

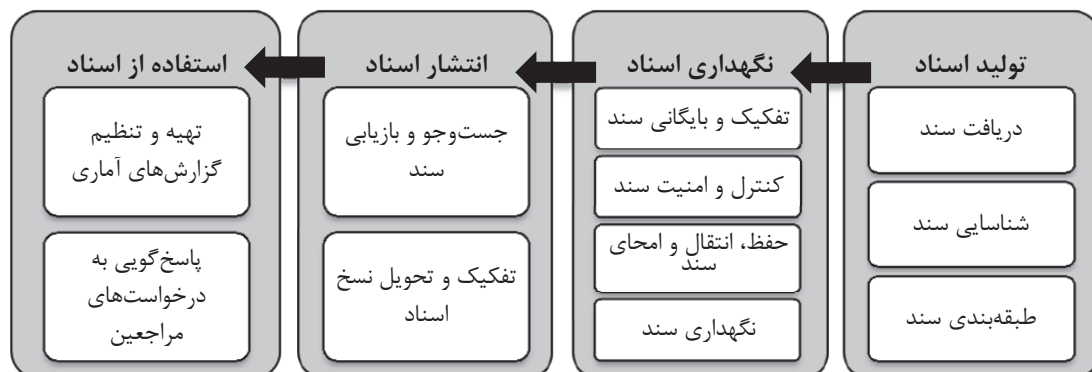
## پودمان ۳

### بایگانی اسناد



یک شرکت حمل و نقل، مشابه هر سازمان دیگری، در طول روز فعالیت‌ها و اقدامات زیادی را انجام می‌دهد که بسیاری از آنها ممکن است با یک سابقه، نامه، درخواست کتبی یا فرم همراه باشد، همچنین در بسیاری از موارد، نتایج فعالیت‌ها و اقدامات انجام شده در شرکت حمل و نقل به صورت مدارک و مستندات مکتوب نگهداری می‌شود. هر یک از این مستندات به عنوان یک سند دارای اهمیت خاصی است و ممکن است مراجعه به آنها در آینده اهمیت داشته باشد. نگهداری این اسناد می‌تواند برای ادامه روند فعالیت شرکت یا استفاده در تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌های شرکت حمل و نقل در آینده، دارای اهمیت باشد. علاوه بر آن، نگهداری بسیاری از اسناد ممکن است هم از لحاظ حقوقی و هم از لحاظ مالی، اهمیت زیادی داشته باشد. به همین دلیل شرکت‌های حمل و نقل باید برای حفظ و نگهداری اسناد و سازمان‌دهی آنها کوشا باشند؛ اما باید توجه داشت که نگهداری اسناد علاوه بر اهمیت آن، دارای هزینه‌های مالی نیز می‌باشد. به همین دلیل، استفاده از روش‌ها و شیوه‌های مناسب برای مدیریت اسناد و سازمان‌دهی آنها بسیار اهمیت دارد. سازمان‌دهی مناسب اسناد باعث می‌شود تا هم نگهداری اسناد مهم و حیاتی سازمان با هزینه منطقی امکان‌پذیر باشد و هم دسترسی به اسناد مورد نیاز برای افراد مجاز به راحتی صورت گیرد. این امر از یک سو موجب سهولت کار کارکنان شرکت در دسترسی و استفاده از اسناد و سوابق مورد نیاز شده و از سوی دیگر موجب سرعت بخشیدن پاسخ‌گویی به مراجعین می‌شود. همچنین، با به کارگیری روش مناسب برای سازمان‌دهی اسناد، هزینه‌های شرکت برای نگهداری سوابق مورد نیاز و خطر احتمالی از بین رفتن مستندات کاهش خواهد یافت.

در پایان این واحد یادگیری، شما با انواع روش‌های طبقه‌بندی و سازمان‌دهی اسناد آشنا شده و قادر خواهید بود با شناسایی انواع اسناد، نحوه طبقه‌بندی، بایگانی و سازمان‌دهی آنها را در یک شرکت حمل و نقل یا سازمان پایانه‌ها انجام دهید؛ همچنین چگونگی تهیه و تنظیم گزارش‌های آماری و تحلیلی را فرا گرفته و با یکی از نرم‌افزارهای مرتبط، آشنا می‌شوید. ساختار کلی محتوای درس شامل بخش‌های مختلف فرایند مدیریت مستندات است که در شکل زیر نشان داده شده است.



شکل ۱- فرایند مدیریت اسناد

ساختار این فصل را در تصویر بعد مشاهده می‌کنید:



## اهمیت بایگانی اسناد

به نظر شما، در کدام یک از تصاویر زیر جست و جو و یافتن یک سند آسان تر و سریع تر انجام می شود؟



شکل (ب)



شکل (الف)

شکل ۲- اهمیت بایگانی اسناد

به نظر شما نداشتن بایگانی<sup>۱</sup> و نگهداری نامناسب اسناد و مدارک در یک شرکت حمل و نقل چه آثار و تبعاتی را به دنبال دارد؟

امروزه گسترش فعالیت های شرکت های حمل و نقل باری و مسافری باعث افزایش سوابق و مستندات ایجاد شده در این شرکت ها شده است. این اسناد حاوی اطلاعات و سوابق مهمی از عملکرد و فعالیت های این شرکت هاست. این اسناد هم به لحاظ مالی و هم از نظر مسئولیت های حقوقی و اجتماعی اهمیت دارند. شرکت های حمل و نقل در مقابل مشتریان خود مسئولیت قانونی دارند و برای رعایت حقوق مشتریان باید اسناد و مدارک مورد نیاز را مطابق قوانین و مقررات مربوط نگهداری نمایند. شرکت های حمل و نقل ممکن است این اسناد را از مسافران، صاحبان کالا، رانندگان یا سایر مراجع قانونی مانند بیمه و سازمان حمل و نقل و پایانه ها دریافت کنند. این اسناد باید به نحو مناسبی سازمان دهی و نگهداری شوند تا در صورت لزوم مورد استفاده قرار گیرند.

نبود سازمان دهی مناسب و حذف بایگانی صحیح می تواند مشکلات زیر را به دنبال داشته باشد:

- ۱- ادامه فعالیت شرکت با اختلال مواجه شود؛
- ۲- هزینه های مالی اضافی به شرکت تحمیل شود؛
- ۳- شرکت با نارضایتی مسافران و مشتریان مواجه شود؛
- ۴- برای شرکت مشکلات قانونی و حقوقی ایجاد شود.

در بالا برخی از مشکلات ناشی از سازمان دهی نامناسب اسناد ذکر شده است. با هم فکری هنرآموز و سایر هرجویان برای هر یک از موارد ذکر شده مثال هایی را ارائه نمایید.

فعالیت کلاسی ۱



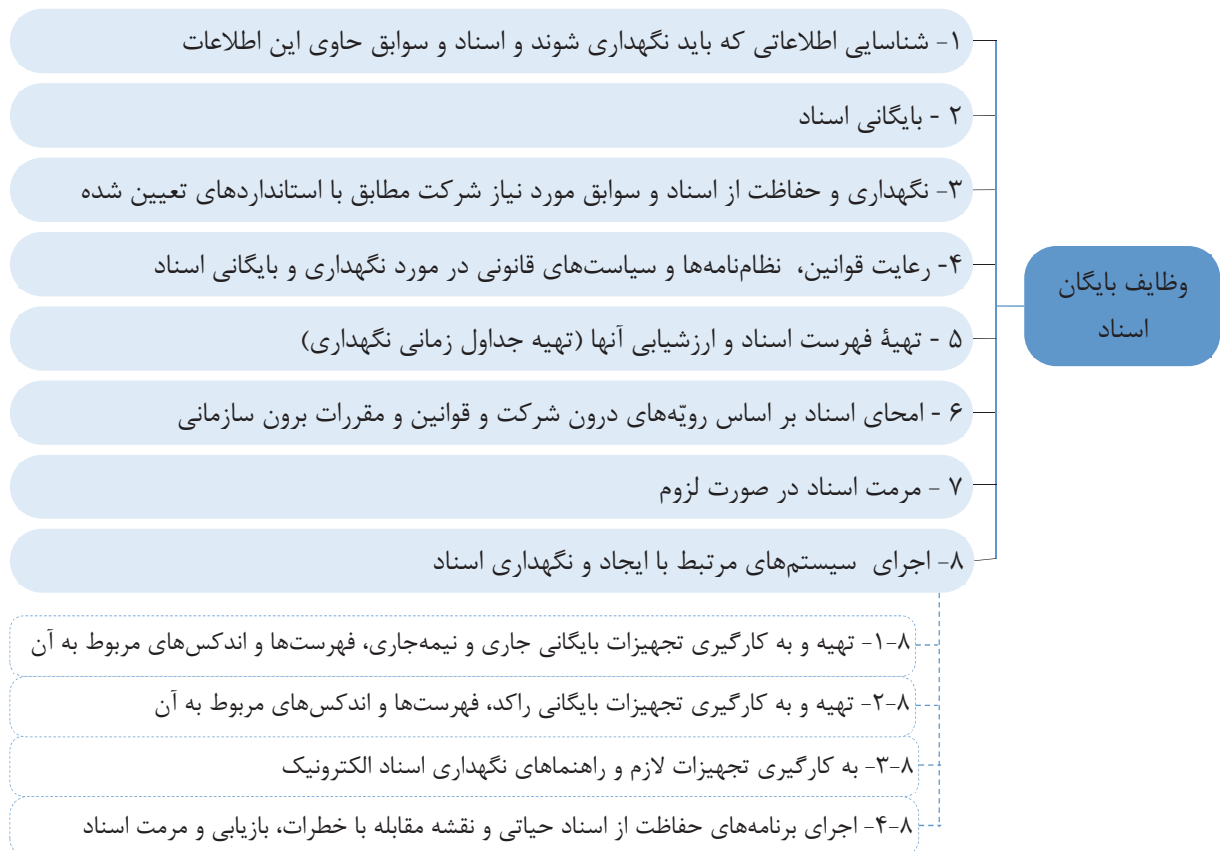
۱- کلمه «بایگانی» معادل واژه لاتین آرشیو است به همین دلیل بهتر است به جای واژه آرشیو از معادل فارسی آن یعنی «بایگانی» استفاده شود.

## اهداف بایگانی اسناد

اکنون که با اهمیت بایگانی اسناد آشنا شدید، آیا می‌توانید هدف از آن را تشریح کنید؟ هدف بایگانی و مدیریت اسناد، اطمینان از این نکته است که اطلاعات ثبت‌شده (در مراحل چرخه عمر سند) به شیوه‌ای اقتصادی و کارآمد مدیریت شوند. به عبارت دیگر باید گفت که هدف از سازمان‌دهی اسناد، مراقبت مؤثر و اقتصادی از اسناد شرکت است؛ خواه این اسناد در شکل سنتی (نوشتاری، صوتی، تصویری و...) یا اینکه به صورت اسناد الکترونیکی باشند.

## وظایف بایگان اسناد

آیا می‌دانید برای تحقق اهدافی که به آنها اشاره شد، بایگان یا مسئول بایگانی اسناد در سازمان پایانه‌ها یا یک شرکت، چه وظایفی را باید انجام دهد؟ مهم‌ترین وظایف بایگان اسناد را در شکل زیر مشاهده می‌کنید:



شکل ۳- وظایف بایگان



فرض کنید شما به عنوان بایگان در یک شرکت حمل و نقل مشغول به کار هستید و همیشه تلاش می کنید که کلیه وظایف خود را مطابق با موارد ذکر شده در تصویر صفحه قبل به خوبی انجام دهید. در یکی از روزهای پر مشغله کاری، نماینده یک شرکت تبلیغاتی از شما درخواست می کند تا با مراجعه به سوابق بایگانی، فهرست شماره تلفن همراه کلیه مسافران را که مسافر مشهد هستند، در اختیار شرکت قرار دهید. این فرد هدف خود را ارسال پیامک تبلیغاتی برای اقامت زائران عنوان می نماید. نحوه برخورد و پاسخ شما به نماینده این شرکت چیست؟

## انواع و ارزش اسناد

به نظر شما سند یا مدرک چیست و چگونه می توان آن را تعریف کرد؟ آیا هر چیزی را می توان به عنوان سند یا مدرک پذیرفت؟ آیا انواع اسناد را می شناسید و ارزش و اهمیت آنها را می دانید؟

سند یا مدرک به مجموعه ای از اطلاعات ثبت شده، اعم از نوشتاری، دیداری، شنیداری و مانند آن گفته می شود، که به وسیله افراد یا سازمان ها (اشخاص حقیقی یا حقوقی) ایجاد شده و دارای ارزش نگهداری است. براساس قوانین کشور ایران، سند یا مدرک هر نوع سابقه یا نوشته ای است که در مراجع قانونی و حقوقی (در مقام دعوی و دفاع) قابل استناد باشد. سند می تواند شامل کلیه نوشته ها، نامه ها، گزارش ها، صورت جلسه ها، قراردادها، ابلاغیه ها، اختاریه ها، فرم ها، دفترها، پرونده ها، بلیت ها، بارنامه ها، قبض ها، مدارک و سوابق کارکنان و رانندگان، نمودارها، شرح وظایف، نقشه ها، میکروفیلم، نوار، میکروفیش، فیلم، دیسکت یا سایر مکتوباتی باشد که در اجرای وظایف اداری و تکالیف قانونی و مقرراتی تهیه شده و باید نگهداری شوند. امروزه اسناد به شکل های مختلف کاغذی (مکتوب) مانند بارنامه، بلیت، قبض انبار، رسید تحویل بار و... یا فایل های الکترونیکی (دیجیتالی) مانند بلیت های الکترونیکی که امروزه در کشور به خصوص در حمل و نقل هوایی و ریلی کاربردهای آن رو به افزایش است، وجود دارند.

## ارزش اسناد

علت اهمیت اسناد در سازمان پایانه ها و شرکت های حمل و نقل چیست و چرا باید اسناد را نگهداری نمود؟

به طور کلی ارزش هر چیزی، میزان اهمیتی است که آن شیء در رفع نیازهای فردی و اجتماعی دارد. بدین ترتیب، ارزش سند عبارت است از مقدار و اهمیت کاربرد و استفاده از آن. در مورد اسناد، میزان ارزش بر اساس قوانین و مقررات تعیین می شود. ارزش اسناد از ابعاد مختلف، قابل بررسی است که دو مورد از مهم ترین آنها عبارت است از سطح کاربرد سند و ماهیت ارزشی آن.

### ارزش اسناد بر اساس سطح کاربرد

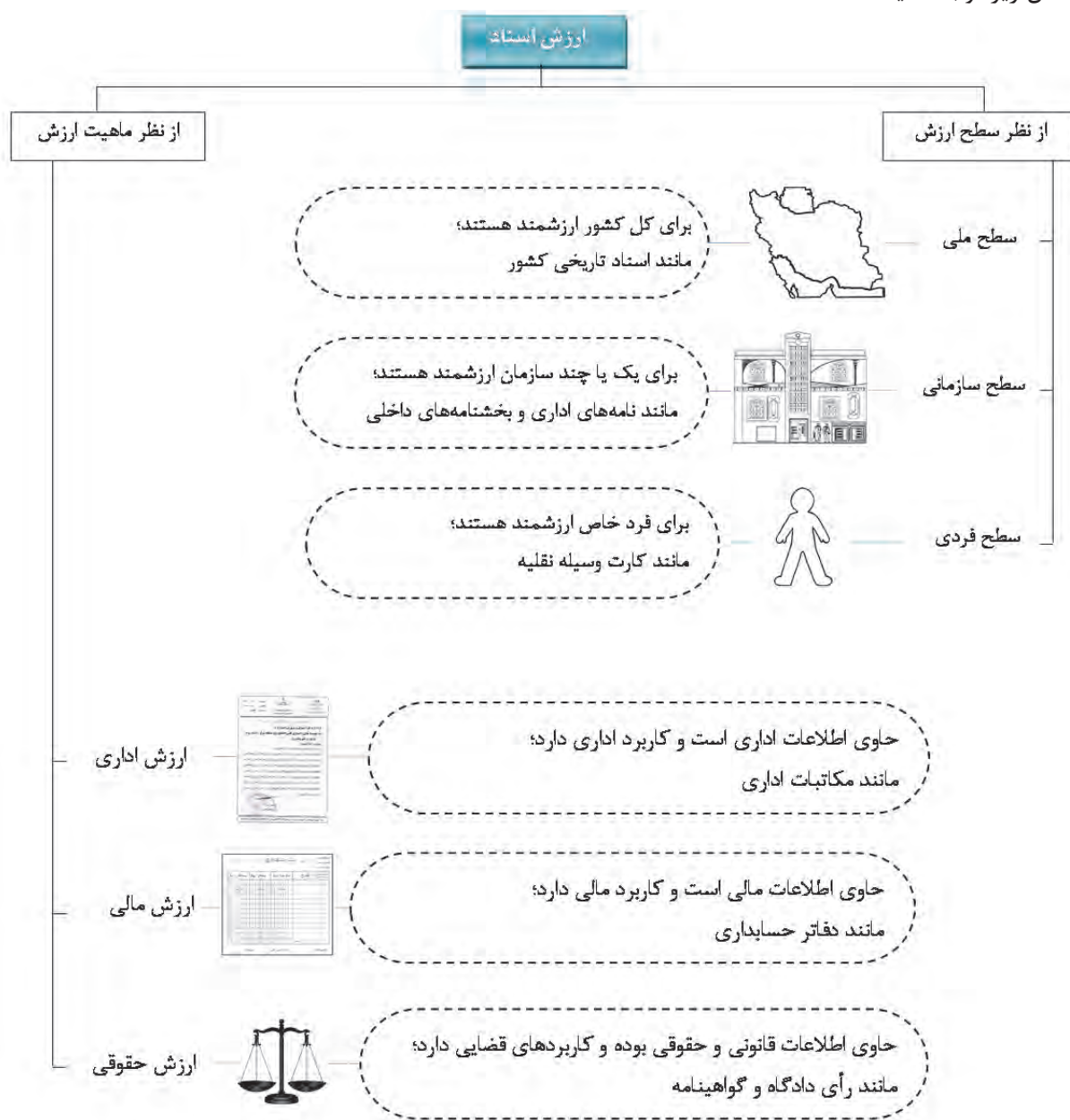
- ✓ سطح ملی یا ارزش ملی؛
- ✓ سطح سازمانی یا ارزش سازمانی؛
- ✓ سطح فردی یا ارزش فردی.



## ارزش اسناد بر اساس ماهیت کاربرد

- ✓ ارزش اداری یا کاربرد اداری؛
- ✓ ارزش مالی یا کاربرد مالی؛
- ✓ ارزش حقوقی یا کاربرد حقوقی.

به شکل زیر توجه کنید:



شکل ۴- ارزش اسناد از ابعاد گوناگون

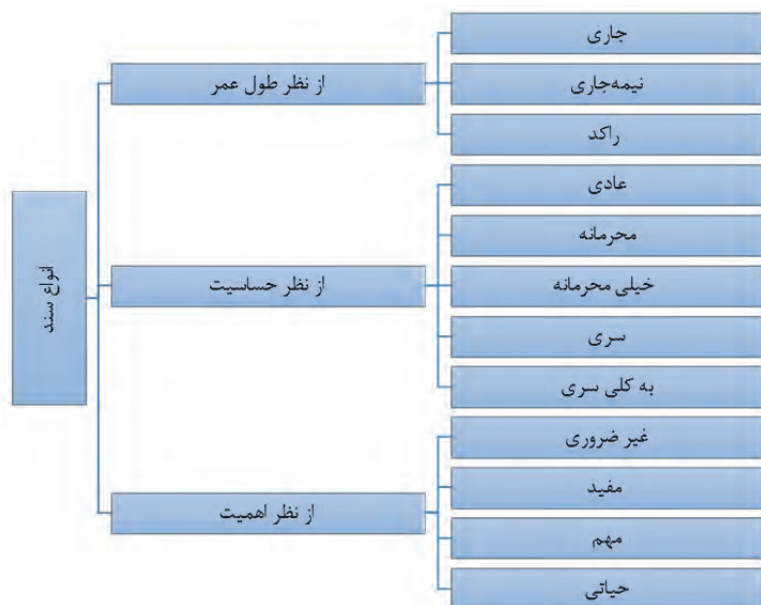


در شکل صفحه قبل انواع مختلف اسناد از جنبه‌های مختلف ذکر شده است. با هم‌فکری هنرآموز و سایر هنرجویان برای هریک از موارد ذکر شده مثال‌هایی را در قالب جدول زیر ارائه نمایید.

عنوان سند	سطح ارزش	ماهیت ارزش
اصل گواهینامه		
بارنامه		
بلیت		
دفترچه راننده		
گواهی سلامت راننده		
صورتحساب وضعیت		
کارت هوشمند راننده		
اسناد مالی سالیانه		
قوانین راهداری و حفاظت از جاده‌ها		
اسناد مربوط به قوانین حمل‌ونقل		

## انواع اسناد

حال که با ارزش و علت اهمیت اسناد آشنا شدید، متوجه می‌شوید که اطلاعات موجود در اسناد یکسان نیست و ممکن است ماهیت متفاوتی داشته باشند. به همین دلیل، اسناد انواع گوناگونی دارند. به نظر شما چگونه می‌توان انواع اسناد را تفکیک نمود؟ آیا می‌توانید تعدادی از انواع اسناد را نام ببرید؟ در نمودار زیر انواع اسناد را مشاهده می‌کنید.



نمودار ۱- انواع اسناد از دیدگاه‌های مختلف



در ادامه با تعریف انواع اسناد (نمودار ۱) آشنا می‌شوید:

### انواع سند از نظر درجه اهمیت

- ۱- **اسناد غیر ضروری:** سوابقی هستند که در تصمیم‌گیری‌ها یا انجام وظایف اصلی سازمان پایانه‌ها و شرکت‌های حمل‌ونقل نقشی ندارند.
- ۲- **اسناد مفید:** اسناد و مدارکی هستند که برای افزایش کارایی و اثربخشی سازمان پایانه‌ها و شرکت‌های حمل‌ونقل ایجاد می‌شوند.
- ۳- **اسناد مهم:** اسناد و مدارکی که برای ادامه منظم فعالیت‌های سازمان پایانه‌ها و شرکت‌های حمل‌ونقل مورد نیاز هستند و بدون آنها ادامه فعالیت شرکت حمل‌ونقل با مشکلاتی روبه‌رو می‌شود.
- ۴- **اسناد حیاتی:** اسناد و مدارکی که نگهداری از آنها برای ادامه حیات سازمان پایانه‌ها و شرکت‌های حمل‌ونقل ضروری است و بدون آنها ادامه فعالیت شرکت حمل‌ونقل کاملاً مختل می‌شود.

### انواع سند از نظر درجه حساسیت و لزوم حفاظت

- ۱- **اسناد عادی (غیر طبقه‌بندی شده):** اسنادی که دسترسی افراد غیر مجاز به آنها و امور داخلی هر سازمان یا شرکت حمل‌ونقل ضرری برای سازمان پایانه‌ها و شرکت‌های حمل‌ونقل ندارد.
- ۲- **اسناد محرمانه:** اسنادی که دسترسی افراد غیر مجاز به آنها موجب اختلال در امور داخلی سازمان پایانه‌ها و شرکت‌های حمل‌ونقل می‌شود.
- ۳- **اسناد خیلی محرمانه:** اسنادی که دسترسی افراد غیر مجاز به آنها، امور داخلی سازمان پایانه‌ها و شرکت‌های حمل‌ونقل را مختل می‌کند.
- ۴- **اسناد سری:** اسنادی که دسترسی افراد غیر مجاز به آنها، امنیت ملی کشور را دچار مخاطره می‌کند.
- ۵- **اسناد به کلی سری:** اسنادی که افشای غیر مجاز آنها به اساس حکومت و مبانی دولت یک کشور ضرر می‌رساند.

### انواع سند از نظر طول عمر

- مدت زمان نگهداری اسناد و میزان مراجعه به آنها متفاوت است. بر همین اساس، یکی از جنبه‌های تقسیم‌بندی اسناد چرخه عمر آنها می‌باشد. اسناد از این نظر به سه دسته زیر تقسیم می‌شوند:
- ۱- **اسناد جاری:** اسنادی هستند که به‌طور مرتب و مستمر به آنها مراجعه می‌شود و دائماً مورد استفاده قرار می‌گیرند.
  - ۲- **اسناد نیمه جاری:** اسنادی که میزان مراجعه به آنها از اسناد جاری کمتر است، ولی گاه‌گاهی مورد استفاده قرار می‌گیرند.
  - ۳- **اسناد راکد:** اسنادی هستند که میزان مراجعه به آنها بسیار محدود است و به ندرت مورد استفاده قرار می‌گیرند و علت نگهداری آنها این است که ممکن است در آینده برخی از آنها مورد نیاز باشند.



با هم‌فکری هنرآموز و سایر هنرجویان با توجه به طبقه‌بندی انواع اسناد از جنبه‌های مختلف جدول زیر را تکمیل کنید.

عنوان سند	از نظر ارزش	از نظر طول عمر	از نظر درجه حساسیت	از نظر درجه اهمیت
گواهینامه				
بارنامه				
بلیت				
دفترچه راننده				
گواهی سلامت راننده				
صورتحساب				
کارت هوشمند راننده				
اسناد مالی سالیانه				
قوانین راهداری و حفاظت از جاده‌ها				
اسناد مربوط به قوانین حمل‌ونقل				



علاوه بر انواع مختلفی از اسناد که در صفحه قبل فرا گرفتید، به نظر شما آیا اسناد را می‌توان از جنبه‌های دیگری نیز تقسیم‌بندی نمود؟



به نظر شما، اسناد نظامی مربوط به عملیات جنگی در زمان دفاع مقدس در کدامیک از طبقه‌بندی‌های اسناد قرار می‌گیرند؟  
آیا گزارش‌های مربوط به هشت سال دفاع مقدس و همچنین خاطرات رزمندگان در آن دوران، می‌تواند به‌عنوان یک سند در نظر گرفته شوند؟ این اسناد از چه نوعی می‌باشند؟

## ارکان سند

تا اینجا با تعریف سند، اهمیت و انواع مختلف آن آشنا شدید. آیا می‌دانید یک سند چه بخش‌ها و اجزایی دارد؟ به نظر شما آیا یک بلیت، بدون تاریخ سفر اعتبار دارد؟  
هر سند برای اینکه دارای اعتبار باشد، باید دارای اجزا و بخش‌های مشخصی باشد که به آن «ارکان سند» گفته می‌شود.  
البته بدیهی است که این ارکان بر اساس نوع سند که با آن آشنا شدید، متفاوت خواهد بود.  
برخی از ارکان اصلی سند عبارت‌اند از:

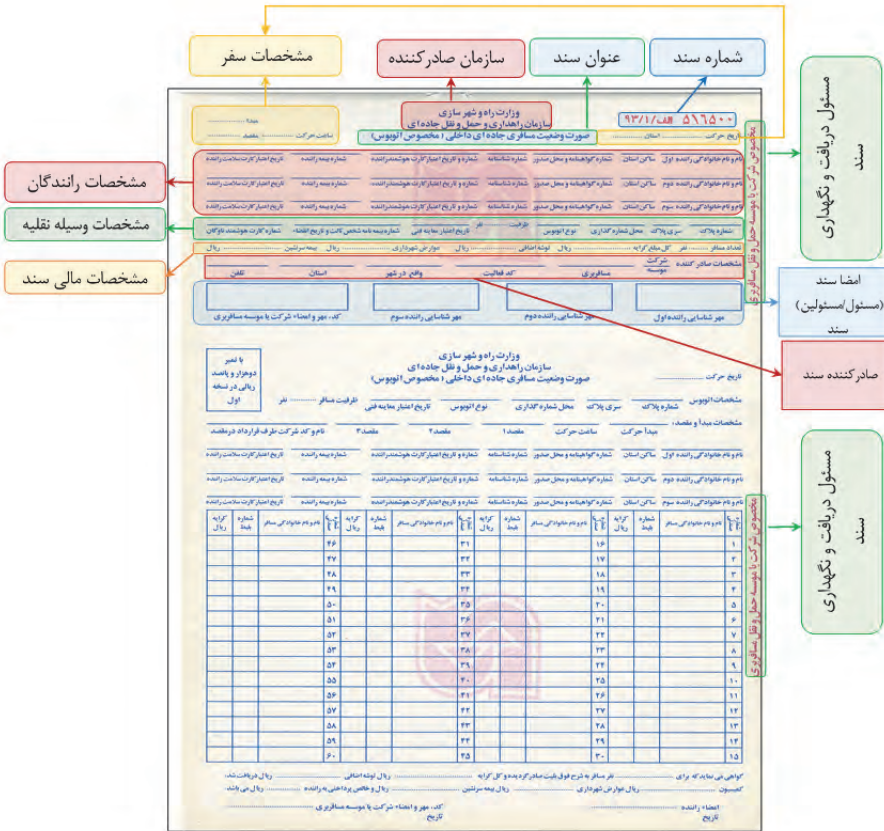
**امضا:** مسئولیت متن و محتوای یک سند، بر عهده امضا کننده آن است. در برخی از اسناد به جای امضا اثر انگشت یا مهر استفاده می‌شود. در برخی از اسناد بسیار مهم نیز از دو یا هر سه مورد (امضا و اثر انگشت و مهر) به‌طور هم‌زمان استفاده می‌شود. آیا می‌توانید مثال‌هایی را برای هر یک از این حالت‌ها ذکر کنید؟

**تاریخ:** تاریخ در حقیقت نشان‌دهندهٔ زمان ایجاد سند است و معمولاً یکی از ارکانی است که در بایگانی و بازیابی سند استفاده می‌شود؛ به‌عنوان مثال اسناد اداری (مانند برنامه‌ها یا بخشنامه‌ها) که در ارتباط با یک موضوع می‌باشند، در کنار یکدیگر و به‌ترتیب تاریخ بایگانی می‌شوند، همچنین در برخی از اسناد، تاریخ می‌تواند نشان‌دهنده زمان اعتبار سند نیز باشد. به‌عنوان مثال تاریخ بلیت مسافر نشان‌دهنده اعتبار بلیت می‌باشد. بدیهی است بلیت‌های صادر شده، پس از تاریخ سفر که بر روی بلیت ثبت شده است، معتبر نمی‌باشند.

**شماره:** برای رعایت نظم و ترتیب و سهولت مراجعه به اسناد، معمولاً به برخی از اسناد یک شماره اختصاص داده می‌شود. این شماره باید منحصر به فرد باشد، بدین معنی که برای اسناد مشابه موجود در سازمان استفاده نشود و فقط مربوط به همان سند باشد.

ارکان ذکر شده در بالا جزء مواردی است که در اکثر اسناد مشترک است. بدیهی است هر سند با توجه به نوع، ماهیت و کاربردهایش اجزا و بخش‌های دیگری نیز دارد. مثلاً یک بلیت مسافر باید دارای بخش‌هایی مانند نام مسافر، مبدأ و مقصد سفر، ساعت حرکت، مبلغ کرایه و مانند آن باشد. برنامه نیز باید شامل بخش‌هایی مانند مشخصات وسیله نقلیه، راننده، نوع بار، محل تحویل، هزینه حمل و مانند آن باشد.

در شکل زیر ارکان صورت وضعیت مسافری جاده‌ای را به عنوان یک سند مشاهده می‌کنید:



شکل ۵- ارکان سند (ارکان صورت وضعیت مسافری جاده‌ای)



ارکان بارنامه را مطابق با شکل قبل مشخص نموده و اهمیت هریک از آنها را بنویسید. در صورت حذف هریک از این ارکان چه مشکل یا مشکلاتی ممکن است ایجاد شود.



هر یک از شما با حضور در کارگاه، اسناد مختلف را از نزدیک ملاحظه نموده با کمک هنرآموز و متصدی مربوطه اقدامات زیر را انجام دهید و گزارش بازدید را شامل موارد زیر تهیه و ارائه نمایید.

۱- وظایف یک بایگان را در محیط بایگانی توضیح داده و دلیل اهمیت هر یک از وظایف را بنویسید.

۲- ارزش و انواع اسناد مشاهده شده را تعیین و در جدولی مشابه با جدول زیر ثبت نمایید.

ردیف	عنوان سند	نوع سند			
		سطح ارزش	ماهیت ارزش	اهمیت	حساسیت
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					

۳- حداقل ۵ مورد از اسناد مشاهده شده را بررسی و پس از شناسایی ارکان آن، اهمیت ارکان را در قالب جدول زیر ثبت نمایید. (هر سند طی یک فرم جداگانه بررسی می شود).

نام سند	صادرکننده	نوع سند
شرح مختصر کاربرد سند		
ردیف	ارکان سند	ضرورت و علت اهمیت (وجود این بخش چه ضرورتی دارد و در صورت حذف آن چه مشکلاتی ممکن است ایجاد شود.)
۱		
۲		
۳		
۴		
۵		

ارزشیابی مرحله اول					
ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد	نتایج ممکن	استاندارد عملکرد (شاخص‌ها / داوری / نمره‌دهی)	نمره
۱	سامان‌دهی اسناد	محل آزمون: در محل کارگاه زمان: ۲۰ دقیقه	۱- تعیین تمام وظایف بایگان و همچنین انواع، ارزش و ارکان اسناد به‌طور کامل.	انجام تمام وظایف بایگان و همچنین تعیین انواع، ارزش و ارکان اسناد به‌طور کامل براساس اسناد در اختیار، هم در عمل و هم در گزارش.	۳
			۲- تعیین برخی از وظایف بایگان و همچنین انواع، ارزش و ارکان اسناد.	انجام برخی از وظایف بایگان و همچنین تعیین انواع، ارزش و ارکان تعدادی از اسناد بر اساس اسناد در اختیار، در عمل یا در گزارش.	۲
			۳- تعیین نکردن هیچ یک از وظایف بایگان و همچنین انواع، ارزش و ارکان اسناد.	انجام ندادن هیچ یک از وظایف بایگان و همچنین تعیین نکردن انواع، ارزش و ارکان آنها نه در عمل و نه در گزارش.	۱
	رعایت امانت‌داری	رعایت امانت‌داری	۱- اسناد و اطلاعات موجود را به خوبی حفظ می‌کند.	۳ با برخورد مناسب از ارائه اطلاعات و اسناد غیر مرتبط امتناع می‌کند.	۳
			۲- اسناد و اطلاعات محرمانه را به خوبی حفظ نمی‌کند.	۲ از ارائه اطلاعات و اسناد غیر مرتبط امتناع می‌کند، اما برخورد مناسبی ندارد.	۲
				۱ اطلاعات و اسناد را بدون رعایت اصل امانت‌داری ارائه می‌نماید.	۱

## ساماندهی و نگهداری اسناد

در جلسات گذشته با مفهوم و اهمیت سند، و انواع و ارکان آن آشنا شدید. حال باید نحوه نگهداری و بایگانی اسناد و سوابق را نیز فراگیرید. آیا می‌دانید که چگونه باید اسناد را نگهداری نمود تا هم فضای زیادی را اشغال نکنند و هم به راحتی قابل جست‌وجو باشند؟ به نظر شما سابقه، پرونده و بایگانی چه ارتباطی با هم دارند و تفاوت آنها در چیست؟ در سه شکل زیر نمونه‌هایی از یک سابقه یا سند، پرونده و بایگانی نشان داده شده‌است.



نمونه‌ای از یک بایگانی



نمونه یک پرونده



نمونه کارت سلامت راننده به‌عنوان یک سابقه یا سند

شکل ۶- ارتباط بین سند، پرونده و بایگانی

آیا می‌دانید برای نگهداری اسناد چه تجهیزات و امکاناتی باید وجود داشته باشد؟ در ادامه در این خصوص نکاتی را فراخواهید گرفت.

## تجهیزات ساماندهی و نگهداری از اسناد

همان‌گونه که در شکل مشاهده نمودید، برای نگهداری مناسب از اسناد، آنها را با توجه به ارتباطی که ممکن است با هم داشته باشند، در پرونده‌های جداگانه طبقه‌بندی نموده و در نهایت در محلی به نام بایگانی نگهداری می‌کنند. حال با این توضیح، می‌توانید مفهوم پرونده و بایگانی را درک کنید.

**پرونده** مجموعه‌ای از اسناد و مدارک مربوط به یک موضوع، شخص یا سازمان است که به ترتیب خاصی در یک مجموعه (زونکن) نگهداری شده است. به ابزاری که برای محافظت و نگهداری از اسناد استفاده می‌شود، **محافظ سند** گفته می‌شود که غالباً به شکل پوشه، کلاسور، زونکن<sup>۱</sup> یا کارتن است. در حقیقت پرونده مجموعه‌ای از اسناد و سوابقی است که با هم در ارتباط بوده یا موضوع یکسانی دارند و با روش منطقی، برای استفاده‌های جاری یا کاربرد در آینده، در پوشه یا پوشه‌هایی تنظیم شده باشند. همان‌طور که در شکل ۶ مشاهده کردید، معمولاً اسنادی را که با هم در ارتباط هستند، در یک پوشه یا زونکن (پروندان) نگهداری می‌کنند و به مجموعه آنها یک پرونده گفته می‌شود.

۱- زونکن یک واژه لاتین است که برگردان فارسی آن معادل واژه « پروندان » انتخاب شده است، اما کاربرد کلمه زونکن امروزه در فارسی بسیار زیاد است و از سویی نیز واژه پروندان هنوز در متون و محاورات فارسی چندان آشنا نیست.





شکل ۷- انواع مختلف پوشه برای ایجاد پرونده و نگهداری از اسناد

**پوشه آویز:** این پوشه‌ها دارای گیره‌ای از بالا و معمولاً برای بایگانی فایل‌های دوتار و یا سیستم‌های بایگانی ریلی که به این منظور ساخته شده‌اند، کاربرد دارند. این پوشه‌ها با ابعاد استاندارد و در رنگ‌های مختلف وجود دارند.

**پوشه بندی:** از این نوع پوشه معمولاً برای بایگانی اوراقی که نباید پانچ شوند، استفاده می‌شود. این نوع پوشه در عرصه بایگانی قدمت زیادی دارد.

**پوشه آویز کشویی:** برای بایگانی در فایل‌های ریلی به کار می‌رود. نحوه قرار گرفتن پوشه‌ها در بایگانی را در شکل زیر ملاحظه می‌کنید.



شکل ۸- نمونه پوشه آویزدار و ریلی

علاوه بر پوشه، زونکن نیز برای ایجاد پرونده‌ها و نگهداری از اسناد مورد استفاده قرار می‌گیرد. همانند پوشه، زونکن نیز انواع مختلفی دارد که در شکل زیر مشاهده می‌کنید.



زونکن سه گوش

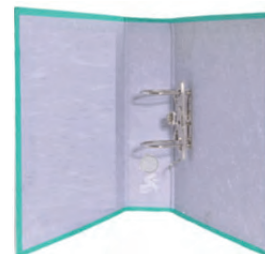
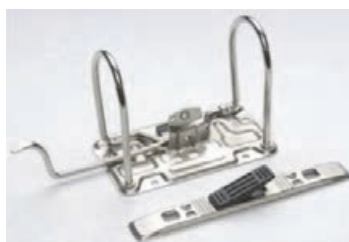


زونکن ایستاده



زونکن آویز

شکل ۹- انواع مختلف زونکن برای ایجاد پرونده و نگهداری از اسناد



شکل ۱۰- اشکال مختلف گیره‌های زونکن

### انتخاب محافظ مناسب برای نگهداری از اسناد

به نظر شما یک محافظ مناسب برای نگهداری اسناد چیست؟ برای نگهداری اسناد بهتر است از پوشه استفاده شود یا زونکن؟

یک محافظ خوب باید دارای ویژگی‌های زیر باشد:

- ۱- با قفسه‌های بایگانی از لحاظ نوع، اندازه و تعداد، مطابقت داشته باشد؛
- ۲- جنس محافظ، با توجه به عمر پرونده انتخاب گردد، پرونده‌هایی که مدت زیادی در بایگانی جاری کاربرد دارند، بهتر است جنس محافظ آنها مقاوم و مستحکم باشد؛
- ۳- ضخامت پوشه یا زونکن باید با حجم سوابق داخل پرونده مطابقت داشته باشد؛ اصولاً نباید قطر پرونده از ۲/۵ سانتی‌متر بیشتر شود و نیز نباید بیش از ۱۵۰ برگ در پرونده بایگانی شود.
- ۴- نوع گیره نگهداری یا الصاق کننده سوابق نیز، تأثیر زیادی در تعیین نوع محافظ پرونده دارد.

پس از آنکه اسناد مرتبط به هم، در یک مجموعه و در درون یک پوشه یا زونکن قرار گرفتند، یک پرونده تشکیل می‌شود. غالباً برای نگهداری از پرونده‌ها از قفسه‌های مخصوصی استفاده می‌شود. مجموعه پرونده‌هایی که حاوی اسناد و مدارک یک سازمان یا واحد سازمانی هستند، در قفسه‌های بایگانی نگهداری می‌شوند. بایگانی محلی است که تمام پرونده‌های یک شرکت در آنجا در قفسه‌های مشخصی نگهداری می‌شوند. به عبارت دیگر بایگانی محل نگهداری دائمی اسناد و مدارکی است که از نظر اداری، حقوقی، مالی، علمی، تاریخی و فرهنگی ارزش نگهداری داشته باشند.



نمونه بایگانی ثابت



نمونه بایگانی دوار



نمونه بایگانی ریلی

شکل ۱۱- انواع مختلف قفسه‌های بایگانی برای نگهداری اسناد و پرونده‌ها

بایگانی یک فن است که شامل اداره کردن، نظارت و حفاظت اسناد و مدارک سازمان به منظور نگهداری و مراجعه به آنها در موارد مورد نیاز است. به عبارت دیگر، فن یا وظیفه بایگانی به مفهوم فن طبقه‌بندی، تنظیم، نگهداری و حفاظت اسناد و مدارک به روشی معین به نحوی است که در اسرع وقت و با کمال سهولت و با صرف حداقل هزینه، نیروی انسانی و وقت، بتوان به آن اسناد دست یافت.

### سایر ابزار و تجهیزات بایگانی

به نظر شما چه ابزار و وسایل دیگری برای کار بایگانی مورد نیاز است؟ در شکل بعد برخی از این تجهیزات را مشاهده می‌کنید.

### سایر ابزار مورد نیاز در بایگانی



شکل ۱۲- سایر ابزار مورد نیاز در بایگانی



پانچ چهار تایی



پانچ دوتایی



پانچ تکی

شکل ۱۳- انواع دستگاه پانچ (سوراخ کن کاغذ)



منگنه دستی کوچک (برای تعداد محدود کاغذ)      منگنه دستی بزرگ (برای تعداد نسبتاً زیادی کاغذ)      منگنه الکتریکی (برای تعداد زیادی کاغذ)

شکل ۱۴- انواع دستگاه منگنه (ماشین دوخت)

علاوه بر تجهیزات فوق، دستگاه‌های کپی، پرینت، فکس و اسکنر نیز در امور بایگانی کاربرد زیادی دارند.

در برخی از سازمان‌ها و شرکت‌ها به جای استفاده از دستگاه منگنه یا گیره کاغذ، برای الصاق اسناد به یکدیگر از سوزن استفاده می‌شود. نظر شما در این باره چیست؟ چه اشکالی ممکن است در این کار وجود داشته باشد؟

توجه



استفاده از سوزن برای الصاق اسناد ممکن است باعث صدمه دیدن کارکنان شود. همچنین افتادن سوزن در محیط کار ممکن است موجب صدمه دیدن مراجعین شود. از آنجایی که برخی از بیماری‌ها مانند هپاتیت، ایدز و مانند این‌ها از طریق خون آلوده منتقل می‌شوند، استفاده از سوزن، ممکن است باعث انتقال این گونه از بیماری‌ها شود.

پس هرگز نباید از سوزن به جای منگنه یا گیره کاغذ برای الصاق اسناد استفاده نمایید.

در این بخش انواع مختلف پوشه، زونکن و قفسه‌های بایگانی توضیح داده شد. ویژگی‌های هریک از انواع ذکرشده را بیان نموده و توضیح دهید که در چه مواردی از هر کدام از انواع تجهیزات مذکور استفاده می‌شود.

فعالیت کلاسی ۸





در این بخش برخی از مهم‌ترین تجهیزات یک بایگانی مطرح شده‌است. به نظر شما چه امکانات دیگری باید در یک بایگانی وجود داشته باشد؟ آیا در یک اتاق بایگانی به وجود کپسول آتش‌نشانی و تجهیزات اطفای حریق نیازی هست؟ چرا؟



با حضور در کارگاه، هریک از شما تجهیزات مختلف بایگانی را بررسی نموده و ضمن تعیین نوع آنها، ویژگی‌های آنها را نیز بیان نمایید. با راهنمایی هنرآموز و مسئول مربوط به این سؤال پاسخ دهید که چرا از انواع پوشه، زونکن و قفسه‌های بایگانی استفاده می‌شود؟ برای انجام این فعالیت جدول زیر را تکمیل نمایید.

عنوان تجهیزات	نوع	اندازه و ابعاد	حجم محتویات
پوشه‌ها		----x---- سانتی‌متر	برگ .....
زونکن		---x---x--- سانتی‌متر	برگ .....
قفسه		---x---x--- سانتی‌متر	پرونده .....
اتاق یا ساختمان		---x---x--- متر	قفسه .....
لوازم التحریر		—	—
سوراخ‌کن (پانچ)			
ماشین دوخت (منگنه)			
میز			
تجهیزات ایمنی (مثل اطفای حریق)			
-----			

۴- آیا نکاتی را که در سال گذشته در ارتباط با رعایت ارگونومی در محیط کار آموختید (کتاب الزامات محیط کار)، به یاد دارید؟ در طول انجام این فعالیت، چقدر این نکات را رعایت نمودید؟ تجهیزات و ابزار شما تا چه میزان به لحاظ ارگونومی، مناسب بود. نظرات خود را در این خصوص، در گزارشتان تشریح کنید.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد	نتایج ممکن	استاندارد(شاخص‌ها/ داوری/ نمره‌دهی)	نمره
۱	ساماندهی اسناد	محل آزمون: در محل کارگاه زمان: ۲۰ دقیقه	۱- تعیین و انتخاب تجهیزات مناسب بر اساس کاربرد آنها با توجه به نوع و حجم اسناد. ۲- ناتوانی در تعیین و انتخاب تجهیزات مناسب.	تجهیزات بایگانی را به‌طور کامل شناخته و کارکردهای آنها را با توجه به نوع و حجم سند، به درستی می‌داند و از آنها به‌طور صحیح استفاده می‌نماید.	۳
				برخی از تجهیزات بایگانی را به‌طور نسبی شناخته و کارکردهای آنها را با توجه به نوع و حجم سند، تا حدی می‌داند و از آنها به‌طور صحیح استفاده می‌نماید.	۲
				با انواع و کارکردهای تجهیزات بایگانی و ارتباط آنها با نوع و حجم سند آشنایی ندارد.	۱
	شایستگی غیر فنی	رعایت نکات ارگونومی	۱- درک کامل و رعایت تمام نکات ارگونومی. ۲- ناتوانی در درک و رعایت نکردن تمام نکات ارگونومی.	رعایت همه موارد.	۲
				رعایت برخی از موارد و رعایت نکردن برخی دیگر.	۱



## مراحل سامان‌دهی اسناد

در سامان‌دهی اسناد، اهداف اصلی عبارت‌اند از:

- ✓ ایجاد سهولت در بایگانی، طبقه‌بندی و دسترسی به اسناد فیزیکی؛
  - ✓ بالا بردن ایمنی اسناد در مقابل حوادث و مخاطرات طبیعی و غیر طبیعی؛
  - ✓ ترمیم و رفع مخاطرات ناشی از جابه‌جایی، گم شدن و بروز خرابی‌های فیزیکی در اسناد؛
  - ✓ حذف عملیات تکراری و غیر ضروری در بایگانی اسناد؛
  - ✓ رفع محدودیت‌های مربوط به فضای فیزیکی بایگانی‌ها.
- برای تحقق اهداف مذکور، برای سامان‌دهی اسناد، باید مراحل و اقدامات خاصی انجام شود که در شکل زیر مشاهده می‌کنید:



شکل ۱۵- مراحل سامان‌دهی اسناد

همان‌گونه که در شکل قبل مشاهده می‌کنید، سامان‌دهی اسناد فیزیکی در سه مرحله انجام می‌شود که در ادامه هر یک از این مراحل تشریح می‌شود.

### طبقه‌بندی اسناد

برای ایجاد پرونده‌ها به منظور نگهداری از اسناد، باید آنها را بر اساس یک ارتباط منطقی طبقه‌بندی نمود و چنان‌که گفته شد، ایجاد یک طبقه‌بندی خوب و مناسب، یکی از وظایف بایگان یا متصدی اسناد است. تعیین نوع طبقه‌بندی اسناد در جست‌وجو و بازیابی آنها، نقش بسیار مهمی دارد.

به نظر شما انواع مختلف اسناد موجود در یک شرکت حمل‌ونقل، چگونه و بر چه اساسی قابل طبقه‌بندی است؟ به نظر شما آیا ارکان سند می‌تواند به‌عنوان مبنایی برای طبقه‌بندی آنها قرار گیرد؟ یک طبقه‌بندی خوب باید چه ویژگی‌هایی داشته باشد؟ در ادامه با مفهوم و نحوه طبقه‌بندی اسناد در بایگانی آشنا می‌شوید.

طبقه‌بندی از نظر بایگانی عبارت است از تقسیم‌بندی اسناد به دسته‌هایی که حداقل میان آنها یک موضوع خاص و مشترک وجود داشته باشد.

### انواع طبقه‌بندی اسناد

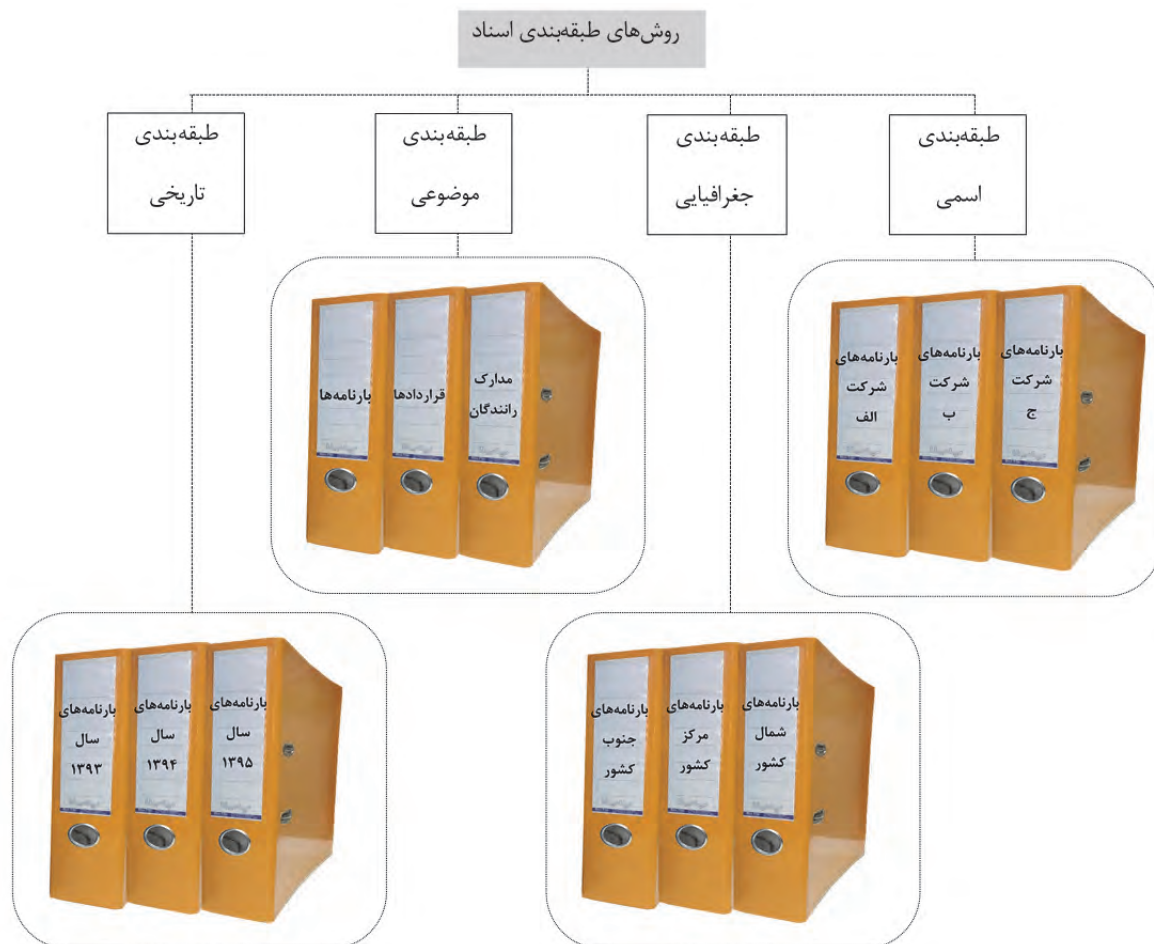
آیا می‌توانید از ویژگی‌های اسناد حمل‌ونقل مثال‌هایی را شناسایی نمایید که بر مبنای آنها بتوان یک طبقه‌بندی مناسب را ارائه نمود. برخی از مرسوم‌ترین روش‌های طبقه‌بندی اسناد در ادامه آمده‌است:

۱- طبقه‌بندی بر مبنای ویژگی‌هایی مانند نام سازمان‌ها یا افراد: در این روش، اسناد شرکت، بر اساس نام سازمان یا افرادی که اسناد با آنها مرتبط است، طبقه‌بندی می‌شوند، مثلاً یک شرکت حمل بار می‌تواند قراردادهای و برنامه‌های خود را بر اساس شرکت‌های طرف قرارداد خود طبقه‌بندی نموده و اسناد هر شرکت را در یک زونکن نگهداری نماید(مثال: قراردادهای شرکت الف، قراردادهای شرکت ب و...).

۲- طبقه‌بندی بر اساس مناطق جغرافیایی: مبنای طبقه‌بندی در این روش، محل جغرافیایی مشترک(کشور، منطقه، استان) است(مثال: برنامه‌های داخلی، برنامه‌های خارجی).

۳- طبقه‌بندی بر اساس موضوع و مفاد اسناد: در این روش، موضوع و محتوای اسناد، مبنای طبقه‌بندی آنها قرار می‌گیرد(مثال: قراردادهای، مدارک رانندگان و مانند آن).

۴- طبقه‌بندی بر اساس تاریخ: مبنای طبقه‌بندی در این روش، تاریخ مندرج در اسناد است. شکل زیر مثال‌هایی از هر یک از انواع طبقه‌بندی که در بالا به آنها اشاره شد را نشان می‌دهد:



شکل ۱۶- روش‌های طبقه‌بندی اسناد



در شکل بالا مثال‌هایی از انواع طبقه‌بندی اسناد ذکر شده‌است. با هم‌فکری هنرآموز و سایر هنرجویان مثال‌های دیگری را برای هر یک از روش‌های بیان‌شده در شرکت‌های حمل‌ونقل یا سازمان پایانه‌ها ذکر نمایید.

## آماده سازی بایگانی

پس از اجرای مراحل فوق، پرونده‌ها به تفکیک و بر اساس طبقه‌بندی‌های انجام شده در زونکن گذاشته می‌شوند. در این مرحله برای تفکیک موضوعات می‌توان از برچسب‌هایی با رنگ‌های موضوعی مختلف برای ثبت کد بر روی هر زونکن استفاده نمود.

## فهرست برداری اسناد بایگانی

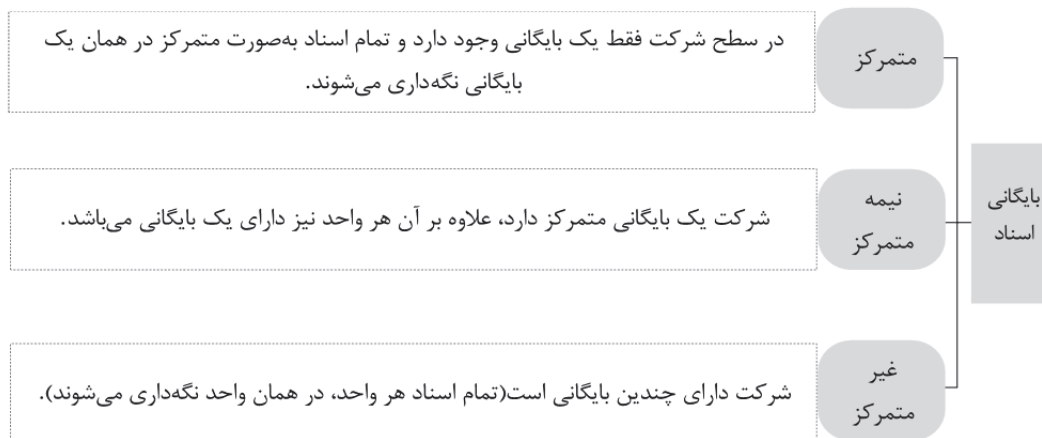
در این مرحله از سامان‌دهی فیزیکی، باید فهرستی از اسناد موجود به تفکیک موضوعات تهیه شود تا در مواقع لزوم تمامی اسناد از طریق فهرست‌های تهیه شده قابل بازیابی باشند.

## شیوه‌های بایگانی اسناد

به نظر شما در یک شرکت حمل‌ونقل بهتر است تمام اسناد شرکت به‌صورت متمرکز در یک بایگانی نگهداری شوند یا اسناد و سوابق کاری مربوط به هر واحد، در همان واحد به‌صورت جداگانه بایگانی و نگهداری شوند؟ فکر می‌کنید مزایا و معایب هر کدام از این روش‌ها چیست؟

بدیهی است تصمیم‌گیری در این مورد به عوامل مختلفی بستگی دارد. برخی از این عوامل عبارت‌اند از:

- ✓ اندازه شرکت؛
- ✓ وسعت مکانی (جغرافیایی) شرکت؛
- ✓ حجم اسناد و مدارکی که باید در شرکت نگهداری شوند؛
- ✓ میزان مراجعه کارکنان و مراجعین به اسناد؛



نمودار ۲- شیوه‌های بایگانی اسناد



در بالا شیوه‌های بایگانی ارائه شده‌است. آیا می‌توانید مزایا و معایب هریک را با ذکر دلایل آن توضیح دهید؟



با حضور در محیط کارگاه، هر یک از شما با بررسی مجموعه اسنادی که توسط هنرآموز در اختیار شما قرار می‌گیرد، فهرستی از اسناد و پرونده‌های بایگانی تهیه نمایید و روش‌های ممکن برای طبقه‌بندی هر کدام از اسناد را پیشنهاد داده و مزایا و معایب آنها را بررسی نمایید. نتیجه گزارش این فعالیت را با ذکر موارد زیر ارائه نمایید:

- با توجه به اسنادی که ملاحظه نمودید، فهرستی از اسنادی که باید در یک شرکت حمل‌ونقل نگهداری شوند تهیه نمایید.
- طبقه‌بندی مناسب برای بایگانی آنها را پیشنهاد نمایید.
- تجهیزات مناسب و انواع آن را برای بایگانی پیشنهاد دهید.
- بر اساس طبقه‌بندی ارائه شده، اندازه مناسب را برای پوشه‌ها یا زونکن‌ها را تعیین نمایید.

ارزشیابی مرحله سوم					
ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد	نتایج ممکن	استاندارد(شاخص‌ها / داوری / نمره‌دهی)	نمره
۱	توزیع و ارجاع اسناد	محل آزمون: در محل کارگاه زمان: ۱۵ دقیقه	۱- انجام صحیح بایگانی در عمل. ۲- انجام نشدن بایگانی صحیح در عمل.	انتخاب روش‌های طبقه‌بندی مناسب، درک و اجرای کامل تمام وظایف و بایگانی صحیح با توجه به اسناد در اختیار.	۳
				انتخاب نشدن روش مناسب طبقه‌بندی برای برخی از اسناد و اجرای نسبی وظایف و بایگانی کلیه اسناد.	۲
				انتخاب نشدن روش‌های طبقه‌بندی و انجام نشدن بایگانی هیچ یک از اسناد.	۱
	شایستگی غیر فنی	رعایت نکات ارگونومی، ایمنی و صرفه‌جویی	۱- رعایت تمام نکات ارگونومی و اجرای صحیح آنها. ۲- رعایت نشدن تمام نکات ارگونومی.	رعایت همه موارد.	۲
				رعایت برخی از موارد و رعایت نشدن برخی دیگر.	۱

## انواع درخواست‌ها و نحوه رسیدگی به آنها

شما به عنوان یک بایگان، وظایف مختلفی را برعهده دارید که با توجه به این وظایف، ممکن است از شما درخواست‌هایی شود. آیا می‌دانید مهم‌ترین درخواست‌هایی که به شما ارجاع می‌شود، چیست؟ به نظر شما چگونه باید به این درخواست‌های کاری که از شما می‌شود رسیدگی کرده و به آنها پاسخ مناسب بدهید؟ در ادامه با این موضوعات آشنا می‌شوید.

## انواع درخواست‌ها از بایگان

برخی از مهم‌ترین درخواست‌هایی که ممکن است در یک شرکت حمل‌ونقل یا سازمان پایانه‌ها به شما به عنوان بایگان ارجاع شود، عبارت‌اند از:

✓ **درخواست تفکیک و ارجاع اسناد:** برخی از اسناد در بیش از یک نسخه تهیه یا صادر می‌شوند (مانند صورت وضعیت مسافر یا بار). در برخی از موارد نیز شما به عنوان بایگان یک شرکت حمل‌ونقل چند نسخه از یک سند را دریافت می‌کنید. در برخی از موارد نیز ممکن است مجبور شوید که از یک سند کپی تهیه کنید. در این گونه موارد شما با تفکیک نسخ یا در صورت لزوم تهیه تعداد کافی کپی (تصویر) سند دریافتی، آنها را برای افراد یا واحدهای مناسب ارجاع نمایید. در اسنادی که در چند نسخه تهیه می‌شوند، معمولاً دریافت‌کننده یا مالک نهایی سند در گوشه یا پایین سند درج شده است (به تصویر صورت وضعیت مسافری که در بحث ارکان سند مشاهده نمودید، مراجعه کنید).

✓ **درخواست بایگانی یک سند:** در نهایت حداقل یک نسخه از تمامی اسناد باید نگهداری شوند، که به بایگان شرکت حمل‌ونقل یا سازمان پایانه‌ها سپرده می‌شود. در این مورد بایگان باید از سند مورد نظر بر اساس طبقه‌بندی استفاده کند و بر اساس ضوابط و رویه موجود، در محل مناسب پرونده مربوط را بایگانی نماید.

✓ **درخواست بازبایی و ارائه یک سند:** در بسیاری از موارد، اسناد موجود در یک شرکت حمل‌ونقل یا سازمان پایانه‌ها، به دفعات زیاد ارجاع و استفاده می‌شوند. در این موارد بایگان باید ضمن مراجعه به قفسه‌های بایگانی، سند یا اسناد مورد نظر را بازبایی کرده و به متقاضی تحویل دهد. متقاضی دریافت سند ممکن است مافوق شما، یا سایر همکاران شما در شرکت حمل‌ونقل یا سازمان پایانه‌ها، مسافر و یا هر فرد دیگری باشد؛ البته بدیهی است که تحویل اصل یا حتی تصویر اسناد فقط باید به افراد مجاز و با رعایت قوانین داخلی شرکت حمل‌ونقل یا سازمان پایانه‌ها صورت گیرد.

**درخواست تهیه یک گزارش:** در بسیاری از موارد ممکن است که مافوق شما، از شما به عنوان بایگان شرکت حمل‌ونقل یا سازمان پایانه‌ها بخواهد تا با مراجعه به اسناد خاص، خلاصه‌ای از اطلاعات موجود در برخی از اسناد را در قالب یک گزارش تهیه و ارائه نمایید. به عنوان مثال ممکن است از شما خواسته شود تا گزارشی درباره تعداد و دلایل خرابی وسایل نقلیه به تفکیک باری و مسافری تهیه نمایید. در این موارد شما باید با مراجعه به محل بایگانی و بازبایی اسناد مورد نظر، اطلاعات لازم را استخراج و گزارش لازم را تهیه نمایید. نحوه تهیه گزارش در مباحث آتی توضیح داده می‌شود.

در پاسخ به هریک از درخواست‌های فوق باید با توجه به اِشرافی که به محیط بایگانی و پرونده‌های موجود در آنها دارید، اقدامات لازم را در کوتاه‌ترین زمان انجام داده و با مراجعه به پرونده مربوط، پاسخ لازم را به متقاضی ارائه کنید. اما دو نکته بسیار مهم را باید در پاسخ به هریک از درخواست‌ها همیشه رعایت نمایید:

✓ نحوه استفاده، ارائه و تحویل اسناد؛

✓ نحوه برخورد با متقاضی؛

در ادامه با برخی از نکات مهم در خصوص هریک از این موارد آشنا می‌شوید.

## نحوه استفاده، ارائه و تحویل اسناد

دسترسی و استفاده از اسناد باید به صورت کاملاً کنترل‌شده و بر اساس رویه مشخصی صورت پذیرد. این امر بدین معنی است که هریک از اسناد شرکت حمل‌ونقل یا سازمان پایانه‌ها فقط به وسیله افراد مجازی که از قبل تعیین شده‌اند؛ قابل دسترسی می‌باشد. البته افراد مجاز هم باید با هماهنگی متصدی مربوط اسناد مورد نیاز خود را دریافت نموده و بلافاصله پس از استفاده، آن را به محل بایگانی بازگردانند. هدف از این امر جلوگیری از مفقود شدن و سوء استفاده از اسناد است. متصدی بایگانی باید سابقه کلیه اسناد و پرونده‌هایی را که به هر دلیلی از محل بایگانی خارج می‌شوند، ثبت و نگهداری نماید. این سابقه باید شامل اطلاعاتی مانند فرد دریافت‌کننده، علت دریافت، تاریخ دریافت و عودت و سایر اطلاعات لازم باشد. در صورتی که اسناد درخواستی جزء اسناد محرمانه باشد، باید محل نگهداری و شرایط تحویل و دریافت آنها با هماهنگی مافوق و مسئولین مجاز مربوطه باشد.

## نحوه برخورد با متقاضی

شما به عنوان بایگان در یک شرکت حمل‌ونقل یا سازمان پایانه‌ها، مراجعه‌کنندگان مختلفی خواهید داشت. ممکن است متقاضی، مافوق، همکار، مسافر، مشتری، راننده یا هر ارباب رجوع دیگری (مانند متقاضی یک مجوز) باشد. نحوه برخورد شما با مراجعه‌کننده بسیار مهم است و شما همواره در رسیدگی و پاسخ به درخواست‌های دریافتی، باید نکات مهمی را مورد توجه قرار دهید. لازم است این نکات در قالب بایدها (کارهایی که باید انجام دهید) و نبایدها (کارهایی که نباید انجام دهید) در پاسخ به درخواست‌های مافوق، همکاران، زیردستان و ارباب رجوع در نظر گرفته شوند. برخی از مهم‌ترین این نکات عبارت است از:

**رعایت آداب اجتماعی:** در برخورد با هریک از متقاضیان، باید آداب اجتماعی رعایت شوند. برخورد با روی گشاده، پاسخ‌گویی همراه با لبخند، استفاده از جملات و کلمات رسمی و محترمانه، پرهیز از شوخی‌های زننده و نابه‌جا، رعایت احترام متقابل، پرهیز از توهین، تندی نکردن در پاسخ‌گویی و مواردی از این قبیل از مهم‌ترین نکات مربوط به آداب اجتماعی است.

**نوع دوستی:** متقاضی - چه همکار مافوق، هم‌رده یا زیر دست باشد و چه ارباب رجوع ناآشنا - همگی انسان و هم‌نوع شما هستند و همیشه باید برای رفع مشکلات هم‌نوعان در چارچوب قوانین و وظایف حداکثر تلاش انجام پذیرد.



**وجدان کاری:** تلاش برای انجام وظایف محوله وظیفه همه کارکنان است، اما تلاش بیشتر از شرح وظایف، نشان‌دهنده وجدان کاری و تعهد شما می‌باشد. به عنوان مثال کمک به سایر همکاران یا انجام وظایف ایشان (مثلاً در مواقع گرفتاری)، انجام وظایف اداری در ساعات غیر کاری و مانند آن، از مصادیق وجدان کاری است.

**دقت:** رسیدگی و پاسخ به همه انواع درخواست‌هایی که از شما به عنوان بایگان یک شرکت حمل‌ونقل یا سازمان پایانه‌ها می‌شود، باید با نهایت دقت و عاری از هرگونه اشکال و اشتباه صورت گیرد.

**سرعت:** علاوه بر دقت، ارائه پاسخ به متقاضی، باید در کوتاه‌ترین زمان ممکن صورت گیرد.

به نظر شما در هریک از شکل‌های زیر کدام‌یک از نکات فوق در مورد پاسخ‌گویی به درخواست‌ها رعایت نشده است؟



شکل ج



شکل ب



شکل الف

فعالیت کلاسی ۱۲



در بالا پاسخ‌گویی به مراجعین را فرا گرفتید. آیا می‌توانید نکات دیگری را که باید در این خصوص مورد توجه قرار دهید، نام ببرید؟ برخی از بایدها و نبایدهایی را که در پاسخ‌گویی به هر یک از گروه‌های مراجعین (مافوق، همکار، زیردست، ارباب رجوع) باید رعایت کنید، نام ببرید. در پاسخ به این سؤال، جدول زیر را کامل کنید.

فعالیت کلاسی ۱۳



بایدها و نبایدها در پاسخ‌گویی	بایدها	نبایدها
در ارتباط با ارباب رجوع		
در ارتباط با سازمان		
در ارتباط با مافوق		
در ارتباط با زیردست		
در ارتباط با همکاران		

با حضور در کارگاه، بر اساس توضیحات هنرآموز و با رعایت نکاتی که در بالا آموختید، سعی کنید رفتار مناسب را در نقش بایگان یا ارباب رجوع یک شرکت حمل‌ونقل ایفا کنید.

فعالیت کارگاهی ۴





با حضور در کارگاه، اسنادی را که هنرآموز در اختیار شما قرار می‌دهد، تفکیک نسخه نموده و دریافت‌کننده هر نسخه را تعیین نمایید. در صورت لزوم اسنادی را که باید از آنها کپی تهیه شود، تعیین کنید و بگویید چرا باید از این اسناد کپی تهیه شود و اینکه باید برای چه افراد، واحدها یا سازمان‌هایی ارسال شود. در نهایت پرونده‌ای را که هر سند باید در آن بایگانی شود، را تعیین کنید.

ارزشیابی مرحله چهارم					
ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد	نتایج ممکن	استاندارد(شاخص‌ها/ داوری / نمره‌دهی)	
۱	توزیع و ارجاع اسناد	محل آزمون: در محل کارگاه زمان: ۱۰ دقیقه	۱- رعایت تمام نکات گفته شده در کتاب به منظور استفاده و تفکیک اسناد، توزیع و بایگانی آنها. ۲- رعایت برخی از نکات گفته شده در کتاب در استفاده و تفکیک اسناد، توزیع و بایگانی آنها. ۳- رعایت نکردن تمام اصول استفاده از اسناد و تفکیک، توزیع و بایگانی آنها.	۳	استفاده کاملاً صحیح از اسناد و رعایت کامل تمامی موارد در فرایند تفکیک، توزیع و بایگانی آنها با توجه به مطالب موجود در کتاب.
				۲	رعایت برخی از نکات اصلی در استفاده صحیح از اسناد و تفکیک، توزیع و بایگانی آنها.
				۱	رعایت نکردن هیچ یک از نکات در استفاده صحیح از اسناد و تفکیک، توزیع و بایگانی آنها با توجه به مطالب موجود در کتاب.
	شایستگی غیر فنی	برخورد مناسب با ارباب رجوع	۱- با ارباب رجوع به درستی برخورد می‌نماید. ۲- با ارباب رجوع به درستی برخورد نمی‌نماید.	۲	برخورد مناسب با ارباب رجوع.
				۱	برخورد نامناسب با ارباب رجوع.

## اصول گزارش نویسی

آیا می‌دانید گزارش چیست و چرا تهیه می‌شود؟ یک گزارش خوب باید چه ویژگی‌هایی داشته باشد؟ برای تهیه یک گزارش باید چه اصول و قواعدی رعایت شود؟

یکی از مسائلی که همه سازمان‌ها از جمله شرکت‌های حمل‌ونقل باید به آن توجه نمایند، تهیه و ارائه گزارش از کارمند به مدیران یا رده‌های پایین‌تر به رده‌های بالاتر است. یکی از مهم‌ترین اهداف بایگانی نیز تهیه گزارش‌هایی است که در موارد لزوم خلاصه‌ای از اطلاعات موجود در سوابق و اسناد موجود در پرونده‌های بایگانی را برای کارکنان و مدیران شرکت حمل‌ونقل ارائه نماید. بدیهی است هر گزارش با توجه به اطلاعات و محتوای مورد نیاز باید مشخصات و ویژگی‌های خاصی داشته باشد تا اطلاعات مورد نیاز را به نحو مطلوبی به فرد مورد نظر منتقل نماید.

گزارش وسیله‌ای است برای انتقال اطلاعات سازمان یافته و قابل فهم به فردی که به آن نیاز دارد. لذا هدف از نوشتن گزارش، رساندن سریع و صحت پیام به خواننده است. بر همین اساس گزارش‌نویسی، فنی است که اطلاعات کیفی و کمی را به سرعت و با صحت و روشنی به خواننده منتقل می‌کند. این اطلاعات باید در چارچوب و قالب مناسبی به فرد مورد نظر ارائه شود.

## ویژگی‌های یک گزارش خوب

- آیا می‌دانید گزارش خوب چه ویژگی‌هایی باید داشته باشد؟ در یک گزارش خوب موارد زیر باید به دقت رعایت شوند:

  - ۱- **بیان مطلب:** متن نوشته باید روشن و غیر قابل تفسیر بوده و حاوی یک مفهوم و ایده اصلی باشد.
  - ۲- **درست نوشتن:** نوشته باید فاقد هر اشتباه املائی، انشایی و نگارشی باشد.
  - ۳- **منطقی بودن:** ارتباط منطقی مطالب با یکدیگر باید رعایت شده باشد.
  - ۴- **تقسیم‌بندی مطالب:** بخش‌های مختلف گزارش باید از هم تفکیک شده و در بندهای مختلف ذکر شوند. به عنوان مثال یک گزارش ممکن است شامل بخش‌هایی مانند سابقه و گذشته موضوع، قوانین و مقررات مربوط، اقدامات و پیشنهادها و نتایج مورد انتظار باشد. رعایت پاراگراف‌بندی علاوه بر جلب توجه خواننده به روشنی مطالب کمک می‌کند.
  - ۵- **واقع‌بینی:** محتوای گزارش باید دقیق و واقعی بوده و با بی‌طرفی و بدون غرض‌ورزی تهیه شود.
  - ۶- **رعایت اختصار:** خلاصه‌نویسی، اشتباه را کم می‌کند ولی نباید به روشنی و درستی نوشته، و نیز جامع و کامل بودن آن خدشه وارد سازد.
  - ۷- **تاکید بر نکات و موارد مهم:** نکات و موارد مهم نوشته شده، باید با رعایت ترتیب و توالی صحیح برای بیان عبارات برجسته شود و در دید قرار گیرد.
  - ۸- **صحیح نوشتن:** رعایت علائم و نقطه‌گذاری در نوشته، سادگی و رعایت دستور زبان و نکات نگارشی ضروری است.
  - ۹- **استفاده از جملات و عبارات ساده، کوتاه، روشن و پرهیز از به کارگیری واژه‌ها و اصطلاحات غیر متعارف و ناآشنا.**

برای تهیه یک گزارش مطلوب و متناسب با ویژگی‌های فوق، مراحل و اقدامات مشخصی را باید انجام داد که در ادامه با این مراحل آشنا می‌شوید.

## مراحل گزارش نویسی

آیا می‌دانید چگونه می‌توان یک گزارش مناسب تهیه نمود؟ چه مراحل و گام‌هایی باید طی شود تا گزارش مناسبی تهیه شود؟ در شکل زیر این مراحل نشان داده شده است.



شکل ۱۷- مراحل گزارش نویسی

آیا گزارش‌هایی را که در جلسات گذشته تهیه نمودید، به خاطر دارید؟ به نظر شما در تهیه گزارش‌های قبلی تا چه حد نکاتی که در فرایند تهیه گزارش خوب در این جلسه فرا گرفته‌اید، رعایت شده است؟ یکی از این گزارش‌ها را به دلخواه انتخاب کنید. این گزارش را دوباره بخوانید و با توجه به فرایندی که در این جلسه فرا گرفتید، آن را باز نویسی کنید. تمامی مراحل فرایند را برای تهیه گزارش جدید، طی کنید. گزارش جدید را با گزارش اولیه خود مقایسه کنید. به نظر شما چه تغییراتی در گزارش جدید ایجاد شده است؟

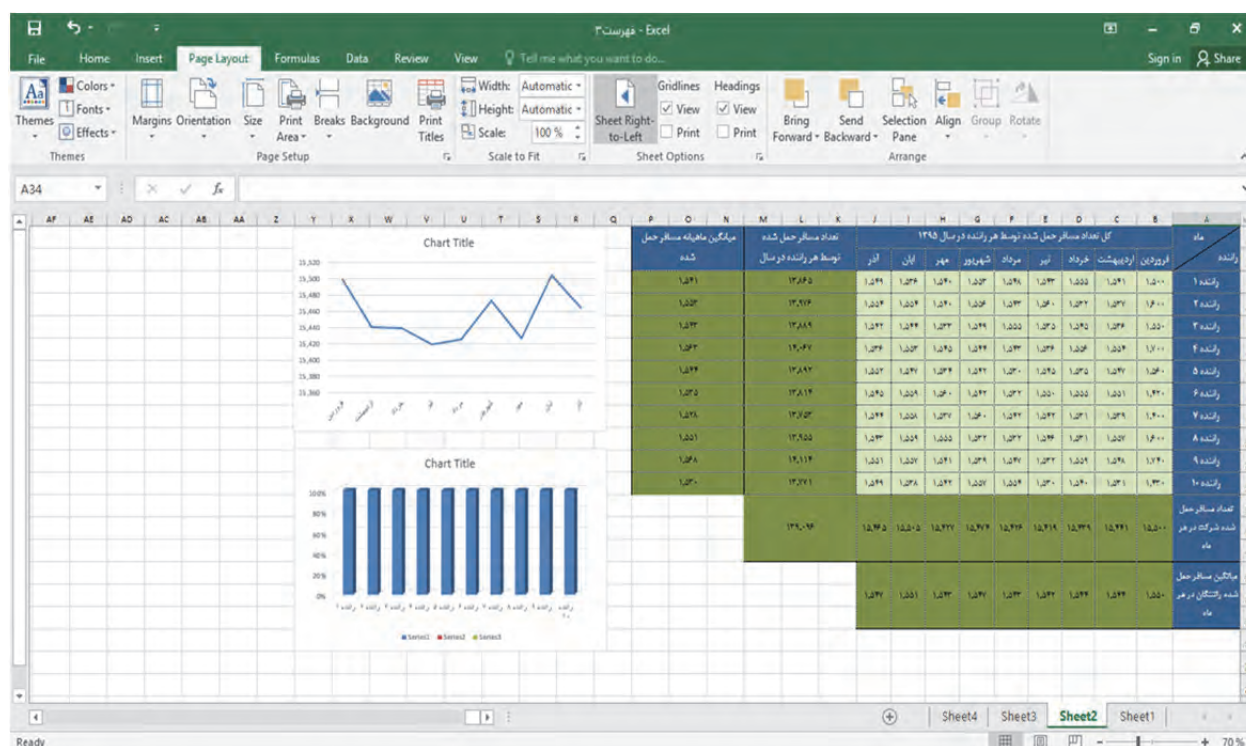
فعالیت کلاسی ۱۴



## نحوه تهیه گزارش آماری و تحلیل از طریق نرم‌افزار

در بحث قبلی با نحوه تهیه گزارش طبق اطلاعات موجود در اسناد آشنا شدید. در برخی موارد لازم است تا داده‌های عددی موجود در اسناد را تحلیل کرده و گزارش‌های آماری مربوطه را تهیه و ارائه نمایید. استفاده از نرم‌افزارهای رایانه‌ای

برای این موضوع می‌تواند بسیار مؤثر و مفید باشد. در سال‌های گذشته با مجموعه آفیس آشنا شده‌اید. نرم‌افزار اکسل<sup>۱</sup> (به عنوان یک نرم‌افزار صفحه گسترده) که یکی از امکانات مجموعه آفیس است، برای تحلیل آماری داده‌های عددی می‌تواند در تهیه گزارش‌های تحلیلی مورد استفاده شما به عنوان بایگان یک شرکت حمل‌ونقل یا سازمان پایانه‌ها قرار بگیرد.



شکل ۱۸- نمایی از نرم‌افزار صفحه گسترده اکسل

برخی از امکانات نرم‌افزار اکسل و کاربردهای آن را در تهیه گزارش‌های تحلیلی آماری برای یک بایگانی، می‌توان بدین شرح نام برد:

- ✓ ثبت و ذخیره اطلاعات مربوط به پرونده‌ها و اسناد؛
  - ✓ ثبت و ذخیره اطلاعات عددی موجود در اسناد؛
  - ✓ انجام اعمال اصلی ریاضی (جمع و تفریق، ضرب و تقسیم) و آماری (مانند میانگین، میان و مانند آن) و همچنین استفاده از توابع مختلف؛
  - ✓ تهیه نمودارهای آماری مورد نیاز.
- بدیهی است امکانات و قابلیت‌های این نرم‌افزار بسیار گسترده است که در سال گذشته با برخی از آنها آشنا شدید.

۱- نام لاتین این نرم‌افزار Microsoft Excell است.



مدیر یک شرکت حمل و نقل مسافر معتقد است که برخورد خوب رانندگان و توجه آنها به تمیزی وسیله نقلیه، باعث جلب رضایت مسافران شده و در نتیجه مسافران بیشتر تمایل دارند تا رانندگان خوش برخورد و ماشین‌های تمیز و سالم را برای مسافرت خود انتخاب کنند. لذا به عقیده این مدیر رانندگان خوش برخوردی که وسیله نقلیه تمیزی دارند، مسافران بیشتری نیز دارند. در نتیجه این مدیر تعداد مسافر حمل شده به وسیله هر راننده را به عنوان معیاری برای ارزیابی عملکرد رانندگان انتخاب نموده است. مدیر این شرکت حمل و نقل از شما به عنوان بایگان شرکت حمل و نقل می‌خواهد تا گزارشی از عملکرد تمام رانندگان در سال ۱۳۹۵ را تهیه نمایید تا وی بتواند راننده خوب را شناسایی و از وی قدردانی نماید. شما با مراجعه به بایگانی، صورت وضعیت مربوط به سال ۱۳۹۵ همه رانندگان را بررسی نموده و اطلاعات مربوط را استخراج و در فایل اکسل (به شرح زیر) وارد نمایید.

ماه راننده	تعداد مسافر حمل شده توسط هر راننده در سال ۱۳۹۵								
	فروردین	اردیبهشت	خرداد	تیر	مرداد	شهریور	مهر	آبان	آذر
رانندهٔ ۱	۱,۷۹۷	۱,۸۰۳	۱,۷۰۹	۱,۷۲۷	۱,۹۰۳	۱,۷۲۹	۱,۷۲۹	۱,۶۸۹	۱,۹۲۱
رانندهٔ ۲	۱,۸۴۹	۱,۸۱۶	۱,۸۰۴	۱,۸۹۷	۱,۶۷۵	۱,۷۵۹	۱,۷۷۷	۱,۷۹۲	۱,۸۴۴
رانندهٔ ۳	۱,۸۱۶	۱,۶۴۷	۱,۷۳۵	۱,۸۸۳	۱,۸۶۲	۱,۶۵۵	۱,۸۹۴	۱,۸۰۸	۱,۶۹۱
رانندهٔ ۴	۱,۹۸۷	۱,۶۸۴	۱,۷۶۲	۱,۷۲۵	۱,۸۸۳	۱,۸۲۷	۱,۷۳۷	۱,۹۲۳	۱,۶۶۴
رانندهٔ ۵	۱,۶۶۶	۱,۹۱۳	۱,۶۶۷	۱,۸۹۷	۱,۹۲۵	۱,۷۹۰	۱,۷۳۹	۱,۸۲۹	۱,۷۹۱
رانندهٔ ۶	۱,۷۲۹	۱,۸۵۴	۱,۶۷۲	۱,۶۹۲	۱,۸۱۸	۱,۷۳۸	۱,۷۶۲	۱,۸۵۱	۱,۸۵۱
رانندهٔ ۷	۱,۷۷۰	۱,۶۹۲	۱,۷۵۴	۱,۸۶۱	۱,۸۵۰	۱,۷۲۶	۱,۸۸۴	۱,۶۷۰	۱,۸۱۰
رانندهٔ ۸	۱,۸۰۸	۱,۹۲۲	۱,۶۶۹	۱,۸۴۳	۱,۷۶۰	۱,۸۶۶	۱,۸۰۱	۱,۹۴۰	۱,۷۳۸
رانندهٔ ۹	۱,۸۶۹	۱,۸۲۰	۱,۹۴۱	۱,۸۹۷	۱,۷۹۲	۱,۷۸۷	۱,۸۰۹	۱,۷۴۳	۱,۹۵۱
رانندهٔ ۱۰	۱,۷۸۸	۱,۹۲۹	۱,۸۸۱	۱,۹۰۱	۱,۸۲۰	۱,۶۹۲	۱,۶۴۶	۱,۷۷۶	۱,۸۳۳

اطلاعات فوق را در نرم افزار اکسل وارد نمایید و با توجه به آنچه که در سال گذشته آموخته‌اید، به سؤالات زیر با استفاده از این نرم افزار پاسخ دهید.

- ۱- کل تعداد مسافر حمل شده توسط شرکت در هر ماه؛
- ۲- کل تعداد مسافر حمل شده توسط هر راننده در طول سال ۱۳۹۵؛
- ۳- کل تعداد مسافر حمل شده توسط شرکت در طول سال ۱۳۹۵؛
- ۴- میانگین تعداد مسافر حمل شده توسط رانندگان شرکت در هر ماه؛
- ۵- میانگین تعداد مسافر حمل شده ماهانه توسط هر راننده؛
- ۶- نمودار مسافر حمل شده به تفکیک رانندگان؛
- ۷- نمودار مسافر حمل شده به تفکیک هر ماه؛
- ۸- از کدام راننده باید تقدیر شود؟



## تنظیم گزارش آماری و تحلیلی از طریق نرم افزار

فعالیت کارگاهی ۶



با حضور در کارگاه یا یک شرکت حمل و نقل، یکی از موضوعاتی را که مربی به شما معرفی می کند، انتخاب نمایید و گزارش آماری تحلیلی را در خصوص موضوع انتخابی به صورت گروهی به شرح زیر انجام دهید:

- ۱- با توجه به موضوع انتخابی، اسنادی را که برای استخراج اطلاعات و تهیه گزارش نیاز دارید، تعیین نمایید.
- ۲- با مراجعه به اسناد تعیین شده، اطلاعات عددی مورد نیاز را برای دوره ۶ ماهه یا یک ساله گذشته استخراج و در یک فایل اکسل وارد نمایید.
- ۳- براساس اطلاعاتی که استخراج نموده اید، کلیه تحلیل های آماری، جداول و نمودارهایی را که فکر می کنید برای تصمیم گیری مدیران شرکت مفید است، با استفاده از نرم افزار اکسل تهیه نمایید.
- ۴- یک گزارش تحلیلی کامل را با استفاده از نتایج تحلیل های خود برای مدیر شرکت تهیه نمایید. با طی نمودن مراحل مختلف فرایند تهیه گزارش، براساس آنچه که در خصوص اصول و مراحل گزارش نویسی در جلسات قبل آموخته اید، این گزارش را تهیه نمایید.

### ارزشیابی مرحله پنجم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها / داوری / نمره دهی)	نمره
۱	تهیه و ارائه گزارش	محل آزمون: در محل سایت رایانه و کارگاه زمان: ۱۸۰ دقیقه برای هر گروه (به طور هم زمان)	۱- ارائه گزارش کامل. ۲- ارائه نکردن گزارش کامل و صحیح.	ورود صحیح و کامل اطلاعات در نرم افزار اکسل، محاسبه صحیح مقادیر مورد نیاز با استفاده از توابع مناسب و ارائه تحلیل ها و نمودارهای مناسب.	۳
				ورود صحیح اطلاعات و انجام برخی از محاسبات با استفاده از نرم افزار.	۲
				ناتوانی در ورود اطلاعات.	۱
شایستگی غیر فنی	رعایت نکات ارگونومی، حین کار با رایانه	۱- رعایت تمام نکات ارگونومی در حین کار با رایانه ۲- رعایت نکردن نکات ارگونومی	رعایت همه موارد شامل تنظیم صندلی، نشستن صحیح و سایر موارد، و ذکر نکات غیرارگونومی احتمالی موجود مانند زاویه نامناسب تابش نور و موارد دیگر.	رعایت اکثر موارد.	۳
				رعایت نکردن هیچ یک از موارد.	۲
				رعایت نکردن هیچ یک از موارد.	۱

## صرفه‌جویی در کار بایگانی

آیا اهمیت صرفه‌جویی را می‌دانید؟ آیا تا به حال ضرب‌المثل زیر را شنیده‌اید؟ برداشت شما از این ضرب‌المثل و تصویر زیر چیست؟ به نظر شما چرا باید به نحوه استفاده مناسب از منابع در اختیار، توجه داشته باشیم؟



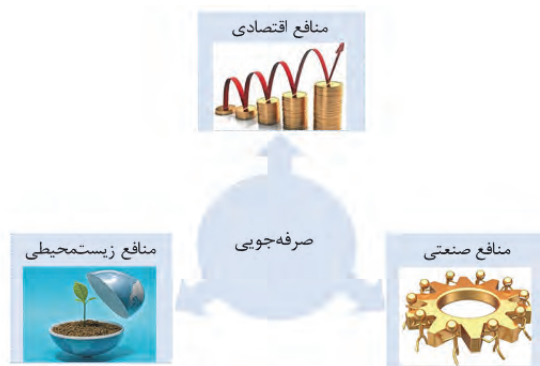
شکل ۱۹- اهمیت صرفه‌جویی

همان‌طور که می‌دانید، منابعی که بر روی کره زمین در اختیار ما انسان‌ها قرار گرفته‌اند محدود هستند و دیر یا زود به اتمام می‌رسند. آیا می‌توانید تصور کنید که فرزندان و آیندگان شما، بدون در اختیار داشتن این منابع، چگونه باید زندگی کنند؟ پس همان‌طور که می‌بینید، صرفه‌جویی در استفاده از منابعی که امروز در اختیار ما قرار گرفته‌اند، اهمیت بسیار زیادی دارد. صرفه‌جویی از سه جنبه مختلف اهمیت دارد:

**جنبه صنعتی:** صرفه‌جویی، باعث ذخیره شدن بخش زیادی از منابع موجود می‌شود. این منابع می‌توانند در بخش‌های صنعتی مورد استفاده قرار گرفته و باعث رونق صنعتی کشور و در نتیجه افزایش رفاه کل جامعه شود.

**جنبه اقتصادی:** همان‌طور که می‌دانید، تهیه منابع برای شرکت‌ها و از آن مهم‌تر برای کل کشور عزیز ما دارای هزینه است. صرفه‌جویی در منابع باعث صرفه‌جویی در هزینه‌های شرکت و نهایتاً کشور می‌شود و در نتیجه پول ناشی از این صرفه‌جویی می‌تواند در ایجاد رونق اقتصادی به کار گرفته شود.

**جنبه زیست‌محیطی:** استفاده از منابع، مستقیم یا غیر مستقیم از بین رفتن محیط زیست را در پی دارد. کاغذ با قطع درختان تولید می‌شود. سوخت‌های فسیلی (نفت و بنزین) با تولید گازهای گلخانه‌ای، آلودگی محیط زیست را به دنبال دارند. زباله‌های تولیدشده ناشی از مصرف منابع، باعث آلودگی محیط زندگی می‌شود. بیشتر روش‌های تولید انرژی برق، با آلودگی محیط زیست همراه است. پس همان‌طور که می‌بینید، صرفه‌جویی در هریک از این منابع و انرژی‌ها، کاهش آلودگی‌های زیست‌محیطی را به دنبال دارد.



شکل ۲۰- آثار و نتایج صرفه‌جویی

حال که با اهمیت صرفه‌جویی آشنا شدید، آیا می‌توانید بگویید که در امور بایگانی چگونه می‌توان در استفاده از ملزومات و منابع در اختیار، صرفه‌جویی کرد؟



نمودار ۳- صرفه‌جویی در امور بایگانی

برای این کار، همیشه در انجام وظایف خود به این موارد دقت کنید:

### صرفه‌جویی در کاغذ و ملزومات اداری

- ✓ از تهیه و تکثیر نسخ اضافی که نیازی به آنها ندارید، خودداری کنید.
- ✓ به یاد داشته باشید که **کاغذ زباله نیست**. کاغذهای باطله را از زباله‌های دیگر تفکیک کنید، زیرا کاغذ قابل بازیافت است. برای این کار از سطل‌های مخصوص کاغذ استفاده کنید.
- ✓ همیشه از هر دو روی کاغذ استفاده کنید. کاغذهایی را که یک روی آنها استفاده نشده و سفید است، دور نریزید. از قسمت سفید این کاغذها می‌توانید مجدداً (به عنوان چرک‌نویس) استفاده نمایید؛ البته مراقب باشید که اطلاعات طبقه‌بندی شده بر روی آنها وجود نداشته باشد.

### صرفه‌جویی در مصرف انرژی

- ✓ دمای محل کار خود را بر روی دمای مناسب تنظیم کرده و از استفاده بی‌مورد از تجهیزات گرمایشی و سرمایشی خودداری نمایید.
- ✓ دمای آسایش در تابستان ۲۵ و در زمستان ۲۰ درجه سانتی‌گراد است.
- ✓ فیلتر هوای دستگاه تهویه را همواره تمیز نگاه دارید.
- ✓ از لامپ‌ها و وسایل الکتریکی کم‌مصرف استفاده کنید. در تهیه این وسایل، به برچسب مصرف انرژی توجه کنید.



شکل ۲۱- نمونه برچسب انرژی



در این بخش برخی از نکات را برای صرفه‌جویی در مصرف انرژی فرا گرفتید. آیا می‌توانید نکات دیگری را برای صرفه‌جویی در این دو حوزه نام ببرید؟



در این بخش برخی از راهکارهای صرفه‌جویی را فرا گرفتید. در خصوص نحوه به‌کارگیری هر یک از آنها در محل زندگی (منزل) و کلاس کمی فکر کنید. آیا می‌توانید فهرستی تهیه کنید که در آن، نمونه‌هایی از مواردی را که در آنها نکات بالا را رعایت کرده‌اید، نام ببرید. در خصوص مواردی که رعایت نکرده‌اید چگونه؟ آیا می‌توانید راهکارهایی را نام ببرید که بتوانید همیشه رعایت نکات صرفه‌جویی را به‌خاطر داشته باشید و آنها را فراموش نکنید؟

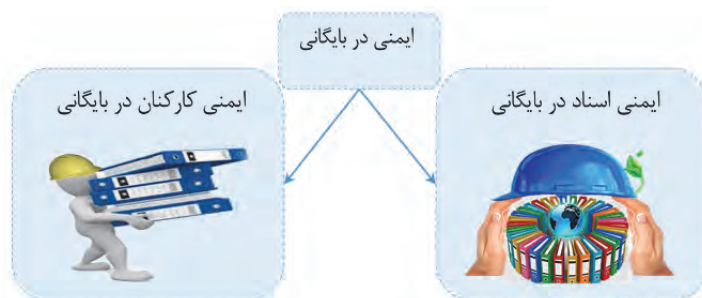
## ایمنی در بایگانی

به تصاویر زیر دقت کنید. به نظر شما در هر یک از حوادثی که در شکل می‌بینید، علت وقوع حادثه چه بوده‌است؟ آیا می‌دانید چگونه می‌توان از وقوع چنین حوادثی جلوگیری نمود؟



شکل ۲۲- برخی از حوادث در محیط کار

همیشه در محیط‌های کاری خطراتی وجود دارد که ممکن است برای کارکنان یا شرکت، مخاطراتی را در پی داشته باشد. به همین لحاظ رعایت نکات ایمنی در محیط کار از اهمیت زیادی برخوردار است. در مورد بایگانی اسناد، موضوع ایمنی از دو جنبه قابل بررسی است. به تصویر زیر دقت کنید:



شکل ۲۳- ابعاد ایمنی در بایگانی

در ادامه ابتدا به بحث ایمنی کارکنان و سپس به موضوع ایمنی اسناد می‌پردازیم.

## ایمنی کارکنان در بایگانی

در گذشته، با اصول ارگونومی آشنا شدید. رعایت اصول ارگونومی برای حفظ سلامت کارکنان اهمیت بسیار زیادی دارد، اما علاوه بر اصول ارگونومی، نکات ایمنی دیگری نیز وجود دارند که رعایت آنها در حفظ سلامت شما در محیط کار بایگانی بسیار مهم هستند. تعداد زیادی از نکات ایمنی را در درس الزامات محیط کار فراگرفتید. آیا این نکات را به خاطر دارید؟ برخی از نکات ایمنی که باید در محیط کار بایگانی به آنها توجه شود، عبارت‌اند از:

- ✓ از کابل‌های طولانی استفاده نکنید.
- ✓ هرگز ابزار تیز و برنده را در جیب خود حمل نکنید.
- ✓ از ابزار برقی عایق دار (مانند منگنه و پانچ برقی) استفاده کنید.
- ✓ ابزار برقی را به وسیله سیم آنها بلند یا حمل نکنید.
- ✓ هیچ گاه دو شاخه را با کشیدن کابل از پریز جدا نکنید.
- ✓ همیشه در محل کار و زندگی خود جعبه کمک‌های اولیه را آماده نگه دارید.

باتوجه به نکاتی که در مورد ایمنی در درس الزامات محیط کار فراگرفتید، تعدادی از نکات ایمنی را نام ببرید که باید در محیط کار بایگانی به آنها توجه کنید.

فعالیت کلاسی ۱۸



## ایمنی اسناد

نکاتی که در بالا ذکر شد، مربوط به حفظ ایمنی و سلامت کارکنان بایگانی بود که توجه به آنها اهمیت بسیار زیادی دارد، اما علاوه بر این موارد، توجه به امنیت و ایمنی اسناد نیز اهمیت فراوانی دارد. تمام آنچه که از ابتدای این فصل تاکنون در خصوص اسناد و بایگانی مطرح شد، با هدف حفظ اسناد و اطلاعات موجود در آنها بوده است. حال که تمام اسناد و اطلاعات در یک یا چند بایگانی گردآوری شده‌اند، بدیهی است که، حفظ امنیت و ایمنی بایگانی اهمیت بسیار زیادی پیدا می‌کند. آیا می‌دانید برای این منظور چه اقداماتی باید انجام شود؟ به نظر شما چه نکاتی باید برای حفظ امنیت اسناد رعایت شوند؟ ایمنی در این خصوص به چه معناست و دارای چه ابعادی دارد؟

### ابعاد امنیت و ایمنی اسناد

امنیت اسناد به معنای حفظ صحت و یکپارچگی، محرمانگی آنها و دسترسی مناسب به آنهاست. این سه مؤلفه، در حقیقت به ابعاد امنیت اسناد معروف هستند که در شکل صفحه بعد نشان داده شده است.



شکل ۲۴- ابعاد امنیت اسناد

### محرمانگی اسناد

اطلاعات فقط باید برای افراد مجاز در دسترس باشد. محرمانگی در حقیقت به معنای جلوگیری از دسترسی افراد غیر مجاز به اسناد و اطلاعات طبقه‌بندی‌شده (اسناد محرمانه، به کلی محرمانه، سری و به کلی سری) است. محرمانگی در حقیقت فرایندی است که به کمک آن این اطمینان ایجاد می‌گردد که حریم خصوصی اسناد رعایت شود و امکان مشاهده آن برای افراد غیر مجاز وجود نداشته باشد. به عبارتی دیگر محرمانگی به حفاظت اطلاعات موجود در اسناد در مقابل فاش شدن یا از دسترسی غیر مجاز آنها است.

آیا موضوع امانت‌داری و اهمیت آن را که در جلسات اول به‌عنوان یکی از وظایف ذاتی بایگان با آن آشنا شدید، به خاطر دارید؟ امانت‌داری با حفظ محرمانگی رابطه نزدیک و تنگاتنگی دارد. امانت‌داری بایگان، به معنی تلاش برای حفظ اسناد و اطلاعات موجود در آنها است که یکی از مهم‌ترین نتایج آن، حفظ محرمانگی اسناد خواهد بود.

### یکپارچگی و صحت اسناد

اطلاعات موجود در یک سند همیشه باید صحیح و بدون هیچ‌گونه اشتباهی حفظ شوند. مخدوش شدن یا تغییر اطلاعات موجود در یک سند می‌تواند هزینه‌های زیادی را برای شرکت در پی داشته باشد که تصمیم اشتباه ناشی از اطلاعات نادرست موجود در یک سند، یکی از تبعات آن است؛ لذا اسناد باید به‌گونه‌ای محافظت شوند که اطلاعات موجود در آنها همیشه صحیح و خوانا باقی بماند. حفظ یکپارچگی و صحت اسناد، فرایندی است که به کمک آن این اطمینان ایجاد می‌گردد که همواره اطلاعات موجود در اسناد، در مقابل تغییرات تصادفی یا عمدی حفاظت شوند.

### در دسترس بودن

یک سند باید همیشه در اختیار کارکنان مجاز باشد و اطلاعات موجود در آن به سرعت و با سهولت به کارکنان مربوط تحویل داده شود. این عامل باعث می‌شود تا این اطمینان ایجاد گردد که همواره اسناد برای کارکنان و متقاضیان مجاز، در دسترس و قابل استفاده خواهد بود. چنان که قبلاً هم تشریح شد، مهم‌ترین هدف بایگانی عبارت است از در دسترس بودن منابع برای استفاده به وسیله افراد مرتبط در زمان مناسب. این ویژگی بسیار مهم است زیرا بدون آن، فعالیت‌های معمول شرکت ادامه نمی‌یابد و تصمیمات به‌موقع گرفته نمی‌شود؛ همچنین به این وسیله به نیازها، پاسخ داده شده و از خسارات قابل توجه جلوگیری می‌شود.

## حفظ ایمنی و امنیت اسناد

به نظر شما برای تحقق سه هدف مهمی که در بالا به آنها اشاره شد، چه اقداماتی باید انجام شود؟ مسائل مرتبط با ایمنی اسناد در سه حوزه مختلف باید مورد توجه قرار گیرد: محل نگهداری اسناد، تجهیزات نگهداری اسناد و شرایط استفاده. بخش‌های اصلی که در هر یک از این حوزه‌ها باید مورد توجه قرار گیرد، در شکل زیر نشان داده شده‌است:



شکل ۲۵- حوزه‌های اصلی در ایمنی اسناد و اطلاعات

در ادامه، فهرستی از اقدامات که باید برای حفظ ایمنی اسناد رعایت شوند، تشریح شده‌است.

### شرایط محل (محیط) نگهداری اسناد

- ✓ هیچ‌گاه از محیط‌ها و اتاق‌های غیر سالم خطرناک که از نظر دسترسی مشکل‌دار هستند، به‌عنوان بایگانی استفاده نکنید.
- ✓ محیط‌های فاقد نظارت و اتاق‌هایی که امکان کنترل آنها وجود ندارد، مکان‌های مناسبی برای بایگانی نیستند.
- ✓ کف اتاق بایگانی، باید تحمل وزن تجهیزات بایگانی (قفسه‌ها و کمد‌ها) را داشته باشد.
- ✓ قفسه‌های بایگانی با ابعاد و اندازه‌های استاندارد استفاده شود.
- ✓ برای محافظت از اسناد در برابر آسیب‌دیدگی‌های ناشی از گردوغبار، کفپوش اتاق بایگانی باید از نوع ضد سایش و قابل شست‌وشو باشد و حتی‌الامکان باید از پوشش سنگ یا سرامیک استفاده شود.
- ✓ پوشش داخلی و خارجی دیوارهای بایگانی، باید از مصالح ضد رطوبت و ضد آتش ساخته شده و از نظر رطوبتی و حرارتی عایق‌بندی باشد.



- ✓ نصب تجهیزات شناسایی و اطفای حریق مناسب برای محل بایگانی اسناد الزامی است.
- ✓ باید از تابش مستقیم نور خورشید به اسناد جلوگیری شود.

### شرایط تجهیزات نگهداری اسناد

- ✓ در تشکیل و نگهداری پرونده‌ها از محافظ (زونکن یا پوشه) مناسب استفاده شود، چنانکه قبلاً نیز آموختید، محافظ مناسب باید با توجه به حجم و تعداد اسناد یک پرونده، میزان مراجعه و مدت زمان نگهداری آنها انتخاب شود.
- ✓ برای اسناد حجیم و سنگین از قفسه‌های ثابتی استفاده شود که تحمل بار بیشتری دارند، و در مواردی که کمبود فضا وجود دارد، برای نگهداری اسناد کم‌حجم و سبک‌تر می‌توان از قفسه‌های متحرک، استفاده نمود.

### شرایط بهره‌برداری و استفاده از اسناد

همان‌گونه که قبلاً در بخش نحوه استفاده، ارائه و تحویل اسناد فراگرفتید، بهره‌برداری و استفاده از اسناد باید با استفاده از رویه‌ای مشخص انجام شود تا مانع از مفقود شدن و سوء استفاده از آنها شود. بدین منظور لازم است دسترسی و استفاده از اسناد، فقط توسط افراد مجاز صورت گیرد؛ البته افراد مجاز هم باید با هماهنگی متصدی مربوط اسناد مورد نیاز خود را دریافت نموده و بلافاصله پس از استفاده آن را به محل بایگانی بازگردانند. متصدی بایگانی باید ضمن دریافت و نگهداری درخواست متقاضی جهت تحویل و استفاده از اطلاعات و مدارک، زمان و واحد مربوط و نام فرد تحویل‌گیرنده را به‌صورت کامل ثبت و ضبط کند. به این منظور می‌توان از کاردکس استفاده نمود. در این کاردکس باید اطلاعات زیر درج شود:

- ✓ امانت‌گیرنده پرونده؛
- ✓ هدف از امانت پرونده؛
- ✓ کد و شماره صفحات اسناد امانت گرفته شده؛
- ✓ تأیید و امضای امانت‌گیرنده؛
- ✓ تاریخ خروج پرونده از بایگانی؛
- ✓ تاریخ برگشت پرونده به بایگانی؛
- ✓ امکان ردیابی اسنادی که در زمان مقرر به بایگانی عودت داده نشده و یا به قسمت‌های دیگر ارسال شده است.
- ✓ به منظور حفظ امنیت اسناد فیزیکی موجود در بایگانی، ارائه خدمت باید با درخواست کتبی فرد متقاضی و تأیید مسئول ذی‌ربط انجام پذیرد.

به یاد داشته باشید که هرگز تصویر اسناد طبقه‌بندی شده (اسناد محرمانه و سری) را در صورتی که به آنها نیاز ندارید، به‌همراه سایر اوراق باطله دور نریزید. این اسناد باید به نحو مناسب امحا شوند تا قابل بازیابی و بازخوانی توسط افراد غیر مجاز نباشند.

در بالا برخی از نکاتی را که باید برای حفظ امنیت اسناد رعایت کنید، آموختید. آیا می‌توانید علاوه بر این موارد نکات دیگری را که باید در حفظ ایمنی و امنیت اسناد رعایت شود، نام ببرید؟

فعالیت کلاسی ۱۹



## حفظ آراستگی محل کار

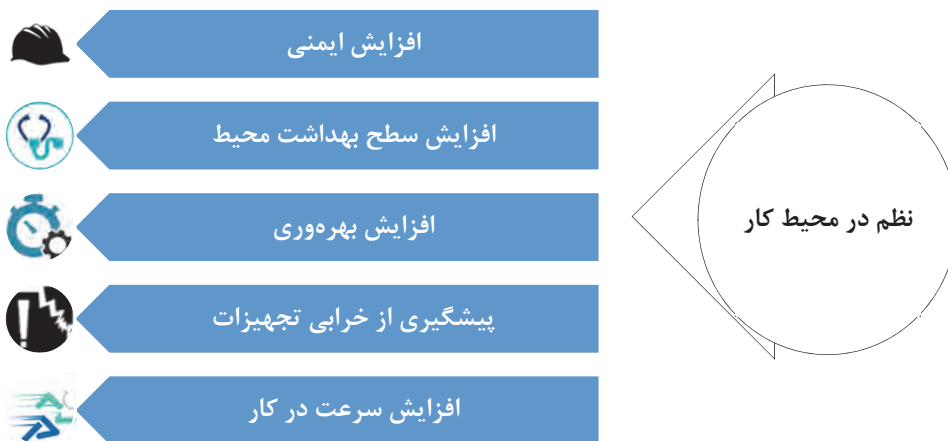
آیا تاکنون به این موضوع فکر کرده‌اید که یک محیط کار مناسب باید چگونه باشد؟ به دو شکل زیر به دقت نگاه کنید.



شکل ۲۶- آراستگی محیط کار

شما کار کردن در کدام یک از محیط‌های کاری بالا را بیشتر می‌پسندید؟ چرا؟ به نظر شما مرتب و آراسته بودن محیط کار، چه تأثیری می‌تواند داشته باشد؟

مهم‌ترین مزایای حفظ نظم و آراستگی محل کار منجر به پیشگیری از حوادث و همچنین افزایش بهره‌وری می‌گردد. در محیط‌های کاری منظم و آراسته؛ ایمنی و بهداشت، بهره‌وری، صرفه‌جویی در هزینه‌ها، کیفیت کار و پیشگیری از خرابی‌ها در محل کار تقویت می‌شوند. رعایت آراستگی محل کار باعث می‌شود اشیای زائد و غیرضروری حذف شده و اقلام موجود با نظم خاصی مرتب شوند و این امر تا حد زیادی موجب صرفه‌جویی و ایمنی محیط خواهد شد. در نتیجه محیطی پاکیزه و بهداشتی فراهم می‌شود.



شکل ۲۷- مزایای برقراری نظم در محیط کار



در صفحه قبل تعدادی از مزایای حفظ نظم و آراستگی محل کار ذکر شد. آیا می‌توانید مزایای دیگری برای آن نام ببرید؟

- برای حفظ نظم و آراستگی محیط کار و جلوگیری از پخش شدن ملزومات و وسایل اضافی در اطراف میز و اتاق محل کار خود، همیشه موارد زیر را رعایت کنید:
- ✓ اشیاء ضروری را از غیر ضروری تفکیک کنید (برای این کار ملزومات اداری اطرافتان را مشخص کنید و آنها را با توجه به اولویت و دفعات استفاده، از یکدیگر تفکیک کنید).
- ✓ اشیای غیر قابل استفاده را دور بریزید (مانند دور ریختن برگه‌های زائد).
- ✓ برای هریک از وسایل خود محل مشخص و مناسبی را تعیین کنید برای این کار، ابزار و ملزوماتی را که بیشتر از آنها استفاده می‌کنید، در دسترس خود قرار دهید و وسایلی را که کمتر از آنها استفاده می‌کنید، در مکان‌های دورتر قرار دهید.
- ✓ هریک از ملزومات و ابزار خود را بلافاصله پس از استفاده، در محل خود قرار دهید.
- ✓ خرابی‌های ناشی از نشی‌ها، فرسایش‌ها، ترک‌ها و... را سریعاً شناسایی کرده، آنها را از بین ببرید.
- ✓ آلودگی‌های گرد و غبار را حذف نمایید (استفاده از تهویه مطبوع در انبار و سالن‌ها، استفاده از فیلترهای صافی هوا، استفاده از کاورها، قرار دادن اقلام و اشیاء در محفظه‌های دربسته).



در بالا برخی از راه‌کارهای حفظ نظم و آراستگی در محل کار را فرا گرفتید، آیا می‌توانید اقدامات مشابه دیگری را مثال بزنید؟  
آیا از این راه‌کارها در منزل و کلاس نیز می‌توانید استفاده کنید؟ در مورد هر یک با ذکر مثال توضیح دهید.

## ارزشیابی شایستگی بایگانی اسناد

شرح کار:

### ۱- کارگاه هنرستان

انجام کار مطابق با فرایند زیر:

- ✓ تهیه فهرستی از اسنادی که باید در یک شرکت حمل و نقل نگهداری شوند و تعیین ارکان آنها؛
- ✓ تعیین روش مناسب برای طبقه‌بندی و کدگذاری اسناد؛
- ✓ تهیه برچسب برای پوشه‌ها یا زونکن‌ها براساس طبقه‌بندی ارائه‌شده؛
- ✓ بایگانی اسناد ارائه‌شده به وسیله مربی در محل صحیح؛
- ✓ تعیین مراجع دریافت نسخ اسناد تعیین‌شده از سوی مربی و تعیین نحوه ارسال و تحویل اسناد؛
- ✓ تحویل اسناد به متقاضی با رعایت مراحل مربوط؛
- ✓ تهیه گزارش آماری یکی از فایل‌های مربوط به اسناد مالی که به‌وسیله هنرآموز تعیین می‌گردد؛
- ✓ رعایت الزامات محیط کار (شامل ارگونومی، ایمنی، صرفه‌جویی در مصرف انرژی و ملزومات، رعایت آراستگی محل کار).
- ✓ استاندارد عملکرد: انجام فرایند مدیریت و سازمان‌دهی اسناد براساس آئین‌نامه‌های داخلی سازمان پایانه‌ها و شرکت‌های حمل و نقل با استفاده از تجهیزات مربوط.

شاخص‌ها:

- ✓ شناسایی تمام ارکان اصلی اسناد؛
- ✓ پیشنهاد روش مناسب طبقه‌بندی بر اساس نوع و محتوای اسناد؛
- ✓ پیشنهاد عنوان مناسب برای پرونده، تهیه برچسب و الصاق آن به پرونده؛
- ✓ تشخیص درست محل بایگانی اسناد در پرونده مناسب؛
- ✓ شناسایی دریافت‌کننده هریک از نسخ اسناد و پیشنهاد روش مناسب برای تحویل اسناد به دریافت‌کننده آنها؛
- ✓ رعایت مراحل تحویل اسناد به دریافت‌کننده یا متقاضی شامل دریافت امضا، ثبت کاردکس، و درج تاریخ و نام دریافت‌کننده و مانند آن؛
- ✓ ورود اطلاعات در اکسل، انجام محاسبات و استفاده از فرمول‌های مناسب برای تهیه گزارش‌های آماری، نمودارهای مناسب و گزارش مشروح.

شرایط:

محل برگزاری آزمون: سایت و کارگاه هنرستان.

مدت آزمون: مجموعاً ۲۴۰ دقیقه شامل ۱۸۰ دقیقه برای مراحل ۱ و ۲ (در کارگاه) و ۶۰ دقیقه برای مرحله ۳ (در سایت).

انجام فعالیت‌های عملی توسط هنرجویان به‌صورت انفرادی یا در صورت لزوم گروه‌های دو نفره (مراحل ۱ و ۲) و تهیه گزارش (مرحله ۳) به‌صورت انفرادی. ابزار و تجهیزات: تجهیزات بایگانی (زونکن، دستگاه‌های منگنه و پنچ، گیره و مانند آن) تعدادی از نسخ اسناد مختلف حمل و نقل (بارنامه، مدارک رانندگان و وسایل نقلیه، صورت وضعیت مسافری، بیمه‌نامه، آئین‌نامه‌ها و قوانین مرتبط و...) در کارگاه و رایانه و چاپگر در سایت. نرم‌افزارهای مورد نیاز: مجموعه آفیس (به‌طور خاص نرم‌افزارهای اکسل و ورد).

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی	نمره هنرجو
۱	سامان‌دهی اسناد	۲	
۲	دسته‌بندی و ارجاع	۲	
۳	تهیه و ارائه گزارش	۱	
	شایستگی‌های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش: ۱- امانت‌داری در انجام کار ۲- صرفه‌جویی در مصرف ملزومات ۳- رعایت نکات ایمنی و امنیتی هنگام کار ۴- رعایت آراستگی محل کار	۲	
	میانگین نمرات		*

\* حداقل میانگین نمرات هنرجویان برای قبولی و کسب شایستگی، نمره ۲ می‌باشد.