

به نام آنکه جان را فکرت آموخت
چراغ دل به نور دانش افروخت

مدیریت مستندسازی در روابط عمومی

نویسنده:

مهدی باقرین



کلیتر روابط عمومی



تاریخ جوانی : ۱۳۹۵/۰۶/۲۷
تاریخ بستگی :
کد ملی : 4394419

کارت پستال: kargozar80@yahoo.com info@iranpr.org بیست الکترونیک:

تمامی حقوق محفوظ است. هیچ بخشی از این کتاب، بدون آن که قبلاً اجازه کتبی از «کارگزار روابط عمومی» اخذ شده باشد نباید تکثیر، ضبط و یا به هر شکلی اعم از الکترونیک، مکانیک، ضبط صوتی یا غیر آن انتقال داده شود.

فهرست مطالب

۱.....مقدمه.....۱

بخش اول: مستندسازی و کلیات آن

۵.....گفتار نخست: تعریف مستندسازی.....۵

۶.....تحقق مستندسازی مستلزم.....۶

۷.....گفتار دوم: مستندسازی الکترونیکی.....۷

۸.....تعریف اسناد الکترونیک.....۸

۸.....ویژگی‌های اسناد الکترونیک و اهداف مورد انتظار از سیستم اسناد الکترونیک.....۸

۹.....ویژگی‌های سیستم نگهداری اسناد الکترونیک.....۹

۹.....معایب و تهدیدات اسناد الکترونیک.....۹

۹.....اثرات و روش‌های کاهش تهدیدات اسناد الکترونیک.....۹

۱۳.....گفتار سوم: اهمیت و ضرورت مستندسازی.....۱۳

۱۵.....گفتار چهارم: اهداف و مزایای مستندسازی.....۱۵

۱۵.....۱. اهداف مستندسازی.....۱۵

۱۶.....۲. کارکردهای مستندسازی.....۱۶

۱۷.....۳. مزایای مستندسازی.....۱۷

۱۹.....گفتار پنجم: انواع مستندات.....۱۹

۲۲.....۱. سند و مدرک.....۲۲

۲۲.....۱-۱- تعریف سند در لغت‌نامه‌ها.....۲۲

۲۳.....۱-۲- تعریف سند در قانون مدنی ایران.....۲۳

۲۳.....۱-۳- تعریف سند در حقوق اسلامی.....۲۳

۲۳.....۱-۴- تعریف سند در قوانین مالی ایران.....۲۳

۲۴.....۱-۵- تعریف سند در حسابداری.....۲۴

۲۴.....۱-۶- تعریف سند در علم کتابداری.....۲۴

۲۵.....۱-۷- سندشناسی نوین، ویژگی‌های آن.....۲۵

۲۹	 سابقه	۲
۲۹	 ۱-۲- تعریف سابقه	
۲۹	 ۲-۲- مدیریت سوابق	
۲۹	 ۲-۳- سیستم سوابق	
۳۰	 ۲-۴- فواید مدیریت سوابق	
۳۱	 ۲-۵- محیط قانونی	
۳۲	 ۳- خط‌مشی	
۳۹	 ۴- نظام‌نامه	
۴۲	 ۵- روش‌های اجرایی	
۴۳	 ۱-۵- مزایای روش اجرایی	
۴۳	 ۲-۵- برنامه‌ریزی تهیه روش اجرایی	
۴۶	 ۶- «متوالی» عمل‌های کاری	

۴۹	 گفتار ششم: مرحله تعیین مستندسازی	
۴۹	 ۱- تعیین اهداف	
۴۹	 ۲- تعیین ابعاد و زوایا	
۴۹	 ۳- تعیین شیوه ثبت و طبقه‌بندی اطلاعات و داده‌ها	
۵۰	 ۴- تعیین بازار	
۵۰	 ۵- جدول زمان‌بندی	
۵۰	 ۶- تعیین جریان و شرح وظایف	
۵۱	 ۷- شروع روند مستندسازی	
۵۱	 ۸- تحلیل نتایج و استخراج ملزومات	
۵۲	 ۹- پاداش مستندسازی	

۵۳	 گفتار هفتم: قوانین و معیارهای مستندسازی	
----	---	--

۵۷	 گفتار هشتم: مدیریت مستندات	
۵۷	 ۱- اصول مستندسازی	
۵۷	 ۲- ویژگی‌های یک مستند خوب	
۵۸	 ۳- روش‌های مدون نمودن	
۵۹	 ۴- اصلاح اشتباهات	
۵۹	 ۵- پیاده‌سازی نظام مستندسازی	
۶۰	 ۶- بایگانی	

بخش دوم: مدیریت مستندسازی در روابط عمومی

گفتار نهم: مدیریت مستندسازی در روابط عمومی..... ۶۳

۱. کار مستندسازی را چه کسی انجام می‌دهد؟..... ۶۳

۲. فعالیت مستند چگونه انجام می‌گیرد؟..... ۶۴

گفتار دهم: انواع مستندسازی در روابط عمومی..... ۶۷

۱. مستندسازی در نظام مدیریت کیفیت..... ۶۷

اهداف اصلی مستندسازی در یک سازمان..... ۶۷

مزایای اجرای مستندسازی..... ۶۸

۲. مستندسازی فایده‌های فعالیت‌ها و برنامه‌های روابط عمومی..... ۶۹

۳. مستندسازی تجربیات مدیران..... ۷۶

الف) مستندسازی تجربیات..... ۷۶

ب) اهمیت و ضرورت مستندسازی..... ۷۷

پ) معیارها و روش‌های مستندسازی..... ۷۸

ت) منافع و مزایای مستندسازی تجربیات..... ۷۸

ث) شکل و محتوای مستندات باید به چه صورتی باشد؟..... ۷۹

ج) ویژگی‌های یک تجربه خوب تدوین شده چیست؟..... ۷۹

چ) چه مواردی را می‌توان به عنوان دانش نوشت و مستند نمود؟..... ۸۰

ح) گام‌های تجربه نگاری..... ۸۲

خ) جداول و فرم‌های راهنمای دانش نویسی..... ۸۴

۴. مستندسازی پروژه..... ۸۹

اهداف مستندسازی فنی..... ۸۹

خدمات جانبی..... ۹۰

۵. مستندسازی مدیریت بحران..... ۹۳

۶. مستندسازی رویدادها..... ۹۶

۷. مستندسازی فایل‌های صوتی و تصویری..... ۹۷

۸. مستندسازی پیشنهادها..... ۹۹

۹. مستندسازی جلسات..... ۱۰۳

۱۰. ایجاد بایگانی مستند..... ۱۰۵

مستندسازی مکاتبات اداری..... ۱۰۷

۱۱. مستندسازی عملکرد سازمان..... ۱۰۸

۱۲. مستندسازی آثار جشنواره‌های انتشارات روابط عمومی ۱۱۱
- شاخص‌های ساختاری ۱۱۲
- شاخص‌های محتوایی ۱۱۲
- شاخص‌های دیداری ۱۱۲
- شاخص‌های سنجش و ارزیابی آثار انتشاراتی ۱۱۳

گفتار یازدهم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها ۱۲۱

۱. ایجاد سامانه نظام مستندسازی ۱۲۳

۲. تشکیل کمیته مستندسازی ۱۲۴

منابع و مآخذ ۱۲۷

منابع فارسی ۱۲۷

منابع انگلیسی ۱۳۰

مقدمه

از مطالعه فرمایشات گهربار امامان معصوم چنین بهره‌برداری می‌شود که «نگارش» و «ثبت» دقیق مطالب به ویژه مطالب علمی همواره از اهمیت بسیار زیادی برخوردار بوده است. به همین دلیل از روزهای آغازین حیات بشری این مسأله یعنی مستندسازی و ثبت سوابق علمی مدارک همیشه مورد توجه بوده هر چند به لحاظ فرم و کارایی بسیار ابتدایی بوده است. ولی برای صاحبان خرد دارای همان ارزش و هدفی بوده که هم اکنون نیز دارد.

پیامبر عظیم‌الشارات (ص) می‌فرمایند:

«مردی که بر او تنها یک ورق که بر آن علمی نگاشته شده باقی بماند، همان یک درویشی است و آن را آتش جهنم خواهد بود.»

در این باره امام صادق (ع) می‌فرمایند:

«کتاب‌های خود را نفوذ کند، زیرا بزودی به آن‌ها نیازمند خواهید شد.»

امام حسن (ع) درباره لزوم نگارش دانش می‌فرمایند:

«دانش را فرا گیرید پس هر کدام از شما که قدرت دارد آن را حفظ کند، آن را بنگارد و در خانه‌اش جای دهد.»

در جای دیگر، رسول اکرم (ص) می‌فرمایند:

«علم را از اشتباهات محفوظ نگهدارید. پرسیدند: چگونه؟ فرمود: نگارش.»

رسول اکرم (ص) در خصوص اهمیت نگارش چنین می‌فرمایند:

«دانش چون شکار است و نوشتن چون بندی بر پای آن.»

ایشان می‌فرمایند چهار چیز بر صاحبان خرد از امت من واجب است:

شنیدن دانش، ثبت آن، انتشار آن و به کار بستن آن.

با توجه به این فرمایشات و رشد چشمگیر و برق‌آسای دانش بشری در سال‌های اخیر که رفته رفته شتاب بیشتری نیز به خود می‌گیرد در این نکته تردیدی وجود ندارد که ثبت دقیق و کامل مطالب علمی و به عبارتی، مستندسازی، خدمت بزرگی به جامعه آموزشی و علمی هر کشور است. امروزه بسیاری معتقدند که پایه و اساس تحقیقات و پژوهش‌های علمی بر مدارک و مستندات و سوابق متکی بوده و هر چه این مستندات کامل‌تر و پربارتر باشد، به همان اندازه موفقیت صاحبان خرد در زمینه پیشرفت و پژوهش در علوم مختلف افزایش خواهد یافت.

نگاهی به اصول راهنما در مجموعه‌های استاندارد سازمان استاندارد جهانی می‌تواند تا حدود زیادی بیانگر ارزش و اهمیت ویژه «تگارش» و به موازات آن «مستندسازی» فعالیت‌های علمی باشد. لطفاً به این اصول راهنما توجه بفرمایید:

- آنچه را انجام می‌دهید، بیان کنید.
- آنچه را می‌گویید، انجام دهید.
- آنچه را که انجام شده است، ثبت کنید.

اصول راهنمای مذکور به ما می‌آموزد که دوران انباشت دانش فردی سپری شده و به سوی دورانی تابان در حال حرکت هستیم که به آن دوره ثبت و نگهداری دانش به سوی منفعت کلی می‌نویسند؛ یعنی دوره نظام‌یافته مدارک و سوابق و تجربیات ارزشمند و انتقال صحیح آن به سایرین. راه‌یاد وسیع برای جلوگیری از تکرار روش‌های خوب قبلی، صرفه‌جویی در زمان و هزینه، بهره‌گیری از دانش و تجربیات گذشته، کیفی‌سازی فعالیت‌ها و در نهایت بهبود عملکرد و بالا بردن کیفیت زندگی.

اما وضع و حال مستندسازی در حوزه گرانقدر روابط عمومی به گونه دیگری است و متأسفانه باید اقرار کرد که در سال‌های اخیر این موضوع به صورت هدفمند و روشمند مورد توجه کارگزاران روابط عمومی واقع نشده است. همچنین این امر موجب گردیده تا ثبت و ضبط فعالیت‌ها و مطالب ارزشمند مورد غفلت قرار گیرد.

در حالی که امروزه غالب کشورهای مرفعی در حوزه روابط عمومی، ارزش و اهمیت ویژه‌ای برای مستندسازی قایل بوده و سرمایه‌گذاری قابل توجهی در این بخش انجام می‌دهند.



بی‌گمان مؤسسه کارگزار روابط عمومی و انجمن متخصصان روابط عمومی در چند سال گذشته به اهمیت این موضوع پی برده و با آگاهی از این نقطه ضعف و خلاء وجود به تدوین و انتشار آثار گرانمایی همت گماشته‌اند که هر یک از آن‌ها می‌تواند برای کسانی که می‌خواهند در این راه گام بردارند، سودمند افتد و راهنمای خوبی باشد.