

میزان رعایت قواعد نگارشی نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری دانشگاه علوم پزشکی همدان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان*

اکبر کلاهدوزان^۱، رقیه محمدی‌بخش^۲، حجت‌اله قرایی^۳

چکیده

مقدمه: ادامه‌ی حیات در هر سازمانی نیازمند داشتن ارتباطات اداری است که به دو صورت مکاتبات و مکالمات صورت می‌پذیرد. مکاتبات اداری جزء وظایف هر سازمان می‌باشد و لازم است مجموعه‌ای فراهم آید تا بتوان اصول یکنواختی را برای نگارش صحیح نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری ارائه داد. در این مقاله سعی شده است روش مناسبی برای راهنمایی کارکنان در تدوین صحیح نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری ارائه شود.

روش بررسی: این پژوهش از نوع پژوهش‌های کاربردی-توصیفی بود که در آن، ۴۱۰ نامه‌ی اداری و ۵۵ صورت‌جلسه رسمی نگاشته شده در طی سال‌های ۸۹-۱۳۸۶، در دانشگاه‌های علوم پزشکی همدان و اصفهان، به صورت سرشماری انتخاب و از نظر شیوه‌ی تنظیم و قواعد نگارش مورد بررسی قرار گرفت. ابزار جمع‌آوری اطلاعات جدول‌هایی بود که بر اساس نکات مهم نگارشی تنظیم و روایی آن‌ها توسط کارشناسان مربوط با چند بار بازنگری تأیید گردید. در نهایت، داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از روش‌های آمار توصیفی (فراوانی و درصد) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: در هیچ یک از نامه‌های اداری و صورت‌جلسه‌ها استاندارد ترسیم آرم و محل قرارگیری آن رعایت نشده بود. ۴۳/۶۳ درصد صورت‌جلسه‌ها دستور کار جلسه نداشتند و در ۴۵/۴۵ درصد آن‌ها اسامی حاضران در جلسه قید نشده بود. در خصوص خط فارسی، بیشترین اشتباه مربوط به شیوه‌ی نوشتن همزه در واژه‌ها (۲۲۸ مورد) و پس از آن به ترتیب کاربرد واژه‌ها به شکل جمع مکسر (۱۴۸ مورد) و نوشتار واژه‌های مقصور عربی (۱۴۷ مورد) بود. در خصوص نکات دستوری، بیشترین اشتباه مربوط به حذف افعال در آخر جمله‌ها (۹۰ مورد) بود. همچنین، در خصوص نکات ضروری برای درک مطلب نیز، بیشترین اشتباه مربوط به استفاده از واژه‌های زاید در متن، عبارات و جمله‌های طولانی (۹۰ مورد) و بیشترین اشتباه در زمینه‌ی نشانه‌گذاری متن، مربوط به کاربرد علامت ویرگول (۲۸۸ مورد) بود.

نتیجه‌گیری: یافته‌های پژوهش نشان دهنده‌ی آگاهی پایین سازمان از نحوه‌ی تنظیم صحیح نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری است. هر قدر نکات نگارش زبان فارسی و شیوه‌ی صحیح خط فارسی در نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری بیشتر رعایت شود، اطلاعات با بیانی رسا و در کمال فصاحت و بلاغت به افراد منتقل می‌شود. بدیهی است که با برگزاری کلاس‌های آموزشی در دانشگاه و سازمان‌های اداری، می‌توان تا حدود زیادی به این هدف دست یافت.

واژه‌های کلیدی: نامه‌ها؛ صورت‌جلسات؛ ویراستاری؛ نشانه‌گذاری.

نوع مقاله: تحقیقی

دریافت مقاله: ۹۰/۸/۹

اصلاح نهایی: ۹۰/۱۲/۶

پذیرش مقاله: ۹۰/۱۲/۷

ارجاع: کلاهدوزان اکبر، محمدی‌بخش رقیه، قرایی حجت‌اله. میزان رعایت قواعد نگارشی نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری دانشگاه علوم پزشکی همدان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۰؛ ۸(۸): ۱۱۹۸-۱۱۹۱.

* این مقاله حاصل یک تحقیق مستقل بدون حمایت مالی سازمانی می‌باشد.
۱. مربی، زبان و ادبیات فارسی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.
۲. دانشجوی کارشناسی ارشد، کمیته‌ی تحقیقات دانشجویی، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.
(نویسنده‌ی مسؤل)

Email: roghayemohammadi80@yahoo.com

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی یزد، یزد، ایران.

مقدمه

آن‌ها توضیح داده می‌شود:

نامه‌های اداری

تمام مکاتباتی که در مورد انجام کارهای اداری مبادله می‌گردد، نامه‌های اداری نامیده می‌شود. به عبارت دیگر، هر نوشته‌ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری باشد و به عنوان یک وسیله‌ی ارتباطی در داخل و خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد، نامه‌ی اداری است (۲). نامه‌ی اداری از پنج قسمت سرلوحه، عناوین (گیرنده، فرستنده و موضوع نامه)، متن نامه، امضای نامه و گیرندگان رونوشت تشکیل می‌شود. ویژگی‌هایی که باعث مشخص شدن نامه‌های اداری می‌شوند، عبارت از شماره، تاریخ، عنوان واحد گیرنده، عنوان واحد فرستنده، موضوع، نام و عنوان امضاکننده‌ی نامه و امضای نامه به وسیله‌ی شخص صلاحیت‌دار هستند (۷، ۲).

صورت جلسه

گزارش مطالب مطرح شده در گردهمایی‌های رسمی صاحب‌نظران و مسؤولان سازمان که به منظور حل و فصل یک معضل اداری یا اجتماعی و پیدا کردن راه حل مناسب برگزار می‌گردد. صورت جلسه توسط دبیر جلسه تنظیم می‌شود که مصوبات آن به امضای حاضران در جلسه می‌رسد (۲).

نشانه‌گذاری

منظور از نشانه‌گذاری، رعایت قواعد سجاوندی و به کاربردن علامت‌ها و نشانه‌هایی است که خواندن و در نتیجه فهم درست مطالب را آسان می‌کند. بیشتر این علامت‌ها و نشانه‌ها در زبان فارسی سابقه‌ی استعمال چندانی ندارد و به دوران آشنایی ایرانیان با نوشته‌های مغرب زمین به ویژه پس از انقلاب مشروطیت مربوط می‌شود (۱۱-۸).

قواعد نگارش

تمام اصولی که در زبان نوشتار به تفهیم مطلب و انتقال معانی به ذهن خواننده کمک می‌کند، از قبیل رعایت نشانه‌های سجاوندی در متن، کاربرد صحیح واژه‌ها، کاربرد صحیح کلمات در جای مناسب از نظر دستوری و رعایت تقدم

بدون تردید، هر سازمانی برای رسیدن به اهداف خویش به یک شبکه‌ی سازمانی متشکل از رده‌های مختلف نیاز دارد که هر کدام وظیفه‌ای را در این مجموعه و در راستای اهداف سازمان دنبال می‌کنند. بر این اساس، برای استقرار پیوندهای رسمی هر سازمان، به زبان مشترک نیاز می‌باشد که همانا زبان رایج اداری است. از زمان‌های گذشته تا امروز، تنها وسیله‌ی ایجاد ارتباطات رسمی در سازمان، نوشته‌های اداری بوده است که به عنوان زبان رسمی سازمان موجب موفقیت، پیشرفت و بالندگی سازمان‌ها است. این نوشته‌ها، بیانگر میزان دانش و تخصص کارکنان، کارشناسان و مدیران هستند و برای انتقال پیام‌ها به کار گرفته می‌شوند. به عبارتی نوشته‌ها، اسناد گویا و بازتابی از رفتار اداری و سازمانی هستند که باعث انتقال این رفتارها از نسلی به نسل دیگر می‌شوند (۴-۱).

زبان نوشتار، مکاتبات و انجام امور به صورت کتبی، دارای محاسن و دلایل ویژه‌ای نسبت به روش شفاهی است که سندیت، قابلیت حفظ و نگهداری و رایج بودن آن از جمله‌ی این محاسن می‌باشند. این نکته را باید در نظر گرفت که زبان نوشتار بر اساس قواعد و اصول خاصی به کار می‌رود که این اصول در نوشته‌ها کمتر مورد توجه قرار می‌گیرد. به طور معمول، انتقال اطلاعات در وزارتخانه‌ها و مؤسسه‌های دولتی از طریق مکاتبات اداری انجام می‌پذیرد. در نتیجه در داخل سازمان‌ها، یعنی بین واحدهای مختلف داخلی سازمان، همچنین خارج از سازمان، سازمان‌های متعدد با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند و اقدام به نامه‌نگاری می‌نمایند که منظور از آن، رفع نیاز سازمانی می‌باشد. این شیوه، گره‌گشای دشواری‌ها و زبان گویای نگارنده‌ی آن و یکی از مطمئن‌ترین، مستندترین و رایج‌ترین روش‌های برقراری ارتباطات است (۶-۵).

برای انجام امور سازمان‌ها، گونه‌هایی از نوشته‌ها از قبیل نامه، گزارش، پی‌نوشت، صورت جلسه، دستورالعمل و ... در جریان کارهای روزانه‌ی اداری قرار دارد که هر کدام از این نوشته‌ها، ایفاگر نقش حساسی بوده و از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بخش زیر با توجه به هدف پژوهش نامه‌ها و صورت جلسه‌های اداری و نکات مورد توجه در ترویج صحیح

و تأخر مطالب، قواعد نگارش نامیده می‌شود.

جمع‌آوری شد. سپس این نامه‌ها و صورت‌جلسه‌ها با اصول و قواعد نگارش در چهار حیطة (رسم‌الخط، نکات دستوری، نشانه‌گذاری و درک مطلب) مورد بررسی قرار گرفت و نتایج آن در جداول مربوط ثبت گردید. در نهایت، داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از روش‌های آمار توصیفی (فراوانی، درصد) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

خط فارسی

قواعدی است که درباره‌ی پیوسته یا ناپیوسته نوشتن واژه‌ها، شیوه‌ی صحیح نوشتار همزه و ... بیان شده است.

نکات دستوری

نکاتی است که درباره‌ی ترتیب واژه‌ها از نظر ساختار جملات و کیفیت به کارگیری واژه‌ها در جای مناسب بیان می‌شود (۱۳-۱۲).

ویراستاری

عبارت از بررسی کاستی‌های متن و تصحیح آن (بدون تغییر در محتوای متن) می‌باشد. بنابراین، طی عمل ویراستاری، تغییراتی در متن اعمال می‌شود که درک و فهم محتوای مطالب آسان گردد (۱۱).

با وجود اهمیت مکاتبات اداری در ایجاد مدارک و مستندات سازمانی و نقش مهم آن در دستیابی به اهداف سازمان، پژوهشگران به پیشینه‌ای به عنوان پژوهش میدانی در خصوص مکاتبات اداری دست نیافتند. این پژوهش، با هدف شناسایی نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری از نظر اصول و قواعد نگارش و به منظور راهنمایی کارکنان در تدوین صحیح مکاتبات اداری انجام شد.

روش بررسی

این پژوهش، از نوع پژوهش‌های کاربردی-توصیفی بود که در آن، نامه‌های اداری و صورت‌جلسه‌های رسمی تدوین شده در طی سال‌های ۸۹-۱۳۸۶، مربوط به دانشگاه‌های علوم پزشکی اصفهان و همدان، به صورت سرشماری جمع‌آوری شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، جدول‌های طراحی شده بر اساس پرسش‌های پژوهش بود که روایی آن توسط کارشناسان مربوط (پس از چند بار بازنگری) تأیید گردید.

در این پژوهش، ابتدا ۴۱۰ نامه و ۵۵ صورت‌جلسه‌ی اداری از نظر شیوه‌ی تنظیم مکاتبات بررسی گردید و داده‌های آن در دو جدول شیوه‌ی تنظیم نامه و صورت‌جلسه

یافته‌ها

در این پژوهش، همه‌ی نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری از نظر شیوه‌ی تنظیم صحیح مورد بررسی قرار گرفتند و سپس ویراستاری شدند، که نتایج آن به تفکیک در جداول مربوط ثبت گردید.

شیوه‌ی تنظیم نامه‌های اداری

در خصوص نامه‌ها از نظر شیوه‌ی تنظیم صحیح، ۲۲ نکته مورد بررسی قرار گرفت که یافته‌ها نشان داد در هیچ کدام از آن‌ها استاندارد ترسیم آرم رعایت نشده بود. ۳۱ درصد نامه‌ها با عبارت «باسمه تعالی» و با الف قطع نوشته شده بود. در هیچ کدام از نامه‌های مورد بررسی، ترتیب قرار گرفتن شماره و تاریخ نامه و ترتیب قرار گرفتن عبارت سلام و موضوع نامه رعایت نشده بود. تنها در ۱۱/۴۲ درصد نامه‌ها، متن نامه به منظور درک بهتر به سه قسمت مقدمه، متن اصلی و اختتامیه تقسیم شده بود. در مقدمه‌ی ۶۵/۶۷ درصد نامه‌ها اشاره‌ای به موضوع قبلی نشده بود. ۴۶/۱۹ درصد از نامه‌های مورد بررسی با مفهوم دستوری و امری تنظیم شده بودند. در ۴۴/۷۶ درصد نامه‌ها زمان پاسخ‌گویی به نامه مشخص شده و ۱۰۰ درصد نامه‌ها دارای پاراف بود.

شیوه‌ی تنظیم صورت‌جلسه‌ها

در خصوص صورت‌جلسه‌ها از نظر شیوه‌ی تنظیم صحیح، ۱۸ نکته بررسی شد که مهم‌ترین آن‌ها به شرح زیر بودند: ۷/۲۷ درصد صورت‌جلسه‌ها شماره و تاریخ نداشتند و ۷/۲۵ درصد آن‌ها بدون عنوان یا با عنوان ناقص تنظیم شده بودند. در ۲۹/۰۹ درصد، روز برگزاری جلسه و در ۱۶/۳۶ درصد

بسته شده (۳ مورد) و املائی صحیح واژه‌ها (۵ مورد) مشاهده گردید. یافته‌های مربوط به رسم‌الخط به طور کامل در جدول ۱ نشان داده شده است.

مکان برگزاری جلسه مشخص نبود. ۴۳/۶۳ درصد صورتجلسه‌ها فاقد دستور کار جلسه و ۴۵/۴۵ درصد، فاقد اسامی حاضران در جلسه بود. در ۹۶/۳۹ درصد صورتجلسه‌ها مسؤول پیگیری مصوبات و تاریخ گزارش مشخص بوده است.

نکات دستوری

در خصوص نکات دستوری ۸ نکته بررسی شد که بیشترین توزیع فراوانی غلطها مربوط به حذف افعال در آخر جملات (۹۰ مورد) و کاربرد غلط حرف ربط «را» در عبارات (۳۳ مورد) می‌باشد. در مورد کاربرد حرف ربط «به» در عبارات اشتباه ناچیزی مشاهده شد (۶ مورد). یافته‌های این بخش در جدول ۲ آمده است.

رسم‌الخط

در خصوص رسم‌الخط ۲۰ نکته مورد بررسی قرار گرفت که از مجموع غلطهای مشاهده شده، بیشترین توزیع فراوانی مربوط به شیوه‌ی نوشتن همزه در واژه‌ها (۲۲۸ مورد) و کاربرد واژه‌ها به شکل جمع مکسر (۱۴۸ مورد) بود. همچنین اشتباه ناچیزی در خصوص حذف «های بیان حرکت» در واژه‌های جمع

جدول ۱: قواعد نگارش مربوط به رسم‌الخط

ردیف	مورد بررسی شده	فراوانی غلط
۱	شیوه‌ی نوشتن همزه در واژه‌ها	۲۲۸
۲	کاربرد کلمات به شکل جمع مکسر	۱۴۸
۳	نوشتار کلمات مقصور عربی	۱۴۷
۴	اتصال حرف «ب» به اسم	۱۱۳
۵	اتصال علامت جمع «ها» به کلمات	۹۵
۶	شیوه‌ی پیوسته یا ناپیوسته نوشتن کلمات مرکب	۹۴
۷	اتصال حرف «می» و «همی» به افعال	۸۲
۸	اتصال یا عدم اتصال ضمائر اشاره	۸۱
۹	کاربرد کلمات تنوین دار عربی	۴۸
۱۰	جمع بستن کلمات فارسی با «ات»	۴۵
۱۱	اتصال حرف «ب» به عبارات فعلی	۳۸
۱۲	اتصال حرف «ب» به افعال	۳۴
۱۳	شیوه‌ی پیوسته یا ناپیوسته نوشتن پسوند «تر» یا «ترین» به کلمات	۳۲
۱۴	نوشتار کلمات مرکب عربی که در فارسی متداول است.	۳۰
۱۵	نوشتار «های بیان حرکت» در واژه‌هایی که بعد از آن پسوند قرار می‌گیرد.	۲۹
۱۶	اشتباه تایی	۲۴
۱۷	اتصال اعداد به معدود خود	۱۹
۱۸	کاربرد صحیح به حروف یا به عدد نوشتن ارقام	۱۷
۱۹	املائی واژه‌ها	۵
۲۰	حذف «های بیان حرکت» در کلمات جمع بسته شده	۳

نکات ضروری برای درک مطلب

در مورد نکات ضروری برای درک مطلب نیز ۸ نکته بررسی شد که بیشترین توزیع فراوانی غلط، در استفاده از کلمات زاید در متن و عبارات (۸۹ مورد)، کاربرد جملات طولانی (۴۵ مورد)، وجود ابهام در جملات (۳۷ مورد)، کاربرد واژه‌های بیگانه در عبارات با توجه به معادل آن (۳۳ مورد)، تکرار مطالب و عبارات بدون اضافه کردن بار معنایی جمله (۲۵ مورد)، گزینش واژه‌های مترادف مناسب با متن (۲۳ مورد)، افتادگی کلمات (۱۹ مورد) و رعایت ترتیب بندها (تقدم و تأخر) برای نتیجه‌گیری بهتر از مطلب (۱۴ مورد) مشاهده گردید.

بحث

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که در هیچ یک از نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های مورد بررسی، استاندارد ترسیم آرم و محل قرارگیری آن رعایت نشده است. بهتر است در ترسیم آرم دانشگاه، اسم سازمان سطح بالاتر به شکل منحنی در بالای آرم و اسم سازمان زیر مجموعه به صورت خط مستقیم و در زیر آرم نوشته شود. همچنین محل قرارگیری صحیح آرم در بالا و سمت راست نامه و صورت‌جلسه می‌باشد. بهتر است نامه‌ها و صورت‌جلسه‌ها با عبارت «به نام خدا» آغاز گردد و یا عبارت «باسمه تعالی» با الف قطع نوشته شود. در نامه‌های رسمی و اداری، باید ابتدا شماره‌ی نامه و سپس تاریخ آن نوشته شود. همچنین با توجه به اینکه موضوع نامه جزء متن نامه می‌باشد، باید بعد از عبارت «سلام» قرار گیرد که در تمام نامه‌های مورد بررسی، برعکس نوشته شده بود. در نامه‌های دارای پیوست، برای پیگیری‌های بعدی، باید کلمه‌ی «دارد» قید گردد که در هیچ کدام از نامه‌های بررسی شده، رعایت نشده بود. برای درک بهتر و سریع‌تر مفهوم و هدف نامه، بهتر است که نامه به سه قسمت مقدمه، متن اصلی و اختتامیه تقسیم شود که درصد ناچیزی از نامه‌ها این‌گونه بودند. با بررسی مفهوم نامه‌ها مشخص شد که حدود نیمی از نامه‌ها دارای ماهیت دستوری هستند که بهتر است تا حد امکان از صدور این نامه‌ها پرهیز شود (۱۴، ۲). از مهم‌ترین نکاتی که در تنظیم صورت‌جلسه‌ها باید به آن

جدول ۲: قواعد نگارش مربوط به نکات دستوری

ردیف	مورد بررسی شده	فراوانی غلط
۱	حذف افعال در آخر جملات	۹۰
۲	کاربرد حرف ربط «را» در عبارات	۳۳
۳	کاربرد حرف ربط «و» در عبارات	۱۴
۴	کاربرد حرف ربط «که» در جای مناسب	۱۳
۵	رعایت ترتیب واژه‌ها از نظر ساختار جملات	۹
۶	کاربرد افعال با توجه به فاعل آن	۸
۷	جملات مجهول	۷
۸	کاربرد حرف «به» در عبارات	۶

نشانه‌گذاری

در مورد نشانه‌گذاری متن نامه‌ها ۷ نکته بررسی شد که بیشترین تعداد اشتباه به ترتیب در کاربرد علامت ویرگول (۲۸۸ مورد)، کاربرد علامت دو نقطه (۱۰۴ مورد) و کاربرد علامت نقطه ویرگول (۶۹ مورد) مشاهده شد. کمترین توزیع فراوانی غلط مربوط به کاربرد گیومه برای نشان دادن اهمیت برخی از واژه‌ها و مطالب (۳۱ مورد) و کاربرد علامت خط فاصله (۳۰ مورد) بوده است. این یافته‌ها در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳: مربوط به نشانه‌گذاری متن نامه‌ها

ردیف	موارد بررسی شده	فراوانی غلط
۱	کاربرد علامت ویرگول (،)	۲۸۸
۲	کاربرد علامت دو نقطه (:)	۱۰۴
۳	کاربرد علامت نقطه ویرگول (؛)	۶۹
۴	کاربرد علامت نقطه (.)	۴۸
۵	کاربرد پرانتز برای توضیح برخی از واژه‌ها و مطالب	۴۱
۶	کاربرد گیومه برای نشان دادن اهمیت برخی از واژه‌ها و مطالب	۳۱
۷	کاربرد علامت خط فاصله (-)	۳۰

سازمان، مکاتبات اداری است که قسمت عمده‌ی آن می‌تواند به اسناد و مدارک با ارزش سازمان تبدیل گردد. از این رو می‌توان با آموزش مستمر رعایت قواعد نگارش زبان فارسی و شیوه‌ی صحیح خط فارسی در نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری، اطلاعات را با بیانی رسا و در کمال فصاحت و بلاغت به افراد منتقل نمود و موفقیت سازمان در این زمینه را حتمی‌تر ساخت.

با جمع‌بندی یافته‌های پژوهش مشخص می‌شود که تمامی نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های بررسی شده با اشتباه‌های زیادی همراه است که نشان دهنده‌ی آگاهی پایین سازمان از نحوه‌ی تنظیم مکاتبات اداری و اهمیت آن می‌باشد. از این رو، لازم است که تحقیق و پژوهش بیشتری در زمینه‌ی نحوه‌ی گردش مکاتبات اداری و ثبت مستندات از جمله صورت‌جلسه‌های اداری انجام شود. یکی از محاسن پژوهش حاضر این است که نتایج آن، حاصل بررسی نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری در دانشگاه‌های دو استان مختلف است، به همین دلیل، شاید بتوان نتایج آن را به سایر مراکز آموزشی نیز تعمیم داد.

پیشنهادهای

۱. بهتر است در خصوص رسم‌الخط، نکات دستوری، نشانه‌گذاری، درک مطلب و تایپ نامه‌ها و صورت‌جلسه‌ها دقت بیشتری از جانب مسؤولان و دبیرخانه‌های اداره‌ها صورت گیرد.
۲. لازم است تعداد ساعات بیشتری به آموزش دانشجویان در زمینه‌ی اصول و قواعد مکاتبات اداری در دانشگاه‌ها اختصاص یابد. همچنین با برگزاری کلاس‌های آموزشی برای کارکنان اداره‌ها و سازمان‌ها می‌توان بر کیفیت تدوین نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری افزود.
۳. نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری باید قبل از تایپ و بایگانی، ویراستاری شوند و از نظر چهارچوب صحیح، بازمینی و اصلاح گردند.
۴. به منظور ارتقای سطح کیفی نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری، بهتر است چهارچوب صحیح نگارش نامه و صورت‌جلسه به کلیه‌ی دانشگاه‌ها و مراکز مربوط، ارسال گردد.

توجه نمود، نوشتن عنوان صورت‌جلسه، زمان و مکان، دستور کار جلسه، نام و پست سازمانی مسؤول پیگیری مصوبات و اسامی حاضران در جلسه می‌باشد که حدود نیمی از صورت‌جلسه‌های مورد بررسی دستور کار جلسه نداشتند و اسامی حاضران در آن قید نشده بود.

در مورد کاربرد صحیح به حروف یا به عدد نوشتن ارقام، اتصال اعداد به معدود خود، نوشتار «های بیان حرکت» در واژه‌هایی که بعد از آن پسوند قرار می‌گیرد و صحت نوشتار کلمات مرکب عربی که در فارسی رایج است، اکثر نامه‌ها و صورت‌جلسه‌ها بدون اشتباه بودند.

بیشترین اشتباه در خصوص شیوه‌ی نوشتن همزه در واژه‌ها و پس از آن به ترتیب کاربرد کلمات به شکل جمع مکسر، نوشتار کلمات مقصور عربی و اتصال حرف «ب» به اسم می‌باشد.

در مورد نکات دستوری در نامه‌ها و صورت‌جلسه‌ها، بیشترین فراوانی غلط مربوط به رعایت صحیح حذف افعال در آخر جملات و کاربرد صحیح حرف ربط «را» در عبارات و کمترین فراوانی غلط مربوط به کاربرد افعال با توجه به فاعل آن، جملات مجهول و کاربرد حرف «به» در عبارات بود. همچنین در مورد رعایت نکات ضروری برای درک مطلب، بیشترین اشتباه مربوط به استفاده از کلمات زاید در متن و کاربرد جملات طولانی تعیین گردید. در مورد قواعد مربوط به نشانه‌گذاری، به طور تقریبی تمام نامه‌ها و صورت‌جلسه‌ها در مورد نشانه‌گذاری اشکال داشت. بیشترین فراوانی غلطها مربوط به علامت ویرگول (،) و کمترین فراوانی غلط مربوط به رعایت کاربرد پراگماتیک و کاربرد گیومه بود.

کلاهدوزان و همکاران پژوهشی انجام داده‌اند که در آن پایان‌نامه‌های دانشجویی، از نظر اصول نگارش فارسی مورد بررسی قرار گرفتند. در این پژوهش، مشخص شده است که همه‌ی پایان‌نامه‌های مورد بررسی به ترتیب از نظر تایپ پایان‌نامه، نشانه‌گذاری، درک مطلب، رسم‌الخط و نکات دستوری با اشتباه همراه هستند و لازم است نظارت و آموزش بیشتری در این زمینه صورت گیرد (۱۱).

نتیجه‌گیری

یکی از وسایل انتقال اطلاعات برای اجرای وظایف هر

تشکر و قدردانی

در اجرای این پژوهش یاری نمودند، تشکر و قدردانی می‌گردد. امید است این پژوهش بتواند در ایجاد یک روش صحیح و هماهنگ نامه‌نگاری و تدوین صورت‌جلسه‌ها راه‌گشا باشد.

در پایان از تمامی کسانی که در دانشگاه علوم پزشکی همدان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، با در اختیار گذاردن نامه‌ها و صورت‌جلسه‌های اداری، پژوهشگران را

References

1. Single subject teaching and writing administrative correspondence. Office and training of human resources [Online]. 2001; Available from: URL: <http://hrst.iau.ir/Curriculums/PDF/Staff/>
2. Amini SK. Principles of Writing and Official Correspondence. Tehran: Higher Education and Research Institute of Management and Planning Publication; 2006. p. 38-47. [In Persian].
3. Amini SK. Summary of written correspondence and administrative. Tehran: Higher Education and Research Institute of Management and Planning; 2007. p. 3. [In Persian].
4. Amirshahi M. Principles of document management. Tehran: Center for Governmental Management Training; 2006. p. 9. [In Persian].
5. Alan I. Administration office (Circulation methods of communication in government organizations). Tehran: Center for Governmental Management Training Publication; 1997. p. 5. [In Persian].
6. Saffi G. Principles of Writing and editing. Tehran: Arasbaran Publication; 2008. p. 19-29. [In Persian].
7. Taheri Mobarakeh GM. Persian Language and Literature General. Tehran: Science and Technology Publishing Co; 2004. p. 96-97. [In Persian].
8. Farshidvarad KH, Ahmadi Givi H. Way of Writing of Persian literature. Tehran: Amir Kabir Publishing Co; 2001. p. 15-27. [In Persian].
9. Ahmadi Givi H, Anwari H. Persian grammar. Tehran: Cultural Institute Fatemi Publishing Co; 2005. p. 8-32. [In Persian].
10. Ahmadi Givi H, Hakemi I, Shokri Y, Tabatabaei Ardakani M. Persian language and writing. Tehran: Samt Publishing Co; 2001. p. 16-44. [In Persian].
11. Kolahdouzan A, Moeini M, Papi A, Asgari GR, Zolfaghari B. Assess the distribution rules violations in the Persian writing master's thesis and doctoral discontinuous and Pharmaceutical University School of Medicine. Health Information Management 2004; 1(2): 50-6. [In Persian].
12. Yahaghi MJ, Naserh MM. Writing and editing guide. Mashhad: Ghods Razavi Publishing Co; 1990. p. 8-38. [In Persian].
13. Yarmohammadian MH, Isfahanian. Writing and editing help students master and doctoral theses. Isfahan: Mani Publishing Co; 2000. p. 10-26. [In Persian].
14. Kolahdouzan A. Persian Language and Literature handbook. Isfahan: Isfahan University of Medical Sciences Publication; 2010. p. 14-56. [In Persian].

Commitment to Standards of Writing Letters and Minutes at Hamadan and Isfahan Universities of Medical Sciences, Iran*

Akbar Kolahdouzan¹; Roghayeh Mohammadibakhsh²; Hojatollah Gharaee³

Abstract

Introduction: Survival of any organization requires administrative communication through correspondence and conversation. Since official correspondence is one of the organizational tasks, it is necessary to provide a set of uniform principles for correct writing of administrative letters and minutes. This article aimed to appropriately guide the administrative staff in writing minutes and letters.

Methods: In a descriptive study, 410 administrative letters and 55 official minutes written during 2007-2010 in Hamadan and Isfahan Universities of Medical Sciences were selected by census sampling. The frameworks and writing rules of the letters and minutes were reviewed. Data was collected in tables whose validity was confirmed by relevant experts. Data was finally analyzed by descriptive statistics.

Results: The standards of logo designing and placement were not followed by any of the reviewed letters and minutes. Meeting agenda and attendees were missing in 43.63% and 45.45% of the minutes, respectively. Most errors occurred in writing "Hamzeh" (a Persian letter) (n = 228), application irregular plural forms (n = 148), and using correct forms of shortened Arabic words (n = 147). The commonest grammatical and punctuation mistakes were omitting verbs at the end of sentences (n = 90) and improper application of comma, respectively. The most frequent comprehension-related issue was using redundant words and long sentences (n = 90).

Conclusion: Our findings indicated low organizational awareness of writing standards. Since, well-written administrative letters and minutes would facilitate information exchange, employees of different organizations need to participate in related training courses.

Keywords: Letters; Proceeding; Editing; Coding.

Type of article: Original Article

Received: 31 Oct, 2011

Accepted: 26 Feb, 2012

Citation: Kolahdouzan A, Mohammadi Bakhsh R, Gharaee H. **Commitment to Standards of Writing Letters and Minutes at Hamadan and Isfahan Universities of Medical Sciences, Iran.** Health Information Management 2012; 8(8): 1198.

* This article was an independent research with no financial support.

1. Lecturer, Persian Language and Literature, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.
2. MSc Student, Student Research Committee, Health Services Management, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. (Corresponding Author) Email: roghayemohammadi80@yahoo.com
3. MSc Student, Health Services Management, Yazd University of Medical Sciences, Yazd, Iran.