

بِسْمِ اللَّهِ
الرَّحْمَنِ
الرَّحِيمِ



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات
بهداشتی درمانی استان اصفهان

مدیریت امور پشتیبانی رفاهی و تأمین تجهیزات پزشکی

عنوان آموزشی: آشنایی با امور دفتری

هدف کلی آموزش: تحقق اهداف سازمانی

اهداف رفتاری: ارتقای سطح آگاهی مشمولین مربوطه و افزایش اطلاعات تخصصی

تنظیم: سال 1405

فصل اول: فلسفه نوشتن و ارتباط چیست؟	۶
چرا می نویسیم؟	۶
ارتباط چیست؟	۶
ارتباط چگونه شکل می گیرد؟	۷
انواع ارتباطات	۸
انواع ارتباطات سازمانی	۹
گونه های ارتباط رسمی در سازمان	۹
فصل دوم: مکاتبات سازمان	۱۱
ساختار	۱۱
تقسیم بندی مکاتبات اداری از منظر جنبه های رفتاری	۱۲
انواع نامه اداری	۱۲
اجزای نامه های اداری	۱۳
انواع مکاتبات اداری	۱۴
فصل سوم: گزارش نویسی	۱۶
اهمیت گزارش نویسی	۱۶
ضرورت گزارش نویسی	۱۶
مشخصات یک نوشته خوب	۱۶
برای نگارش چه باید کرد؟	۱۶
تعریف گزارش	۲۰
انواع گزارش	۲۰
انواع گزارش اداری	۲۱
مشخصات یک گزارش خوب	۲۳
ویژگیهای گزارشگر	۲۴
اصول گزارش نویسی	۲۵
خلاصه گزارش	۲۶

۲۷.....	متن اصلی گزارش
۲۸.....	پایان گزارش
۲۸.....	مراحل تهیه گزارش
۳۳.....	دستور العمل
۳۳.....	آیین نامه
۳۵.....	فصل چهارم : بایگانی در سازمان
۳۵.....	موارد لزوم بایگانی
۳۵.....	اهمیت بایگانی اسناد
۳۶.....	روش های بایگانی
۳۷.....	انواع بایگانی
۳۷.....	هدف اصلی بایگانی
۳۸.....	اصول بایگانی
۳۸.....	وظایف بایگانی
۳۹.....	قوانین و چگونگی تعریف اسناد بایگانی
۴۰.....	مزایای بایگانی اسناد

مقدمه:

از همان روزی که پروردگار متعال نعمت نوشتن را به انسان عطا فرمودند، "نوشته" در نقش یکی از وسائل مهم و معتبر ارتباطی، بین افراد و هم چنین، جوامع جایی برای خود باز نمود و روز به روز بردامنه ی وسعت استفاده و اعتبار خود افزوده است.

به نحوی که آخرین اخبار و تازه ترین اطلاعات علمی و حاصل پژوهش های دانشمندان و مخترعین را میتوان از نوشته های روزنامه ها، مجلات، نشریات و کتب علمی یا از پهنه ی اینترنت به دست آورد. بیان این مختصر خود مقدمه ای برای ورود به بحث اصلی این کتاب است؛ چرا که در حال حاضر نوشته های اداری تنها وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان است. از طرفی میدانیم که ارتباطات در سازمان همانند سیستم جریان خون در بدن موجود زنده عمل میکند. قدر مسلم، چنانچه در یک سازمان ارتباط صحیح برقرار نشود، سازمان به مشکل بر میخورد تا آنجا که ممکن است به انحلال انجامد.

باعنایت به اهمیت موضوع، تهیه و تنظیم نوشته های اداری را می باید به عنوان یکی از توانایی های فردی کارکنان در سازمان دانست تا آنجا که خود راهی برای ترقی و تعالی آنها محسوب شود.

به همین دلیل توصیه می نماید که فراگیران گرامی با بذل توجه ویژه در جهت نحوه ی تهیه و تنظیم نوشته های اداری توانایی لازم را به دست آورند، حال اگر این وسیله ی ارتباطی کارایی لازم را نداشته باشد، یعنی مکاتبات داخلی و خارجی ادارات نارسا و نامفهوم باشند حاصل کار چه خواهد شد؟ پاسخ مشخص و معلوم است. هزینه کامل و وقت کارکنان بی جهت هدر می رود، عاقبت کار نامطلوب می شود و سازمان به شکست و تعطیلی می انجامد.

چارچوب نوشته های اداری از اهمیت ویژه ای برخوردار است. لذا، در بررسی کارهای عملی باید مبنای کار قرار گیرد.

هدف کلی:

"آشنایی با شیوه های تهیه و تنظیم مکاتبات اداری، گزارش نویسی و سایر نوشته های اداری به طور علمی و کاربردی"

فصل اول: فلسفه نوشتن و ارتباط چیست؟

چرا می نویسیم؟

پاسخ این سؤال که چرا می نویسیم؟ در واقع موضوعی است که عمده ی مطالب این فصل را تشکیل می دهد. برای ورود به بحث لازم است که در یک جمع بندی بگوییم: خلقت انسان ها به گونه ای است که برای ادامه ی زندگی ناگزیرند با هم زندگی نمایند. ناگفته پیداست که ایجاد قبایل اولیه و شکل گیری جوامع بشری از این خصیصه ناشی شده است. این هم جواری، ارتباطاتی را ایجاد می نماید که برای برگزاری آن از وسائل مختلف، از جمله مبادله ی نوشته استفاده نمایند. با عنایت به مراتب فوق می توان ارتباطات را به عنوان فلسفه ی نوشتن مطرح کرد.

گرچه بیان واژه ی ارتباطات در این جا ممکن است قدری دور از ذهن و شاید هم خالی از معنی باشد؛ اما با کمی دقت و آشنایی با معنی و مفهوم آن درمی یابیم که تا چه میزان به هدف نزدیک خواهیم شد.

ارتباط چیست؟

ارتباط در لغت، ربط دادن، پیوستن چیزی به چیز دیگر معنی شده است. در تعریف آن آمده است: «ارتباط را می توان جریانی دانست که در طی آن دو نفر یا بیش تر به تبادل افکار، نظرات، احساسات و عقاید خود می پردازند و از طریق به کاربردن پیام هایی که معنایش برای آنان یک سان است، به انجام این امر مبادرت می ورزند» در تعریف دیگر در بیان ارتباطات گفته شده:

«ارتباط عبارت است از فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر. به طور کلی هر فرد برای ایجاد ارتباط با دیگران و انتقال پیام های خود به ایشان از وسایل مختلف استفاده می کند. مثلاً وقتی انسان با نگاه یا لبخند نشاط خود را به دیگری نشان می دهد؛ یا هنگامی که شخصی به شخص دیگر صبح به خیر می گوید؛ با بیان شفاهی دوستی و صمیمیت خویش را به او می فهماند. به همین ترتیب، موقعی که انسان به دیگری نامه می نویسد، با بیان کتبی مقصود خود را به نظر او می رساند و با وی ارتباط برقرار می سازد.»

به بیانی دیگر: «ارتباطات عبارت است از کلیه ی فعالیت های گفتاری، نوشتاری و حرکتی که برای انتقال معنی یا مفهوم از فردی به فرد دیگر و جهت تأثیر گذاری و نفوذ بر دیگران به کار می رود». بدون شک ارتباط در شکل ها و از دیدگاه های گوناگون تعریف گردیده و در مجموع بیانگر این واقعیت است که، ارتباط اساس شکل گیری جوامع و لازمه ی زندگی اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و تداوم وجود سازمان های اداری و نهایتاً لازمه ی زندگی است.

بشر برای ایجاد ارتباط با سایر هم نوعان خود از وسائل مختلفی استفاده نموده است. در آغاز از ایما و اشاره و به تدریج از زبان، آتش و دود، فریاد، صدای طبل و پیک و سپس از نوشته سود جسته است.

این موضوع بیان گر این واقعیت است که ارتباطات هدفمند است. زیرا بدون قصد و اراده ی قبلی صورت نمی گیرد. بنابراین، با داشتن این وسائل باز هم همواره در جست و جوی وسائل دیگری برای انتقال اطلاعات بوده است.

می دانیم که در گذشته ای نه چندان دور، انتشار اخبار بین مناطق مختلف زمان بسیار زیادی را لازم داشت. تبادل اطلاعات و ارسال پیام در شکل یک نامه، هفته ها و ماه ها به طول می انجامید تا آن جا که ممکن بود در طول زمان، پیام آثار خود را از دست بدهد. این معضلات در راه های دور وجود داشت اما در محدوده های کوچک چندان بارز نبود. مثلاً در یک دهکده امکان داشت که فردی پشت بام برود و با صدای بلند مطلب خود را بیان نماید و به همین آسانی ساکنان دهکده ی مزبور در جریان قرار بگیرند. امروزه که واژه ی دهکده ی جهانی با سرعت مصداق پیدا می کند، تبادل اطلاعات حرف آخر را می زند. چرا که اصولاً گسترش اطلاعات که لازمه ی زندگانی در جهان کنونی است براساس استقرار صحیح ارتباطات در سطح جهان، کشور، استان، شهرستان و حتی دهکده تحقق می یابد.

ارتباط چگونه شکل می گیرد؟

لازمه ی برقراری ارتباط وجود پنج رکن اساسی آن است که به آن ها عناصر ارتباط گفته می شود. بدیهی است بدون وجود هر یک از عناصر مزبور برقرار ارتباط مختل و یا ناقص می ماند.

عناصر ارتباط عبارت اند از:

- پیام دهنده (منبع)
- پیام گیرنده (مخاطب)
- اصل پیام (محتوا)
- وسیله ی ارتباط
- آثار یا بازخورد (بازتاب)

اینک برای روشن شدن بیش تر مطلب، درباره ی هر یک از عناصر فوق به طور اختصار توضیحاتی داده می شود.

پیام دهنده (منبع): پیام دهنده برقرار کننده ارتباط است که پیام خود را با هدفی خاص، به صورت گفتار و نوشته و یا به وسیله ی حرکت غیرکلامی، به طور حضوری یا با استفاده از رابط به پیام گیرنده منتقل می نماید.

پیام گیرنده (مخاطب): گیرنده ی پیام، فرد، افراد یا گروهی هستند که پیام برای آن ها ارسال گردیده است. گیرنده ی پیام ممکن است یک شخصیت حقیقی، یک گروه اجتماعی یا جامعه ای خاص و حتی برای جامعه ی بشریت در تمام جهان باشد.

اصل پیام (محتوا): همان چیزی است که ارتباط به منظور انتقال آن برقرار گردیده است. پیام ممکن است انتقال اطلاعات و اخبار، فرمان و درخواست و ... باشد، که به اشکال مختلف مانند علائم، گفتار، تصویر و نوشته منتقل می شود.

وسيله ی ارتباط: منظور ابزار و وسائلی هستند که در ارسال پیام و دریافت آن پیام دهنده و پیام گیرنده را کمک می نماید.

آثار یا بازخورد (بازتاب): طبق یک اصل کلی، هر عملی را عکس العملی است، مستقیم و مخالف جهت آن. بدون شک، ارسال پیام در ایجاد ارتباط یک «عمل» است و انعکاسی دارد، که به آن «عکس العمل» یا «بازخورد» گفته می شود.

انواع ارتباطات:

الف) انواع ارتباط از نظر کلی: با عنایت به آن چه بیان گردید، ملاحظه می شود که انسان روزانه ناگزیر به برقراری ارتباط با افراد خانواده ی خود، مردم کوچه و بازار، همکاران محل کار و بالاخره با دولت متبوع خود است، که این خود گروهی از ارتباطات را به قرار زیر ارائه می دهد:

— ارتباط با افراد خانواده؛

— ارتباط با اجتماع؛

— ارتباط با سازمان محل خدمت؛

— ارتباط با دولت.

که به این گونه ها، انواع دیگری از ارتباطات که در جامعه جریان دارد افزوده می شود، هم چون:

— ارتباط دولت با مردم؛

— ارتباط دولت با سایر کشورها؛

— ارتباط قوای سه گانه کشور با یکدیگر.

ضمناً گونه های دیگری از ارتباطات وجود دارد که بحث پیرامون آن ها از محدوده ی این کتاب خارج است و از بیان آن ها خودداری می شود.

ب) انواع ارتباط از دیدگاه نحوه ی برقراری آن: در این جا ارتباطات به دو گونه ی اصلی تقسیم می گردد. ارتباط حضوری و ارتباط غیرحضوری، که به طور اختصار درباره ی هر کدام توضیحی داده می شود. ارتباط حضوری: به گونه ای از برقراری ارتباط اطلاق می شود که کلیه ی عناصر در یک محل جمع شده باشند، مانند جلسات مذاکره، مصاحبه و ... که ارتباط دهنده و ارتباط گیرنده و وسیله ی ارتباط (گفتار) و پیام در یک زمان و یک مکان ایفای نقش می کنند. قدر مسلم، تأثیر و تأثر و در نتیجه، باز خورد در همان جلسه مشخص و اثر آن ظاهر می شود.

غیرحضوری: در این نوع، عناصر ارتباطی در یک مکان و زمان جمع نیستند. پیام با ارتباط استفاده از وسایل ارتباطی، همانند پیام رادیویی، تصویر تلویزیونی، نوشته یا ... ارسال می گردد. بدون شک، بازخورد آن ممکن است بعد از مدتی به پیام دهنده — آن هم در صورت لزوم و طبق شرایط ویژه — منتقل شود. ناگفته پیداست که هر یک از گونه های اصلی فوق به انواع دیگری تقسیم می شود.

وسایل ایجاد ارتباط: وسایل ایجاد ارتباط به دو گروه عمده، اصلی و کمکی تقسیم می شوند. وسایل اصلی: به وسایلی گفته می شود که پیام به وسیله ی آن ارائه می گردد، مانند بیان (گفتار)، نوشته و علایم. وسایل کمکی: ابزاری هستند که وظیفه ی انتقال پیام را برعهده دارند، مانند تلفن، رادیو، تلویزیون، تلگراف، تلکس، دورنگار (فاکس) و ... هم چنین، روزنامه، مجلات، فیلم سینمایی و بالاخره پست و نامه رسان.

ارتباطات در سازمان: حال که تا اندازه ای با واژه ی ارتباط و نقش ارتباطات در اجتماع آگاه شدیم، بهتر است درباره ی ارتباطات در سازمان ها نیز سخنی، حتی کوتاه، داشته باشیم.

ارتباطات در سازمان عبارت است از: انتقال اطلاعات و دستورها و بررسی بازخورد هر یک از آن ها، به منظور انجام وظیفه برای رسیدن به اهداف و مأموریت های سازمان. ارتباطات در سازمان، همانند نظام جریان خون در بدن موجود زنده، نقشی فعال دارد. چنان چه به هر دلیلی در این نظام نارسایی به وجود آید یا به نحوی ارتباط قطع شود، پی آمد آن زوال یا متلاشی شدن سازمان خواهد بود. از نظر گاهی دیگر، نظام ارتباطات، در ایجاد هماهنگی، تصمیم گیری، هدایت و رهبری، نظارت و کنترل و سایر وظایف مدیر در اداره ی امور، نقش مؤثری دارد.

انواع ارتباطات سازمانی:

به دو گونه ی کلی رسمی و غیر رسمی برقرار می گردد:

نوع اول، ارتباطات غیر رسمی — معمولاً کارکنان در زمان کاری در سازمان و یا خارج از محیط کار با یکدیگر برخوردها و تماس هایی دارند. این برخوردها ممکن است عادی، دو ستانه و یا غیر دو ستانه باشد. گرچه این نوع ارتباط، غیر رسمی محسوب می شود اما تأثیر فراوانی در ارتباطات رسمی سازمان دارد.

نوع دوم، ارتباطات رسمی — این گونه ارتباطات در راستای انجام کار و وظایف سازمان برقرار می گردد و بدون شک، ارتباطی با دوستی ها ندارد و صرفاً اجرای وظایف و مأموریت های سازمان را به عهده دارد.

گونه های ارتباط رسمی در سازمان:

گونه های ارتباط در سازمان به دو گروه عمده تقسیم می شوند: ارتباطات عمودی و ارتباطات افقی. ارتباطات عمودی: این نوع ارتباط به دو شکل در سازمان جریان می یابد: شکل اول ارتباط از بالا به پایین سازمان است، که معمولاً به صورت دستور ار سال می شود. شکل دوم ارتباط از پایین به بالاست؛ که به شکل گزارش برقرار می گردد.

دستور و گزارش: این دو، هم زمان با تشکل سازمان ها به طور رسمی رایج شده و حتی می توان گفت قبل از آن، یعنی در سازمان های اولیه نیز، وجود داشته است. دستور و گزارش وقتی می تواند مبنا و پایه ی کار قرار گیرد که به صورت مکتوب ابلاغ شود.

ارتباطات افقی: ارتباط افقی، به گونه ای دیگر از ارتباطات سازمانی اطلاق می شود که بین دو واحد یا بین واحدهایی که به نحوی از انجام عملیات آن ها با یکدیگر هم بستگی نزدیک دارند، برقرار می گردد.

ارتباط افقی یا مستقیم در سطوح مختلف سازمان و به منظور سرعت بخشیدن به کارها، ایجاد هماهنگی، تبادل اطلاعات و اجرای امور برقرار می شود. این گونه ارتباطات ممکن است در داخل یک سازمان و یا بین دو سازمان برقرار گردند: در حالت اول، ارتباط داخلی و در حالت دوم، ارتباط خارجی نامیده می شوند.

برای ایجاد ارتباط افقی در سازمان از انواع نوشته های اداری، همانند: نامه، بخش نامه، آیین نامه و ... استفاده می شود. بدون شک، ارتباطات عمودی نیز به صورت مکتوب جریان می یابد. ملاحظه می شود که؛ به منظور برقراری ارتباط رسمی در سازمان فقط می توان از نوشته، تحت عنوان «مکاتبات اداری» بهره گرفت. اگر ادعا نماییم که در زمان حال، یکی از وسایل ایجاد ارتباطات رسمی در سازمان های کشورمان «نوشته» است، سخنی به گزاف نگفته ایم.

سخنی درباره کفایت نوشته: همان طور که قبلا نیز بیان گردیده، در حال حاضر و در کشور ما «نوشته» تنها وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان هاست. حال باید دید، آیا این وسیله می تواند رسالت خود را به خوبی انجام دهد؟

برای رسیدن به پاسخ منطقی به این سؤال لازم است چند نوع وسیله ی ارتباطی، از قبیل ارتباط حضوری، ارتباط تلویزیونی، ارتباط تلفنی، ارتباط رادیویی و ارتباط مکاتبه ای را مقایسه کنیم و میزان امکانات موجود برای هر یک از پیام دهنده و پیام گیرنده را ارزیابی نماییم.

در ارتباط تلویزیونی این امکانات کم تر می شود و به تدریج، در سایر گونه های ارتباطی کم و کم تر می گردد تا آن جا که در ارتباط مکاتبه ای به حداقل میزان خود می رسد. به این ترتیب، ملاحظه می شود که «نوشته» برای ایجاد ارتباط وسیله ی ضعیفی است؛ اما همان طور که بیان گردید تنها وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان و در زمان حال است. بنابراین، باید از آن به گونه ای بهره گرفت که نقاط ضعف آن به حداقل برسد و از امکانات آن، به شیوه ای مناسب استفاده ی بهینه شود.

فصل دوم: مکاتبات سازمان

ساختار: گردش مکاتبات از دو جنبه ساختاری و رفتاری قابل بررسی است.

۱. جنبه ساختاری: جنبه ساختاری شامل ساختار فیزیکی و ساختار منطقی می باشد.
 - ساختار فیزیکی: به منظور راه اندازی فرایند مکاتبات و مراسلات مبتنی بر دبیرخانه سنتی (کاغذی) یا الکترونیکی یکپارچه، برای استقرار فیزیکی هر دستگاه لازم است سرویس دهنده مناسب در نظر گرفته شود تا در بستر ارتباطی فراهم شده بین واحدهای یک دستگاه، مورد بهره برداری قرار گیرد. این سرویس دهنده در دبیرخانه سنتی شامل یک دبیرخانه و گروهی از کارکنان است که کار تهیه، ثبت و توزیع مکاتبات را بر عهده دارد.
 - ساختار منطقی: از دیدگاه منطقی بستر شماره گذاری مکاتبات اداری باید محدود به یک استاندارد باشد. طبق این ساختار کلیه واحدها از یک بستر شماره دهی مشترک یا آدرس دهی یک پارچه و منطقی برای عملیات شماره دهی و ثبت مکاتبات استفاده می نمایند. این روش موجب حذف فرایندهای اضافی در گردش مکاتبات، از جمله ثبت شماره های مشابه و ثبت مکاتبات در دفاتر مختلف، و نیز سبب سهولت در رهگیری و پیگیری مکاتبات می شود.
۲. جنبه رفتاری: در جنبه رفتاری نیز به فرایندهای مکاتبات اداری، مراکز کاری و مدل های اتوماسیون اداری توجه شده است.

تقسیم بندی مکاتبات اداری از منظر جنبه های رفتاری

- ✓ نامه های اداری
- ✓ یادداشت های اداری
- ✓ نامه های صادره
- ✓ نامه های وارده
- ✓ اسناد محرمانه

نامه های اداری: نوشته ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری و وسیله برقراری ارتباط محدود در داخل یا خارج از یک سازمان باشد و در برگه های مخصوص و استاندارد نامه نگاری یا نشانه و عنوان دستگاه مربوط و در قالب ارکان و اجزای مشخصی تهیه شود، اصطلاحاً نامه اداری نامیده می شود.

یادداشت های اداری: به نوشته هایی می گویند که تمام ویژگی های نامه های اداری را ندارد. در شرایطی مسئول ذی صلاح به منظور سرعت بخشیدن به کاری، یا توقف کاری می تواند آنچه مورد نظرش است، به صورت یادداشت اداری به مقام دیگر بنویسد و درخواست کند.

نامه های صادره: شامل نامه هایی است که از یک سازمان به سازمان دیگر فرستاده می شود.

نامه های وارده: شامل نامه هایی است که از سازمانهای و یا افراد دیگر وارد سازمان شده است.

اسناد محرمانه: شامل اسنادی است که برملا کردن و افشای آن غیر مجاز بوده و باعث بروز خساراتی شده یا این که همه افراد مجاز به آگاهی از آنها و یا باز کردن آنها نباشند. محل توزیع و ثبت نامه های محرمانه اداره حراست است.

انواع اسناد محرمانه:

۱. اسناد به کلی سری: افشای غیر قانونی آن باعث خسارت جبران ناپذیری می شود.
۲. اسناد سری: اسنادی که امنیت جامعه و کشور را از بعد اقتصادی - فرهنگی - آموزشی بررسی می نماید.
۳. نامه های خیلی محرمانه: افشای زودهنگام آن باعث ضرر و زیان شده و یا اگر منافعی برای بیگانگان یا افراد ناصالح داشته باشد باعث سوء استفاده آنها می شود.
۴. نامه های محرمانه: اهمیت و اثر آن از نامه های خیلی محرمانه کم تر است و به مسائل و منافع افراد و اشخاص مربوط است که لازم نیست سایر افراد از موضوع آن باخبر شوند، بدیهی است نوع آن در پشت پاکت با مهر مشخص می شود.

نکته: بدیهی است که طبقه نگهداری اسناد محرمانه با دیگر نامه ها تفاوت دارد و مسئولیت ثبت و نگهداری این گونه نامه ها در دفتر بایگانی نمی باشد بلکه در دفتر حراست هر اداره می باشد و تا هر زمانی که لازم باشد نگهداری می شوند و چنانچه قرار باشد به سازمان دیگری فرستاده شود باید در دو پاکت با لایه سیاه ار سال شود که در یک پاکت مخصوص دفتر حراست و یک پاکت مخصوص گیرنده نامه است. به اسناد محرمانه اسناد طبقه بندی شده هم گفته می شود.

انواع نامه اداری

پرکاربردترین مکاتبه ها در سازمان ها را نامه های اداری تشکیل می دهند. این نامه ها را می توان با توجه به الگوهای مختلفی از جمله سطح سازمانی، مقام اداری گیرنده، پایگاه اداری و امنیتی تقسیم بندی کرد. از نظر سطح سازمانی: نامه های اداری را از نظر سطوح سازمانی یعنی از این منظر که نویسنده و گیرنده نامه داخل یا خارج از یک سازمان باشد، می توان به دو دسته نامه های داخلی و خارجی تقسیم کرد. نامه های داخلی: به مکاتباتی گفته می شود که در داخل سازمان بین واحدهای مختلف صورت می گیرد که اهم آنها به شرح زیر است:

- ✓ نامه بین دو واحد هم سطح
- ✓ نامه از واحد بالاتر به واحد پایین تر
- ✓ نامه واحد پایین تر به مقام یا واحد بالاتر
- ✓ نامه از طرف یک کارمند به یک واحد
- ✓ نامه از طرف یک واحد به یک کارمند.

نامه های خارجی: به مکاتباتی گفته می شود که با خارج از سازمان انجام می شود. اهم نامه های خارجی براساس مخاطبان آنها عبارتند از:

- ✓ نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارتخانه
- ✓ نامه به یک وزارتخانه یا سازمان در ارتباط با وظایف آن
- ✓ نامه به یک شخص حقوقی
- ✓ نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی

از نظر مقام اداری گیرنده: یکی دیگر از تقسیم بندی های ارائه شده برای نامه های اداری از لحاظ مقام اداری گیرنده است از این منظر می توان نامه های اداری را در سه سطح زیر بازشناخت:

- ✓ سطح یک: نامه های اداری که با عناوین مقام معظم رهبری، رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام، رؤسای قوای سه گانه، وزرا، معاونین رئیس جمهور، مقام های همتراز صادر می شوند.
- ✓ سطح دو: نامه های اداری که با عناوین روسای دفتري مقام معظم رهبری و سران قوای سه گانه، مشاوران رئیس جمهور، معاونان وزرا، استانداران، رؤسا و معاونان اداری و مالی و دیگر معاونان سازمان ها و مراکز مستقل و مقام های همتراز آنها صادر می شوند.
- ✓ سطح سه: نامه های اداری که با عنوان هایی جدا از عنوان های بالا صادر می شوند.

از نظر پایگاه اداری: نامه های اداری از نظر پایگاه اداری به نامه های دستوری، هماهنگی، بازدارنده، درخواستی قابل تقسیم می باشند.

- ✓ نامه های دستوری: محتوای مثبت دارند و از مقام بالا به پایین نوشته می شوند.
 - ✓ نامه های هماهنگی: محتوای مثبت دارند و دو جایگاه مساوی را به لحاظ مقام شامل می شوند.
 - ✓ نامه های بازدارنده: این نامه ها محتوای منفی دارند و توسط مقام های بالا به پایین نوشته می شوند.
 - ✓ نامه های درخواستی: محتوای مثبت دارند و از سوی مقام پایین تر نوشته می شوند.
- از نظر امنیتی: نامه های اداری از نظر امنیتی به دو نوع کلی نامه های عادی و طبقه بندی شده (محرمانه و خیلی محرمانه، سری و فوق سری) تقسیم می شوند.

اجزای نامه های اداری

هر نامه اداری از ۶ بخش تشکیل می شود:

۱. سرلوحه

۲. عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع نامه

۳. متن نامه

۴. امضاء نامه

۵. گیرنده رونوشت

۶. نشانی و تلفن

سرلوحه : سرلوحه نامه های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می گردد که معمولاً در بالای کاغذهای اداری چاپ شده است. در وزارت خانه ها و موسسات دولتی آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارتخانه، نام موسسه و یا سازمان، شماره و تاریخ و پیوست می باشد.

عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع نامه: منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت است از شخص یا مقام سازمانی یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می شود. عنوان گیرنده نامه با کلمه (به) شروع می شود.

عنوان فرستنده نامه: منظور از فرستنده نامه عبارت است از شخص مقام سازمانی سازمان یا واحد سازمانی که نامه از طرف آن نوشته می شود. بیان کننده ی عنوان فرستنده نامه کلمه (از) می باشد.

موضوع نامه: منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد. موضوع نامه با کلمه (موضوع) مشخص می گردد.

متن نامه : متن نامه مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می شود و در حقیقت هدف نامه است. متن نامه ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد و یا در یک یا چند صفحه و هر صفحه در چندین بند (پاراگراف) تهیه و تنظیم گردد.

امضای نامه: مسئولیت نهایی هر نامه بر عهده فرد یا مقام سازمانی است که نامه به وسیله وی امضا می شود. در اینجا منظور از مشخصات امضاء کننده، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضا می کند و عبارت است از نام و نام خانوادگی در سطر اول و عنوان سازمانی وی در سطر دوم که بعد از متن نامه نوشته می شود.

گیرندگان رونوشت: منظور از گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی و اشخاصی هستند که می بایست رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد.

نشانی و تلفن : شامل نشانی کامل پستی، کد پستی، صندوق پستی، تلفن، دورنگار و پست الکترونیکی می باشد.

انواع مکاتبات اداری

بیشترین حجم مکاتبات اداری از دو گونه نامه و گزارش اداری می‌باشد. افزون بر این، گونه های دیگری از نوشتار رواج دارند که عبارت اند از: بخشنامه، صورتجلسه، شیوه نامه، حکم، ابلاغ و برگه.
بخشنامه: بخشنامه در لغت به معنای حکم یا دستوری است که از طرف وزارت خانه یا موسسه ای در نسخه های متعدد تنظیم و به شعب و کارمندان ابلاغ می کنند.
تعاریف بخشنامه در اصطلاح اداری چنین است:

الف) نامه ای است که در یک یا چند نسخه برای آگاهی چند نفر فرستاده می شود.
ب) نامه ای است که از طرف رئیس اداره برای آگاهی همه یا قسمتی از کارکنان اداره و انجام دستور معینی نوشته می شود.

ج) بخشنامه عبارت است از تعلیم یا تعلیمات کلی و یکنواخت (به صورت کتبی) که از طرف مقام ارشد اداری به روسا و مدیران میانی برای ارشاد به سرپرستان و کارکنان و طرز تطبیق قانون یا شیوه نامه ها داده می شود و نباید مخالف قانون یا شیوه نامه باشد و مادام که مخالف صریح با آنها نباشد، از حیث لزوم پیروی مدیران از آن الزامی است.

گرچه بخشنامه یکی از نامه های اداری است، که تقریباً از همان ویژگی های مربوط به آن برخوردار میباشد، اما چون مخاطب بخشنامه (گیرنده) معمولاً بیش از یک نفر است، کاربرد آن با نامه تفاوت دارد.

شیوه نامه: در اصطلاح عبارت است از انجام کار به ترتیبی که به صورت مکتوب تدوین و براساس موازین خاصی برای اجرا به وسیله مقام های دارای صلاحیت و در حدود وظایف و مسئولیت ها و مأموریت های سازمان به متصدیان ذی ربط ابلاغ می شود.

آیین نامه: آیین نامه از لحاظ لغوی به معنی دستورهایی است که برای اجرای قانون یا انجام کارهای اداری نوشته می شود مانند مواردی که در شرح و تفسیر یا دستور اجرایی مرام نامه یا اساس نامه نوشته شده باشد.

حکم: در اصطلاح اداری نوشته ای است که به موجب آن فردی از سوی مقام های صلاحیت دار سازمان یا دستگاه اداری به سمتی منصوب و یا انجام کاری به وی محول شود.

برگه (فرم): کاغذی است دارای عنوان مخصوص که برخی از قسمت های آن برای ثبت اطلاعاتی همچون نام، مشخصات، تاریخ و دیگر جزئیات توصیفی خالی گذاشته می شود.

۱. استفاده از برگه (فرم) در سازمان فایده های بسیاری در بر دارد که برخی از آنها به قرار زیر است :

۲. کمک به مدیریت و کارکنان درباره اتخاذ تدابیر صحیح اداری به هنگام نگارش و انتقال اطلاعات

۳. جلوگیری از سرگردانی مراجعه کنندگان در مراحل و روند امور

۴. تسریع در جریان امور

۵. ایجاد هماهنگی در روش های انجام کار

۶. سهولت در ضبط اطلاعات به صورت مکتوب به هنگام گردآوری آنها و همچنین ایجاد سهولت در استخراج

۷. اطلاعات گردآوری شده از طریق استفاده از برگه به هنگام تحقیقات علمی و اداری

۸. صرفه جویی در وقت و هزینه ها

- برگه های (فرم های) رایج در سازمان های دولتی به انواع زیر تقسیم می شوند:
- ✓ برگه های عمومی: برای ایجاد هماهنگی و انجام امور به طور یکسان در همه سازمان های دولتی، معمولاً سازمان های ذیربط شیوه نامه هایی را تهیه و به همراه سازمان های دولتی ابلاغ می کنند، مانند برگه حکم استخدامی و برگه تقاضای مرخصی.
 - ✓ برگه های اختصاصی: به برگه هایی گفته می شود که توسط یک سازمان یا واحد سازمانی ویژه برای انجام وظایف خود تهیه می شود و در جریان قرار می گیرد. مانند برگه م صاحبه برای استفاده در کارگزینی یا گزینش، برگه پیگیری نامه ها در دبیرخانه، برگه تقاضای وام ضروری و...
 - ✓ برگه های عمومی و اختصاصی خود به دو صورت می باشند:
 - ✓ برگه های دائم: برگه هایی هستند که استفاده از آنها برای مدتی نسبتاً زیاد و لااقل تا زمان قدرت و اعتبار یک ماده قانونی با یک تصویب نامه می باشد مانند برگه های استخدام و مرخصی.
 - ✓ برگه های موقت: به برگه هایی گفته می شود که برای انجام امور دوره ای یا اموری که در یک برهه از زمان انجام می شوند، به کار می روند مانند برگه های مربوط به سرشماری یا برگه های مربوط به جمع بندی اطلاعات برای انجام یک بررسی علمی یا اجتماعی.
 - ✓ برگه (فرم نامه): به مکاتباتی اطلاق می شود که حالت یکنواختی داشته و مقداری از متن نامه قبلاً روی کاغذ چاپ شده و فقط نویسنده نامه جاهای خالی آن را پر می کند و در جریان کار قرار می دهد. برگه (فرم) ممکن است در داخل یا خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد که بیشتر بخشنامه ها، درخواست ها یا دستورهای قانونی یا اطلاعیه ها از طریق آن صورت می گیرد.
 - ✓ برگه های ویژه: این برگه ها برای موارد خاص توسط یک واحد یا سازمان تهیه می گردد و مورد استفاده می گیرد.
 - ✓ صورت جلسه: صورت جلسه یا صورت مجلس به سند یا نوشته ای گفته می شود که در بردارنده مطالب مطروحه، گفتگوها و یا تصمیمات اتخاذ شده در یک نشست رسمی و یا یک جلسه اداری باشد.
 - ✓ گزارش نویسی: گزارش را می توان انتقال اطلاعات، رویدادها، نتایج تحقیق ها و بررسی های انجام شده به مقام بالاتر و یا هم تراز اداری برای تصمیم گیری و استفاده علمی، فنی، یا اداری تعریف کرد.
 - ✓ گزارش اداری: هر نوشته ای که براساس سلسله مراتب اداری از رده پایین تر به رده بالاتر و به منظور ارائه نتایج دستورهای صادره تهیه می شود، گزارش اداری نامیده می شود.

فصل سوم: گزارش نویسی

✓ شناخت اهمیت و ضرورت گزارش نویسی

اهمیت گزارش نویسی

نوشتن یا مکاتبه آسانترین ، کم هزینه ترین ، مطمئن ترین و با دوام ترین وسیله ایجاد ارتباط و انتقال اطلاعات از زمان های گذشته تاکنون به شمار می رود.

در بیش از ۲۰۰۰ آیه از قرآن کریم، خداوند متعال به مکاتبه و نوشتار اشاره فرموده است . در سوره " قلم " نیز خداوند رحمان به قلم سوگند یاد کرده است. یکی از رایجترین شیوه های ارتباط رسمی با مراجع درون سازمانی و یا برون سازمانی استفاده از مکاتبات اداری است . بنا به دلایل مختلفی از جمله شیوه های مدیریتی در سازمان ها و موسسات ، در مکاتبه از روش مشخصی پیروی نمی شود . آموزش کارکنان سازمان ها یکی از مهمترین عوامل در نظم بخشیدن به این مهم ، با هدف ایجاد یکنواختی در بکارگیری اصول صحیح نگارش و رعایت سلسله مراتب اداری است.

ضرورت گزارش نویسی

در اعتبار و اطمینان مکاتبات و مطالب مکتوب به عنوان " سندیت موضوع " قوانین مختلفی وضع شده است. به طوری که در همین زمینه ماده ۱۲۸۴ قانون مدنی کشور می گوید:

سند عبارت است از: " هر نوشته ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد " .

برهمن اساس نیز کلیه املاک و مستغلات و بعضی از دارایی های منقول مثل اتومبیل و موتورسیکلت دارای اسناد و مدارک مکتوبی هستند که مالک و دارنده آنرا معرفی می نماید.

اسناد و مدارک و مکاتبات در حال حاضر به عنوان مهمترین وسیله ارتباطی در بین سازمان ها و موسسات دولتی و غیردولتی و حتی توافقنامه ها و معاهده های بین المللی می باشد قابل ذکر است که تجهیزات و وسائل ارتباطی مثل تلفن ، تلگراف ، تلکس ، فاکس ، رادیو ، تلویزیون و سایر سیستم های صوتی و تصویری و الکترونیکی وسیله انتقال پیام بوده و به عنوان ابزار کمکی کاربرد دارند . در ارتباطات رسمی و غیررسمی ممکن است با یک تلفن دستور انجام کار و یا پرداخت مبلغی صادر شود ولی تا رسیدن نامه کتبی مربوط به آن ، معمولاً اقدامی صورت نخواهد گرفت، چون چنین اقدامی خلاف قانون و مقررات رسمی سازمان ها است در این مواقع وصول یک یادداشت کتبی سند برائت اقدام کننده به شمار می رود اصل پانزدهم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۵۸ می گوید : " زبان و خط رسمی و مشترک مردم ایران فارسی است

اسناد و مکاتبات و متون رسمی و کتب درسی باید با این زبان و خط باشد ولی استفاده از زبان های محلی و قومی در مطبوعات و رسانه های همگانی و تدریس ادبیات آنها در مدارس در کنار زبان فارسی آزاد است." بنابراین چه گفته شد نقش و اثر واژه مهم " نامه های اداری " در نظام جریان اموراداری هر سازمان کاملاً مشهود است و می توان مدعی شد که هیچ کاری را بدون نامه یا گزارش در موسسات نمی توان به صورت رسمی انجام داد و مهمترین وسیله هماهنگی در داخل سازمان و یا خارج از سازمان نامه یا وسیله مکتوب دیگری مثل گزارش کار، صورتجلسه ، آئین نامه ، بخشنامه ، و ... است.

مشخصات یک نوشته خوب

هریک از مطالبی که توسط افراد مختلف نوشته می شوند دارای مشخصات و ویژگی های مخصوص به خود می باشند و معمولاً کمتر می توان دو نوشته را یافت که دارای قواعد و مشخصات کاملاً مشابه باشند اما می توان گفت که در کلیه نوشته ها باید دو نوع مشخصات را مورد توجه قرار داد:

الف) از نظر مفهوم و محتوا و پیام

نوشته باید پاسخگوی نیاز مشخصی بوده و به خواننده آگاهی لازم را برساند. این آگاهی ممکن است در زمینه های مختلف روحی، اعتقادی و معنوی ، شغلی، قانونی یا حقوقی، علمی و تخصصی باشد. محتوای نوشته می تواند ذوق و استعداد و نیروی خلاقه را در افراد تقویت و بیدار نماید و خواننده را به اندیشه و تعمق و تحقیق وادارد.

ب) از نظر سبک و آیین نویسی که ویژگیهای یک نوشته خوب عبارتند از:

۱. ساده نویسی : نوشته باید ساده و روان و درعین حال شیوا و رسا باشد و بدون هرگونه عبارات مبهم و جملات پیچیده و کلمات نامأنوس باشد از کاربرد واژه های خارجی که دارای مترادف فارسی هستند خودداری شود.

۲. رعایت عفت قلم و پاکی فکر : در نوشته ها استفاده از واژه ها و الفاظ زشت و رکیک موجب بی ارزش شدن نوشته و خواری نویسنده می گردد.

۳. وحدت موضوع : یعنی فراهم آمدن تناسب و ارتباط طبیعی معانی مورد بحث در نوشته با یکدیگر

۴. رعایت اختصار : نوشته بایستی تا حد امکان مختصر و مفید بوده و از ذکر مطالب خارج از موضوع خودداری شود

۵. مقدمه کوتاه : نوشته باید فاقد مقدمه چینی های غیرضروری و ملال آور باشد.

۶. املائی کلمات به صورت صحیح و درست باشد.

۷. نکات دستوری : در سراسر نوشته باید قواعد دستوری رعایت شود و اجزای جمله در جای مناسب قرار گیرد.

۸. رعایت قواعد نشانه گذاری (نقطه و سایر علائم)

۹. خوانا بودن خط

۱۰. نظم و ترتیب و نظافت

۱۱. آوردن هر یک از انواع مطالب در یک بند جدا و مستقل

۱۲. توجه به مخاطب : نوشته بایستی متناسب با فهم و درک و سواد خواننده باشد.

برای نگارش چه باید کرد ؟

اصول زیر می تواند به نوشتن یک متن یا مطلب خوب کمک نماید:

۱. خواندن

بهترین و موثرترین وسیله کسب مهارت در نوشتن ، مطالعه و خواندن است البته این روش زمان بیشتری به طول می انجامد.

۲. نوشتن

نویسندگی یک هنر است و مانند سایر هنرها و تخصص ها با خواندن کتاب هیچکس خبره و ماهر نمی شود. بنابراین باید درباره آنچه می اندیشیم ، می خوانیم و یا می بینیم بنویسیم و آنقدر این کار را تکرار کنیم تا به هدف خود برسیم.

۳. رعایت مراحل نگارش

مراحل نگارش عبارتند از:

الف) تفکر و دقت

اقدام به هر کاری بیش از همه به اندیشه نیازمند است و از ذهن خالی چیزی تراوش نمی کند و بیان درست و دقیق هیچ مطلب بدون اندیشه میسر نمی گردد باید با دقت به موضوع فکر کرده و بدانیم چه می خواهیم بنویسیم.

ب) طرح

دقت و تفکر درباره موضوع منجر به شکل گیری طرح یا نقشه کار و فهرست نکات اصلی موضوع در ذهن انسان می گردد. پس از تعیین اولویت ها و ارتباط معنایی مطلب اقدام به نوشتن می کنیم.

ج) گردآوری اطلاعات

د) تهیه پیش نویس

ه) خواندن پیش نویس و حذف نکات زاید و اصلاح نوشته

و) پانویس یا تایپ نوشته یا گزارش

ز) مطالعه و بررسی دقیق و نهایی متن یا گزارش

تعریف گزارش:

در مفهوم گزارش تعاریف متعددی بیان شده است که تعدادی از آنها در زیر آمده است، هریک از این تعاریف باتوجه به نوع کاربرد گزارش بیان می شود.

✓ گزارش مکاتبه ای است که از سوی واحدهای سازمانی و یا کارکنان زیردست تهیه و طی آن خواسته ها یا پیشنهادهای و نظریات و یا نتیجه اقدامات دستورات صادره جهت آگاهی از جریان امور و یا تصمیماتی که باید اتخاذ گردد، به مقام بالاتر ارائه می شود.

✓ گزارش انتقال پاره ای از اطلاعات است به کسی که از آن بی اطلاع بوده یا آگاهی کافی ندارد.

✓ گزارش عبارت است از ارائه اطلاعات سازمان یافته با نظر مشورتی اداری که بر مبنای آن تصمیم گیری آگاهانه برای گیرنده گزارش امکان پذیر باشد

✓ گزارش به معنای شرح و تفسیر و بیان است و گزارش نویسی عبارت است از نوشتن و تشریح و توصیف مطالب یا اخبار و رویدادهای علمی یا ماموریت ها و اموری که انجام یافته است.

✓ گزارش بیان توصیفی یک خبر یا حادثه یا موضوع کاری یا اجتماعی است.

✓ گزارش تلفیقی است از خبر و تحقیق به اضافه بازسازی تئوری هنرمندانه وقایع و موضوعات اجتماعی که همراه با واقعیت باشد.

انواع گزارش

گزارش را از نظر نوع، هدف، اندازه و سایر نکات می توان به صورت های زیر تقسیم کرد:

۱) از لحاظ کاربرد:

گزارش تحصیلی و تحقیقی: این گزارش بر مبنای تحقیق خالص آماده می شود یعنی انگیزه دانشجو یا هنرجوی محقق در تهیه گزارش، ذوق و علاقه به مطالعه و حل مشکل موردنظر بوده و به منظور بالا بردن سطح اطلاعات و معلومات در زمینه موضوع مورد تحقیق و مطالعه می باشد.

گزارش اداری: این نوع گزارش در سازمان ها و ادارات مختلف مثل بانک ها، شهرداری ها شرکت ها و موسسات دیگر تهیه می شود و بیشتر در برنامه ریزی ها و اتخاذ تصمیمات اداری مورد استفاده قرار می گیرد.

۲) از لحاظ منابع و اندازه، گزارش به اقسام زیر تقسیم می شود:

گزارش ساده: مثل تهیه یک مصاحبه با فردی معروف در مورد اظهار عقیده شخصی درباره یک موضوع و یا تهیه خلاصه یک کتاب. این گزارش از اطلاعات دست اول تهیه می شود.

گزارش تفصیلی: در این گزارش علاوه بر منابع دست اول دیگر منابع نیز مورد استفاده قرار می گیرند نتیجه این گزارش حقیقی تر و مطمئن تر است.

۳) گزارش از لحاظ ارزش و رسمیت

گزارش غیررسمی: که برای ارائه اطلاعات فوری تهیه می شود مثل گزارش ساده و اداری و یا مقالات روزنامه و مجلات.

گزارش رسمی: مثل گزارش های تحقیقی و رساله های دانشگاهی که به منظور ارائه به یک مرکز علمی تهیه می شود.

۴) گزارش از لحاظ نحوه انعکاس اطلاعات و مطالب

الف - گزارش انشایی مثل متون ساده ادبی یا انشایی در موضوع سرگذشت و آثار یک شاعر یا نویسنده

ب - گزارش مختلط که در تهیه آن علاوه بر متن ساده از ارقام، آمار، جداول و منحنی و تصاویر نیز استفاده می شود. گزارش های مالی، حسابداری، شیمی، فیزیک، فرهنگی و آموزشی و اجتماعی از این نوع گزارش می باشند.

انواع گزارش اداری

همان طور که گفته شد گزارش در انواع مختلفی تهیه و تنظیم می شود. در ادامه بحث چهار نوع گزارش که در مکاتبات اداری دارای کاربرد بیشتری می باشد مورد بررسی قرار می گیرد:

۱) گزارش خبری

گزارشی است که بار خبری آن بیشتر از سایر وجوه گزارش باشد. گزارش خبری نیز دارای ویژگی هایی مثل درستی و واقع گرایی، روشنی و قابل فهم بودن اطلاعات و همچنین جامعیت خبر (موجود بودن عناصر خبری و گزارش) می باشد.

تعریف خبر: خبر گزارشی است در مورد رویدادهای واقعی و عینی و پدیده هایی که مربوط به وقایع روز می باشد.

عناصر خبر که وجود آنها در هر گزارش خبری ضرورت دارد عبارتند از: که (چه کسی)؟، کی (چه وقت)؟، کجا؟، چه؟، چرا و چگونه؟

که؟: یا چه کسی؟ به فرد یا افراد، عاملین، شاهدین، مجروحین، مصدومین و گویندگان خبر گفته میشود.

کی؟: یا چه وقت؟ به زمان دقیق وقوع حادثه (خبر) گفته می شود.

کجا؟: شامل نشانی و موقعیت دقیق مکانی محل وقوع خبر یا حادثه است.

چه؟: چه چیز یا چه اتفاق؟ همان اهمیت موضوع خبر است مثل آتش سوزی، انفجار، آوار، افتتاح یک بزرگراه، سد یا بیمارستان و ... که در مورد آن گزارش یا خبر تهیه شده است.

چرا؟: علت دقیق وقوع حادثه می باشد که در خبر یا گزارش ذکر شده و یا در علت یابی و تحقیق مربوط به موضوع به طور دقیق تشریح می گردد.

چگونه؟: حالت و نحوه وقوع خبر یا حادثه و شرایط گسترش عوارض و خسارات آنرا بیان می کند. تهیه کننده گزارش باید بداند واقعه یا حادثه چرا و چگونه اتفاق افتاده و عامل آن چه و یا که بوده و در چه قسمت و کجا به وقوع پیوسته است.

۲) گزارش توصیفی

گزارش توصیفی یا تشریحی گزارشی است که پس از انجام بازدیدهای علمی، فنی و مطالعاتی و کارشناسی از وضعیت و شرایط محل مورد بازدید به طور مفصل ثبت می گردد. در این گزارش لازم است کلیه جزئیات مکانی و زمانی و شرایط خاص حاکم بر صحنه یا موضوع و موارد درخواستی مورد بررسی قرار گرفته و مکتوب گردد. گزارش توصیفی ممکن است در بازدید از یک نمایشگاه، یک مرکز تجاری، یک شهر یا از وقوع یک حادثه و آتش سوزی یا از سوانح غیرمترقبه تهیه و ارائه شود.

۳) گزارش اداری یا گزارش کار

این نوع گزارش از سوی واحدهای سازمانی و یا کارکنان زیردست تهیه می شود و شامل خواسته ها و پیشنهادات یا نظرات و نتیجه اقدامات مربوط به اجرای دستورات است و برای آگاهی مقام یا مقامات بالاتر تهیه و ارائه می گردد. ساختار این نوع گزارش دارای سه بخش سرلوحه یا عنوان، متن و پایان گزارش می باشد. آنچه مهم است ویژگی های گزارشگر است که ارزش این گزارش را بالا خواهد برد.

به عنوان مثال: محتوای گزارش حریق یا حادثه شامل اطلاعاتی از قبیل نیروهای اعزامی، موقعیت مکانی و زمانی وقوع رویداد، عوامل اطلاع دهنده و شرایط حاکم بر وقوع حادثه، شرح جزئیات آن، اقدامات انجام شده توسط نیروهای امدادی، مشخصات محل و تمهیدات و تجهیزات ایمنی موجود، آسیب های جانی و مالی به بار آمده با ذکر مشخصات، شرح دقیق علت وقوع حریق و حادثه و مشخصات افراد و مسئولین و گروههای امدادی حاضر در محل می باشد. در صورتی که گزارش حریق و حادثه دارای فرمهای مخصوص باشد با توجه به دستورالعمل های مربوطه اقدام به تنظیم یا تکمیل فرم گزارش شود.

مشخصات یک گزارش خوب

اگرچه گزارش ها از نظر هدف، موارد مصرف، نحوه تهیه و ارائه با یکدیگر تفاوت دارند اما در برخی خصوصیات باهم مشترک هستند از اینرو برای تهیه یک گزارش خوب بایستی نکات زیر را رعایت نمود:

- ✓ گزارش باید صرفاً منعکس کننده حقایق باشد و در هیچ موردی اطمینان بیجا و غیرمستند ندهد و عقاید و احساس و سلیقه در آن مداخله نکرده باشد.
- ✓ گزارش باید سرشار از اطلاعات لازم و کافی باشد و از هرگونه مطلب غیر ضروری و یا بی فایده دور باشد و به طور صحیح و منظم تقسیم بندی شده باشد
- ✓ گزارش باید نه خیلی طولانی و مفصل و نه خیلی کوتاه و مختصر باشد. یعنی به اندازه ای باشد که همه نکات لازم را در برگیرد و ایجاد خستگی در خواننده نکند بلکه موجب ترغیب او به خواندن تمام گزارش شود.
- ✓ گزارش باید براساس تفکری صحیح و منطقی تدوین شده و از حدس و احتمال به دور باشد و موجب ایجاد اعتماد در خواننده شود.
- ✓ گزارش باید بدون اظهار نظر صریح و قطعی درباره مسائل مشکوک و احتمالی باشد
- ✓ نقل قولها بدون تحریف و با دقت آورده شود.
- ✓ قواعد درست نویسی و نکات دستوری و علائم و نشانه ها در آن رعایت شود.

ویژگیهای گزارشگر

گزارشگر بایستی دارای ویژگی های فردی شامل قدرت تشریح ، تجسم و تفسیر باشد.

(۱) تشریح: ذکر جزئیات و آوردن تمامی عناصر آگاهی دهنده از موضوع و خبر به صورت کتبی یا شفاهی را تشریح گویند.

(۲) تجسم: بیان توصیفی موضوع با ذکر حالات و شرایط مادی و معنوی به صورت قابل درک و احساس خواننده تجسم نام دارد.

(۳) تفسیر: به ارائه نظر و اعتقاد و برداشت های گزارشگر از موضوع به طور دقیق و منطبق بر واقعیت ها تفسیر می گویند بنابراین وظیفه گزارشگر در بازگوئی مسائل استفاده از حواس پنجگانه خود بجای حواس خواننده است، به طوری که بجای او ببیند، بشنود ، لمس کند، ببوید و بچشد، در این صورت است که خواننده می تواند تسلط کافی بر موضوع پیدا کند. گزارشگر با استفاده از خلاقیت های ذهنی و تخیل پویای خود، موضوعات کاری واجتماعی را به صورتی زنده و موشکافانه در اختیار خواننده قرار می دهد و بالاخره میزان تسلط و مهارت گزارشگر در تکنیک های گزارش نویسی و آگاهی کامل از موضوع گزارش و در نظر گرفتن خواست ها و نیازهای خواننده گزارش ، موجب می گردد. گزارشی کامل ، گویا و با ارزش تهیه شود. باتوجه به تعاریف گزارش و ویژگیهای گزارشگر ، هر کس در هر مقامی که باشد نیازمند گزارش است و یا اینکه بدون توجه به کسب یا ارائه گزارش می پردازد. مثلاً اگر کسی وقت را از شما بپرسد و شما ساعت را به او اعلام کنید نوعی گزارش شفاهی انجام گرفته است و یا شرح وقایع و اخبار روزانه برای دوستان و همکاران نیز نوعی گزارش شفاهی محسوب می شود در صورتی که خبری را به صورت کتبی و یا وقوع حادثه ای را کتبا به فردی اطلاع دهید گزارش نویسی انجام داده اید بنابراین گزارش به دو صورت شفاهی و کتبی انجام می گیرد. ارائه گزارش شفاهی بسیار ساده است اما تهیه یک گزارش مکتوب نیازمند قابلیت های ویژه و آگاهی های مقدماتی است .

اصول گزارش نویسی

هر مدیر در هر سطح یا رده مدیریت برای آگاهی از جریان امور حوزه تحت تصدی خود و انجام اقدامات و تصمیم گیریهای مناسب و صحیح ناگزیر از خواندن گزارش های مختلف می باشد. بدون شک محتوای گزارش ها اعم از مطالعات و تحقیقات و بازرسی ها، نحوه اجرا و مقدار پیشرفت برنامه ها، نتایج فعالیت ها و بازتاب های آن و فعل و انفعالات درونی و بیرونی سازمان و خلاصه هر واقعه مهم و حساس، در تصمیم گیری و تشخیص درست و نادرست هر مدیر اثرگذار و سرنوشت ساز است بنابراین باید توجه داشت:

۱. مجموعه گزارش ها درحقیقت سنت و سابقه فرهنگی و تاریخی را برای سازمان پدید می آورد و می تواند راهنما و راهگشای زندگی آینده سازمان یا شرکت و حتی نهادهای مشابه باشد.
 ۲. گزارش تا حد زیادی بازتاب کیفیت انجام کاری است که موضوع گزارش می باشد. همچنین نمودار شخصیت و مهارت گزارشگر و یا تنظیم کننده گزارش است.
 ۳. در حین تهیه گزارش نقایص کار آشکار شده و معلوم می شود اطلاعات گزارش دارای چه میزان از اهمیت است.
 ۴. سازمان و موسسه ای که فاقد گزارش های کاری دقیق و جامع باشد مانند فردی است که حافظه خود را از دست داده باشد و به ناچار مجبور به دوباره کاری و آزمایش آزموده ها و پیمودن راههای گذشته و اتلاف وقت و هزینه خواهد بود.
- اصولی که در گزارش نویسی بایستی مورد توجه و دقت گزارشگر قرار گیرد و گزارش ها بر مبنای آنها تهیه شوند عبارتند از:

۱. درستی گزارش

گزارش بایستی بازگوکننده حقایق باشد و در هیچ موردی اطمینان بیجا و غیرمستند ندهد و عقاید و احساسات و سلیقه گزارشگر در آن مداخله نکند. تهیه کننده گزارش تحت تاثیر شرایط محیط، جوسازی ها و غوغا سالاری ها قرار نگیرد و صرفا واقعیت ها را درج نماید. گاهی اوقات ممکن است شرایط چنان طبیعی ساخته شود که با واقعیت اتفاق افتاده تفاوت چندانی نداشته باشد و گزارشگر را به اشتباه بیندازد.

۲. اختصار

مختصرنویسی از عواملی است که اشتباه را کم می کند ولی نباید به روشنی و درستی نوشته و جامع و کامل بودن آن خدشه وارد سازد، یعنی به جهت کم گفتن بسیاری از واقعیت ها پنهان بماند بطوری که در تصمیم

گیری نهایی ما را با مشکل مواجه نماید و بایستی توجه داشت که حجم گفته ها و نوشته ها با موضوع مطابقت داشته باشد.

۳. دقت

گزارش باید بسیار دقیق و گویا بوده و اطلاعات جامع و کاملی را به خواننده ارائه نماید. وظیفه گزارشگر است که با ثبت اطلاعات دقیق مانع از انجام مجدد کارها و اتلاف زمان و هزینه اضافی گردد. بنابراین اصل دقت یکی از مهمترین اصول گزارش نویسی به شمار می رود.

۴. تناسب اجزاء

گزارش بایستی دارای حجم متناسب با موضوع بوده و نه بسیار طولانی و ملال آور و نه کوتاه و خلاصه باشد، در عین حال همه نکات لازم را به صورتی جذاب و مؤثر به طوری به خواننده منتقل نماید که رغبت و علاقه وی را در مطالعه کامل موضوع برانگیزد تا خواننده مطالب را به طور دقیق و جزء به جزء درک نماید.

۵. وابستگی عناصر

گزارش بایستی براساس تفکری صحیح و منطقی تدوین شده باشد و از حدس و گمان و احتمال دور بوده و اعتماد خواننده را جلب کرده و فاقد مطالب متضاد و دوگانگی باشد بطوری که تمامی عناصر تشکیل دهنده موضوع با یکدیگر متناسب باشند و یکدیگر را انکار نکنند، بلکه باعث تقویت کلی موضوع و مطلب باشند.

ساختار گزارش

هر گزارش کامل صرف نظر از صفحات عنوان، فهرست مندرجات و ضمایم معمولاً دارای سه جزء عمده زیر است:

✓ خلاصه گزارش

✓ تنه یا متن اصلی گزارش

✓ پایان گزارش

در صفحه عنوان مشخصاتی از قبیل عنوان گزارش، نام گزارش نویس، سازمان و محل کار و تاریخ نگارش و دیگر اطلاعات لازم از نظر گزارشگر درج می شود.

عنوان باید روشن، مختصر و گویا باشد و نشان دهد گزارش نهایی است یا پیش نویس یا مقدماتی.

فهرست مندرجات باید به گونه ای تنظیم شود که ساخت گزارش با نظرهای اجمالی از روی آن خوانده شود.

ضمایم شامل یادداشت ها، جداول و نمودارها، محاسبات و ارجاعات و دیگر مواردی است که پشتوانه نظرهای مندرج در گزارش هستند و بنا به دلایلی از وارد کردن آنها در متن اصلی گزارش خودداری شده است.

خلاصه گزارش:

معمولا فصل اول گزارش همان خلاصه گزارش است. چنانچه گزارش کوتاه و فاقد فصل بندی باشد این خلاصه بخشی مستقل از گزارش محسوب می گردد ولی به هر حال میان خلاصه گزارش و گزارش کوتاه (چکیده گزارش) تفاوت هایی وجود دارد. گاهی ممکن است علاوه بر گزارش کامل، گزارش کوتاه نیز خواسته شود عده ای از گزارشگران فقط این قسمت را مطالعه می کنند و در صورت ضرورت به اصل گزارش مراجعه می کنند. گزارش کوتاه (چکیده گزارش) یادآور وجود اصل گزارش است از این رو مشخصات گزارش در آن عرضه می شود تا در صورت لزوم بتوان به اصل آن دسترسی داشت. در نخستین پاراگراف از خلاصه گزارش مجوز تحقیق و بررسی و هدف آن یادآوری می گردد سپس مسئله به اجمال طرح و مقاصد، برداشت و روش، نتایج و پیشنهادها بیان می گردد. نتایج و پیشنهادها را بار دیگر در جای خود نیز می توان آورد. این تکرار مفید است زیرا بعضی از گزارش خوانها فقط همان فصل یا بخش اول گزارش را می خوانند.

متن اصلی گزارش:

متن اصلی گزارش به بخشها یا فصل هایی تقسیم می شود که این فصل بندی برحسب موضوع و حجم گزارش انجام می گیرد. اگر موضوعات متعدد باشد هر موضوع در فصلی جداگانه مطرح می شود و در بخشهای مختلف خلاصه، بیان و شرح واقعیت ها و شواهد و داده ها تحلیل آنها و نتایج حاصل از تحلیل مدنظر گرفته می شود.

ممکن است شرح بحث هایی که پیش از رسیدن به پیشنهادها جریان یافته نیز در گزارش منعکس شود و پیشنهادها باید در جایی به صورت قابل توجه مطرح گردد.

فصلها به ویژه فصل اول نباید زیاد از حد طولانی باشد.

حجم فصل اول باید به اندازه ای اختیار شود که گزارش خوان ظرف یک ربع پیش از جلسه بتواند آنرا بخواند یا اگر تمام گزارش را خواند رئیس مطالب رابه یاد آورد.

عنوان ها باید زیاندار و گویا باشند تا در صورت لزوم صرف خواندن آنها تصویری از موضوع ایجاد نماید. جداول طولانی، دلایل شواهد تفصیلی، برداشت های مربوط به مدارک، اسناد نمونه، واژه نامه، کتابنامه و مانند آنها به صورت ضمایمی به گزارش ملحق شوند تا تنه اصلی را زیاد نسازند. باین حال گاهی فشرده و خلاصه ای از مواد ضمایم در متن درج می شود. ارقام و شواهد و داده های خام فراوان در متن اصلی گزارش و حتی در

ضمایم آن پسندیده است، اما این موارد باید به نام پشتوانه گزارش در بایگانی گزارش نویس حفظ شود تا هرگاه استفاده از آنها ضرورت یافت در دسترس باشد.

پایان گزارش:

در پایان گزارش خط یا محل امضاء قرار می گیرد.

گزارش باید به امضای گزارش دهنده تهیه کننده گزارش و مسئول واحد سازمانی گزارش دهنده و درغیاب وی به امضای جانشین او برسد.

مراحل تهیه گزارش:

با عنایت به تعاریف گزارش هرکس در هر مقامی که باشد نیاز به کسب اطلاع در مورد کار خود دارد و یا به عبارت دیگر نیازمند گزارش است. اعلام وقت و ساعت، تعریف حادثه، یا شرح وقایع روزانه گزارش به شمار می روند. بنابراین ارائه گزارش به دو صورت شفاهی یا کتبی صورت می گیرد. با توجه به اینکه گزارش شفاهی اعتبار و رسمیت زیادی ندارد مورد بحث ما قرار نمی گیرد.

تهیه گزارش کتبی در چهار مرحله زیر صورت می پذیرد:

۱. انتخاب موضوع
۲. گردآوری اطلاعات
۳. طرح ریزی مطالب
۴. عرضه اطلاعات جمع آوری شده

۱. انتخاب موضوع

اولین گام در تهیه یک گزارش است. موضوع گزارش باتوجه به شغل و هدف فرق میکند انتخاب موضوع بایستی متناسب با زمانی که برای انجام گزارش در نظر گرفته شده است باشد مثلاً یک گزارش کار اداری ممکن است یک ساعت زمان ببرد و یک گزارش تحقیقی یک هفته یا یک ماه زمان بخواهد و یک گزارش تحصیلی حداقل شش ماه زمان لازم داشته باشد.

علاوه بر زمان لازم است به اطلاعات موجود در خصوص گزارش توجه شود امکان بررسی و تحقیق، اندوخته علمی، دسترسی به منابع اطلاعاتی از جمله نیازهای تهیه گزارش می باشد.

۲. گردآوری اطلاعات

هر گزار شگر برای تهیه گزارش نیازمند گردآوری اطلاعات و سوابق مرتبط با موضوع است. این اطلاعات از طرق گوناگون به دست می آید.

مهمترین راه های گردآوری اطلاعات عبارتند از:

الف) تحقیق مشاهده ای

ب) تحقیق عمومی (به صورت مصاحبه و پرسشنامه)

ج) تحقیق کتابخانه ای یا پژوهش از راه مطالعه

کلیه اطلاعات مربوط به سوابق، فعالیت ها، عملکرد و پیشرفت های سازمان ها یا موسسات، به صورت طبقه بندی شده در مرکز بایگانی (آرشیو) مخصوص به همان سازمان یا موسسه گردآوری شده و به دقت نگهداری می گردد. تا مواقع ضروری در اختیار مسئولان و تصمیم گیرندگان سازمان قرار گیرد. مطالعه این اطلاعات توسط مسئولین و تصمیم گیرندگان سازمان به اتخاذ تصمیمات و استراتژی هایی منجر شده که سیاست های عملیاتی، خدماتی و توسعه سازمان بوده اند در حال حاضر نیز هر گونه تصمیم گیری در سازمان ها با مطالعه گزارش های مطالعاتی، عملیاتی بازرسی ها که مربوط به فعالیت های سازمان هستند نتایج مطلوب تری را در پی خواهد داشت.

۳. طرح ریزی مطالب

این مرحله بسیار حساس است و گزار شگر مانند مهندسی است که می خواهد بنایی را بسازد، ابتدا وضع زمین و تناسب ساختمان را در ذهن خود مجسم می کند، سپس به طرح ریزی آنچه دیده و به نظرش رسیده است می پردازد و نقشه ساختمان را ترسیم می نماید و بعد از انتخاب مواد لازم، بر حسب تقدم و تاخر به درجه بندی آنها می پردازد طرح ریزی مطالب شامل سه قسمت زیر است:

۱. طبقه بندی و پردازش اطلاعات و داده ها

۲. ثبت مراحل و جریان تهیه اطلاعات و پیشرفت کار

۳. تفکیک اسناد و مدارک متن و پیوست گزارش

۴. عرضه اطلاعات جمع آوری شده

پس از آنکه به شیوه های سه گانه فوق اطلاعات جمع آوری شد، باید به تنظیم آنها پرداخت تنظیم اطلاعات کاری آسان است زیرا بعد از جمع آوری مطالب گزارشگر عناوین کلی گزارش را یادداشت می کند سپس با توجه به اهمیت موضوع هر یک را در جای مناسب خود قرار می دهد هنر گزارش نویسی در این موقع تجلی می کند. افرادی که با فکر دقیق و منطقی به نوشتن گزارش می پردازند به یقین بهتر از دیگران می توانند اندیشه ها و خواسته های خود را عرضه دارند تنظیم گزارش بایستی مبتنی بر ساختار گزارش باشد. ساختار ارائه شده در ابتدای فصل نویسنده گزارش باید پیش از آغاز نگارش فکر کند چه می خواهد بنویسد؟ برای چه کسی می نویسد؟ چه مقدار و چگونه بنویسد؟ تا نوشته او مورد قبول واقع شود.

مراحل تهیه یک گزارش توصیفی مطالعاتی

در تهیه یک گزارش مطالعاتی رعایت ترتیب مراحل زیر قابل توجه است:

الف) تهیه سوابق

اسناد و مدارک معتبری که از پیش وجود دارد. همچون گزارش ها، بریده مطبوعات، مقالات، مکاتبات گذشته و برنامه های عملیاتی. این سوابق پیش از آنکه کار تحقیقی به معنای واقعی آن آغاز شود باید مورد مطالعه قرار گیرد تا مشخص و در مسیر موردنظر چه کارهایی صورت گرفته است. اسناد مربوط به سوابق در گزارش نهایی به عنوان منبع و مآخذ یاد خواهد شد.

ب) برنامه ریزی و طبقه بندی اطلاعات

این برنامه ریزی شامل فهرست بندی مطالبی است که در گزارش باید درج شود. افرادی که با آنها باید تماس گرفته شود. طرح کل گزارش با ذکر نام مجری طرح و موعد اجرا و همچنین یادداشت ها و مکاتبات مربوطه. در این مرحله داده ها یا اطلاعات به دست آمده پردازش یا تحلیل شده و محل کاربرد آنها در تهیه متن معین می شود.

ج) پیشرفت کار

در مواقعی که گزارش طولانی باشد و نیاز به مراجعه و مصاحبه با افراد مختلف در محل های متفاوتی باشد لازم است مراحل پیشرفت کار، افراد ملاقات شده و مشکلات و موانع احتمالی مشخص شود. گزارشگر در هر مرحله از انجام گزارش در صورت نیاز وضعیت کار را به طور شفاهی یا کتبی گزارش می دهد تا در صورت نیاز مدیریت ضمن مطالعه و نظارت مستمر بر کار کمک ها و راهنمایی های لازم را ارائه نماید.

گزارش نهایی طبعاً از گزارش های پیشرفت کار البته با گرایش تازه و نتیجه گیری های قطعی استفاده می شود.

مراحل تهیه گزارش اداری یا گزارش کار:

۱. سرلوحه یا عنوان

سرلوحه گزارش عیناً مطابق سرلوحه نامه های اداری تنظیم می گردد باین تفاوت که

الف) اگر گزارش دهنده از کارکنان زیردست گزارش گیرنده باشد به جای عنوان واحد سازمانی گزارش دهنده در مقابل کلمه (از) نام و نام خانوادگی خود را ذکر می نماید.

ب) واحدهای سازمانی و کارکنان یک مجموعه نمی توانند به مقام سازمانی که در تابعیت آن ها قرار ندارند گزارش دهند. در این گونه موارد بایستی گزارش به عنوان مسئول ذیربط تهیه و طی آن درخواست شود که مراتب به مقام موردنظر یا واحد سازمانی مربوط اعلام و منعکس گردد. مقامات و واحدهای سازمانی برابر ضوابط مقرر در حدود اختیارات عمل خواهند نمود.

۲. متن

متن گزارش همانند متن نامه تهیه می گردد، با این تفاوت که:

الف) اگر گزارش براساس دستور صادره قبلی یا مبتنی بر سوابقی تهیه می شود حتماً بایستی به دستور صادره اشاره و یا شرح مختصر و مفیدی از سابقه امر، در ابتدای گزارش ذکر شود.

ب) شرح اقدامات انجام شده در اجرای دستور صادره و نتایج حاصل از آن و یا شرح دلایل و عواملی که منجر به تقدیم گزارش شده است، باید در متن گزارش آورده شود.

ج) متن گزارش باید در صورت لزوم، حاوی نمودار، تصویر، آمار، تجزیه و تحلیل موضوع، نتیجه گیری و پیشنهادهای مبتنی بر نوع درخواست یا موضوع گزارش باشد.

۳. پایان گزارش

پایان گزارش بجز خط امضاء، فاقد بقیه موارد مربوط به نامه (نام و نام خانوادگی مسئول واحد سازمانی صادرکننده نامه و عنوان سازمانی وی می باشد). گزارش باید به امضای مسئول واحد سازمانی گزارش دهنده و در غیاب وی به امضای جانشین او برسد.

توضیح :

۱. گزارش هایی که حاوی پیشنهاد یا کسب اجازه است نباید طوری تنظیم شود که برای مقام گزارش گیرنده تعیین تکلیف نماید.

۲. در صورت نیاز اسناد و مدارک لازم به ضمیمه گزارش ارسال می گردد.

دستورالعمل

دستورالعمل به معنای کلی، مجموعه‌ای از دستورات یا مراحل مرتبط با یک وظیفه یا فعالیت خاص است که برای رسیدن به یک هدف یا انجام یک فرآیند مشخص تعیین شده است. دستورالعمل‌ها به عنوان راهنمایی برای افراد یا گروه‌ها در اجرای وظایف مختلف استفاده می‌شوند. این می‌تواند شامل توضیحات، توصیه‌ها، نکات اجرایی، و دستورات کلی باشد. دستورالعمل‌ها در حوزه‌های مختلف مانند صنعت، بهداشت، آموزش، اداره، و ... به کار می‌روند و نقش مهمی در بهبود بهره‌وری و دقت در اجرای وظایف دارند.

این مستندات به عنوان راهنمایی کاربردی و دقیق مطرح می‌شوند تا افراد قادر باشند یک وظیفه یا فعالیت را به دقت و به درستی اجرا کنند. دستورالعمل‌ها باید به شکل دقیق و واضح نوشته شوند تا اطلاعات مورد نیاز برای اجرای وظیفه بدون ابهام به دست آید. وضوح در توضیحات باعث می‌شود که افراد بتوانند فرآیند را با سادگی و کمترین خطا پیگیری کنند.

دستورالعمل‌ها باید به صورت مستقیم با هدف یا فعالیت مرتبط باشند تا ارتباط مستقیم با اهداف مورد نظر برقرار شود. این ویژگی از دستورالعمل‌ها باعث می‌شود که اجرای وظایف به صورت کارآمدتر و برنامه‌ریزی شده‌تر انجام شود. همچنین، دستورالعمل‌ها باید به سادگی و به درستی توسط همه افراد قابل فهم باشند تا از تفاوت‌های دانش و تجربیات مخاطبان کاسته شود و اطمینان حاصل شود که همگان به یک اجرای صحیح دست یافته‌اند.

آیین‌نامه

آیین‌نامه مقرراتی است که توسط یک نهاد یا سازمان تهیه و اجرا می‌شود. این مجموعه از قوانین و مقررات به منظور انجام یک فعالیت خاص یا اجرای یک قانون در یک حوزه مشخص تهیه می‌شود. آیین‌نامه‌ها برخی از مفاهیم و قوانین عمومی را که توسط قوانین اصلی مطرح شده‌اند، با جزئیات بیشتری توضیح می‌دهند و نحوه اجرای آنها را مشخص می‌کنند. آیین‌نامه‌ها قوانینی (البته منظور از قانون، قانون به معنای عام آن است و گرنه قانون خاص فقط مصوبه مجلس شورای اسلامی است) هستند که یا از طرف نهادهای بیرونی به شرکت ابلاغ می‌گردند (خارجی) یا از سوی مدیر عامل و هیأت مدیره شرکت تصویب و ابلاغ می‌شوند. (داخلی). آیین‌نامه‌ها سه نوع اند:

آیین‌نامه‌های اجرایی: مقرراتی هستند که به حکم صریح یا ضمنی قانونگذار برای تکمیل قانون وضع می‌شوند. به علت عدم استقلال ذاتی آنها به آنها آیین‌نامه‌های غیرمستقل نیز می‌گویند. آیین‌نامه جایگزین قانون یا آیین‌نامه‌های تفویضی: مقرراتی که با اذن صریح قانونگذار توسط قوه مجریه تدوین می‌شوند اما ماهیتاً با قانون فرقی ندارند.

آیین‌نامه مستقل: به موجب اصل ۱۳۸ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران (علاوه بر مواردی که هیأت وزیران یا وزیری مأمور تدوین آیین‌نامه‌های اجرایی قوانین می‌شود، هیأت وزیران حق دارد برای انجام وظایف اداری و تامین اجرای قوانین و تنظیم سازمان‌های اداری به وضع تصویب‌نامه و آیین‌نامه بپردازد. هر یک از وزیران نیز در حدود وظایف خویش و مصوبات هیأت وزیران حق وضع آیین‌نامه و صدور بخشنامه را دارد ولی مفاد این مقررات نباید با متن و روح قوانین مخالف باشد.

دولت می‌تواند تصویب برخی از امور مربوط به وظایف خود را به کمیسیون‌های متشکل از چند وزیر واگذار نماید. مصوبات این کمیسیون‌ها در محدوده قوانین پس از تایید رئیس جمهور لازم‌الاجرا است.

تصویب‌نامه‌ها و آیین‌نامه‌های دولت و مصوبات کمیسیون‌های مذکور در این اصل، ضمن ابلاغ برای اجرا به اطلاع رئیس مجلس شورای اسلامی می‌رسد تا در صورتی که آن‌ها را برخلاف قوانین بیابد با ذکر دلیل برای تجدیدنظر به هیأت وزیران بفرستد. مقامات اجرایی می‌توانند در حدود اختیاراتشان اقدام به وضع آیین‌نامه نمایند. این نوع آیین‌نامه‌ها مستقل از قانون برای انتظام روابط افراد به کار می‌روند و بسیار متنوع‌اند، مانند آیین‌نامه‌های انتخاباتی، شهرداری، امور مالی، استخدامی و ... و مقامات واضع آن هیأت وزیران، وزیر، استاندار، فرماندار و ... می‌باشند.

ویژگی‌های آیین‌نامه شامل دقیق و کامل بودن، مرتبط بودن با هدف، فهم‌پذیری، قابل اجرا بودن، تطابق با قوانین و مقررات، روزرسانی و انعطاف‌پذیری، پذیرش عمومی و مسئولیت‌پذیری هستند. آیین‌نامه‌ها به عنوان مجموعه‌ای از دستورالعمل‌ها و مقررات با دقت تهیه می‌شوند تا اطلاعات لازم برای اجرای موارد مشخص شده را فراهم آورند و با هدف و مقصود حوزه مرتبط باشند. همچنین، متن آیین‌نامه باید به گونه‌ای باشد که برای افراد مختلف قابل فهم و قابل اجرا باشد و با قوانین و مقررات مربوطه هماهنگی داشته باشد. به علاوه، آیین‌نامه باید قابلیت روزرسانی و انعطاف‌پذیری را داشته باشد و توسط عموم قابل پذیرش و اجرا باشد و مسئولیت اجرا و پایش آن را به‌وضوح مشخص کند.

فصل سوم: بایگانی در سازمان

در انجام امور اداری و سازمانی مراجعه به اسناد قدیمی در برخی موارد اجتناب‌ناپذیر است. در چنین مواردی لزوم وجود بایگانی در سازمان مطرح می‌شود. هر سازمان و کسب‌وکار باید اطلاعات کافی داشته باشد که اصول و روش‌های بایگانی چیست و چگونه باید انجام شود.

بایگانی به فرایند جمع‌آوری، ذخیره‌سازی و دسته‌بندی اسناد و اطلاعات سازمانی گفته می‌شود. در بایگانی تمام اسناد فعال و غیرفعال سازمانی شماره‌گذاری و ذخیره می‌شوند. بنابراین در آینده به سهولت قابل دسترسی و استناد خواهند بود. منابع مختلف متنی، تصویری، صوتی، ویدئویی و حتی گاه نمونه‌های فیزیکی لازم است که بایگانی شوند. یکی از ارکان بایگانی طبقه‌بندی مواردی است که باید بایگانی شوند. این طبقه‌بندی باید به شکلی اصولی و صحیح انجام شود. وجود یک سیستم بایگانی استاندارد و اصولی به کاهش اتلاف وقت و انرژی و افزایش سرعت انجام امور اداری کمک بسیار زیادی می‌کند.

✓ موارد لزوم بایگانی چیست؟

هر نوع سند، پرونده، نامه، ابلاغیه، مصوبه، روزنامه، گزارش، تصویر، صدا و فیلم و... که توسط اشخاص، سازمان‌ها، ادارات یا مراجع مختلف تهیه و تولید شده باشد و در چرخه فرایند اداری به مرحله پایانی رسیده باشد و باید از چرخه جاری خارج شود، یک گزینه برای بایگانی است. استانداردهایی نظیر طول عمر اسناد، حفظ حریم خصوصی، امنیت اطلاعات، مدیریت زمان و سیاست‌های نگهداری در بایگانی در نظر گرفته می‌شوند. البته هر سندی بایگانی نمی‌شود. تنها اسنادی که با ارزش و حائز اهمیت هستند و ممکن است در آینده مورد نیاز باشند، قابل بایگانی هستند.

✓ اهمیت بایگانی اسناد

به مرور زمان اسناد و رویه‌های سازمانی دچار تغییراتی می‌شوند و همواره بر تعداد آنها نیز افزوده می‌شود. هر سازمان و کسب‌وکاری اسناد و اطلاعاتی دارد که ممکن است در بررسی‌های دوره‌ای یا وقایع آینده برای استناد، نیاز به دسترسی به آنها داشته باشد. در صورت عدم وجود یک سیستم بایگانی منظم و استاندارد، برای دسترسی به اسنادی که در گذشته از اهمیت زیادی برخوردار بودند، با مشکلات زیادی مواجه خواهیم شد. حتی ممکن است فرسودگی و گم‌شدگی اسناد نیز اتفاق بیفتد که در روال بازرسی‌های مختلف اختلال ایجاد می‌کند. پس در پاسخ به این پرسش که اهمیت بایگانی چیست؟ باید پاسخ داد که بایگانی دسترسی به

اسناد مهم را با سرعت و سهولت امکان پذیر می کند و در صورتی که انجام نشده باشد، موجب اختلال در انجام روندهای اداری و قانونی می شود.

✓ روش های بایگانی

می توان روش های بایگانی اسناد را به دو دسته فیزیکی و الکترونیکی تقسیم کرد.

• بایگانی فیزیکی

شکل سنتی بایگانی است که البته در برخی از موارد مدرن امروزی نیز به ضرورت انجام می شود و آنچه باید حفظ و نگهداری شود در یک محیط کاملاً فیزیکی و تحت استانداردهای لازم طبقه بندی و در محلی به نام اتاق یا بخش بایگانی، جایگذاری می شود. بهترین مکان در ساختمان سازمان و شرکت، اتاق هایی هستند که در طبقات پایینی قرار گرفته باشند. چون اسناد و مدارک وزن بالایی دارند و معمولاً کاغذی هستند، نباید در محیط مرطوب یا در معرض تابش آفتاب و دمای بالا باشند.

قوانین مربوط به فضای فیزیکی بایگانی چیست؟ اتاق بایگانی باید برای از بین بردن حشرات، تنظیم رطوبت و نور، ورود هوای مناسب و پاکیزگی و همچنین امنیت از قوانین نظارتی و استانداردهای خاص پیروی کند.

بایگانی الکترونیکی در حال حاضر اصلی ترین شیوه بایگانی است. از بایگانی فیزیکی بیشتر در کسب و کارها و سازمان هایی با ابعاد کوچک و یا بسیار بزرگ استفاده می شود. در صنایع و سازمان های بزرگ گاهی لازم می شود تا نمونه ها یا مدارک به صورت کاملاً قابل لمس و فیزیکی حفظ و نگهداری یا به اصطلاح بایگانی شوند.

• بایگانی الکترونیکی

استفاده از فناوری اطلاعات و امکانات آن به نگهداری و مدیریت اسناد و مدارک به شکل الکترونیکی کمک بسیار زیادی می کند. در این بایگانی نیاز به فضای فیزیکی تقریباً حذف شده است و از فضای ابری برای ذخیره و نگهداری اطلاعات و داده ها استفاده می شود.

بهترین راهکار در روش الکترونیکی بایگانی چیست؟ نرم افزارهای مدیریت اسناد با امکان جستجوی سریع، دسترسی آسان و کاهش نیاز به فضای فیزیکی از بهترین راهکارهای حاضر در بایگانی هستند.

در این نوع بایگانی از استانداردها و فرمت های مشخصی استفاده می شود که اسناد در آن قابل پیگیری، جستجو و بازبازی باشند. حفظ امنیت نیز یکی دیگر از مواردی است که در بایگانی الکترونیکی بر آن تأکید می شود. رمزنگاری، سطح بندی دسترسی، نظارت و قفل های امنیتی اهمیت بسیار زیادی دارند.

یکی از بهترین امکانات بایگانی الکترونیک، قابلیت جستجوی پیشرفته و بازیابی اطلاعات است. فناوری‌هایی چون نمایه سازی متن، تحلیل زبان طبیعی و هوش مصنوعی در ساخت و پیشرفت این امکان نقش بسیار زیادی دارند.

✓ انواع بایگانی چیست؟

اگر به سیستم‌های بایگانی آشنا هستید، دیگر این پرسش که انواع اسناد در بایگانی چیست برای شما مطرح نمی‌شود. اما اگر بایگانی جاری یا اسناد جاری و نیمه جاری و راکد برای شما نامأنوس هستند باید بدانید که اسناد در سازمان با توجه به میزان مراجعه به آنها به سه دسته تقسیم می‌شوند. به همین خاطر در سازمان با بایگانی سه دسته از اسناد یا سه دسته بایگانی مواجه هستیم:

- **بایگانی جاری:** در این نوع از بایگانی اسنادی که در روال معمول سازمان هر روز مورد استفاده قرار می‌گیرند در بخش خاصی به صورت فیزیکی یا الکترونیکی ذخیره می‌شوند.
- **بایگانی نیمه جاری:** اسنادی که هر روز و به طور مرتب مورد نیاز نیستند اما گاه به گاه باید به آنها مراجعه کرد در بخش نیمه جاری بایگانی می‌شوند.
- **بایگانی راکد (غیرجاری):** اسناد و مدارکی که از چرخه اداری خارج شده باشد اسناد راکد هستند. این گونه اسناد در سازمان‌هایی با سابقه کار بلندمدت وجود دارند.

ممکن است در اصطلاح به جای واژه جاری از فعال نیز استفاده شود. مثلاً شاید ندانید که سند بایگانی غیرفعال چیست و به چه منظوری استفاده می‌شود. سند بایگانی غیرفعال همان سند بایگانی راکد است که دیگر قابلیت ویرایش و اصلاحی در آن وجود ندارد و ممکن است در آینده به مرور یا بازیابی آن در روند اداری سازمان نیاز باشد.

هدف اصلی بایگانی چیست؟

به دلایل قانونی، تجاری، اداری و تاریخی لازم است تا اسناد حفظ و نگهداری شوند. بایگانی به هر سازمان، ارگان، اداره و کسب و کاری کمک می‌کند تا به اسناد خود به راحتی دسترسی داشته باشند. از اسناد بایگانی شده معمولاً در تصمیم‌گیری‌ها، مقایسه‌های دوره‌ای و محتوایی، حل مشکلات و فعالیت‌های استراتژیک سازمانی استفاده می‌شود.

✓ اصول اجرایی بایگانی چیست؟

در بایگانی اصولی را باید رعایت کرد که عبارتند از آسان بودن، قابلیت اجرا، قابلیت انعطاف، دقت و سرعت، صلاحیت کارشناسان، نظم و اصول منطقی.

معنای آسان بودن بایگانی چیست؟ آسان بودن به معنی نحوه تنظیم مدارک و پرونده‌ها با یک روال ساده و قابل درک است. به صورتی که تمامی کارکنان یک سازمان یا کاربران با آموزش بسیار کم و محدود بتوانند به درستی از این بایگانی استفاده کنند.

معنای قابلیت اجرا در اصول بایگانی چیست؟ یعنی قوانینی در نظر گرفته شوند که پیچیدگی زیاد نداشته باشند و در اجرای آنها نیاز به ابزار دیگری نباشد.

معنی قابلیت انعطاف در اصول بایگانی چیست؟ یعنی امکان هماهنگی و تطبیق با تغییر و تحولات روز و ارتقاء به سطوح بالاتر در انجام امور بایگانی باید در نظر گرفته شود.

معنای دقت و سرعت در اصول بایگانی چیست؟ دقت و سرعت نیز از مهم‌ترین اصول وجودی بایگانی هستند. طراحی و نحوه اجرای بایگانی باید به شکلی باشد که همه موارد لازم در اسناد ذکر شده باشند و همچنین یافتن و دسترسی به هر سند به سرعت امکان‌پذیر باشد.

معنای صلاحیت کارکنان در اصول بایگانی چیست؟ صلاحیت شامل ویژگی‌ها و مهارت‌هایی است که کارکنان باید داشته باشند یا به آنها آموزش داده شود.

معنای نظم اصولی و منطقی در اصول بایگانی چیست؟ نظم اصولی و منطقی در بایگانی به معنای شیوه تشکیل پرونده‌ها و طبقه‌بندی اسناد است. مثلاً باید ارتباط منطقی بین عنوان هر پرونده یا دسته‌بندی و اسناد و منابع درون آن وجود داشته باشد یا ترتیب اسناد با توجه به شماره آنها باشد. از یک سند چندین نسخه به ثبت نرسیده باشد.

✓ وظایف بایگانی چیست؟

بایگانی فیزیکی در سازمان شامل شرح وظایف متعددی است، بایگانی الکترونیکی نیز فرایندهای ویژه خود را دارد. عمل بایگانی چه به صورت فیزیکی و در واحد بایگانی یا به صورت نرم افزاری توسط کارکنان بخش‌های مختلف یا کارکنان بخش بایگانی انجام شود، شامل وظایف زیر می‌شود:

- کنترل و بررسی اسنادی که قرار است بایگانی شوند،

- کنترل و نظارت بر بارگذاری (تحويل) و دریافت پرونده‌ها و اسناد از بخش‌های مختلف سازمان،
- تشکیل پرونده جدید برای مواردی که نیاز به بایگانی دارند،
- ثبت نامه‌ها در سیستم الکترونیکی بایگانی،
- ثبت پرونده‌ها در دفاتر و نرم افزارهای بایگانی،
- اطمینان از بارگذاری اسناد در پرونده‌ها و دسته‌بندی‌های درست

✓ قوانین و چگونگی تعریف اسناد بایگانی چیست؟

به مرور زمان و با توجه به شرایط برای بایگانی اصولی طراحی شده است. پیش از آنکه هر سازمانی اقدام به تأسیس بایگانی خود داشته باشد باید مواردی را در نظر بگیرد و نسبت به آنها تصمیم‌گیری کند که مهم‌ترین آنها به صورت پرسش‌هایی در ادامه آورده می‌شوند:

• ایجاد قانون در چرخه حیات اسناد بایگانی چیست؟

در ایجاد و ثبت اسناد به صورت الکترونیک باید مواردی را در نظر گرفت که روند تولید اسناد تا حد امکان محدود شود. به همین منظور قوانینی تعیین شده‌اند تا فرم‌ها به صورت استاندارد باشند، اسناد و سوابق بیش از اندازه تکثیر نشوند، دریافت سوابق با نظارت و دسترسی به آنها کاملاً تحت کنترل باشد و انجام کار با توجه به استانداردها صورت گیرد. به همین منظور موارد زیر به صورت قانون در ایجاد اسناد مطرح می‌شوند:

- همواره نظارت دقیقی بر چرخه تکثیر اسناد و سوابق وجود داشته باشد.
- بایگانی هر سند و مدرک با نظارت و تأیید کارشناسان صورت گیرد و یک فرایند خودکار و آنی نباشد.
- مکاتبات داخلی و خارجی سازمان طبق یک استاندارد مشخص باشد تا ثبت و ذخیره‌سازی اسناد را دچار مشکل نکند.
- فرم‌های سازمانی استاندارد برای هر منظور وجود داشته باشد.
- در اسناد فیزیکی برای هر دسته از اسناد ویژگی‌های یکسانی تعریف شده باشد. مثلاً اندازه و رنگ کاغذ و پوشه برای هر دسته از مکاتبات و اسناد ثابت و مشخص باشد.

• روش به‌کارگیری و استفاده از اسناد بایگانی چیست؟

مدارک باید به صورتی بایگانی شوند که دسترسی به آنها منطقی و آسان باشد و اطلاعات ضروری هر سند در بایگانی در ردیف اول و به راحتی قابل مشاهده باشد. یک پرونده در چه صورتی راكد اعلام شود و از چرخه استفاده مكرر خارج شود.

○ تعیین تکلیف اسناد چگونه انجام می‌شود؟

تمامی مدارک باید مورد ارزیابی قرار گیرند و شرایط لازم برای بایگانی شدن را داشته باشند. باید چگونگی امحای مدارکی که نیازی به بایگانی آنها نیست نیز مشخص شود.

✓ مزایای بایگانی اسناد

اسناد و مدارک هر سازمان و کسب‌وکار یا بنگاه اقتصادی نیاز به بایگانی دارند تا به راحتی قابل ارجاع و دسترسی باشند. در پاسخ به اینکه مزایای بایگانی اسناد چیست، باید گفت اسناد بایگانی می‌شوند تا موانعی که در ادامه آورده می‌شود از مسیر اسناد حذف شوند.

○ مخدوش و نابود نشوند

اسناد و اطلاعات اگر به هر طریقی بایگانی نشوند ممکن است از دست بروند. این بایگانی چه به صورت فیزیکی باشد چه الکترونیکی، به حفظ و نگهداری اسناد کمک می‌کند. در بایگانی الکترونیکی اگر اسناد تنها در یک منبع مثل سیستم کامپیوتری یک نفر از کارکنان ذخیره شده باشند نیز امکان مخدوش و از بین رفتن آنها با یک اشتباه وجود دارد. اما زمانی که در یک نرم افزار و پایگاه داده به درستی ذخیره سازی شوند می‌توان به ماندگاری و امنیت آنها تا حد بسیار زیادی اتکا داشت.

○ رعایت الزامات قانونی را تسهیل کنند

بایگانی به رعایت الزامات قانونی نیز بسیار کمک می‌کند تا از گم شدن اسناد مورد نیاز جلوگیری کند. کاربران و کارمندان می‌توانند به راحتی اسناد و اطلاعات مورد نیاز برای ادامه روند سازمان را ذخیره سازی و از به وجود آمدن مشکلات حقوقی و قانونی در آینده پیش‌گیری کنند.

○ امنیت اسناد را افزایش دهند

بایگانی اسناد به شکل فیزیکی و الکترونیکی نقش بسیار مهمی را در حفظ امنیت اطلاعات ایفا می‌کند. پس از بایگانی دسترسی به اسناد با شرایط خاصی صورت می‌گیرد و قابل پیگیری است، به همین خاطر از امنیت بیشتری برخوردار است. اگر قفل‌های فیزیکی یا نرم افزاری نیز در مسیر دسترسی به اطلاعات باشد، سطح امنیت بیشتر بالا می‌رود.

○ در هزینه‌ها صرفه‌جویی شود

با بایگانی کردن اسناد دسترسی به آنها آسان می‌شود و اتلاف وقت و انرژی کمتری را به دنبال خواهد داشت که به معنای صرفه‌جویی در هزینه‌ها خواهد بود.

○ امکان دسترسی سریع و آسان به اسناد مهیا شود

بایگانی به شکلی منظم و طبقه‌بندی شده انجام می‌شود و مسیر دستیابی به اسناد کاملاً مشخص خواهد بود.

چه سازمان‌هایی باید بایگانی داشته باشند؟

برخی قوانین و امور اداری به شکلی هستند که ایجاد بایگانی را برای سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی اجتناب‌ناپذیر کرده‌اند. اندازه سازمان و کسب‌وکار تأثیری بر لزوم ایجاد بایگانی ندارد. اما یک بایگانی کاملاً منظم و اصولی برای شرکت‌هایی ضروری است که:

- دائماً با اسناد اداری سروکار دارند و لازم است به آنها مراجعه کنند.
- دسترسی به اسناد قدیمی از ضروریات کار آنهاست.
- حسابرسی دارند.
- ذخیره اطلاعات در آنها بخشی از ملزومات قانونی و اجرایی انجام کار است.

بایگانی در چه دسته از صنایع و شرکت‌ها کاربرد دارد؟

- **شرکت‌های تأمین‌کننده خدمات مالی:** امور مالی با بایگانی اسناد همراه است، چون حسابرسی و ممیزی‌های دوره‌ای در برخی موارد لزوم به رویت اسناد دارد. اتوماسیون‌های مالی کمک می‌کنند تا تمام سابقه ثبتی مشتریان، رسیدهای مبادله پول و اسناد مربوط به آنها حفظ و ذخیره‌سازی شوند.
- **شرکت‌های حقوقی:** تمامی قراردادهای حقوقی، اسناد و مدارک ذخیره و نگهداری می‌شوند تا در زمان اجرا یا در صورت بروز مشکل و اختلاف قابل استناد و دسترسی باشند. امنیت بایگانی در این شرکت‌ها اهمیت بسیار زیادی دارد.
- **شرکت‌های خرده‌فروشی:** در این شرکت‌ها ثبت اطلاعات مشتریان، فروشندگان و تأمین‌کنندگان ثبت می‌شود تا از بروز هر گونه مغایرت و مشکل در آینده جلوگیری به عمل آید.
- **سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ:** شرکت‌های بزرگ که در آنها انواع اسناد و مدارک وجود دارد باید بایگانی درستی داشته باشند و برنامه کاملاً هوشمندی برای دسترسی به اسناد و اطلاعات در نظر

داشته باشند. در غیر این صورت با توجه به ابعاد سازمانی ممکن است اسناد گم شوند و وقت زیادی برای بازیابی و پیدا کردن اسناد صرف شود.

✓ نرم افزار بایگانی چیست؟

مدیریت اسناد نرم افزارهای ویژه سازمانی در فرایندهای منظمی برنامه‌ریزی شده است. نرم افزار مدیریت اسناد به منظور رفع پراکندگی اطلاعات در سازمان و ایجاد یک بایگانی متمرکز متشکل از اسناد، فایل‌ها و اطلاعات طراحی شده اند. به این ترتیب کاربران در سطوح مختلف در نرم افزار وارد شده و اسناد و مدارک را با حفظ محدوده‌های امنیتی و تعریف چرخه حیات سند ذخیره می‌کنند.

یک نرم افزار مدیریت اسناد خوب باید قابلیت‌های زیادی را در خود داشته باشد. قابلیت‌هایی چون یکپارچگی و اتصال به نرم افزارهای اتوماسیون اداری، مکاتبات و جلسات، امکان ایجاد فرم‌های مختلف در الگوهای مختلف امکان ایجاد پرونده، تعریف سطح دسترسی کاربران و موارد مورد نیاز سازمانی دیگر.

✓ سخن پایانی

رشد کسب‌وکارها و سازمان‌ها نیاز به بایگانی اسناد را به دنبال دارد. بایگانی به صورت‌های مختلفی قابل انجام است که به نوع فعالیت سازمانی و کسب‌وکار و اندازه سازمانی آنها بستگی دارد. در گذشته بایگانی به صورت فیزیکی انجام می‌شد و نیاز به وجود یک فضای مخصوص داشت ولی در حال حاضر بایگانی الکترونیکی با سهولت و راحتی بیشتری انجام می‌شود و نیازی به تخصیص فضای فیزیکی و اسناد و مدارک چاپی نیست.

نرم افزارهایی که برای بایگانی اسناد سازمانی به کار می‌روند باید ویژگی‌ها و امکاناتی داشته باشند که در آنها ایجاد، طبقه‌بندی، دسترسی و چرخه حیات اسناد به درستی تعریف شده باشد و همچنین قابلیت جستجوی سریع و پیشرفته نیز امکان‌پذیر باشد تا فرایندهایی که نیاز به دسترسی به اسناد دارند با سرعت و سهولت انجام شوند.