

بسم الله الرحمن الرحيم

آموزش جامع
نگارش مکاتبات اداری

نازنین حسینی

به نام آن که جان را خیرت آموخت

حمد و سپاس را بنویسم و راکه با الطاف بیکرانش توفیق روز افزون را به ما ارزانی داشت تا ما نیز
بتوانیم در این نظام علمی و فرهنگی این مرز و بوم کامی برداشته و در انجام رسالتی که به عهده
داریم موثر واقع شویم و در گامی دیگر به هدف کتاب راکه قدیمی ترین و راحت ترین راه
دستیابی به اطلاعات و اطلاع رسانی ماست را انتخاب و با حمایت همه جانبه از مولفین و
مضنین و نویسندگان به دایره تدوین آورده و به عموم فرهیختگان عرضه می نمایم.

این کتاب نیز حاصل زحمات بی شائبه مولف آن و همچنین کسانی که به جمع آوری و گردآوری
به خصوص ریاست محترم دانشگاه غیر انتفاعی هرمزان بیرجند و همه دست اندازان و مسئولان
عمران شریف بیرجند باشد تا شایسته تحفه کرامی نهایت استفاده را از این کتاب برده و بهترین
بازار نهی مشاهدات و انتقادهای خود را به سود کمی و کیفی کارهای انجام شده ما را اهنایی نمایند.

باتشکر - شعبانی

پیشگفتار

دستی که آگاهانه به هنر می‌رود (چه به ساز، چه به قلم، چه به
مو، هیچ گاه به خلاف نمی‌رود؛ چرا که این دست، دعوت کننده
مخاطبان به ذوق، هنر و عشق است.

عشق و هنر زیبایی دوستی و زیبایی شناسی از غرایز طبیعی هر
انسانی است که از ابتدای خلقت، همواره با او بوده است. زبان هنر،
گرچه اطلاع رسانی غیر مستقیم است، ولی به علت ایجاد رابطه با روح
مخاطب، تأثیرگذاری قابل توجهی دارد و مخاطب را برای مدتی هر
چند کوتاه به تأمل وامی‌دارد. نظر روحی بعد از مطالعه یا مشاهده
آثار هنری و تلاش ذهنی مخاطب برای کشف حقیقت و تلطیف روحی
که این آثار به همراه دارد، باعث جذب مخاطبان می‌شود.

و اما ادبیات هم مثل هر جنبه‌ای از شناخت آدمی، هم
دانش است و هم هنر. - زمینه‌های «علمی» و «هنری» در هر موردی
که با کار خلاقه‌ی انسان سروکار دارد، دیده می‌شود. اگر «علم و
دانش» را قابل آزمایش و «هنر» را نتیجه خلاقیت و استعداد خاص
انسان بدانیم، آن وقت معلوم می‌شود که در همه فعالیت‌های انسان
«دانش» و «هنر» به هم پیوسته است. تا آن جا که ادبیات را یاد
می‌گیریم «دانش» است، ولی جایی که اثری ادبی می‌آفرینیم و چیزی

تازه ارائه می‌دهیم «هنر» نام دارد. شاعر با سرودن کلام موزون و مخیل به خلق هنر می‌پردازد؛ همچنین است کار ادیبان نویسنده که با بهره‌گیری هنرمندانه از آرایه‌های ادبی، نوشته‌ای لطیف و زیبا را تنظیم می‌کنند. از این قبیل شعرا و نویسندگان هنرمند و البته هنرمندان شاعر و نویسنده، در تاریخ ادبیات، به وفور یافت می‌شوند. بسیاری از آثار ادبی، بعد از گذشت قرن‌ها، امروزه به دست ما رسیده و از رهگذر هم آثار است که در عصر حاضر، بررسی شیوه نگارشی و سبک ادبی، بررسی جامعه‌شناسی، بررسی فرهنگ و مکتب فکری مردم در هر دوره بر آن استوار است. این همه، بر اهمیت ادبیات در معرفی فرهنگ مردم هر عصر تأثیرپذیری آن از جنبه‌های مختلف زندگی بشر از جمله دین و مذهب است. دارد پندرا که به عنوان مثال لازمه‌ی طلب علم دین، بهره‌وری از ادبیات نیرومند و گسترده است. از طرفی فرهنگ و مکتب فکری که ادبیات داشته باشد، مانند انسانی است که زبان ندارد. و بالاخره این که: با مطالعه‌ی ادبیات، شخصیت فکری خواننده ساخته می‌شود؛ به همین دلیل باید این کار ارزشمند را ساده گرفت یا با مباحثی کم عمق و بسته همراه کرد.

تاکنون از غنا و گستردگی ادبیات فارسی، بسیار سخن گفته است. به دلیل کثرت این مباحث، به خوبی روشن است که ادبیات ارزشمندی را ما بسیار وسیع و مایه‌ور است. باید در نظر داشت که این همه، نتیجه‌ی زحمات و تلاش گذشتگان ادبی ماست.

اینک بحث در چگونگی فعالیت فارسی زبانان عصر حاضر در
پربارتر کردن این فرهنگ عظیم است.

در مقابل انبوه مفاخر ادبی فارسی، متأسفانه کارهایی که امروزه در
صحن تصحیح و شرح این آثار، خود ایرانیان انجام داده‌اند، بسیار
اندک است. کسانی که عاشق ادبیات ایران بودند - چه غربی و چه
شرقی - به تصحیح، تفسیر و شرح متون ما پرداختند. چنانکه امروزه
به گفته‌ی محبت‌الله، بهترین شاهنامه، شاهنامه‌ی چاپ مسکو است؛
یا بهترین شرح سنن‌العماد مولانا متعلق به نیکلسون می‌باشد.

بعدها اندک اندک طالع‌های از روی آوری استادان ایرانی به کار
تصحیح و شرح متون قدیمی شاهراه شد. مانند مرحوم احمد گلچین
معانی، که به بررسی همه جانبه کتاب سبک هندی پرداختند گرچه
نام یکی از آثار ایشان «کاروان هند» است ولی از زبان و شیوه‌ی
پرداخت سایر آثار ایشان مثل «تذکره‌ی معانی» پیداست که افکار آن
استاد فقیذ همواره با این سبک همراه بوده است.

نمونه‌ی دیگر، همت والا و ارزشمند استاد شفیع کدکری در شرح
و تفسیر آثار عطار است.

باید توجه داشت که کار تصحیح و تفسیر متون قدیم ادبیات فارسی
بسیار مشقت بار و سخت است و این رنج را کسانی متحمل شده‌اند که
دردشان درد ادبیات ایران بوده است. کسانی که عشق و زندگی‌شان را
در این راه صرف کرده‌اند. چرا که اکثر نسخ خطی بسیار مبهم و ناخوانا
هستند و فقط عشق و علاقه است که راه را برای مصحح هموار

می‌کند و تحمل این رنج را میسر می‌سازد. مشکلاتی همچون ویژگی‌های رسم الخط فارسی از قبیل نقطه‌دار بودن (که اکثر نسخ آن را رعایت نکرده‌اند)، نبود مصوت‌های کوتاه، همچنین در نتیجه‌ی عدم آشنایی بسیاری از نسخه برداران با موضوعات کتبی که از آنها نسخه‌اری کرده‌اند و نبودن روح امانتداری در نقل پیام‌ها و بی‌اعتنایی به میراث‌های ادبی - ملی در آثار مؤلفان گذشته، به ندرت کتابی خطی یا چاپی می‌توان یافت که خالی از غلط باشد و از لحاظ خواندن اشکالی نداشته باشد تا آن‌جا که روح راحت باشد.

هنوز هم بسیاری از آثار قدیمی و نسخ خطی در کتابخانه‌ی ملک، کتابخانه‌ی آستان قدس، کتابخانه‌ی مجلس و... هستند که منتظر التفات مصححان گرانقدر، نسخاتی که متأسفانه خواندن آنها اندک اندک به دست فراموشی سپرده می‌شود.

البته در کنار این موارد و نمونه‌هایی نظیر اینها، در نتیجه‌ی عدم توجه ایرانیان به زبان فارسی (به عنوان مثال عدم تألیف لغت نامه‌ی فارسی) دانشمندان هندی و ترکی - که زبان فارسی را زیر زمان زبان رسمی و ادبی مملکت آنها بود - احتیاج به تدوین لغت فارسی را احساس کردند و به تألیف آن اقدام نمودند؛ ولی چون اهل ایران نبودند و یا این که کلمات را طبق معانی که در محیط آنان معمول بود شرح کرده‌اند نه به مفاهیم متعارف در ایران، اشتباهات بسیاری در آثار آنها در شرح واژگان فارسی به چشم می‌خورد که درباره‌ی این اشتباهات، استاد مرحوم علی اکبر دهخدا در اثر گرانقدر خود بحث نموده‌اند.

به عنوان مثال:

«در غیاث اللغات ذیل «کیس فدا» آمده: "به یای معروف وسین مهمله: آن که به وقت هزیمت، کیسه‌های زر انداخته، بگریزد، تا به زر مشر فوّل شده، تعاقب او نکنند." اصل کلمه «کیش فدا» است، کیش به معنای گوسپند نر و قوچ است و کیش فدا یعنی قوچ قربانی.

امید است با تالیف صحیح متون و شرح عالمانه‌ی آنها و آشنایی بیش از پیش با خط و کار پارسی، برای معرفی ادبیات غنی خود و مستحکم‌تر کردن پایه‌های عظیم ادب پارسی تلاش کنیم و به این وسیله، افقهای فکری جدیدی را بر دیدگان مشتاقان و رهپویان ادبیات ایران بگشاییم؛ قدر زورم بر زبان فارسی را بدانیم و آن را ارج نهیم.

و اما:

صمیمانه‌ترین مراتب سپاس خود را بر استاد ارجمندم جناب آقای دکتر محمد اسماعیل حنفی نثار می‌کنم؛ بزرگوار است چون همیشه، برای تنظیم و بررسی مطالب و افزودن توضیحات به دبیر علمی، راهنمایی و صرف وقت نموده‌اند. به طور قطع پا به پای این گفتار، با سرخویش و سپاس مرا همه وقت به همراه دارند.

نازنین احسانی

فهرست مطالب

پیشگفتار ۵

فهرست مطالب ۱۰

مقدمه ۱۹

فصل اول : آیین نگارش

بخش اول : نگارش ۲۵

خط فارسی ۲۷

شیوه‌ی نگارش کلمات ترکیبی در خط فارسی ۳۱

چند نکته‌ی نگارشی ۴۴

واژه ۵۰

جمله ۵۱

تطبیق با دستور زبان ۵۲

پاراگراف (بند) ۵۲

شیوه‌ی نوشتن ۵۵

بخش دوم: نشانه‌های نگارشی ۵۷

تاریخچه نشانه گذاری ۵۸

معرفی نشانه ها و کاربرد آنها ۵۹

بخش سوم: تشکل نوشته ۷۳

نقشهای نوشته خوب ۷۵

مرحله نگارش ۷۹

فصل دوم : مکاتبات اداری

بخش اول: ارتباط ۸۷

گردونه ی ارتباطی ۸۹

انواع ارتباط ۸۹

اهمیت نوشته ۹۰

کفایت نوشته ۹۱

بخش دوم: آشنایی با مکاتبات اداری ۹۵

تقسیم بندی انواع نامه های اداری ۹۶

مجموعه ی ارتباطات در سازمان ۹۹

مراحل تهیه ی نامه ی اداری ۱۰۱

اجزای نامه ی اداری ۱۰۳

بخشنامه ۱۰۷

اهداف عمده از صدور بخشنامه ۱۰۸

۱۰۹		متن بخشنامه
۱۱۱		انواع بخشنامه
۱۱۴		تفاوت بخشنامه‌ها با نامه‌های اداری
۱۱۵		صور تجلسه
۱۱۸		انواع صور تجلسه
۱۱۹		یک جلسه
۱۲۰		ارکان صور جلسه
۱۲۲		چه عواملی باعث پوئیکلی یک جلسه می‌شوند؟
۱۲۵		چه عواملی به پربار شدن جلسه کمک می‌کنند؟
۱۲۸		روش کار (دستور العمل)
۱۲۸		کاربرد و فایده روش کار
۱۳۰		انواع روش کار
۱۳۱		شکلهای روش کارها
۱۳۲		ارکان روش کار
۱۳۲		چگونگی تنظیم روش کار
۱۳۳		گزارش
۱۳۵		اهداف گزارش نویسی
۱۳۵		عنوان گزارش (موضوع گزارش)

گزارش از دیدگاه مدیریت	۱۳۶
کاربرد گزارش در سازمان (ابزار مدیریت)	۱۳۷
مراحل تهیه گزارش	۱۴۱
انواع گزارش	۱۴۹
الف) گزارش‌های داخلی	۱۵۲
گزارش عملکرد	۱۵۲
گزارش مربوط به امکانات	۱۵۴
گزارش آمار نیروی انسانی	۱۵۴
ب) گزارش‌های مالی	۱۵۴
ترازنامه یا بیلان (صورت وضعیت مالی)	۱۵۵
صورتحساب سود و زیان	۱۵۵
موجودی انبار	۱۵۶
میزان تولید	۱۵۶
ج) گزارش‌های بازرگانی	۱۵۶
گزارش وضعیت بازار	۱۵۷
گزارش فروش و فروشندگان	۱۵۷
گزارش تبلیغات و آگهی‌های تجاری	۱۵۸
د) گزارش‌های پژوهشی و علمی	۱۵۸

- ۱۵۸ گزارشهای علمی - اجتماعی
- ۱۵۹ گزارشهای علمی - اداری
- ۱۵۹ گزارشهای علمی - دانشگاهی
- ۱۶۰ مراحل تهیه گزارش علمی (پژوهشی)
- ۱۶۱ اجزای تشکیل دهنده ی گزارش علمی (پژوهشی)
- ۱۶۲ انواع گزارش بر دیدگاه محتوا و موضوع
- ۱۶۲ الف گزارشهای اطلاعاتی
- ۱۶۳ ب) گزارشهای تحلیلی
- ۱۶۴ ج) گزارشهای مشاوره ای، پژوهشی
- ۱۶۵ شکلهای ارائه ی گزارش
- ۱۶۸ اجزای گزارشهای اداری
- ۱۷۵ ویژگیهای گزارش خوب و کارآمد
- ۱۷۶ موارد ضعف گزارش
- ۱۷۷ مقایسه ی نامه ها و گزارشهای اداری
- ۱۷۸ چند نکته کلیدی در گزارش نویسی
- ۱۸۱ عوامل و شرایط تهیه گزارش
- ۱۸۱ اثر بخشی گزارش

فصل سوم : خلاصه نویسی

۱۸۵	خلاصه نویسی چیست؟
۱۸۶	تلخیص خوب باید چگونه باشد؟
۱۸۸	گونه خلاصه نویسی کنیم؟
۱۹۱	فایده خلاصه نویسی نوشته های اداری
۱۹۲	فایده های تلخیص
۱۹۲	عوامل مؤثر در تهیه و تدوین خلاصه
۱۹۳	اصول خلاصه سازی
۱۹۳	انواع تلخیص
۱۹۵	تلخیص تفصیلی
۱۹۵	تلخیص ارجاعی
۱۹۶	تلخیص آزاد
۱۹۷	تلخیص فهرستی
۱۹۷	تلخیص موضوعی
۱۹۸	تلخیص علمی
۱۹۸	تلخیص نموداری - جدولی
۱۹۹	تلخیص تلفیقی
۲۰۰	راه های کوتاه کردن جمله

۲۰۱ راه‌های کوتاه کردن نوشته

فصل چهارم: مدیریت اسناد و فن بایگانی

۲۰۵ مدیریت اسناد و فن بایگانی

۲۰۵ یریت امور دفتری

۲۰۶ اصول روشهای بایگانی

۲۰۷ تبدیل را بردن پرونده‌ها

۲۰۸ مدیریت اسناد بایگانی

۲۰۹ تعریف لغوی

۲۱۰ ارکان سند

۲۱۳ اداره‌ی امور بایگانی

۲۱۴ اصول روشهای بایگانی

۲۱۴ طبقه‌بندی براساس موضوع و مفادنامه

۲۱۵ مراحل چهارگانه اسناد

۲۱۶ طرز بسته‌بندی و ارسال نامه‌ها

۲۱۶ هشدارهای حفاظتی

فصل پنجم: ویرایش و پردازش

۲۲۱ ویرایش و پردازش

۲۲۲ اقداماتی که در مرحله‌ی ویرایش روی نوشته اعمال می‌شود

۲۲۵ پردازش

۲۲۶ مواردی که به جهت پردازش نوشته باید رعایت شود

فصل ششم: انواع همایشها و نحوه برگزاری آنها

۲۲۹ انواع همایشها

۲۲۹ (الف) همایش علمی

۲۳۰ (ب) همایش مردمی

۲۳۱ (ج) کنفرانس

۲۳۲ (د) کنگره

۲۳۳ (هـ) نشست عالی

۲۳۵ فهرست منابع و مآخذ