

**ضبط البنية المعرفية للوثيقة الإدارية
دراسة في تكوين وإنشاء الخطابات الإدارية
بين النظرية والتطبيق**

د. محمد نصر عبد الحميد
مدرس بقسم علوم المعلومات
كلية الآداب. جامعة بني سويف

الاستخلص:

يحدث الاتصال عندما تصل الرسالة كاملة للشخص الموجهة له ، ويفهم محتواها جيداً ؛ وعلى ذلك فالاتصال الجيد هو إيصال الرسالة المناسبة للشخص المعني بها في وقتها المناسب ، وعلى الوسيط المناسب ؛ مما يعطي انطباعاً جيداً لمستلمها للتفاعل الايجابي معها .

ولكي يحدث هذا الاتصال أثره إجرائيا يتطلب الأمر رد الفعل كتابياً من جانب مستلمي هذه الرسائل ، وتظل المؤسسة في حالة تفاعل مع البيئة المحيطة بها تؤثر فيها ، وتتأثر بها ، والقاسم المشترك هنا هو المعلومات المسجلة على الوسائط التي تناسب طبيعة الرسالة الإدارية .

وانطلاقاً من أن المعرفة المتضمنة في هذه المراسلات هي عملية هادفة مستمرة مخططة ومتكاملة تغير القيم والسلوك ، وتعمل على حل المشكلات ، وتخلق التفاعل المنتظم ، والميزة التنافسية للمنظمات ؛ لذا كان من الضروري ضبط بنيتها وفق أسس تحقق أقصى استفادة منها ، وهذا هو الهدف الرئيس للبحث .

أما عن منهج الدراسة فقد اتبع الباحث المنهج المسحي معتمداً على أسلوب العينة العشوائية لمجموعة من الخطابات الواردة لمديرية التنظيم والإدارة بمحافظة بني سويف من جهات خدمية مختلفة .

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج ، كما قدمت العديد من التوصيات وهو ما سيتضح في نهاية البحث .

المقدمة:

تتكون عملية الاتصال من مجموعة من العناصر هي : المرسل ، الرسالة ، قناة الاتصال ، مستقبل الرسالة ، الأثر والتأثير ، وأخيرا التغذية الاسترجاعية ، وما بين هذه العناصر تُعد الرسالة ذاتها هي لب الاتصال لكونها مصدراً رئيساً للمعلومات باعتبارها بنية معرفية .

هذه البنية " موضوع الدراسة " ليست وليدة اليوم فقد صيغت مُسبقاً في مواضع عدة بشكل علمي في العديد من المصادر، ومنها كتاب "صبح الأعشى في صناعة الانشا" لأبي العباس شهاب الدين أحمد بن علي بن أحمد القلقشندى الذي ذكر فيه في مقالته الأولى- وفيها باين :الباب الأول في الأمور العلمية للكتابة منه ما يحتاج إليه الكاتب في الجملة ، وما يحتاج إلى معرفته من مواد الإنشاء ، ومعرفة الأزمنة والأوقات ، وما يحتاج إليه من الأمور العملية من الخط وتوابعه ولواحقه .^١ " بالإضافة إلى ذكره في مواضع أخرى من كتابة للألقاب ، وقطع الورق المستخدم والفواتح والخواتم إلى غير ذلك من الموضوعات ، وقد نجح في ذلك قولاً وعملاً.

وعليه ، ففي وقتنا الراهن أيضاً يمكن القول بأن النجاح الحقيقي لبرنامج إدارة الوثائق يبدأ من اللحظة التي يتم فيها إنتاج الوثائق وضبطها . فعندما يتم تنفيذ عمل ، أو اتخاذ إجراء داخل مؤسسة ما يصاحبه إنتاج وثيقة ، كما أن هذه المؤسسة تستقبل أيضاً عدداً من الوثائق من خارجها ، وكل هذه الوثائق يجب أن تُعطي صورة صادقة عن مجريات الأعمال^٢ .

وتتعدد هذه الوثائق التي يتم إنتاجها فتظهر بأشكال مختلفة منها : الخطابات ، المذكرات ، التقارير ، النماذج ، القرارات ، الكتب الدورية ، النشرات ، التعليمات ، الأوامر الإدارية^٣ " ، كما قد تظهر بأنواع مختلفة سواء كانت تقليدية ، أو غير تقليدية ، ويتطلب ذلك متخصصون في إعداد هذه الأشكال ، والأنواع المختلفة .

مشكلة الدراسة وأهميتها:

القول بأننا نعيش عصر المعلومات حقيقة مؤكدة ، فلم يحدث أن رأينا هذا الكم الهائل من الوثائق التي يتم انتاجها في المؤسسات ذلك أن هذه المؤسسات لا محالة تحتاج

لتوثيق أنشطتها المنبثقة عن أهدافها التي تسعى لتحقيقها ؛ ولضمان توثيق فعال فإنها تحتاج لضبط الاجراءات التي تتم أثناء انتاج الوثائق " ° .

إن عدم وعي القائمين على إنتاج المراسلات الإدارية وفق ضوابط إنتاجها عملياً يترتب عليه العديد من المشكلات التي تؤثر سلباً في التعامل مع هذه الوثائق فيما بعد ، سواء على المستوى القريب بما ينجم عنه عدم الفهم الواعي لمحتواها ، والتكلفة غير المبررة لإنتاجها ، بالإضافة لإشكاليات أخرى ترتبط بحفظها واسترجاعها ، أو على المدى البعيد حين يصبح البعض منها وثائق أرشيفية فتصل للأرشيف القومي بحالة سيئة ، ومن ثم يتعذر الإفادة منها في كلا الجانبين ؛ ومن هنا تكمن أهمية الدراسة في وضع آلية لضبط هذه المراسلات كمصدر معرفي حالياً ومستقبلاً؛ من منطلق أهمية الرسائل المتمثلة فيما يلي :

- أنها الوسيلة الأكثر استخداماً في الاتصال ونقل المعلومات ، لأنها من بين الوسائل الغالبة والجارية في العمل والتعامل بها في العلاقات الإدارية ، كما أنها من أهم الوسائل التي تساهم في نجاح أي تنظيم إداري ، من خلال نقل المعلومات وإيصال الحقائق إلى الأشخاص المعنيين بأي أمر إذا ما أُحسن منشؤها استغلال الثروة اللغوية والدقة في التعبير .
- أنها مادة عمل وميدان للتطبيق ، فهي تتطلب الإلمام بقواعد التحرير لضبط المضمون ، ولذا فعلى الموظف أن يعرف هذه القواعد ؛ حتى يتسنى له إيصال المعلومات ونقلها إلى المخاطب بها كما يفهمها ، من منطلق أن أهميتها العملية تشمل كل من العاملين بالإدارة والمتعاملين معها .
- لهذه المراسلات دلالة مادية في الإثبات من منطلق أن الكتابة هي أقوى الأدلة في الإثبات ، وتكون لصورة هذه الوثيقة الرسمية - خطية كانت أو فوتوغرافية - حُجة بالقدر الذي تكون فيه مطابقة للأصل ، كما أنها تثبت هوية صاحبها وذلك من خلال الوثائق المرفقة بها .

هدف الدراسة :

من خلال عرض مشكلة الدراسة وأهميتها يمكن صياغة الهدف الرئيس لها وهو : وضع إطار منهجي منظم يستند إلى أسس ومعايير في إنشاء وتكوين المراسلات يستفيد منه

القائمون بإنتاجها في الهيئات والمؤسسات بهدف ضبط بنيتها وفق أسس تحقق أقصى استفادة منها.

تساؤلات الدراسة :

- هل تمثل الوثيقة الإدارية بنية ، أو كيان معرفي للمنظمة ، وما دليل ذلك؟
- ما الأسس النظرية في تكوين وإنشاء الرسائل الإدارية وفق معطيات البنية المعرفية ، أو بمعنى آخر ما هي السياسات العامة التي يُستند إليها تكوين وإنشاء الوثائق الإدارية ؟
- ما هي نواتج تقييم الوضع الراهن للخطابات محل الدراسة التطبيقية ؟
- ما هي الضوابط أو الإجراءات الناتجة الحاكمة للتطبيق في المؤسسات ؟
- ما العائد المتوقع نتيجة للتطبيق العلمي ؟

مصطلحات الدراسة :

البنية المعرفية :

الطرق التي يتم بها تنظيم المعلومات ليتم فهمها بكفاءة وتذكرها "٦"

الوثائق الإدارية :

الوثيقة الإدارية هي تلك الوثائق التي يتم إنتاجها بحيث توثق كافة أنشطة المؤسسة التي تقوم بها سواء كانت تخص الموارد البشرية أو المالية ، أو الأجهزة والمعدات ، أو أي أعمال أخرى "٧".

الخطابات :

هي تلك الوثائق الإدارية الرسمية المحررة باسم المؤسسة إذا كانت إدارية محضة ، وباسم الموقع عليها إذا كانت شخصية .

تكوين الوثائق :

جمع المعلومات الخاصة بالنص الوثائقي إلى جوار بعضها البعض في نسق منطقي أو هي النشاط الفكري العقلي الذي يجري في ذهن الكاتب عند تفكيره في الكتابة "٨".

إنشاء الوثائق:

توثيق أنشطة المؤسسات على وسيط ما "أ" أو كتابة مختلف الخطابات والوثائق ، والنصوص الإدارية وفق صيغ ومواصفات خاصة تستجيب لمقتضيات نابعة من طبيعة النشاط الإداري ، ومن مختلف الروابط بين مختلف الوحدات والمستويات الإدارية "ب"؛ وعلى ذلك فهي الاجراءات والانشطة الفعلية التي يُجرىها الكاتب أثناء انتاجه الكتابية .

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الذي يُعد أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة ، عن طريق جمع البيانات والمعلومات المقننة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة ، اعتمد الباحث فيها على العينة العشوائية .

الإطار المنهجي للدراسة

١. الوثيقة الإدارية ككيان معرفي للمنظمة:

الوثيقة كما تعرفها المعايير بأنها المعلومات التي تم إنتاجها ، أو استلامها واستخدامها واستبقائها كشاهد أو دليل على عمل المؤسسة التي أنتجتها حيث تستبقى فيها كوثيقة إدارية "ب" .

وانطلاقاً من أن الوثيقة الإدارية يتم إنتاجها بحيث توثق كافة أنشطة المؤسسة التي تقوم بها سواء كانت تخص الموارد البشرية أو المالية ، أو الأجهزة والمعدات ، أو أي أعمال أخرى "ب" ؛ لذا فالإدارة الواعية لبرنامج إدارة الوثائق هي التي تبدأ قبل الإنتاج الفعلي للوثائق نفسها ، وما يستتبع ذلك من عمليات ، وذلك من خلال مسعى المنظمة المسبق إلى وضع آليات ومعايير تسترشد بها في كل مرحلة على حدة ، ومن أجل ذلك يجب أن يتوفر في المنظمة مجموعة من المقومات التي تؤهلها لذلك وهي :-

- الخطط والسياسات والإجراءات ذات الصلة بإنتاج الوثائق التي تتم الموافقة عليها ، وتتعرف بها المنظمة .
- أن تكون الإدارة على وعي وإدراك بأهمية إنتاج الوثائق ، وأن تدعم ذلك بما يتمشى مع احتياجات العمل والضوابط التشريعية.

- أن تقع مسؤولية إنتاج الوثائق وضبطها على موظفي المؤسسة ، ويتم توثيق ذلك في إطار من السياسات والإجراءات .
- مراجعة الضوابط والإجراءات المتعلقة بإنتاج الوثائق "١٣".

وتؤكد المعايير الدولية الخاصة بإنتاج الوثائق (المعيار ١٥٤٨٩) أن أهم العناصر التي تميز الوثيقة هو مصداقية معلوماتها "١٤" هذا بالإضافة إلى أصالتها وتكاملها وسهولة وسلامة استخداماتها .

وتأتي مصداقية معلوماتها من منطلق أنها تعرض للمعلومات التي تعبر عن عمل المؤسسات في تسلسل منطقي يُناسب طبيعة الحدث الذي تتناوله .

أما أصالتها فتأتي من كونها أنه يتم تحريرها في زمن وقوع الحدث من خلال أشخاص لديهم القدرة على صياغة الحدث بمفاهيم معلوماتية يقومون بتسجيلها وفق أسس التسجيل المتعارف عليها في المؤسسة ، ولإظهار مدى أصالتها فإن المؤسسة يجب أن تتبنى مجموعة من السياسات والإجراءات توضح فيها المسئول عن إنتاجها حتى لا تقع تحت طائلة الوثائق المزورة.

ويأتي العنصر قبل الأخير وهو المعني بتكاملها ليؤكد على أنها كاملة البنية ، ولم يحدث فيها أي تغيير من الناحية الشكلية والموضوعية ، ثم يعقب ذلك العنصر الرابع والأخير الذي ينصب على إمكانية تحقيق الإفادة منها ، بمعنى أنها أصبحت وثيقة جاهزة للاستعمال ليس هذا فقط بمفردها بل من خلال علاقاتها مع مثيلاتها من الوثائق الأخرى ، من خلال احتوائها على نظم ترميزية تربطها بمثيلاتها من الوثائق السابقة عليها واللاحقة لها "١٥"

من استعراض ما سبق يتبين لنا أن الوثيقة الإدارية ليست كأني نص تعبيري يستلهم وحي منشئه ، بل تستند لمعايير مؤسسية في تكوينها ، ويزيد من قيمتها اشتمالها على الخصائص المذكورة آنفًا ، وهو ما يجعلها بنية معرفية يتوفر فيها كافة العناصر المؤهلة لتلك البنية سواء كان كيانا فكريا أو ماديا .

٢- الأسس النظرية في تكوين وإنشاء الرسائل الإدارية وفق معطيات البنية المعرفية)

سياسات الإنتاج) :

يتم إنتاج الوثائق الإدارية في عدة أشكال- كما ذكرت سابقًا- منها : الخطابات ، النماذج ، التقارير... الخ ، وبغض النظر عن الأشكال التي تتخذها الوثيقة فإنها تشترك في كل من المحتوى والتكوين والسياق .

المحتوى ويقصد به المعلومات الموجودة في الوثيقة ، الفكرة أو المفهوم ، الحقائق حول حدث ما ، حول شخص ما ، أو مؤسسة ، أو مجموعة من الأنشطة المتشابهة التي توثق مجموعة من المعاملات المتشابهة .

الهيكل أو جسم الوثيقة :

وينصب على الخصائص المادية والمنطقية للوثائق ، فالخصائص المادية للوثيقة هي ما يتعلق بالحجم ، والأسلوب ، ونوع الخط ، والمسافات بين السطور ، والهوامش وشعار المؤسسة ، أما الخصائص المنطقية فهي ما يتعلق بالترتيب المنطقي للوثيقة ولنأخذ مثالاً يوضح ذلك فعلى سبيل المثال فإن تكوين رسالة يجب أن يتضمن عنوان رئيسي (يحتوي على اسم المرسل، والتاريخ، وموضوع الرسالة .ومستلمها) كما يجب أن يحتوي على هيكل الوثيقة نفسها الذي يشمل محتواها في فقرة أو عدة فقرات ويحتوي في النهاية على التوقيع.

السياق :

وهو الذي يشرح سبب وجود الوثيقة فالوثيقة تستمد مصداقيتها من خلال علاقتها بالوثائق الأخرى ، وذلك لأنها تحكي بشكل جماعي عن قصد لحدث أو نشاط . فعلى سبيل المثال فإن خطاباً من ناخب يمكن أن يتم حفظه مصحوباً بالرد عليه لكي يدرك شخص ما في المستقبل السياق المطلوب للرد ، وبدون الرد على هذا الخطاب فإن الإجابة يمكن أن تخرج عن نطاق السياق ومنطقية تكوين الرد .

إن النظر للوثائق مستقبلاً لا يُرى إلا في ضوء السياق الذي يتحدد بناءً على الحاجة الفعلية التي تحتم ضرورة صياغته ، وبدون ذلك فإننا نخرج عن السياق ويُساءر

فهمه ، فالعنصرين الأكثر أهمية للوثائق هما : البساطة وسهولة ضبطها بمعرفة الموظف المسئول "١٦" .

والخطابات الإدارية ووثائق رسمية محررة باسم المؤسسة إذا كانت إدارية محضبة ، وباسم الموقع إذا كانت شخصية ، وللإشارة فإن الأسلوب الإداري _ كما ذكر سابقا _ يختلف عما هو متعارف عليه في الأسلوب الأدبي ، فهو يتحدد وفق فلسفة معينة ترتبط بالإدارة بصفة عامة ، وبالموظف العام بصفة خاصة ، وهو ما يجعله ينفرد بخصائص تميزه "١٧" وعلى ذلك فالرسالة الإدارية يجب أن تتضمن العناصر السابقة .

فمن حيث المحتوى توجد بعض الأسس التي ينبغي مراعاتها منها :

- الوضوح في التعبير عن الأفكار.
- التنسيق المنطقي للمعاني والاستدلالات
- الأسلوب الصحيح والدقيق في التحرير "١٨"

ومن حيث الهيكل :

كما أوضحنا في الهيكل فإنه ينقسم إلى خصائص مادية ، وخصائص منطوية

فبالنسبة للخصائص المادية (الشروط المتعلقة بالشكل المادي) :

قياس الورق المستعمل :

(29 x 31) .أو (27 x 21) أو (21 x 21) ، ولكل نوع استخدامه الخاص به حسب

مقتضى الحال .

- ترك الهوامش من جميع الجهات: من آداب اللياقة في المراسلات الإدارية

أن تترك الهوامش من جميع الجهات للورقة "١٩" .

الشروط المنطقية ويقصد بها ترتيب عناصر الرسالة على الهيكل المادي الذي تسجل

عليه الوثيقة وهي :

- الترويسة : وتقع في الجزء الأعلى الأيمن من الرسالة وتشتمل على اسم

الجهة الصادر منها الخطاب ، والإدارة التي أنتجت الخطاب ، وكذلك القسم

الصادر منه .

- الرقم والتاريخ والمرفقات.
- ملخص الموضوع .
- مخاطبة المرسل إليه.
- نص الرسالة ويشمل (المقدمة – العرض – الخاتمة).
- التوقيع .

ومن حيث السياق؛

يسعى منتج الوثيقة إلى جمع معطيات الموضوع المطروح، وكذا المسائل التي قد تتضمن في تقديره بعض الفوائد التي قد يستغلها أثناء إنتاج الوثائق ، كقيامه بتحري الدقة لاكتشاف الحقائق . وقد يبدأ هذا الترتيب بالعناصر المعروضة عليه من أحداث ووقائع ونصوص سارية المفعول وقابلة للتطبيق ، وينتهي بالملاحظات المسجلة والحلول المقترحة ؛ وعليه فإن ترتيب الأفكار والاستدلالات هو الذي يقوده إلى تصميم الرسالة.

يلي ذلك تصميم الرسالة نفسه إذ ينبغي على منتج الوثيقة إعداد تصميم مناسب لخطاباته يساعد على بلورة أفكاره بانتظام وتدرج منطقي لها ، وهذا التصميم يجب أن يشمل على العناصر التالية :

- أ- المقدمة : ويشترط أن تكون موجزة ، كما أنها تقتضي ذكر النقاط الرئيسية التي ستعالج في العرض .
- ب- العرض : وهو صلب الموضوع ، ويقتضي قبل كل شيء جملة من الأفكار يتم ترتيبها حسب خطة معينة ومنهجية منطقية واضحة .

وبما أن العرض هو الجزء الأساسي للوثيقة التي ستحرر فإن صياغته تكتسي أهمية بالغة ، إذ أن منتج الوثيقة يجب عليه ترتيب أفكاره واستدلالاته ، وتحليلها ، واقتراح الحلول المناسبة لإقناع الجهة المعنية بمبررات مؤكدة ؛ بحيث يمكن لكل فقرة من العرض أن تسير بكيفية دقيقة ومنطقية نحو الخاتمة.

ج- الخاتمة : وهي مهمة جدا ، وتعتبر النهاية المنطقية لعمل منتج الوثيقة ، ونتيجة لما تضمنه العرض، فبحسب نوعية المراسلة توضع الخاتمة ، فقد تكون مثلا على شكل اتخاذ قرار ، أو تكون على شكل اقتراح معين ، طلب أو رجاء... الخ. "٢٠"

٣- نواتج تقييم الوضع الراهن للخطابات محل الدراسة التطبيقية:

تمت هذه الدراسة الميدانية على عينة من الخطابات الواردة لمديرية التنظيم والإدارة بمحافظة بني سويف .

السبب الرئيس في اختيار مديرية التنظيم والإدارة كمجال تطبيقي هو أن العديد من المديریات الخدمية بالمحافظة تلجأ إليها لاستشارتها كتابيا في كل ما يتعلق بشؤون العاملين فيها ، من منطلق أن مديريات التنظيم والإدارة تُعدُّ ممثلا للجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بالمحافظات بناءً على المادة السابعة من نص قرار رئيس الجمهورية في شأن إنشاء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة الذي نص على أنه " للجهاز حق الاتصال المباشر بالجهات المختلفة على جميع مستوياتها ، وطلب البيانات والإحصاءات اللازمة لمباشرة اختصاصه ، كما له حق الاتصال بالهيئات العلمية المحلية والدولية التي تزاوُل نشاطاً مُماثلاً للإفادة من تجاربها وخبراتها"^{٢١}.

لذا ففي إطار المعوقات التي تواجه موظفي المديریات في شأن أحوالهم الوظيفية تقوم المديرية بمخاطبة المديریات الخدمية للاستفسار عن البيانات الخاصة بالموظفين الذين يذهبون إليها لتقديم شكاوهم ، وبالتالي اتسعت فئة المراسلات لتعبر عن الثقافة التنظيمية لعدد من الوحدات الواردة منها .

أسفرت نتيجة فحص هذه المراسلات عن وجود خلل فيما يلي :

محتوى الرسالة :

الرسائل الواردة للمديرية تتعلق بموضوعات عدة منها : النقل ، الترقية ، احتساب أجازات ، خصومات ، تدريب ..إلى غير ذلك.

هذا الموضوع الرئيس للوثيقة يتشكل بناءً عليه النص الذي يتقدم به أحد الأشخاص بطلب للتنظيم والإدارة لبحث موضوعه من خلال وثيقة مكتوبة ، وبناءً عليه تتمحور كل الخطابات الصادرة والواردة حول مدى أحقية الشخص لما يطالب به "^{٢٢}".

ومن بين الأخطاء الشائعة التي لوحظت في المحتوى عمليا ما يلي :

- استخدام الإطناب في الخطابات.
- افتقاد البلاغة في الكتابة .
- الأخطاء النحوية .

- عدم وضع علامات الترقيم .

ومن حيث هيكل الوثيقة لوحظ ما يلي :

- حجم الوثائق تختلف أحجام الوثائق فقد لوحظ اختلاف أحجام الوثائق الواردة للمديرية ، فالبعض يستخدم أوراقًا بأحجام (E4) ، والبعض يستخدم أوراقًا بأحجام أكبر من الورق المعياري ، والبعض يستخدم الورق المسطر في الأجهزة الحكومية للتراسل به وكتابته بخط اليد ، والبعض يستخدم نصف ورقة فلوسكاب لتوفير ورق المؤسسة : ومن هنا نجد تباينًا في حجم الورق الكلي للموضوع الواحد مما ينعكس أثره السلبي على عملية الحفظ لاحقًا .
- أثناء تداول المراسلات لاتخاذ قرار ما ، وتدوينه كتابيا فإن كل مؤسسة معنية بالموضوع تنتج وثائق على أوراق ذات جودة مختلفة منها ٧٠ جم ، ٨٠ جم ، دون الأخذ في الاعتبار لمعايير استبقاء واستبعاد الوثائق كمعيار لاختيار نوعية الورق.
- تختلف أنواع الخطوط وأحجامها فالبعض يستخدم الخطوط المعتادة Simplified Arabic ، والبعض يستخدم أنواعا أخرى لا تناسب الخطابات الحكومية ، أما عن أحجام هذه الخطوط فالبعض يستخدم الحجم المعتاد للرسائل وهو 14 Bold ، والبعض يستخدم أحجام مختلفة كبيرة الحجم . كما أن هناك بعض الردود تكتب باليد .
- المسافات بين السطور تختلف حسب طريقة محرر الوثيقة
- الهوامش تختلف حسب طريقة محرر الوثيقة أيضا ، ويسبب هذا مشكلات في حفظها في ملفاتها لأن عدم ترك هذه الهوامش يؤثر سلبا على سلامة الوثائق.
- بعض الجهات تستخدم نماذج معدة على الكمبيوتر للرد تحتوي على شعار المؤسسة وبياناتها المرتبطة باسمها ، والإدارة المرسله للخطاب وعنوانها والبريد الالكتروني لها ، وهذا لا يوجد إلا في الخطابات الواردة من الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ، أما معظم الجهات فلا تلتزم بذلك .

- معظم الوثائق مقسمة إلى فقرات توضح وجهة نظر المؤسسة حيال الموضوع ، كما توجد بعض الوثائق الواردة بها نص واحد بدون فقرات ، وهذا يشكل صعوبة في استخراج المعنى منها .
- الطبيعة العامة للوثائق مقسمة إلى المقدمة والموضوع والخاتمة ، وإن شابهها التعبير المنظم .

من حيث السياق؛

سياق الوثيقة العلة الأولى فيه للرسالة الأولى التي يتقدم بها الشخص للتنظيم والإدارة ، والموضوع الرئيس هو المحرك لما يترتب عليه من سياقات عبر خطابات متداولة ، ويظل الموضوع الرئيس هو المحرك ، وفي كل خطاب يُشار لما سبقه وما تلاه ، لكن يقع منتج الوثيقة في أخطاء أحيانا لعدم قدرته على بناء سياق يجمع من خلاله خيوط الموضوع لكثرة المراسلات المبنية على الموضوع الرئيس مما يفقد الوثيقة سهولة الضبط وسوء الفهم .

٤- الضوابط أو الإجراءات الناتجة الحاكمة للتطبيق في المؤسسات

مشروعات الاتصال التي تتم باستخدام الخطابات الإدارية ما هي إلا تبادل للمعلومات بين المرسل والمستقبل ، يتم فيها الحرص على أن تصل المعلومات دقيقة لمستقبلها ، بل ويتلقى مرسلوها معلومات في إطار الرد على رسائلهم ، وفي إطار هذا التبادل للمعلومات يشترك في تكوينها فئات مختلفة من الموظفين عبر كافة الهيكل التنظيمي بدءاً من القائم بجمع المادة المعلوماتية ، ومنشؤها ، ومجهزها ، ومُعتمدها ، وعلى ذلك فخطة الاتصال يجب أن تكون ضمن الخطة العامة للمؤسسة "٢٣".

إن الكتابة تعني أن الفرد يجب أن يكتب بوضوح حتى يجد القارئ ما يحتاجه ، ويفهم ما يجده ، ويستخدمه لتلبية احتياجاته "٢٤" وعلى ذلك توجد العديد من الضوابط منها :

أثناء الكتابة يجب مراعاة؛

- **الجمهور المستهدف**
 - على القائم بإعداد الخطاب أن يحدد.
 - من هو الجمهور المستهدف .
 - لماذا يحتاج هذا الجمهور لمعرفة موضوع معين .

- ماذا يحتاج أن يعرف .

- ما هي الأسئلة التي ستثار في ذهنه .

- ما هي اللغة التي سيتألف معها .

● تنظيم المحتوى بما يؤدي إلى ما يلي :

- القارئ يقرأ الرسالة بسهولة .

- استخدم العناوين الرئيسية والفرعية .

- كتابة عبارات مختصرة .

● استخدام الأفعال :

- صيغة المبني للمعلوم بدلا من المبني للمجهول .

- استخدم أبسط شكل من أشكال الفعل .

- جعل صيغة الفعل ظاهرة .

- تجنب استخدام الأفعال في غير مكانها .

● استخدم الأسماء والضمائر .

● حذف الكلمات غير الضرورية .

● الجمل .

- استخدم الجمل القصيرة .

- وضع الجمل في ترتيبها المناسب .

● التنسيق من أجل القراءة

- استخدام العناوين .

- تمييز هذه العناوين بخط سميك .

- كتابة الفقرة مرة واحدة .

- استخدام نوع من الخطوط والاستقرار عليه .

- ترك الهوامش .

- استخدام الجداول لعمل المقارنات .

- استخدام القوائم العمودية .

- استخدم الحواشي والتعليقات الختامية لتوضيح المعلومات "٢٥"

٥- العائد المتوقع نتيجة للتطبيق العلمي:

إنتاج الوثائق هو المظهر الأول من مظاهر إدارة الوثائق ، وتطبيقه عملياً يحقق العديد من الفوائد منها :

على المستوى الإداري:

- يعطي دعماً أفضل للقرارات التي تتخذها المؤسسة
- يقدم توثيقاً لأنشطة المؤسسة وسياساتها "٢٦"
- يقلل من تكلفة إنتاج الوثائق التي تؤثر سلباً على موازنة الجهات الحكومية إذ أشارت بعض الدراسات إلى أن إنتاج الوثائق يستهلك حوالي ٧٠ % من موارد المؤسسة ، ولذلك فمن غير المفيد أن يتم إنتاج وثائق عديمة الجدوى في المؤسسات يومياً "٢٧".

على المستوى الفني:

- التخطيط لمختلف الأنشطة الأرشيفية يرتبط ارتباطاً مباشراً بمرحلة تكوين وإنشاء الوثيقة ، ولذا فعلى الأرشيفي أن يقدم المشورة الفنية فيما يختص بمتطلبات إنشاء الوثيقة التي من المقرر أن تصبح أرشيفية فيما بعد "٢٨".
- تعطي هذه الوثائق بيانات تحقق هويتها كالجبهة التي أنشأتها ، وتاريخ الإنشاء ، والموضوع ، والكلمات الدالة.
- تتيح هذه المرحلة إطاراً مفيداً لتنظيم الوثائق ، ويمكن تركيب الوظائف والنشاطات وعمليات المؤسسة حسب التسلسل الهرمي ، واستخدام هذه التركيبية الهرمية كبنية منطقية للوثائق نفسها "٢٩".

النتائج:

- لا توجد معايير موحدة لكتابة الرسائل متفق عليها بين الأجهزة الإدارية .
- تكوين الوثائق وإنشائها يخضع لرؤية كل مؤسسة على حده .

- الهدف من إنتاج هذه الوثائق يتم في ضوء الحاجة المؤقتة إليها دون النظر لاعتبارات الاحتياجات المستقبلية ، وما يمكن أن تقدمه تلك الوثائق من معلومات لاحقًا لخدمة جوانب أخرى غير التي أنشئت من أجلها .

التوصيات:

- اعتماد مقرر جديد "تكوين وإنشاء الوثائق " ضمن مقررات أقسام المكتبات والمعلومات ، أو علوم المعلومات ، وكذلك الكليات والمعاهد التي تدرس العلوم الإدارية .
- عقد دورات تدريبية لموظفي الأجهزة الحكومية للتدريب على تكوين وإنشاء الوثائق الإدارية كبرنامج تدريبي مستقل داخل الأجهزة الحكومية نفسها .
- إلحاق البعض منهم بدورة " ادارة الوثائق والارشيف " التي ينظمها الجهاز المركزي للتنظيم والادارة ، والتي من بين موضوعاتها " تكوين وإنشاء الوثائق الادارية .
- إعداد أدله حاكمة لكيفية صياغة كل أشكال الوثائق توزع على العاملين بالأجهزة الحكومية للعمل بها ومتابعة تنفيذ ما ورد بها .
- ضرورة تدخل الأرشيفيين فنيا لتوجيه منتجي الوثائق إلى الطرق المثلى لإنتاجها ، بما ينعكس ايجابيا على الوثائق التي سترحل للأرشيف لاحقا .

هوامش الدراسة:

^١-القلقشندى ، احمد بن علي . صبح الأعشى في صناعة الإنشا .- القاهرة : دار الكتب المصرية ، ص ١٣
<http://download-story-pdf-ebooks.com/6160-free-book>
تاريخ الإتاحة ١٦ - ١١ - ٢٠١٥ .

Fredeikson, Brendent. The changing role of Archivists in the contemporary society
.- ICA :Comma 2002 , 1,2 , pp; 32.33

3-ARMS. Archives and records management section ; Records creation and capture >united nations January 2010 . p :2

^٤ - الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة . الأسس العلمية لإدارة المكاتب .- الجهاز: مركز إعداد القادة ، ص ١٣ .
Fredeikson, Brendent. The changing role of Archivists in the contemporary society .- ICA :Comma 2002 , 1,2 , pp; 32.33

Bucks county community college . congative structure -^٦

٢٠١٥ - ١١ - ٢٠ بتاريخ <http://faculty.bucks.edu/specpop/Elabqst.htm> متاح

**-INTERNATIONAL RECORDS MANAGEMENT TRUST .Glossary of terms .- ٧
united kingdom , 2009 , p:5**

^٨ مبارك حسين نجم الدين . مهارات الكتابة وتطبيقاتها .- مجلة العلوم والبحوث الإسلامية ، فبراير ٢٠١٣ ، ص ١١
8-queenland state Archive. Create and capture

www. Archives.gld.gov.au : متاح في ٣ / ٩ / ٢٠١٦

^{١٠} - خديجة الحناوي . المراسلات الإدارية : الدروس التمهيدية لدراسة الوثائق الإدارية .- المملكة المغربية : منشورات مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل ، ص : ٥

10- Records management.

www.jiscinfonet.ac.uk/infokits/records-management

تاريخ الاطلاع ٢٢-١١-٢٠١٥

¹¹ Queensland State Archives. Glossary of Archival and Recordkeeping

Terms.- The State of Queensland (Department of Public Works) 2010, P ; 5

^{١٢}-Government Of South Australia . Adequate Records Management -

Creation, C تاريخ الاطلاع ١٤ - ١١ - ٢٠١٥

**^{١٣}-Richard Blake. Complying with the Records Management Code: Evaluation
Workbook and Methodology: Crown copyright 2006 ، P :42**

-NARA. National Archives and Records Administration ; Policy and ^{١٤}

Communications Staff, 2000 , p;6

15- THE GEORGIA ARCHIVES . Electronic Record management , p

:3

^{١٧}-الجمهورية الجزائرية . التحرير الإداري ك سند تكويني موجه لفئات الإدارة ، التسيير . التفتيش .- الجزائر : المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية ، ٢٠١٠ ، ص ٣٧ .

^{١٨}-المرجع السابق ، ص ٢١ .

^{١٩}الجمهورية الجزائرية . التقارير والمراسلات الإدارية . المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية - وحدة التسيير الإداري ، ص : ٥٠

^{٢٠}المرجع السابق . ص ص : ٢٣ : ٢٢

^{٢١} - الجريدة الرسمية .قرار رئيس الجمهورية في شأن إنشاء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بالقانون ١١٨ لسنة ١٩٦٤

^{٢٢}مقابلة مع الأستاذ أحمد نصر وكيل مديرية التنظيم والإدارة ببني سويف بتاريخ الخميس ١٠ / ١٢ / ٢٠١٥ م

22-Office of Project Management Process Improvement. Project commutation handbook, 2007 , pp ,1,2

23- NARA .style guide ,2012 ,p :1

24- Opcite ,pp3:16

25- Department of Energy >Records management handbook .-USA , SEPT 2006 . p : 8

٢٧ - Penn . Ira .a . Records management handbook I- Gower publishing company : Anchorpress L T D , 1989 , p : 9

٢٨ ناهد حمدي . المقتنيات الأرشيفية : تكوينها وتنميتها .- القاهرة : مطبعة دار الكتب المصرية بالقاهرة ، ١٩٩٦ ، ص : ١٦ .

٢٩ المجلس الدولي للأرشيف . الوثائق الالكترونية : مرشد للأرشيفيين . ترجمة عبد الكريم بجاجة .- لجنة الأرشيف الجاري ، ٢٠١١ ، ص : ٤٠ .