

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



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. گزارش اسم مصدر است و از اضافه کردن پسوند اسم مصدر ساز «ش» به بن مضارع «گزار» (از مصدر گزاردن) ساخته شده 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. در زبان انگلیسی "TO REPORT" به معنی گزارش دادن استفاده می شود که ریشه لاتین دارد، و از "REPORTARE" به معنی «باز پس آوردن» یا «بازگشت اطلاعات» گرفته شده است.

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 «ساده نویسی» و «سالم 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 بگیری 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.

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 آنکه 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:

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

ب- خود شروع به تهیه گزارشی می نمایید.

**الف:**

هنگامی که از شما خواسته می‌شود که یک گزارش تهیه کنید، می‌توانید این خواسته را به یک سؤال تبدیل نمایید. مثلاً اگر از شما خواسته شود که گزارشی از « نحوه گردش مکاتبات در داخل سازمان » برای رئیس سازمان تهیه کنید، این طور فرض کنید که او می‌خواهد 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 به سادگی عنوان می‌کنند (شاید علت این موضوع آن باشد که نسبت به موضوع کاملاً فکر نکرده اند و یا تصور می‌کنند خود شما مقصود آنها را خوب می‌دانید). ولی شما باید برای شروع به نوشتن کلیه سؤالاتی را که نیاز دارید بدون واژه پیرسید، و اگر احیاناً نمی‌توانید مستقیماً سؤالات خود را از وی پیرسید، 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 گزارش خواه می‌باشد عبارتست از اینکه:

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

وقتی فکر می‌کنید سؤال را به طریق صحیح تنظیم کرده اید، باید خود را به جای خواننده اصلی گزارش گذاشته، پیرسید: « آیا همه اطلاعات مورد نیاز را در پاسخ به این سؤال می‌یابم؟ » و اگر به نتیجه مثبت رسیدید، شروع به تدوین گزارش نمایید، در غیر این صورت سؤال خود را باید اصلاح کنید.

ب:

وقتی بر اساس خواسته فردی دیگر می‌نویسید، آن شخص منظور شما را می‌داند، ولی وقتی که شما آغاز کننده مکاتبه هستید، خواننده از ابتدا هیچگونه آگاهی از منظور شما ندارد، در این صورت خیلی مهم است که مسأله را به عنوان یک سؤال که از خواننده باید پیرسید، 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 آگاهیهای خود از بکارگیری ادله 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 مورد چگونگی «گردش مکاتبات» در سازمانهای موفق مشابه شروع کرده، سپس علل نارسایی و کندی کار را در سازمان متبوع توضیح دهید و نیز راه حل‌های رسیدن به هدف را ارایه 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 فایده‌ای و نتیجه کار صرف بیهوده وقت، انرژی، مواد و حتی موجب خسارت و زیان خواهد بود.

مراحل چهارگانه گزارش نویسی عبارت است 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



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



4. جمع آوری اطلاعات و داده ها
5. تحلیل و تفسیر
6. نتیجه گیری بر اساس داده ها و تفسیرها

1- 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 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:

- ۲-۱- تعیین هدف تحقیق - حدود تحقیق
- ۲-۲- معیارهای انتخاب متدولوژی تحقیق
- ۲-۳- طرح سؤالات، مشکلات و تنگناها
- ۲-۴- گزارشخواه کیست و دانستن نظر او نسبت به مسأله مورد بحث

۲-۱- تعیین هدف تحقیق (گزارش)

الف- اطلاع: صرف بیان حقایق و یا توصیف رویدادها یا

ب- اطلاع همراه با تفسیر داده ها و ذکر علل یا

ج- اطلاع همراه با تفسیر داده ها، ذکر علل و استنتاج به انضمام اریه 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 داده ها	Classification of data
ب- عینیت گرایی	Objectivity
ج- تحلیل داده های کیفی	Analyzing Qualitative data
د- تحلیل داده های کمی	Analyzing Quantitative data

اطلاعات بطور کلی یا مقداری (Quantitative) است یا غیر مقداری (Qualitative) .

تجزیه و تحلیل اطلاعات مقداری آسانتر است، زیرا با استفاده از روشهای 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 حاصله و تقلیل اشتباهات اطمینان حاصل گردد. در موارد اطلاعات غیر مقداری یا کیفی مانند رنگ مو یا نژاد، ملیت، کدگذاری، 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 متعکس 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 آنها را به سه طبقه 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 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 گزارشهای 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 نامربوط 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 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

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.

موضوع
مقدمه
بدنه اصلی (متن)
پایان

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 آرایه آمارها، داده ها و تحلیل و تفسیر آنها، بیان معیارها و اثبات مدعی است.

پایان گزارش

پایان گزارش شامل نتیجه گیری، آرایه 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

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

ب- در مورد خواننده ای که گمان می رود در برابر قبول نتایج و پیشنهادات مقاومت ورزد باید از روش استقرایی **Inductive** استفاده گردد بدین قرار که بدو آمار، اطلاعات آرایه 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.

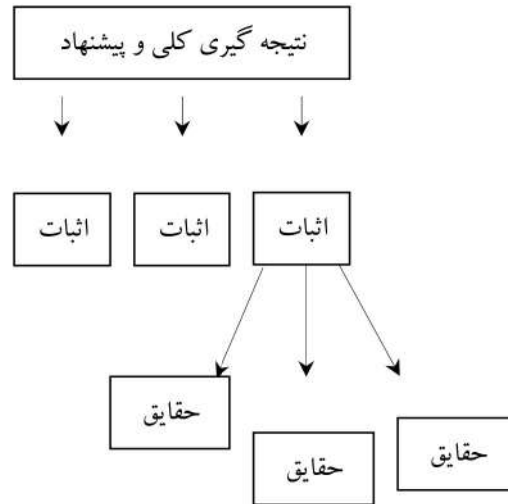


الگوهای ساختار گزارش

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:





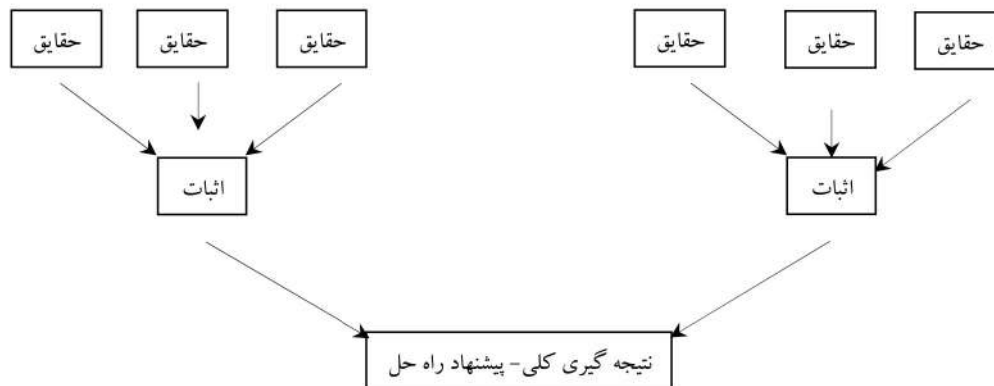
فایده الگوی قیاسی آن است که آنچه که خواننده برای تصمیم گیری لازم بداند مستقیماً و بلافاصله در اختیار او قرار می گیرد و نیازی به خواندن تمام گزارش پیدا نمی کند مگر آنکه شخصاً علاقمند باشد که بداند نتایج چگونه بدست آمده است. برای خواننده ای که به نتایج گزارش جهت گیری قبلی ندارد و بیم مخالفت اولیه از سوی وی نسبت به پیشنهاد و راه حل ارائه شده نمی رود میتوان 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 ارائه 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 توجیحات 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 ارائه می شود، سپس بر پایه آنها استدلال و نتیجه گیری شده و نهایتاً پیشنهاد و یا راه حل مسأله مورد نظر ارائه 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 سنجم، 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

با در نظر گرفتن:

۱- تقدم و تأخر

۲- امکانات

۳- موارد منطقی

۴- موارد مربوط

فهرست مطالب

بدون در نظر گرفتن:

۱- تقدم و تأخر

۲- ممکن یا غیر ممکن

۳- منطقی یا غیر منطقی

۴- مربوط یا نا مربوط

یکی دیگر از وسایلی که در این رابطه میتوان 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 شکلهای مختلفی صورت می گیرد:

<u>روش رسمی</u>	<u>روش عددی</u>	<u>روش اعشاری</u>
۱	۱	۱
۲	۲	۲
الف	۲-۱	۲/۱
ب	۲-۲	۲/۲
۳	۲-۳	۲/۳
۴	۲-۴	۳
<u>روش رسمی</u>	<u>روش عددی</u>	<u>روش اعشاری</u>
الف	۲-۴-۱	۴
ب	۲-۴-۲	۴/۱
ج	۲-۵	۴/۲
۱	۳	۴/۳



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.

نمونه کد بندی اطلاعات

موضوع: تجارت خارجی

۱- مقدمه

۲- صادرات

۲-۱- منابع مختلف صادرات

۲-۱-۱- صادرات مواد نفتی

۲-۱-۱-۱- صادرات نفت خام

۲-۱-۱-۲- صادرات فرآورده های نفتی

۲-۱-۱-۳- صادرات گاز

۲-۱-۱-۴- صادرات مواد پترو شیمی

۲-۱-۲- صادرات غیر نفتی

۲-۱-۲-۱- محصولات صنعتی

۲-۱-۲-۲- محصولات سنتی

۲-۱-۲-۳- مواد معدنی

۲-۱-۲-۴- محصولات غذایی

موضوع: تجارت خارجی



- ۳- واردات
- ۳-۱- نیازهای کشورهای کشور و منابع واردات
- ۳-۱-۱- واردات صنعتی و منابع آن
- ۳-۱-۱-۱- ماشین آلات
- ۳-۱-۱-۲- مواد اولیه
- ۳-۱-۲- واردات کشاورزی منابع آن
- ۴- بررسی توازن صادرات و واردات
- ۵- منابع و میزان مشارکت در صادرات
- ۵-۱- بخش دولتی
- ۵-۲- بخش خصوصی
- ۶- منابع و میزان مشارکت در واردات
- ۶-۱- بخش خصوصی
- ۶-۲- بخش دولتی
- ۷- نتیجه

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- قسمتها از لحاظ اندازه باید متعادل باشند.
- ۳- اختصاص یک بخش فرعی جداگانه بدون آنکه به بخش بزرگتر تعلق داشته باشد، مقذور نیست.



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 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 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



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 ارایه 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- 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.



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، در این مورد نکته ضروری آنست که حروف ربط تنها به منظور ارتباط دو عبارت به کار نمی رود بلکه وظیفه اساسی و مهم آنها در عین ایجاد ارتباط بین عبارات، نشان دادن نحوه ارتباط آنها 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 زیر:

" 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 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:

" آن مرد، چنانکه دیروز دیدید، همانجایی که دو اتومبیل تصادف کردند، که الحمدالله بخیر گذشت، بالای خیابانیکه 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 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 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 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 قدرت 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 می‌کند. 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:

<u>نویسیم</u>	<u>بنویسیم</u>
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:

<u>نویسیم</u>	<u>بنویسیم</u>
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

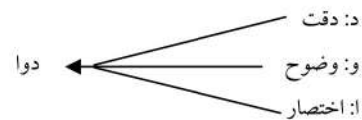
رعایت شیوه املاء فارسی

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



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



... با یکدیگر تشریک مساعی کردند	... تشریک مساعی کردند
با یکدیگر متحد شدند	... متحد شدند
کاملاً مخصوص	مخصوص
اولین و نخستین	اولین یا نخستین
در تاریخ اول اردیبهشت	اول اردیبهشت
در بسیاری موارد	غالباً
مورد مطالعه قرار داد	خواند
در تمام اوقات سال	همیشه
در اوقات اخیر	اخیراً

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^۱

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 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 گنجاند.

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، عنوانهای 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 آنکه در فهم مقصود دچار اشتباه می شویم. از این رو لازم است هر یک از اجزای مهم پاراگراف را در سطرهاى 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. بند، بهترین و طبیعی ترین وسیله برای نشان دادن طرح و ساخت گزارش است. چون فکرهاى زاید و اضافی گزارش دهنده، در نظام پاراگراف ها انعکاس می یابد. آغاز هر بند به نسبت سایر سطرها باید یک سانت تورفتگی 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 باز شناخت و فکر نویسنده را بدون هیچ ابهامی تا پایان دنبال کرد.

^۱ گزارش نویسی و آیین نگارش دکتر مهدی ماحوزی، چاپ پنجم، سال ۱۳۷۴، ص. ۹۷



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 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، ویژگیها، فواید و ارتباط آن با طرح کلی گزارش داریم، قبل از آغاز نگارش از میان برداریم. و اگر مطلب گزارش خود را به پاراگرافهای 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 آنها، 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.

^۱ گزارش نویسی و آیین نگارش: مهدی ماحوزی ۱۳۶۵. ه.ش.

**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 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)

- سوختهای 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 می کنیم که تقسیم بندی مطالب گزارش از اهمیت ویژه ای 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 (رابطه منطقی) تنظیم شده باشد، فکر خواننده را بدون هیچ زحمتی از مقدمه به نتیجه هدایت می کند و هیچ درنگی صورت نمی گیرد، 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 می داند راه میان بری 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 می دهند که برای مصاحبه استخدامی به « اهواز » برود. پس از عزیمت به اهواز و انجام موفقیت آمیز مصاحبه، از وی می خواهند از داوطلبان استخدام آزمون کتبی نیز به عمل آورد. اعلام دستور اخیر، سر و صدا ایجاد می کند و کارمند ناگزیر می شود، 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 می یابد.
- در پاراگراف دوم، جریان مصاحبه نوشته می شود.
- در پاراگراف سوم، از حساسیت داوطلبان استخدام در برابر اعلام آزمایش کتبی بحث می شود.
- در پاراگراف چهارم، جمع بندی مطالب، اظهار نظر، پیشنهاد و یا توصیه کارمند مطرح می گردد.
- در پاراگراف آخر، با توجه به همه جهات، از سرپرست تقاضا می شود 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 جمله های 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

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.

در حقیقت بدون ارزیابی و تجدید نظر آنچه 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 آنها 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 اجتراز 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 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 بخشد.



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 کارآیی، گامهای 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 عبارتهای 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 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 می‌سازد. در یک گزارش کوتاه جمله هایی که زیر آنها خط کشیده شده می‌تواند 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، می‌تواند 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 می‌کند. علاوه بر اینکه عنوان بندی به عنوان علائم راهنما، این هوشیاری را به خواننده می‌دهد که یک موضوع جدید در حال آغاز است و به آنها می‌گوید که چگونه موضوع، به بخشهای دیگر گزارش مربوط می‌گردد.

عنوان بندی معقول و مناسب نوشته ها، به خواننده چارچوب بحث را نشان می‌دهد. چون اغلب مدیران فقط عناوین را می‌خوانند، یک نویسنده خردمند از آنها برای ساخت نکات اصلی گزارش خود استفاده می‌کند.

اگر سازمان شما روشی خاص برای عنوان بندی مشخص نمی‌کند، می‌توانید 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 می‌کند، 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 می‌کند؛ عناوین با مشخص کردن ایده هایی خاص، خواننده را در انتظار می‌گذارد.

عناوینی نظیر «تاریخچه»، «خلاصه» و «ملاحظات» اگر چه متن را تقسیم می‌کنند. ولی به خواننده، هیچ چیز در مورد بحث نمی‌گویند.

به طور مثال در گزارشی که درباره مواد سمی در کودهای شیمیایی تهیه شده است. عناوینی مثل «ملاحظات کوتاه مدت» و «ملاحظات بلند مدت» نسبت به

عنوانهایی مثل «اقدامات اولیه می‌تواند مسمومیت را کاهش دهد» و «برنامه های بلند مدت، مسمومیت را حذف خواهد کرد» کم ارزشترند.

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. 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.
 - فعالیتهای 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 فعالیتهای 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 برخواهد 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 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 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 عبارات یا حروف بزرگ و پر رنگ برای تأکید بهتر استفاده کنید؟
- آیا نحوه نمایش سازگار است؟
- آیا لازم است هیچ یک 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 چطور؟

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 دیاگرامها 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.

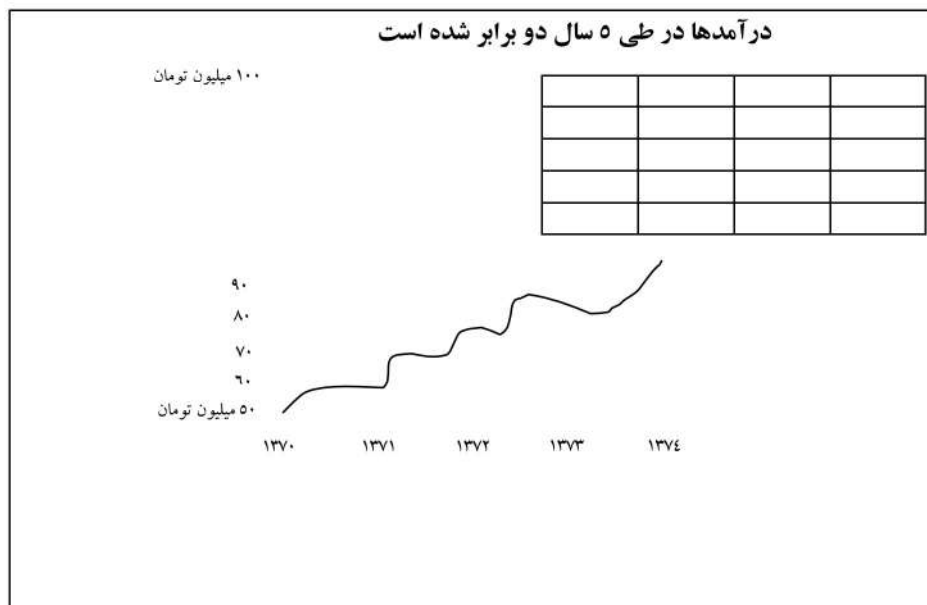
همیشه مطالب قابل ارایه را- اگر در وقت خواننده صرفه جویی کرده و نکات شما را مؤثرتر می کند- به صورت جدول یا گرافیک در نظر بگیرید.

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 توانست 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.

نکته مهم:

تصمیم در مورد این که از یک جدول و یا نمودار مشخص استفاده کنید، بستگی به مطالبی دارد که می خواهید نمایش دهید. جدول ها مقدار زیادی از داده های کمی را در یک فضای کوچک یکپارچه می کنند، بدون اینکه هیچ عددی را از دست بدهند. (همانطور که نقاط را روی یک منحنی رسم می کنید اتفاق می افتد)

اگر چه یک جدول دلالت ضمنی بر روابط و نسبتها، مخصوصاً در زمینه رشد یا کاهش دارد، ولی آنها را به وضوح نشان نمی دهد و بنابراین جدول ها ساده تر از نمودارها اشتباه تفسیر می شوند.

توصیه می شود 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 نماید.

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 عکسهای 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، آنها را تا حد ممکن نزدیک به محلی که به آنها اشاره شده است قرار دهید. نمودارهای موجود در بخش ضمیمه ممکن است هیچوقت دیده نشوند. هر چند، مستقل از اینکه 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 « همانطور که در نمودار شماره ۲ مشخص شده، بالغ بر ۴۵ درصد بودجه ما برای سال مالی ۱۳۷۵ صرف حقوق و مزایا شده است.» تا این که بگوییم « نمودار شماره ۲ را برای ارقام بودجه ببینید.» اگر نیاز به نمودار برای بسط کردن نکته در متن ندارید، باید نمودار را حذف کنید.

نمودارها و جداول خود را ارزیابی کنید:

هنگامیکه حداقل یک روز از تهیه نمودارهای شما گذشته است، به آنها 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.

شما می توانید کار خود را با نشان دادن نکات تصویری به همکاری که آشنا به موضوع نیستند، بسنجید. از آنها بپرسید: « آیا آنچه را که تلاش دارید بگویید، درک می کنند؟ » افراد با اظهار نظر در مورد کارهای گرافیکی احساس راحتی می کنند. این یک حالت کلاسیک از « من چیزی را درباره هنر نمی دانم، ولی می دانم که چه دوست دارم » است.

اگر به شما در مورد زیباسازی پیشنهادی می شود، در مورد دلایلی که در پشت پیشنهادها وجود دارند سؤال کنید، سپس تصمیم بگیرید. 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 قسمتهای مختلف گزارش را برای خواننده بسیار آسان ساخته است، استفاده از عناوینی است که بخشهای 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 روشتر 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، ثابتهای اهمیت پیدا می کند، در این صورت نوشته هر چه کوتاهتر باشد - چنانچه رسا باشد - بهتر است.



روزگاری نه چندان دور، ساده نویسی را نشانه « سبکی » و پیچیده نویسی را « وقار و متانت » می دانستند و معتقد بودند آدم فاضل و عالم باید طوری بنویسد که همه کسی نفهمد و بکوشد الفاظ غیر مصطلح و دور از فهم عمومی بکار برد، و گرنه از عوام شناخته نمی شود (۲).
زبان آن ملتی رسا و بزرگ است که دارای افکار خوب و بزرگ باشد. این سخن درستی است که گفته اند، « مردان بزرگ واژه های کوچک بکار می گیرند و مردان کوچک واژه های بزرگ و سنگین ».

هر کلمه ای - مانند انسان و تمدنهای بشری - مراحل سه گانه « زادن »، « رشد » و « مرگ » را می گذراند و به عبارت بهتر زبان هم مثل لباس، خوی و طرز فکر انسان پیوسته در تحول و انتقال است. هر کلمه ای وقتی درست است که بیشتر افراد به ویژه اهل لغت و ادب آن را درست بدانند و به کار برند.
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 اینکه 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 تودید 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 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.
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 آنکه 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.

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

یا، « ملالت 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 « ملالت » 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 نمی گیرد، ولی وقتی ما آن لغت را برای خواننده ای می نویسیم که ابداً با آن آشنایی ندارد باید آن را به نحوی در پرانتز یا پاورقی توضیح بدهیم.

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

<u>آشنا</u>	<u>ناآشنا</u>
پیوستن	الحاق
ضمیمه	الحاقیه
آشکارا	بالعیان
افتادگی	اسقاط
نویسندگان	محرران
جنگ	مصاف
پریشانی (پریشان حالی)	اضطرار
ابر	سحاب
کوشش ها	مساعی
بزرگی	حشمت
در نتیجه	بالمآل (مآلاً)
سرانجام	آخر الامر (بالاخره)
اکنون	الان
به ترتیب اهمیت	الاهم فی الاهم
۵ تا ۱۰	۵ الی ۱۰
تا آخر	الی آخر
تا بی نهایت	الی غیرالنهاییه
با هم	بالانفاق
یکباره (بی اندیشه قبلی)	بالبداهه
خلاصه	بالجمله



<u>آشنا</u>	<u>نا آشنا</u>
ذاتاً	بالذات
ناگزیر، به ضرورت	بالضروه
برخلاف، برعکس	بالعکس
عملاً، تا کنون	بالفعل
به مناسبت	بالمناسبه
نصف، نصف	بالمناصفه
نسبتاً، به نسبت	بالنسبه
به چشم خود	برأى العين
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



<u>آشنا</u>	<u>ناآشنا</u>
صاحب حق	دی حق
جاندار	ذی روح
گرانبها	ذی قیمت
جز	سوای
جانشین	علی البدل
پاپی	متوالی
به ویژه، مخصوصاً	علی الخصوص
پیوسته	علی الدوام
گویا، ظاهراً	علی الظاهر
فعلاً، اکنون	عجالتاً
اصولاً	علی القاعدة
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 الجملة
فوراً، بی درنگ	فی الفور
مثلاً	فی المثل
فوراً	فی المجلس
در واقع	فی الواقع

آشنا

در شمار عدم است، گویی نبوده است
 گویا، گویی
 چنانکه بود
 همچنان
 دست کم، اقلأ
 ناچار
 ناگزیر
 بی فایده - بیهوده
 ناچار
 ناگزیر
 تغییر ناپذیر
 بی پایان
 ابدی
 جدا نشدنی
 از این رو
 اما، ولی
 از این رو، بدین سبب
 باقیمانده
 جریان کار
 چکیده، خلاصه
 تا وقتی که

ناآشنا

کأن لم یکن
 کانه
 کما فی السابق
 کما کان
 لا اقل
 لابد
 لاجرم
 لاطنان
 لا علاج
 لامحاله
 لا یتغیر
 لایتنامی
 لایزال
 لاینفک
 لذا
 لکن (لیکن)
 لهذا
 مابقی
 شرح ماجرا
 ماحصل
 مادام



<u>آشنا</u>	<u>ناآشنا</u>
مقام بالاتر	ما فوق
پیشین	ما قبل
چگونگی واقعه	ما وقع
چیزی که به آن گرفتار می شوند	مبتلی به
او (مرد)	مشارالیه
او (زن)	مشارالیها
متأسفانه	مع ألسف
با این همه	مع هذا
در مجموع، مجموعاً	من حیث المجموع
امر قطعی و انکار ناپذیر (سخن خدا)	وَحَىٰ مَنزَلٌ

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 کزی 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 می‌گوییم، 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 بنشانیم.

در بعضی از زبانها، زبان گفتار با زبان نوشتار چندان فرقی ندارد. مردم همانگونه می‌نویسند که سخن می‌گویند. اما در برخی از زبانها، زبان گفتار با زبان نوشتار فرق می‌کند. هر چه 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 می‌کند، حال آنکه زبان نوشتاری در همه جا یکسان است. اگر در نگارش روی زبان گفتاری نیمه رسمی تکیه می‌شود. مقصود آوردن زبان گفتاری نیست، بلکه هدف رعایت سادگی زبان گفتاری در زبان نوشتاری است.

بدیهی است هرگز در نوشته خود نمی‌آوریم: « نظرم اینه » بلکه می‌نویسیم: « نظرم این است. »

در زیر نمونه‌هایی از جملات خیلی رسمی به نیمه رسمی تبدیل شده، به طوری که به شیوایی زبان هم لطمه‌ای وارد نشده است، ذکر می‌کنیم.



جملات نیمه رسمی	جملات خیلی رسمی
به خواهد کوشید.	به اهتمام خواهد نمود.
نظر شما را به این نکته جلب می‌کنم.	نظر عالی را به این نکته معطوف می‌دارم.
بما رسید. متشکرم.	بسیله چک ارسالی را با نهایت امتنان اشعار می‌دارد.
فتن شغل مناسب، با کمال میل به او کمک خواهم کرد.	فتن یک شغل مناسب با کمال مسرت به شخص مورد نظر مساعدت خواهم نمود.
للالعه توضیحات این بند از قانون به تبصره های پشت این مینایت فرمایید.	للالعه توضیحات این بند از قانون، به تبصره های مندرج درظهر مینایت فرمایید.
های نهادهای انقلاب نباید با موازین آشکار فرهنگ مبانی قانون اساسی جمهوری اسلامی مغایر باشد.	ت متخذة توسط نهادهای انقلابی نباید مینایت و مغایرت با برجه و تفهیم شده فرهنگ اسلامی و مبانی قانون اساسی اسلامی ایران داشته باشد.





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، هدفها و مفهومی های ذهنی خود را به دیگران می فهمانیم و پیغامهای 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 آنها 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، 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، مکت و درنگ کوتاهی را اقتضاء کند ویرگول می‌گذاریم، مثال: اگر برادران به موقع آمده بود، به احتمال زیاد، برای این مورد انتخاب می‌شد.

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

دو نقطه بیانی (:)

دو نقطه نشانه شرح است، و هنگام توضیح بیشتر مطالب بکار می‌رود. دو نقطه نشانه مکثی بلند تر از نقطه می‌باشد. مثال: ساعات حرکت هوایمای 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 می‌شود. مثال: فقر فرهنگی در اجتماع موجب بروز فساد و ... می‌شود.

چند نقطه (.....)

چند نقطه نشانه حذف یک یا چند جمله می‌باشد.

مثال:

ای خواجه اگر همی بهشتت هوس است

خیرات بکن اگر ترا دسترس است

خیرات چو کرده ای پرو 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 می کنند (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 می نماییم 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، نشانه‌ی 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 بگنجانند، 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 حاشیه‌ی 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 آرایه 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 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 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 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، لطفیه 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 ذریبط.
- 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 گزارش های یکنواخت و استاندارد شده، پرتویی از فکر و ابتکار نویسنده دیده نمی شود، بنابراین اگر در اینجا از گزارشی سخن می گوئیم، مقصود گزارشی است که برخاسته از فکر و ابتکار نویسنده آن باشد و نیروی اندیشه وی در پروراندن مطالب گزارش سهمی بسزا داشته باشد.

نیک می دانیم که گزارشهای 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 مسؤولیت 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- آرایه یک درخواست و راه حل. ✓

نمونه ای که در پی 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)

تاریخ: ۶۳/۱۲/۱

شماره: ۱، م / ۲۲۳۴/۱۸۰

پیوست: ندارند

به : معاونت محترم وزارت نفت
از : رئیس امور مالی
موضوع: پرداخت وام به شرکتهای وابسته

محترماً در پاسخ نامه شماره ۱۲۳۴ مورخ ۶۳/۱۱/۱ در مورد پرداخت مبلغ سیصد میلیون ریال به شرکتهای 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 اینکه پرداخت وام طبق اساسنامه شرکت محدود گردیده است و نیز اعتباری به این منظور در بودجه سال جاری پیش بینی نشده است، لذا چنانچه تأمین گردد، اتخاذ یکی از راه حلهای 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 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.



(نمونه گزارش رسمی بلند)

تاریخ: ۶۴/۲/۱۸

شماره: م.د.ت.ب. ۱۲۱/۵۷/

پیوست: ندارد

به : مقام محترم مدیریت عامل سازمان آب منطقه‌ای

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

عطف به بخشنامه شماره ۱۹/۷۲۶۲/۲۳۴ مورخ ۶۳/۱۰/۲۷ جناب عالی در خصوص نحوه انجام برنامه کشیک واحدها و لزوم ایجاد تغییراتی در « آیین نامه کشیک نوبت کاری »، بررسیهای لازم از سوی این دفتر انجام شده است که نتایج آن به شرح زیر جهت بررسی و صدور دستور لازم تقدیم می گردد.

وضعیت فعلی برنامه کشیک در سازمان

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.

**۱-۱- 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.

۱-۲- امور تصفیه خانه ها و آزمایشگاهها:

برای انجام تعمیرات ضروری در ساعات غیر اداری تصفیه خانه ها، 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.

۱-۳- 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، درپچه های شیرهای شبکه و فشار شکن بالا آمده و یا پایین می افتد، که در هر دو صورت بایستی در ساعت های خلوت این کارها را انجام داد.

۱-۴- 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.

۱-۵- قسمت انبار مرکزی

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:****۲-۱- کشیک مهندسین:**

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

ساعات کار مهندسین کشیک از ۱۴/۳۰ تا ۷ صبح می باشد.

مهندسین کشیک در مدت کشیک به عنوان قائم مقام مدیر عامل عمل می کنند، و در صورت لزوم می توانند 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.

۲-۲- کشیک مدیران

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.
 ۲. این عمل می تواند به کاهش برنامه های کشیک که در این اواخر در بسیاری از این واحدها متداول شده است، کمک نماید.
 ۳. 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 ۱۴:۳۰ 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:



حقوق و مزایای ثابت $\times \frac{1}{3}$

که در سازمان به صورت:

[حقوق و مزایای ثابت $\times \frac{1}{3}$] $\frac{1}{3}$

عمل می شود ($\frac{1}{3}$ به این دلیل به فرمول اصلی اضافه شده که معتقدند فرد کشیک عملاً ۸ ساعت از ۲۴ ساعت یعنی $\frac{1}{3}$ زمان کشیک را کار می کند و بقیه اوقات آماده به کار می باشد).

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 $\frac{1}{60}$ حقوق 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 قیمتها 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 $\frac{3}{100}$ 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**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 دربارهی 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 اینها، بررسی و برآورد می شود، یا از موجودی ائبار 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 خسارتها 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.

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. درباره درستکاری یکی از کارکنان در اداره یا وزارتخانه ای شک حاصل می شود، نسبت به دعوت ورزشکاران از یک کشور خارجی انجام دادن مطالعاتی را لازم می بینند.

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 دربارهی 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:

فردی

گروهی

-۱

-۲

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، یا مطلب مورد گزارش جنبه فنی دارد و در آن مؤسسه بیش از یک کارشناس وجود ندارد، یا اصلاً مسؤولان 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 مسؤولیت متوجه یک نفر باشد نتیجه بهتری به دست می آید.

ب- گزارش گروهی

در تهیه گزارش گروهی چند نفر همکاری می کنند، و این هنگامی است که مسؤولان 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.



در این صورت باید افراد گروه در علوم و فنون گوناگون صاحب تجربه و تخصص باشند و مسائل فنی، اداری، بازرگانی و غیر اینها را نیک بدانند، تا بتوان از نتیجه کار گروهی برخوردار شد.

در تهیه گزارشهای دسته جمعی باید همه خود را مسؤول 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؟

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 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 ای 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 ارایه 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.

- 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.

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 نامه‌ای 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 گزیده‌ای 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 موفقیت یا عدم موفقیت اوست.

۱۰- گزارش های عمومی:

این نوع گزارش، همه اقسام گزارش ها را غیر از گزارش تحصیلی، در بر می گیرد. گزارش های عمومی شامل گزارش های بانکها، شرکتها، 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:

۱-۱-۱- 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:

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

۱-۱-۱-۲- گزارش پیشنهادی

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

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

۱-۲- گزارش های بازرگانی

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

۱-۲-۱- گزارش های مالی

۱-۲-۲- گزارش های سالانه

۱-۲-۳- گزارش های جلسات (صورت مجلس)

**۱۰-۳- 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.

۱۰-۴- 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.

۱۰-۵- 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.

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.

**۸-۱۰- 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 ...

۹-۱۰- گزارش های مختلط

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

۱۰-۱۰-۱۰- 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.

۱۱-۱۰- گزارش فردی

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

۱۲-۱۰- 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 برگرفته 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.

۱۳-۱۰- 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 ارایه گزارش ها

هر یک از گزارش های مذکور در شکل های زیر ارایه 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 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، اطلاعاتی 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

هر گاه 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 صورتهای یاد شده محسوب می شود. غالباً بهترین صورتهای 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 تازگی داشته 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 اینکه خود او امکاناتی داشته باشد که رئیس از آن امکانات بی خبر است.

در این صورت هیچ شکل دیگری از شکلهای 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:

شماره: م.ک م ۱۸۹۰/۳۰

تاریخ: ۶۴/۶/۸

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 بخشهای وسیعی از آن نوسازی شده و به دستگاههای 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 بیکره عظیم مدد رسانند، تا بتواند در عرصه رقابتهای داخلی و خارجی همچنان پشتوانه ای برای اقتصاد کشور باشد.

یکی از اقدامات بجا و اساسی در این مجتمع، تأسیس مرکزی به نام « مرکز کامپیوتر » است. در سال ۱۳۵۷ دستگاهی به نام « مینی کامپیوتر CS/40 » خریداری و در حوزه معاونت تشکیلات (امور اداری) کارخانه نصب گردید. با راه اندازی این دستگاه فعالیتهای این مجتمع سرعت و نظم بیشتری بخود گرفت و بازده کار به صورت حیرت انگیزی افزایش یافت.

**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:

۱-۱ تحلیل گر (یک نفر)

۱-۲ برنامه نویس (دو نفر)

۲- بخش بهره برداری اطاق کامپیوتر:

۲-۱ مسؤل اتاق کامپیوتر (یک نفر)

۲-۲ کاربر یا تولید کننده (دو نفر)

۲-۳ پانچیسست (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 نویسی سیستم)

ب- وظیفه برنامه نویسی:

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

پ- وظیفه مسؤل 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 متگنه 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:

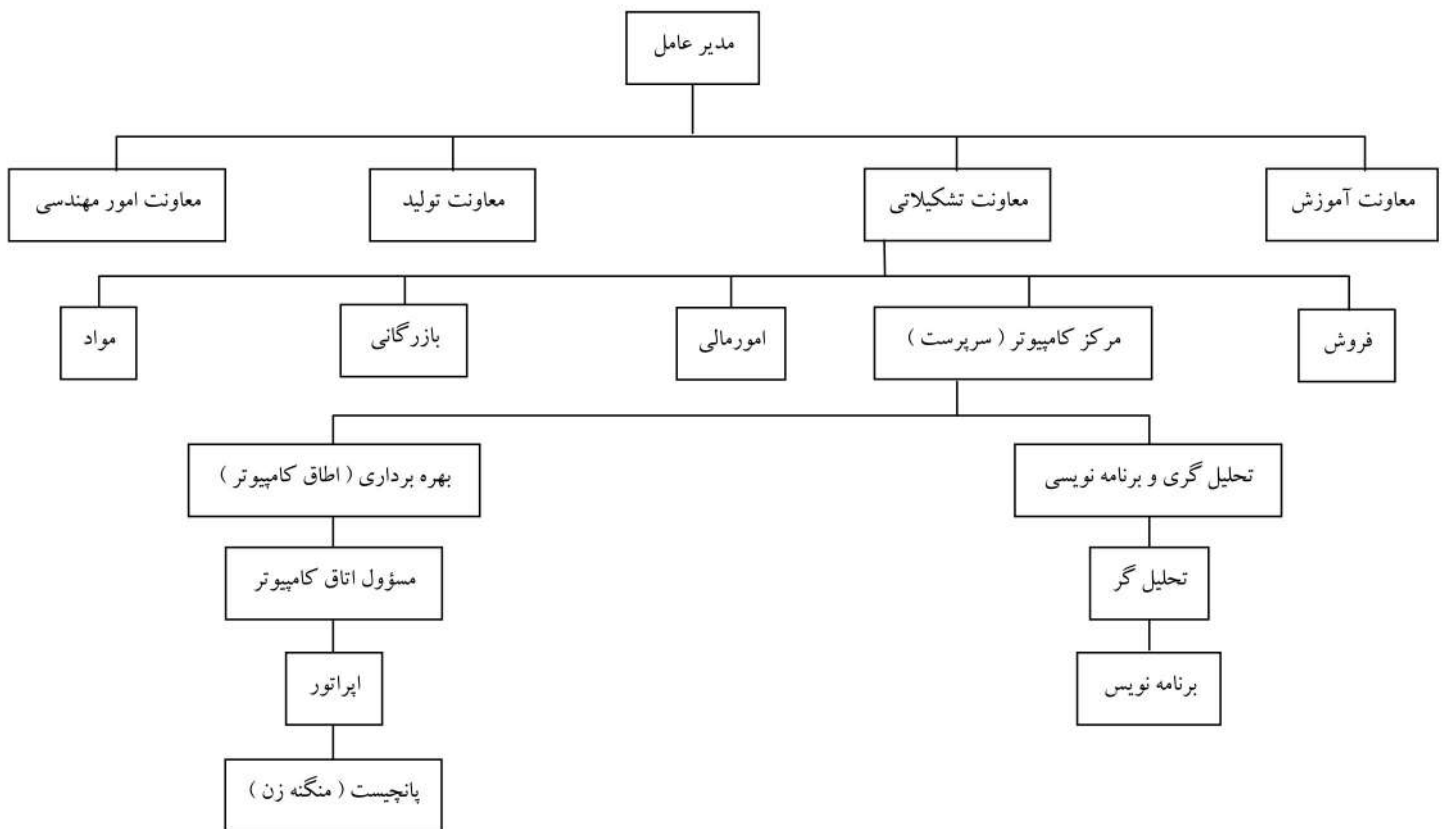
۱. نسبت به تصویب چارت پیشنهادی این مرکز تصمیم لازم گرفته شود.
۲. نسبت به خرید کامپیوتر بزرگتر دستور مساعد صادر گردد.
۳. ترتیبی داده شود که ادارات و واحدهای این مجتمع در مراجعه به این مرکز نظم و نوبت را دقیقاً رعایت کنند. شاید توضیح این نکته که « دستگاه بیش از ظرفیت نهایی، توان بازده ندارد و از نیروی انسانی موجود نیز بیش از ۱۲ ساعت کار و فکر مداوم نمی توان انتظار داشت » تا حدودی قانع کننده باشد.

نام و نام خانوادگی

امضاء

رونوشت:

۱. معاونت آموزشی
۲. بخش تحلیل گری و برنامه نویسی
۳. بخش بهره برداری
۴. بایگانی



(چارت سازمانی مرکز کامپیوتر ماشین سازی اراک)

**۲۵- گزارش تحلیلی**

در این گزارش حتماً مسأله ای وجود دارد که ممکن است راه حل یا راه حل هایی 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

**۳۳- 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 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 سوادی از کشور جمهوری اسلامی ایران ریشه کن گردد؟
 - چگونه می توان جریان قیمت گذاری نفت خام توسط اعضای « اوپک » را از نوسانات و بازیهای سیاسی در امان نگاه داشت؟
 - بررسی راههای مبارزه با تورم در اوضاع بحرانی جهان امروز و با توجه به تحریم اقتصادی.
 - ارایه نظرها، پیشنهادها و توصیه های ایران در سمینار بین المللی 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 پا گیر باعث گردیده است که مدیران وقتی محدود و مشغله ای فراوان داشته باشند. به خصوص در سازمان های جدید التاسیس 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 کنترل های لازم، امنیت کاری و شغلی خود را حفظ نماید.

معنی و مفهوم:

خلاصه در لغت: خالص، برگزیده، منتخب- کوتاه شده مطلب یا نوشته ای (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 (فرهنگ عمید) 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.

^۱- دکتر محمد معین- فرهنگ فارسی- جلد اول



منظور از خلاصه نمودن در این جا بیان اصل مطلب در کوتاه ترین شکل می باشد. بطوریکه به هیچ وجه به اصل مطلب خدشه ای وارد نیاید. در اصطلاح اداری، خلاصه نمودن گزارش ها- طرح ها- 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 بطوریکه در کوتاه ترین زمان ممکن، اطلاعات، پیام های مهم و درخواست ها را دریافت داشته و به سهولت بتوانند نسبت به اقدام و یا ارجاع و پاسخ آن ها 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 آورده اند، صرف وظایف اصلی مدیریت و یا سایر امور بنمایند.

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

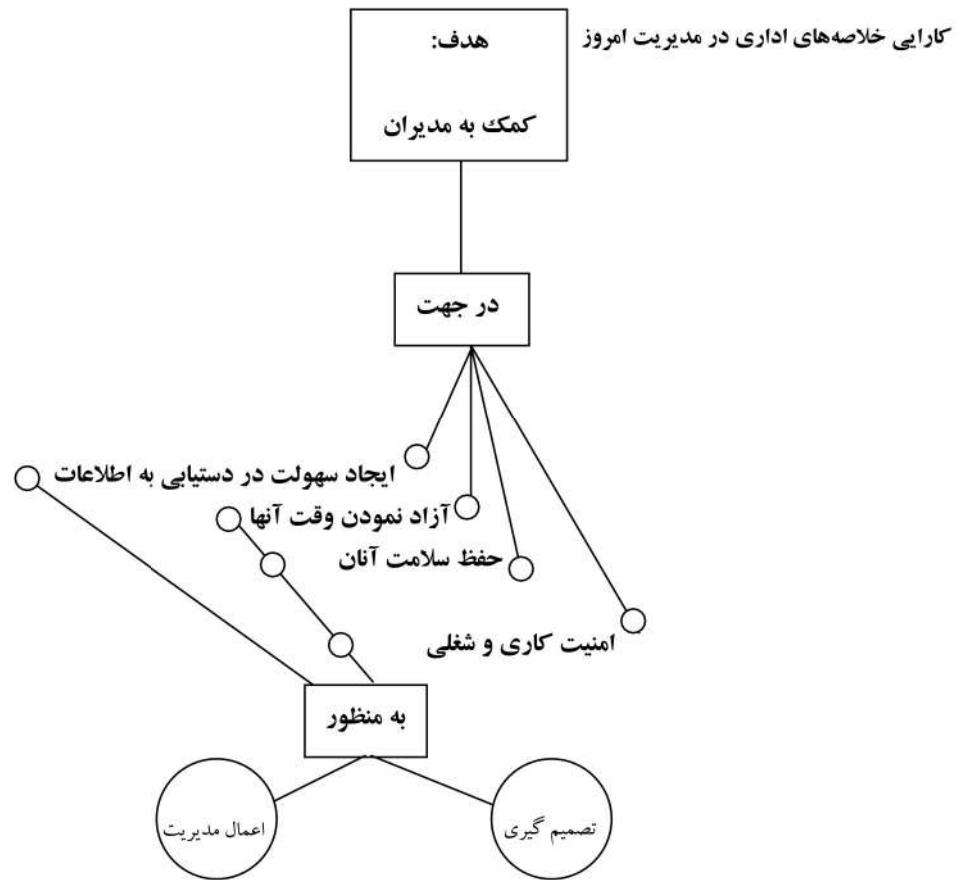
« چکیده خلاصه ای است دقیق و مفید و صحیح از یک نوشته که ممکن است شامل فشرده تمام مطالب مهم و یا فشرده قسمت های ویژه یا فهرستی از محتوای آن باشد.»^۱

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 نمودار شماره ۱ 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.

^۱- کتاب نمایه سازی و چکیده نویسی- تألیف جنیفر راولی ترجمه دکتر جعفر مهرداد. از انتشارات سازمان مدارک فرهنگی انقلاب اسلامی، چاپ اول، سال ۱۳۷۴، صفحه ۱۹.



**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 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.



نمودار مراحل تلخیص

شناسایی و تشخیص (۱)	
<p>۱- هدف مشخص شود.</p> <p>۲- استفاده کننده از خلاصه شناخته شود.</p> <p>۳- نیاز استفاده کننده از خلاصه تعیین گردد.</p> <p>۴- موضوع نوشته شناخته شود.</p> <p>اشاره:</p> <p>در شناسایی عناصر تحقق واقعه ملاک کار باشد.</p> <p>که؟ کجا؟ کی؟ چه؟ چرا؟ چگونه؟</p>	<p style="text-align: center;">مطالعه و یادداشت برداری (۲)</p> <p>۱- مطالعه اولیه جهت شناخت چهارچوب کار</p> <p>۲- مطالعه دقیق جهت شناخت ماهیت کار و تشخیص مطالب مهم.</p> <p>۱-۲- حذف اضافات و بررسی آنچه باقی مانده و یادداشت مطالب با اهمیت.</p> <p>۲-۲- برداشت و یادداشت مطالب مهم.</p> <p>۳- تنظیم یادداشت‌ها.</p> <p>۴- کنترل نوشته و تطبیق با یادداشت‌ها جهت حصول اطمینان از کامل بودن یادداشت‌ها.</p>
<p style="text-align: center;">آماده سازی خلاصه (۳)</p> <p>۱- طرح اولیه آماده شود (چکیده خام)</p> <p>۲- طرح اولیه بر اساس موازین علمی مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد.</p> <p>۳- حکم و اصلاح لازم بعمل آید.</p> <p>۴- چارت مناسب برای چکیده تعیین گردد.</p> <p>۵- در صورت لزوم از فرم مخصوص استفاده شود.</p> <p>۶- مطالب آماده شده به صورت نهایی تنظیم شود.</p>	



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:

نمونه ۱ (به صورت فرم)

اندازه و ابعاد:

- اندازه کاغذ: ۱۰۵ × ۱۴۸ میلیمتر

- کادر داخلی فرم: ۸۵ × ۱۲۳ میلیمتر

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 با استثناء 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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 نوشته‌هایی 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 یادآوری‌های 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
گزارش های تحقیقاتی و مفصل

نام سازمان

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:					
<input type="checkbox"/> سابقه ندارد		<input type="checkbox"/> سابقه دارد		<input type="checkbox"/> سابقه قبلی ضمیمه شد.	
<input type="checkbox"/> ضمیمه شد		<input type="checkbox"/> سابقه در ارتباط:		<input type="checkbox"/> 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 همچنین مقالات نیز استفاده نمود) مورد استفاده قرار می گیرد.

اندازه و ابعاد:

قطع کاغذ: A4 - ۲۱۰ × ۲۹۶ میلیمتر

کادر داخلی فرم: ۱۸۰ × ۲۶۱ میلیمتر

(با توجه به ضرورت چاپ، اندازه کادر داخلی فرم های کاغذ A4 در این کتاب از اندازه اصلی قدری کوچکتر شده است.)

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 بندی ها 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.