

# داشبورد چابکی در نامه در مکاتبات اداری

در این داشبورد، نمایی طراحی شده است که وضعیت سازمان را در فرآیند تولید و گردش نامه‌ها مورد بررسی قرار می‌دهد. اقدامات مرتبط با یک نامه، از لحظه دریافت و مشاهده آن تا تهیه پاسخ و اختتام، در این داشبورد پوشش داده می‌شود. این ابزار، مدیران حوزه‌های اداری را از وضعیت عملکرد واحدهای مرتبط از نظر واکنش اولیه، تولید و گردش نامه‌ها آگاه می‌کند.

فاکتورهای نمایشی این داشبورد شامل موارد زیر است:

- متوسط مدت زمان ماندگاری نامه در کارتاها برحسب ساعت
- متوسط زمان مشاهده، ارجاع، پاسخ و اختتام نامه‌ها برحسب ساعت (اقدامات مربوط به نامه)
- میانگین زمان اقدامات سازمانی به ساعت
- 10 دپارتمان با چابکی بالا/پایین در مشاهده نامه‌ها
- 10 دپارتمان با چابکی بالا/پایین در ارجاع نامه‌ها
- 10 دپارتمان با چابکی بالا/پایین در اختتام نامه‌ها

نمونه‌ای از فاکتورهای تحلیلی که با نگاهی به اطلاعات ارائه شده در این داشبورد می‌توان به آن‌ها دست یافت:

## یافتن گلوگاه‌های سازمانی

مسدود شدن یا کند شدن جریان فرآیند گردش نامه‌ها و امور سازمانی، دلایل مختلفی دارد که شناسایی و رفع هر یک از این موانع می‌تواند به افزایش کارآمدی افراد و در نتیجه بهره‌وری مطلوب سازمان منجر شود. با بررسی میانگین زمان واکنش هر بخش، می‌توان به‌طور شفاف نواحی نیازمند بهبود فرآیندها و ابزارها را شناسایی کرد.

## ارزیابی عملکرد

یکی از مهم‌ترین معیارها در ارزیابی عملکرد کارکنان و واحدها، نحوه برخورد آنان با مکاتبات دریافتی است. از آنجا که بخش عمده‌ای از فعالیت‌های روزانه سازمان‌ها از طریق فرآیندهای مکاتباتی انجام می‌شود، این داشبورد به شناسایی بخش‌های کارآمدتر کمک کرده و زمینه ارزیابی دقیق عملکرد کارکنان و اقدامات اصلاحی در بخش‌های ضعیف‌تر را برای مدیران فراهم می‌کند.