

بررسی جایگاه و اعتبار ارتباطات مکتوب از منظر اسلام

ابوالحسن سلطانی*

مریی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، مشهد، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۴/۱۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۷/۱۵)

چکیده

امروزه رایج‌ترین ابزار ارتباط رسمی در نظام‌های اجتماعی مکتوبات است، به طوری که رسمیت به عنوان یکی از ابعاد اصلی ساختاری سازمان با معیار میزان مقررات مکتوب سنجیده می‌شود. اعتمادسازی مکتوبات در روابط اداری به طوری است که امروزه از نظر حقوق دانان یکی از ادله اثبات کننده در محاکم قضایی اسناد مکتوب است تا جایی که از نظر آنان اعتبار نوشتار و اسناد مکتوب از کلام شفاهی فراتر رفته است. با این حال در فقه شیعه، بر سر اعتبار مکتوبات برای اعلام قصد و نیت و اتخاذ تصمیم‌ها و عقد قراردادهای اداری اختلاف نظر وجود دارد. در این تحقیق با رویکرد تحلیل محتوای کیفی متون دینی، جایگاه مکتوبات در قرآن کریم و روایات معصومین (ع) واکاوی، و ادله اعتبار مکتوبات در روابط اداری بررسی شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد حداقل پنج دلیل برای اثبات اعتبار مکتوبات در روابط اداری و سازمانی قابل بیان است که عبارت‌اند از تأکید قرآن کریم بر نوشتن و تنظیم سند مکتوب در روابط تجاری و مالی، سیره عقلایی متصل به عصر معصومین (ع)، دلیل فحوی و اولویت، نفی احتمال تقلب و در نهایت، اصل اعتماد و اطمینان در ارتباطات. برخی از این ادله حتی اعتبار بالاتر ارتباطات مکتوب بر ارتباطات شفاهی را نشان می‌دهند.

کلیدواژه‌گان

ارتباطات مکتوب، اعتبار شرعی کتابت، مکتوبات، نوشتن، نوشتار.

* رایانامه نویسنده: Abolhasan.soltanee@yahoo.com

مقدمه

امروزه در نظام‌های اجتماعی گوناگون از جمله سازمان‌ها، بخش عمده‌ای از تعاملات توسط مکتوبات و نوشتار انجام می‌گیرد. اساساً در دنیای امروزی، ارتباطات رسمی بیشتر نوشتارمحور است تا گفتارمحور. غالب نظریه‌پردازان سازمان رسمیت را یکی از ابعاد ساختار سازمان معرفی می‌کنند که عمدتاً به قوانین و مقررات مکتوب و نوشتاری اشاره می‌کند (Daft, 2010, p.15; رابینز، ۱۳۸۶، ص ۸۹). در یک نظام اداری انواع اعمال اداری شامل تصمیم‌های اداری عام (مثل آیین‌نامه‌ها)، تصمیم‌های اداری خاص (مثل گواهی‌نامه‌ها) و قراردادهای اداری (مثل پیمانکاری دولتی) (طباطبایی موتمنی، ۱۳۸۷، ص ۲۷۶) از مجرای مکتوبات رسمیت و اعتبار حقوقی می‌یابد. قانون کار در قراردادهای کاری نیز، قراردادهای کتبی را در کنار قراردادهای شفاهی معتبر می‌شمرد (قانون کار، ماده ۷).

از همین رو امروزه از نظر حقوق دانان یکی از ادله اثبات کننده در محاکم قضایی اسناد مکتوب است تا جایی که از نظر آنان اعتبار نوشتار و اسناد نوشتاری از کلام شفاهی فراتر رفته است. همچنین، همه اسناد و مدارک مباحث دینی و میراث علمی گذشتگان به صورت نوشتار به دست ما رسیده است. امروزه نیز یکی از اساسی‌ترین راهبردهای درونی کردن و مدیریت دانش افراد در سازمان مستندسازی مکتوب است (Haase et al., 2013, p.236).

از سوی دیگر، در فقه شیعه بهترین وسیله برای ابراز قصد، گفتار شفاهی است و بر سر اعتبار مکتوبات برای اعلام قصد و نیت، اتخاذ تصمیم‌ها و عقد قراردادهای اداری اختلاف نظر وجود دارد. برخی به‌طور مطلق مکتوبات را بی‌اعتبار و برخی معتبر می‌دانند، برخی نیز معتقدند اسناد مکتوب اولاً و بالذات دلالت ندارد، اما به دلیل آنکه وسیله کشف نیت و قصد است، اعتبار می‌یابد. البته فرهنگ شفاهی یا گفتاربنیادی فقط وجه غالب فرهنگ عربی و ایرانی نبوده است، بلکه بیشتر فیلسوفان قدیم یونان مانند سقراط نیز اعتقاد زیادی به نوشتار نداشتند. از همین رو، با دیگران به بحث و جدل می‌پرداختند و تلاش می‌کردند با گفته‌های خود آن‌ها را وادارند تا در امور جهان دقیق‌تر بیندیشند و تناقض‌ها را با فکرشان کشف کنند. افلاطون، مانند استاد خویش، گفتار

را بر نوشتار برتر می‌دانست و نوشتن را کنشی بی‌پدیدارانه می‌خواند که یگانه بهره‌اش یاری به حافظه انسان است (عباسی و پوراکبر، ۱۳۹۱، ص ۱۷۸).

از آنجا که شارع مقدس در نظام‌های اجتماعی و روابط بین اشخاص (حقیقی و حقوقی) از شیوه‌های معمول و متعارف در نزد عقلا بهره برده است و آن‌ها را تأیید می‌کند. در این تحقیق برآنیم تا اعتبار مکتوبات و اسناد مکتوب را به عنوان ابزار معتبر و قوی ارتباطات در سازمان نشان دهیم. این تحقیق دو بخش دارد. در بخش اول جایگاه مکتوبات در قرآن و روایات بررسی می‌شود و در بخش دوم اعتبار اسناد مکتوب محل بحث قرار می‌گیرد. شایان ذکر است بحث از نوشتار در متون دینی و فقهی به‌طور مستقل انجام نگرفته است و آنچه پیشینه تحقیق محسوب می‌شود، نخست بسیار جزئی، و دوم، پراکنده در بخش‌های مختلف این متون است.

پرسش‌های تحقیق

پرسش‌های تحقیق به شرح زیر است:

۱. جایگاه نوشتار (کتابت) از منظر قرآن و روایات چیست؟
۲. آیا نوشتار و اسناد مکتوب در روابط سازمانی اعتبار شرعی دارند؟

روش تحقیق

تحقیق با روش تحلیل محتوای کیفی متون دینی انجام گرفته است. این روش برای بررسی محتوای پیام‌های موجود در یک متن به کار گرفته می‌شود (سرمد و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۱۳۲). در تحلیل محتوای کیفی قواعد مشخصی برای تحلیل داده‌ها وجود ندارد. به همین دلیل، در بسیاری از موارد پژوهشگ، خود روش تحلیل داده‌ها را خود ابداع می‌کند. تایلور اعتقاد دارد علت اینکه بسیاری از مردم تحلیل داده‌های کیفی را دشوار می‌دانند، این است که این تحلیل یک فرایند مکانیکی یا فنی نیست، بلکه فرایندی از استدلال استقرایی، تأمل، و نظریه‌پردازی است. کویین پتن نیز فرایند تبدیل داده‌های کیفی خام به صورت نوشتار روشمند را نوعی ترکیب تحلیلی پیچیده و چندوجهی، که برخوردار از خلاقیت پژوهشگر است، می‌داند. از این رو، فرمول خاص و دستورالعمل صریح در این

زمینه را منتفی می‌داند (رضوانی، ۱۳۸۹، ص ۱۴۸). متون تحلیل شده در این تحقیق عبارت‌اند از قرآن کریم و کتب معتبر تفسیری، روایی و فقهی شیعه. با توجه به اینکه سازمان به مفهوم امروزی آن پدیده‌ای جدید محسوب می‌شود در بررسی اعتبار مکتوبات در روابط اداری و سازمانی متونی که اعتبار آن را در روابط درون نظام‌های اجتماعی - مثل نظام قضا - بیان می‌کنند و نیز متونی که بتوان خصوصیت آن‌ها در یک زمینه خاص را الفا و یافته‌ها را تعمیم داد، به کار گرفته شده است.

معنای نوشتار (کتابت)

در زبان عربی که زبان غالب در متون دینی اسلام است، نوشتار را کتابت می‌گویند. جبران مسعود می‌گوید الکتابه مصدر کتب به معنای نوشتن است (جبران مسعود، ۱۳۸۳، ص ۱۴۲۳). ابن منظور می‌نویسد «کتاب» نام مجموعه‌ای از نوشته‌هاست و «الکتابه» نام شغلی است که کسی دارای آن باشد (ابن منظور، ۱۴۱۲ هـ ق، ص ۲۲). طریحی در مجمع‌البحرین می‌گوید «کتاباً» عبارت است از دفتری که در آن مطالب نوشته شده و شکل‌ها و صورت‌هایی است که در آن حروف هجای الفاظ نقش بسته است (طریحی، ۱۳۹۵ هـ ق، ص ۱۴۱). در مجموع، می‌توان گفت نوشتار تعریف اصطلاحی خاصی ندارد، بلکه در همان معنای لغوی به کار گرفته می‌شود. در متون دینی الفاظی مانند کتابت، صک، سچل، دفتر، دیوان، محضر وثیقه و رساله به کار گرفته شده است که این الفاظ در مواردی معنای مشترک با نوشتار دارند و در مواردی هر یک معنای خاص و ویژه خود را دارند.

جایگاه نوشتار (کتابت) در قرآن کریم

اگرچه اندیشه تفوق نوشتار بر گفتار پس از رنسانس در اروپا مطرح شد و سرانجام در پایان دهه شصت و آغاز دهه هفتاد سده بیستم میلادی، که دریدا تقابل‌های دوگانه محوری فرهنگ غرب را شالوده‌شکنی کرد، وجه غالب آن فرهنگ شد، در فرهنگ اسلامی، قرآن کریم - سرچشمه اصلی آن تمدن - نقطه عطفی در تبدیل فرهنگ شفاهی به فرهنگ مکتوب بود یا به تعبیری، زمینه‌ساز گذار از گفتار بنیادی به نوشتاربنیادی شد (عباسی و پوراکبر، ۱۳۹۱، ص ۱۷۷).

در قرآن کریم آیات زیادی وجود دارد که جایگاه نوشتار و قلم را به خوبی بیان کرده است. از جمله این آیات اولین آیه سوره مبارکه قلم است که خداوند متعال به نون، قلم و آنچه می‌نویسند سوگند می‌خورد. طبرسی در مجمع‌البیان می‌گوید قلم چیزی است که به آن نوشته می‌شود و خداوند به خاطر منفعتی که خلق در آن دارند، قسم خورده است زیرا قلم یکی از دو زبان است. آنچه در قلب است به وسیله او ادا می‌شود. همان‌طور که زبان از نزدیک ابلاغ می‌کند، قلم دور را نیز ابلاغ می‌کند. به وسیله قلم احکام دین نگهداری و امورات عالم پابرجا می‌شود (طبرسی، ۱۳۷۹ هـ.ق، ص ۳۳۲).

در تفسیر نمونه درباره جایگاه قلم چنین بیان شده است: چه سوگند عجیبی! در واقع، آنچه در اینجا به آن سوگند یاد شده است، ظاهراً موضوع کوچکی است: یک قطعه نی، یا چیزی شبیه به آن و کمی ماده سیاه‌رنگ، سپس، به طوری که بر صفحه کاغذ ناچیز رقم زده می‌شود، اما در واقع، این همان چیزی است که سرچشمه پیدایش همه تمدن‌های انسانی و پیشرفت و تکامل علوم و بیداری اندیشه و افکار، و شکل‌گرفتن مذهب‌ها و سرچشمه هدایت و آگاهی بشر است تا آنجا که دوران زندگی بشر را به دو دوران تقسیم می‌کند، دوران تاریخ و دوران قبل از تاریخ. دوران تاریخ بشر از زمانی شروع می‌شود که خط اختراع شد و انسان توانست ماجرای زندگی خود را بر صفحات نقش کند، یا به تعبیر دیگر دورانی است که انسانی دست‌به‌قلم شد (مکارم شیرازی، ۱۳۸۷، ص ۲۷۷). قرطبی در کتاب الجامع الاحکام القرآن می‌گوید قلم چیزی است که به وسیله آن ذکر نوشته می‌شود و خداوند به قلم قسم خورده است به خاطر آنکه قلم مانند زبان بیان است و شامل هر قلمی است که به وسیله آن نوشته می‌شود، آنچه در آسمان و زمین است (قرطبی، ۱۴۰۸ هـ.ق، ص ۱۴۷).

بعضی از مفسران قلم را در اینجا به قلمی تفسیر کرده‌اند که فرشتگان بزرگ خداوند وحی آسمانی را با آن می‌نویسد، یا نامه اعمال آدمیان را با آن رقم می‌زنند، ولی مسلماً آیه مفهوم گسترده‌ای دارد که این تفسیر بیان یکی از مصداق‌های آن است. همان‌طور که «ما یسْطرون» نیز مفهوم وسیعی دارد و همه آنچه را در طریق هدایت تکامل فکری، اخلاقی و عملی به رشته تحریر

می‌آورند، شامل می‌شود و منحصر به وحی آسمانی یا اعمال انسان‌ها نیست (مکارم شیرازی، ۱۳۸۷، ص ۳۷۸). فخر رازی درباره قلم در آیه مبارکه یاد شده می‌گوید درباره قلم دو قول وجود دارد، یکی اینکه منظور از قلم جنس قلم است و آن عبارت است از هر قلمی که به وسیله آن آنچه در زمین و آسمان است، نوشته می‌شود، دوم مقسم به جنس قلم نیست، بلکه منظور قلم معهودی است که در خبر ابن عباس آمده است. او می‌گوید اولین چیزی که خداوند خلق کرد قلم بود. سپس، خداوند متعال به قلم دستور داد و گفت بنویس آنچه تا قیامت اتفاق می‌افتد. پس قلم به حرکت درآمد تا روز قیامت اجل‌ها و اعمال را نوشت (فخر رازی، ۱۳۷۳ هـ.ق، ص ۷۸).

اولین آیات سوره مبارکه علق جایگاه قلم و نوشتار را به خوبی ترسیم می‌کند: «بخوان به نام پروردگارت که (هستی را) آفرید (او که) انسان را از خون بسته آفرید، بخوان که پروردگار تو از همه گرامی‌تر است. او که با قلم آموخت آنچه را انسان نمی‌دانست»^۱. به اعتقاد اکثر مفسران، این سوره نخستین سوره‌ای است که بر پیامبر اکرم (ص) نازل شده است و پایه اسلام از همان آغاز بر علم و قلم گذارده شده است و از افتخارات اسلام این است که کارش را با قرائت و علم و قلم شروع کرد. بی دلیل نیست که قومی به آن اندازه عقب‌مانده، به قدری در علوم و دانش‌ها پیش رفتند که علم و دانش را به همه جهانیان صادر کردند.

آیه ۲۸۲ سوره مبارکه بقره از زوایای گوناگون موضوع نوشتار را مطرح کرده است. این آیه از بزرگ‌ترین آیات کریمه قرآن است و در آن و آیه بعدی بیش از ۲۱ حکم بیان شده است که بخش‌های عمده آن مربوط به کاتب و نوشتار است. خداوند می‌فرماید:

«ای کسانی که ایمان آورده‌اید، هنگامی که بدهی مدت‌داری به یکدیگر دارید، پس آن را بنویسید. کسی که قدرت بر نویسندگی دارد، نباید از نوشتن خودداری کند همان‌طور که خداوند به او تعلیم داده است، پس باید بنویسد و آن کس که حق بر ذمه او است، باید املا کند و از خدا بپرهیزد و چیزی فروگذار نکنید و اگر کسی که حق بر ذمه او هست سفیه یا از نظر عقل ضعیف،

۱. علق / ۴-۱

یا توانایی بر املاکردن ندارد. باید وگویی او با رعایت عدالت املا کند و دو نفر از مردان خود را شاهد بگیرد و اگر دو مرد نبودند، یک مرد و دو زن از کسانی که مورد رضایت و اطمینان شما هستند، انتخاب کنید تا اگر یکی از آن زنان فراموش کرد، دیگری به او یادآوری کند و شهود نباید هنگامی که آن‌ها را (برای شهادت) دعوت می‌کنند، خودداری کند و از نوشتن (بدهی) کوچک یا بزرگ مدت‌دار ملول نشوید. این در نزد خدا به عدالت نزدیک‌تر و برای شهادت مستقیم‌تر و برای جلوگیری از شک، شبهه و تردید دورتر است. مگر اینکه تجارت و دادوستد نقدی باشد که در میان خود دست به دست می‌کنید که گاهی بر شما نیست که آن را ننویسد و هنگامی که خرید و فروش (نقدی) می‌کنید، شاهد بگیرید و نباید به نویسنده و شاهد زبانی برسد و اگر چنین کنید از فرمان خداوند خارج شده‌اید و تقوای الهی پیشه کنید و خداوند شما را تعلیم می‌دهد و خداوند به هر چیزی داناست.^۱

حسینی جرجانی در ذیل این آیه می‌گوید: مخفی نماند که آیه بر چند حکم دلالت می‌کند، یکی جواز قرض گرفتن، دوم، جواز قراردادن میعاد برای ادای دین، سوم، وجوب تعیین آن میعاد بر وجهی که ابهامی نماند، چهارم، استحباب نوشتار دین، و پنجم، اشتراط عدالت کاتب تا امن باشد از آنکه خیانت کند (حسینی جرجانی، ۱۳۶۲، ص ۷۱).

راوندی در کتاب *فقه القرآن* می‌گوید: «همانا خداوند دستور داده به نوشتار دین، زیرا نوشتار دین موجب وثوق و اطمینان و ایمن از نسیان و باعث دوری از انکار است و امر در آیه مبارکه دال بر استحباب است» (راوندی، ۱۳۷۹ هـ.ق، ص ۳۷۸).

راوندی اضافه کرده است در این آیه ۲۱ حکم بیان شده است، نخست، جواز قرض؛ دوم اینکه قرض مدت‌دار باید نوشته شود؛ سوم باید کاتبی بین آن‌ها باشد؛ چهارم، باید به عدل رفتار کند؛ پنجم، نباید از نوشتن خودداری کند؛ ششم، باید املا کند؛ هفتم، نباید چیزی را در املا فروگذارند؛ هشتم، اگر کسی خود ضعیف است و نهم، اگر کسی سفیه است، وگویی او باید املا کند؛ دهم، اگر

قدرت بر نوشتن ندارد، باید وگویی او املاء کند؛ یازدهم، باید با رعایت عدالت املاء کند؛ دوازدهم، طرفین قرارداد باید دو شاهد بگیرند؛ سیزدهم، اگر دو شاهد مرد نبود، یک مرد و دو زن شهادت دهند؛ چهاردهم، باید مورد رضایت شما باشند؛ پانزدهم، باید شاهدها مورد اطمینان باشند؛ شانزدهم، دو زن به اتفاق هم شهادت دهند تا اگر یکی اشتباه کرد، دیگری یادآوری کند؛ هفدهم، در صورت تقاضا برای اداس شهادت نباید از شهادت خودداری شود؛ هجدهم، در معاملات نقدی نیازی به نوشتن نیست؛ نوزدهم، در معاملات نقدی اگرچه نوشتن لازم نیست، ولی باید شاهد بگیرند؛ بیستم، کاتب باید در امان باشد؛ و بیست و یکم، شاهد نیز باید در امان باشد (راوندی، ۱۳۷۹ هـ.ق، ص ۳۷۹).

مقدس اردبیلی می‌گوید ضمیر در جمله «فاکتبوه» به دین برمی‌گردد، زیرا نوشته و سند نسبت به صاحب دین و مدیون مطمئن‌تر است و در نوشتن دین مصلحت دین و دنیا وجود دارد. سپس، می‌گوید آیه مبارکه دلالت بر احکامی دارد که یکی از آنها دلالت بر استحباب نوشتار است (مقدس اردبیلی، ۱۳۸۶ هـ.ق، ص ۴۴۲).

جایگاه نوشتار (کتابت) در روایات

در احادیث اسلامی تعبیرها، تعریف‌ها و تحلیل‌هایی وجود دارد که نشان می‌دهد نوشتار و نویسندگی جایگاه رفیعی دارد. برای نمونه مرحوم کلینی در کتاب شریف *اصول کافی* بابی را با عنوان باب «روایه الکتب و الحدیث و فضل الکتابه و التمسک بالکتب» آورده است و نیز مرحوم شیخ حرّ عاملی در کتاب *وسائل الشیعه* در چندین باب به موضوع نوشتار پرداخته است (حرّ عاملی، ۱۳۹۸ هـ.ق، ص ۴۹۷). شهید ثانی در کتاب *منیه المرید فی آداب المفید و المستفید*، ضمن بیان روایاتی در فضیلت و اهمیت نوشتار به صورت مبسوط به آداب نویسندگی پرداخته است که همه این عناوین، سرفصل‌ها و احادیث بیان‌کننده جایگاه والای نوشتار در اسلام است. در ادامه، نمونه‌هایی از این روایات را بیان می‌کنیم.

ادریس پیامبر اولین قلم‌زن

رسول خدا (ص) به اباذر فرمود: ای اباذر چهار تن از پیامبرانند که سریانی‌اند و آن آدم، شیث، نوح و اخنوخ همان ادریس است و نخستین کسی است که با قلم نوشته است (مجلسی، ۱۴۰۳ هـ ق، ص ۳۲).

ارزش طنین قلم

پیامبر خدا (ص) فرمود: سه چیز است که پرده‌ها را می‌درد و پژواک آن در فرجام به خدا می‌رسد، بانگ قلم‌های دانشمندان، بانگ قدم‌های مجاهدان، و بانگ چرخ بافندگی پاک‌زنان (مکارم شیرازی، ۱۳۸۷، ص ۳۷۷). امام صادق (ع) فرمود: آنگاه که روز رستاخیز شود، خدای بزرگ همگان را در جایگاه بلندی گردهم آورد و ترازوهای ارزش‌سنج در پیش نهاده شود و چون خون‌های شهیدان با مرکب قلم دانشمندان به سنجش آید، مرکب قلم دانشمندان بر خون شهیدان برتری یابد (صدوق، ۱۴۱۰ هـ ق، ص ۲۹۸).

پاداش تألیفات و مکتوبات

رسول خدا (ص) فرمود: مؤمن چون از دنیا رود و برگه‌ای از خود بر جای نهد، این برگه در روز رستاخیز میان او و آتش دوزخ پرده‌ای شود و خداوند متعال برای هر حرفی که بر آن برگه نوشته شده باشد، شهری به فراخنکی هفت گیتی به وی بخشد (محمدی ری‌شهری، ۱۴۲۲ هـ ق، ص ۳۵۲۸). همچنین، پیامبر خدا (ص) فرمود: کسی که از من علمی یا حدیثی را بنویسد، مادامی که آن علم و حدیث باقی است، بر او پاداش نوشته می‌شود (محمدی ری‌شهری، ۱۴۲۲ هـ ق، ص ۳۵۲۸)، و نیز فرمود هر که از دنیا رود و میراثش دفترها بود، بهشت بر او واجب شود (دیلمی، ۱۳۹۸ هـ ق).

در جایی دیگر حضرت رسول اکرم (ص) فرمودند در روز رستاخیز قلم‌زن را در تابوتی آتشناک بیاورند که قفل‌های آتشناک نیز بر آن بسته باشند، آنگاه به قلمش بنگرند که در چه راه به کار بسته است. اگر در فرمانبری و خرسندی خداوند به کار بسته است، آن تابوت را از او

برگیرند و اگر در معصیت خدا به کار بسته، هفتاد خزان در آن تابوت عذابش کنند (محمدی ری شهری، ۱۴۲۲ هـ.ق، ص ۳۴۸۲).

دستور و امر به نگارش

رسول خدا (ص) فرمود: علم را در بند کنید. گفته شد چگونه علم در بند می شود، فرمود: با نوشتن (محمدی ری شهری، ۱۴۲۲ هـ.ق، ص ۳۵۲۶). امام حسن (ع) روزی فرزندان خود و فرزندان برادرش را دعوت کرد و فرمود شما کوچک های قوم هستید و به زودی بزرگان قوم خواهید شد پس علم را فراگیرید و کسی که قدرت حفظ آن را ندارد، آن را بنویسد و در خانه خود قرار دهد (مجلسی، ۱۴۰۳ هـ.ق، ص ۱۵۲). امام صادق (ع) به مفضل فرمودند: دانش خویش را به نگارش درآور و در میان برادرانت گسترده دار، و چون مرگت فرا رسد نگاشته خویش را برای فرزندان به ارث گذار که مردمان را روزگاری در پیش است آشوبدار و همدمی ندارند به جز نوشتار (محمدی ری شهری، ۱۴۲۲ هـ.ق، ص ۳۵۲۶).

نوشتار عامل جاودانگی

امام صادق (ع) خطاب به مفضل فرمودند: ای مفضل تأمل کن، از نعمت های الهی بر آدمی نوشتن باشد که به وسیله آن رخدادهای گذشتگان برای بازماندگان و رویدادهای بازماندگان برای آیندگان به بند کشیده می شود و نوشتارهای اخلاقی و علمی و جز آن جاودانه می ماند (نوری، ۱۴۰۷ هـ.ق، ص ۲۵۸).

نوشتار آرامش دل و رساترین گوینده

امام علی (ع) فرمود: بیک نمایان کننده خرد توست و نوشتار تو رساتر از گفتار توست (محمدی ری شهری، ۱۴۲۲ هـ.ق، ص ۳۵۲۶)، و نیز فرمود: بهترین گوینده نوشتن است (آمدی، ۱۳۶۶، ص ۹۹۴). امام صادق (ع) فرمود: دل با نگارش مطمئن می شود (مجلسی، ۱۴۰۳ هـ.ق، ص ۱۵۲). مردی از انصار همواره در مجلس پیامبر حضور می یافت و احادیثی را می شنید و شیفته آنها می شد. ولی نمی توانست آن را حفظ کند. مشکل خود را به پیامبر عرض کرد حضرت به او

فرمودند یاری بجو از دست خویش، و حضرت به دست او اشاره کرد که با آن بنویس (مجلسی، ۱۴۰۳ هـ.ق، ص ۷۶).

نوشتن زکات دست

امام صادق (ع) فرمود: زکات دست بذل و بخشش، و سخاوت از نعمت‌هایی که خداوند به تو ارزانی داشته است و جنباندن آن دست به نگارش دانش‌ها و بهره‌هایی که مسلمانان از آن در راه فرمانبری خدای بزرگ بهره‌مند شوند (قمی، ۱۳۶۷، ص ۴۶۱).

بررسی اعتبار ارتباطات مکتوب

همان‌طور که پیشتر بیان شد، در فقه شیعه بهترین وسیله برای ابراز قصد، گفتار شفاهی است و بر سر اعتبار مکتوبات برای اعلام قصد و نیت، و اتخاذ تصمیم‌ها و عقد قراردادهای اداری اختلاف نظر وجود دارد. اما از آنجا که امروزه در سازمان‌ها و سایر نظامات اجتماعی رایج‌ترین ابزار برای برقراری ارتباطات رسمی مکتوبات است، و اساساً رسمیت سازمان‌ها از مجرای مکتوبات تحقق می‌یابد و نمی‌توان روابط سازمانی بدون مکتوبات و نوشتار را متصور شد و هم از آنجا که شارع مقدس در نظامات اجتماعی و روابط بین اشخاص (حقیقی و حقوقی) از شیوه‌های معمول و متعارف در نزد عقلا بهره برده است و آن‌ها را تأیید می‌کند، در ادامه، برخی ادله اعتبار و حجیت مکتوبات در روابط را بیان خواهیم کرد.

دلایل اعتبار ارتباطات مکتوب

دلیل اول: آیه ۲۸۲ سوره مبارکه بقره است که بیان‌کننده حجیت و اعتبار مکتوبات است. این آیه بزرگ‌ترین آیات کریمه قرآن است که درباره مسائل حقوقی و تنظیم اسناد تجاری ارائه طریق می‌کند. در تفسیرهای مختلف، اعم از تفسیرهای شیعه و سنی، و نیز در کتاب‌هایی که در زمینه احکام قرآن تدوین شده است، احکام و نکته‌های متعددی از این آیه درباره کتابت و به‌ویژه کتابت دین به دست آمده است. به علاوه، از آن می‌توان حجیت و اعتبار مطلق مکتوبات را نیز دریافت. در تفسیر نمونه از این آیه نوزده دستور مهم درباره دادوستد مالی به ترتیب ذیل بیان می‌شود:

۱. در نخستین حکم می‌فرماید: هنگامی که بدهی مدت‌داری به خاطر وام‌دادن یا معامله به یکدیگر پیدا کنید، آن را بنویسید.
- ۲ و ۳. پس از آن، برای اطمینان بیشتر و اینکه قرارداد از مداخلات سالم بماند، باید نویسنده‌ای از روی عدالت (سند بدهکاری را) بنویسد. اگر چه ظاهر جمله «فلیکتب» و جمله سابق «فاکتبوه» این است که نوشتن قراردادها واجب است، زیرا امر دلالت بر وجوب دارد به همین دلیل بعضی از فقهای اهل سنت این کار را واجب می‌دانند ولی مشهور میان بزرگان علمای شیعه و اهل سنت آن را مستحب می‌دانند.
۴. کسی که قدرت نویسندگی دارد، نباید از نوشتن خودداری کند و همان‌طوری که خداوند به او تعلیم داده است، باید بنویسد.
۵. و آن کسی که حق بر ذمه او است، باید املا کند.
۶. بدهکار باید از خدا بپرهیزد و چیزی را فروگذار نکند.
۷. هرگاه کسی که حق بر ذمه او است سفیه یا از نظر عقل ضعیف و مجنون باشد، یا توانایی بر املاکردن را ندارد، باید وکی او املا کند.
۸. وکی نیز باید در املا و اعتراف به بدهی کسانی که تحت ولایت او هستند، عدالت را رعایت کند.
۹. علاوه بر این دو شاهد نیز بگیرند.
- ۱۰ و ۱۱. این دو شاهد باید از مردان باشند.
۱۲. اگر دو مرد نباشند کافی است یک مرد و دو زن شهادت دهند.
۱۳. شاهد از کسانی باشند که مورد رضایت و اطمینان شما باشند که از این جمله عادل بودن شهود نیز استفاده می‌شود.
۱۴. در صورتی که شهود مرکب از دو مرد باشد، هر یک می‌توانند به‌طور مستقل شهادت بدهند. اما در صورتی که یک مرد و دو زن باشند باید آن دو زن به‌اتفاق یکدیگر شهادت بدهند.

۱۵. هرگاه شهود را (برای تحمل شهادت) دعوت کنند، نباید خودداری کنند. بنابراین، تحمل شهادت واجب است.
۱۶. بدهی کم باشد، یا زیاد، باید آن را نوشت.
۱۷. مگر این که دادوستد نقدی باشد، در آن صورت گناهی بر شما نیست که آن را ننویسید.
۱۸. اگر چه در معامله نقدی تنظیم سند و نوشتن آن لازم نیست، ولی شاهدگرفتن برای آن بهتر است.
۱۹. هیچ‌گاه نویسنده سند و شهود نباید مورد ضرر و آزار قرار گیرند (مکارم شیرازی، ۱۳۸۷، ص ۴۵۲).
- این بحث را باید به دید فقهی و استدلالی نگاه کرد، بنابراین، از عبارتهای علمایی مانند محقق اردبیلی در *زبده البیان* (ص ۴۴۵)، جمال‌الدین سیوری در *کنزالعرفان* (ص ۴۶)، کاظمی در *مسالك الافهام* (ص ۵۷)، راوندی در *فقه القرآن* (ص ۳۷۸)، *کنزالدائق و بحر الغرائب* (ص ۴۶۳)، و مغنیه در *فقه الامام الصادق* (ص ۹۲) با دید فقهی یک سری قواعد و احکام کلی از آیه مبارکه استنباط و استفاده خواهد شد، که به شرح زیرند:
۱. مکتوبات یکی از ابزارها و وسیله اثبات است. در معاملات و تجارت مکتوبات وسیله‌ای برای اثبات دین به‌طور ویژه است.
 ۲. بر بدهکار واجب است بدهکاری خود را املا کند.
 ۳. امتناع از شهادت حرام است.
 ۴. امتناع کاتب از نوشتن حرام است.
 ۵. اگر بدهکار معذور بود، بر ولی او واجب است که بنویسد یا شاهد بگیرد.
 ۶. باید دو مرد بر سند و نوشته شهادت دهند.
 ۷. اگر دو نفر مرد برای شهادت پیدا نشد، به‌جای یک مرد می‌تواند دو نفر زن جایگزین شود.
 ۸. ضررزدن به کاتب و شاهد حرام است.
 ۹. هزینه حضور شاهدین و کاتب واجب است.

مجموعه این قواعد و احکام دربردارنده یک واقعیت است و آن اعتبار و حجیت مکتوبات است. اما استفاده از آیه کریمه برای اعتبار و حجیت مکتوبات را باید در هدف و غرض آن جست‌وجو کرد. زیرا امر به نوشتار در جمله «فاکتبوه» بر وجوب دلالت کند، یا بر استحباب، یا بر مطلق طلب، یا صرفاً ارشادی باشد، آن هدف عبارت است از دفع ضرر و حفظ حقوق مردم آن‌طور که در بسیاری از کتب فقها و مفسران به آن تصریح شده است. تحقق این هدف منوط بر این است که نخست نوشته و نوشتار اعتبار داشته باشد، دوم، نوشته و اسناد کتبی یکی از طرق اثبات باشد، و گرنه اگر مکتوبات مطلقاً اعتباری نداشته باشد و مکتوبات و اسناد کتبی هم یکی از طرق اثبات نباشد، امر به نوشتن در آیه مبارکه با هر عنوانی که باشد، لغو و عبث خواهد بود. لذا، برای آن که در آیه مبارکه لغو لازم نباشد، باید گفت تحقق هدف با الغای خصوصیت دین، حجیت و اعتبار مکتوبات را در همه افعال از جمله افعال و اعمال اداری در سازمان اثبات می‌کند.

دلیل دوم: دلیلی است که محقق اردبیلی به آن تمسک کرده است که به دلالت فحوی و دلیل اولویت شهرت دارد. محقق اردبیلی برای حجیت و اعتبار مکتوبات پس از آنکه می‌گوید از ابن جنید نقل شده است که وی قائل به اعتبار مکتوبات در حق الناس است، می‌گوید این گفته بعید نیست، چون ظن نزدیک به یقین به علمی که از طریق مکتوبات حاصل می‌شود، قوی‌تر است از ظنی که از طریق شهود شاهدین حاصل می‌شود. پس همان‌طور که شهادت شاهدان معتبر است، مکتوبات به طریق اولی معتبر خواهد بود (اردبیلی، ۱۴۰۳ هـ.ق، ص ۲۰۹).

این دلیل با عطف توجه به این نکته که نوعاً سهو، فراموشی و زوال بر اثر گذر زمان در میراث مکتوب کمتر راه دارد، اهمیت بیشتری می‌یابد.

دلیل سوم: عبارت است از سیره. اگرچه فقها از آن به صراحت به سیره تعبیر نکرده‌اند، از کلام محقق در مجمع الفائده و البرهان و صاحب جواهر می‌توان عنوان سیره را استنباط کرد. وی معتقد است هرگاه قرائن نشان دهد نوشته و خط، نوشته حاکم است و قرائنی هم دلالت کرد که حاکم با قصد و نیت آن را نوشته است و از این قرائن برای حاکم دوم علم و ظن نزدیک به یقین حاصل شد، بر حاکم دوم واجب است بدون توقف آن را اجرا کند. محقق می‌گوید این سیره و روش علما

و فقها در همه اعصار و امصار بوده است. به همین دلیل، علما عمل به روایات مکاتبه‌ای را اجازه می‌دادند و نیز فراگیری مسائل، علوم و احادیث را از کتاب‌هایی قابل قبول و معتمد اجازه می‌دادند (اردبیلی، ۱۴۰۳ هـ.ق، ص ۲۱۰). صاحب جواهر نیز پس از آن که فرموده است دلیلی بر حجیت نوشتار از جهت نوشتار نیست، می‌گوید هرگاه قرائن حالیه و غیر آن اقامه شود بر اینکه کاتب از نوشتار مدلول لفظ را اراده کرده، ظاهر آن است می‌توان به مضمون نامه و نوشته عمل کرد، به دلیل سیره مستمره‌ای که در همه اعصار و امصار بوده است، بلکه می‌توان ادعای ضرورت کرد (نجفی، ۱۹۸۱م، ص ۳۰۴). این سیره عقلایی به عصر معصومین متصل است و با توجه به اینکه مکاتبات و مکتوبات در عصر ائمه معصومین نیز شایع بوده است، سیره عقلاییه مورد تأیید و امضا معصوم بوده و در این سیره تفاوتی بین الفاظ شفاهی و الفاظ نوشتاری وجود نداشته است و معصومین نیز بین الفاظ شفاهی و مکاتبات تفاوتی قائل نبودند. این می‌تواند بهترین دلیل بر حجیت نوشتار باشد و نیز بهترین دلیل حتی بر اولویت مکتوبات بر سایر ادله مثبت خواهد بود.

بنابراین، اگرچه سازمان به معنای امروزی آن یکی از دستاوردهای نوین بشری است، با تمسک به سیره‌ای که در طول تاریخ بوده و متصل به سیره معصومین (ع) است، می‌توان اعتبار مکتوبات در روابط اداری و سازمانی را ادعا کرد. برای نمونه می‌توان به پیمان عمومی مدینه اشاره کرد که نخستین نظام‌نامه در حکومت اسلامی بود و پیامبر گرامی اسلام (ص) آن را برای مهاجران و انصار از یک سو و یهودیان مدینه از سوی دیگر تدوین کرد (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۵، ص ۲۴۶). همچنین، عهدنامه مالک اشتر، نامه‌ها و مکتوبات امیرالمؤمنین (ع) در مقام مدیر جامعه اسلامی شاهد این مدعا است.

دلیل چهارم: محقق اردبیلی برای اعتبار مکتوبات به دو روایت نیز استدلال کرده است. این دو روایت اگرچه درباره شهادت است، با الغای خصوصیت شهادت می‌توان بر اعتبار مکتوبات در سایر امور از جمله امور اداری و سازمانی نیز استدلال کرد.

روایت اولی روایت سکونی از امام صادق (ع) است که آن حضرت از رسول خدا (ص) نقل کرده است که فرمود شهادت نیست مگر در صورت علم‌داشتن به اینکه چه کسی نوشتاری کرده

باشد، یا مهر خویش را بر آن نقش نموده باشد (حرّ عاملی، ۱۳۹۸ هـ ق، ص ۲۳۵). استفاده از این روایت برای اثبات مدعای اعتبار مکتوبات با تمسک به مفهوم روایت امکان‌پذیر است. مفهوم روایت نشان می‌دهد آنچه مانع از حجیت مکتوبات است، احتمال تزویر است. یعنی نهی از شهادت در روایت به تزویر معلق شده است. بنابراین، اگر احتمال تزویر منتفی شد، معلول نیز منتفی خواهد بود. پس در صورتی که در نوشته احتمال تزویر نباشد، آن نوشته حجت و معتبر خواهد بود.

روایت دومی که بر اعتبار مکتوبات استدلال شده است، روایت عمر بن یزید است که می‌گوید به امام صادق (ص) عرض کردم مردی از من درخواست ادای شهادت کرده است در حالی که من خط و مهر خویش را می‌شناسم و چیزی بیشتر، یا کمتر از آن را به یاد نمی‌آورم، امام (ع) به من فرمود در صورتی که آن مرد درخواست‌کننده مورد اعتماد است و شاهد مورد اعتماد دیگری نیز با او است، شهادت بده (حرّ عاملی، ۱۳۹۸ هـ ق، ص ۲۳۴). با الغای خصوصیت شهادت می‌توان از مفهوم این روایت نیز بر اعتبار مکتوبات استفاده کرد یعنی اگر بین‌های وجود دارد که در این نوشته هیچ تغییری و تحریفی حاصل نشده است، این نوشته معتبر خواهد بود.

شایان ذکر است که در دنیای امروز غالب ارتباطات مکتوب سازمانی توسط نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری و نه به صورت دستی انجام می‌گیرد. همچنین، با پیشرفت فناوری و روش‌های خط‌شناسی احتمال تزویر در خط و مکتوبات رسمی کاهش چشمگیری یافته است.

دلیل پنجم: در مقررات اجتماعی اسلام دستوراتی وجود دارد که هدف از آن ایجاد اعتماد و اطمینان برای طرف مقابل است، مانند مقررات رهن و کفالت. بنابراین، هر چیزی بیشتر اعتماد ایجاد کند، شارع مقدس آن را تأیید کرده و بدیهی است ابزاری که امروزه به‌طور روزافزون در ایجاد اعتماد و فراهم‌کردن بستر پاسخگویی در روابط اداری مؤثر است، مکتوبات است (Sundqvist, 2011, p.277). جالب آنکه رابطه بین مکتوبات و اعتماد دوسویه است. بدین معنا که همان‌طور که مکتوبات باعث ایجاد اعتماد در سازمان می‌شود، اعتماد نیز بر تمایل به مستندسازی مکتوب دانش و تجربه‌های افراد اثرگذار است (Renzi, 2008, p.206).

نتیجه

در عصر ما مکتوبات نقش بسیار مهمی در روابط اجتماعی دارند و قوی‌ترین و موثق‌ترین ضمانت محسوب می‌شوند، به طوری که قراردادهای بسیار خطیر و مهم، به ویژه قراردادهای بین‌المللی و بین‌الدول، را با اسناد مکتوب منعقد می‌کنند و در انتصاب‌ها جز به دستور مکتوب و صدور حکم کتبی عمل نمی‌کنند. در زمینه تجارت و معاملات عادی نیز مکتوبات حتی از الفاظ شفاهی و اشارات فراتر رفته است و امروزه با ابزارهای جدید که غالب آن‌ها ماهیت نوشتاری دارند، مانند کپی، مکتوبات اینترنتی و تجارت الکترونیکی، نمی‌توان از کنار مکتوبات و انشای عقود و ایقاعات به وسیله نوشتن به سادگی گذشت. واضعان قوانین اداری مکتوبات را از مهم‌ترین وسایل اثبات تلقی می‌کنند و برای آن مزایایی قائل‌اند، از جمله اینکه می‌گویند مکتوبات فراگیری بیشتری نسبت به سایر ادله دارد و شامل اثبات نوع دعوا می‌شود، تا جایی که معتقدند اصل اولیه در اثبات هر موضوع و حقی آن است که به وسیله مکتوبات ثابت شده باشد، بلکه چه‌بسا در قوانین اعتبار بین‌ه را ملغی کرده است و به مکتوبات اولویت می‌دهند و معتقدند عوامل ضعف و تردید در نوشته راهی ندارد. صاحب‌نظرانی که برای مکتوبات اعتبار قائل‌اند فقط به اعتبار آن بسنده نکرده‌اند و گامی فراتر گذاشته و گفته‌اند مکتوبات به نسبت سایر ادله مثبته مزایا و اولویت دارند و برای اثبات این مدعی به ادله‌ای استدلال کرده‌اند. در این تحقیق پس از بیان معنای کتابت (نوشتار) جایگاه آن در قرآن کریم تبیین شد. در قرآن کریم جایگاه رفیعی برای نوشتار و قلم ترسیم شده است، به طوری که می‌توان قرآن کریم را نقطه عطفی در تبدیل فرهنگ شفاهی به فرهنگ مکتوب و به تعبیری، زمینه‌ساز گذار از گفتاربنیادی به نوشتاربنیادی دانست. از جمله می‌توان به اولین آیه سوره قلم اشاره کرد که خداوند به قلم و آنچه می‌نویسد سوگند می‌خورد. همچنین، آیاتی از سوره‌های علق و بقره که موقعیت و کارکردهای نوشتن را تبیین بیان می‌کند. در روایات رسیده از ائمه معصومین (ع) نیز بر اهمیت نوشتار به منظور تولید و حفظ دانش شده تأکید زیادی است و تعبیرات جالبی در این زمینه بیان شده است، مثل برتری مرکب قلم دانشمندان بر خون شهیدان در روز رستاخیز، پاداش مکتوبات برای نویسنده آن، در بند کردن علم با نوشتن، همدمی مکتوبات با

انسان در روزگار آشوب، مکتوبات عامل جاودانگی، نوشتن مایه آرامش دل و رساترین گوینده، نوشتن به مثابه زکات دست. آخرین بخش این تحقیق ادله اعتبار و حجیت مکتوبات در روابط اداری را بررسی کرده است. یافته‌ها نشان می‌دهد حداقل پنج دلیل برای اثبات اعتبار مکتوبات قابل اقامه است. اولین و مهم‌ترین دلیل آیاتی از قرآن کریم و به‌طور مشخص، آیه ۲۸۲ سوره بقره است که بر نوشتن و تنظیم سند مکتوب در روابط تجاری و مالی تأکید می‌کند. دومین دلیل، سیره عقلایی متصل به عصر معصومین است. با توجه به اینکه مکاتبات و مکتوبات در عصر ائمه معصومین نیز شایع بوده سیره عقلاییه مورد تأیید و امضای معصوم بوده و در این سیره تفاوتی بین الفاظ شفاهی و الفاظ نوشتاری وجود نداشته است. سیره مورد تأیید معصوم (ع) می‌تواند حتی دلیلی بر اولویت مکتوبات نسبت به سایر ادله مثبت باشد. سومین دلیل که به دلیل اولویت مشهور است، دلالت بر این دارد که چون ظنی که از طریق مکتوبات ایجاد می‌شود، قوی‌تر از ظنی است که از طریق شهادت حضوری حاصل می‌شود، مکتوبات اعتبار دارد و حتی می‌توان گفت به طریق اولی اعتبار دارد. دلیل چهارم، روایاتی است که نشان می‌دهد آنچه مانع اعتبار مکتوبات می‌شود، احتمال تقلب است و اگر این احتمال منتفی شد اعتبار ایجاد می‌شود و همان‌طور که می‌دانیم امروزه به‌سبب آنکه غالب ارتباطات مکتوب سازمانی توسط نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری انجام می‌گیرد و نیز به مدد فناوری‌های تشخیص خط و امضا، احتمال تقلب و تزویر در این زمینه بسیار کاهش یافته است. آخرین دلیل با تمسک به یکی از اصول اساسی و مورد تأکید در مقررات اجتماعی اسلام اقامه می‌شود که عبارت است از اصل اعتماد و اطمینان در طرفین ارتباط. شارع مقدس در روابط اجتماعی هر چیزی را که اعتماد ایجاد کند، تأیید کرده است و ناگفته پیداست، امروزه با گسترش و پیچیده‌شدن روزافزون ارتباطات اداری، هیچ ابزاری به اندازه مکتوبات نمی‌تواند در سازمان اطمینان ایجاد کند و دلیل اعتبار قائل‌شدن برای مکتوبات و ارجحیت دادن آن نسبت روش‌های دیگر در قوانین اداری غالب کشورها نیز همین کارکرد آن است.

منابع و مأخذ

قرآن کریم

۱. ابن منظور، محمد بن مكرم (۱۴۱۲هـ ق). *لسان العرب*. جلد سیزدهم، بيروت دار احیاء التراث العربی، مؤسسه التاريخ العربی.
۲. اردبیلی، احمد بن محمد (۱۳۸۶هـ ق). *زبدہ البیان فی احکام القرآن*. بی جا، المکتبه المرتضویه.
۳. اردبیلی، احمد بن محمد (۱۴۰۳ هـ ق). *مجمع الفائده و البرهان فی شرح ارشاد الازهان*. جلد دوازدهم، تهران، دفتر انتشارات اسلامی.
۴. آمدی، عبدالواحد (۱۳۶۶). *غرر الحکم و دررالکلم*. جلد هشتم، تحقیق مصطفی درایتی، قم، مکتب الاعلام الاسلامی.
۵. الحرّ العاملی، محمد حسین بن الحسن (۱۳۹۸هـ ق). *وسائل الشیعه*. جلدهای هشتم و هیجدهم، تهران، مکتبه الاسلامیه.
۶. الحسینی الجرجانی، ابی الفتح (۱۳۶۲). *تفسیر شاهی او آیات الاحکام*. تهران، انتشارات نوید.
۷. دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۸۵). *خلاصه سیره نبوی؛ منطق عملی*. تهران، دریا.
۸. دیلمی، ابی محمد الحسن بن محمد (۱۳۹۸هـ ق). *ارشاد القلوب دیلمی*. بیروت، منشورات مؤسسه الاعلمی.
۹. رایبیز، استیفن (۱۳۸۶). *تئوری سازمان*. ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران، صفار.
۱۰. راوندی، سعید بن هبه الله (۱۳۷۹هـ ق). *فقه القرآن*. جلد اول، قم، المطبعه العلمیه.
۱۱. رضوانی، روح الله (۱۳۸۹). «تحلیل محتوا». *مجله پژوهش*، سال دوم، شماره اول، صفحات ۱۵۶-۱۳۷.
۱۲. سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس؛ حجازی، الهه (۱۳۸۶). *روش های تحقیق در علوم رفتاری*. تهران، نشر آگه.

۱۳. السیوری، جمال‌الدین المقداد بن عبدالله (۱۳۸۴هـ ق). *کنز‌العرفان فی فقه القرآن*. جلد دوم، تهران، المكتبه المرتضویه.
۱۴. صدوق، ابی جعفر الصدوق محمد بن علی بن الحسین ابن بابویه القمی (۱۴۱۰هـ ق). *من لا یحضره الفقیه*. جلد چهارم، تهران، دارالکتب الاسلامیه.
۱۵. طباطبایی مومنی، منوچهر (۱۳۸۷). *حقوق اداری*. تهران، سمت.
۱۶. طبرسی، الشیخ ابوعلی الفضل بن الحسن (۱۳۷۹هـ ق). *مجمع‌البیان*. جلد دهم، بیروت، داراحیاء التراث العربی.
۱۷. طریحی، فخرالدین (۱۳۹۵هـ ق). *مجمع‌البحرین*. تحقیق سیداحمد حسینی، تهران، منشورات المكتبه المرضویه.
۱۸. عباسی، حبیب‌الله؛ پوراکبر کسمایی، صدیقه (۱۳۹۱). «تقدم نوشتار بر گفتار از دیدگاه قلقشندی». *فصل‌نامه نقد ادبی*، سال پنجم، شماره ۱۹، صفحات ۱۸۷-۱۷۴.
۱۹. فخر رازی، محمد بن عمر (۱۳۷۳هـ ق). *التفسیر الکبیر*. جلد سی‌ام، بیروت، داراحیاء التراث العربی.
۲۰. القرطبی، ابی عبدالله احمد الانصاری (۱۴۰۸هـ ق). *الجامع لاحکام القرآن*. جلد هیجدهم، بیروت، دارالکتب العلمیه.
۲۱. القمی المشهدی، محمدرضا (۱۳۶۷). *کنز‌الفائق و بحر‌الغرائب*. جلد دوم، تهران، مؤسسه چاپ و نشر وزارت ارشاد.
۲۲. کاظمی، جواد بن سعید (۱۳۶۵). *مسالك الافهام الی آیات الاحکام*. جلد سوم، تهران، انتشارات کتاب‌فروشی مرتضوی.
۲۳. مجلسی، محمدباقر (۱۴۰۳هـ ق). *بحار‌الانوار*. بیروت، مؤسسه الوفاء.
۲۴. محمدی ری‌شهری، محمد (۱۴۲۲هـ ق). *میزان‌الحکمه*. تهران، دارالحدیث.
۲۵. مسعود، جبران (۱۳۸۳). *الرائد*. جلد دوم، ترجمه رضا انزابی‌نژاد، مشهد، انتشارات آستان قدس رضوی.

۲۶. مغنیه، محمدجواد (۱۴۰۲ هـ.ق). *فقه الامام الصادق*. جلد ششم، بیروت، دارالجواد.
۲۷. مکارم شیرازی، ناصر با همکاری جمعی از فضلاء (۱۳۸۷). *تفسیر نمونه*. جلد‌های دوم و بیست و چهارم، تهران، دارالکتب الاسلامیه.
۲۸. نجفی، محمدحسین (۱۹۸۱ م). *جواهر الکلام فی شرح شرایع الاسلام*. جلد چهارم، بیروت، داراحیاء التراث العربی.
۲۹. نوری، میرزاحسین (۱۴۰۷ هـ.ق). *مستدرک الوسائل و مستنبط الوسائل*. جلد سیزدهم، قم، مؤسسه آل‌البیت.

30. Haase, T.; Termath, W.; Martsch, M. (2013). "How to save expert knowledge for the organization: methods for collecting and documenting expert knowledge using virtual reality based learning environments". *Procedia Computer Science*, 25, 236-246.
31. Renzl, B. (2008). "Trust in management and knowledge sharing: The mediating effects of fear and knowledge documentation". *Special Issue on Knowledge Management and Organizational Learning*, 36(2), 206-220.
32. Richard, L. Daft. (2010). *Organization Theory and Design*. 10th edition, South-Western, Cengage Learning,.
33. Sundqvist, A. (2011). "Documentation practices and recordkeeping: a matter of trust or distrust?". *Archival Science*, 11(3-4), 277-291.