

# مدیریت دانش

## مدیریت اسناد

شروع کنید

را با

کاربردهای زیادی برای مدیریت اسناد متصور است که برخی از آنها عبارتند از:

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ پشتیبانی سازمان در موارد تعقیب قانونی شامل ریسکهای متاثر از وجود و یا عدم وجود شواهدی از فعالیت سازمانی</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ انجام وظایف تجاری بطور کارا و با قابلیت پاسخ گویی بالا</li> </ul>       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ حفظ منافع سازمان و حقوق کارکنان، مشتریان و ذینفعان فعلی و آتی</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ پشتیبانی و مستندسازی تصمیم سازیهای مدیریتی</li> </ul>                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تدارک شواهدی از کلیه فعالیت‌های سازمان</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ایجاد تطابق، پیوستگی و بهره وری در مدیریت و امور جاری سازمان</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تثبیت هویت فرهنگی و تجاری سازمان</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تسهیل عملکرد موثر فعالیتها در سراسر سازمان</li> </ul>                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ نگهداری حافظه شرکت (فردی یا جمعی)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تامین الزامات قانونگذار شامل فعالیت‌های آرشیوی و ممیزی</li> </ul>       |

با توجه به کاربردهای فوق این سیستم راه حل مناسبی است برای:

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ مدیریت اسناد منابع انسانی</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ مدیریت اسناد تولید</li> </ul>             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ مدیریت اسناد مالی</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ مدیریت اسناد پروژه‌ها</li> </ul>          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ مدیریت اسناد بازرگانی</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ مدیریت اسناد تحقیقاتی و پژوهشی</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ مدیریت اسناد حقوقی</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ مدیریت اسناد اختصاصی</li> </ul>           |

## فهرست مطالب

|   |    |
|---|----|
| مقدمه   | ۲  |
| چکیده   | ۳  |
| (۱) معرفی سیستم مدیریت اسناد و آرشیو فنی            | ۵  |
| (۱-۱) تعریف   | ۵  |
| (۲-۱) اهداف سیستم مدیریت اسناد و آرشیو فنی          | ۶  |
| (۳-۱) شرح فعالیت‌های سیستم مدیریت اسناد و آرشیو فنی | ۶  |
| (۲) زیر سیستم‌ها:                                   | ۷  |
| (۱-۲) زیر سیستم کدینگ                               | ۷  |
| (۲-۲) زیر سیستم امنیت و حقوق دسترسی                 | ۹  |
| (۳-۲) زیر سیستم تعیین مشخصه‌ها                      | ۹  |
| (۴-۲) زیر سیستم محل استقرار                         | ۹  |
| (۵-۲) زیر سیستم مدیریت اسناد                        | ۹  |
| (۶-۲) زیر سیستم آرشیو الکترونیکی                    | ۱۰ |
| (۷-۲) زیر سیستم جستجو                               | ۱۰ |
| (۸-۲) زیر سیستم امانات                              | ۱۰ |
| (۳) مشخصات فنی نرم‌افزار                            | ۱۱ |
| (۴) قابلیت‌های نرم‌افزار                            | ۱۱ |

## مقدمه

با توجه به تغییرات سریع هر سیستم که لازمه پویایی و کارآمدی هر واحد سازمانی می باشد، نیازهای سازمان‌ها با توجه به این تغییرات با سرعت چشم گیری افزایش می‌یابد. در این راستا شرکت "مشاورین بهبود روش‌ها و سامانه‌های مبنا" مفتخر است تلاشی نو را در جهت رفع نیازهای سازمان‌ها با تغییرات انجام شده در اسرع وقت و با انعطاف پذیری قابل ملاحظه‌ای انجام دهد.

این شرکت با توجه به تجربیات ارزنده هیأت مدیره که همگی از فارغ التحصیلان دانشگاه‌های معتبر می‌باشند و دارای تخصص‌هایی در زمینه مدیریت، نرم‌افزار، سخت‌افزار، الکترونیک، صنایع هستند، کیفیت و مطلوبیت هر محصول را براساس آخرین تکنیک های علمی در دنیا تضمین می‌نماید. در این بین سهم مشتری به عنوان اصلی ترین و کاراترین بخش هر سیستم در نظر گرفته شده است و نظریات آنان به عنوان محور اصلی فعالیت ها می‌باشد. می‌توانیم ادعا کنیم فقط برای ارزیابی محصولات در سطح کیفی بالا به میدان رقابت پا نهاده‌ایم و هدفی جز ارزیابی خدمات و کمک به سازمان‌های پیشرو در استفاده مطلوب از فناوری نوین اطلاعات و ارتباطات نداریم.

علاقتمندیم با سازمان ها و شرکت هایی وارد مذاکره شویم که خواستار سیستم های نو و پویا باشند. درک متقابل در ارزیابی خدمات مشاوره‌ای، طراحی، بهبود و توسعه سیستم‌ها بسیار مهم می‌باشد. می‌توانیم مشاورانی ارزنده در ارتقا سطح کیفی و کمی سازمان‌ها باشیم. آمارها نشان می دهد با چرخه صحیح اطلاعات انگیزه لازم در نیروی انسانی ایجاد می‌گردد، بهره‌وری سازمان‌ها افزایش یافته و توان سیستم را برای ارزیابی سرویس‌های بهتر به مشتری و کارمندان خود تقویت می نماید. چرخه صحیح اطلاعات، دوباره کاری‌ها، سردرگمی ها و وابستگی های سیستم به فرد را کاهش می دهد. ما در متقاعد نمودن سازمان ها برای همگامی با استفاده از آخرین تکنیک های علمی تلاش کرده و می کنیم. امیدواریم تلاش ما با خواست شما نیز همگام باشد

## چکیده

از دیر زمان، در کنار تولید اسناد، اندک اندک ضرورت شکل‌گیری و به نظم کشیدن امور آن نیز احساس می‌گردد؛ چنانکه پیشینه چندین هزار ساله بایگانی و آرشیو در تمدنهای کهن، مؤید این امر است. پیشرفت جوامع و در پی آن افزایش فزاینده حجم مکاتبات و اسناد، به ایجاد و شکل‌گیری بایگانی‌ها و آرشیو کشورها در تاریخ معاصر انجامیده است. شتاب فزاینده این روند در نیم قرن گذشته، پدیده جدید و کاملتری را به ظهور رسانده که «مدیریت اسناد» گفته می‌شود. انتقال آغازین این پدیده به جامعه ما همچون بسیاری از پدیده‌های دیگر، ناقص صورت گرفته و مفاهیم آن به صورت کامل و صحیح انتقال نیافته است و در مقام اجراء نیز به صورتی ناتمام در سازمانهای ایجاد کننده سند تحقق یافته و بخش زیادی از مشکلات اداری، بایگانیها، حفظ و نگهداری اسناد و... را دنبال داشته است.

به هر حال مدیریت اسناد شامل بخشهای گسترده‌ای از مرحله تولید سند تا مرحله نهایی نگهداری دایمی یا امحاء می‌باشد؛ افزایش فزاینده اسناد، همگام با پیشرفت جوامع و نقش اطلاعات در عصر کنونی، ضرورت‌های ایجاد مدیریت اسناد در بیکره تشکیلاتی سازمانهای تولید کننده سند می‌باشد. اهمیت و ارزش اطلاعات در بعضی کشورهای دنیا، مدیران اسناد را در عالیت‌ترین سطوح مدیریت، زیر نظر مستقیم بالاترین مقام تشکیلات قرار داده است. در کشورهایی که «مدیریت اسناد» در تشکیلات سازمانهای تولید کننده اسناد جایگاه خویش را نیافته است، مشکلات فراوانی از قبیل کاغذ بازی، سردرگمی، هرز رفتن اطلاعات، از بین رفتن اسناد ملی و... وجود دارد؛ در کشور ما نیز برداشتهای غلط و ناقص از شرح وظایف «مدیریت اسناد»، همواره مانع بزرگی در مسیر شناخت متولیان ایجاد تشکیلات لازم در سازمانها بوده است. امید آنکه با توجه و عنایات، این مشکل اساسی، به گونه‌ای زیر بنایی حل و فصل گردد و بسیاری از نابسامانیهای موجود در ادارات را سامان داده، با بهره‌برداری صحیح از اسناد و تسهیل امر اطلاع‌رسانی، به رشد و تعالی جامعه بیش از پیش پرداخته شود.

بدون تردید، در هر سازمان نگهداری و بهره‌برداری از اسناد و مدارک بستگی به استقرار نظام صحیح تنظیم اسناد، به ویژه اجرای دقیق آن دارد. نبودن یک سیستم و برنامه منظم و مدون برای طبقه‌بندی، تنظیم و نگهداری و در نهایت استفاده از اسناد و مدارک، موجب تراکم پرونده‌ها، کندی در مراحل انجام کار، دوباره‌کاریها و در نتیجه اختلال در گردش مکاتبات و اجرای وظایف مربوط به آن سازمان می‌گردد. از طرف

دیگر افزایش مداوم حجم اسناد و مدارک در سازمانها که با رشد جمعیت، توسعه فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی همراه است و به طور طبیعی منجر به تهیه سوابق اداری می‌گردد، ارتباط مستقیم داشته است. بنابراین استفاده از روشهایی که با موازین علمی منطبق باشد و بتواند تقلیل هزینه و سهولت مراجعه به آنها را فراهم سازد، امری ضروری و اجتناب ناپذیر است. لذا در تنظیم اسناد و مدارک باید توجه داشت که اولاً اسناد در وضعی قرار گیرند که دسترسی سریع به آنها امکان پذیر باشد و ثانياً در نگهداری اسناد با ارزش نهایت کوشش به عمل آید. تحقق این هدفها، مستلزم داشتن اطلاعات و تجربیات کافی در زمینه تهیه و تنظیم و نگهداری اسناد است که در قالب رشته جدیدی به نام مدیریت اسناد می‌توان بر آنها دست یافت.

## ۱) معرفی سیستم مدیریت اسناد و آرشیو فنی

### ۱-۱) تعریف

سازمانها برحسب قلمرو فعالیتهایی که به انجام می‌رسانند، مدارکی بوجود آورده، دریافت نموده و مورد استفاده قرار می‌دهند. از جمله مواردی که سازمانها با بکارگیری مدارک قادر به انجام آنها میباشند عبارتند از:

- ۱- انجام وظایف تجاری بطور کارا و با قابلیت پاسخ گوئی بالا
- ۲- پشتیبانی و مستندسازی تصمیم سازیهای مدیریتی
- ۳- ایجاد تطابق، پیوستگی و بهره‌وری در مدیریت و امور جاری سازمان
- ۴- تسهیل عملکرد موثر فعالیتهای در سراسر سازمان
- ۵- تامین الزامات قانونگذار شامل فعالیتهای آرشیوی و ممیزی
- ۶- پشتیبانی سازمان در موارد تعقیب قانونی شامل ریسکهای متاثر از وجود و یا عدم وجود شواهدی از فعالیت سازمانی
- ۷- حفظ منافع سازمان و حقوق کارکنان، مشتریان و ذینفعان فعلی و آتی
- ۸- تدارک شواهدی از کلیه فعالیتهای سازمان
- ۹- تثبیت هویت فرهنگی و تجاری سازمان
- ۱۰- نگهداری حافظه شرکت (فردی یا جمعی)

بنابراین سازمانها جهت ادامه فعالیتهای، تبادل با محیط و تامین قابلیت پاسخگویی ناگزیر به ایجاد، نگهداشت و استفاده از مدارک معتبر، قابل اطمینان و همچنین حفظ امنیت آنها در هر مدت زمانی که لازم است، هستند. بدین ترتیب بکارگیری یک سیستم که کلیه فعالیتهای مربوط به اسناد و مدارک را پوشش داده و بتواند نقطه قابل اتکائی در تامین نیازهای اطلاعاتی بخشهای مختلف سازمان باشد ضروری به نظر می‌رسد. چنین سیستمی، سیستم مدیریت اسناد و مدارک نام داشته و کارکردهای زیر را شامل می‌گردد:



- ۱- سیاست گذاری و تعیین استانداردها
  - ۲- تخصیص مسئولیتها و اختیارات
  - ۳- تثبیت روشهای اجرایی و خطوط راهنما
  - ۴- تدارک مجموعه ای از خدمات مرتبط با مدیریت و استفاده از اسناد و مدارک
  - ۵- طراحی و استقرار زیر سیستمهای تخصصی جهت مدیریت اسناد و مدارک
  - ۶- یکپارچه سازی مدیریت اسناد و مدارک با فرایندها و سیستمهای تجاری سازمان
- بند ۵ از کارکردهای فوق طی فرایندی پوشانده می شود که یکی از مهمترین مراحل آن، طبقه بندی و کدگذاری اسناد و مدارک می باشد به نوعی که اهداف آنرا در کنار مأموریت کل سیستم بررسی کرده و مدلها و سیستمهای کدگذاری را قلب سیستم مدارک و اسناد بر می شمرد.

### ۱-۲) اهداف سیستم مدیریت اسناد و آرشیو فنی

اهداف سیستم مدیریت اسناد عبارت از شناسایی و جمع آوری قراردادها، کتب، نشریات و مدارک فنی، نقشه های اصلی پروژه ها و محاسبات، کاتالوگها، استانداردها، فیلم، نوار و ... در یک مرکز و نگهداری آنها به نحو صحیح و ارایه خدمات لازم به متقاضیان، در اسرع وقت می باشد.

به منظور دستیابی به اهداف فوق چندین زیرسیستم در سیستم مدیریت اسناد و آرشیو فنی طراحی و توسعه یافته است که در بخش ۴ توضیح داده شده اند.

### ۱-۳) شرح فعالیت‌های سیستم مدیریت اسناد و آرشیو فنی

سیستم مدیریت اسناد فعالیت های زیر را به عهده دارد :

- ◀ شناسایی گزارشات، مکاتبات و اسناد و مدارک فنی، کتب، نشریات، کاتالوگهای دریافتی
- ◀ کد گذاری گزارشات، مکاتبات و اسناد و مدارک فنی، کتب، نشریات، کاتالوگهای دریافتی
- شناسایی شده بر اساس طراحی انجام شده
- ◀ طبقه بندی و نگهداری کتب ، مدارک فنی، نشریات و کاتالوگها به نحو صحیح
- ◀ بازیابی کتب، مدارک فنی، نشریات و کاتالوگهای دریافتی جهت استفاده کنندگان

**۲) زیر سیستم‌ها:**

سیستم مدیریت اسناد و آرشیو فنی از چندین زیر سیستم تشکیل شده که در زیر به معرفی آنها می‌پردازیم:

**۲-۱) زیر سیستم کدینگ**

اهداف متعددی برای زیر سیستم کدینگ در یک سازمان متصور است. اما عمده ترین مضامین اصلی که در این اهداف تعقیب می‌گردد را می‌توان بهبود عملیات پشتیبانی و کاهش هزینه‌ها برشمرد.

مهمترین اهداف زیر سیستم کدینگ به شرح ذیل می‌باشد:

۱- شناسایی یکسان اسناد و مدارک در تمام سازمان از طریق اختصاص فقط یک نام و کد به هر یک از اسناد و مدارک

۲- تقسیم اسناد و مدارک به تعدادی گروه محدود و مشخص و همچنین تقسیم هر گروه به دسته‌های کوچکتر به نحوی که مدارک مشابه در دسته‌های کنترل پذیر قرار گیرند

۳- شناسایی روابط بین مدارک و اسناد در دسته‌های مختلف

۴- ایجاد زبان استاندارد برای ارتباط‌های داخلی با استفاده از فرهنگ اصطلاحات استاندارد و کدهای یکسان

۵- ایجاد مبنای اطلاعاتی قابل اطمینان و صحیح برای سیستم اطلاعات مدیریت

۶- ایجاد بانک اطلاعاتی اسناد و مدارک

۷- فراهم کردن امکان پردازش الکترونیکی داده‌ها و نصب سیستم‌های مکانیزه

**۲-۱-۱) فواید زیر سیستم کدینگ**

مهمترین فواید زیر سیستم کدینگ عبارتند از:

۱- ایجاد نظم در سیستم اطلاعاتی اسناد و مدارک

۲- ساده سازی عملیات دریافت، نگهداری و ارائه اسناد و مدارک در آرشیو

۳- ایجاد سیستم خودکنترلی در افزایش بی‌رویه تنوع اسناد و مدارک

۴- ایجاد مقدمات مکانیزه نمودن سیستمها

۵- کاهش هزینه‌های مربوط به آرشیو اسناد و مدارک و جستجوی آنها

## ۲-۱-۲) اصول و ملاحظات طراحی زیر سیستم کدینگ

اصولاً سیستم کدینگ برای کمک به دستیابی سریع و بموقع به اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیری مدیران بخش‌های مختلف سازمان طراحی می‌شود. در طراحی یک سیستم کدینگ مناسب و مطلوب باید اصول و ملاحظات زیادی را مد نظر قرار داد.

طراحی باید با تعریف روشن و مشخصی از تمام توان موجود و نهفته در سیستم انجام گردد. طراحی سیستم باید به گونه‌ای باشد که قابلیت پاسخگویی به نیازهای آینده در هر بخش را داشته باشد، بنابراین باید گستردگی، گوناگونی و ترکیب روابط بخشها را در نظر بگیرد تا با مدلها و طرحهای جدید سازمان سازگار باشد. سیستم کدینگ باید بتواند بر اساس یک مبنای اطلاعاتی پایدار، به کنشهای مدیران ارشد، میانی و کاربران عادی برای دستیابی به اطلاعات پاسخ دهد. در این راستا لازم است که سیستم و چارچوب کلی آن مورد پذیرش استفاده کنندگان باشد یعنی نیازهای آنها را برآورده سازد.

یک سیستم کدینگ مطلوب، سیستمی است که بتواند ضمن افزایش کارایی فعالیتها، هزینه‌های مدیریت اسناد و مدارک را کاهش دهد. این دو مزیت هنگامی حاصل می‌گردد که سیستم، تمام اسناد و مدارک ضروری و موجود در سازمان را پوشش دهد، مفاهیم را استاندارد نماید و درعین حال یکنواختی داشته باشد. سیستم باید فقط اطلاعات ضروری را بپذیرد و از ورود اطلاعات غیر ضروری جلوگیری نماید، این کار از طریق طراحی فرمهای اطلاعاتی و تعریف و تحدید داده‌های ورودی و خروجی امکان پذیر است. از مشخصات سیستمهای مطلوب، چند منظوره بودن آنهاست. به این معنی که کاربران متعددی از آن استفاده کنند. نکته مهمی که باید به آن اشاره شود این است که هر سیستم خوب، مبنای مناسبی برای طرحهای مدیریتی است.

یکی دیگر از ملاحظات طراحی سیستم کدینگ، قابلیت انطباق آن با سیستمهای بزرگتر است. به عنوان مثال سیستم کدینگ یک سازمان باید با در نظر گرفتن سیستم کدینگ صنعت مربوطه یا سیستم کدینگ ملی طراحی گردد.

## ۲-۲) زیر سیستم امنیت و حقوق دسترسی

به منظور رعایت امنیت و تعیین حقوق دسترسی کاربران به اسناد و مدارک از این زیر سیستم استفاده می‌شود. حقوق دسترسی بر اساس نقش‌های کاری کاربران تعیین و کلیه دسترسی‌ها از جمله ویرایش و حذف برای گروه‌های کاری یا کاربران تعیین می‌گردد. در این زیرسیستم حقوق دسترسی کاربر به اسناد از طریق دسترسی به زیر سیستم کدینگ و نوع اسناد فراهم می‌گردد.

## ۳-۲) زیر سیستم تعیین مشخصه‌ها

یکی از مهم‌ترین قابلیت‌های سیستم تعریف مشخصه‌های هر نوع از اسناد می‌باشد. در این زیر سیستم کلیه مشخصه‌ها به صورت عدد، رشته، تاریخ و یا لیست انتخابی تعریف و در هنگام تخصیص به اسناد نحوه ورود آنها تعیین می‌گردد. در این حالت امکان تعیین اختیاری یا اجبار بودن ورود اطلاعات و یگانه بودن اطلاعات مشخصه برای سند تعیین می‌گردد.

## ۴-۲) زیر سیستم محل استقرار

از این زیر سیستم به منظور تعیین استقرار محل فیزیکی اسناد بر اساس قفسه، طبقه، زونکن و ردیف در زونکن استفاده می‌گردد.

## ۵-۲) زیر سیستم مدیریت اسناد

از این زیر سیستم امکان ثبت سند، ثبت پیوست‌های سند، ثبت پانوشت برای هر سند به ازای کلیه کاربرانی که حق دسترسی به سند را دارند، استفاده می‌گردد. همچنین امکان تعیین زمان اعتبار برای هر نوع از اسناد را فراهم می‌نماید. صفحه ورود اطلاعات اسناد بر اساس مشخصه‌های تعیین شده برای هر نوع سند، تولید و در اختیار کاربر قرار می‌گیرد.

## ۲-۶) زیر سیستم آرشیو الکترونیکی

از این زیر سیستم به منظور آرشیو الکترونیکی اسناد و الحاق کلیه فایلها ( بدون هیچگونه محدودیتی در نوع فایل ) به اسناد استفاده می‌گردد.

## ۲-۷) زیر سیستم جستجو

این زیرسیستم امکان جستجو اسناد بر اساس کد سند، محل فیزیکی استقرار اسناد، اطلاعات هر یک از مشخصه‌ها، اعتبار اسناد و یا ترکیب هر یک از عوامل فوق را به صورت بسیار مناسب و کاربردی فراهم می‌نماید.

## ۲-۸) زیر سیستم امانات

به منظور ثبت ورود و خروج اسناد از محل آنها و گیرنده اسناد از این زیر سیستم استفاده می‌گردد.

### ۳) مشخصات فنی نرم‌افزار

- ◀ توسعه سیستم با زبان C# , Asp.Net و با استفاده از .NetFramework ۲.۰.۰
- ◀ توسعه سیستم به صورت ۳ لایه
- ◀ توسعه سیستم در محیط وب
- ◀ استفاده از بانک اطلاعاتی Sql Server برای ذخیره و بازیابی
- ◀ بدون هیچگونه محدودیت تعداد کاربران

### ۴) قابلیت‌های نرم افزار

- ◀ امکان تعریف قفسه‌ها و برقراری ارتباط بین کدینگ اسناد و قفسه‌های تعریف شده
- ◀ امکان تعریف کدینگ اسناد به صورت درختی تا پایین ترین سطح مورد نیاز
- ◀ امکان تعریف هر نوع فیلد اطلاعاتی برای هر نوع سند
- ◀ امکان تعیین فیلدهای یکتا برای جلوگیری از ورود اطلاعات تکراری
- ◀ امکان تعریف گروه‌های کاری و تعیین حقوق دسترسی به داده‌ها بر اساس سیستم کدینگ
- ◀ امکان ثبت اطلاعات امانت دادن اسناد
- ◀ امکان تعریف زمان اعتبار برای هر نوع سند
- ◀ امکان ثبت تصاویر و یا هر نوع فایل الکترونیکی برای اسناد
- ◀ امکان ثبت پیوست‌های اسناد
- ◀ امکان ثبت پانوشت برای اسناد
- ◀ امکان جستجوی اسناد بر اساس فیلدهای اطلاعاتی تعریف شده، کدینگ اسناد، کد فیزیکی ، مدت زمان اعتبار باقیمانده سند و هر نوع اطلاعات دیگر سند
- ◀ دستیابی به اسناد تنها بر اساس حقوق دستیابی مجاز.
- ◀ آرشیو الکترونیکی فایل‌ها به صورت File Server و خارج از بانک اطلاعات