

اصول گزارش

نویسی و خلاصه

سازی مکاتبات

اداری

کلیات و شناخت گزارش:

واژه‌ی گزارش به معنی به جای آوردن، انجام دادن، اظهار نظر کردن، در میان نهادن و شرح و تفسیر کردن است. این واژه از مصدر گزاردن ساخته شده است. «گزار» (بن مضارع) + «ش» (پسوندها) مصدر ساز).

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

گزارش نویسی:

همگی ما با گزارش‌های خبری که از رادیو و تلویزیون بخش و یا در روزنامه و مجله چاپ می‌شود آشنا هستیم. معمولاً این گزارش‌ها نسبت به یک واقعه‌ی اجتماعی، اقتصادی و یا خبری مهم تهیه می‌شوند. آن‌چه که در گزارش توسط گزارنده ارائه می‌شود تفسیر، شرح و اطلاع‌رسانی نسبت به موضوع گزارش است. در واقع گزارنده سعی دارد گزارش خود را به صورت شفاف و واضح نسبت به عواملی که مورد نظر مخاطب می‌باشد عرضه کند.

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

در واقع گزارش‌نویسی، فنی است که با آگاهی از آن، مطالب هر موضوعی را می‌توان، طوری طبقه بندی کرد و نظم بخشید که هدف مورد نظر را در کوتاه‌ترین زمان و با ساده‌ترین کلام به دست آورد.

فایده گزارش‌نویسی:

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.

انواع گزارش

انواع گزارش‌ها بر اساس *ارائه* به دو نوع متفاوت تقسیم می‌شود:

الف- گزارش کتبی

چنانچه ارائه اطلاعات، بررسی‌ها و پژوهش‌ها به صورت کتبی باشد، آن را گزارش کتبی می‌نامند.

ب- گزارش شفاهی

هرگاه اطلاعات، بررسی‌ها و پژوهش‌ها به صورت سخنرانی و مشاوره (بحث و گفتگو) ارائه شود، آن گزارش را شفاهی گویند. گاهی فوریت مطالب و عدم نیاز به نگهداری آن در پرونده جهت مراجعه‌های بعدی، ایجاب می‌کند که گزارش‌ها به صورت شفاهی عنوان شود.

مزایا و مشکلات گزارش‌های کتبی و شفاهی

هر یک از این دو نوع گزارش دارای مزایا و مشکلاتی است که آگاهی از جزئیات این مزایا و مشکلات، فرد را قادر خواهد ساخت که با توجه به سایر جوانب، به روشنی تصمیم بگیرید و یکی از دو نوع گزارش را برای انجام مقاصد و تحقق اهداف خویش برگزیند. غالباً در سازمان‌های اداری کارکنان، گزارش‌های خود را شفاهاً به سرپرستان مستقیم خود ارائه می‌دهند و بعضاً در مواردی که گزارش‌های کتبی نیز ارائه گردد در عین حال همان را مجدداً به صورت شفاهی نیز بیان می‌کنند.

بدیهی است هرگاه فاصله میان کارکنان و رؤسای آن‌ها زیاد نباشد و گزارش‌ها نیز از مرز کارهای عادی و روزمره نگذرد، می‌توان در مواردی آن‌ها را شفاهاً ارائه کرد، ولی غالباً گزارش‌های اداری به صورت کتبی تنظیم و ارسال می‌گردد.

یادآوری:

در ارسال گزارش‌ها سلسله مراتب اداری را باید رعایت کرد و به همین دلیل معمولاً دریافت‌کننده هر گزارش، رؤسای مستقیم هستند. گاهی گزارش‌هایی که از طریق سلسله مراتب اداری ارسال می‌شود، برای ایجاد هماهنگی بیشتر برای مقامات هم‌سطح و نیز برای ابلاغ، جهت مقامات پایین‌تر است. گاهی هم بعضی از گزارش‌ها ایجاب می‌کند که برای آگاهی عموم خلاصه و به صورت بخشنامه صادر گردد.

مزایای گزارش‌های 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...

مشکلات گزارش‌های شفاهی

- نامناسب بودن محل گزارش نداشتن نور و شرایط لازم و کافی.
- نبودن وسایل مورد نیاز.
- نبودن فرصت کافی برای دعوت از افراد ذی‌ربط.
- استنباط‌های گوناگون افراد از مطالب طرح شده...

مزایای گزارش‌های کتبی:

- امکان استفاده از وقت و زمان به اندازه کافی.
- امکان استفاده عمومی از گزارش‌ها از طریق تکثیر و انتشار آن‌ها.
- مستند ساختن آن با اسناد، مدارک، آمار، تابلو رنگی، تصاویر و سایر امکانات...

مشکلات گزارش‌های 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

- دشواری استفاده از تمام اصول گزارش‌نویسی و مبادله اطلاعات...

گزارش بر اساس دوره و مدت بر دو قسم است:

الف- گزارش ادواری ب- گزارش اتفاقی

الف - گزارش ادواری که مربوط به یک واحد بزرگ اداری، صنعتی، کشاورزی، بازرگانی، فرهنگی و غیر این‌هاست، در پایان یک دوره و در موعد مقرر و معین تهیه و تنظیم می‌شود و مثلاً ممکن است ماهانه و یا سالانه باشد. این نوع گزارش‌ها درباره‌ی امور شخصی صورت می‌گیرد 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 می‌شود، یا از موجودی انبار صورت برداری می‌کنند..

ب- گزارش اتفاقی

این نوع گزارش جنبه منظم و تکراری ندارد بلکه اتفاقاً و بر حسب نیازی که پیش می‌آید، تهیه می‌شود. مثلاً در یک اداره تصمیم می‌گیرند که یکی از شعبه‌ها را منحل کنند یا بر تعداد دوایر و تشکیلات موجود بیفزایند. در یک بانک تصمیم می‌گیرند که معاملات خاصی روی سرمایه خود انجام دهند در چنین مواردی معمولاً فرد یا افراد بصیر و مطلعی را مأمور مطالعه و تهیه گزارش می‌کنند که درباره‌ی آن مطالب اطلاعات و مدارک لازم را جمع کنند و در ضمن نتیجه بررسی و پیشنهادهای لازم را طی گزارشی ارائه نمایند.

این نوع گزارش‌ها را که گاه بر حسب احتیاج و برای مقصود ویژه‌ای تهیه می‌شوند گزارش‌های اتفاقی به شمار می‌آورند.

انواع گزارش‌ها بر اساس موضوع عبارتند از:

الف: گزارش‌های توضیحی

ب: گزارش‌های تحلیلی

پ: گزارش‌های ارزشیابی

الف: گزارش توضیحی

ممکن است گزارش، جنبه توضیحی داشته باشد و مطلب یا مطالبی را در یک یا چند صفحه تشریح کند. این نوع گزارش در فرم مختصر می‌گنجد. (منظور از مختصر، ساده بودن گزارش و نداشتن اجزاء و مراحل گوناگون است.)

گاهی این شرح یا توضیح، ساده است و مسأله‌ای ندارد، در این صورت موضوع گزارش توضیحی، تنها شامل بیان حقایق خواهد بود. بدین ترتیب:

- موضوع.

- متن، که تنها شامل بیان حقایق می‌شود.

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

۱- مقدمه

۲- حقایق امر

۳- پیشنهاد یا نتیجه

گاهی در گزارش‌های توضیحی مسأله‌ای نیز مطرح است. از این رو موضوع باید به نحوی بیان کننده مسأله نیز باشد و به عبارت بهتر، موضوع، دیگر ساده نیست، بلکه تلفیقی است از مسأله و حقایق امر. پس موضوع گزارش توضیحی در این صورت شامل صورت مسأله (توضیح مسأله) و بیان حقایق امر یا محتوای گزارش خواهد بود. بدین ترتیب:

موضوع (تلفیقی از محتوای گزارش و مسأله)

- متن، که شامل بخشهای زیر است:

۱. بیان حقایق

۲. توضیح مسأله یا مقصود

۳. پیشنهاد یا نتیجه

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

غالباً بهترین صورت‌ها برای تلفیق مسأله و موضوع، حقیقت امر است که به شکل جمله خبری نوشته می‌شود. ولی چون غالب موضوع گزارش‌ها شکل مصدری دارند، غالباً تصور می‌کنند، موضوع حتماً باید صورت مصدری داشته باشد و حال آن که این پندار درست نیست.

به عنوان مثال در یک سازمان اداری سرپرستی هست که ده سال تجربه مفید دارد و واحدی را اداره می‌کند. در خلال این ده سال، به مسائل و مشکلاتی برخورد کرده است که ممکن است حتی برای مدیر سازمان هم تازگی داشته باشد. اکنون می‌خواهد راه حلی ارائه نماید یا پیشنهادی بدهد که آن مشکلات و مسائل حل شود. چنین سرپرستی تصمیم می‌گیرد راه حلی را نشان بدهد که احتمال پذیرفته شدن آن بسیار باشد و سرپرست وی آن را تصویب کند. اگر پیشنهاد یا توصیه چنین سرپرستی با آن سوابق روشن ضعیف باشد و پذیرفته نشود، از چه کسی می‌توان بهتر از آن انتظار داشت؟

پس بهترین صورت انتخاب برای چنین سرپرستی که مشکلات و پیشنهادهایی دارد و می‌خواهد گزارشی در این مورد برای رئیس خویش بفرستد صورت حقیقت امر است، چون تجربه و احاطه او بر قلمرو خویش ایجاب می‌کند 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.

- اگر همین موضوع را بخواهیم به صورت مصدري 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 مصدري، چندان گویای مقصود نیست و نتیجه مطلوب نخواهد داد، مگر اینکه قصد ما آوردن تأکید ضعیف باشد.

ب: گزارش تحلیلی

در این گزارش حتماً مسأله‌ای وجود دارد که ممکن است راه حل یا راه‌هایی داشته باشد. نخست باید مسأله را به روشنی توضیح داد. توصیه می‌شود که صورت مسأله باید کامل باشد. سپس راه حل یا راه‌ها را باید تجزیه و تحلیل کرد و پس از نتیجه‌گیری دقیق، بهترین راه حل را توصیه یا پیشنهاد نمود. در گزارش‌های تحلیلی برخلاف گزارش‌های ارزشیابی که فکر یک نفر برای تنظیم آن کافی نیست بحث کوتاه است و مرحله نتیجه‌گیری (استنتاج) نسبتاً مفصل است این گزارش‌ها را یک نفر به تنهایی نیز می‌تواند تهیه و تنظیم نماید و البته هم فکری و تبادل نظر با افراد ذی صلاح، بر اعتبار و سندیت گزارش می‌افزاید.

برای تنظیم گزارش‌های تحلیلی از شکل (فرم) نیمه مبسوط استفاده می‌شود.

اجزای گزارش‌های تحلیلی به ترتیب زیر است:

عنوان _____ الای گ _____ زارش:

شماره:

تاریخ:

موضوع:

پیوست:

متن گزارش شامل:

۱- خلاصه

۲- مقدمه

۳- توضیح مسأله

۴- بیان حقایق

۵- استنتاج (نتیجه‌گیری)

۶- توصیه یا پیشنهاد

پ: گزارش‌های ارزشیابی:

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

در گزارش‌های ارزشیابی، چون مرحله‌ی بحث گسترده است طبعاً جوهر بحث و بررسی به عنوان نتیجه‌گیری (استنتاج) نهایی به اجمال پیشنهاد می‌شود.

موضوعاتی که برای گزارش‌های ارزشیابی انتخاب می‌شود، از این قبیل است:

- چه کنیم تا بی‌سوادی از کشور جمهوری اسلامی ایران ریشه کن گردد؟

- چگونه می‌توان جریان قیمت‌گذاری نفت خام توسط اعضای «اوپک» را از نوسانات و بازی‌های

سیاسی در امان نگاه داشت؟...

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. ضمایم

۸. منابع، مراجع و مآخذ

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 می‌شود، بی‌آنکه کوششی برای نتیجه‌گیری به عمل آید.

۵- گزارش و راه حل مسأله:

گزارشی است که در آن راه حل مسأله ارائه می‌شود و از علل و نتیجه آن بحثی به میان نمی‌آید.

۶- گزارش اطلاعی:

گاهی هدف از تنظیم گزارش اطلاعی است که می‌خواهیم به خواننده بدهیم. معمولاً این نوع گزارش، موضوع محدودی را بررسی می‌کند. 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 یافته‌ها، نتایج و استدلال‌ها در آن بیاید. ممکن است چنین خلاصه‌ای 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 تازه‌ای برای نخستین بار ارائه می‌شود، 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 ذی صلاح دارد. مدیر تولید سازمانی می‌خواهد 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 ارائه 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 می‌تواند به صورت‌های گوناگون عرضه شود:

- فکر و نحوه عمل، مورد ارزشیابی قرار گیرد.

- از فکر یا نحوه عمل انتقاد شود.

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

۹- گزارش تحصیلی:

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

الف: گزارش درسی

دانشجو برای درس، موضوعی را بر می‌گزیند و حدود ۲۰ تا ۵۰ صفحه در خصوص آن موضوع می‌نویسد و به استاد ارائه می‌کند.

ب: گزارش پایان نامه

دانشجو موضوع پایان نامه یا رساله خود را با راهنمایی استاد و تصویب شورای گروه آموزشی مربوط انتخاب می‌کند. این موضوع طی نامه‌ای به دبیرخانه دانشکده اعلام می‌شود.

۱۰ - گزارش‌های عمومی:

این نوع گزارش، همه اقسام گزارش‌ها را غیر از گزارش تحصیلی، در بر می‌گیرد. گزارش‌های عمومی شامل گزارش‌های بانک‌ها، شرکت‌ها، وزارتخانه‌ها و به طور کلی همه سازمان‌های عمومی و خصوصی است.

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

گزارش‌های اداری می‌تواند مشمول هر یک از انواع گفته شده باشد این نوع از گزارش‌ها را معمولاً کارکنان سازمان‌ها تهیه و به مقامات بالاتر ارائه می‌کنند. هزینه تنظیم گزارش‌های اداری چه از نظر وقت و چه از نظر تعداد نسخه‌ها، 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 گزارش‌های 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.

گزارش‌های اداری شامل:

- گزارش‌های دوره‌ای

- گزارش پیشنهادی

- گزارش آماری مربوط به پیشرفت کارهای سازمان...

این گزارش‌ها معمولاً از سوی مدیران داخلی یا سرپرستان اجرایی تنظیم می‌شود و در آن‌ها نحوه اجرای عملیات در بخش یا بخش‌های مربوط تشریح می‌گردد.

گزارش‌ها بر اساس کوتاه یا بلند بودن

گزارش‌ها بر اساس کوتاه یا بلند بودن به دو دسته: الف- گزارش کوتاه ب: گزارش‌های بلند

(مبسوط) تقسیم می‌شوند

الف: گزارش کوتاه: این نوع گزارش‌ها بیشتر به صورت فرم‌های چاپی در می‌آید و کمتر جنبه تحقیق

دارد، گزارش‌هایی که در برگیرنده خلاصه پرونده افراد است، از نوع چنین گزارشی محسوب می‌شود.

گاهی ایجاب می‌کند که خلاصه‌ای از آن جداگانه تهیه شود تا پیش از مقدمه یا متن بیاید. در این صورت فکر نویسنده گزارش به کار می‌افتد و طبق موازین یاد شده، خلاصه‌ای از گزارش را فراهم می‌آورد، این نوع خلاصه نویسی نباید با گزارش خلاصه اشتباه کرد.

گزارش رسمی کوتاه به گزارشی گفته می‌شود که معمولاً تا سه صفحه مرسوم اداری تهیه می‌شود 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 گزارش‌های توضیحی به ویژه گزارش‌های یک و دو صفحه‌ای به صورت فرم در آمده و استاندارد شده است، نباید همه گزارش‌های این دسته را از این نوع دانست.

در گزارش‌های یکنواخت و استاندارد شده، پرتویی از فکر و ابتکار نویسنده دیده نمی‌شود، بنابراین اگر در این جا از گزارش سخن می‌گوییم، مقصود گزارشی است که برخاسته از فکر و ابتکار نویسنده آن باشد و نیروی اندیشه وی در پروراندن مطالب گزارش سهمی به سزا داشته باشد. نیک می‌دانیم که

گزارش‌های دسته اول؛ یعنی گزارش‌های روزمره در شرایط مشکلی نوشته می‌شود و غالباً، فرصت فکر کردن کم است و بیشتر به دست کسانی تنظیم می‌شود که در این زمینه خوب کار نکرده اند و تجربه کافی

ندارند. بنابراین لازم است در این موارد به کسانی که مسئولیت تنظیم گزارش‌ها را بر عهده می‌گیرند، آموزش لازم داده شود و دوره کوتاه گزارش‌نویسی برایشان اجرا گردد.

در مورد این نوع گزارش‌ها توجه به نکات زیر ضروری است:

۱- انتخاب عنوان (موضوع) به نحوی که گویای محتوای متن باشد.

۲- آوردن مقدمه‌ای 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- ارائه یک درخواست و راه حل.

نمونه‌ای که در زیر می‌آید یکی از گزارش‌های رسمی کوتاه است که به منظور آگاهی از کم و کیف آن

انتخاب شده است (گزارش توضیحی)

نمونه گزارش رسمی کوتاه:

بسمه تعالی

تاریخ: ۱۳۹۰/۶/۶

شماره: ۱، م/ ۱۸۰

پیوست: -

به: معاون محترم وزارت نفت

موضوع: پراخت وام به شرکت‌های وابسته

احتراماً، در مورد پرداخت مبلغ سیصد میلیون ریال به شرکت‌های مذکور، مذاکراتی، به عمل آمده

است که نتیجه آن را به شرح زیر به آگاهی می‌رساند:

۱- شرکت‌های وابسته تاکنون قادر به پرداخت وام‌های دریافتی از این شرکت نبوده اند این وام‌ها

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 می‌گذرد.

پ- 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- هزینه‌های جاری شرکت‌های مذکور که شامل حقوق و دستمزد عقب افتاده کارکنان است، باید

تأمین گردد.

نظر به این که پرداخت وام طبق اساسنامه شرکت محدود گردیده است و نیز اعتباری به این منظور

در بودجه سال جاری پیش بینی نشده است، از این رو چنان چه تأمین گردد، اتخاذ یکی از راه حل‌های

زیر تا زمان تعیین تکلیف قطعی پیشنهاد می‌گردد:

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:

امضا

ب) گزارش‌های رسمی بلند: گزارش رسمی بلند به گزارشی گفته می‌شود که معمولاً بیش از سه صفحه بوده و در بعضی از موارد تا ده‌ها صفحه ادامه می‌یابد. این نوع گزارش‌ها بیشتر به موضوعاتی علمی، پژوهشی، اجتماعی، فنی و موارد مشابه مربوط می‌شود 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 می‌باشند. تهیه گزارش‌های رسمی بلند مرسوم نبوده‌است. این نوع گزارش‌ها، دقیق، پر زحمت و محتاج صرف وقت و تحمل مشکلات فراوان است. این نوع گزارش‌ها اندازه و حجم زیادی دارد و مطالب آن گاهی به حدود سی هزار صفحه می‌رسد، مانند گزارش جنگ ویتنام که به ۲۸۴۰۰ صفحه بالغ می‌گردد.

متن گزارش :

متن گزارش شامل: هر گزارش می‌تواند بیانگر موضوع واحدی باشد که در متن آن گنجانده شده است. فارغ از نوع گزارش، هر متن لازم است شامل بخش‌های زیر باشد:

۱- خلاصه

۲- مقدمه

۳- توضیح مسأله

۴- بیان حقایق

۵- استنتاج (نتیجه گیری)

۶- توصیه یا پیشنهاد

که با توجه به نوع گزارش بخش‌های مختلف آن کم یا زیاد خواهد شد.

ارکان گزارش:

ارکان اصلی گزارش در سه مطلب زیر خلاصه می‌شود:

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 نکته‌ای تحقیق می‌کند، هرگز در کار خود توفیق نخواهد یافت.

اطلاع کامل از موضوع سبب می‌شود 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 می‌شود 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 می‌کند 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.

مراحل چهار گانه گزارش نویسی

مراحل چهار گانه گزارش نویسی عبارت است از:

اول: مرحله برنامه‌ریزی، تدارکات و تهیه مقدمات

دوم: مرحله تنظیم و سازماندهی گزارش (طرح ربط منطقی مطالب)

سوم: مرحله نگارش

چهارم: مرحله تجدید نظر و اصلاح و تهیه متن نهایی

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

لازم است که مراحل چهارگانه و ترتیب آن‌ها به خوبی درک شوند، هیچ یک از مراحل نامبرده نباید حذف و یا بی‌اهمیت تلقی گردد، نباید مرحله‌ای را با مرحله دیگر اشتباه کرد، عدم رعایت این مراحل موجب می‌شود که گزارش به صورت نوشته‌ای مبهم، بی‌سروته و مغشوش درآید.

مرحله اول: برنامه‌ریزی...

هرچه در مزایای برنامه‌ریزی برای انجام امور سخن بگوییم کم است، فردی که در کارهایش برنامه ندارد مسلماً برای فراهم آوردن شکست در کارها، برنامه دارد.

مسأله مقدمات و برنامه‌ریزی برای تهیه گزارش بر حسب نوع آن متفاوت است. در مواردی می‌توان تمام روند برنامه‌ریزی را در ذهن خود آماده و متمرکز کنیم و نیازی به پیاده کردن آن بر روی کاغذ نمی‌باشد. در واقع اکثر گزارش‌های مختصر و توضیحی، بدین صورت در می‌آید. در موارد دیگر تهیه مقدمات و تدارکات کار نیاز به صرف وقت فراوان و فراهم آوردن مواد و مصالح زیاد دارد.

برای برنامه‌ریزی و تهیه مقدمات روش‌های گوناگونی وجود دارد اما اگر هدف ما جست‌وجوی واقعیت و اعمال دقت باشد، بهترین روش همان است که محققان و پژوهشگران به کار می‌برند 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 برنامه‌ریزی و تهیه مقدمات از این روش استفاده شود.

مرحله دوم: تنظیم و سازماندهی گزارش (طرح ربط منطقی مطالب)

حال که با شیوه‌های جمع‌آوری اطلاعات تا حدودی آشنا شدیم اکنون عملاً به جمع‌آوری اطلاعات بر اساس روش انتخاب شده می‌پردازیم. اطلاعات بخودی خود موادی خام هستند که گزارشگر باید بتواند آن‌ها را طبقه‌بندی 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 به صورت مناسب لازم است ترکیب این مواد به صورت درست انجام گیرد. اطلاعات و آمار نیز آن‌گاه معنا دار می‌شود که طبقه‌بندی و تنظیم و سپس تفسیر و تحلیل شوند.

تنظیم و طبقه‌بندی آمار و اطلاعات شامل چهار مرحله است:

الف- طبقه‌بندی داده‌ها

ب- عینیت‌گرایی

پ- تحلیل داده‌های کیفی

ت- تحلیل داده‌های کمی

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

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

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

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

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

مرحله سوم: نگارش

در مرحله نگارش ما با چهار مسأله روبرو هستیم:

۱- مسأله سبک نگارش

۲- مسأله کلمات و جملات

۳- مسأله پاراگراف

۴- تهیه پیش نویس

۱- سبک نگارش

گزارش باید با سبکی بدیع، خلاق، روشن و دقیق ارائه گردد. نویسنده گزارش باید بکوشد تا جنبه علمی و رسمی گزارش حفظ می شود حالت خشکی و بی روح نداشته باشد. گر چه گزارش چندان جنبه ادبی ندارد لیکن شک نیست که اگر نویسنده بتواند سادگی و دقت را با زیبایی بیان، همراه کند به ارزش و قابلیت قبول گزارش می افزاید. نویسنده گزارش باید با به کار بردن سبکی مناسب مطالب خویش را ساده

و در عین حال گویا و خالی از لغات و عبارات سنگین و دور از ذهن خواننده گزارش نماید. امروزه در گزارش نویسی کلمات ثقیل جای خود را به کلمات آشنا، ساده و مورد استفاده روز داده است. نکته مهم تر از انتخاب سبک نوشتاری، پایبندی به آن شیوه است بدین معنا که نویسنده نباید مرتباً سبک نوشتاری خود را در یک متن واحد تغییر بدهد و الزاماً پس از انتخاب شیوه نگارش آن را تا پایان گزارش حفظ کند.

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

الف- به کار بردن کلمات و جملات اغراق آمیز مانند: هرگز، بی نهایت، یک دنیا

ب- به کاربردن کلمات و جملاتی که حس اطمینان دور از عقل و منطق در خواننده ایجاد می کند مانند: « بدون ذره ای شبهه باید گفت »

پ- برانگیختن احساسات خواننده مانند: « کوتاه فکران این طور فکر می کنند » یا « خود را به جای من بگذارید. »

ت- جنبه تبلیغاتی دادن به گزارش: « هر شخص عاقلی می پذیرد که ... »

ث- قضاوت - بیجا

ج- اعمال احساسات شخصی در گزارش و در نتیجه، بروز جانبداری خاص به گزارش

چ- سعی در قبولاندن مسائل بدون ارائه دلایل منطقی با ادای جملاتی مانند: « بدیهی است که » یا «

لازم به گفتن نیست » و « همه کس می داند که ... » و از این قبیل

ح- استدلال غلط

خ- نارسایی و بی دقتی

همچنین لازم است تا نویسنده نکات زیر را رعایت کند:

الف- کامل بودن در عین اختصار

ب- واضح و روشن بودن جملات

پ- سادگی و رسایی

۲- کلمات و جملات

جمله، مجموعه ای از کلمات است که بر روی هم پیامی را می رساند.

به لحاظ مفهوم، جمله چهار گونه است: اخباری - پرسشی - امری - تعجبی یا عاطفی.

به لحاظ استقلال یا وابستگی، جمله یا ساده است یا مرکب.

به لحاظ کمال در معنی، جمله یا ناقص است یا کامل.

اصولی که در جمله باید رعایت شود:

الف- اصل وحدت

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

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

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

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

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

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

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- از نوشتن جملات دراز که حفظ معانی و درک ارتباط بین فاعل و مفعول و مراجع ضمیر را

مشکل می سازد باید پرهیز کرد. تا آن جا که ممکن است بهتر است جملات بلند و مرکب باید به جملات کوتاه و ساده تبدیل شوند

هشتم- باید از علائم نقطه گذاری به نحو دقیق و صحیح استفاده کرد تا معانی جملات تغییر نکند (به

ضمیمه مربوط به نقطه گذاری مراجعه شود)

ب- اصل ربط

کلمات و قسمت های جمله باید چنان به هم متصل و مرتبط باشند و با یکدیگر ترکیب شوند که معنی

اصلی و مورد نظر خود را از دست ندهند. رعایت اصل ربط در جمله سبب می شود که جمله دو پهلو، مبهم و بی معنی نگردد. برای حفظ اصل ربط نکات زیر باید مورد نظر قرار گیرد:

اول- جایگاه اصلی واژگان در سطح جمله حفظ شود. گرچه زبان فارسی از جمله زبان‌هایی است که واژه به سبب موقعیت در جمله نقش نمی‌پذیرد ولیکن بعضاً جایگاه آن در جمله، نماد تأکید و یا کم‌اهمیتی نقش آن خواهد بود. به عنوان مثال قیدها در جمله قابلیت جابجایی دارند و هیچگاه جایگاه ثابت برای آن‌ها در نظر نمی‌گیرند به ویژه در زبان گفتاری. بهتر است قیود و کلمات وصفی را نزدیک کلمه‌ای که آن را وصف می‌کند، قرار داد. مثلاً با به کارگیری کلمه قیدی "فقط" در جاهای مختلف جمله زیر معانی کاملاً متفاوتی بدست آورد.

"فقط او می‌تواند از رئیس بانک برای مصاحبه وقت بگیرد." « او می‌تواند فقط از رئیس بانک برای مصاحبه وقت بگیرد.» و « او می‌تواند از رئیس بانک فقط برای مصاحبه وقت بگیرد.»

دو پهلویی و دو معنایی جملات که گاهی به خاطر ایجاد ظرافت‌های ادبی مورد استفاده است در گزارش نویسی می‌تواند موجب سوء تفاهم و اشتباه گردد و ناگزیر باید از آن پرهیز کرد. در ادبیات این دو پهلویی و برداشت‌های چند گاه از یک جمله یا واژه را ایهام می‌نامند که یکی از صنایع بدیع معنوی بسیار زیبا و پرکاربرد در ادبیات فارسی محسوب می‌شود و لیکن همین کاربرد در نوشته‌های علمی و غیر ادبی به عنوان کژتابی محسوب شده و باعث سردرگمی و برداشت‌های غیر همسان برای خوانندگان خواهد شد. به عنوان مثال جملات زیر هر کدام دارای دو معنای مختلف هستند:

« من تو را از پدرت بیشتر دوست دارم.»

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

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

« شما می‌توانید پس از بسته بندی کالای خود را تحویل بگیرید.»

سوم- اگر چند مطلب از نظر خصوصیات دستوری در یک ردیف باشند باید برای ارائه آنها در جمله از حروف ربط وجه فعل طوری استفاده کرد که ارتباط و برابری آن‌ها حفظ شود.

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

پنجم- به کار بردن ضمائر دارای اهمیت بسیار است. جملات را باید به گونه‌ای 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.

پ- اصل تأکید

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

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

چگونه نکات عمده را مورد تأکید قرار دهیم؟

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

ب- اندازه و تناسب:

مقدار فضایی که برای یک نکته و یا مطلبی در نظر گرفته می شود، تعیین کننده اهمیت آن است. هرچه

نکته ای مهمتر باشد جای زیادتری را به خود اختصاص می دهد.

پ- 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.

ت- 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.

تأکید، جمله را محکم و اطمینان خواننده را نسبت به آن بیشتر می کند. تأکید یعنی قرار دادن مطالب و افکار مهم جمله در محل مناسب به طوری که به گیرایی جمله کمک کند. آن چه که درباره جا و نحوه تأکید در ساختار گزارش 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:

الف: صریح نویسی

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

ننویسیم

بنویسیم

خیلی زود

فردا ساعت ۳ بعد از ظهر

خیلی

۹۰٪ - ده کیلو - یکصد نفر

اکثریت

۵۱٪ - یا ۸۷

در زبان فارسی لازم است به جای استفاده از وجه مجهول، در شرایطی که فاعل جمله مشخص است خودداری نمود. مانند: «گفته شده است» یا «تصمیم گرفته شده است» باید نوشت: «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. «اعلامیه‌ها شب گذشته پخش شده‌اند.»

ب: ساده نویسی

یعنی:

ننویسیم

بنویسیم

ذی قیمت

گران بها

بالمرة

به کلی، به یکباره

ذی روح

جاندار

پ: 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.

ت: فصاحت و بلاغت

کلام فصیح کلامی است که مطابق قواعد دستوری و قابل فهم باشد و کلام بلیغ یا رسا، کلامی است که جامع و مانع، روشن و خالی از ابهام و شیوا و زیبا 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.»

ث: روش‌های کوتاه کردن جمله

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

ب- حذف کلمات مترادف

پ- حذف صفات و قیود غیر لازم (به نمونه‌هایی که در صفحه بعد داده شده مراجعه نمایید).

ح: 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 و رعایت شیوه املائی فارسی

پ- لحن محاوره‌ای - نیمه رسمی

مقصود از به کار بردن لحن محاوره‌ای این نیست که کلمات را به طور شکسته بنویسیم مثلاً به جای ”

نان ” ” نون ” یا از کلمات عامیانه‌ای که در گزارش نویسی قابل قبول نیست، استفاده کنیم بلکه منظور، صفا،

سادگی، بی تکلفی، صراحت و کوتاهی مورد استفاده در محاوره است، که همین ویژگی نیز باید در

گزارش به کار رود. در گزارش نویسی محلی برای اظهار فضل، قلمبه گویی، اغراق‌های بیهوده و قلم

فرسایی نیست.

د: دقت

و: وضوح

ا: اختصار

تجدید نظر

مدت زمانی که صرف بررسی، انتقاد و تجدید نظر می‌شود، مرحله چهارم گزارش نویسی را شامل

می‌گردد.

بعد از آن که کار نگارش به پایان رسید و تمامی جریانات فکری مربوط به آن، بر اساس اطلاعات جمع آوری شده و (طرح از پیش تنظیم شده) بر روی کاغذ آمد نوبت به این می رسد که مروری دوباره بر آن داشته باشیم و ببینیم که:

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

آیا احتیاج هست که جای بندها را عوض کنیم؟

آیا اصول نگارش تماماً رعایت شده اند؟

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

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

آیا به املاء صحیح کلمات توجه شده است؟

و بالاخره آنچه که در مورد گزارش نویسی مطرح است، در گزارش ما رعایت گردیده است یا خیر؟ و چنانچه نقصی یا نقائصی در کار بود، به اصلاح آن ها می پردازیم تا گزارش ما خالی از اشکال بوده و مشکلی را ایجاد ننماید.

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

پیروی از چهار مرحله مذکور، اجتناب ناپذیر است. اگر شخص به درستی از آن ها پیروی نماید و مرحله ای را با مرحله دیگر مخلوط نکند، متوجه خواهد شد که گزارشش از طرح و شکل هوشمندانه ای برخوردار است و می تواند هدفی را که بدان منظور نوشته شده است تحقق بخشد.

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

۳- 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.

بند یا پاراگراف و نحوه استفاده از آن:

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

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

هر پاراگراف سه وظیفه اصلی به عهده دارد:

الف- مقدمه، که باعث جلب توجه خواننده به موضوع و فکر اصلی نوشته می شود.

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

پ- اعلام نتیجه.

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

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

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.

۴- تهیه پیش نویس

بهتر است که، 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 تجدیدنظرها را در آن معمول دارد.

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

- مطالب مهم و خاص باید برجسته شود و این برجسته سازی معمولاً می تواند به وسیله درشت نویسی، تغییر خط، خط کشیدن زیر متن، ایتالیک کردن، قرار دادن در داخل گیومه و... انجام می گیرد.

چهارم: مرحله تجدید نظر و اصلاح و تهیه متن نهایی

در این مرحله گزارش نویس موظف است مطابق برنامه ریزی اولیه اقدام به بازنگری متن نموده و اشکالات و ایرادات احتمالی آن را برطرف نماید. گزارش نویس موظف است متن پیش نویس خود را با فهرست مطالب پیش بینی شده مطابقت دهد تا مطالب بازمانده را اضافه و مطالب تکراری و غیر لازم را از متن حذف یا اطلاع کند.

ویرایش:

ویرایش یعنی زدودن کلام از خطاها و ناهماهنگی های زبانی به منظور تسریع و تسهیل درک معنای پیام. به عبارتی ویرایش مسیر دریافت پیام متن را آسان می سازد.

ویرایش به سه شکل انجام می گیرد: ۱- ویرایش فنی ۲- ویرایش زبانی یا ساختاری ۳- ویرایش

تخصصی

۱- ویرایش فنی: شامل یکسان سازی رسم الخط متن، به کاربردن علائم سجاوندی (نگارشی) برای پیشگیری از خطا و کژتابی، صفحه آرایی و پاراگراف بندی، اصلاح غلطهای املایی و...

۲- ویرایش زبانی یا ساختاری: مطابقت متن با دستور زبان و نحوه به کار گیری درست واژگان و اصطلاحات در متن. به این معنی که ویراستار لازم است قواعد زبانی متن را به خوبی بشناسد و اصلاحات لازم را اعمال کند به عنوان نمونه به کارگیری واژگانی از قبیل ناچاراً، زبانا، خوبیت، دوئیت، پیشنهادات، آزمایشات و ... با قواعد دستوری زبان فارسی مطابقت نمی کند بنابراین باید آن ها را به صورت: به ناچار، زبانی، خوب، دوگانگی، پیشنهادها، آزمایشها و ... اصلاح نمود.

۳- ویرایش تخصصی: یعنی مطابقت متن با دانش و تخصص مرتبط با آن. به عنوان نمونه اگر متنی در حوزه دندانپزشکی نوشته شده است باید یک متخصص دندانپزشک، مطالب و دیدگاههای آن را تأیید کند.

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

انتخاب شکل و چهارچوب گزارش:

بنابر موضوع گزارش و یا خواسته گزارش خواه می توان شکل و چهار چوب خاصی را در نظر گرفت به عنوان مثال برای ارزشیابی عملکرد استناداری نمی توان از نوع گزارش کوتاه و یا ادبی استفاده کرد. در این گونه موارد به فراخور موضوع باید تمامی حوانب موضوع را در نظر گرفت سپس اقدام به انتخاب شکل و چهارچوب گزارش کرد. برخی موضوعات به سبب عدم دسترسی به اصل موضوع ناگزیر از روش مصاحبه و پرسشنامه و به تبع آن تحلیل و تجزیه داده های به دست آمده خواهیم بود حال آنکه برای موضوع بازدید یک شخصیت سیاسی از یک پروژه، نیاز به حضور در صحنه و ارائه گزارش توضیحی و حتی تصویری خواهد بود.

از سویی دیگر هر یک از گزارش های مذکور را می توان در شکل های زیر ارائه کرد:

- شکل مختصر که معمولاً بیش از چند صفحه نخواهند بود و در نهایت اختصار و ایجاز خواهند بود

- شکل نیمه مبسوط که معمولاً بیش از سه صفحه خواهند بود و علاوه بر بیان کلیات نگاه مختصری

به جزئیات موضوع نیز خواهند داشت

- شکل مبسوط که عموماً بیش از ده صفحه خواهند بود و بعضاً ممکن است یک کتاب قطور را

تشکیل بدهند مانند گزارش مبسوط آژانس انرژی اتمی از فعالیت های هسته ای ایران به سازمان ملل

هریک از اشکال گزارش را می توان بنا بر خواسته گزارش خواه و موضوع گزارش انتخاب نمود.

(ناگفته نماند آنچه در قالب انواع گزارش ارائه گردید نیز می تواند به عنوان اشکال گزارش محسوب

گردد.)

روش های جمع آوری اطلاعات

روش های جمع آوری اطلاعات را می توان در چهار بخش در نظر گرفت:

الف: کتابخانه ای

ب: مشاهده

پ: تجربه و آزمایش

ت: مصاحبه و پرسشنامه

الف: کتابخانه‌ای: که در اکثر رشته های علمی کاربرد داشته و از مزایای آن این است که شاید کمترین هزینه را داشته باشد و با شیوه های جدید ارائه ی دانش در فضای مجازی می توان به راحتی به کتاب ها و مقالات ارزشمند موجود در غالب کتابخانه ها و نشریات معتبر جهان دسترسی یافت.

ب: مشاهده: به سبب محدودیت در برخی رشته ها از قبیل روانشناسی و جامعه شناسی نمی توان تحقیق خود را با روش آزمایش بدست آورد بنا بر این روش مشاهده می تواند یکی از معتبرترین روش های به دست آوردن اطلاعات باشد. به عنوان مثال ما می توانیم با کمک این روش گزارش بسیار خوبی از نحوه اجرای مسابقات ورزشی در ورزشگاه ها بدست آوریم.

پ: تجربه و آزمایش: این روش یکی از معتبرترین روش ها در حوزه علوم تجربی است بدین صورت که محقق با انجام آزمایش در فضایی کاملا کنترل شده و محدود به انجام آزمایش و تجربه می پردازد. لازم است که محقق تمام شرایط انجام آزمایش خود را کاملا برای مخاطب توضیح دهد تا امکان انجام آزمایش مشابه برای دیگران و البته راستی آزمایی آن میسر باشد.

ت: مصاحبه و پرسشنامه: گاهی اوقات هیچ منبعی برای جمع آوری اطلاعات در اختیار مانیست به عبارتی هنوز هیچ کس راجع به موضوع گزارش ما اطلاعات مکتوبی ارائه نکرده است و زمان موضوع گزارش نیز منقضی شده است بنابراین تنها راه باقی مانده، انجام مصاحبه با شاهدان موضوع خواهد بود. البته که انجام مصاحبه محدودیت های خاص خود را دارد ولیکن از جهت استناد می تواند یکی از روش های قابل وثوق باشد مشروط بر این که مصاحبه شونده اطلاعات خود را بدون حب و بغض و جهت گیری های سیاسی و اعتقادی و ... ارائه کرده باشد.

زمانی از پرسشنامه استفاده می کنیم که محدودیت هایی برای انجام مصاحبه وجود داشته باشد به عنوان مثال تعداد مصاحبه شوندگان زیاد باشد و یا دسترسی به آن ها میسر نباشد و از این قبیل که در این صورت سؤالات در قالب پرسشنامه تدوین شده و در اختیار مصاحب شوندگان قرار می گیرد.

معیارهای انتخاب شیوه تحقیق با توجه به ویژگی های روش های جمع آوری اطلاعات با در نظر

گرفتن مطالب زیر صورت می گیرد:

الف- ماهیت تحقیق (گزارش)

ب- هزینه تحقیق (گزارش)

پ- فواید ممکن

ت- حدود زمان و دقت لازم برای تحقیق (گزارش)

ث- تنظیم یک فرضیه در ارتباط با موضوع تحقیق (گزارش)

ج: و از همه مهم تر نظر و خواسته گزارشخواه

تهیه و تنظیم یک گزارش:

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

موضوع

مقدمه

بدنه اصلی (متن)

پایان

موضوع:

هر گزارش باید دارای موضوع مشخص و محدودی باشد بنابراین مطابق نظر گزارشخواه موضوع اصلی گزارش باید مشخص شود. لازم است در نوشتن موضوع، اصل اختصار و وضوح رعایت شود. بدین معنا که نیازی نیست موضوعات فرعی و غیر لازم در نوشتن موضوع کلی گزارش قید شود. غالباً از عبارت های بدون فعل و به شکل مصدری در بیان موضوع استفاده می شود ولی می توان از جملات پرسش نیز در انتخاب عنوان موضوع برای گزارش استفاده کرد. به عنوان مثال: چگونه انتخاب یک مدیر شایسته می تواند در افزایش کارایی یک شرکت تأثیر گذار باشد؟

مقدمه:

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

به طور کلی مقدمه باید سه هدف را دنبال کند:

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

باشد.

ب- خواننده را به خواندن گزارش علاقه‌مند کند.

پ- انتظار خواننده را از خواندن گزارش مشخص سازد.

متن یا بدنه اصلی گزارش

متن یا بدنه اصلی گزارش، محل ارائه آمارها، داده‌ها و تحلیل و تفسیر آن‌ها، بیان معیارها و اثبات مدعی است. در این بخش که اصلی‌ترین بخش یک گزارش است نویسنده پس از ارائه مقدمات، موضوع اصلی را طرح و به دنبال اثبات یا انکار یک نتیجه خواهد بود.

بلاغت یعنی بیان مطالب رسا و شیوا در حقیقت بیان زمانی می‌تواند بلیغ باشد که مطابق سطح خواننده یا شنونده طراحی شده باشد بنابراین نویسنده یا خواننده باید از قبل اعتقاد و اطلاعات خواننده را نسبت به موضوع بداند تا از اطاله کلام و یا مختصر گویی مضر پرهیز نماید بنابراین پیشنهاد می‌شود:

الف- در مورد خواننده‌ای که احتمال می‌رود گزارش و نتایج آن را بپذیرد و یا نسبت به نتایج و پیشنهادها قضاوتی کند، بهتر است از روش قیاسی استفاده کرد یعنی پیشنهادهای اصلی و فواید آن ذکر گردد و سپس بقیه متن گزارش صرف ارائه دلایل، اسناد، آمار و اطلاعات برای تأیید پیشنهادها گردد.

ب- در مورد خواننده‌ای که گمان می‌رود در برابر قبول نتایج و پیشنهادها مقاومت ورزد باید از روش استقرایی استفاده گردد بدین صورت که بدو آمار، اطلاعات ارائه می‌شود و پس از تجزیه و تحلیل آن‌ها و استنتاجات لازم، پیشنهادها و راه‌حل‌ها مطرح می‌گردد.

بنابراین شناخت قبلی از نگرش‌ها، سوابق، طرز تفکر و نحوه برخورد گزارش‌خواه با مسائل و شخصیت او در نحوه تنظیم گزارش عاملی بسیار مهم به شمار می‌رود. نویسنده باید با یک فکر منسجم و با حفظ تعادل در نوشتن و گریز از دراز نویسی، مطابق شناختی که از میزان اطلاعات خواننده دارد یک مفهوم را بیش‌تر و مفهوم دیگر را کمتر گسترش دهد. نویسنده باید تقدم و تأخر مطالب را برای حفظ روال منطقی نوشته رعایت کند. لازم است که نویسنده از بیان تکراری متن دوری کند مگر در موارد ضروری؛ که در این صورت بهتر است با عبارت‌هایی از قبیل «چنانچه گفته شد» و یا «همانطور که پیش از این بیان شد» و امثال آن از تکرار مطالب جلوگیری نماید.

پایان گزارش

پایان گزارش شامل نتیجه‌گیری، ارائه پیشنهادها و راه‌حل است که همراه با خلاصه نکات عمده گزارش - در مورد گزارش‌های مفصل - می‌باشد.

یک قانون طلایی در مورد صورت و شکل گزارش می‌گوید:

در مقدمه آنچه را که می‌خواهید به طور مختصر اعلام کنید.

در متن بگویید،

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

در این مرحله گزارشگر پس از ذکر مختصر درباره مشکل، یادآوری نکات عمده حقایق، به نتیجه‌گیری کلی و در واقع به اظهار نظر درباره عوامل و موجبات مسأله، می‌پردازد و سپس راه حل‌های پیشنهادی را برای ارائه در گزارش خود آماده می‌سازد.

فهرست نویسی:

عموماً سه نوع فهرست‌نویسی اجرا می‌شود:

الف: فهرست موضوعی: که در ابتدای گزارش نوشته می‌شود و مطالب ارائه شده در متن گزارش بر حسب توالی صفحات در فهرست موضوعی نوشته می‌شوند.

ب: فهرست اعلام: یعنی ارائه اطلاعات راجع به اسامی خاص که در متن گزارش آمده است در فهرست صرفاً مطابق توالی حروف الفبایی مرتب می‌شوند و هیچ ارتباطی با جایگاه واژه در صفحات ندارند البته می‌توان پس از آوردن واژه و احتمالاً توضیحاتی درباره آن شماره صفحه را نیز بیان کرد.

پ: فهرست منابع: در این فهرست نیز تنها ترتیب حروف الفبایی ملاک طبقه‌بندی خواهد بود شایان ذکر است که قرآن کریم و نهج البلاغه از این ترتیب مستثنی هستند. معمولاً پس از نوشتن نام خانوادگی نویسنده منبع مورد استفاده، نام فرد نوشته می‌شود سپس سال انتشار کتاب یا مقاله پس از آن نام کتاب یا مقاله و در ادامه انتشارات، و محل نشر آورده می‌شود لازم به ذکر است که این شیوه تنها شیوه نوشتن فهرست منابع نیست و برخی نشریات یا سازمان‌ها ترتیب دیگری را پیشنهاد می‌کنند که نویسنده گزارش باید خود را با آن شیوه نامه هماهنگ سازد.

تایپ و آراستن گزارش

پس از انجام مرحله تایپ و نوشتن متن مثبت و ضبط آن در رایانه نوبت به آراستن آن می رسد. آراستن یک گزارش برای تأکید بیشتر روی نکات مورد نظر و بنا کردن امکانات بصری که بحث شما را پشتیبانی کند از تکنیک‌های مهم گزارش‌نویسی است.

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

- استفاده از دایره‌ها یا مربع‌های توپر کوچک

- خط کشیدن زیر نوشته‌ها

- استفاده از حروف بزرگ و پر رنگ

- عنوان بندی

- امکانات بصری مؤثر

- تأکید بر بعضی نتیجه‌گیری‌ها از مطالب

- نمایش و سازماندهی پایه‌های پیچیده

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 می‌خواهد خواننده آن را به خاطر داشته باشد. این‌ها نکاتی هستند که به موضوع شکل و ساختار می‌دهند، توسعه و تداوم بحث را نشان می‌دهند، یا بحث قبلی را خلاصه می‌کنند. رها کردن این نکات به صورت معمولی در بدنه متن، اهمیت آن‌ها را کم رنگ تر می‌کند.

برای اجتناب از هر سر در گمی، می‌توانید ورقه‌ای 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 می‌کنید.

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 می‌کند.

جذاب کردن موضوع

صفحه‌های یک متن پیوسته، کسل کننده است. این متن‌ها افکار خواننده را سرگردان می‌کند. می‌توانید اگر ممکن باشد صفحه را با قرار دادن عناوین و یا با گذاشتن بعضی از اطلاعات به صورت جدول‌ها 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. می‌توانید توفیق خود را در این زمینه، با سرعت و با نقادانه نگاه کردن به گزارش یا مرور عناوین و نکات برجسته، ارزیابی کنید.

ساختن نکات بصری - جدول‌ها و نمودارها

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

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

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

برای مؤثرترین استفاده از نمودارها باید:

- فرم و شکل مناسب را انتخاب کنید.

- به خواننده بگویید چرا نمودار مهم است.

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 می‌دهند.

۲. بر نکات مهم در بحث تأکید می‌کنند.

همیشه مطالب قابل ارائه را - اگر در وقت خواننده صرفه جویی کرده و نکات شما را مؤثرتر می‌کند -

به صورت جدول یا گرافیک در نظر بگیرید. استفاده از نمودار نه تنها اطلاعات پیچیده را مختصر و مفید می‌کند، بلکه بر روابط و نسبت‌های مهم تأکید می‌نماید.

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

نکته مهم:

آوردن حقایق، بی آن که 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 می‌کند و پایه‌های اعتماد میان نویسنده و خواننده را سست می‌سازد.

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

گزارشی که از آغاز تا پایان به روشنی و سادگی تنظیم شده باشد، عملاً بهترین تأثیر را در خواننده می‌گذارد. بدیهی است تلاش نویسنده گزارش در نحوه ترکیب کلمات، انتخاب واژه‌ها، رعایت تقدم و تأخر مطالب، توجه به امر نشانه گذاری و سایر راهنماهای نگارش، وظیفه‌ای 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.

تذکراتی درباره نوشتن و سبک نگارشی:

سعی کنید به صورت صحبت کردن نیمه رسمی بنویسید بکوشید همان گونه که در یک جلسه نیمه رسمی سخن می‌گویید، بنویسید، 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 بنشانید.

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 خیلی رسمی

جملات نیمه رسمی

اهتمام خواهد نمود.

خواهد کوشید.

نظر عالی را به این نکته معطوف می‌دارم.

نظر شما را به این نکته جلب می‌کنم.

چک ارسالی را با نهایت امتنان اشعار می‌دارد.

چک شما رسید. متشکرم.

خلاصه سازی

فلسفه ایجاب کار:

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

با استفاده از خلاصه نوشته‌ها- به جای متن اصلی- خواننده می‌تواند به راحتی در کمترین زمان اطلاعات لازم را به دست آورده و از وقت آزاد شده استفاده مطلوب‌تری را بنماید و به این ترتیب ضمن حفظ سلامتش با اتخاذ و تصمیم‌های مناسب در امور، دقت لازم در صدور دستورهای لازم و صرف وقت کافی در بررسی نتایج و ایجاد کنترل‌های مناسب، امنیت کاری و شغلی خود را حفظ نماید.

معنی و مفهوم:

خلاصه در لغت به معنی خالص، برگزیده، منتخب، کوتاه شده مطلب یا نوشته‌ای. تلخیص، مصدر آن به معنی خلاصه کردن- ملخص کردن- مختصر کردن کلام و روشن ساختن آن می‌باشد. خلاصه در مقابل واژه چکیده نیز آمده است و چکیده در اینجا نوشت‌های است از مهم‌ترین مطالب یک کتاب و یا یک مقاله و متن یک گزارش که به طور خلاصه تهیه شده است.

منظور از خلاصه نمودن در این جا بیان اصل مطلب در کوتاه‌ترین شکل می‌باشد. به طوری که به هیچ وجه به اصل مطلب خدشه‌ای وارد نیاید. در اصطلاح اداری، خلاصه نمودن گزارش‌ها، طرح‌ها، نامه‌ها، مقاله‌های در ارتباط با وظایف- قوانین و مقررات- آئین نامه‌ها و بخشنامه‌ها و... و آماده نمودن برای مطالعه کلی مقامات عالی سازمان به طوری که در کوتاه‌ترین زمان ممکن، اطلاعات، پیام‌های مهم و درخواست‌ها را دریافت داشته و به سهولت بتوانند نسبت به اقدام و یا ارجاع و پاسخ آنها اتخاذ تصمیم

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

در تعریف خلاصه و یا چکیده در یک جمع بندی می‌توان گفت:

چکیده خلاصه‌ای است دقیق و {مفید} و صحیح از یک نوشته که ممکن است شامل فشرده تمام

مطالب مهم و یا فشرده قسمت های ویژه یا فهرستی از محتوای آن باشد.

فایده و هدف تلخیص:

خلاصه کردن گزارش و سایر نوشته های اداری به منظور یاری به مسئولان و مدیران رده های بالای سازمان- که وقتی محدود و مشغله‌ای فراوان دارند- انجام می‌شود. آن‌ها می‌توانند با مطالعه خلاصه نوشته های اداری با سرعت و تمرکز بیشتر اطلاعات و درخواست‌ها و سایر امور مربوط به حوزه تحت سرپرستی خود را دریافت نموده و به راحتی در باب اقدام یا اجرا و یا کاربری آنها تصمیم گیری نماید. بنابراین همان طور که در ذیل ملاحظه می‌شود، مسئله خلاصه سازی مطالب امری است مهم که نقشی ارزنده در تصمیم گیری و اعمال مدیریت و نیز سلامت مدیر و سازمان دارد.

کارایی خلاصه های اداری در مدیریت امروز

۱. ایجاد سهولت در دستیابی به اطلاعات ۲. آزاد نمودن وقت آن‌ها ۳. حفظ سلامت آنان

۴. امنیت کاری و شغلی

هدف:

۱. کمک به مدیران ۲. در جهت ۳. به منظور ۴. تصمیم گیری ۵. اعمال مدیریت

انواع تلخیص:

تلخیص به دو شیوه مهم انجام می‌گیرد یک: تلخیص به قلم نویسنده متن اصلی، دوم: تلخیص به قلم

خلاصه نویس

یک: تلخیص به قلم نویسنده متن اصلی: در این شیوه خلاصه نویس هیچ خدشه ای به متن اصلی

وارد نکرده و نسبت به حفظ سبک و انتخاب واژگان و جملات، وفادار می‌ماند. این نوع از تلخیص ویژه گزارش های قضایی و ادبی و از این دست گزارش هاست چرا که در این نوع گزارش ها ارزش واژگان و انتخاب جملات بسیار مهم و ارزشمند است.

دوم: تلخیص به قلم خلاصه نویس: در این شیوه خلاصه نویس پس از مرور چند باره متن اقدام به استخراج اصول و نکات مهم نوشته نموده و با استفاده از شم زبانی خود و بنابر خواسته خلاصه خواه اقدام به تهیه تلخیص نوشته می‌کند. در این شیوه پابندی به اصل متن و سبک نوشتاری آن در درجه کمتری از اهمیت قرار می‌گیرد و اساس کار بر ارائه مفهوم و کلیات نوشته است.

مراحل تلخیص:

برای انجام علمی تلخیص، طی مراحل لازم است که با ملحوظ داشتن و انجام کار براساس آن حاصل کار مطلوب و مؤثر خواهد بود. مراحل که ذیلاً به آن اشاره خواهد رفت و در بیشتر انواع خلاصه سازی می‌تواند 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 می‌شود. 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 به طور 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 به صورت کاربردی به طور خلاصه و فهرست وار بیان می‌کند.

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

نمودار مراحل تلخیص

شناسایی و تشخیص:

۱- هدف مشخص شود. ۲- استفاده کننده از خلاصه شناخته شود. ۳- نیاز استفاده کننده از

خلاصه تعیین گردد. ۴- موضوع نوشته شناخته شود.

اشاره:

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

مطالعه و یادداشت برداری

۱- مطالعه اولیه جهت شناخت چهارچوب کار

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

• حذف اضافات و بررسی آنچه باقی مانده و یادداشت مطالب با اهمیت.

• برداشت و یادداشت مطالب مهم.

• تنظیم یادداشت ها.

• کنترل نوشته و تطبیق با یادداشت ها جهت حصول اطمینان از کامل بودن یادداشت ها.

آماده سازی خلاصه

۱- طرح اولیه آماده شود (چکیده خام)

۲- طرح اولیه بر اساس موازین علمی مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد.

۳- حک و اصلاح لازم به عمل آید.

۴- چارت مناسب برای چکیده تعیین گردد.

۵- در صورت لزوم از فرم مخصوص استفاده شود.

۶- مطالب آماده شده به صورت نهایی تنظیم شود