

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

دوره آموزشی:

گزارش نویسی در امور اداری

مجری:

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

آدرس: بابل - ح-دفاصل بین کنارگسر و کشوری - سرداران ۱۰ - پلاک ۱۳ - تلفن: ۱-۳۲۲۵۱۸۰۰

ساری - خیابان معلم - کوچه مدیریت - روبروی ساختمان مدیریت و برنامه ریزی سابق - تلفن: ۱۷-۳۳۲۵۳۳۱۶

E-mail: mfmmbabol@yahoo.com

website: www.mfmmbabol.com

فصل اول

گزارش و گزارش نویسی

لغت گزارش به چه معنی است ؟

گزارش به معنی به جای آوردن، انجام دادن، اظهار نظر کردن، در میان نهادن و شرح و تفسیر کردن است

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 آنها، 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 کوتاه ترین 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 اینکه 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 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.

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

الف- از شما خواسته می شود که گزارشی تهیه کنید.

ب- خود شروع به تهیه گزارشی می نمایید.

مراحل چهارگانه گزارش نویسی

پس از آنکه 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 آنها بخوبی 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 فایدتی و نتیجه کار صرف بیهوده وقت، انرژی، مواد و حتی موجب خسارت و زیان خواهد بود.

مراحل چهار گانه گزارش نویسی عبارت است از:

۱- مرحله برنامه ریزی، تدارکات و تهیه مقدمات

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

فصل دوم

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

مراحل روش علمی تحقیق

س: مراحل روش علمی تحقیق عبارتند از:

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 مورد گزارش باید بطور 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 میتوان 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: میخواهیم به علل غیبت زیاد در واحد تولید پی ببریم

برای دقیق تر و مشخص تر کردن تعریف، گزارشگر باید پرسشهایی 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 بگنجاند. 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:

۱-۲ تعیین هدف تحقیق-حدود تحقیق

۲-۲ معیارهای انتخاب متدولوژی تحقیق

۳-۲ طرح سؤالات، مشکلات و تنگناها

۴-۲ گزارشخواه کیست و دانستن نظر او نسبت به مسأله مورد بحث

۱-۲ 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 ارایه پیشنهاد و راه حل

د-تعیین حدود و شغور گزارش

ه-تعیین موضوعات اصلی و فرعی

۲-۲ معیارهای انتخاب متدولوژی تحقیق (گزارش)

معیارهای انتخاب متدولوژی تحقیق (گزارش)، با توجه به ویژگی های روشهای 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)

۳-۲ طرح سؤالات، مشکلات و تنگناها

-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؟

۴-۲ نظر گزارشخواه

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

۳- انتخاب روش مناسب برای تحقیق (گزارش)

اکنون که با توجه به روشهای 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 روشهای 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 آنها را طبقه بندی و تنظیم کند و در مرحله بعد مورد تفسیر و تحلیل قرار دهد و آنگاه دست به استنتاج بزند. در مقام تشبیه میتوان آمار و اطلاعات را

به مواد خام برای آشپزی تشبیه نمود، درست است که برای پختن غذا مواد خام به مقدار کافی و بصورت مناسب لازم است ترکیب این مواد به صورت درست است که از آنهاغذایی ماکول می پزد.اطلاعات و آمار نیز آنگاه 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 ها

ب-عینیت گرای

ج-تحلیل داده های کیفی

د-تحلیل داده های کمی

اطلاعات بطور کلی یا مقداری است یا غیر مقداری.

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

پس از آنکه 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 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 روشهای استقرار، قیاس و تمثیل استفاده می شود.

۶-نتیجه گیری

در این مرحله گزارشگر پس از ذکر مختصر درباره مشکل، یادآوری نکات عمده حقایق مکشوفه به نتیجه گیری کلی و در واقع به اظهار نظر درباره عوامل و موجبات مسأله می پردازد و سپس راه حلهای 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 گزارشهایی سروکار داریم که مختصر و کوتاه هستند و غالب گزارشهای اداری را شامل می شوند.لذا برای این نوع گزارشها 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 آنکه 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 هردو 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

مرحله دوم گزارش نویسی: ساختار گزارش

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

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

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

ج- نکات و نظریات عمده باید مورد تأکید قرار گیرد.

مقدمه گزارش

با پیشرفت سریع تکنولوژی و پیچیدگی سازمانهای تولیدی و خدماتی دیگر این فرصت نیست تا مدیران و سرپرستان مطالب گزارشها را جزء به جزء، از آغاز تا انجام بخوانند. آنها انتظار دارند تنظیم کنندگان گزارش های مبسوط، ضمن آوردن مقدمه ای در یک یا دو صفحه، نظری کلی درباره مطلب مورد گزارش ارایه دهند. مقدمه 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 گزارش لازم بوده است. بطور 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 ارایه آمارها، داده ها و تحلیل و تفسیر آنها، بیان معیارها و اثبات مدعی است.

پایان گزارش

پایان گزارش شامل نتیجه گیری، ارایه 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 آنجا که مقدمه و متن و پایان گزارش در شکل نوشتاری آن عملاً به صورت پاراگرافهایی 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

استفاده Deductive الف- 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 کرد یعنی پیشنهادات اصلی و فواید آن ذکر گردد و سپس بقیه متن گزارش صرف ارایه دلایل، اسناد، آمار و اطلاعات برای تأیید پیشنهادات گردد.

استفاده Inductive ب- در مورد خواننده ای که گمان می رود در برابر قبول نتایج و پیشنهادات مقاومت ورزد باید از روش استقرایی اطلاعات ارایه می شود و پس از تجزیه و تحلیل آنها و استنتاجات لازم، پیشنهادات و راه حلها مطرح می گردد.

بنابراین شناخت قبلی از نگرشها، سوابق، طرز تفکر و نحوه 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 هر بخش از گزارش و در هر پاراگراف نیز باید مراعات شود. خوانندگان گزارش همچنین کلیات را بهتر از جزئیات بخاطر می سپارند. قدرت بخاطر 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 :

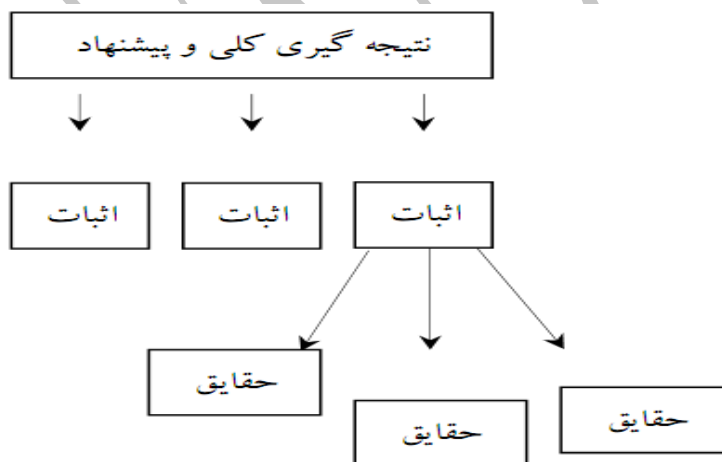
خط کشیدن زیر مطلب عمده، رنگی نشان دادن جملات و عبارات، نوشتن کلمات به صورتی درشت تر از بقیه کلمات، نوشتن به صورت ایتالیک، نمره گذاری و غیره عامل مهم در تأکید گزاردن بر مطلب است.

الگوهای ساختار گزارش

الگوی استدلالی گزارش

۱-الگوی قیاسی Deductive

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 بدنبال می آید. شکل زیر نمودار الگوی قیاسی است:

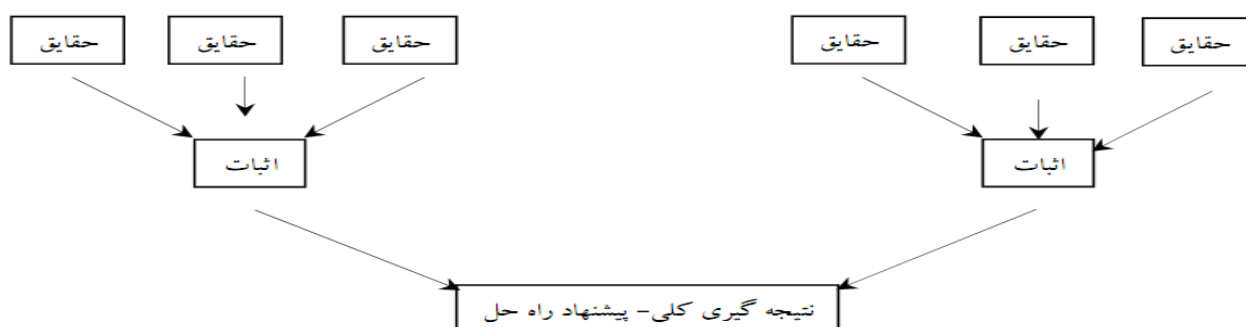


فایده الگوی قیاسی آن است که آنچه که خواننده برای تصمیم گیری لازم است بداند مستقیماً و بلافاصله در اختیار او قرار می گیرد و نیازی به خواندن تمام گزارش پیدا نمی کند مگر آنکه شخصاً علاقمند باشد که بداند نتایج چگونه بدست آمده است. برای خواننده ای که به نتایج گزارش جهت گیری قبلی ندارد و بیم مخالفت اولیه از سوی وی نسبت به پیشنهاد و راه حل ارایه شده نمی رود میتواند 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 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 توجیهات گزارش توجه نکند، در چنین حالتی استفاده از الگوی قیاسی مناسب نیست.

۲-الگوی استقرایی Inductive

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



مسأله وقت خواننده عاملی است که باید در تهیه گزارش بصورت 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 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 میتوان 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 آنکه به نکته اساسی و اوج مطلب برسد. در گزارشات شفاهی، باید از کم اهمیت ترین شروع و به مهمترین نکته ختم کرد زیرا مهمترین 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 بکار می رود، مانند گزارشات پلیس، آتش سوزی، حوادث و گزارش مسافرتهاى ادارى 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 سنجمیم، مثلاً با معیار هزینه، عمر مفید، قابلیت انعطاف، سرویس پس از فروش و غیره، آنگاه یکی از آن ساختها 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؟

شرح مختصر 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.

یکی از روشهای طرح ریزی، استفاده از شیوه ای است که آن را "ذهن انگیزی" می گویند و معادل کلمه انگلیسی Brain Storming است. در این شیوه نخست در ستون فهرست مطالب آنچه 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 آنها یادداشت می کنیم. سپس ابتدا به مطالعه و بررسی یکایک مطالب قید شده پرداخته، موارد نا مربوط 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	بدون در نظر گرفتن:
۱-تقدم و تأخر	۱-تقدم و تأخر
۲-ممکن یا غیر ممکن	۲-ممکن یا غیر ممکن
۳-منطقی یا غیر منطقی	۳-منطقی یا غیر منطقی
۴-مربوط یا نا مربوط	۴-مربوط یا نا مربوط

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 پاراگرافها نسبت به هم رعایت و به طرح کلی گزارش نشان داده شود.

فصل چهارم

مرحله سوم گزارش نویسی: نگارش

مقدمه

پس از آنکه 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 را ریخته ایم بکار ببریم 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 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 ظرافتها 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 ممند 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

۱۴-۱

۱۴-۲

۱۴-۳

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

۲-سبک نگارش

گزارش باید با سبکی بدیع، خلاق، روشن و دقیق ارائه گردد. نویسنده گزارش باید بکوشد حین اینکه جنبه علمی و رسمی گزارش حفظ می شود حالت خشکی و بی روحی در آن نمودار نگردد. گر چه 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 کار بردن 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: تعریف، اقسام و اصول آن

تعریف جمله

جمله مجموعه ای از کلمات است که بر روی هم پیامی را می رساند. هر جا جمله تمام شود، نقطه می گذاریم.

اقسام جمله

از لحاظ معنی و مفهوم، جمله پنج گونه است: اخباری-پرسشی-امری-تعجبی 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.

اصول جمله

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 .

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 آنها 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:

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

ب- اصل ربط

کلمات و قسمتهای 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 پهلوی، 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 پهلویی و دو معنایی جملات که گاهی به خاطر ایجاد ظرافتهای 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 وجه فعل

طوری استفاده کرد که ارتباط و هم وزنی آنها حفظ شود. جملات زیر نشان دهنده از بین رفتن هم وزنی است:

"آغاز سال مالی، هنگام مناسبی برای سرمایه گذاری مجدد اینکه 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. آنچه 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:

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

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:

ننویسیم	بنویسیم
ذی قیمت	گرانها
بالمه	به کلی، به یکباره
بالفعل	عملاً، هم اکنون
ذی روح	جاندار

و دیگر لغات از این دست.

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- روشهای 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

۷- 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 بکار رود. در گزارش نویسی محلی برای اظهار فضل، قلمبه گویی، اغراقهای بیهوده و قلم فرسایی نیست.

یک نسخه مهم برای تنظیم یک گزارش خوب

د: دقت

و: وضوح

ا: اختصار

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

با مراجعه به سوابق گذشته با مراجعه به سوابق

به طرف بالا صعود کرد صعود کرد (بالا رفت)

عقیده عمومی بسیاری از مردم عقیده عمومی

نکات اساسی مهم نکات اساسی یا نکات مهم

از همه طرف احاطه شده احاطه شده

عیناً مساوی عیناً مساوی

کاملاً تمام کاملاً تمام

کاملاً مساوی کاملاً مساوی

جلوتر پیش دستی کرد پیش دستی کرد

...با یکدیگر تشریک مساعی کردند... تشریک مساعی کردند

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.

تعریف بند یا پاراگراف و نحوه استفاده از آن

تعریف:

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 (بخشها) جمله یا مجموعه هایی است که بین آنها ارتباط و همبستگی لفظی و معنایی بیشتری وجود دارد و روی هم مطلب یا مفهوم کامل و مستقلى را می سازد. به هر یک از آن بخش ها در یک گفتار، بند یا پاراگراف گویند.

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 آنکه 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 زیاده تر باشند، تنوع بیشتر؛ خستگی کمتر؛ و بهره گیری زیاده تر 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.

بند، 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 عنوانهای اصلی و فرعی آن را بازشناخت 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 کتابهای قدیمی نگاه کنید که در آنها 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 آنها 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 ناگسستنی دارد».

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 اینکه 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 احياناً خلاصه نیز می آید.

در پایان هر گزارش، حداقل یک پاراگراف را به پیشنهاد یا نتیجه اختصاص باید داد.

پاراگرافها از نظر نوع ارتباط دارای حالات زیر هستند:

الف) ممکن است پاراگراف ها 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 می کند و هیچ درنگی صورت نمی گیرد.

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

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

مرحله چهارم گزارش نویسی: 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 آنها می پردازیم تا گزارش ما خالی از اشکال بوده و مشکلی را ایجاد ننماید.

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؟
دوباره بنویسید:

کلیه کلمات، جملات و سایر مواردی را که در تجدید نظرها اصلاح گردیده است، عوض کنید و گزارش را دوباره بنویسید.

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 پر رنگ

- 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 پر رنگ 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. اینها 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 آنها 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.

دایره ها و یا مربعهای توپر وقتی بیشترین تأثیر را دارند که بخواهید بر روی بیشتر از یک ادعا تأکید کنید، و همین طور هنگامی که «عبارت یک خط یا کمتر» باشد.

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 کارایی، گامهای بزرگی برداشته ایم، ولی برای رسیدن به صافه جویی کامل باید:

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

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

این عبارتهای مقدمه، بطور واضح و روشن به خواننده می گوید که دو اصل مهم در صافه 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 عبارتها 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 آنها 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 آنها خط کشیده شده م ی توانند جایگزین عناوین بخشها 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 پر رنگ توجه خواننده را جلب کرده، متن را تقسیم می کند. علاوه بر اینکه عنوان بندی به عنوان علائم راهنما، این هوشیاری را به خواننده می دهد که یک موضوع جدید در حال آغاز است و به آنها می گوید که چگونه موضوع، به بخشهای دیگر گزارش مربوط میگردد.

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 میکنند، 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.

عناوینی نظیر « تاریخچه »، « خلاصه » و « ملاحظات » اگر چه متن را تقسیم می کنند ولی به خواننده، هیچ چیز در مورد بحث نمی گویند.

عناوین باید به تنهایی معنی دار باشند. هر عنوانی باید بدون مراجعه به متن قابل درک باشد، تا خواننده ای که از گزارش سطحی میگذرد، 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 باشند.

عناوین باید همسنگ باشند، به عبارت دیگر عناوین و زیر عنوانها در هر عنوان، باید قالب و فرم همسنگی داشته باشند، به بیان ساده عناوین در بخشهای نزدیک و وابسته، باید از لحاظ ساختاری مشابه باشند تا نشان دهند که آن بخشها به یکدیگر مرتبط هستند.

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 برخورد 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 آنها 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 آنها را از پیوستگی خسته کننده بربانید. 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 تکنیکهای نگارش نقش مهمی در تمرکز داشتن خواننده و رساندن بهتر پیام شما دارد، مهم است که در استفاده از آنها 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 صفحه ها جذاب است؟

- آیا عناوین، موضوع را مطرح می کند؟

- آیا نکات اصلی - که خواننده باید به خاطر بیاورد - در بدنه متن برجسته شده اند؟

بعضی از گزارش ها یا یادداشت های خود را بازنگری کنید، و ببیند:

- آیا می توانید از دایره ها و یا مربع های توپر سیاه، خط کشی زیر بعضی عبارت ها یا حروف بزرگ و پر رنگ برای تأکید بهتر استفاده کنید؟

- آیا نحوه نمایش سازگار است؟

- آیا لازم است هی چیک از عنوان ها تغییر کند؟

- چیزی را که هم اکنون در حال نوشتن هستید بخوانید، آیا می توانید آنرا با تأکید بر نکات اصلی بهبود ببخشید؟

- با افزودن چگونه؟

ساختن نکات بصری - جدول ها و نمودارها

نکات بصری - که در گزارش های مربوط به مدیریت عموماً نمودار نامیده می شود - بخشی ضروری در هر گزارش بلند و بسیاری از گزارش های کوتاه است. طراحی این نکات بخشی از وظیفه شما به عنوان یک گزارش نویس است. خیلی از نویسندگان در زمینه مسائل مدیریت، جدول ها یا نمودارها را - که شامل دیگرامها است - به عنوان بخشی از فرآیند حل مسأله مطرح می سازند. نویسندگان دریافته اند که این جدول ها و نمودارها در کشف روابط مهم و یا معنی دار بودن روندهایی که در غیر این صورت نادیده گرفته می

شدند، به آنها کمک زیادی می کند. گزارش نویسان با تجربه، قبل از نوشتن متن اولیه، نمودارهایی پیش نویس می کنند، حتی اگر از آنها به عنوان ابزار حل مسأله استفاده نکنند.

ساختن نمودارها و جدول ها در این مرحله به شما اجازه می دهد که نتیجه گیری را کنترل کنید. وقتی که با نمودار کار می کنید ممکن است ارتباطی که قسمتی از بحث خود را روی آن بنا کرده اید، کم رنگ 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 بزنید.

- 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 آنها را از بین ببرند. این کار ممکن است به دو دلیل صورت گیرد:

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

ثانیاً آنها 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 آنها بی میل هستند.

اگر می بینید که تمایلات فوق در شما وجود دارد خود را تحت فشار قرار دهید تا جلوی زیانهای 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 نسبتهای مهم تأکید می نماید.

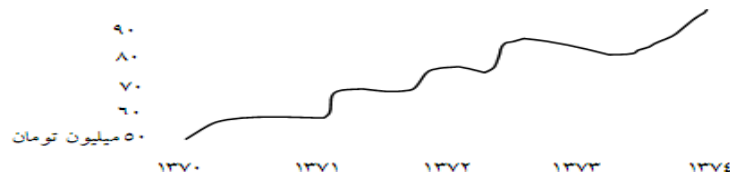
مجبور کردن خواننده برای مشخص کردن و معنی دار بودن جریانی از اطلاعات پر حجم (و غیر قابل هضم) وی را وادار می کند که کار شما را برای شما باقی بگذارد و ممکن نیست آنها به نتیجه ای که شما انتظار دارید برسند.

« به این جملات از گزارش یک نویسنده توجه نمایید ».

« درآمدها 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 می تواند نکته را بدین ترتیب بیان نماید تا مؤثرتر باشد:

« درآمدها که طی ۵ سال گذشته دو برابر شده اند، سال ۱۳۷۳ از رشد قابل توجه ای برخوردار بوده است. نمودار زیر را که نشان دهنده نحوه رشد ۵ سال گذشته است ببینید ».



با توجه به نمودار، خواننده حالا هیچ شکی 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 می آورند، ترسیم و نمایش ارتباطات به صورت گرافیکی به آنها کمک می کند 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 اینکه منحنی به چه اعداد و ارقامی استوار شده است، به یاد می آورد. بنابراین نمودارها وقتی به دقت بکار برده شوند، به خواننده کمک می کنند که بحث را به خاطر بیاورد.

فصل هفتم

استفاده از عناوین در گزارش ها

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 عنوانهای 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.

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 بکار 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.

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.

به جای عبارت: « بند ما قبل آخر مندرج در ظهر ورقه »

یا « ملائت 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.

چه بسا واژه ای چون « ملائت » که به معنی ثروت و دارایی آمده و صرفاً یک اصطلاح حقوقی است، جانشین نداشته باشد و کاربرد آن در محفل قضایی و حقوقی منحصر باشد، اگر چنین است، هیچ واژه ای جای آن را نم یگیرد، ولی وقتی ما آن لغت را برای خواننده ای می نویسیم که ابداً با آن آشنایی ندارد باید آن را به نحوی در پراتنز یا پاورقی توضیح بدهیم.

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 مسؤولیت 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 همانگونه 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 پهلوی) بنگاریم. تنها کافی است هر یک از ارکان جمله؛ فعل، فاعل، مفعول را سر جای خود بنشانیم.

در بعضی از زبانها، زبان گفتار با زبان نوشتار چندان فرقی ندارد. مردم همانگونه می نویسند که سخن می گویند. اما در برخی از زبانها، زبان گفتار با زبان نوشتار فرق می کند. هرچه زبان ادبیات ملتی پر بارتر و قدیمتر باشد، فرق میان زبان گفتار با نوشتار آن زبان بیشتر است.

زبان فارسی از جمله زبانهایی 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 هرگز در نوشته خود نمی آوریم: « نظرم اینه » بلکه می نویسیم: «نظرم این است».

فصل هشتم

نشانه گذاری و اهمیت آن در نگارش

« 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، نشانه ی قطع رشته صوت و ختم کلام است، و توقف کامل را می رساند و پایان یک جمله را اعلام می دارد؛ مثل « استاد روز گذشته به دانشگاه آمد ».

نقطه ، 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 (؛)

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: «عبید زاکانی دانشمند وارسته ای بود؛ ولی حاکم بر زمان مناسب نبود، حرف خود را در قالب شوخی و مزاح می گفت.»

دونقطه بیانی (:) :

دونقطه نشانه شرح است ،و هنگام توضیح بیشتر مطالب بکار می رود.دونقطه 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 گریزما ()

این علامت برای توضیح اضافی یا ذکر جمله ای که از بحث خارج است و نیز برای جداکردن 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.

قلاب، 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 ها ایجاب می کند، آن جمله با افزودن واژه مورد نظر تکمیل گردد. واژه افزوده شده را با نوشتن در داخل قلاب مشخص می کنیم؛ مانند،

«این خود نباید به نبشتن که به هیچ [حال] ناگفته به »

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

گیومه /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) می فرمایند: «بهترین مردم کسی است که از وجودش نفعی به بندگان خدا برسد».

یک ستاره (*)

یک ستاره برای جلب توجه و نظر مطالعه کننده به ذیل صفحه است، نشانه ی 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 پهلوی 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

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

الف-گزارش کتبی

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

ب-گزارش شفاهی

هرگاه اطلاعات، بررسیها و پژوهشها به صورت سخنرانی و مشاوره (بحث و گفتگو) ارایه 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 بگیرد و یکی از دو نوع گزارش را برای انجام مقاصد و تحقق اهداف خویش برگزیند.

در سازمانهای اداری غالباً که کارکنان، گزارش های خود را شفاهاً به سرپرستان مستقیم خود ارایه می دهند و حتی در مواردی که گزارش های کتبی نیز به وسیله آنها تهیه و ارایه گردیده است، در عین حال همان گزارش ها را از نوبه صورت شفاهی بیان می کنند.

بدیهی است هرگاه فاصله میان کارکنان و رؤسای آنها زیاد نباشد و گزارش ها نیز از مرز کارهای عادی و روزمره نگذرد، می توان در مواردی آنها را شفاهاً ارایه 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 پایینتر 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 برحسب 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 و غیره.
- آگاهی فوری گزارشگر از نتایج گزارش خود در بسیاری از موارد.
- مقرون به صرفه بودن آن در اکثر اوقات.
- تأثیری که می تواند از راه بکار بردن اشارات دست، خطوط چهره و پیشانی، حالات روحی، زیر و بم ساختن آهنگ کلمات، حرکات چشم، سکوت در موقعیتهای 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.
- استنباطهای 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 آنها.
- امکان ضبط و بایگانی برای سالها و بلکه قرنها.
- 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 ها برحسب 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 سازمانهای 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 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.

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 دهها 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.

انواع گزارش

گزارش از لحاظ دوره و مدت بر دو قسم است:

۱-گزارش ادواری

۲-گزارش اتفاقی

الف-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.

ب-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.

گزارش فردی، گزارش گروهی

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

۱-فردی

۲-گروهی

الف-گزارش 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..

ب- 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 گزینند 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.

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؟

الف موضوع گزارش چیست؟

موضوع گزارش مهمترین 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.

ب 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.

ت 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 ده 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 اطلاعاتی:

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.

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 مسئولان واحدها را دعوت کند و با طرح موضوع، نظر فرد 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.

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.

بهتر 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.

۱۰- گزارش های عمومی:

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

۱-۱۰- 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:

۱-۱۰-۱- گزارش های دوره ای ماهانه سالانه تراز نامه

۲-۱۰-۱- گزارش پیشنهادی

۳-۱۰-۱- گزارش آماری مربوط به پیشرفت کارهای سازمان

۴-۱۰-۱- گزارش وضعیت (تجزیه و تحلیل موقعیت دیروز و امروز سازمان)

۲-۱۰-۲- گزارش های بازرگانی

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

۱-۱۰-۲- گزارش های مالی

۲-۱۰-۲- گزارش های سالانه

۳-۱۰-۲- گزارش های جلسات (صورت مجلس)

۳-۱۰- 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.

۴-۱۰- 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 ارائه می گردد و معمولاً زمان آن مشخص نیست و فرم مخصوص ندارد. ۱۰-۶ -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.

۱۰-۷ -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.

۱۰-۸ -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 ...

۱۰-۹ -گزارش های مختلط

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

۱۰-۱۰ -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 می گردد.

۱۰-۱۱ -گزارش فردی

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

۱۰-۱۲ -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.

۱۰-۱۳ -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 دارد.

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 ارائه گزارش ها

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

-شکل مختصر

-شکل نیمه مبسوط

-شکل مبسوط

۱-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 می‌گنجد. (منظور از مختصر، ساده بودن گزارش و نداشتن اجزاء و مراحل گوناگون است.) گاهی این شرح یا توضیح، ساده است و مسأله‌ای ندارد، در این صورت موضوع گزارش توضیحی، تنها شامل بیان حقایق خواهد بود. بدین ترتیب:

-موضوع.

-متن، که تنها شامل بیان حقایق می‌شود.

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 گزارش‌های توضیحی چنان است که نیازی به مقدمه ندارد و تنها شامل حقایق امر و پیشنهاد یا نتیجه است. گاهی در گزارش‌های توضیحی مسأله‌ای 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 گزارش‌های توضیحی نیز ممکن است مقدمه داشته باشند یا نداشته باشند. معمولاً مسأله‌هایی که در این دسته از گزارش‌های توضیحی مطرح می‌شود ساده است و نیازی به تحلیل زیاد یا ارزشیابی ندارد و شخص تهیه کننده گزارش، به خوبی می‌تواند از عهده حل مسأله برآید. غالباً حقایق امر با توضیح مسأله یا مقصود همراه است.

-توضیح

گزارش‌های توضیحی، اطلاعی و گزارش‌های ماهانه و سالانه که غالباً ساده و شامل حقایق امر هستند، از نوع اول و گزارش‌های توضیحی که نیاز به بررسی و استدلال مختصر دارد از نوع دوم محسوب می‌شود. چنانکه گفته شد، گزارش‌های توضیحی در فرم مختصر می‌گنجد.

چگونگی تلفیق مسأله با موضوع

هرگاه در گزارش توضیحی مسأله‌ای آمده باشد، باید با موضوع تلفیق شود. صورت ترکیبی، مسأله و موضوع، عنوان گزارش را تشکیل می‌دهد.

به چهار صورت می‌توان 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 می‌پذیرد که طبیعتاً بهترین و مناسب‌ترین صورت خواهد بود. ذوق و هنر تنظیم کننده گزارش و احاطه او بر مسأله و مشکل و محتوای گزارش، عامل مهمی در گزینش مناسب‌ترین و بهترین صورت از صورتهای یاد شده محسوب می‌شود.

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

۲- 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 حلها 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

۳- 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 تبادل نظر بر اساس تکنیک « اداره جلسات مشورتی » هر نظر مورد نقد و بررسی قرار گیرد، مزایا و نقصهای هر یک سنجیده شود و بهترین نظر انتخاب و به عنوان نتیجه نهایی اعلام گردد.

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 مأخذ

فصل دوازدهم

خلاصه سازی

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 تصمی مهایی 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 نوشته ای 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 نوشته ای است از مهم ترین مطالب یک کتاب و یا یک مقاله و متن یک گزارش که به طور خلاصه تهیه شده است.

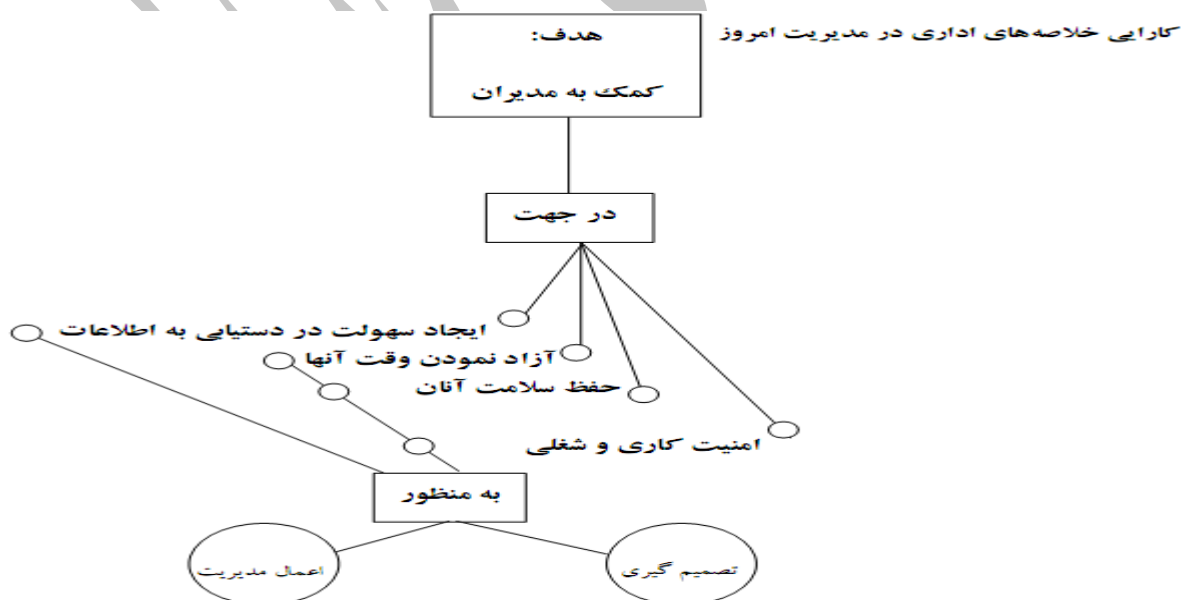
در تعریف خلاصه و یا چکیده در یک جمع بندی می توان گفت:

«چکیده خلاصه ای 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 بمنظور معاضدت به مسئولان و مدیران رده های بالای سازمان-که وقتی محدود و مشغله ای فراوان دارند-انجام می شود، آنها 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 همانطور که در نمودارملاحظه 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.



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. مراحل 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 بطور 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 ارائه می نماید.

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:	

اندازه و ابعاد:

- اندازه کاغذ: ۱۵۰ * ۱۴۸ میلیمتر

- کادر داخلی فرم: ۸۵ * ۱۲۳

کاربرد:

- 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.

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:

فرم شماره ۲

اندازه و ابعاد:

- اندازه کاغذ: ۱۴۸ * ۲۱۰ میلیمتر

- کادر داخلی: ۱۲۸ * ۱۸۰ میلیمتر

مشخصات فرم شماره ۲

نام فرم:

-فرم تلخیص گزارش و سایر نوشته ها

کاربرد:

-برای خلاصه نمودن گزارش، نامه، صورت جلسه، و سایر نوشته هایی 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 یادآوری های مهم در این جا 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.

فرم تلخیص

نام سازمان

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 - ضمایم			
۸- خلاصه مطالب: (به تفکیک)					
۹- سوابق:					
☐ سابقه ندارد	☐ سابقه دارد	☐ سابقه قبلی ضمیمه شد.	☐ سابقه در ارتباط:	☐ ضمیمه شد	☐ بدست نیامد
۱۰- توضیحات ضروری:					
۱۱- نام و سمت تلخیص کننده:		۱۲- امضاء و تاریخ:			

فرم شماره ۳

مشخصات فرم شماره ۳

نام فرم:

-فرم تلخیص گزارش های تحقیقاتی و مفصل

کاربرد:

برای خلاصه نمودن گزارش های تحقیقاتی و مفصل (از این فرم با جزئی تغییر می توان برای خلاصه نمودن طرح های تشریحی و مفصل و ه چنین مقالات نیز استفاده نمود) مورد استفاده قرار می گیرد.
اندازه و ابعاد:

- اندازه کاغذ: A4

- کادر داخل فرم: ۱۸۰ * ۲۶۱ میلیمتر

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، فصل ها و یا سایر تقسیم بندیها 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 مواردی که 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.
۱۲. این قسمت مخصوص امضاء و تاریخ است.

پایان