# تهیه مستندات فرآیند در یک سازمان و بهبود اثربخشی و کارایی آن

منظور از **تهیه مستندات فرآیند** این است که در یک سند فرآیند، مراحل لازم برای تکمیل یک فعالیت یا فرآیند توضیح داده می‌شود. این سند، یک مستند داخلی و مداوم از فرآیند در حین وقوع است. مستندسازی فرایند بیشتر به "چگونگی" پیاده‌سازی تا "چه چیزی" بر فرآیند اثر دارد، اهمیت قائل است. یک کسب و کار یا سازمان اساساً مجموعه‌ای از فرآیندهاست که با یکدیگر مرتبط هستند و اگر این فرآیندها مکتوب نشوند، ممکن است با مشکلات بسیاری مواجه شوند. کسب و کارها فرآیندهای تکراری دارند که برای اقدامات موفقیت‌آمیزشان ضروری است، از این رو مستندات فرآیند، یک راهنمای ضروری برای مراجع و کارکنان و مدیران به شمار می‌رود.

تهیه مستندات فرآیند یک نقشه راه برای کسب و کار شما است و کمکتان می‌کند شرایط کنونی یک فرآیند را بشناسید. این مسئله شما را راهنمایی می‌کند تا بدانید چگونه می‌توانید فرآیند را بهبود ببخشید. در یک شرکت هر کاری که بیشتر از یک بار انجام می‌شود یا توسط چندین نفر انجام می‌شود باید مستند شود. انجام این کار موجب یکپارچگی کسب و کارتان می‌شود و این امکان را به شما می‌دهد تا فرآیندها را در حین پیشبرد، نظارت و بازنگری کنید.

# چگونگی تهیه مستندات فرآیند

در ادامه مراحل تهیه مستندات فرآیند برای کسب و کارها را شرح می‌دهیم تا با روند و لزوم آن بیشتر آشنا شوید:

1. برای تهیه مستندات فرآیند، ابتدا سند را مشخص کنید و روند کار خود را شناسایی کنید. بهتر است هر جلد سند تا حد ممکن روند کوچکی داشته باشد.
2. مخاطبی را که برای او می‌نویسید در نظر بگیرید. آن‌ها از قبل در مورد موضوع چه می‌دانند؟ آن‌ها در کجا و چگونه از محصول استفاده می‌کنند؟ اطلاعات جمعیتی آن‌ها چیست؟
3. عنوان و مقدمه‌ای بنویسید که توصیف کند فرآیند چیست، چرا یا در چه مواقعی

کاربران باید این کار را انجام دهند و چگونه در تصویر بزرگ سازمان قرار می‌گیرد؟ زمینه مهم بودن فرآیند را فراهم کنید.

4. افرادی را که در این فرآیند شرکت می‌کنند مشخص کنید و نقش آن‌ها را توضیح دهید. حتماً از عنوان‌های شغلی استفاده کنید تا از نام‌های فردی.
5. مرزهای فرآیند را مشخص کنید یا نقاط شروع و پایان را تعیین کنید.
6. خروجی‌های فرآیند یا آن چه در حال تولید است را تعیین کنید.
7. ورودی‌های فرآیند یا منابع موردنیاز برای انجام فرآیند را تعیین کنید.
8. تمام فعالیت‌های لازم برای تکمیل فرآیند را مشخص کنید.
9. موارد را از لیست خود در مراحل ترتیب سازمان‌دهی کنید. مراقب نحوه تقسیم مراحل باشید. اقداماتی که منطقاً با هم انجام می‌شوند باید در کنار هم باشند. تعداد مراحل را محدود کنید. از زیرعنوان‌ها برای کارهای طولانی‌تر استفاده کنید و در اختیار کاربران قرار دهید.
10. مراحل خود را گسترش دهید تا اطمینان حاصل کنید که تمام اطلاعات لازم از جمله خطرات احتمالی، مشاوره عیب‌یابی یا مثال‌ها درج شده است.
11. یک نمودار جریان فرآیند برای نمایش بصری مراحل ایجاد کنید.
12. تصاویر یا گرافیکی که وضوح را ارائه می‌دهد اضافه کنید.
13. اطلاعات خود را طوری فرمت کنید که اسکن، خواندن و فهم آن‌ها آسان باشد. به روشنی به نحوه اتصال فرآیندها به یکدیگر اشاره کنید. به عنوان مثال در پایین سند تنظیم خبرنامه، خوانندگان را به سمت ویرایش سند خبرنامه هدایت کنید.
14. روند کار را آزمایش کنید. از اشخاص مختلف که از آن استفاده می‌کنند کمک

بگیرید.

15. از همکاران بخواهید که سند شما را بررسی کرده و نظرات خود را ارائه دهند.

16. به یاد داشته باشید که مستندات شما یک سند زنده است و باید مرتباً به‌روز شوند.

## بهترین روش‌ها برای تهیه مستندات فرآیند

- اسناد را عمومی و قابل مشاهده کنید تا به همه کارمندان و خوانندگان برسد.
- آن‌ها را در یک مکان مرکزی ذخیره کنید. محدود کردن دسترسی باعث می‌شود افراد فکر کنند فقط مربوط به گروه خاصی است.
- ویرایش و جستجو را برای آن‌ها آسان کنید. فرآیندها دائماً تغییر می‌کنند و برای بهبود اثربخشی همیشه باید بازخورد جدید داشته باشید. حداقل سالی یک بار اسناد

را مرور کنید.

- مختصر باشید. فقط موارد لازم را تهیه کنید.
- انعطاف‌پذیر باشید. فرآیندها را طوری تنظیم کنید که در صورت لزوم قابل تغییر باشند.
- از کارمندان بازخورد بگیرید. کارکنان می‌توانند بینشی درباره اهمیت هر مرحله، میان‌برها و غیره ارائه دهند.
- عکس‌های صفحه را برای توضیح هر چیزی که دشوار است بگیرید.
- از نمودارهای فلو استفاده کنید. به یاد داشته باشید که یک تصویر هزار کلمه ارزش دارد. برای اطمینان از تکمیل هر مرحله، یک چک‌لیست اضافه کنید.
- الگویی برای کمک به استانداردسازی اسناد و تسهیل روند کار ایجاد کنید.
- قالب‌بندی را ساده انجام دهید.
- یک راهنمای سبک برای نویسندگان ایجاد کنید.
- به جای یک سند عظیم، اسناد جداگانه را برای فرآیندها و رویه‌های مختلف ایجاد کنید.
- پشتیبان‌گیری محلی از فایل‌ها را روی دسک‌تاپ خود یا در یک سیستم خصوصی مبتنی بر ابر انجام دهید.

## جمع‌بندی

در نهایت، آنچه از این مسیر مشخص می‌شود این است که تهیه مستندات فرآیند، صرفاً ثبت چند مرحله پشت سر هم نیست، بلکه ساختن یک درک مشترک از «نحوه انجام

کار» در سازمان است. وقتی فرآیندها به‌صورت شفاف، ساختاریافته و قابل دسترس مستند می‌شوند، نه‌تنها اجرای فعالیت‌ها ساده‌تر و یکپارچه‌تر پیش می‌رود، بلکه زمینه برای تحلیل، بهبود مستمر و حتی اتوماسیون نیز فراهم می‌شود.

از طرف دیگر، مستندسازی زمانی ارزش واقعی خود را نشان می‌دهد که به‌عنوان یک سند زنده در نظر گرفته شود؛ سندی که با تغییر شرایط کسب‌وکار، بازخورد کارکنان و کشف نقاط ضعف و قوت، به‌روزرسانی می‌شود. در چنین شرایطی، سازمان به‌جای وابستگی به افراد، به فرآیندها تکیه می‌کند و همین موضوع باعث افزایش بهره‌وری، کاهش خطا و تصمیم‌گیری دقیق‌تر خواهد شد.

در نتیجه، اگر مستندسازی فرآیندها به‌درستی و به‌صورت مستمر انجام شود، می‌تواند به یک مزیت رقابتی واقعی تبدیل شود؛ مزیتی که هم در بهبود عملکرد داخلی اثرگذار است و هم مسیر رشد و مقیاس‌پذیری کسب‌وکار را هموارتر می‌کند.