



وزارت جهاد کشاورزی
سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران

محتوای آموزش:

اصول گزارش نویسی در مکاتبات اداری

معاونت توسعه و منابع

(۱۴۰۰)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست

۱	اصول گزارش نویسی و مکاتبات اداری
۵	مقدمه
۶	فصل اول: گزارش و گزارش نویسی
۶	مفاهیم و تعاریف
۶	معنی اصطلاحی واژه گزارش:
۶	تعریف گزارش نویسی:
۶	فایده گزارش نویسی:
۶	خواننده گزارش کیست؟
۹	فصل دوم: مراحل گزارش نویسی
۹	مراحل چهارگانه گزارش نویسی
۹	مراحل چهارگانه گزارش نویسی عبارت است از:
۱۰	(۱) تعریف مسأله
۱۱	(۲) طرح مقدماتی تحقیق (گزارش)
۱۲	(۳) انتخاب روش مناسب برای تحقیق (گزارش)
۱۲	(۴) جمع آوری، تنظیم و طبقه بندی اطلاعات
۱۳	(۵) تحلیل و تفسیر داده ها و ارزش گذاری آنها (استنتاج)
۱۴	(۶) نتیجه گیری
۱۴	شرح مختصر مرحله یک گزارش نویسی
۱۵	فصل سوم: ساختار گزارش
۱۵	مقدمه گزارش
۱۶	متن یا بدنه اصلی گزارش
۱۶	پایان گزارش
۱۶	تنظیم گزارش از جنبه پذیرش یا عدم پذیرش آن از سوی گزارشخواه
۱۷	اصل تأکید در گزارش
۱۷	چگونه نکات عمده را مورد تأکید قرار دهیم؟
۱۸	الگوهای ساختار گزارش
۱۸	الگوی استدلالی گزارش
۲۰	خلاصه ی مرحله دوم گزارش نویسی
۲۱	روش رسمی روش عددی
۲۱	روش رسمی روش عددی روش اعشاری
۲۱	چند قاعده در تهیه رئوس مطالب (کد بندی)
۲۲	فصل چهارم: نگارش
۲۲	مقدمه
۲۲	(۱) تهیه پیش نویس
۲۳	(۲) سبک نگارش
۲۴	(۳) کلمات و جملات
۳۰	(۴) پاراگراف بندی
۳۵	فصل پنجم: تجدید نظر

۳۶	پرسشنامه برای مرور و تجدید نظر در نوشته.....
۳۶	تجدید نظر اول:.....
۳۶	تجدید نظر دوم.....
۳۶	تجدید نظر سوم.....
۳۷	ضعف نکات یک گزارش.....
۳۸	فصل ششم: آراستن گزارش.....
۳۹	تقویت نکات اصلی.....
۴۰	کمک به خواننده برای دنبال کردن بحث:.....
۴۱	جذاب کردن موضوع.....
۴۲	ساختن نکات بصری - جدول ها و نمودارها.....
۴۴	نکته مهم:.....
۴۶	فصل هفتم: استفاده از عناوین در گزارش ها.....
۴۶	ترجیح داشتن ساده نویسی بر پیچیده نویسی.....
۵۲	نوشتن به صورت صحبت کردن نیمه رسمی.....
۵۳	فصل هشتم: نشانه گذاری و اهمیت آن در نگارش.....
۵۶	فصل نهم: اقسام گزارش.....
۵۶	انواع گزارش از نظر ارایه.....
۵۶	الف) گزارش کتبی.....
۵۶	ب) گزارش شفاهی.....
۵۶	مزایا و مشکلات گزارش های کتبی و شفاهی.....
۵۷	یادآوری:.....
۵۷	مزایای گزارش های شفاهی.....
۵۷	مشکلات گزارش های شفاهی.....
۵۸	مزایای گزارش های کتبی:.....
۵۸	مشکلات گزارش های کتبی:.....
۵۹	فصل دهم: طبقه بندی گزارش ها.....
۵۹	گزارش از نظر نوع و شکل.....
۵۹	الف) گزارش های رسمی کوتاه.....
۶۱	ب) گزارش های رسمی بلند.....
۶۶	انواع گزارش.....
۶۶	۲) گزارش اتفافی.....
۶۶	گزارش فردی، گزارش گروهی.....
۶۶	۱) فردی.....
۶۷	ارکان گزارش.....
۶۷	موضوع گزارش چیست؟.....
۶۷	گیرنده آن کیست؟.....
۶۸	هدف از تهیه آن کدام است؟.....
۶۸	انواع گزارش بر اساس هدف از تنظیم.....
۶۸	۱) گزارش کار:.....
۶۸	۲) گزارش حقایق امر:.....

۶۸.....	گزارش فنی:.....	۳
۶۸.....	گزارش علل مسأله:.....	۴
۶۸.....	گزارش و راه حل مسأله:.....	۵
۶۸.....	گزارش اطلاعی:.....	۶
۶۹.....	گزارش مشورتی:.....	۷
۶۹.....	گزارش انتقادی:.....	۸
۶۹.....	گزارش تحصیلی:.....	۹
۷۰.....	گزارش های عمومی:.....	۱۰
۷۰.....	گزارش های اداری.....	۱۱
۷۳.....	فصل یازدهم: انواع گزارش بر حسب موضوع.....	فصل یازدهم
۷۳.....	شکل ارایه گزارش ها.....	شکل ارایه گزارش ها
۷۳.....	گزارش توضیحی.....	گزارش توضیحی
۸۰.....	گزارش تحلیلی.....	گزارش تحلیلی
۸۱.....	گزارش های ارزشیابی:.....	گزارش های ارزشیابی
۸۳.....	فصل دوازدهم: خلاصه سازی.....	فصل دوازدهم
۸۳.....	فلسفه ایجاب کار.....	فلسفه ایجاب کار
۸۳.....	معنی و مفهوم:.....	معنی و مفهوم
۸۴.....	فایده و هدف تلخیص:.....	فایده و هدف تلخیص

مقدمه

با توجه اهمیت تهیه و تدوین گزارش‌های اداری، مکاتبات و مستندسازی فعالیت‌های ارزشمند کارکنان سازمان بر آن شدم تا این جزوه مختصر را به عنوان راهنمای عمل در این زمینه تهیه و در اختیار شما عزیزان قراردهیم

گاهی یک گزارش اداری مستند، دقیق و ابتکاری می‌تواند نقش بی‌بدیلی را در هدایت امور اداری ایفا کند و الگو برای سرمشق سایرین قرار گیرد و آثار ماندگاری بر ذهن خواننده برجای گزارد لذا رعایت فنون و اصول نوشتن نامه‌ها، گزارش و تدوین جلسات کمک شایانی به تصمیم‌گیری بهتر برای آینده خواهد کرد. البته در این مختصر فرض بر این است که کارکنان محترم آداب نویسندگی را تا حدودی می‌دانند و ضرورتی برای پرداختن به دستور زبان فارسی، رسم الخط و شیوه نگارش، گزارش نویسی، قواعد نشانه‌گذاری و... نمی‌باشد و برای مطالعه بیشتر می‌توانند به منابع و مأخذی که در پایان جزوه آمده

مراجعه نمایند

امید است مطالب این نوشتار مورد استفاده شما عزیزان قرار گیرد.

فصل اول : گزارش و گزارش نویسی

مفاهیم و تعاریف

واژه ی گزارش به معنی به جای آوردن، انجام دادن، اظهار نظر کردن، در میان نهادن و شرح و تفسیر کردن است. و از مصدر گزاردن ساخته شده است. « گزار » بن مضارع « نش » پسوند اسم مصدر ساز می باشد.

معنی اصطلاحی واژه گزارش:

گزارش در اصطلاح به مطلبی گفته می شود که از شرح، تفسیر، بیان، تحلیل مطالب و نیز علل مسائلی خاص گفتگو کند.

تعریف گزارش نویسی:

گزارش نویسی عبارت است از به تحریر در آوردن اخبار، اطلاعات، حقایق، علل مسائل و رویدادها، تجزیه و تحلیل منطقی و متوالی آن ها، برای رسیدن به راه حل صحیح، که همراه با اختصار و روشنی تدوین شده و بر دو اصل « سالم نویسی » و « ساده نویسی » استوار باشد.

در واقع گزارش نویسی، فنی است که با آگاهی از آن فن، مطالب هر موضوعی را می توان، طوری طبقه بندی کرد و نظم بخشید که هدف مورد نظر را در کوتاهترین زمان و با ساده ترین کلام به دست آورد.

فایده گزارش نویسی:

فایده و هدف از نوشتن گزارش، رساندن پیام خود به خواننده با سرعت و صحت و روشنی است. و مهم این است که نویسنده گزارش، قادر باشد تصویری روشن از فکر و هدف خود را در ذهن خواننده ترسیم نماید.

خواننده گزارش کیست؟

قبل از این که تصمیم به تدوین گزارش بگیرید باید بدانید که گزارش را برای چه شخصی یا اشخاصی تهیه می کنید. در واقع چه کسی یا کسانی، بر اساس گزارش شما تصمیم گرفته و اقدام خواهند کرد.

دانستن افکار، تمایلات، خلق و خوی، تحصیلات، تجربیات و نحوه تصمیم گیری خواننده گزارش و این که آیا او خود تصمیم می گیرد یا آن که گزارش را برای اظهار نظر به نزد دیگران ارسال می دارد، برای تهیه کننده گزارش بسیار مهم است. زیرا با آگاهی از مسائل فوق می توانید گزارش خود را به شکلی تهیه کنید که رسیدن به هدف را سریعتر و مطمئن تر کند.

در اغلب اوقات شروع کننده ی یک مکاتبه شما هستید، لذا باید بدانید که چه نتایجی را انتظار دارید، و چه کسی اقدام خواهد کرد. اما اگر یک مقام مافوق از شما بخواهد که گزارشی تهیه کنید، در این حالت باید شما تصمیم گیرنده نهایی مطالب گزارش خود را شناسایی کنید، تا بتوانید با رعایت نکات یاد شده گزارش خود را طراحی کنید.

مثلاً اگر مدیر امور اداری هستید و معاون اداری و مالی سازمان مربوطه از شما بخواهد که گزارشی از نحوه مکاتبات داخل سازمان برای او تهیه نمایید، باید مطمئن شوید که او گزارش را برای تصمیم گیری خود می خواهد؛ و یا آن که گزارش را برای پاره ای از تصمیم گیری ها، به نزد رئیس سازمان ارسال می دارد. این در طراحی و تعیین هدف گزارش شما بسیار با اهمیت است.

بنابراین با توجه به موارد فوق تهیه گزارش به یکی از این دو شکل مربوط می شود:

(۱) از شما خواسته می شود که گزارشی تهیه کنید.

هنگامی که از شما خواسته می شود که یک گزارش تهیه کنید، می توانید این خواسته را به یک سؤال تبدیل نمایید. مثلاً اگر از شما خواسته شود که گزارشی از **نحوه ی گردش مکاتبات در داخل سازمان** برای رئیس سازمان تهیه کنید، این طور فرض کنید که او می خواهد بداند، چه نارسایی باعث به تعویق افتادن پاسخ نامه ها شده، و علت این نارسایی ها چیست؟

هر چند مدیران کمتر توضیح دقیقی از خواسته خود را عنوان می کنند (شاید علت این موضوع آن باشد که نسبت به موضوع کاملاً فکر نکرده اند و یا تصور می کنند خود شما مقصود آن ها را خوب می دانید. ولی شما باید برای شروع به نوشتن، کلیه سؤالاتی را که نیاز دارید بدون واژه پرسید، و اگر احیاناً نمی توانید مستقیماً سؤالات خود را از وی پرسید، در آن صورت مجبور هستید از طریق امکاناتی که دارید، به درک مسأله برسید. به عنوان مثال باید احتمال دهید که اخیراً در جریان مکاتبات سازمان، و پاسخ گویی به برنامه ها **اتفاقی** افتاده که چنین گزارشی را خواسته اند. در این حالت سؤالی که شما باید طی گزارش به آن پاسخ داده شود و به عبارت بهتر هدف اصلی گزار شخواه می باشد عبارتست از اینک:

مشکل ناشی از چیست و چه اقدامی باید صورت گیرد که چنین مشکلاتی پیش نیاید

وقتی فکر می کنید سؤال را به طریق صحیح تنظیم کرده اید، باید خود را به جای خواننده اصلی گزارش گذاشته،

پرسید آیا همه اطلاعات مورد نیاز را در پاسخ به « : این سؤال می یابم؟ و اگر به نتیجه مثبت رسیدید، شروع به تدوین گزارش نمایید، در غیر این صورت سؤال خود را باید اصلاح کنید. »

۲) خود شروع به تهیه گزارشی می نمایید.

وقتی بر اساس خواسته فردی دیگر می نویسد، آن شخص منظور شما را می داند، ولی وقتی که شما آغاز کننده ی مکاتبه هستید، خواننده از ابتدا هیچ گونه آگاهی از منظور شما ندارد، در این صورت خیلی مهم است که مسأله را به عنوان یک سؤال که از خواننده باید پرسید ، عبارت بندی کنید؛ یعنی، باید متوجه باشید چون شما مدتی راجع به مسأله فکر کرده و مطالب زیادی برای گفتن دارید، ممکن است بیش از حد مطلب را طولانی کنید، و یا به دلیل آگاهی های خود، از بکار گیری ادله ی لازم و مناسب خودداری نمایید.

مثلاً اگر بخواهید گزارشی از کندی کار در گردش مکاتبات اداری، بدون هیچگونه خواسته قبلی به اطلاع رئیس سازمان برسانید؛ کار خود را با یک توضیح علمی در سازمان های موفق مشابه شروع کرده، سپس علل نارسایی و کندی کار را در سازمان متبوع توضیح دهید و نیز راه حل های رسیدن به هدف « گردش مکاتبات » را ارائه نمایید.

فصل دوم : مراحل گزارش نویسی

مراحل چهارگانه گزارش نویسی

پس از آن که مفهوم گزارش نویسی روشن شد و با کلیات مربوط به گزارش نویسی آشنا شدیم، اکنون به مراحل چهارگانه ای می پردازیم که هر گزارشی از مرحله تکوین فکر خام تا مرحله تجسم و تبلور آن به شکل مکتوب از سر می گذراند.

لازم است که مراحل چهارگانه و ترتیب آن ها به خوبی درک شوند، هیچ یک از مراحل نامبرده نباید حذف و یا بی اهمیت تلقی گردد، نباید مرحله ای را با مرحله دیگر اشتباه کرد، عدم رعایت این مراحل موجب می شود که گزارش به صورت نوشته ای مبهم، بی سروته و مغشوش درآید که نه گزارشگر را رضایتی دست می دهد و نه گزارشخواه را فایده ای و نتیجه کار صرف بیهوده وقت، انرژی، مواد و حتی موجب خسارت و زیان خواهد بود.

مراحل چهارگانه گزارش نویسی عبارت است از:

گزارش نویسی دارای چهار مرحله می باشد که باید هنگام نگارش رعایت گردد و این مراحل عبارتند از :

(۱) مرحله برنامه ریزی، تدارکات و تهیه مقدمات

(۲) مرحله تنظیم و سازماندهی گزارش (طرح ربط منطقی مطالب)

(۳) مرحله نگارش

(۴) مرحله تجدید نظر و اصلاح و تهیه متن نهایی

مرحله اول گزارش نویسی : برنامه ریزی

هرچه در مزایای برنامه ریزی برای انجام امور سخن بگوییم کم است، فردی که در کارهایش برنامه ندارد مسلماً برای فراهم آوردن شکست در کارها، برنامه دارد. بدون برنامه کار کردن به مانند پر کاهی بودن بر امواج دریای مسائل زندگی است، دستخوش امواج گوناگون مشکلات که او را به هر سو می کشند و می برند.

مسأله مقدمات و برنامه ریزی برای تهیه گزارش بر حسب نوع آن متفاوت است. در مواردی می توان تمام روند برنامه ریزی را در ذهن خود آماده و متمرکز کنیم و نیازی به پیاده کردن آن بر روی کاغذ نمی باشد. در واقع اکثر گزارشات مختصر و توضیحی، بدین صورت در می آید. در موارد دیگر تهیه مقدمات و تدارکات کار نیاز به صرف

وقت فراوان و فراهم آوردن مواد و مصالح زیاد دارد.

برای برنامه ریزی و تهیه مقدمات روش های گوناگونی وجود دارد اما اگر هدف ما جستجوی واقعیت و اعمال دقت باشد، بهترین روش همان است که محققان و پژوهشگران به کار می برند که به **روش علمی** مشهور است. نویسندگان گزارش های اداری و فنی نیز، به دنبال کشف حقایق و نتایج قابل تأیید هستند، لذا بهتر آن است که در مرحله برنامه ریزی و تهیه ی مقدمات از این روش استفاده شود. در صفحات بعد **دو واژه "تحقیق" و "گزارش"** به صورت وجوه عام و خاص یک مقوله به کار رفته است.

مراحل روش علمی تحقیق

(۱) تعریف مسأله به صورت مشخص بر اساس معیار منطقی تعریف

(۲) طرح مقدماتی تحقیق

(۳) انتخاب روشی مناسب برای تحقیق

(۴) جمع آوری اطلاعات و داده ها

(۵) تحلیل و تفسیر

(۶) نتیجه گیری بر اساس داده ها و تفسیرها

(۱) تعریف مسأله

تعریف مسأله باید در عبارتی روشن، دقیق، بدون ابهام و کوتاه بیان شود. تعریف باید جامع و مانع باشد، یعنی همه مصادیق خود را در بر بگیرد و مانع انواع دیگر گردد. مسأله ی مورد گزارش باید به طور مشخص و محدود تعریف شود، در تعریف باید حتی المقدور از کلماتی که قابل مشاهده، محاسبه و اندازه گیری باشد استفاده گردد.

صورت مسأله را می توان به سه وجه بیان کرد:

الف) عبارت مصدری: کشف علل غیبت زیاد در واحد تولید

ب) عبارت سؤالی: چه عللی باعث غیبت زیاد در واحد تولید می شود؟

ج) عبارت اخباری: می خواهیم به علل غیبت زیاد در واحد تولید پی ببریم.

برای دقیق تر و مشخص تر کردن تعریف، گزارشگر باید پرسش هایی را مطرح سازد **مانند:**

- از کجا می دانیم که میزان غیبت در واحد تولید زیاد است؟

- میزان غیبت در واحد تولید چقدر است؟

- میزان غیبت در واحدهای دیگر سازمان چقدر است؟
 - تا چه اندازه میزان غیبت در واحد تولید، با میزان غیبت در واحدهای دیگر یا در صنعت مشابه قابل مقایسه است؟
 - آیا علت غیبت چیزی است که تحت کنترل نهاد است؟
 - اگر بتوان علت غیبت را کنترل کرد بهترین روش تقلیل آن کدام است؟
- این گونه سؤالات و سؤالات مشابه به گزارشگر کمک می کند که مسأله را به نحو بهتری تعریف کرده و مشخصات لازم را در آن بگنجانند. همین تعریف دقیق مسأله است که بعداً به صورت موضوع و مقدمه گزارش متجلی می شود.

۲) طرح مقدماتی تحقیق (گزارش)

طرح مقدماتی تحقیق شامل چهار موضوع است:

- تعیین هدف تحقیق - حدود تحقیق
- معیارهای انتخاب متدولوژی تحقیق
- طرح سؤالات، مشکلات و تنگناها
- گزارشخواه کیست و دانستن نظر او نسبت به مسأله مورد بحث

موضوع تعیین هدف تحقیق (گزارش)

الف) اطلاع: صرف بیان حقایق و یا توصیف رویدادها

ب) اطلاع همراه با تفسیر داده ها و ذکر علل

ج) اطلاع همراه با تفسیر داده ها، ذکر علل و استنتاج به انضمام اریه پیشنهاد و راه حل

موضوع معیارهای انتخاب متدولوژی تحقیق (گزارش)

معیارهای انتخاب متدولوژی تحقیق (گزارش)، با توجه به ویژگی های روش ای جمع آوری اطلاعات که شامل مصاحبه، پرسشنامه، مشاهده، تجربه و آزمایش، مراجعه به کتابخانه، اسناد و مدارک است و با در نظر گرفتن مطالب زیر صورت می گیرد:

الف) ماهیت تحقیق (گزارش)

ب) هزینه تحقیق (گزارش)

ج) فواید ممکن

د) حدود زمان و دقت لازم برای تحقیق (گزارش)

و) تنظیم یک فرضیه در ارتباط با موضوع تحقیق (گزارش)

موضوع طرح سؤالات، مشکلات و ننگناها

- آیا وقت کافی برای انجام تحقیق (گزارش) داریم؟
- آیا امکان مالی فراهم است؟
- آیا منابع لازم مانند افراد، مواد و تسهیلات در دسترس است؟
- آیا در انجام تحقیق (گزارش) همکاری دیگری لازم است؟
- آیا در تحقیق (گزارش) مورد نظر به دانش تخصصی که تحقیق کننده (گزارشگر) ندارد، مورد نیاز است؟
- آیا همه مطالب و موضوعات به صورت منطقی صورت برداری و ملحوظ شده است؟

موضوع نظر گزارشخواه

مقصود دیدن مسأله از دیدگاه و از زاویه دید گزارشخواه است. بررسی امکانات و نگرش ها به مسأله و در میان گذاشتن این مسائل با گزارشخواه.

۳) انتخاب روش مناسب برای تحقیق (گزارش)

اکنون که با توجه به روش های جمع آوری اطلاعات با معیارهای انتخاب آشنا شده ایم می توانیم عملاً یک روش را برگزینیم مثلاً روش مصاحبه، یا پرسشنامه و یا مخلوطی از دو روش را.

۴) جمع آوری، تنظیم و طبقه بندی اطلاعات

قبلاً با روش های جمع آوری اطلاعات سروکار داشتیم اکنون عملاً به جمع آوری اطلاعات بر اساس روش انتخاب شده می پردازیم. صرف جمع آوری در هم و آشفته مقداری اطلاعات نمی تواند به یافتن علل مسأله یا به راه حل مسأله کمکی بکند. هر چند وجود اطلاعات صحیح و دقیق و مربوط لازم است، اما اطلاعات بخودی خود موادی خام هستند که گزارشگر باید بتواند آن ها را طبقه بندی و تنظیم کند و در مرحله بعد مورد تفسیر و تحلیل قرار دهد و آن گاه دست به استنتاج بزند.

در مقام تشبیه می توان آمار و اطلاعات را به مواد خام برای آشپزی تشبیه نمود، درست است که برای پختن

غذا مواد خام به مقدار کافی و به صورت مناسب لازم است ترکیب این مواد به صورت درست است که از آن ها غذایی ماکول می پزد. اطلاعات و آمار نیز آن گاه معنی دار می شود که طبقه بندی و تنظیم و سپس تفسیر و تحلیل شوند.

- تنظیم و طبقه بندی آمار و اطلاعات شامل چهار مرحله است:

الف) طبقه بندی داد هها

ب) عینیت گرایی

ج) تحلیل داده های کیفی

د) تحلیل داده های کمی

اطلاعات به طور کلی یا مقداری است یا غیر مقداری. تجزیه و تحلیل اطلاعات مقداری آسان تر است، زیرا با استفاده از روش های آماری قابل تحلیل و بررسی است. در بسیاری از موارد می توان اطلاعات غیر مقداری را هم به اطلاعات مقداری تبدیل نمود تا نسبت به پاسخ و تقلیل اشتباهات اطمینان حاصل گردد. در موارد اطلاعات غیر مقداری یا کیفی مانند رنگ مو یا نژاد، ملیت،

کد گذاری، درصدها و کسرها به صورت کمی ارایه داد.

برای تبدیل اطلاعات کیفی به مقادیر و صور کمی ممکن است:

الف) مشاهدات و اطلاعات کیفی شمارشی و به صورت عدد منعکس گردد.

ب) اطلاعات و حقایق کیفی به صورت درصد (پورسانت) ذکر شود.

ج) اطلاعات و مشاهدات کیفی به صورت درجات و طبقات بیان شود (مانند درجه یک، درجه دو که حاکی از درجه کیفیت باشد).

د) تمایلات شخصی افراد را نسبت به امری به صورت درجات طبقه بندی شود و برای هر درجه و طبقه نمره ای و ارزشی تعیین گردد.

مثلاً در مورد تمایل افراد به دیدن مسابقه فوتبال ممکن است آن ها را به سه طبقه ی **الف**، **ب** و **ج** طبقه بندی نمود و سپس برای هر طبقه نمره ای در نظر گرفت.

۵) تحلیل و تفسیر داده ها و ارزش گذاری آنها (استنتاج)

پس از آن که اطلاعات دسته بندی و تجزیه و تحلیل شد، گزارشگر می تواند بر اساس تجزیه و تحلیل آماری، اطلاعات را توجیه منطقی نموده و به کشف و استنتاج راه حل مشکل موفق گردد. برای آنکه گزارشگر از مطالعه ی اطلاعات موجود به نتیجه برسد و در توجیه منطقی و مستدل به منظور رسیدن به کنه مطلب و پاسخ مشکل موفق گردد لازم است استدلال خود را کاملاً مشخص نماید. معمولاً جهت استدلال و نتیجه گیری از روش های **استقرار**، **قیاس**

و تمثیل استفاده می شود.

۶ نتیجه گیری

در این مرحله گزارشگر پس از ذکر مختصر درباره مشکل، یادآوری نکات عمده حقایق به نتیجه گیری کلی و در واقع به اظهار نظر درباره عوامل و موجبات مسأله می پردازد و سپس راه حل های پیشنهادی را برای ارایه در گزارش خود آماده می سازد.

شرح مختصر مرحله یک گزارش نویسی

آنچه که در صفحات قبل درباره مرحله یک گزارش نویسی آمده، شرح جامع تهیه مقدمات و برنامه ریزی بود که معمولاً با تهیه گزارش هایی سروکار داریم که مختصر و کوتاه هستند و غالب گزارش های اداری را شامل می شوند. لذا برای این نوع گزارش ها به شرح مختصر مرحله یک یعنی تهیه مقدمات و تدارکات می پردازیم.

این مقدمات عبارتند از:

۱) جمع آوری کلیه اطلاعات و مطالب مربوط به گزارش

۲) بررسی اجزاء:

الف) تعیین ارزش نسبی هر جزء

ب) حذف اجزای نا مربوط و زائد

ج) افزودن اجزای فراموش شده

۳) برای آن که بدانیم چه چیزی را باید افزود و یا باید حذف کرد لازم است اجزاء را با هدف و مقصود گزارش تطبیق داد:

الف) چه کسی آن را خواهد خواند؟

ب) چه کسی آن را خواسته است؟ (ممکن است که خواننده گزارش و کسی که آن را خواسته هر دو یکی نباشد)

ج) خواننده چه انتظاری از گزارش دارد؟

د) چگونه از آن استفاده خواهد کرد؟

۴) طرح و پاسخ روشن و مطمئن به شش سؤال اساسی:

چه چیز؟ چگونه؟ با یا برای چه کسی؟ کجا؟ چه موقع؟ و چرا؟

فصل سوم : ساختار گزارش

نحوه تنظیم گزارش عاملی مهم در پذیرش گزارش است. ساختار و سازمان هر گزارش به طور کلی بر سه اصل قرار دارد:

(۱) هر گزارش باید دارای موضوع، مقدمه، بدنه اصلی (متن) و پایان باشد.

موضوع

مقدمه

بدنه اصلی (متن)

پایان

(۲) هر خواننده گزارش (گزارشخواه) ممکن است نتایج و پیشنهادات گزارشگر را بپذیرد یا نپذیرد.

(۳) نکات و نظریات عمده باید مورد تأکید قرار گیرد.

مقدمه گزارش

با پیشرفت سریع تکنولوژی و پیچیدگی سازمان های تولیدی و خدماتی دیگر این فرصت نیست تا مدیران و سرپرستان مطالب گزارش ها را جزء به جزء، از آغاز تا انجام بخوانند. آن ها انتظار دارند تنظیم کنندگان گزارش های مبسوط، ضمن آوردن مقدمه ای در یک یا دو صفحه، نظری کلی درباره مطلب مورد گزارش ارائه دهند. مقدمه ی گزارش باید به گونه ای آغاز شود که خواننده در راستای موضوع گزارش قرار گیرد، یعنی در همان دو، سه سطر اول بداند موضوع گزارش چیست. برای نیل به این

هدف مقدمه باید با جمله ای آغاز شود که بگوید گزارش درباره چیست و چرا تهیه ی گزارش لازم بوده است. به طور کلی مقدمه باید سه هدف را دنبال کند:

الف- گزارش را در ارتباط با موضوع به گونه ای مطرح سازد که برای خواننده قابل فهم و با معنی باشد.

ب- در خواننده نسبت به موضوع ایجاد علاقه کند.

ج- باید به خواننده بگوید که از گزارش چه انتظاری باید داشته باشد.

متن یا بدنه اصلی گزارش

متن یا بدنه اصلی گزارش محل ارائه آمارها، داده ها و تحلیل و تفسیر آن ها، بیان معیارها و اثبات مدعی است.

پایان گزارش

پایان گزارش شامل نتیجه گیری، ارائه پیشنهادات و راه حل است که همراه با خلاصه نکات عمده گزارش (در مورد گزارشات مفصل) می باشد.

یک قانون طلایی در مورد صورت و شکل گزارش می گوید:

در مقدمه آنچه را که می خواهید به طور مختصر اعلام کنید.

در متن بگویید،

و در پایان آنچه را که گفته اید، بار دیگر به طور مختصر یادآوری کنید.

از آن جا که مقدمه و متن و پایان گزارش در شکل نوشتاری آن عملاً به صورت پاراگراف هایی جداگانه ظاهر می شوند. در بحث راجع به پاراگراف توضیحات بیشتری درباره شکل گزارش در ارتباط با پاراگراف نویسی داده خواهند شد.

تنظیم گزارش از جنبه پذیرش یا عدم پذیرش آن از سوی گزارشخواه

(۱) در مورد خواننده ای که احتمال می رود گزارش و نتایج آن را بپذیرد و یا نسبت به نتایج و پیشنهادات قضاوتی کند، باید از روش قیاسی استفاده کرد یعنی پیشنهادات اصلی و فواید آن ذکر گردد و سپس بقیه متن گزارش صرف ارائه دلایل، اسناد، آمار و اطلاعات برای تأیید پیشنهادات گردد.

در مورد خواننده ای که گمان می رود در برابر قبول نتایج و پیشنهادات مقاومت ورزد باید از روش استقرایی استفاده گردد بدین قرار که بدو آمار، اطلاعات ارائه می شود و پس از تجزیه و تحلیل آن ها و استنتاجات لازم، پیشنهادات و راه حل ها مطرح می گردد.

بنابراین شناخت قبلی از نگرش ها، سوابق، طرز تفکر و نحوه ی برخورد گزارشخواه با مسائل و شخصیت او در

نحوه تنظیم گزارش عاملی بسیار مهم بشمار می رود.

اصل تأکید در گزارش

چون خوانندگان گزارش معمولاً آنچه را که در آغاز و پایان مطلبی می خوانند، به یاد می سپارند بنابراین لازم است نکات عمده در آغاز و پایان گزارش قید گردد. این امر در مورد نکات عمده ی هر بخش از گزارش و در هر پاراگراف نیز باید مراعات شود. خوانندگان گزارش همچنین کلیات را بهتر از جزئیات بخاطر می سپارند. قدرت به خاطر سپاری مطالب و نکات عمده از سوی گزارشخواه بستگی به این دارد که گزارشگر چگونه این نکات را با نکاتی که گزارشخواه قبلاً می دانسته مرتبط سازد و چگونه نکات عمده را به هم ربط دهد.

معمولاً تعداد نکات عمده نباید از **هفت یا هشت** مورد تجاوز کند.

چگونه نکات عمده را مورد تأکید قرار دهیم؟

الف) جای نکته در گزارش، همانطور که قبلاً گفته شد باید آغاز و پایان گزارش باشد.

ب) اندازه و تناسب:

مقدار فضایی که برای یک نکته و یا مطلبی در نظر گرفته می شود، تعیین کننده اهمیت آن است. هرچه نکته ای مهمتر باشد جای زیادتری را به خود اختصاص می دهد.

ج) زبان تأکید:

کلمات همگی از قوت و اثر بخشی یکسانی برخوردار نیستند جملات باید روشن، محکم و مؤثر باشند. بکاربردن قیود و عبارات وصفی مانند "مهمترین عامل"، "نکته اساسی" و عباراتی از این گونه توجه خواننده را جلب می کند.

د) کاربرد علائم:

خط کشیدن زیر مطلب عمده، رنگی نشان دادن جملات و عبارات، نوشتن کلمات به صورتی درشت تر از بقیه کلمات، نوشتن به صورت ایتالیک، نمره گذاری و غیره عامل مهم در تأکید گزاردن بر مطلب است.

الگوهای ساختار گزارش

الگوی استدلالی گزارش

(۱) الگوی قیاسی

الگوی بسیاری از گزارشات **اداری و بازرگانی** قیاسی است. در این الگو نکته اصلی و یا مهمترین پیشنهاد در آغاز ارایه می شود و سپس جزئیات و توضیحات و دلایل تأیید کننده به دنبال می آید. شکل زیر نمودار الگوی قیاسی است:

نتیجه گیری کلی و پیشنهاد ***** اثبات اثبات اثبات ***** حقایق حقایق

فایده ی الگوی قیاسی آن است که آن چه که خواننده برای تصمیم گیری لازم است بدانند مستقیماً و بلافاصله در اختیار او قرار می گیرد و نیازی به خواندن تمام گزارش پیدا نمی کند مگر آنکه شخصاً علاقمند باشد که بداند نتایج چگونه بدست آمده است. برای خواننده ای که به نتایج گزارش جهت گیری قبلی ندارد و بیم مخالفت اولیه از سوی وی نسبت به پیشنهاد و راه حل ارایه شده نمی رود می توان از این الگو استفاده نمود.

اگر خواننده گزارش جهت گیری خاص و یک سویه ای داشته باشد ممکن است قبل از مطالعه تمام اطلاعات و حقایق و نحوه ی نتیجه گیری کلی و پیشنهاد ارایه شده بر ضد پیشنهاد و یا نتیجه، جبهه بگیرد و سپس بر اثر تعهد روانی که نسبت به مخالفت اولیه در وی ایجاد می شود دیگر به دلایل و توجیهاات گزارش توجه نکند، در چنین حالتی استفاده از الگوی قیاسی مناسب نیست.

(۲) الگوی استقرایی

ترتیب الگوی استقرایی عکس ترتیب قیاسی است بدین قرار که **اول** آمار و اطلاعات و حقایق ارایه می شود، سپس بر پایه آن ها استدلال و نتیجه گیری شده و نهایتاً پیشنهاد و یا راه حل مسأله مورد نظر ارایه می گردد. شکل زیر نمودار الگوی استقرایی است:

حقایق حقایق حقایق ***** اثبات اثبات ***** نتیجه گیری کلی -
پیشنهاد راه حل

مسأله وقت خواننده عاملی است که باید در تهیه گزارش به صورت استقرایی مورد توجه قرار گیرد، خواننده باید با حوصله باشد و با اطلاعات و داده ها آشنا گردد تا بعداً به نقطه نظر گزارشگر برسد. همچنین وقتی حدس زده می شود که خواننده جهت گیری منفی نسبت به پیشنهاد داشته باشد کاربرد روش استقرایی می تواند او را تشویق به مطالعه گزارش و دریافت حقایق کند و درجه ی احتمال مخالفت او را با پیشنهادات کاهش دهد.

۳) الگوی گزارش بر حسب ترتیب اهمیت

وقتی که گزارش را بر حسب درجه اهمیت مطالب تنظیم می کنیم، می توان از مهمترین یا از کم اهمیت ترین مورد آغاز نمود. مثلاً در مورد مشکلات متعدد می توان از مشکلات جزئی شروع و به مشکلات عمده ختم کنیم، یا برعکس. در مورد مسأله ای که مورد منازعه و اختلاف است ترتیب ذکر مسائل از کم اهمیت تر به مهمترین مناسب است، زیرا خواننده را قدم به قدم آماده پذیرش نقطه نظرها و حقایق می کند تا آن که به نکته اساسی و اوج مطلب برسد.

در گزارشات شفاهی، باید از کم اهمیت ترین شروع و به مهم ترین نکته ختم کرد زیرا مهم ترین نکته که در آخر کار ارایه می شود مورد توجه شنونده قرار گرفته و آن را به خاطر خواهد سپرد.

۴) الگوی تقدم زمانی

این الگو برای گزارش حوادث و وقایعی که طبق تقدم و تأخر زمانی صورت می گیرد به کار می رود، مانند گزارشات پلیس، آتش سوزی، حوادث و گزارش مسافرت های اداری برای بازدید و برنامه انجام کار.

۵) الگوی قدم به قدم

این الگو که شکل ویژه ای از الگوی تقدم زمانی است برای توضیح و توصیف طرز کار یک دستگاه یا یک ماشین به کار می رود.

۶) الگوی مسأله - راه حل

این الگو در واقع نوعی الگوی استقرایی است و در موردی به کار می رود که شرایط نامناسبی در امری وجود داشته باشد و گزارش شامل پیشنهاد برای رفع آن مشکل باشد. نویسنده گزارش از توصیف و تشریح مشکل شروع می کند و سپس راه حل مناسب را انتخاب و پیشنهاد خود را ارایه می دهد. ضمناً مزایا و محدودیتهای پیشنهاد را نیز ذکر می کند.

۷) الگوی معیار - اقدام

هرگاه لازم شود که متغیرهای چندی را با معیار واحدی بسنجیم و مزایا و معایب هر یک را تعیین و سپس یک متغیر را از بین متغیرها انتخاب کنیم از الگوی معیار - اقدام، استفاده می کنیم. مثلاً در مورد خرید یک دستگاه بر اساس معیار مورد نظر می سنجم، مثلاً با معیار هزینه، عمر مفید، قابلیت انعطاف، سرویس پس از فروش و غیره، آنگاه یکی از آن ساخت ها را که با معیارهای ما توافق و تجانس بهتری دارد، انتخاب و پیشنهاد می کنیم.

۸) الگوی علت - معلول

استفاده از این الگو از هنگامی مفید است که بخواهیم عواقب احتمالی یک اقدام بخصوص را تجزیه و تحلیل کنیم. تلفیق زمانی و علت و معلولی نیز امکان پذیر است، البته یک معلول ممکن است چند علت و یا یک علت چند

معلول داشته باشد.

در این الگو از عوامل شناخته شده بسوی عوامل ناشناخته حرکت می کنیم. این ترتیب در مورد سؤالاتی که جنبه پیش بینی دارد مفید است، مثلاً: اگر به قیمت اجناس دو درصد اضافه کنیم، با توجه به کشش عرضه این کالا در سود چه تأثیری خواهد داشت؟

خلاصه ی مرحله دوم گزارش نویسی

در مرحله دوم گزارش نویسی سروکار ما با طرح ریزی است یعنی با طرح ربط منطقی مطالب، و منظور از ربط منطقی مطالب آن است که بین کل و جزء و بین اجزاء از حیث درجه اهمیت تقدم و تأخر، علت و معلول و دیگر معیارها نظم و ترتیب معقول و روشن وجود داشته باشد، به صورتی که خواننده گزارش هم از کل موضوع تصویری روشن در ذهن پیدا کند و هم ترتیب و اهمیت نسبی اجزاء را با یکدیگر و با کل موضوع تشخیص و تمیز دهد.

در این شیوه یکی از روش های طرح ریزی، استفاده از شیوه ای است که آن را " **ذهن انگیزی** " می گویند نخست در ستون فهرست مطالب آن چه را که در آن لحظه در ارتباط با موضوع گزارش به ذهن می رسد بدون حذف هیچ کدام و بدون در نظر گرفتن تقدم و تأخر، ممکن یا غیر ممکن و منطقی یا غیر منطقی آن ها یادداشت می کنیم. سپس ابتدا به مطالعه و بررسی یکایک مطالب قید شده پرداخته، موارد نامربوط و غیر ممکن و غیر منطقی را حذف و بعداً مطالب باقی مانده را مجدداً بررسی و از بین مطالب مشابه یکی را انتخاب و موارد مکمل را تلفیق می کنیم. بعد از این عملیات مطالب و مواردی را که بدین نحو فراهم شده در ستون دیگر با توجه به تقدم و تأخر، موارد منطقی و موارد مربوط یادداشت می کنیم:

فهرست مطالب	فهرست مطالب
با در نظر گرفتن:	بدون در نظر گرفتن:
۱- تقدم و تأخر	۱- تقدم و تأخر
۲- امکانات	۲- ممکن یا غیر ممکن
۳- موارد منطقی	۳- منطقی یا غیر منطقی
۴- موارد مربوط	۴- مربوط یا نامربوط

یکی دیگر از وسایلی که در این رابطه می توان از آن استفاده کرد، **برگه و یا فیش** است.

از مسائل دیگری که در طرح ریزی مطرح است مسأله تقسیم یا ماده بندی مطالب است. به منظور این که نوشته ما صورت پیدا کند و درک آن برای خواننده راحت تر باشد، مطلب بایستی تقسیم یا اصطلاحاً ماده بندی گردد. این ماده بندی به شکل های مختلفی صورت می گیرد:

روش رسمی روش عددی

۱۱۱

۲۲۲

۱/۲-۲ الف ۱

۲/۲-۲ ب ۲

۳۳-۲۳/۲

۴۴-۲۳

روش رسمی روش عددی روش اعشاری

۱/۴-۴ الف ۱

۲/۴-۴ ب ۲

۵ ج ۲/۴

۱۳۳/۴

متن هایی که یکسره نوشته و **ماده بندی** نگردیده است، خسته کننده بوده و درک مطالب و به یاد سپردن آن مشکل تر است. لازم است ارتباط پاراگراف ها نسبت به هم رعایت و به طرح کلی گزارش نشان داده شود.

به طور کلی و مختصر مرحله دوم گزارش نویسی مرحله شکل و صورت گزارش است که در

آن مطالب باید به صورت توالی منطقی درآید.

از این لحاظ مراتب زیر باید رعایت شود:

۱. مشخص نمودن عناوین اصلی و فرعی و خطوط مهم گزارش.
۲. طبقه بندی عناوین اصلی و فرعی و مرتب کردن آنها بر حسب درجه اولویت و اهمیت.
۳. بررسی نهایی طرح برای تهیه پیش نویس گزارش که خود مقدمه مرحله سوم گزارش یعنی نگارش آن است.

چند قاعده در تهیه رئوس مطالب (کد بندی)

(۱) کل باید با اجزاء برابر باشد.

(۲) قسمت ها از لحاظ اندازه باید متعادل باشند.

(۳) اختصاص یک بخش فرعی جداگانه بدون آنکه به بخش بزرگتر تعلق داشته باشد، مقدور نیست.

فصل چهارم : نگارش

مقدمه

پس از آن که کار در مرحله اول و دوم گزارش نویسی پایان گرفت، آنگاه نوبت مرحله سوم که نگارش گزارش باشد فرا می رسد. در مرحله اول کوشش ما این بود که مواد و مصالح گزارش را فراهم کنیم، که بیندیشیم که چه می خواهیم، چرا می خواهیم و برای که می خواهیم. در مرحله دوم در این کار بودیم که ساختار گزارش باید دارای چه صورت و قالبی باشد. در مرحله سوم می خواهیم آن مواد و مصالح را که به درستی و با دقت و به اندازه کافی فراهم کرده ایم بر اساس ساختاری که از

پیش طرح آن راریخته ایم به کار بریم و عملاً ساختمان گزارش را بنا نهیم. این مرحله از **مهمترین** مراحل گزارش نویسی است زیرا به منزله سند محسوب می شود و بنابراین باید بکوشیم که این سند حداقل امکان بی عیب و نقص از کار درآید و نقش خود را در پیشبرد هدفی که به خاطر آن گزارش تهیه شده ایفا نماید.

در مرحله نگارش ما با چهار مسأله روبرو هستیم:

- (۱) تهیه پیش نویس
- (۲) مسأله سبک نگارش
- (۳) مسأله کلمات و جملات
- (۴) مسأله پاراگراف

- (۱) تهیه پیش نویس

کمال مطلوب آن است که بدون تردید و تأمل، محتوای گزارش را ضمن تمرکز کامل فکر، روی یک یا چند صفحه کاغذ به عنوان پیش نویس بیاوریم، هیچ نویسنده تازه کاری، هر چند کارهای مقدماتی و طرح ریزی را به درستی انجام داده باشد، نباید انتظار داشته باشد که نوشته اش در همان وهله ی اول بی عیب و نقص باشد. بنابراین تا زمانی که مهارت پیدا نکرده ناچار به تمرین زیاد و تهیه پیش نویس است تا بدین وسیله بتواند بعداً تغییرات و تجدید نظرها را در آن معمول دارد. در پیش نویس ممکن است رعایت نقطه گذاری، قواعد دستوری، جمله بندی و رسایی کلام زیاد رعایت نشده باشد ولی برای نویسنده فرصت کافی هست تا تمام نقص ها را برطرف کند و اصلاحات لازم را به عمل آورد. پیش نویس به منزله اسکلت و ستون فقرات گزارش است و هنوز از گوشت و پوست و ظرافت ها و نکته سنجی ها بی بهره است و کارهای زیاد دیگری باید بر آن انجام گیرد.

نویسنده گزارش باید هنگام تهیه پیش نویس نکات زیر را مورد توجه قرار دهد:

- فاصله میان سطرهای پیش نویس **دو تا سه سانتی** متر باشد تا تغییرات و تجدید نظرها را بتوان در آن وارد کرد. معمولاً پیش نویس را باید یک سطر در میان نوشت.

- تا آنجا که ممکن است پیش نویس، **خوانا** باشد و زیاد قلم خوردگی نداشته باشد.

- زیر مطالبی که باید درشت و برجسته نوشته شود، باید خط ممتد کشیده شود.

- **حاشیه** چهار طرف صفحات پیش نویس باید ۳ تا ۵ سانتی متر باشد تا در صورت لزوم محل کافی برای مطلب اضافی وجود داشته باشد.

- روی تمام پیش نویس جایی برای **شماره صفحه** تعیین و شماره ها همیشه در همان محل درج گردد.

- در صورتی که پس از شماره گذاری لازم شود یک یا چند صفحه به پیش نویس اضافه گردد برای جلوگیری از

اشتباه بهتر است از شماره تکراری استفاده شود، مثال: ۱۴-۱۴۱-۱۴۲-۱۴۳

پس از اتمام کار پیش نویس، گزارشگر می تواند به متن نهایی پردازد.

۲) سبک نگارش

گزارش باید با سبکی بدیع، خلاق، روشن و دقیق ارائه گردد. نویسنده گزارش باید بکوشد حین این که جنبه علمی و رسمی گزارش حفظ می شود حالت خشکی و بی روحی در آن نمودار نگردد. گرچه گزارش **چندان جنبه ادبی ندارد** لیکن شک نیست که اگر نویسنده بتواند **سادگی و دقت** را با زیبایی بیان همراه کند به ارزش و قابلیت قبول گزارش می افزاید. یک سبک روان، روشن و گویا کمک بزرگی به جالب نمودن و رسایی مطلب می کند.

نویسنده گزارش باید با به کار بردن سبکی مناسب مطالب خویش را ساده و در عین حال گویا و خالی از لغات و عبارات سنگین و دور از ذهن خواننده گزارش نماید. امروزه در گزارش نویسی کلمات ثقیل جای خود را به کلمات آشنا، ساده و مورد استفاده روز داده است.

گزارش نویس باید بکوشد که از نکات ضعف زیر پرهیز کند:

- الف) به کار بردن کلمات و جملات اغراق آمیز مانند: هرگز، بی نهایت، یک دنیا
- ب) به کاربردن کلمات و جملاتی که حس اطمینان دور از عقل و منطق در خواننده ایجاد می کند مانند: "بدون ذره ای شبهه باید گفت"
- ج) برانگیختن احساسات خواننده مانند: "کوته فکران این طور فکر می کنند" یا "خود را به جای من بگذارید"
- د) جنبه تبلیغاتی دادن به گزارش: "هر شخص عاقلی می پذیرد که ..."
- ه) قضاوت بیجا
- و) اعمال احساسات شخصی در گزارش و در نتیجه دادن جهت خاصی به گزارش
- ز) سعی در قبولاندن مسایل بدون ارائه دلایل منطقی با ادای جملاتی مانند: "بدیهی است که" یا "لازم به گفتن نیست" و "همه کس می داند که ... و از این قبیل
- ح) استدلال غلط
- ط) نارسایی و بی دقتی

در مقابل پرهیز از نکات فوق، نویسنده باید نکات زیر را رعایت کند:

- الف) کامل بودن در عین اختصار
- ب) واضح و روشن بودن جملات
- ج) سادگی و رسایی
- ### ۳) کلمات و جملات
- جمله مجموعه ای از کلمات است که بر روی هم پیامی را می رساند. هر جا جمله تمام شود، نقطه می گذاریم.
- از لحاظ معنی و مفهوم، جمله پنج گونه است: اخباری - پرسشی - امری - تعجیبی یا عاطفی.
- از لحاظ فعل، جمله یا ساده است یا مرکب.
- از لحاظ کمال در معنی، جمله یا ناقص است یا کامل.
- از لحاظ ارتباط با جملات دیگر، جمله یا مستقل است و یا پیرو.
- ### اصولی که در جمله باید رعایت شود:

الف) اصل وحدت

یک جمله باید فقط شامل یک مضمون و نکته اصلی باشد. این اصل در عین سادگی دارای اهمیت بسیار است. حتی اگر مسایل مربوط به ایده و مضمون اصلی در جملات پیرو ذکر گردد وحدت جمله و اصلیت مضمون واحد آن نباید از بین برود.

به منظور حفظ وحدت جمله نکات زیر باید مورد توجه قرار بگیرد:

اول) هیچ یک از نکات لازم برای قابل درک نمودن مفهوم و فکر اصلی نباید از جمله حذف شود.

دوم) هیچ نکته اضافی و غیر لازم در جمله گنجانیده نشود.

سوم) قواعد صحیح دستور زبان از نظر فاعل و فعل، مفعول و غیره به دقت مورد توجه قرار گیرد.

چهارم) روابط بین مضمون و ایده های اصلی و فرعی با به کار بردن حروف ربط صحیح و به جا نشان داده شود.

در این مورد نکته ضروری آنست که حروف ربط تنها به منظور ارتباط دو عبارت به کار نمی رود بلکه وظیفه اساسی و مهم آن ها در عین ایجاد ارتباط بین عبارات، نشان دادن نحوه ی ارتباط آن ها است مثلاً دیده می شود که از حروف ربط "و" و "از" بیجا و به صورت غلط استفاده می شود به طوری که ارتباط عبارات را آن گونه که مورد نظر است نمی رساند.

مانند جمله مقابل: "او کوشش خواهد کرد و از هر موقعیت برای تحصیل استفاده خواهد نمود."

پنجم) چون جمله باید نماینده فکر و مضمونی باشد که در بر دارد لذا باید افکار مستقل را در ترکیب جملات مستقل و افکار فرعی را در جملات فرعی و تبعی قرار داد.

ششم) نباید در میان جمله، جهت فکر را بیش از یک بار تغییر داد. در غیر این صورت رشته افکار اصلی و فرعی از دست می رود و در ذهن خواننده اغتشاش به وجود می آورد و سر رشته مطلب را از دست او می گیرد.

هفتم) باید از به کار بردن کلمات "که"، "کسیکه"، ".... یکه"، "آنکه" و امثال آن ها در یک جمله پشت سر هم اجتناب کرد تا جمله گنگ، نارسا و پیچ در پیچ نشود و مانند جمله زیر از آب در نیاید:

"آن مرد، چنان که دیروز دیدید، همان جایی که دو اتومبیل تصادف کردند، که الحمدالله بخیر گذشت، بالای خیابانی که منزل پدر شما در آن جا است، آن کسی که چند بار درباره او با هم صحبت کرده ایم، جان سالم به در برده است."

هشتم) از نوشتن جملات **دراز** که حفظ معانی و درک ارتباط بین فاعل و مفعول و مراجع ضمیر را مشکل می سازد باید پرهیز کرد.

نهم) باید از **علائم نقطه گذاری** به نحو دقیق و صحیح استفاده کرد تا معانی جملات تغییر نکند (به ضمیمه

مربوط به نقطه گذاری مراجعه شود)

ب) اصل ربط

کلمات و قسمت های جمله باید چنان به هم متصل و مرتبط باشند و با یکدیگر ترکیب شوند که معنی اصلی و مورد نظر خود را از دست ندهند. رعایت اصل ربط در جمله سبب می شود که جمله دو پهلو، مبهم و بی معنی نگردد. برای حفظ اصل ربط نکات زیر باید مورد نظر قرار گیرد:

اول) کلمات را به ترتیب صحیح در جمله قرار داد و به خصوص در به کار گرفتن قیود و وجوه وصفی باید دقت خاصی نمود. قیود و کلمات وصفی را باید نزدیک کلمه ای که آن را وصف می کند، قرار داد. مثلاً با به کار گیری کلمه قیدی " فقط " در جاهای مختلف جمله زیر معانی کاملاً متفاوتی بدست آورد.

" او می تواند از رئیس بانک برای مصاحبه وقت بگیرد."

دو پهلوئی و دو معنایی جملات که گاهی به خاطر ایجاد ظرافت های ادبی مورد استفاده است در گزارش نویسی می تواند موجب سوء تفاهم و اشتباه گردد و ناگزیر باید از آن پرهیز کرد.

جملات زیر هر کدام دارای دو معنای مختلف هستند:

" من تو را از پدرت بیشتر دوست دارم."

" منتقد پنج غلط از مقاله او گرفت که اتفاقاً همه درست بود."

دوم) باید همیشه هر فعل و عمل را به فاعل آن ربط و نسبت داد نه مانند جمله زیر:

" شما می توانید پس از بسته بندی کالای خود را تحویل بگیرید."

سوم) اگر چند مطلب از نظر خصوصیات دستوری در یک ردیف و هم وزن باشند باید برای ارائه آنها در جمله از حروف ربط و وجه فعل طوری استفاده کرد که ارتباط و هم وزنی آن ها حفظ شود. جملات زیر نشان دهنده از بین رفتن هم وزنی است:

" آغاز سال مالی، هنگام مناسبی برای سرمایه گذاری مجدد این که موجودی کاملاً گرفته شود می باشد." " خرید، فروش و وصول کردن مطالبات هر سه دارای اهمیت فراوان است."

چهارم) اگر در جمله مقایسه ای صورت گرفته باید از تکمیل آن مطمئن شد، نباید مقایسه را به صورت ناقص تمام کرد.

جمله غلط: " منزل شما در تهران زیباتر از کاشان است."

پنجم) به کار بردن ضمائر دارای اهمیت بسیار است. جملات را باید به گونه ای نوشت که یک ضمیر به دو اسم راجع نشود و اسم مربوط به ضمیر مشخص باشد.

جمله مبهم: وقتی معلم با شاگرد صحبت کرد او اطمینان یافت فردا مدرسه تعطیل است.

ج) اصل تأکید

تأکید، جمله را محکم و اطمینان خواننده را نسبت به آن بیشتر می کند. تأکید یعنی قرار دادن مطالب و افکار مهم جمله در محل مناسب به طوری که به گیرایی جمله کمک کند. آن چه که درباره جا و نحوه تأکید در ساختار گزارش (مرحله دوم) گفته شد در مورد جملات نیز صادق است.

به طور خلاصه تا آنجا که به نگارش کلمات و جملات مربوط است نکات زیر باید رعایت گردد:

۱) صریح نویسی

یعنی خودداری از بکار بردن لغات و اصطلاحات مبهم و کلماتی که دارای معانی قطعی نیستند. مثلاً:

بنویسیم	ننویسیم
فردا ساعت ۳ بعد از ظهر	خیلی زود
۹۰٪ - ده کیلو - یکصد نفر	خیلی
۵۱٪ - یا ۸۷	اکثریت

در جملات و عبارات نیز باید صریح نوشت. مثلاً به جای استفاده از **وجه مجهول** مانند: "گفته شده است" یا "تصمیم گرفته شده است" باید نوشت مثلاً "رئیس اداره حسابداری گفته است" یا "مدیر کل تصمیم گرفته است". مورد استثناء، وقتی است که واقعاً فاعل مشخص نباشد و یا نتیجه عمل مورد نظر باشد و نه کننده آن. صراحت در بیان، موجب رفع سوء تفاهم و تفسیر مختلف از جملات خواهد شد.

۲) ساده نویسی

یعنی:

بنویسیم	ننویسیم
گران بها	ذی قیمت
به کلی، به یکباره	بالمرة
جاندار	ذی روح

۳) کوتاه نویسی (ایجاز)

- حذف کلمات و اصطلاحات تکراری

- احتراز از همانگویی و **تکیه** کلام
 - حذف مطالب **زاید** که کمکی به درک بهتر گزارش نمی کند.
- در مورد جملات و عبارات نیز باید صراحت، ساده نویسی و کوتاه نویسی رعایت شود.

۴) فصاحت و بلاغت

کلام فصیح کلامی است که زیبا و دلپسند باشد و کلام بلیغ یا رسا کلامی است که جامع و مانع، روشن و خالی از ابهام باشد. هر کلمه بلیغی فصیح هست. ولی هر کلمه فصیح لزوماً بلیغ نیست.

بهترین تعریف در مورد فصاحت و بلاغت منقول از حضرت علی (ع) است که فرموده اند:

” خیر الکلام ما قلّ و دلّ ولم یمل ”

” یعنی بهترین سخن آن است که در عین کوتاهی بر تمام مقصود گوینده دلالت کند و هرگز ملال نیاورد.”

۵) روش های کوتاه کردن جمله

الف- به کار بردن ویرگول، نقطه ویرگول به جای حروف ربط

ب- حذف کلمات مترادف

ج- حذف صفات و قیود غیر لازم (به نمونه هایی که در صفحه بعد داده شده مراجعه نمایید).

۶) درست نویسی

شامل:

الف) رعایت دستور زبان فارسی و موارد مهم آن مانند مطابقت فعل با فاعل، روشن بودن ضمیر مرجع، حذف فعل با قرینه و استفاده درست از زمان فعل و مواردی

دیگر که در بخش مربوط به اصول جمله ذکر گردید.

ب) استفاده از علامت گذاری

رعایت شیوه املاء فارسی

ج) لحن محاوره ای- نیمه رسمی

مقصود از به کار بردن لحن محاوره ای این نیست که کلمات را به طور **شکسته** بنویسیم مثلاً به جای ” نان ”

” نون ” یا استفاده از کلمات عامیانه در گزارش نویسی **قابل قبول نیست**، بلکه منظور، صفا، سادگی، بی تکلفی،

صراحت و کوتاهی مورد استفاده در محاوره است، که همین ویژگی نیز باید در گزارش به کار رود. در گزارش نویسی

محلی برای اظهار فضل، قلمبه گویی، اغراق های بیهوده و قلم فرسایی نیست.

یک نسخه مهم برای تنظیم یک گزارش خوب

(د) دقت

(و) وضوح دوا

(ی) اختصار

نمونه کلماتی که حذف آنها از معنا چیزی نمی کاهد و از درازای کلام جلوگیری می کند

با مراجعه به سوابق	با مراجعه به سوابق گذشته
صعود کرد (بالا رفت)	به طرف بالا صعود کرد
عقیده عمومی	عقیده عمومی بسیاری از مردم
نکات اساسی یا نکات مهم	نکات اساسی مهم
احاطه شده	از همه طرف احاطه شده
مساوی	عیناً مساوی
تمام	کاملاً تمام
مساوی	کاملاً مساوی
پیش دستی کرد	جلوتر پیش دستی کرد
تشریک مساعی کردند	... با یکدیگر تشریک مساعی کردند ...
متحد شدند	با یکدیگر متحد شدند ...
مخصوص	کاملاً مخصوص
اولین یا نخستین	اولین و نخستین
اول اردیبهشت	در تاریخ اول اردیبهشت
غالباً	در بسیاری موارد
خواند	مورد مطالعه قرار داد
همیشه	در تمام اوقات سال
اخیراً	در اوقات اخیر

صدها عبارات دیگر از این قبیل یافت می شود که می توان به این فهرست اضافه کرد.

۴) پاراگراف بندی

ضمن بحث درباره ساختار گزارش گفته شده هر گزارش باید دارای سه جزء باشد:

مقدمه متن نتیجه

پاراگراف بندی در گزارش وسیله و تکنیکی است که به خواننده گزارش یاری می دهد تا مقدمه، متن و نتیجه را از لحاظ ساختاری از یکدیگر تمیز دهد، علاوه بر این پاراگراف بندی دارای وظایف و قواعد مهم دیگری نیز هست که بعداً ذکر خواهد شد. پاراگراف واپسین پاره ساختمانی هر مقاله و گفتاری است که موضوعی و مطلبی در آن درج و پرورده می شود. درباره کلمه و جمله قبلاً سخن گفتیم، اکنون به شرح و توصیف پاراگراف و بیان ویژگی های آن می پردازیم.

تعریف بند یا پاراگراف و نحوه استفاده از آن

بند یا پاراگراف عبارت است از جمله یا مجموعه جمله هایی که فکر واحدی را بیان کند. هر نوشته به بند یا بندهایی (بخش هایی) تقسیم می شود. هر یک از این بندها (بخش ها) جمله یا مجموعه هایی است که بین آن ها ارتباط و همبستگی لفظی و معنایی بیشتری وجود دارد و روی هم مطلب یا مفهوم کامل و مستقلی را می سازد. به هر یک از آن بخش ها در یک گفتار، بند یا پاراگراف گویند.

در هر بند تنها می توان یک «ایده» را گنجانید تمام بندهای یک نوشته کامل زیر عنوان اصلی آن که در وسط صفحه و معمولاً در بالای آن با خطی درشت تر از متن نوشته شده است، قرار می گیرد. گاهی نوشته، عنوان های فرعی نیز دارد که در کنار یا وسط صفحه می آید.

اهمیت پاراگراف

گاهی پاراگرافی در بیست سطر یا بیشتر نوشته می شود و ناگزیریم همه را به ذهن بسپاریم در این صورت غالباً برخی از اجزای مهم را فراموش می کنیم و نتیجه آن که در فهم مقصود دچار اشتباه می شویم. از این رو لازم است هر یک از اجزای مهم پاراگراف را در سطرهای زیر هم آورده، با شماره یا خط تیره (-) مشخص سازیم.

بدیهی است همانطور که افکار یا محتوای بندهای هر نوشته - ضمن تمایز از یکدیگر - باید با هم پیوند نزدیک داشته باشند، اجزای اصلی هر پاراگراف نیز چنین است.

هر چه بندهای یک نوشته زیادتر باشند، تنوع بیشتر؛ خستگی کمتر؛ و بهره گیری زیادتر می شود. اگر اجزای فرعی هر پاراگراف زیر هم قرار گیرد خواننده، بهتر می تواند مسیر فکر نویسنده را دنبال کند و پیام او را، روشن تر و سریعتر دریافت کند.

بهترین و طبیعی ترین وسیله برای نشان دادن طرح و ساخت گزارش است. چون فکرهای زاید و اضافی گزارش دهنده، در نظام پاراگراف ها انعکاس می یابد. آغاز هر بند به نسبت سایر سطرها باید یک **سانت** تو رفتگی داشته باشد و این خود موجب برجسته شدن هر بند و پیدا کردن شروع نوشته هر پاراگراف می شود.

ارزش هر نوشته در این است که با یک نگاه بتوان عنوان های اصلی و فرعی آن را بازساخت و فکر نویسنده را بدون هیچ ابهامی تا پایان دنبال کرد. تأثیر این تقسیم بندی از نظر کمک به خواننده، به مراتب بیش از تأثیر ظاهری آن است، برای مثال به متون کتاب های قدیمی نگاه کنید که در آن ها مطالب اصلی و فرعی یا مباحث مهم علمی - که هر یک شاخه های زیادی نیز دارد - پشت سر هم، تو در تو و بدون هیچ نشانه ای آمده و غالباً دارای حاشیه نویسی های مزاحم نیز هست. چقدر باید فکر نویسنده و خواننده خسته شود تا پیامی را درست دریابد.

همانطور که یک سخنران ورزیده می تواند توجه شنوندگان را در تمام مدت سخنرانی جلب نماید، و با تصرفی که در روح آن ها می نماید، نگذارد لحظه ای به جای دیگر فکر کنند؛ یک نویسنده گزارش هم نباید بگذارد، توجه خواننده به جایی غیر از پیام و محتوای گزارش منحرف شود، و این امر امکان پذیر نیست، مگر آن که از طرح تقسیم بندی موضوع و مطلب و سایر راهنماهای نگارش استفاده کند.

طول بندهای پر بار که هر کدام، در یک یا دو صفحه می گنجد و کمترین تنوعی نیز در آن دیده نمی شود - هر چند روان و پخته هم نوشته شده باشد - چندان کمکی به خواننده نمی کند.

هر خواننده تا حدود معینی می تواند فکر خود را روی یک مطلب یا موضوع تمرکز دهد و وقتی خسته شد حداقل آن است که نوشته را کنار می گذارد. بند به نوشته تنوع می بخشد و نمی گذارد در رشته افکار نویسنده، گسستگی به وجود آید، از این رو آن را بدین مفهوم نیز تعریف کرده اند:

« پاراگراف پرورش منسجم یا هماهنگ یک فکر واحد از یک نوشته است که با سایر بندهای آن نوشته پیوند ناگسستگی دارد »

یکی از مطمئن ترین وسایلی که افکار نویسنده را به صورت روشن و متمایز به خواننده منتقل می سازد، پاراگراف است. بنابراین بهتر است هر گونه تردیدی که در مورد چگونگی استفاده از پاراگراف، ویژگی ها، فواید و ارتباط آن با طرح کلی گزارش داریم، قبل از آغاز نگارش از میان برداریم. و اگر مطلب گزارش خود را به پاراگراف های کوتاه و بلند تقسیم می کنیم، باید بدانیم که این کار ضرورت دارد، نه صرفاً تنوع یا تظاهر به رعایت قواعد نگارش باشد. باید به خاطر داشت که خواننده

می تواند داوری کند و دریابد که آوردن پاراگراف های مختلف در یک نوشته و توجه به ارتباط منطقی آن ها، تا چه اندازه فهم را آسان می کند.

اساساً شروع هر پاراگراف، خود فرصتی برای خواننده است تا تجدید قوا کرده، فکر تازه ای را در مغز خودش

بپذیرد و دفع نکند. در مورد میزان کوتاهی و بلندی پاراگراف ها معیار مشخصی وجود ندارد، ولی نویسنده مجرب هنگام ارائه مطالب - خود آگاه یا ناخود آگاه- تشخیص خواهد داد که بر حسب سنگینی یا سادگی و اهمیت مطالب برای خواننده، چقدر زمان لازم است تا او مطالب را خوب دریابد، پس از این تشخیص است که نوشته را به اجزایی مناسب تقسیم می کند.

هر پاراگراف سه وظیفه اصلی به عهده دارد:

الف) جلب توجه خواننده به موضوع و فکر اصلی نوشته.

ب) پرورش فکر اصلی نوشته به کمک بندها برای جلوگیری از انحراف فکر خواننده و قطع علاقه او.

ج) اعلام نتیجه.

برای این که این سه نکته خوب انجام شود، باید ابتدا موضوع را به اجزای فرعی تقسیم کرد، ممکن است هر جزء، چند پاراگراف داشته باشد. معمولاً در گزارش های توضیحی یا نوشته های تحلیلی و پژوهشی، مقدمه و احیاناً خلاصه نیز می آید.

در پایان هر گزارش، حداقل یک پاراگراف را به پیشنهاد یا نتیجه اختصاص باید داد. به عنوان مثال، هر گاه موضوع اصلی تحقیق، دورنمای سوخت و انرژی باشد،

اجزای فرعی آن عبارت است از:

- مقدمه
- انرژی هسته ای
- انرژی آبی (انرژی آبشارها- انرژی جذر و مد و انرژی امواج)
- انرژی باد
- انرژی بیوگاز (تهیه گاز از فضولات حیوانات و تهیه الکل از گیاهان)
- انرژی ژئوترمال (نیروی حرارتی تحت الارضی)
- سوخت های فسیلی مانند نفت، گاز، ذغال سنگ و غیره ...
- نتیجه

با این تقسیم بندی، نویسنده خواهد توانست به روشنی، محتوای هر موضوع یا جزء فرعی را به ترتیب زیر هم نوشته، به خوانندگان امکان دهد تا پیام و فکر اصلی گزارش را که در موضوع و جمله های اولیه مقدمه یا متن آمده

است، به سرعت دریابد.

دوباره تأکید می‌کنیم که تقسیم‌بندی مطالب گزارش از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و فشار روانی را بر خواننده تعدیل خواهد کرد.

پاراگرافها از نظر نوع ارتباط دارای حالات زیر هستند:

الف) ممکن است پاراگراف‌ها از نظر نوع پیوندی که با هم دارند مرتب بوده، به دنبال هم آمده باشند و به عبارت دیگر رابطه علت و معلولی با هم داشته باشند، به این معنی که پاراگراف اول، موضوع یا علت پاراگراف دوم، و پاراگراف دوم؛ موضوع یا علت پاراگراف سوم، و همین روش تا پایان گزارش ادامه یافته باشد.

چنین نوشته یا گزارشی که بر اساس روابط علت و معلولی (ربط منطقی) تنظیم شده باشد، فکر خواننده را بدون هیچ زحمتی از مقدمه به نتیجه هدایت می‌کند و هیچ درنگی صورت نمی‌گیرد، درست چون مسافری که ناگزیر است راه تهران، سمنان، دامغان، شاهرود، سبزوار و نیشابور را پشت سر بگذارد و به مقصد مشهد برسد. حال اگر این مسافر مسیرهای دیگری را برگزیند- در صورتی که می‌داند راه میان‌بری هم وجود ندارد- بدیهی است به درد سر خواهد افتاد.

ب) ممکن است پاراگراف‌ها به صورت افکاری که با یکدیگر مغایرت دارند ارائه شوند و طبیعت گزارش چنین مغایرتی را ایجاب کند.

مثال:

به کارمندی دستور می‌دهند که پس از عزیمت به اهواز و انجام موفقیت‌آمیز مصاحبه، از داوطلبان «اهواز استخدام آزمون کتبی نیز به عمل آورد اعلام دستور اخیر، سر و صدا ایجاد می‌کند و کارمند ناگزیر می‌شود، گزارشی از مأموریت خویش تهیه کند و برای سرپرست خود بفرستد.

در این گزارش معمولاً نظام پاراگراف‌ها بدین ترتیب است:

- یک پاراگراف به مقدمه و شرح آغاز مأموریت اختصاص می‌یابد.

- در پاراگراف دوم، جریان مصاحبه نوشته می‌شود.

- در پاراگراف سوم، از حساسیت داوطلبان استخدام در برابر اعلام آزمایش کتبی بحث می‌شود.

- در پاراگراف چهارم، جمع‌بندی مطالب، اظهار نظر، پیشنهاد و یا توصیه کارمند مطرح می‌گردد.

- در پاراگراف آخر، با توجه به همه جهات، از سرپرست تقاضا می‌شود نظر نهایی خود را اعلام نماید.

پ) ممکن است پاراگراف‌ها مقایسه میان دو راه حل مسأله یا دو معیار را بر عهده داشته باشند.

ت) ممکن است پاراگراف‌ها به وسیله عبارات یا جمله‌های ربطی به یکدیگر پیوندند.

فواید استفاده از بند یا پاراگراف

- (۱) شکستن یکنواختی.
- (۲) کمک به درک تقسیم بندی موضوع.
- (۳) مشخص ساختن جزئی از کل موضوع.
- (۴) گذاشتن فاصله سفید برای بهتر دیدن.
- (۵) جلب توجه خواننده به تغییر موضوع یا موضوعات فرعی.
- (۶) آسانی مراجعه به هر مطلب.

فصل پنجم : تجدید نظر

مدت زمانی که صرف بررسی، انتقاد و تجدید نظر می شود، مرحله چهارم گزارش نویسی را شامل می گردد. بعد از آنکه کار نگارش به پایان رسید و تمامی جریانات فکری مربوطه، بر اساس اطلاعات جمع آوری شده و (طرح از پیش تنظیم شده بر روی کاغذ آمد نوبت به این می رسد که مروری دوباره بر آن داشته باشیم و ببینیم که:

آیا مطالب به دنبال هم و مرتبط با هم نوشته شده اند؟

آیا احتیاج هست که جای بندها را عوض کنیم؟

آیا اصول نگارش تماماً رعایت شده اند؟

آیا از علامت گذاری به درستی و به جا استفاده شده است؟

آیا مطالب نوشته شده، صریح، ساده، کوتاه و درست می باشند؟

آیا به املاء صحیح کلمات توجه شده است؟

و بالاخره آنچه که در مورد گزارش نویسی مطرح است، در گزارش ما رعایت گردیده است یا خیر؟

و چنانچه نقصی یا نقائصی در کار بود، به اصلاح آن ها می پردازیم تا گزارش ما خالی از اشکال بوده و مشکلی را ایجاد ننماید.

در حقیقت بدون ارزیابی و تجدید نظر آن چه به نگارش در آمده، ممکن است زحمات نویسنده گزارش به هدر رود و نتیجه مطلوب عاید نگردد.

پیروی از چهار مرحله مذکور، اجتناب ناپذیر است. اگر شخص به درستی از آن ها پیروی نماید و مرحله ای را

با مرحله دیگر مخلوط نکند، متوجه خواهد شد که گزارشش از طرح و شکل هوشمندانه ای برخوردار است و می تواند هدفی را که بدان منظور نوشته شده است تحقق بخشد.

توجه دقیق به هنگام بررسی و انتقاد و تجدید نظر در آنچه شخص می نویسد موجب پیشرفت او می گردد.

پرسشنامه برای مرور و تجدید نظر در نوشته

تجدید نظر اول:

گزارش را از نظر مطالب و مواد مندرجه بررسی کنید:

- آیا حاوی اطلاعات کافی می باشد؟
- آیا مثالهای بیشتر لازم است؟
- آیا حقایق، نیاز به شرح بیشتری دارد؟
- آیا منابع اطلاعاتی، بهترین منابع قابل دسترس است؟
- آیا بیشتر از اندازه مطلب گنجانیده شده است؟
- آیا نوشته منطقی می باشد؟

تجدید نظر دوم

- گزارش را از نظر مؤثر بودن و ترتیب کلی آن بررسی کنید:
- آیا موضوع به طور واضح بیان شده است؟
- آیا موضوع به مراحل و روشن تقسیم شده است؟
- آیا ربط بین مراحل واضح است؟

تجدید نظر سوم

نوشته را از نظر جمله بندی، انتخاب لغت، طرز تحریر، نشانه گذاری و شیوه خط فارسی بررسی کنید:

- آیا جمله ها صحیح و مؤثر می باشند؟
- آیا با ایجاد تنوع در طول جمله، از یکنواختی احتراز شده است؟
- آیا کلمات به جای اینکه مفاهیم کشدار و مهم داشته باشند، دارای معانی قطعی و روشن هستند؟
- آیا اسلوب تحریر، مناسب است؟
- آیا با حذف زائد و تعویض افعالی که در وجه مفعولی به کار رفته اند به افعال در وجه فاعلی، می توان جمله

ها را بهتر و روشن تر نمود؟

- آیا اصول و قواعد نشانه گذاری و شیوه خط فارسی در گزارش به صورتی رعایت شده است؟

ضعف نکات یک گزارش

- ۱) ضعف انشاء و جمله بندی و سبک که موجب نارسایی گزارش می شود.
- ۲) ترکیب غلط از نظر فصل بندی و پاراگراف بندی موضوعات که گزارش را مغشوش و گمراه کننده می سازد.
- ۳) روش تحقیق نادرست و غیر اصولی که نتیجه اش ارایه گزارش اشتباه آمیز یا مشکوک و غیر کافی است.
- ۴) عدم دقت در ارایه مطالب که به گزارش خلل وارد می سازد و ای بسا که حقیقتی را وارونه جلوه دهد و سرنوشت فرد یا افرادی را دگرگون سازد.

فصل ششم: آراستن گزارش

آراستن یک گزارش برای تأکید بیشتر روی نکات مورد نظر و بنا کردن امکانات بصری که بحث شما را پشتیبانی کند از تکنیک های مهم گزارش نویسی است.

طراحی مناسب برای گزارش از طریق استفاده به جا از موارد زیر فراهم می آید:

- استفاده از دایره ها یا مربع های توپر کوچک

- خط کشیدن زیر نوشته ها

- استفاده از حروف بزرگ و پررنگ

- عنوان بندی

- امکانات بصری مؤثر

- تأکید بر بعضی نتیجه گیری ها از مطالب

- نمایش و سازماندهی پایه های پیچیده

ابزار نگارش مثل دایره ها یا مربع های توپر، خط کشیدن زیر نوشته ها، استفاده از حروف بزرگ و پررنگ و

عنوان بندی می تواند به تمرکز و توجه خواننده کمک کند. زیرا:

• نکات اصلی را تقویت می کنند.

• بر شکل گیری منطقی بحث تأکید می نماید.

- بخش های طولانی را تفکیک می کنند و نمایش یک صفحه را بهبود می بخشند.

تقویت نکات اصلی

در هر یادداشت کوتاه و در هر بخش از یک گزارش بلند، اکثر متن، عبارات پشتیبانی کننده بوده، تنها یک یا دو نکته اصلی است که نویسنده می خواهد خواننده آن را به خاطر داشته باشد. این ها نکاتی هستند که به موضوع شکل و ساختار می دهند، توسعه و تداوم بحث را نشان می دهند، یا بحث قبلی را خلاصه می کنند. رها کردن این نکات به صورت معمولی در بدنه متن، اهمیت آن ها را کم رنگ تر می کند.

دایره ها یا مربع های توپر، خط کشیدن زیر جملات، حروف بزرگ و پر رنگ، خواننده را به سمت نکات اصلی گزارش می کشاند. ابزاری که انتخاب می کنید به نکته ای که می خواهید بیان سازید بستگی دارد.

همچنین این علائم ممکن است در یک عبارت آغاز کننده برای مشخص کردن عناوین به کار رفته در گزارش مورد استفاده قرار گیرند.

به این مقدمه - که در یک گزارش آمده - توجه کنید:

اگر چه ما در پنج سال گذشته با سرمایه گذاری در استفاده از تکنولوژی جدید و بهبود کار آیی، گام های بزرگی برداشته ایم، ولی برای رسیدن به صرفه جویی کامل « باید:

- ورود، ذخیره و خروج داده ها را مکانیزه کنیم.

- « فعالیتهای خود را بر اساس خطوط تولید از نو سازمان دهیم

این عبارت های مقدمه، بطور واضح و روشن به خواننده می گوید که دو اصل مهم در صرفه جویی چیست و گزارش چگونه تنظیم خواهد شد و نیز بحث مکانیزه کردن بر سازماندهی دوباره پیشی می گیرد.

خط کشیدن زیر عبارتها راه دیگری برای توجه خواننده است. این روش به خصوص وقتی مناسب است که « عبارت » طولانی باشد و این امکان وجود داشته باشد که نکته برجسته مورد نظر نویسنده در میان عبارت ها و جملات پاراگراف از نظر خواننده پنهان بماند.

وقتی که زیر یکسری از نظرات در یک بخش خط می کشید، باید همه نظرات و ایده هایی که زیر آن ها خط کشی شده دارای اهمیت مساوی بوده و در یک سطح از خلاصه نویسی قرار داشته باشند.

خط کشیدن زیر یک نکته اصلی و سپس خط کشیدن زیر نکات تأیید کننده، خواننده را گیج کرده و به جای تأکید، او را از بحث اصلی منحرف می سازد. در یک گزارش کوتاه جمله هایی که زیر آن ها خط کشیده شده می تواند جایگزین عناوین بخش ها شوند، و این وقتی است که بحث اصلی نتواند به یک عبارت کوتاه کاهش یابد.

استفاده از حروف بزرگ و پر رنگ به عنوان یک ابزار بصری نگارش، می تواند به طور مؤثر در یک سری و مجموعه ای از عوامل استفاده شود.

کمک به خواننده برای دنبال کردن بحث:

عنوان بندی مثل استفاده از دایره ها و یا مربع های توپر و حروف بزرگ و پررنگ توجه خواننده را جلب کرده، متن را تقسیم می کند. علاوه بر این که عنوان بندی به عنوان علایم راهنما، این هوشیاری را به خواننده می دهد که یک موضوع جدید در حال آغاز است و به آن ها می گوید که چگونه موضوع، به بخش های دیگر گزارش مربوط می گردد. عنوان بندی معقول و مناسب نوشته ها، به خواننده چارچوب بحث را نشان می دهد. چون اغلب مدیران فقط عناوین را می خوانند، یک نویسنده خردمند از آن ها برای ساخت نکات اصلی گزارش خود استفاده می کند. اگر سازمان شما روشی خاص برای عنوان بندی مشخص نمی کند، می توانید روش مخصوص به خود را با توجه به قواعد ذیل شکل دهید:

- هر عنوان یا زیر عنوان باید به طور معنی دار مطالبی را که دنبال م یکنند، توضیح دهد.
 - هر عنوان باید به تنهایی و به خودی خود قابل درک باشد.
 - در داخل هر بخش، عناوینی که دارای یک سطح از کلیت است، باید ساختار همسنگ داشته باشد.
 - عناوین باید قالب سازگار را دنبال کنند.
- عناوین ایجاد توقع می کند؛ عناوین با مشخص کردن ایده هایی خاص، خواننده را در انتظار می گذارد. اگر چه متن را تقسیم می کنند، ولی به خواننده، هیچ چیز در مورد بحث نمی گویند.
- به طور مثال در گزارشی که درباره مواد سمی در کودهای شیمیایی تهیه شده است. عناوینی مثل « ملاحظات بلند مدت » و « ملاحظات کوتاه مدت » نسبت به عناوینی نظیر « ملاحظات » و « خلاصه »، « تاریخچه » کم ارزشترند. « برنامه های بلند مدت، مسمومیت را حذف خواهد کرد » و « اقدامات اولیه می تواند مسمومیت را کاهش دهد »
- عناوین باید به تنهایی معنی دار باشند. هر عنوانی باید بدون مراجعه به متن قابل درک باشد، تا خواننده ای که از گزارش سطحی می گذرد، بتواند از طریق عناوین، مطلب را دریابد. بنابراین هر عنوان باید شامل فعلی باشد که به وسیله بحث قابل استنتاج باشد. علاوه بر این، عناوین، نباید دارای واژه های تعریف شده در متنی که بعد از عنوان می آید باشد. عناوین باید همسنگ باشند، به عبارت دیگر عناوین و زیر عنوان ها در هر عنوان، باید قالب و فرم همسنگی داشته باشند، به بیان ساده عناوین در بخش های نزدیک و وابسته، باید از لحاظ ساختاری مشابه باشند تا نشان دهند که آن بخش ها به یکدیگر مرتبط هستند.

عناوین بحث در مورد یک فرآیند باید شبیه عناوین ذیل باشند:

- عملیات جاری کارخانه را ارزیابی کنید.
- سیستم گردش کار در خط مونتاژ را بازنگری کنید.

- فعالیت های تبلیغاتی را از نو بسنجید.

همه عناوین بالا دارای فعل معلوم هستند.

گروه عناوین ذیل ناموزون اند:

- ارزیابی عملیات جاری کارخانه

- بازنگری سیستم گردش کار در خط مونتاژ

- سنجش مجدد فعالیت های تبلیغاتی

علاوه بر این، استفاده از اسم در عنوان آخر به جای یک جمله، نشان دهنده ارتباط نداشتن بخش سوم با دو بخش قبلی است، خوانندگان غالباً به ساختارهای همسنگ به عنوان یکی از نشانه ها و کلیدهای ارتباط و همبستگی نگاه می کنند.

عناوین باید یک قالب سازگار را دنبال نمایند. محل قرارگیری روی صفحه و اندازه ماشین شده عناوین، اهمیت موضوع را برای خواننده مشخص می کند. عنوانی که جای مناسب خود را از دست داده، پیامی اشتباه برای خواننده در بر خواهد داشت. ناسازگاری مشخص می نماید که نویسنده توجه کافی به جزئیات نمی کند.

برای اجتناب از هر سر در گمی، می توانید **ورقه ای** تهیه کرده، در آن شکل کلی و دلخواه تنظیم عناوین را، مشخص کنید. سپس ماشین نویس شما یک مرجع خواهد داشت و شما از پرداختن به توضیحات در نیمه راه گزارش اجتناب می کنید.

برای یک گزارش خیلی طولانی ممکن است اندازه عناوین را با یک **دایره که در آن الف، ب، ج** آمده است. مشخص کنید که نشان دهنده ارزش و اهمیت آن ها است. در آن صورت ماشین نویس به کلیدراهنما بر روی ورقه نگارش رجوع می کند.

جذاب کردن موضوع

صفحه های یک متن پیوسته، کسل کننده است. این متن ها افکار خواننده را سرگردان می کند. می توانید اگر ممکن باشد صفحه را با قرار دادن عناوین و یا با گذاشتن بعضی از اطلاعات به صورت جدول ها یا نمودارها، شکسته و آن ها را از پیوستگی خسته کننده برهانید. البته نباید اجازه دهید که زیبا کردن بی جهت، نحوه آرایش مطالب شما را به سمت تأکید بر **نکات فرعی** یا انحراف بحث سوق دهد.

از آنجا که ابزار و تکنیک های نگارش نقش مهمی در تمرکز داشتن خواننده و رساندن بهتر پیام شما دارد، مهم است که در استفاده از آن ها کمال دقت را داشته باشید. می توانید توفیق خود را در این زمینه، با سرعت و با ناقدانه نگاه کردن به گزارش یا مرور عناوین و نکات برجسته، ارزیابی کنید.

- آیا صفحه‌ها جذاب است؟
- آیا عناوین، موضوع را مطرح می‌کند؟
- آیا نکات اصلی که خواننده باید به خاطر بیاورد در بدنه متن برجسته شده‌اند؟

بعضی از گزارش‌ها یا یادداشت‌های خود را بازنگری کنید، و ببینید:

- آیا می‌توانید از دایره‌ها و یا مربع‌های توپر سیاه، خط‌کشی زیر بعضی عبارت‌ها یا حروف بزرگ و پررنگ برای تأکید بهتر استفاده کنید؟
- آیا نحوه نمایش سازگار است؟
- آیا لازم است هیچ‌یک از عنوان‌ها تغییر کند؟
- چیزی را که هم‌اکنون در حال نوشتن هستید بخوانید، آیا می‌توانید آنرا با تأکید بر نکات اصلی بهبود ببخشید؟
- با افزودن چطور؟

ساختن نکات بصری - جدول‌ها و نمودارها

نکات بصری که در گزارش‌های مربوط به مدیریت عموماً نمودار نامیده می‌شود بخشی ضروری در هر گزارش بلند و بسیاری از گزارش‌های کوتاه است. طراحی این نکات بخشی از وظیفه شما به عنوان یک گزارش‌نویس است.

خیلی از نویسندگان در زمینه مسائل مدیریت، جدول‌ها یا نمودارها را که شامل دیاگرامها است به عنوان بخشی از فرآیند حل مسئله مطرح می‌سازند. نویسندگان دریافته‌اند که این جدول‌ها و نمودارها در کشف روابط مهم و یا معنی دار بودن روندهایی که در غیر این صورت نادیده گرفته می‌شدند، به آن‌ها کمک زیادی می‌کند.

گزارش‌نویسان با تجربه، قبل از نوشتن متن اولیه، نمودارهایی پیش‌نویس می‌کنند، حتی اگر از آن‌ها به عنوان ابزار حل مسئله استفاده نکنند.

ساختن نمودارها و جدول‌ها در این مرحله به شما اجازه می‌دهد که نتیجه‌گیری را کنترل کنید. وقتی که با نمودار کار می‌کنید ممکن است ارتباطی که قسمتی از بحث خود را روی آن بنا کرده‌اید، کم‌رنگ شده، یا حتی غیر معقول به نظر آید.

برای مؤثرترین استفاده از نمودارها باید:

- آن‌ها را با زیرکی و هوشیاری به کار بگیرید.
- فرم و شکل مناسب را انتخاب کنید.

- به خواننده بگویید چرا نمودار مهم است.
- سادگی آن را حفظ نمایید.
- اطمینان حاصل کنید که نمودار به تنهایی گویاست ولی آن را به متن پیوند نزنید.
- کنترل کنید نمودار، اشتباه راهنمایی نکند.
- محصول تکمیل شده را ارزیابی کنید.

جدول ها و نمودارها را با زیرکی و هوشیاری به کار بگیرید:

نویسندگان گزارش های مدیریتی ممکن است با استفاده بیش از حد از نمودارها ارزش آن ها را از بین ببرند. این کار ممکن است به دو دلیل صورت گیرد:

اولاً آن ها امیدوارند که متصل کردن و ضمیمه کردن اوراق متعدد از نمودارها و گراف ها جایگزین یک بحث تنظیم شده و متقاعد کننده گردد.

ثانیاً آن ها سرمایه گذاری سنگینی از زمان و انرژی برای ساختن نکات بصری به عنوان بخشی از فرآیند حل مسأله انجام داده اند و نسبت به دور انداختن هر یک از آن ها بی میل هستند.

اگر می بینید که تمایلات فوق در شما وجود دارد خود را تحت فشار قرار دهید تا جلوی زیان های بعدی را بگیرید.

نمودارها و جداول نمایشی، مانند ابزار نگارش که قبلاً بحث شده مهیج هستند، چون که به چشم می آیند. اضافه کردن نمودارهای غیر ضروری سبب بی ارزش شدن نمودارهایی می شوند که بر مهمترین نکات تأکید کرده اند. یک بار دیگر به خواننده فکر کنید و تنها آن ابزار گرافیکی را استفاده کنید که:

(۱) اطلاعات پیچیده را به سادگی و روشنی نمایش می دهند.

(۲) بر نکات مهم در بحث تأکید می کنند.

همیشه مطالب قابل ارایه را- اگر در وقت خواننده صرفه جویی کرده و نکات شما را مؤثرتر می کند- به صورت جدول یا گرافیک در نظر بگیرید. استفاده از نمودار نه تنها اطلاعات پیچیده را مختصر و مفید می کند، بلکه بر روابط و نسبت های مهم تأکید می نماید.

مجبور کردن خواننده برای مشخص کردن و معنی دار بودن جریانی از اطلاعات پر حجم (و غیر قابل هضم) وی را وادار می کند که کار شما را برای شما باقی بگذارد و ممکن نیست آن ها به نتیجه ای که شما انتظار دارید برسند.

« به این جملات از گزارش یک نویسنده توجه نمایید »

در آمدها طی ۵ سال گذشته از ۵۰ میلیون تومان در سال ۱۳۷۰ به ۶۰ میلیون تومان، در سال ۱۳۷۱ و به ۷۲ میلیون

تومان، در سال ۱۳۷۲ و به ۸۱ میلیون تومان، در سال «۱۳۷۳» و به ۱۰۰ میلیون تومان، در سال ۱۳۷۴ رشد کرده است. نویسنده می‌توانست نکته را بدین ترتیب بیان نماید تا مؤثرتر باشد: درآمدها که طی ۵ سال گذشته دو برابر شده‌اند، سال ۱۳۷۳ از رشد قابل توجهی برخوردار بوده است. **نمودار زیر** را که نشان‌دهنده نحوه رشد ۵ سال گذشته است» ببینید:

درآمدها در طی ۵ سال دو برابر شده است.

۱۳۷۳

۲۰۰ میلیون

۱۳۷۲

۱۵۰ میلیون

۱۳۷۱

۱۰۰ میلیون

با توجه به نمودار، خواننده حالا هیچ شک‌هایی درباره نکته اصلی مورد نظر نویسنده ندارد. (۵۰ میلیون تومان در ۵ سال گذشته رشد داشته و اوج آن در سال ۷۴ بوده است.) از آنجا که خوانندگان، تصاویر را بهتر از لغات به خاطر می‌آورند، ترسیم و نمایش ارتباطات به صورت گرافیکی به آن‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات را مدت بیشتری در ذهن داشته باشند.

خواننده صعود و شیب منفی یک خط منحنی را که نشانگر افزایش و کاهش سودآوری محصول است بهتر از این که منحنی به چه اعداد و ارقامی استوار شده است، به یاد می‌آورد. بنابراین نمودارها وقتی به دقت بکار برده شوند، به خواننده کمک می‌کنند که بحث را به خاطر بیاورد.

نکته مهم:

تصمیم در مورد این که از یک جدول و یا نمودار مشخص استفاده کنید، بستگی به مطالبی دارد که می‌خواهید نمایش دهید.

جدول‌ها مقدار زیادی از داده‌های کمی را در یک فضای کوچک یکپارچه می‌کنند، بدون اینکه هیچ عددی را از دست بدهند.

اگر چه یک جدول دلالت ضمنی بر روابط و نسبت‌ها، مخصوصاً در زمینه رشد یا کاهش دارد، ولی آن‌ها را به وضوح نشان نمی‌دهد و بنابراین جدول‌ها ساده‌تر از نمودارها اشتباه تفسیر می‌شوند. توصیه می‌شود اگر گزارش شما

در باره مسائل **تحلیلی و آموزشی** است از **جدول** و اگر گزارش در **زمینه اطلاع رسانی** و تصمیم گیری مدیریتی است از **نمودار** استفاده نمایید.

نمودار باید گویا و کامل تهیه شود

خواننده باید قادر باشد که با یک نگاه به نمودار، محتوا و معنی آن را بدون خواندن متن درک کند. خیلی از مسؤولان، گزارش را با نگاه کردن به عکس های آن ورق می زنند، یک نمودار خوب باید توجه خواننده را جلب کرده، پیام را انتقال دهد. اگر عنوان آن معنی آن را مشخص نماید، و اگر اجزای آن بطور روشن عنوان گذاری شوند، نمودار خود توضیح دهنده خود است.

وقتی که می توانید جدول ها یا نمودارها را در متن یک گزارش بلند ادغام کنید، آن ها را تا حد ممکن نزدیک به محلی که به آن ها اشاره شده است قرار دهید. نمودارهای موجود در بخش ضمیمه ممکن است هیچ وقت دیده نشوند. هر چند، مستقل از این که نمودارها را کجا قرار می دهید، باید در خود گزارش با یادداشت، **آدرس** هر نمودار یا جدول را بیان کنید، به ترتیبی که خواننده را منحرف نکرده، نکته خود را بیان دارد.

خواننده را مجبور نسازید که خواندن را متوقف کرده و به نمودار نگاه کند. مثلاً خیلی بهتر است گفته شود: «نمودار شماره ۲ را برای ارقام بودجه ببینید» تا این که بگوییم: «همان طور که در نمودار شماره ۲ مشخص شده، بالغ بر ۴۵ درصد بودجه ما برای سال مالی ۱۳۷۵ صرف حقوق و مزایا شده است»

اگر نیاز به نمودار برای بسط کردن نکته در متن ندارید، باید نمودار را حذف کنید.

نمودارها و جداول خود را ارزیابی کنید:

هنگامی که حداقل یک روز از تهیه نمودارهای شما گذشته است، به آن ها بدون تعصب و پیش داوری نگاه کنید، اولین چیزی که باید ارزیابی نمایید، این است که در نشان دادن حقایق افراط کرده اید یا خیر؟ یک تصویر ممکن است کار هزار کلمه را انجام دهد، ولی هزار تصویر می تواند یک مته خرد کننده باشد.

اگر بیننده نمودار، معنای آن را درک نمی کند، لازم است کمی نگران شوید. برای بازنگری نمودارها استفاده از این فهرست کنترل کمک خواهد کرد.

۱. آیا نمودار، بحث شما را برای خواننده روشن بیان می سازد؟

۲. آیا نمودار یک نکته و فقط یک نکته را بیان می کند؟

۳. آیا عنوان نمودار معنی دار بودن آن را برای خواننده مشخص می سازد؟

۴. آیا نمودار با دقت روابط را نشان می دهد؟

فصل هفتم : استفاده از عناوین در گزارش ها

روش دیگری که امروز معمول و مراجعه به قسمت های مختلف گزارش را برای خواننده بسیار آسان ساخته است، استفاده از عناوینی است که بخش های مختلف گزارش را از یکدیگر متمایز می سازد. این عناوین برای خواننده در حکم نقشه راه محسوب می شود و طبعاً زمانی می تواند سودمند باشد که نویسنده همه راهنمایی های مربوط به گزارش را رعایت کرده

باشد. در آن صورت است که استفاده از عناوین، راهگشای خواننده برای دریافت سریعتر و روشنتر مطالب و گرفتن پیغام خواهد بود.

هنوز بهترین راه برای استفاده از عناوین، **معرفی نشده**، و هر نویسنده ای بر اساس تجربه و نوع نوشته خویش و شناختی که از خواننده دارد، از عنوان خاصی استفاده می کند و گاهی در یک نوشته ممکن است از چند نوع عنوان استفاده کرد.

انعطاف پذیری و تصرف در نحوه انتخاب عنوان، بستگی به مهارت نویسنده و ذوق او در نوشتن مقالات یا تنظیم گزارش ها دارد. معمولاً مطالب اصلی هر نوشته، زیر یک عنوان اصلی قرار می گیرد و سایر مطالب را بر حسب اهمیت و ربط منطقی می توان در زیر عنوان های فرعی آورد.

ترجیح داشتن ساده نویسی بر پیچیده نویسی

با سوادترین خواننده نیز در برابر یک رشته کلمات طولانی و پیچیده در می ماند و یا در فهم مطلب دچار تردید می شود. هر عقل سلیمی ساده نویسی را می پسندد و پیچیده نویسی را ناپسند می داند.

گاهی مناسب ترین کلمه یا عبارات، مشکل ترین و پیچیده ترین کلمه یا عبارت است، در آن صورت ناگزیر باید آن را به کار برد، ولی باید کوشید معادلی ساده برای آن برگزید. چنانچه گفتیم گاهی در نوشتن، ثانیه ها اهمیت پیدا می کند، در این صورت نوشته هر چه کوتاهتر باشد - چنانچه رسا باشد - بهتر است.

می دانستند و معتقد بودند آدم فاضل و عالم باید طوری بنویسد که « وقار و متانت » و پیچیده نویسی را « سبکی » روزگاری نه چندان دور، ساده نویسی را نشانه همه کسی نفهمد و بکوشد الفاظ غیر مصطلح و دور از فهم عمومی بکار برد، و گرنه از عوام شناخته نمی شود.

دکتر خانلری استاد مسلم زبان و ادبیات فارسی معتقد است:

زادن کلمه هنگامی است که ذهن افراد یک جامعه لفظی را برای بیان مفهومی می پذیرد. نحو آن عبارت است از این که معانی وسیع و متعددی به لفظ، « ارتباط داده شود، ناتوانی و بیماری کلمه آن است که دیگر آن کلمه بر آن معنایی که مقصود نویسنده است دلالت نکند و از آن تردید زاید. مرگ کلمه نیز زمانی فرا می رسد که اهل زبان دریابند دیگر نمی توانند مقصود خود را با آن بیان و به این ترتیب آن واژه ارزش واقعی خود را از دست می دهد.

به همان اندازه که واژه مشکل و پیچیده فهم مطلب را دشوار می کند، عبارات و جمله های طولانی و پیچیده نیز چنین است. اگر ناگزیریم چنین عبارات و جمله هایی را به کار ببریم، لازم است با استفاده از نشانه ها، فهم مطالب را برای خواننده آسان سازیم. هر جمله کوتاهی الزاماً زیبا نیست و هر جمله بلندی طبعاً زشت نیست، آنچه زشت است پیچیدگی و ابهام در کلام است. هنر نویسنده تنها در انتخاب لغات نیست، بلکه هنر بزرگتر او نحوه بکار گرفتن لغات و ترکیب آن است. ترکیبی که خوشایند باشد و پیام را بهتر و سریعتر برساند.

به این سه جمله توجه کنید:

• پرونده محکومین را منحصراً جهت ملحوظ افتادن آن جناب ارسال و اعاده آن ملحوظ این اداره است.

• از استقصاء موارد مطروحه تحاشی نکنید.

• او از راه تهکم بر توصیف من پرداخت.

چه لزومی دارد که انسان، خود و خواننده را به سنگلاخ انداخته، جمله های پیچیده و نارسا ردیف کند. حال آن که خیلی راحت به جای آن سه جمله می توانیم بگوییم:

- پرونده محکومین مسلماً (قطعاً) برای ملاحظه جنابعالی ارسال می شود، خواهشمند است بعد از مطالعه آن را برگشت دهند.

- از پژوهش درباره موارد مطرح شده سرباز نزنید.

- او از راه ریشخند مرا ستود.

خلاصه این که ساده نویسی بیشتر متوجه معنی است تا لفظ، عبارت پیچیده و کلمات نامأنوس، نوشته را از سادگی و روشنی منحرف و فهم معنی را برای خواننده، دشوار می سازد.

پرهیز از به کار بردن لغات و ترکیبات دور از ذهن و نامأنوس

اگر خواننده، معنای واژه هایی را که به کار رفته، نفهمد، مقصود شما را نیز درک نخواهد کرد.

« بند ما قبل آخر مندرج در ظهر ورقه » یا « ملائمت شخص مورد نظر مسلم نیست »

چرا نگوییم:

« یک بند مانده به آخر، پشت صفحه » یا « دارایی (ثروت) آن شخص مسلم نیست »

با آوردن چنین عبارات یا جمله هایی، نه تنها شأن انسان بالا نمی رود، بلکه از مرتبه او کاسته می شود.

حال بعضی از لغاتی را که در نوشته و محاوره به کار گرفته می شود و برای خوانندگان و شنوندگان نامأنوس و

ناآشنا است، به همراه معادل مأنوس و آشنای آن، یادآوری می شود.

بعضی از لغات نامأنوس و معادل شناخته شده آنها

ناآشنا	آشنا
الحاق	پیوستن
الحاقیه	ضمیمه
بالعیان	آشکارا
اسقاط	افتادگی
محرران	نویسندگان
مصاف	جنگ
اضطرار	پریشانی (پریشان حالی)
سحاب	ابر
مساعی	کوشش ها
حشمت	بزرگی
بالمآل (مآلاً)	در نتیجه
آخر الامر (بالآخره)	سرانجام
الان	اکنون
الاهم فی الاهم	به ترتیب اهمیت
۵ الی ۱۰	۵ تا ۱۰
الی آخر	تا آخر

تا بی نهایت	الی غیرالنهاییه
با هم	بالاتفاق
یکباره (بی اندیشه قبلی)	بالداهه
خلاصه	بالجمله
ذاتاً	بالذات
ناگزیر، به ضرورت	بالضروره
برخلاف، برعکس	بالعکس
عملاً، تا کنون	بالفعل
به مناسبت	بالمناسبه
نصف، نصف	بالمناصفه
نسبتاً، به نسبت	بالنسبه
به چشم خود	بِ رِ أَى العین
به نام خدای بزرگ	بسمه تعالی
عیناً	بعینه
بدون اراده، ناخواسته	بلا اراده
درمانده	بلا تکلیف
مستقیم	بلا فصل
میان ما	بین ما
زیر تأثیر	تحت الشعاع
تا آنجا که می توان	حتى الامکان
به قدر توانایی	حتى المقدور
طبق دستور (فرمان)	حسب الأمر
معمولاً	حسب المعمول
بر دوام باد خوشبختی او	دامت برکات

حسابدار	ذی حساب
صاحب حق	دی حق
جاندار	ذی روح
گرانبها	ذی قیمت
جز	سوای
جانشین	علی البدل
پیایی	متوالی
به ویژه، مخصوصاً	علی الخصوص
پیوسته	علی الدوام
گویا، ظاهراً	علی الظاهر
فعالاً، اکنون	عجالتاً
اصولاً	علی القاعده
به هر حال	علی ای حال
جداگانه	علی حده
در وقت مقتضی	عند الاقتضاء
هنگام مطالبه	عند المطالبه
بسیار، بیش از حد عادت	فوق العاده
باری	فی الجمله
بی درنگ	فی الفور فوراً،
مثلاً	فی المثل
فوراً	فی المجلس
در واقع	فی الواقع
در شمار عدم است، گویی نبوده است	کأن لم یکن
گویی	کانه گویا،

چنانکه بود	کما فی السابق
همچنان	کما کان
دست کم، اقلأ	لا اقل
ناچار	لابد
ناگزیر	لا جرم
بی فایده - بیهوده	لا طائل
ناچار	لا علاج
ناگزیر	لا محاله
تغییر ناپذیر	لا یتغیر
بی پایان	لا یتنامی
ابدی	لا یزال
جدا نشدنی	لا ینفک
از این رو	لذا
اما، ولی	لکن (لیکن)
از این رو، بدین سبب	لهذا
باقیمانده	ما بقی
جریان کار	شرح ماجرا
چکیده، خلاصه	ما حصل
تا وقتی که	مادام
مقام بالاتر	ما فوق
پیشین	ما قبل

آوردن حقایق، بی آنکه مبالغه شود

منظور از تنظیم هر نوع گزارش، رساندن پیام و بیان کردن حقایق و واقعیات است. در این رهگذر هر نوع مبالغه یا بیش و کم، خواننده را از هدف نویسنده دور می کند و پایه های اعتماد میان نویسنده و خواننده را سست می سازد.

اگر در طبیعت یک گزارش، مطالبی است که خود این مطالب برانگیزاننده احساسات خواننده است و مبالغه ای در آن صورت نگرفته است، چنین گزارشی منطقی و اطمینان بخش است، ولی اگر طبیعت گزارش، برانگیزاننده احساسات نیست ولی با تلاش دروغین نویسنده این تحریف و کژی صورت گرفته و خواننده را تحت تأثیر قرار داده است، چنین گزارشی، اساساً گزارش نیست، چه در گزارش سخن از مسؤلیت است.

گزارشی که از آغاز تا پایان به روشنی و سادگی تنظیم شده باشد، عملاً بهترین تأثیر را در خواننده می گذارد. بدیهی است تلاش نویسنده گزارش در نحوه ترکیب کلمات، انتخاب واژه ها، رعایت تقدم و تأخر مطالب، توجه به امر نشانه گذاری و سایر راهنماهای نگارش، وظیفه ای اجتناب ناپذیر است، ولی برانگیختن احساسات اگر مغایر با واقعیت باشد تمام تلاش نویسنده را خنثی و اجرش را ضایع خواهد ساخت و اعتماد خواننده را که در نتیجه گذشت زمان حاصل آمده است از میان خواهد برد.

نوشتن به صورت صحبت کردن نیمه رسمی

در نگارش باید کوشید همان گونه که در یک جلسه نیمه رسمی سخن می گوئیم، بنویسیم، منظور از این راهنمایی آن است که افکار خود را با دقت و صراحت و در نهایت روشنی و کوتاهی (بدون تکلف و سقوط در سنگلاخ الفاظ پیچیده و عبارات چند پهلو) بنگاریم. تنها کافی است هر یک از ارکان جمله؛ فعل، فاعل، مفعول را سر جای خود بشانیم.

در بعضی از زبان ها، زبان گفتار با زبان نوشتار چندان فرقی ندارد. مردم همان گونه می نویسند که سخن می گویند. اما در برخی از زبان ها، زبان گفتار با زبان نوشتار فرق می کند. هرچه زبان ادبیات ملتی پر بارتر و قدیم تر باشد، فرق میان زبان گفتار با نوشتار آن زبان بیشتر است. زبان فارسی از جمله زبان هایی است که شکل گفتاری آن با شکل نوشتاریش تفاوت دارد. زبان گفتاری در هر شهر، بلکه در هر روستا فرق می کند، حال آنکه زبان نوشتاری در همه جا یکسان است. اگر در نگارش روی زبان گفتاری نیمه رسمی تکیه می شود. مقصود آوردن زبان گفتاری نیست، بلکه هدف رعایت سادگی زبان گفتاری در زبان نوشتاری است. بدیهی است می نویسیم "نظرم این است" : هرگز در نوشته خود نمی آوریم «نظرم اینه» :

در زیر نمونه هایی از جملات خیلی رسمی به نیمه رسمی تبدیل شده، به طوری که به شیوایی زبان هم لطمه ای وارد نشده است، ذکر می کنیم.

جملات نیمه رسمی

خواهد کوشید.

نظر شما را به این نکته جلب می کنم.

چک شما رسید. متشکرم.

جملات خیلی رسمی

اهتمام خواهد نمود.

نظر عالی را به این نکته معطوف می دارم.

چک ارسالی را با نهایت امتنان اشعار می دارد.

فصل هشتم : نشانه گذاری و اهمیت آن در نگارش

انسان از نیروی عاطفه خود برای بیان مقصود استفاده می کند، و زبان، ابزار اداری آن مقصود می باشد. ما به وسیله زبان و نوشتن، هدف ها و مفهومی های ذهنی خود را به دیگران می فهمانیم و پیغام های خود را با کلماتی که در گنجینه زبان ملی خود داریم، به آن ها منتقل می سازیم، ولی این الفاظ و کلمات، با همه وسعت ترکیبی خود، چه در تلفظ و چه در نگارش، برای بعضی از حالات درونی و مفاهیم ذهنی، ناتوان و نارسا هستند. و برای جبران این نارسایی و ناتوانی ناگزیریم در مرحله تلفظ از کشش آهنگ، لحن گفتار، طنین صدا و اشارات چشم، دست، سر و صورت و انقباض و انبساط عضلات چهره و پیشانی خود استفاده کنیم. و در مرحله نگارش نشانه ها و اشارات قرار دادی جهانی و بین المللی را جایگزین نارسایی و ناتوانی الفاظ و کلمات سازیم و به کمک آن ها حالت درونی و مفاهیم ذهنی و نکاتی را به صورت نوشته و کلمات نمی توان ادا کرد، به خواننده برسانیم.

بنابراین نوشتن که عبارتست از «نمایش دادن کلام بوسیله حروف و ترکیبات گوناگون آن» با استفاده از نشانه های نگارش، روح و روانی خاص پیدا می کند

بعضی از نشانه ها که کاربرد بیشتری در گزارش نویسی دارد به شرح زیر است:

نقطه (.)

نقطه. «استاد روز گذشته به دانشگاه آمد»، نقطه، نشان هی قطع رشته صوت و ختم کلام است، و توقف کامل را می رساند و پایان یک جمله را اعلام می دارد؛ مثل بعد از حروفی که نشانه اختصاری نامهاست نیز بکار می رود، مثل آی.بی.ام.

نشانه فاصله یا ویرگول (،) یا سرکج

در طول رشته کلام هر جا که معنی مطالب، مکث و درنگ کوتاهی را اقتضاء کند ویرگول می گذاریم، مثال: اگر

برادران به موقع آمده بود، به احتمال زیاد، برای این مورد انتخاب می شد.

نقطه با ویرگول یا سرکج با نقطه (!)

عبید زاکانی: «این علامت، نشانه درنگی بلندتر از ویرگول و کوتاه تر از نقطه است و معمولاً در موقعی که جمله تمام شده ولی مطلب ادامه دارد استفاده می شود. مثال «دانشمند وارسته ای بود؛ ولی حاکم بر زمان مناسب نبود، حرف خود را در قالب شوخی و مزاح می گفت»

دو نقطه بیانی (:)

دو نقطه نشانه شرح است، و هنگام توضیح بیشتر مطالب بکار می رود. دو نقطه نشانه مکثی بلند تر از نقطه می باشد. مثال: ساعات حرکت هواپیمای جمهوری اسلامی از تهران به مشهد: تمام ایام هفته؛ ساعت ۱۸:۳۰

سه نقطه یا نشانه تعلیق (...)

سه نقطه به هنگام حذف یک کلمه استفاده می شود. مثال: فقر فرهنگی در اجتماع موجب بروز فساد و ... می شود.

چند نقطه (.....)

چند نقطه نشانه حذف یک یا چند جمله می باشد.

مثال:

ای خواجه اگر همی بهشت هوس است

خیرات بکن اگر ترا دسترس است

خیرات چو کرده ای برو ایمن باش

در خانه بس است

تیره بلند ()

تیره بلند نشانه تفکیک است برای قطع مطلب و قید جمله معترضه. مانند: کوهستان و مناظر زیبای آن که با شکوه و دل انگیز است مرا از درد اعصاب آسوده کرد.

خط کشیده ()

خط کشیده برای برجسته نمودن یا مشخص کردن قسمتی از نوشته اعم از دست نوشته یا ماشینی بکار برده می شود، و برای اهمیت بخشیدن به آن مقدار از نوشته استفاده می گردد.

دو کمان یا گریزنا ()

این علامت برای توضیح اضافی یا ذکر جمله ای که از بحث خارج است و نیز برای جدا کردن بعضی از کلمات یا جملات بکار می رود. مانند: علم منطق انسان را به درست فکر کردن وا می دارد. اغلب دانشمندان منطقی صحبت م یکنند

(متأسفانه همکار من به هیچ وجه از منطق اطلاعی ندارد) که این خود نشانه شخصیت و کمال آنها است.

قلب، دو نبش، افزوده نما []

این علامت نشانه الحاق است. گاهی در نوشته ها به جملاتی برخورد مینماییم که یک یا دو واژه کم داشته و یا از قلم افتاده است، این کمبود باعث نارسایی در جمله می شود، رفع این نارسایی یها ایجاب مینماید، آن جمله با افزودن واژه مورد نظر تکمیل گردد. واژه افزوده شده را با نوشتن در داخل قلب مشخص می کنیم؛ مانند، « این خود نباید به نبشتن که به هیچ [حال] ناگفته به »

را مصحح به متن اصلی افزوده است. « حال » که در آن کلمه

« گيومه / نشانه نقل قول

همانطور که از اسمش پیداست نشانه نقل قول است و در آغاز و پایان سخنی که مستقیماً از شخص یا منبعی نقل می شود، قرار می گیرد مانند: حضرت امام جواد (ع) « . بهترین مردم کسی است که از وجودش نفعی به بندگان خدا برسد »
: می فرمایند

یک ستاره (*)

یک ستاره برای جلب توجه و نظر مطالعه کننده به ذیل صفحه است، نشان هی توجه به پاورقی هنگامی به کار برده می شود که بیان مطالبی از سیاق و روال نوشته خارج است، و یا نویسنده نمی تواند آن را در داخل نوشته بگنجاند، از طرفی موضوع مورد نظر را نمی تواند رها کند یا ناگفته بگذارد. در این گونه موارد با درج یک ستاره در پهلوئی جمله یا کلمه توجه خواننده را به حاشیه ی ذیل صفحه جلب می کند. به این ترتیب که در ذیل صفحه، بعد از علامت ستاره توضیح لازم ارایه می شود.

دو ستاره (**)

به منظور احتراز از تکرار مطلبی که قبلاً در کتاب یا نوشته درج گردیده است، نویسنده از نشانه دو ستاره که موازی هم قرار داده استفاده می کند. بدین ترتیب که با قید این نشانه، به خواننده توجه می دهد که مطلب مورد نظر قبلاً در صفحات پیشین درج شده که به آن مراجعه کند.

سه ستاره (***)

از این علامت به منظور نشان دادن تغییر روال نوشته و یا تغییر کلی سیاق سخن استفاده می شود. نحوه عمل بدین ترتیب است که جمله را پایان داده و با ۳ سطر فاصله، نوشته بعدی را آغاز می کند و علامت سه ستاره را در وسط فاصله ایجاد شده قرار می دهد.

فصل نهم : اقسام گزارش

انواع گزارش از نظر رایه

به طور کلی گزارش ها از نظر رایه به دو نوع متفاوت تقسیم می شود:

الف) گزارش کتبی

چنانچه رایه اطلاعات، بررسی ها و پژوهش ها به صورت کتبی باشد، آن را گزارش کتبی می نامند.

ب) گزارش شفاهی

هرگاه اطلاعات، بررسی ها و پژوهش ها به صورت سخنرانی و مشاوره (بحث و گفتگو) رایه شود، آن گزارش را شفاهی گویند. گاهی فوریت مطالب و عدم نیاز به نگهداری آن در پرونده جهت مراجعه های بعدی، ایجاب می کند که گزارش ها به صورت شفاهی عنوان شود.

مزایا و مشکلات گزارش های کتبی و شفاهی

هر یک از این دو نوع گزارش دارای مزایا و مشکلاتی است که آگاهی از جزئیات این مزایا و مشکلات، فرد را قادر خواهد ساخت که با توجه به سایر جوانب، به روشنی تصمیم بگیرید و یکی از دو نوع گزارش را برای انجام مقاصد و تحقق اهداف خویش برگزیند. در سازمان های اداری غالباً که کارکنان، گزارش های خود را شفاهاً به سرپرستان مستقیم خود رایه می دهند و حتی در مواردی که گزارش های کتبی نیز به وسیله آن ها تهیه و رایه گردیده است، در عین حال همان گزارش ها را از نوبه صورت شفاهی بیان می کنند.

بدیهی است هرگاه فاصله میان کارکنان و رؤسای آن ها زیاد نباشد و گزارش ها نیز از مرز کارهای عادی و روزمره نگذرد، می توان در مواردی آن هارا شفاهاً رایه کرد، ولی غالباً گزارش های اداری به صورت کتبی تنظیم و ارسال می گردد.

یادآوری:

در ارسال گزارش ها **سلسله مراتب** اداری را باید رعایت کرد و به همین دلیل معمولاً دریافت کننده هر گزارش، رؤسای مستقیم هستند. گاهی گزارش هایی که از طریق سلسله مراتب اداری ارسال می داریم، به منظور ایجاد هماهنگی بیشتر برای مقامات هم سطح و نیز برای ابلاغ، جهت مقامات پایین تر نیز می فرستیم. گاهی هم بعضی از گزارش ها ایجاب می کند که برای آگاهی عموم خلاصه و به صورت بخشنامه صادر گردد.

مزایای گزارش های شفاهی

- کم و زیاد کردن و متناسب ساختن مطالب بر حسب شرایط زمانی و مکانی و نوع شنوندگان.
- امکان طرح فوری گزارش و بیان آن، از نظر صرفه جویی در وقت.
- امکان استفاده از نظرات شنوندگان از راه پرسش و پاسخ جهت حل و فصل مشکلات موجود.
- استفاده از وسایل سمعی و بصری از قبیل: فیلم، اسلاید، تابلوایزل (تابلو با چهار پایه به نحوی که متحرک باشد)، اورهد یا اوپک و غیره.
- آگاهی فوری گزارشگر از نتایج گزارش خود در بسیاری از موارد.
- مقرون به صرفه بودن آن در اکثر اوقات.
- تأثیری که م تواند از راه بکار بردن اشارات دست، خطوط چهره و پیشانی، حالات روحی، زیر و بم ساختن آهنگ کلمات، حرکات چشم، سکوت در موقعیت های گوناگون و استفاده از تعابیر، اصطلاحات، لطیفه ها و غیره بر شنوندگان بگذارد.
- امکان حذف بخشی از گزارش ها بر حسب، موقعیت و تکمیل آنها بر حسب ضرورت.

مشکلات گزارش های شفاهی

- نامناسب بودن محل گزارش نداشتن نور و شرایط لازم و کافی.
- نبودن وسایل مورد نیاز.
- نبودن فرصت کافی برای دعوت از افراد ذیربط.
- استنباط های گوناگون افراد از مطالب طرح شده.
- فراهم نبودن امکانات جهت ضبط و ثبت بیانات افراد در پاره ای از موارد.
- محدودیت وقت برای بیان مطالب که ممکن است نیاز به وقت بیشتری داشته باشد.
- محدود بودن امکانات پخش مطالب برای آگاهی عموم در صورت لزوم.

- ضعف بیان و عدم احاطه گزارشگر بر موضوع سخن و هم چنین عدم توجه به وضع ظاهر که خود از تأثیر کلام خواهد کاست.
- عدم امکان تطبیق مطالب طرح شده با منابع، مآخذ یا مراجع و هم چنین استانداردها و موازین در صورت لزوم.
- قابل استناد نبودن (مگر اینکه ضبط شده باشد).

مزایای گزارش های کتبی:

- امکان استفاده از وقت و زمان به اندازه کافی.
- امکان استفاده عمومی از گزارش ها از طریق تکثیر و انتشار آن ها.
- امکان ضبط و بایگانی برای سال ها و بلکه قرن ها.
- مستند ساختن آن با اسناد، مدارک، آمار، تابلو رنگی، تصاویر و سایر امکانات.
- گویا ساختن آن از راه استفاده از حروف نازک، سیاه، خطوط رنگی و سایر تزئینات چاپی.
- امکان فصل بندی و طبقه بندی (می توان تهیه و تنظیم بخش ها یا فصولی از گزارش را بر عهده افراد کاردان گذاشت).
- فراهم آمدن اعتماد و اطمینان بیشتر.
- استفاده از آن برای تبلیغ در موارد لازم.

مشکلات گزارش های کتبی:

- احتیاج به صرف وقت زیاد در بسیاری از موارد
- صرف هزینه زیاد برای تهیه کاغذ، وقت ماشین نویس و تأمین نیروی انسانی متخصص برای انجام این کار.
- به همین دلیل بعضی از مؤسسات بزرگ کار تهیه و تنظیم گزارش ها را بر عهده مؤسسات دیگر می گذارند، که آن هم معمولاً بدون اشکال نخواهد بود.
- دشواری استفاده از تمام اصول گزارش نویسی و مبادله اطلاعات.
- عدم استقبال عمومی افراد از تهیه گزارش به دلیل سختی کار و ترس از توانایی های خود.
- عدم امکان دریافت فوری نتایج گزارش های کتبی در بیشتر موارد.

فصل دهم: طبقه بندی گزارش ها

گزارش از نظر نوع و شکل

گزارش ها بر حسب نوع و شکل کلی، به دو دسته یا طبقه تقسیم می شوند:

- دسته اول گزارش های رسمی کوتاه
- دسته دوم گزارش های رسمی بلند

الف) گزارش های رسمی کوتاه

گزارش رسمی کوتاه به گزارشی گفته می شود که معمولاً تا سه صفحه مرسوم اداری تهیه می شود و از سادگی برخوردار است و موضوع آن مسائل ساده اداری و روزمره است.

گزارش رسمی کوتاه استاندارد شده و دارای روشی یکنواخت نیست و اگر در بعضی از سازمان های اداری، برخی از این گزارش های توضیحی به ویژه گزارش های یک و دو صفحه ای به صورت فرم در آمده و استاندارد شده است، نباید همه گزارش های این دسته را از این نوع دانست.

در گزارش های یکنواخت و استاندارد شده، پرتویی از فکر و ابتکار نویسنده دیده نمی شود، بنابراین اگر در این جا از گزارش سخن می گوئیم، مقصود گزارشی است که برخاسته از فکر و ابتکار نویسنده آن باشد و نیروی اندیشه وی در پروراندن مطالب گزارش سهمی به سزا داشته باشد. نیک می دانیم که گزارش های دسته اول؛ یعنی گزارش های روزمره در شرایط مشکلی نوشته می شود و غالباً، فرصت فکر کردن کم است و بیشتر به دست کسانی تنظیم می شود که در این زمینه خوب کار نکرده اند و تجربه کافی ندارند. بنابراین لازم است در این موارد به کسانی که مسئولیت تنظیم گزارش ها را بر عهده

می گیرند، آموزش لازم داده شود و دوره کوتاه گزارش نویسی برایشان اجرا گردد.

در مورد این نوع گزارش ها توجه به نکات زیر ضروری است:

۱. انتخاب عنوان (موضوع) به نحوی که گویای محتوای متن باشد.
 ۲. آوردن مقدمه ای متناسب با متن (حداقل دو سطر) برای بدست آوردن سابقه و آماده ساختن ذهن خواننده.
 ۳. استفاده از پاراگراف یا عناوین اصلی و فرعی به منظور طبقه بندی گزارش
 ۴. آوردن پیشنهاد یا نتیجه در پایان.
 ۵. ارایه یک درخواست و راه حل.
- نمونه ای که در زیر می آید یکی از گزارش های رسمی کوتاه است که به منظور آگاهی از کم و کیف آن انتخاب شده است (گزارش توضیحی)
- (نمونه گزارش رسمی کوتاه)**

۱۲/۶ / تاریخ: ۱

۲۲۳۴ / شماره: ۱، م / ۱۸۰

پیوست: ندارند

به: معاونت محترم وزارت نفت

از: رئیس امور مالی

موضوع: پراخت وام به شرکت های وابسته

احتراما، در مورد پرداخت مبلغ سیصد میلیون ریال به شرکت های مذکور، مذاکراتی، به عمل آمده است که نتیجه آن را به شرح زیر به آگاهی می رساند:

(۱) شرکتهای وابسته تاکنون قادر به پرداخت وامهای دریافتی از این شرکت نبوده اند این وام ها عبارتند از:

الف: پرداخت مبلغ یکصد میلیون ریال جهت تجهیز نیروی انسانی، که سررسید آن دو سال قبل بوده است.

ب) پرداخت مبلغ پنجاه میلیون ریال وام بدون بهره، که یک سال تمام از آن می گذرد.

ج) مقدار بدهی در حساب جاری فی مابین، مبلغ هفتاد میلیون ریال.

(۲) با توجه به وضع مالی شرکتهای وابسته، پرداخت مبلغ سیصد میلیون ریال نیز مشکلات موجود آنها را حل نخواهد

کرد و در آینده نزدیک نیاز به وجوه بیشتری خواهند داشت.

۳) اگر هرگونه وامی بابت تأمین هزینه دریافت دارند، در کوتاه مدت قادر به پرداخت آن نخواهند بود.

۴) هزینه های جاری شرکتهای مذکور که شامل حقوق و دستمزد عقب افتاده کارکنان است، باید تأمین گردد.

نظر به این که پرداخت وام طبق اساسنامه شرکت محدود گردیده است و نیز اعتباری به این منظور در بودجه سال جاری پیش بینی نشده است، از این رو چنان چه تأمین گردد، اتخاذ یکی از راه حل های زیر تا زمان تعیین تکلیف قطعی پیشنهاد می گردد:

۱. به جای هیأت سرپرستان، مبلغ وام را هیأت دولت تصویب نماید.

۲. هیأت سرپرستان اجازه وام را صادر کند و ضمن توافق با دولت، مقرر شود که اعتبار آن در بودجه سال آتی منظور گردد.

۳. وام مورد نظر از محل موجودی صندوق بازنشستگی و پس انداز پرداخت شود.

۴. برای رفع فوری مشکل، پرداخت وام از طریق دولت صورت گیرد.

نام نام خانوادگی

امضاء

ب) گزارش های رسمی بلند

گزارش رسمی بلند به گزارشی گفته می شود که معمولاً بیش از سه صفحه بوده و در بعضی از موارد تا ده ها صفحه ادامه می یابد. این نوع گزارش ها بیشتر به موضوعاتی علمی، پژوهشی، اجتماعی، فنی و موارد مشابه مربوط می شود که اغلب از نظر زمان تهیه نیز طولانی است و در بعضی از موارد تهیه کنندگان آن بیش از یک نفر و گاهی یک گروه می باشند.

تهیه گزارش های رسمی بلند نبوده، اکثراً مأموریتی دقیق و پر زحمت و محتاج صرف وقت و تحمل مشکلات فراوان است.

(نمونه گزارش رسمی بلند)

۲/۶۴ تاریخ: ۱۸

۱۲۱/ شماره: م.د.ت.ب. / ۵۷

پیوست: ندارد

به : مقام محترم مدیریت عامل سازمان آب منطق های

از : مدیر دفتر تشکیلات و بودجه

موضوع: بررسی نحوه انجام برنامه کشیک واحدها و لزوماً ایجاد تغییراتی در آیین نامه کشیک و نوبت کاری سازمان در خصوص نحوه انجام برنامه کشیک واحدها و لزوم ایجاد تغییراتی در آیین نامه کشیک نوبت « بررسی های لازم از سوی این دفتر انجام شده است که نتایج آن به شرح زیر جهت بررسی و صدور دستور لازم تقدیم می گردد. »
در حال حاضر سه نوع کشیک به منظور انجام کارهای مختلف وجود دارد که عبارتند از:

۱) کشیک هر روزه بعضی از واحدها:

این نوع کشیک در امور آب رسانی امور تصفیه خانه ها و آزمایشگاهها امور بهره برداری شبکه و انشعاب امور بهره برداری و نگهداری تأسیسات فاضلاب تهران و قسمت انبار مرکزی وجود دارد.

۱- امور آبرسانی

روزانه ۵ نفر کارگر و یک راننده به منظور جلوگیری از خرابی های ناشی از شکستگی های احتمالی خطوط آب رسانی و تأسیساتی موجود در نقاط مختلف شهر، در مخزن شماره ۸ واقع در گیشا به صورت کشیک باقی می مانند.
وظیفه این افراد، جلوگیری از هرز رفتن آب و ایجاد خرابی در منازل و مستحذات اطراف محل حوادث است، تا در روز بعد واحدهای تعمیراتی بتوانند کار تعمیر را انجام دهند.

در بعضی از مواقع که کار تعمیرات، نیمه تمام مانده است، افراد تعمیر کار با انجام کار اضافی تا تعمیر کامل لوله ها و تأسیسات - که گاهی به شب هم می انجامد در محل می مانند و حق کشیک دریافت می دارند.

۱- امور تصفیه خان هها و آزمایشگاه ها:

برای انجام تعمیرات ضروری در ساعات غیر اداری تصفیه خان هها، از افراد کشیک استفاده می شود. علاوه بر این در روزهای تعطیل، به منظور کنترل کیفیت آب تصفیه شده افرادی از پرسنل آزمایشگاه ها نیز به صورت کشیک انجام وظیفه می نمایند.

۱- امور بهره برداری و شبکه انشعاب:

جهت انجام کارهای ناتمام تعمیراتی که تا ساعات بعد از وقت اداری به طول می انجامد یا برای انجام پاره ای از کارها که در ساعات روز اجازه از سوی مراجع ذیصلاح مثل اداره راهنمایی و رانندگی (به دلیل ترافیک سنگین روز) صادر نمی شود و باید حتماً در ساعات خلوت شب انجام شود، افرادی به صورت کشیک باقی می مانند، مانند مواقعی که در اثر تغییر سطح آسفالت خیابانها، در بچه های شیرهای شبکه و فشار شکن بالا آمده و یا پایین می افتد، که در هر دو صورت بایستی در ساعتهای خلوت این کارها را انجام داد.

۱- امور بهره برداری و نگهداری تأسیسات فاضلاب تهران:

به منظور رفع گرفتگی ها یا حوادث احتمالی در تأسیسات فاضلاب شهرک شوش یا شهر آرا، افرادی به صورت کشیک در این امور انجام وظیفه می نمایند. این امور در شبکه و تصفیه خانه شوش مشکلات بیشتری را همراه دارد که با توجه به وسعت منطقه و جمعیت زیاد آن، باید در صورت بروز هر حادثه ای، هر چه سریعتر رفع گردد. در منطقه شهر آرا نیز برای رفع گرفتگی ها و تخلیه های اضطراری مخزن فاضلاب، گاهی احتیاج به افرادی است که غالباً از کارگران کشیک فاضلاب شوش استفاده می کنند.

۱- قسمت انبار مرکزی - ۵

در این واحد روزانه چند نفر کارگر و کارمند کشیک به منظور تحویل قطعات مصالح و ابزار مورد نیاز واحد، انجام وظیفه می نمایند.

۲) کشیک مهندسین و مدیران:

۲- کشیک مهندسین:

این برنامه توسط عده معدودی که تقریباً ثابت هستند و در واحدهای مختلف سازمان انجام وظیفه می کنند، اجرا می شود.

۱۴ تا ۷ صبح م یباشد. / ساعات کار مهندسین کشیک از ۳۰ مهندسین کشیک در مدت کشیک به عنوان قائم مقام مدیر عامل عمل می کند، و در صورت لزوم می تواند ضمن تماس با مدیر کشیک در باره موقعیت و مشکل پیش آمده تصمیم گیری نماید.

از دیگر وظایف مهندس کشیک می توان موارد زیر را نام برد:

- تأیید صورت درخواست اجناس، قطعات، ابزار و مصالح مورد نیاز واحدها در ساعات کشیک، که انبار مرکزی باید نسبت به تحویل آنها اقدام کند.

- ارسال تانکرهای آب آشامیدنی به مناطقی از شهر که بنا به عللی دچار قطع آب شده اند.

- حضور در محل حوادث پیش آمده در شبکه خطوط یا تأسیسات سازمان به منظور اخذ تصمیم و صدور دستور لازم.

- سرکشی به کار پرسنل نوبت کار واحدهای مختلف و رفع اشکالات احتمالی آنها.

- خبر دادن به مسؤولان و سرپرستان واحدهای مختلف، چنانچه لازم باشد.

۲- کشیک مدیران - ۲

افراد این کشیک از مدیران مجرب و با سابقه سازمان بوده و در منزل آماده خدمت هستند. در مواقعی که مهندس

کشیک نتواند مسائل و مشکلات پیش آمده را حل نماید، مدیر کشیک می تواند ضمن ارایه راه حل، تصمیم نیز بگیرد.

۳) کشیک روزهای تعطیل

این نوع کشیک در بسیاری از واحدها وجود دارد. در روزهای تعطیل طولانی مثل نوروز یا موقع استثنایی دیگر، واحدها جهت انجام وظایف مختلف خود در داخل یا خارج از محیط اداری، افرادی را به صورت

کشیک به خدمت می گیرند، از قبیل:

- امور حفاظت منابع آب، به منظور جلوگیری از حفر چاه های غیر مجاز.

- طرح تنظیم آبهای زیرزمینی تهران، برای کنترل سطح آبهای زیرزمینی به ویژه در نواحی جنوبی شهر.

ذکر اهم مشکلات موجود

مهمترین مشکلاتی که در انجام برنامه کشیک وجود دارد، عبارتست از:

۱. اکثر مسؤولان و مدیران واحدها، از برنامه کشیک برای رفع مشکلات ناشی از پایین بودن سقف اضافه کار استفاده می کنند.

۲. امکان ارایه برنامه کشیک از قبل وجود ندارد. زیرا همانطور که در بالا گفته شد برنامه کشیک بیشتر برای انجام تعمیرات ضروری و پیش بینی نشده و حوادث اتفاقی اجرا می شود.

۳. کم بودن حق کشیک و نقص فرمول محاسبه آن نیز از دیگر مشکل هاست. با توجه به بالا بودن هزینه های زندگی و مشکلات ناشی از آن، بسیاری از افراد واحدها، مهندسین و حتی مدیران، راضی نیستند در برنامه کشیک شرکت داده شوند.

پیشنهادها

۱. همانطور که در بند قبلی گفته شد اکثر واحدها برای جبران کم بودن اضافه کار و پایین بودن سطح آن، ناچار از برنامه کشیک استفاده می نمایند. در این مورد می توان حداقل برای آن دسته از واحدهایی که کشیک روزانه دارند، این سقف را بالاتر برد.

این عمل می تواند به کاهش برنامه های کشیک که در این اواخر در بسیاری از این واحدها متداول شده است، کمک نماید.

۲. در مورد مهندسین کشیک نیز می توان مانند مدیران عمل کرده و به آنها نیز ۲ حق کشیک برای یک شب داد، و یا ۲ نفر برای انجام کشیک، یکی از ساعت ۲۳ تا ۲۳ و دیگری از ۲۳ تا ۷ صبح روز بعد استفاده نمود.

۳. به منظور رفع نقص فرمول محاسبه حق کشیک می توان عوامل دیگر را نیز در آن تأثیر داد. این محاسبه فعلاً برای هر ۲۴ ساعات کار کشیک عبارت است از:

۱/ حقوق و مزایای ثابت * ۳

که در سازمان به صورت:

۳/۱] ۱/ [حقوق و مزایای ثابت * ۳

۱ زمان کشیک را کار می کند و بقیه اوقات آماده به کار می / ۱ به این دلیل به فرمول اصلی اضافه شده که معتقدند فرد کشیک عملاً ۸ ساعت از ۲۴ ساعت یعنی ۳ / عمل می شود (۳) عواملی که در بند ۳ از آن نام بردیم عبارتند از:

- عامل محرومیت از زندگی عادی، به این معنی که فرد کشیک از مزایایی که بقیه افراد دارند محروم است. پیشنهاد می نماید برای این عامل، معادل ۶۰ و مزایای ثابت به حق کشیک اضافه شود.

- خرج غذای زمان کشیک، که شامل هزینه ۲ تا ۳ وعده غذایی است که فرد در طول زمان کشیک باید صرف نماید، برای این عامل نیز با توجه به سقوط قیمت ها و در نظر گرفتن حداقل آنها، می توان رقم ۶۰۰ ریال به فرمول اضافه نمود. در صورت موافقت با ارقام یاد شده، حق کشیک روزانه فردی که حقوق و مزایای وی ۴۵۰۰۰ ریال است، ۱۳۵۰ ریال افزایش خواهد یافت که معادل ۳٪ حقوق و مزایای ثابت می باشد.

نام و نام خانوادگی

امضاء

رونوشت: معاونت محترم اداری و مالی جهت اطلاع

امور مالی، جهت اطلاع

امور کارکنان، جهت اطلاع و همکاری در پیاده نمودن برنامه کشیک

واحد بودجه، دفتر تشکیلات و بودجه به منظور پیش بینی ارقام بودجه.

انواع گزارش

گزارش از لحاظ دوره و مدت بر دو قسم است:

۱- گزارش ادواری

گزارش ادواری که مربوط به یک واحد بزرگ اداری، صنعتی، کشاورزی، بازرگانی، فرهنگی و غیر این هاست، در پایان یک دوره و در موعد مقرر و معین تهیه و تنظیم می شود و مثلاً ممکن است ماهانه و یا سالانه باشد. این نوع گزارش ها درباره ی امور شخصی صورت می گیرد و تقریباً شیوه و هدف معین و ثابت دارد.

مثلاً هر شش ماه یا یک سال، یک بار، درآمد، زیان، یا هزینه یک شرکت یا بانک، یک مؤسسه انتفاعی، وضع دروس یک دانشکده و امثال این ها، بررسی و برآورد می شود، یا از موجودی انبار صورت برداری می کنند، یا تعداد مسافران یک شرکت مسافربری زمینی یا هوایی یا وضع حمل و نقل بارها در بندرگاهها یا محل دیگر گزارش های مستدل و دقیق تهیه می شود.

این گزارش ها نمودار پیشرفت یا رکود کار، سود و زیان، یا خسارت ها و مشکلات یک مؤسسه یا واحد صنعتی و بازرگانی است و در حقیقت تعیین کننده است، زیرا بر اساس نتایج حاصل از این گزارش ها، مسؤلان آن مؤسسه برای آینده طرح ریزی کرده و نسبت به شیوه کار خود در آینده تصمیم می گیرند.

۲) گزارش اتفاقی

این نوع گزارش جنبه منظم و تکراری ندارد بلکه اتفاقاً و بر حسب نیازی که پیش می آید، تهیه می شود. مثلاً در یک اداره تصمیم می گیرند که یکی از شعبه ها را منحل کنند یا بر تعداد دواير و تشکیلات موجود بیفزایند. در یک بانک تصمیم می گیرند که معاملات خاصی روی سرمایه خود انجام دهند. درباره درستکاری یکی از کارکنان در اداره یا وزارتخان های شک حاصل می شود، نسبت به دعوت ورزشکاران از یک کشور خارجی انجام دادن مطالعاتی را لازم می شود در موارد فوق و در موارد بی شمار دیگر معمولاً فرد یا افراد بصیر و مطلعی را مأمور مطالعه و تهیه گزارش می کنند که درباره ی آن مطالب اطلاعات و مدارک لازم

را جمع کنند و در ضمن نتیجه بررسی و پیشنهادهای لازم را طی گزارشی ارایه نمایند.

این نوع گزارش ها را که گاه بر حسب احتیاج و برای مقصود ویژه ای تهیه می شوند گزارش های اتفاقی به شمار می آورند.

گزارش فردی، گزارش گروهی

گزارش های ادواری و اتفاقی به دو صورت تهیه می گردد:

۱) فردی

گزارش فردی توسط یک نفر تنظیم می شود و این به هنگامی است که آن چه باید گزارش شود محدود و کوچک است و یک نفر برای تهیه آن کفایت می کند، یا مطلب مورد گزارش جنبه فنی دارد و در آن مؤسسه بیش از یک کارشناس وجود ندارد، یا اصلاً مسئولان امر کسی را که برای تهیه گزارش می فرستند، بیش از دیگران مورد اعتماد می دانند و به بصیرت و دقت او اطمینان دارند و لازم نمی بینند که دیگری یا دیگران را به همراه او مأمور تهیه آن گزارش کنند، به ویژه که اغلب دیده شده

وقتی مسئولیت متوجه یک نفر باشد نتیجه بهتری به دست می آید.

۲) گزارش گروهی

در تهیه گزارش گروهی چند نفر همکاری می کنند، و این هنگامی است که مسئولان یک مؤسسه از نظر اهمیت کار و نیازی که تهیه گزارش به افراد بصیر و متخصص دارد، ترجیح می دهند که بیش از یک نفر را برای کار بر گیرند تا همه جوانب امر مورد بررسی، ارزیابی، برآورد و محاسبه قرار گیرد و نتیجه مطلوب و درستی به دست آید تا بتوان تصمیم لازم را با آگاهی و قاطعیت اتخاذ کرد.

در این صورت باید افراد گروه در علوم و فنون گوناگون صاحب تجربه و تخصص باشند و مسائل فنی، اداری، بازرگانی و غیر این ها را نیک بدانند، تا بتوان از نتیجه کار گروهی برخوردار شد در تهیه گزارش های دسته جمعی باید همه خود را مسئول حسن تنظیم بدانند.

ارکان گزارش

ارکان اصلی گزارش در سه مطلب زیر خلاصه می شود:

۱. موضوع گزارش چیست؟

۲. گیرنده آن کیست؟

۳. هدف از تهیه آن کدام است؟

موضوع گزارش چیست؟

موضوع گزارش مهم ترین پایه در تهیه گزارش است و اگر کسی به درستی از آن آگاه نباشد و نداند درباره چه نکته ای تحقیق می کند، هرگز در کار خود توفیق نخواهد یافت.

اطلاع کامل از موضوع سبب می شود که به آسانی و در مدت مناسب، با آگاهی تام گزارش لازم تهیه و نتیجه مورد نظر بدست آید.

گیرنده آن کیست؟

در این مورد قبلاً به تفصیل سخن شده است. فقط یادآوری می شود که برای تهیه کننده گزارش باید گیرنده یا گیرندگان گزارش معین باشند تا با آگاهی از آن نحوه تنظیم گزارش خود را سامان دهد.

هدف از تهیه آن کدام است؟

آگاهی به هدف گزارش، گزارشگر را یاری می کند که نکته یا نکات اساسی و مهم را در تحقیق و بررسی خود باز شناسد، زیرا معمولاً در هر گزارش یک مسأله اصلی و با اهمیت وجود دارد و بقیه قسمتها جنبه فرعی دارند.

انواع گزارش بر اساس هدف از تنظیم

گزارش ها بر حسب هدف یا غرض از تنظیم به **۵ نوع** تقسیم می شوند:

۱) گزارش کار:

آن گزارشی است مربوط به شغل، که با شرح وظایف هر عضو اداری پیوند نزدیک دارد. بسیاری از مشاغل ایجاب می کند که دارندگان آن مشاغل پس از پایان هر روز و (احتمالاً پایان هر هفته یا ماه) گزارشی از کار خود به سرپرست مستقیم خویش ارائه دهند. مانند کارکنان بانکها و سایر سازمانهای مالی و بازرگانی.

۲) گزارش حقایق امر:

آن گزارشی است شامل اطلاعات، توضیحات یا مسائلی که در طول متن آمده است، نویسنده در این گزارش تنها وظیفه دارد حقایق و اطلاعات مربوط به موضوع را بیاورد.

۳) گزارش فنی:

گزارشی است کاملاً تخصصی، در زمینه های فنی، اقتصادی، حقوقی و غیره. مانند گزارش درباره محاسبه مقدار بخار و مایع در حال تعادل و یا دلایل رکود بازار بورس و غیره.

۴) گزارش علل مسأله:

در این گزارش تنها از علل مسأله بحث می شود، بی آنکه کوششی برای نتیجه گیری به عمل آید.

۵) گزارش و راه حل مسأله:

گزارشی است که در آن راه حل مسأله ارائه می شود و از علل و نتیجه آن بحثی به میان نمی آید.

۶) گزارش اطلاعی:

گاهی هدف از تنظیم گزارش اطلاعی است که می خواهیم به خواننده بدهیم. معمولاً این نوع گزارش، موضوع محدودی را بررسی می کند. در این بررسی بهتر آن است که جزئیات مطالب خلاصه شود و در اختیار خواننده قرار گیرد. اگر این گزارش بیانگر پژوهشی است که باید خلاصه یافته ها، نتایج و استدلالها در آن بیاید. ممکن است چنین خلاصه های در مقدمه یا پاراگراف اول گزارش آمده باشد، در این صورت باید در بخش پایانی گزارش (مؤخره) توضیح بیشتری در آن موارد داده شود.

اگر فکر تازه ای برای نخستین بار ارائه می شود، لازم است رأی و نظر نویسنده گزارش نیز در مورد ارزش و

اعتبار آن فکر برای اطمینان بیشتر خواننده در گزارش بیاید و بدیهی است که این اظهار نظر باید بر اساس مباحث طرح شده در گزارش باشد.

۷) گزارش مشورتی:

معمولاً تنظیم این گزارش از عهده یک فرد خارج است و نیاز به مشورت با افراد ذیصلاح دارد. مدیر تولید سازمانی می خواهد تدبیری بیندیشد که بازده کار به حد نصاب قابل قبولی برسد. بدیهی است باید همه مسؤولان واحدها را دعوت کند و با طرح موضوع، نظر فرد آنها را جویا شود و از راه بحث و انتقاد و سنجش اعتبار هر نظر، بهترین راه را بیابد و مجموعه بحث و انتقاد و نتیجه نهایی، طی گزارشی به مدیر سازمان ارایه گردد. در گزارش مشورتی، فرد مطرح نیست، بلکه نظر او مطرح است. تحمیل عقیده وجود ندارد. مقام و موقعیت افراد در قبول یا رد نظری مؤثر نیست و مسؤولیت اداره جلسه متوجه رهبر جلسه است. **در پایان گزارش مشورتی باید** ارزشها، فواید و موارد کاربرد بهترین راه حل تشریح شود.

۸) گزارش انتقادی:

در این نوع گزارش، انتقاد می تواند به صورت های گوناگون عرضه شود:

- فکر و نحوه عمل، مورد ارزشیابی قرار گیرد.

- از فکر یا نحوه عمل انتقاد شود.

بهرتر است در گزارش انتقادی، راه حل نیز ارایه گردد.

۹) گزارش تحصیلی:

هدف از این گونه گزارش ها، توسعه معلومات دانشجویان و اطمینان یافتن از درک کامل مطالبی است که طی یک دوره تحصیلی تدریس می شود. این نوع گزارش، به گزارش درسی و گزارش پایان تحصیلی (پایان نامه) تقسیم می شود.

الف گزارش درسی

دانشجو برای درس، موضوعی را بر می گزیند و حدود ۲۰ تا ۵۰ صفحه در خصوص آن موضوع می نویسد و به استاد ارایه می کند.

ب گزارش پایان نامه

دانشجو موضوع پایان نامه یا رساله خود را با راهنمایی استاد و تصویب شورای گروه آموزشی مربوط انتخاب می کند. این موضوع طی نامه ای به دبیرخانه دانشکده اعلام می شود.

این گزارش معمولاً باید در حداقل ۱۵۰ صفحه ماشین شده تنظیم گردد، هر پایان نامه به یک خلاصه گزارش حدود ۲ صفحه از نحوه تحقیق و معرفی منابع و مآخذ و گزیده ای از مطالب گزارش نیاز دارد. این خلاصه باید توسط

استاد راهنما و گروه مشاوره مورد تصویب قرار گیرد. پس از تصویب، دانشجو پایان نامه خویش را تکمیل و تنظیم نموده، در پنج نسخه به اعضاء هیأت داوران تقدیم می کند. روز معین، جلسه دفاع تشکیل می شود و دانشجو با خواندن خلاصه آن گزارش از پایان نامه خویش دفاع می کند. نتیجه این دفاع، تعیین کننده موقعیت یا عدم موفقیت اوست.

۱۰) گزارش های عمومی:

این نوع گزارش، همه اقسام گزارش ها را غیر از گزارش تحصیلی، در بر می گیرد. گزارشهای عمومی شامل گزارشهای بانکها، شرکتهای، وزارتخانه ها و به طور کلی همه سازمانهای عمومی و خصوصی است.

گزارش های عمومی هرگز نباید بر اساس ذوق و سلیقه شخصی تنظیم شود بلکه هدف نویسنده آن باید رفع نیازهای سازمان باشد.

گزارش های عمومی از نظر شکل و نحوه تنظیم شامل زیر است:

۱۱) گزارش های اداری

گزارش های اداری را معمولاً کارکنان سازمانها تهیه و به مقامات بالاتر ارایه می کنند. هزینه تنظیم گزارش های اداری چه از نظر وقت و چه از نظر تعداد نسخه ها، حجم گزارش و ضایعات ناشی از بی دقتی بسیار سنگین است و باید تهیه کنندگان گزارش را به صرفه جویی و دقت در کار عادت داد. غالباً گزارش های اداری با یک نامه همراه است و آن نامه دارای تاریخ و شماره ثبت گزارش است و علت تهیه گزارش در آن ذکر شده است.

گزارش های اداری شامل:

- گزارش های دوره ای
- گزارش پیشنهادی
- گزارش آماری مربوط به پیشرفت کارهای سازمان
- گزارش وضعیت (تجزیه و تحلیل موقعیت دیروز و امروز سازمان)

- گزارش های بازرگانی

این گونه گزارش ها تنها در شرکتهای و سازمانهای تجاری، بازرگانی و صنعتی تنظیم می شود و شامل اقسام زیر است:

- گزارش های مالی
- گزارش های سالانه
- گزارش های جلسات (صورت مجلس)

ماهانه

سالانه

تراز نامه

- گزارش های اجرایی

این گزارش ها معمولاً از سوی مدیران داخلی یا سرپرستان اجرایی تنظیم می شود و در آنها نحوه اجرای عملیات در بخش یا بخشهای مربوط تشریح می گردد.

- گزارش های دوره ای یا ادواری

در مورد این گزارش ها قبلاً مختصراً توضیح داده شده (در بخش انواع گزارش از لحاظ دوره و مدت) و در اینجا فقط متذکر می شود که اگر این نوع گزارش ها به صورت فرم معین در آید ارزش و اعتبار خود را به میزان قابل توجهی از دست خواهد داد، زیرا تحقیق، تفحص و کندوکاو که از ابراز گزارش است جای خود را به رونویسی و نسخه برداری خواهد داد.

- گزارش های مخصوص

این گزارش ها پس از انجام یک مطالعه معین، یک مأموریت علمی، آموزشی یا اداری، یک بررسی خالص یا مأموریت ویژه ای که از سوی سازمان به کسی داده می شود، توسط مأمور تهیه و ارایه می گردد و معمولاً زمان آن مشخص نیست و فرم مخصوص ندارد.

- گزارش های عادی (ساده)

این گزارش ها که به آن گزارش توضیحی نیز می گویند، شامل گزارش های ساده اداری است که برای رؤسای مستقیم تهیه می شود و معمولاً شامل موضوع و بیان حقایق است و گاهی هم مسأله ای در آن طرح می شود.

- گزارش های رسمی یا تشریفاتی

در مورد این گزارش ها هم قبلاً مختصراً توضیح داده شده. (در بخش انواع گزارش از لحاظ دوره و مدت تحت عنوان گزارش های بلند) و فقط متذکر می شود که این گونه گزارش ها اگر با دقت و تحقیق تهیه گردد با اطمینان می توان به آنها استناد کرد.

- گزارش های انشایی

این گزارش ها جنبه توصیفی دارد و به صورت یک متن ادبی یا انشایی نوشته می شود. مانند توصیف بهار و خزان، بررسی و نقد آثار یک نویسنده و ...

- گزارش های مختلط

در گزارش های مختلط، علاوه بر متن معمولی از معیارهای علمی (آمار یا جدول منحنی، فرمول و غیره) استفاده م یکنند.

- گزارش های مبسوط (طولانی)

این نوع گزارش ها اندازه و حجم زیادی دارد و مطالب آن گاهی به حدود سی هزار صفحه می رسد، مانند گزارش جنگ ویتنام که به ۲۸۴۰۰ صفحه بالغ م یگردد.

- گزارش فردی

اگر تهیه کننده و نویسنده گزارش یک نفر باشد آن را گزارش فردی می نامند.

- گزارش خلاصه (گزارش کوتاه)

این نوع گزارش ها بیشتر به صورت فرمهای چاپی در می آید و کمتر جنبه تحقیق دارد، گزارش هایی که در برگیرنده خلاصه پرونده افراد است، از نوع چنین گزارشی محسوب می شود. گاهی ایجاب می کند که خلاصه ای از آن جداگانه تهیه شود تا پیش از مقدمه یا متن بیاید. در این صورت فکر نویسنده گزارش به کار می افتد و طبق موازین یاد شده،

خلاصه ای از گزارش را فراهم می آورد، این نوع خلاصه نویسی نباید با گزارش خلاصه اشتباه کرد.

- گزارش گروهی یا تحقیق گروهی

گزارش هایی از این دست توسط دو نفر یا بیشتر تهیه و تنظیم می شود، تنظیم کنندگان چنین گزارشی حتماً باید در کار بصیر و وارد باشند که هر فردی تنها یک بخش از گزارش را تنظیم کند و بدیهی است که در مجموع، همه این بخش ها باید با هم هماهنگ باشند. انجام چنین گزارشی بستگی کامل به مدیریت و سرپرست گروه دراد

فصل یازدهم: انواع گزارش بر حسب موضوع

گزارش ها بر حسب موضوع عبارتند از:

الف- گزارش های توضیحی

ب- گزارش های تحلیلی

ت- گزارش های ارزشیابی

شکل ارایه گزارش ها

هر یک از گزارش های مذکور در شکل های زیر ارایه می شود:

- شکل مختصر

- شکل نیمه مبسوط

- شکل مبسوط

گزارش توضیحی

ممکن است گزارش، جنبه توضیحی داشته باشد و مطلب یا مطالبی را در یک یا چند صفحه تشریح کند.

این نوع گزارش در فرم مختصر می گنجد. (منظور از مختصر، ساده بودن گزارش و نداشتن اجزاء و مراحل گوناگون است.)

گاهی این شرح یا توضیح، ساده است و مسأله ای ندارد، در این صورت موضوع گزارش توضیحی، تنها

شامل بیان حقایق خواهد بود. بدین ترتیب:

- موضوع.

- متن، که تنها شامل بیان حقایق می شود.

چنانکه گفتیم، موضوع گزارش، باید تأیید کننده متن گزارش یعنی حقایق امر (محتوای گزارش) باشد. معمولاً متن گزارش توضیحی سه قسمت دارد:

(۱) مقدمه

(۲) حقایق امر

(۳) پیشنهاد یا نتیجه

طبیعت برخی از گزارش های توضیحی چنان است که نیازی به مقدمه ندارد و تنها شامل حقایق امر و پیشنهاد یا نتیجه است.

گاهی در گزارش های توضیحی مسأله ای نیز مطرح است. از این رو موضوع باید به نحوی بیان کننده مسأله نیز باشد و به عبارت بهتر، موضوع، دیگر ساده نیست، بلکه تلفیقی است از مسأله و حقایق امر.

پس موضوع گزارش توضیحی در این صورت شامل صورت مسأله (توضیح مسأله) و بیان حقایق امر یا محتوای گزارش خواهد بود. بدین ترتیب:

= **موضوع** (تلفیقی از محتوای گزارش و مسأله)

- متن، که شامل بخشهای زیر است:

۱. بیان حقایق

۲. توضیح مسأله یا مقصود

۳. پیشنهاد یا نتیجه

این دسته از گزارش های توضیحی نیز ممکن است مقدمه داشته باشند یا نداشته باشند. معمولاً مسأله هایی که در این دسته از گزارش های توضیحی مطرح می شود ساده است و نیازی به تحلیل زیاد یا ارزشیابی ندارد و شخص تهیه کننده گزارش، به خوبی می تواند از عهده حل مسأله برآید. غالباً حقایق امر با توضیح مسأله یا مقصود همراه است.

توضیح

گزارش های توضیحی، اطلاعی و گزارش های ماهانه و سالانه که غالباً ساده و شامل حقایق امر هستند، از نوع اول و گزارش های توضیحی که نیاز به بررسی و استدلال مختصر دارد از نوع دوم محسوب می شود. چنانکه گفته شد، گزارش های توضیحی در فرم مختصر می گنجد.

چگونگی تلفیق مسأله با موضوع

هرگاه در گزارش توضیحی مسأله ای آمده باشد، باید با موضوع تلفیق شود. صورت ترکیبی، مسأله و موضوع،

عنوان گزارش را تشکیل می دهد.

به چهار صورت می توان مسأله را با موضوع تلفیق کرد:

۱. حقیقت امر (جمله خبری)

۲. پرسش

۳. عبارت مصدری

۴. نیاز (احتیاج)

طبیعت هر گزارش تنها یکی از چهار صورت را می پذیرد که طبیعتاً بهترین و مناسب ترین صورت خواهد بود. ذوق و هنر تنظیم کننده گزارش و احاطه او بر مسأله و مشکل و محتوای گزارش، عامل مهمی در گزینش مناسب ترین و بهترین صورت از صورت های یاد شده محسوب می شود.

غالباً بهترین صورت ها برای تلفیق مسأله و موضوع، حقیقت امر است که به شکل جمله خبری نوشته می شود. ولی چون ۹۵٪ موضوع گزارش ها شکل مصدری دارند، غالباً تصور می کنند، موضوع حتماً باید صورت مصدری داشته باشد و حال آنکه این پندار به دلایل زیر درست نیست.

در یک سازمان اداری سرپرستی هست که ده سال تجربه مفید دارد و واحدی را اداره می کند. در خلال این ده سال، به مسائل و مشکلاتی برخورد کرده است که ممکن است حتی برای مدیر سازمان هم تازه باشد. اکنون می خواهد راه حلی ارایه نماید یا پیشنهادی بدهد که آن مشکلات و مسائل حل شود.

از چنین سرپرستی - تا آنجا که در محدوده شرح وظایف اوست انتظار می رود استخوان لای زخم نگذارد. راه حل نشان بدهد. پیشنهادی نماید یا توصیه ای بکند که احتمال پذیرفته شدن آن بسیار باشد و سرپرست آن تصویب کند. این اوست که باید به مدیر یا سرپرست بالاتر از خود راه را نشان بدهد، و بهترین تصمیم را عرضه نماید. اگر پیشنهاد یا توصیه چنین سرپرستی با آن سوابق روشن ضعیف باشد و پذیرفته نشود، از چه کسی می توان بهتر از آن انتظار داشت؟

پس بهترین صورت انتخاب برای چنین سرپرستی که مشکلات و پیشنهادهایی دارد و می خواهد گزارشی در این مورد برای رئیس خویش بفرستد صورت حقیقت امر است، چون تجربه و احاطه او بر قلمرو خویش ایجاب می کند که از هر شخص دیگری راه و چاه را بهتر تشخیص دهد و دقیقتر پیشنهاد یا توصیه کند. مثال:

موضوع: گزینش دانشجو برای دوره فوق لیسانس در سال تحصیلی آینده امکان پذیر نیست.

این موضوع به صورت حقیقت امر (جمله خبری) انتخاب شده است. رئیس دانشکده ادبیات دانشگاه تربیت معلم می خواهد گزارشی با عنوان بالا تهیه کرده و برای رئیس این دانشگاه بفرستد.

مشکلات او عبارتند از:

- نداشتن استاد ذیصلاح به اندازه کافی

- کمبود اتاق یا فضای مناسب آموزشی

- نداشتن بودجه کافی برای استخدام یا پرداخت حق التدریس و ...

طبیعی است اگر رئیس دانشکده آزموده و ذیصلاح باشد، تداخل وظایف نباشد و اصول همه جا حاکم باشد، باید رئیس دانشگاه با یک نگاه به موضوع و محتوا، مندرجات این نامه را تأیید کند و به عبارت بهتر منطق امر را بپذیرد، مگر این که خود او امکاناتی داشته باشد که رئیس از آن امکانات بی خبر است. در این صورت هیچ شکل دیگری از شکل های انتخاب موضوع جای صورت مذکور را نمی گیرد و طبیعت گزارش، صورت دیگری را نمی پذیرد. چنانچه موضوع به صورت خبری انتخاب شود، معمولاً پیشنهاد یا پیشنهادها جنبه سفارش (توصیه) دارد و امکان تأیید آن توسط سرپرست بیشتر است.

- اگر همین موضوع را بخواهیم به صورت **مصدری** بیان کنیم و بگوییم:

موضوع: عدم امکان گزینش دانشجو برای دوره فوق لیسانس در سال تحصیلی آینده.

بدیهی است که **جنبه تأکیدی** موضوع - نسبت به خبری آن - **ضعیف** است، ولی اگر قصد، آوردن تأکید قوی باشد و محتوای گزارش هم این ضرورت را برساند، انتخاب موضوع به صورت **مصدری**، چندان گویای مقصود نیست و نتیجه مطلوب نخواهد داد، مگر اینکه قصد ما آوردن تأکید ضعیف باشد.

- اینک شکل **پرسشی** موضوع مذکور را بررسی می کنیم:

موضوع: آیا گزینش دانشجو برای دوره فوق لیسانس در سال تحصیلی آینده امکان پذیر هست؟ (خواهد بود؟)

کسی که چنین موضوعی را برای گزارش خود بر می گزیند، هدفش این است که بگوید من با تمام امکاناتم کوشش کرده ام که مقدمات گشایش این دوره را فراهم آورم «؟»، ولی نتوانسته ام همه مشکلات را بر طرف سازم. آیا امکانات شما اجازه گشایش این دوره و گزینش دانشجو را برای سال آینده خواهد داد

گاهی انتخاب موضوع به صورت **نیاز یا احتیاج** است که زیاد با صورت **خبری فرقی** ندارد، جز آن که همیشه در شکل نیاز، جمله مثبت است نه منفی:

موضوع: گزینش دانشجو برای دوره فوق لیسانس در سال تحصیلی آینده نیاز به مطالعه بیشتری دارد.

نکته:

باید دانست که هر موضوعی را دقیقاً نمی توان به **چهار صورت نوشت**، چه هدف اساسی از انتخاب موضوع

این است که محتوای گزارش را بهتر معرفی کند. پس نباید در این مورد خود را خسته کنیم و صورتی را برگزینیم که هدف و مقصود اصلی ما را در حاشیه قرار دهد.

« نمونه یک گزارش توضیحی نیمه مبسوط را به شرح زیر برای آگاهی بیشتر و قرار گرفتن در چگونگی امر آورده ایم »

آرم مجتمع ماشین سازی اراک:

۱۸۹۰/ شماره: م.ک م ۳۰

۶/۶۴/ تاریخ: ۸

پیوست: یک برگ چارت سازمانی

به: معاونت تشکیلات

از: سرپرست مرکز کامپیوتر

موضوع: شرح عملکرد واحد کامپیوتر مجتمع ماشین سازی اراک و بررسی نیازهای آن

مقدمه:

چنانکه آگاهی دارند، مجتمع ماشین سازی اراک، در نوع خود از گسترده ترین و پیچیده ترین صنایع سنگین کشور به شمار می رود و بیش از ۱۵ سال از تأسیس آن می گذرد. در این دوران این مجتمع رشد سریعی داشته و بخش های وسیعی از آن نوسازی شده و به دستگاه های جدید (مدرن) از قبیل دستگاه کامپیوتر که موضوع این نامه است، مجهز گردیده است.

طبیعی است که به موازات گسترش تکنولوژی در جهان، لازم است سایر دستگاههای این مجتمع عظیم نیز با آخرین نوع تکنولوژی مربوط تجهیز شود و کارکنان جوان و با استعداد آن از راه دیدن دوره های آموزشی در همه زمینه های لازم در داخل و خارج از کشور، به این پیکره عظیم مدد رسانند، تا بتواند در عرصه رقابتهای داخلی و خارجی همچنان پشتوانه ای برای اقتصاد کشور باشد.

کادر کارکنان (پرسنلی)

این مرکز با هفت عضو و یک سرپرست اداره می شود (چارت سازمانی ضمیمه است). سیستم هایی که هم اکنون به وسیله این دستگاه کاربرد دارد عبارتند از:

۱- سیستم پرداخت حقوق کارکنان (۴۰۰۰ نفر)

۲- سیستم اطلاعات پرسنلی

۳- سیستم کنترل مرخصی های کارکنان

۴- سیستم حسابداری صنعتی و عمومی

۵- سیستم انبارداری و طبقه بندی اجناس در انبارها

علاوه بر این، سیستم های کاربردی دیگر نیز توسط این دستگاه در حال تکمیل شدن است که به زودی به حافظه کامپیوتر سپرده خواهد شد. این سیستم ها عبارتند از:

- سیستم برنامه ریزی، سرویس و نگهداری ماشینها و ابزار.
- سیستم کنترل انبار (به صورت کامل).
- سیستم بازرگانی (سفارشهای خارج از کشور).
- سیستم محاسباتی (طراحی - متد یا وضع روشهای ابتکاری).

نحوه کار:

نحوه کار در این مرکز بدین ترتیب است:

- اطلاعات لازم جمع آوری و به این مرکز ارایه می شود.
- این اطلاعات به زبان کامپیوتر (که خود زبان به خصوصی دارد) تبدیل و پس از انجام یک سری کار روی آنها به وسیله سایر واحدها، سرانجام به حافظه کامپیوتر سپرده می شود.

تقسیمات مرکز کامپیوتر:

این مرکز دو بخش عمده دارد:

۱- بخش تحلیل گری و برنامه نویسی:

- تحلیل گر (یک نفر)
- برنامه نویس (دو نفر)

۲- بخش بهره برداری اتاق کامپیوتر:

- مسؤول اتاق کامپیوتر (یک نفر)
- کاربر یا تولید کننده (دو نفر)
- پانچیست (یک نفر)

شرح وظایف

الف- وظیفه تحلیل گر

بررسی و طراحی یک سیستم کامپیوتری و نیز کلیات سیستم در دو زمینه:

۱. سیستم کاربردی

۲. مهندسی سیستم (برنامه نویس سیستم)

ب- وظیفه برنامه نویس:

تبدیل اطلاعات جمع آوری شده و کلیات طراحی شده به زبانی از زبانهای برنامه نویسی کامپیوتر.

پ- وظیفه مسئول اطاق کامپیوتر:

۱. ممیزی اطلاعات

۲. کنترل اطلاعات

۳. انجام کارهای اداری و ستادی مربوط به اتاق کامپیوتر

ت- وظیفه بهره بردار (اپراتور)

دادن اطلاعات (غذا) به کامپیوتر و گرفتن این اطلاعات هنگام لزوم.

ث- وظیفه منگنه زدن (پانچیست)

سوراخ کردن اوراق اطلاعات کامپیوتر- که توسط برنامه نویس به زبان کامپیوتری تبدیل و بیرون آورده شده روی کارتهای مخصوص و تحویل آنها به اپراتور.

نیازهای مرکز کامپیوتر:

الف- نیاز نیروی انسانی

با توجه به گسترش روز افزون فعالیتهای این مجتمع و در نتیجه تراکم کار در این مرکز، لازم است هر چه زودتر افراد با تجربه ای استخدام و به منظور طراحی و ایجاد سیستم ها به این مرکز معرفی شوند.

ب- نیاز فنی

دستگاه کامپیوتر فعلی از نوع کوچک و کم ظرفیت است. و پاسخگوی تقاضاهای فوق العاده ادارات و دوائر مجتمع نیست.

از این رو برای گسترده تر نمودن موارد کاربردی کامپیوتر نیاز به کامپیوتری بزرگ تر و با ظرفیت بیشتر و نیز وسایل و ابزار تازه تر و مطمئن تر احساس می شود.

پیشنهاد:

با توجه به مراتب مذکور پیشنهاد می نماید:

۱. نسبت به تصویب چارت پیشنهادی این مرکز تصمیم لازم گرفته شود.

۲. نسبت به خرید کامپیوتر بزرگتر دستور مساعد صادر گردد.

دستگاه بیش از ظرفیت « ۳. ترتیبی داده شود که ادوات و واحدهای این مجتمع در مراجعه به این مرکز نظم و نوبت را دقیقاً رعایت کنند. شاید توضیح این نکته که تا حدودی قانع کننده باشد. « نهایی، توان بازده ندارد و از نیروی انسانی موجود نیز بیش از ۱۲ ساعت کار و فکر مداوم نمی توان انتظار داشت

نام و نام خانوادگی

امضاء

رونوشت:

۱. معاونت آموزشی

۲. بخش تحلیل گری و برنامه نویسی

۳. بخش بهره برداری

۴. بایگانی

مدیر عامل

معاونت آموزش معاونت تشکیلاتی معاونت تولید معاونت امور مهندسی

مرکز کامپیوتر (سرپرست) امور مالی بازرگانی مواد

تحلیل گری و برنامه نویسی بهره برداری (اطاق کامپیوتر)

اپراتور

تحلیل گر مسئول اتاق کامپیوتر

برنامه نویس

پانچیس (منگنه زن)

(چارت سازمانی مرکز کامپیوتر ماشین سازی اراک)

گزارش تحلیلی

در این گزارش **حتماً مسأله ای** وجود دارد که ممکن است راه حل یا راه حلی داشته باشد. نخست

باید مسأله را به روشنی توضیح داد. توصیه می شود که صورت مسأله باید کامل باشد. سپس راه حل یا راه حل ها را

باید تجزیه و تحلیل کرد و پس از نتیجه گیری دقیق، بهترین راه حل را توصیه یا پیشنهاد نمود.

در گزارش های تحلیلی برخلاف گزارش های ارزشیابی که فکر یک نفر برای تنظیم آن کافی نیست بحث کوتاه است و مرحله نتیجه گیری (استنتاج) نسبتاً مفصل است این گزارش ها را یک نفر به تنهایی نیز می تواند تهیه و تنظیم نماید و البته هم فکری و تبادل نظر با افراد ذیصلاح، بر اعتبار و سندیت گزارش می افزاید.

برای تنظیم گزارش های تحلیلی از شکل (فرم) نیمه مبسوط استفاده می شود.

اجزای گزارش های تحلیلی به ترتیب زیر است:

الف- عنوان بالای گزارش

به: شماره:

از: تاریخ:

موضوع: پیوست:

متن گزارش شامل:

۱- خلاصه

۲- مقدمه

۳- توضیح مسأله

۴- بیان حقایق

۵- استنتاج (نتیجه گیری)

۶- توصیه یا پیشنهاد

گزارش های ارزشیابی:

چنانچه از نام این گزارش بر می آید، به منظور بررسی ابعاد مختلف مسأله یا مسائل طرح شده در این گزارش، لازم است **جلسه مشورتی** تشکیل شود و از راه بحث و هر نظر مورد نقد و بررسی قرار گیرد، مزایا و نقصهای هر یک سنجیده شود و بهترین نظر انتخاب و به عنوان « اداره جلسات مشورتی » تبادل نظر بر اساس تکنیک نتیجه نهایی اعلام گردد.

در گزارش های ارزشیابی، چون مرحله بحث گسترده است طبعاً جوهر بحث و بررسی به عنوان نتیجه گیری (استنتاج) نهایی به اجمال پیشنهاد می شود.

موضوعاتی که برای گزارش های ارزشیابی انتخاب می شود، از این قبیل است:

- چه کنیم تا بی سوادى از کشور جمهوری اسلامی ایران ریشه کن گردد؟
- چگونه می توان جریان قیمت گذاری نفت خام توسط اعضاى « اوپک » را از نوسانات و بازیهای سیاسى در امان نگاه داشت؟
- بررسی راه های مبارزه با تورم در اوضاع بحرانی جهان امروز و با توجه به تحریم اقتصادى.
- ارایه نظرها، پیشنهادها و توصیه های ایران در سمینار بین المللى کار.
- برای تغییر نظام آموزش عالی- به منظور برخورداری هرچه بیشتر جوانان دانش پژوه از مزایای تحصیلات عالی- چه باید کرد؟

در تنظیم گزارش های ارزشیابی، از **شکل مبسوط** استفاده می شود. اجزای گزارش های ارزشیابی عبارتند از:

الف- عنوان بالای گزارش

ب- متن، شامل:

۱. خلاصه

۲. مقدمه

۳. توضیح مسأله

۴. بحث

۵. استنتاج

۶. توصیه یا پیشنهاد

۷. ضمائم

۸. منابع، مراجع و مآخذ

فصل دوازدهم : خلاصه سازی

فلسفه ایجاب کار

تنوع و پیچیدگی کار سازمان ها و وجود تشریفات و قوانین و مقررات دست و پاگیر باعث گردیده است که مدیران وقتی محدود و مشغله ای فراوان داشته باشند. به خصوص در سازمان های جدیدالتأسیس که نیروهای انسانی، تجربه و آموزش کافی ندارند، مشکل چندین برابر است. تا آنجا که اوقات اداری و حتی ساعات غیر از وقت اداری نمی تواند تکافوی انجام امور محوله مدیران را بنماید. برای حل مشکل باید چاره ای اندیشید و بنحوی به مدیران کمک کرد تا سلامت آنان حفظ شود.

با استفاده از خلاصه نوشته ها- به جای متن اصلی- خواننده می تواند به راحتی در کمترین زمان اطلاعات لازم را به دست آورده و از وقت آزاد شده استفاده مطلوب تری را بنماید و به این ترتیب ضمن حفظ سلامتش با اتخاذ و تصمیم های مناسب در امور، دقت لازم در صدور دستورات و صرف وقت کافی در بررسی نتایج و ایجاد کنترلهای لازم، امنیت کاری و شغلی خود را حفظ نماید.

معنی و مفهوم:

خلاصه در لغت: خالص، برگزیده، منتخب، کوتاه شده مطلب یا نوشت های (فرهنگ معین ۱) و برگزیده، پاکیزه، نتیجه و گزیده و خالص چیزی و تلخیص، مصدر آن به معنی خلاصه کردن- ملخص کردن- مختصر کردن کلام و روشن ساختن آن می باشد. خلاصه در مقابل واژه چکیده نیز آمده است و چکیده در اینجا نوشت های است از مهم ترین مطالب یک کتاب و یا یک مقاله و متن یک گزارش که به طور خلاصه تهیه شده است.

منظور از خلاصه نمودن در ای نجا بیان اصل مطلب در کوتاه ترین شکل می باشد. بطوری که به هیچ وجه به اصل مطلب خدشه ای وارد نیاید. در اصطلاح اداری، خلاصه نمودن گزارش ها- طرحها- نامه ها- مقاله های در ارتباط با وظایف- قوانین و مقررات- آئین نامه ها و بخشنامه ها و..... و آماده نمودن برای مطالعه کلی مقامات عالی

سازمان بطوری که در کوتاهترین زمان ممکن، اطلاعات، پیام های مهم و درخواست آنها را دریافت داشته و به سهولت بتوانند نسبت به اقدام و یا ارجاع و پاسخ آنها اتخاذ

تصمیم نموده و یا نحوه اجرای آن را در سازمان تحت سرپرستی خود مشخص نمایند. به این ترتیب مدیران قادر خواهند بود که وقت و زمانی را که از این راه بدست آورد هاند، صرف وظایف اصلی مدیریت و یا سایر امور بنمایند.

در تعریف خلاصه و یا چکیده در یک جمع بندی می توان گفت:

چکیده خلاص های است دقیق و {مفید} و صحیح از یک نوشته که ممکن است شامل فشرده تمام مطالب مهم و یا فشرده قسمت های ویژه یا فهرستی از محتوای آن باشد

فایده و هدف تلخیص:

خلاصه کردن گزارش و سایر نوشته های اداری به منظور معاضدت به مسئولان و مدیران رده های بالای سازمان- که وقتی محدود و مشغله ای فراوان دارند- انجام می شود. آن ها می توانند با مطالعه خلاصه نوشته های اداری با سرعت و تمرکز بیشتر اطلاعات و درخواست ها و سایر امور مربوط به حوزه تحت سرپرستی خود را دریافت نموده و به راحتی در باب اقدام یا اجراء و یا کاربری آنها تصمیم گیری نمایند.

بنابراین همان طور که در ذیل ملاحظه می شود، مسئله خلاصه سازی مطالب امری است مهم که نقشی ارزنده در تصمیم گیری و اعمال مدیریت و نیز سلامت مدیر و سازمان دارد.

کارایی خلاصه های اداری در مدیریت امروز

۱. ایجاد سهولت در دستیابی به اطلاعات

۲. آزاد نمودن وقت آنها

۳. حفظ سلامت آنان

۴. امنیت کاری و شغلی

هدف:

۱. کمک به مدیران

۲. در جهت

۳. به منظور

۴. تصمیم گیری اعمال مدیریت

مراحل تلخیص

برای انجام علمی تلخیص، طی مراحل لازم است که با ملحوظ داشتن و انجام کار براساس آن حاصل کار

مطلوب و مؤثر خواهد بود. مراحلی که ذیلاً به آن اشاره خواهد رفت و در بیشتر انواع خلاصه سازی می تواند راهنما و مفید باشد؛ عبارتند از:

- شناسایی و تلخیص

- مطالعه و یادداشت برداری

- آماده سازی خلاصه

در مرحله اول (شناسایی و تلخیص) هدف از خلاصه نمودن متن مورد نظر مشخص می شود. بخصوص شناخت استفاده کننده از خلاصه را بسیار مهم دانسته است. برای شناخت نوشته از عوامل - که، کجا، کی، چه، چرا، چگونه - کمک گرفته و آنها را برای انجام کار بطور هماهنگ و دقیق اساس و پایه قرار داده است.

در مرحله دوم (مطالعه و یادداشت برداری) راجع به مطالعه صحبت کرده و شناسایی اجزاء و ارکان نوشته را در این مورد در رأس کار قرار داده است و بعداً نحوه یادداشت برداری اصولی را بیان داشته است.

مرحله سوم (آماده سازی خلاصه) که در حقیقت حاصل کار مراحل اول و دوم است، نحوه اقدام را بصورت کاربردی به طور خلاصه و فهرست وار بیان می کند.

در انتهای این فصل استفاده از فرم را توصیه نموده و چند نمونه فرم همراه با دستورالعمل استفاده از آن را ارایه می نماید.

نمودار مراحل تلخیص

شناسایی و تشخیص

۱- هدف مشخص شود.

۲- استفاده کننده از خلاصه شناخته شود.

۳- نیاز استفاده کننده از خلاصه تعیین گردد.

۴- موضوع نوشته شناخته شود.

اشاره:

در شناسایی عناصر تحقق واقعه ملاک کار باشد. که؟ کجا؟ کی؟ چه؟ چرا؟ چگونه؟

مطالعه و یادداشت برداری

۱- مطالعه اولیه جهت شناخت چهارچوب کار

۲- مطالعه دقیق جهت شناخت ماهیت کار و تشخیص مطالب مهم.

- حذف اضافات و بررسی آنچه باقی مانده و یادداشت مطالب با اهمیت.
- برداشت و یادداشت مطالب مهم.
- تنظیم یادداشت ها.
- کنترل نوشته و تطبیق با یادداشت ها جهت حصول اطمینان از کامل بودن یادداشت ها.

آماده سازی خلاصه

- ۱- طرح اولیه آماده شود (چکیده خام)
- ۲- طرح اولیه بر اساس موازین علمی مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد.
- ۳- حک و اصلاح لازم بعمل آید.
- ۴- چارت مناسب برای چکیده تعیین گردد.
- ۵- در صورت لزوم از فرم مخصوص استفاده شود.
- ۶- مطالب آماده شده به صورت نهایی تنظیم شود

نمونه ۱ (به صورت فرم)

اندازه و ابعاد:

۱۴۸ میلیمتر * - اندازه کاغذ: ۱۰۵

۱۲۳ میلیمتر * - کادر داخلی فرم: ۸۵

- برای تلخیص گزارش و سایر نوشته های ساده که مطالب آن بین یک تا دو صفحه قطع بزرگ باشد.
- می توان از نحوه استفاده و تکمیل فرم ۲ باستثناء موارد ۷ و ۸ و ۹ استفاده نمود.

فرم تلخیص

گزارش و نوشته های اداری

۱- نوع نوشته: ۲- شماره و تاریخ:

۳- تاریخ وصول: ۴- ارسال کننده:

۵- امضاء کننده و سمت او:

۶- خلاصه مطالب:

۷- نام و سمت تلخیص کننده: ۸- امضاء و تاریخ:

اصول گزارش نویسی فصل دوازدهم ۱۳۱

فرم شماره ۲

اندازه و ابعاد:

۲۱۰ میلیمتر * - اندازه کاغذ: ۱۴۸

۱۸۰ میلیمتر * - کادر داخلی: ۱۲۸

نام سازمان فرم تلخیص

گزارش و سایر نوشته

۱- نوع نوشته:

۲- شماره و تاریخ: ۳- تاریخ وصول:

۴- ارسال کننده: ۵- امضاء کننده:

۶- خلاصه مطالب:

۷- سوابق:

سابقه ندارد سابقه دارد سوابق ضمیمه شد

۸- توضیحات ضروری:

۹- اقدام کننده قبلی:

۱۰- نام و سمت تلخیص کننده: ۱۱- امضاء و تاریخ:

مشخصات فرم شماره ۲

نام فرم:

- فرم تلخیص گزارش و سایر نوشته ها

- برای خلاصه نمودن گزارش، نامه، صورت جلسه، و سایر نوشت ههایی که مطالب آن بین یک تا چهار صفحه بزرگ باشد.

نحوه استفاده و تکمیل:

(۱) در این قسمت نوع نوشته اعم از: گزارش، نامه، صورت جلسه، و مشخص می شود.

- (۲) این قسمت مخصوص شماره و تاریخ نوشته مورد تلخیص است.
- (۳) در این جا تاریخ وصول نوشته قید می شود.
- (۴) در این قسمت نام سازمان یا واحد و یا شخص ارسال کننده نوشته می شود.
- (۵) نام و نام خانوادگی امضاء کننده و سمت سازمانی و یا عنوان اجتماعی وی نوشته می شود.
- (۶) خلاصه مطالب بر اساس اولویت تنظیم و قید می شود.
- (۷) در صورت عدم سابقه، علامت زده می شود و چنانچه سابقه دارد، سوابق مشخص و ضمیمه می شود. در این حالت هر دو محل - سابقه دارد و سوابق ضمیمه شد - علامت زده می شود. چنانچه نوشته مورد تلخیص در اداره سابقه نداشت اما نیاز به ضمیمه نمودن قوانین و مقررات و یا سندی ویژه بود، مدرک مورد نیاز تهیه و در محل سوابق ضمیمه شد علامت زده می شود.
- (۸) توضیحات ضروری و لازم و یادآور یهای مهم در ای نجا نوشته می شود.
- (۹) نام اقدام کننده قبلی نوشته می شود.
- (۱۰) در این قسمت نام و سمت تلخیص کننده نوشته می شود.
- ۱۱ - این قسمت مخصوص امضاء و تاریخ می باشد.
- نام سازمان فرم تلخیص
- گزارش های تحقیقاتی و مفصل
- ۱- عنوان گزارش: ۲- شماره و تاریخ: ۳- تاریخ وصول:
- ۴- تهیه کننده: ۵- تاریخ تهیه:
- ۶- موضوع گزارش:
- ۷- تعداد صفحات:
- اصل گزارش - ضمائم
- ۸- خلاصه مطالب: (به تفکیک)
- ۹- سوابق:
- سابقه ندارد سابقه دارد سابقه قبلی ضمیمه شد. سابقه در ارتباط:

۱۰- توضیحات ضروری:

۱۱- نام و سمت تلخیص کننده:

۱۲- امضاء و تاریخ:

فرم شماره ۳

ضمیمه شد

بدست نیامد

مشخصات فرم شماره ۳

نام فرم:

- فرم تلخیص گزارش های تحقیقاتی و مفصل

کاربرد:

برای خلاصه نمودن گزارشهای تحقیقاتی و مفصل (از این فرم با جزئی تغییر می توان برای خلاصه نمودن طرح های تشریحی و مفصل و همچنین مقالات نیز استفاده نمود) مورد استفاده قرار می گیرد.

اندازه و ابعاد:

۲۹۶ میلیمتر * ۲۱۰ - A قطع کاغذ: ۴

۲۶۱ میلیمتر * کادر داخلی فرم: ۱۸۰

در این کتاب از اندازه اصلی قدری کوچکتر شده است.) A (با توجه به ضرورت چاپ، اندازه کادر داخلی فرم

های کاغذ ۴

نحوه استفاده و تکمیل فرم:

۱. عنوان گزارش در این قسمت نوشته می شود.

۲. شماره و تاریخ گزارش قید می گردد.

۳. تاریخ وصول گزارش به دفتر نوشته می شود.

۴. تهیه کننده یا تهیه کنندگان و یا نام واحدی که تهیه آن را بر عهده گرفته است، قید می گردد.

۵. تاریخ تهیه، تاریخ تنظیم و یا تاریخ وقوع حادثه نوشته می شود.

۶. موضوع گزارش: گزارش درباره چه چیز است، هدف از تهیه گزارش و قید می گردد.

۷. در اینجا تعداد صفحات اصلی گزارش و صفحات ضمیمه قید شده چنانچه شیئی ضمیمه باشد، در توضیحات

ضروری نوشته می شود.

۸. خلاصه گزارش به تفکیک بخشها، فص لها و یا سایر تقسیم بند یها براساس اولویت در تحت هر فصل نوشته می شود.

۹. موضوع سابقه مشخص می شود، سوابق قبلی ضمیمه می شود. چنانچه نیاز به سوابق دیگری مانند: ماده قانون، تصویب نامه، آیین نامه و مصوبه خاص می باشد، تهیه و ضمیمه می گردد و در جای خود علامت زده می شود.

۱۰. توضیحات دیگری که لازم است ارایه می شود. در برخی از گزارش ها ایجاب می نماید که علاوه بر خلاصه مطالبی که در متن مشخص شده (سایر مواردیکه به نظر مهم می آید با قلم مخصوص برجسته شده) و به مدیر توصیه گردد که عنداللزوم مطالعه نماید؛ مراتب در این قسمت توضیح داده می شود.

۱۱. در این جا نام و سمت تلخیص کننده نوشته می شود

منابع :

- * امینی، سید کاظم، کتاب آیین نگارش مکاتبات اداری، ۱۳۹۶
- * محمدیان، مهدی، اصول گزارش نویسی، دانشگاه تبریز، ۱۳۹۶
- * نیری، سید عباس، گزارش نویسی در امور اداری، مرکز مدیریت دولتی، ۱۳۹۹
- * امید، مصطفی، مکاتبات اداری با رویکردی نوین، تهران، ۱۳۹۱