



فصل اول

گزارش و گزارش نویسی

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

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

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

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 واهمه پرسید، و اگر احیاناً نمی‌توانید مستقیماً سؤالات خود را از وی پرسید، در آن صورت مجبور هستید از طریق امکاناتی که دارید، به درک مسأله برسید. به عنوان مثال باید احتمال دهید که اخیراً در جریان مکاتبات سازمان، و پاسخ گویی به برنامه ها اتفاقی افتاده که چنین گزارشی را خواسته اند. در این حالت سؤالی که شما باید طی گزارش به آن پاسخ داده شود و به عبارت بهتر هدف اصلی 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، پرسید: « 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 پرسید، عبارت بندی کنید؛ یعنی، باید متوجه باشید چون شما مدتی



راجع به مسأله فکر کرده و مطالب زیادی برای گفتن دارید، ممکن است بیش از حد مطلب را طولانی کنید، و یا به دلیل آگاهیهای خود از بکار گیری 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 فایده‌ی 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

۱- تعریف مسأله

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

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

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

ج- عبارت اخباری: میخواهیم به علل غیبت زیاد در واحد تولید پی ببریم

برای دقیق تر و مشخص تر کردن تعریف، گزارشگر باید پرسشهایی را مطرح سازد مانند:

- از کجا می دانیم که میزان غیبت در واحد تولید زیاد است؟
- میزان غیبت در واحد تولید چقدر است؟
- میزان غیبت در واحدهای دیگر سازمان چقدر است؟
- تا چه اندازه میزان غیبت در واحد تولید، با میزان غیبت در واحدهای دیگر یا در صنعت مشابه قابل مقایسه است؟
- آیا علت غیبت چیزی است که تحت کنترل نهاد است؟
- اگر بتوان علت غیبت را کنترل کرد بهترین روش تقلیل آن کدام است؟

این گونه سؤالات و سؤالات مشابه به گزارشگر کمک می کند که مسأله را به نحو بهتری تعریف کرده و مشخصات لازم را در آن 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)

۲-۳- 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؟

۲-۴- 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:

Classification of data

الف- طبقه بندی داده ها

Objectivity

ب- عینیت گرایی

Analyzing Qualitative data

ج- تحلیل داده های کیفی

Analyzing Quantitative data

د- تحلیل داده های کمی

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 منعکس گردد.

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

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

د- تمایلات شخصی افراد را نسبت به امری به صورت درجات طبقه بندی شود و برای هر درجه و طبقه نمره ای و ارزشی تعیین گردد، مثلاً در مورد تمایل افراد به دیدن مسابقه فوتبال ممکن است 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 نا مربوط و زائد

ج- افزودن اجزای فراموش شده

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

الف- چه کسی آن را خواهد خواند؟



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

ج- خواننده چه انتظاری از گزارش دارد؟

د- چگونه از آن استفاده خواهد کرد؟

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

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



فصل سوم

مرحله دوم گزارش نویسی: ساختار گزارش

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

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

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

پایان گزارش

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

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

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

در متن بگویید،

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

از 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 ارائه 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 ارائه 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.

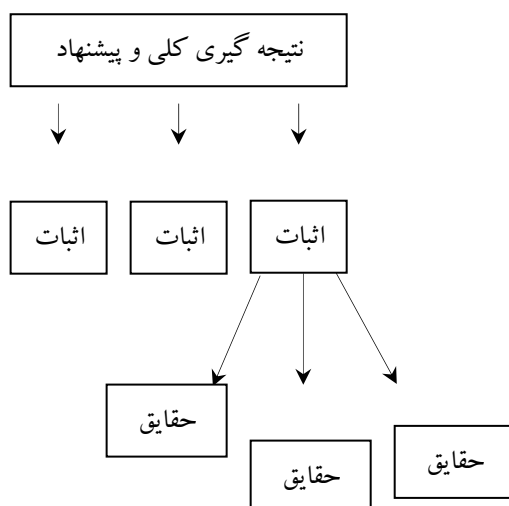


الگوهای ساختار گزارش

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:





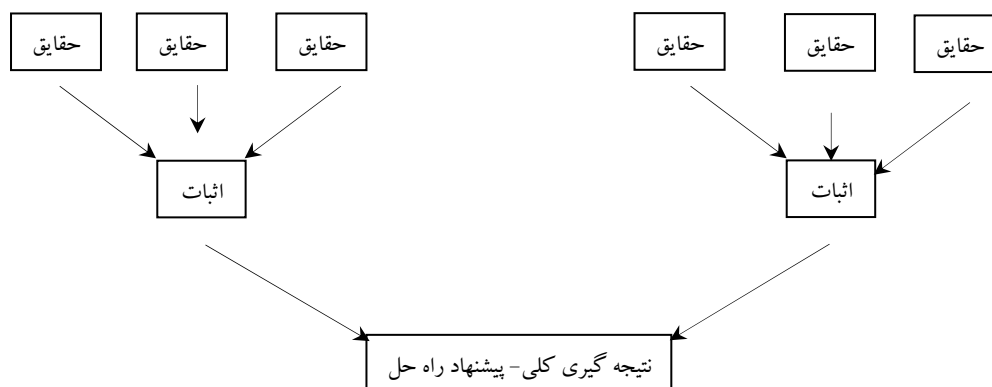
فایده الگوی قیاسی آن است که آنچه که خواننده برای تصمیم گیری لازم بداند مستقیماً و بلافاصله در اختیار او قرار می گیرد و نیازی به خواندن تمام گزارش پیدا نمی کند مگر آنکه شخصاً علاقمند باشد که بداند نتایج چگونه بدست آمده است. برای خواننده ای که به نتایج گزارش جهت گیری قبلی ندارد و بیم مخالفت اولیه از سوی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

۲- الگوی استقرایی Inductive

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

شکل زیر نمودار الگوی استقرایی است:





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

۳- الگوی گزارش بر حسب ترتیب اهمیت

وقتی که گزارش را بر حسب درجه اهمیت مطالب تنظیم می کنیم، می توان از مهمترین یا از کم اهمیت ترین مورد آغاز نمود. مثلاً در مورد مشکلات متعدد میتوان از مشکلات جزئی شروع و به مشکلات عمده ختم کنیم، یا برعکس. در مورد مسأله ای که مورد منازعه و اختلاف است ترتیب ذکر مسائل از کم اهمیت تر به مهمترین مناسب است، زیرا خواننده را قدم به قدم آماده پذیرش نقطه نظرها و حقایق می کند تا آنکه به نکته اساسی و اوج مطلب برسد. در گزارشات شفاهی، باید از کم اهمیت ترین شروع و به مهمترین نکته ختم کرد زیرا مهمترین نکته که در آخر کار ارایه می شود مورد توجه شنونده قرار گرفته و آن را به خاطر خواهد سپرد.

۴- الگوی تقدم زمانی

این الگو برای گزارش حوادث و وقایعی که طبق تقدم و تأخر زمانی صورت می گیرد بکار می رود، مانند گزارشات پلیس، آتش سوزی، حوادث و گزارش مسافرتهاى ادارى برای بازدید و برنامه انجام کار.

۵- الگوی قدم به قدم

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

۶- الگوی مسأله- راه حل

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

**۷- الگوی معیار- اقدام**

هرگاه لازم شود که متغیرهای چندی را با معیار واحدی بسنجیم و مزایا و معایب هر یک را تعیین و سپس یک متغیر را از بین متغیرها انتخاب کنیم از الگوی معیار- اقدام، استفاده می کنیم. مثلاً در مورد خرید یک دستگاه بر اساس معیار مورد نظر می سنجیم، 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 مسئله 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 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، مقدور 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 ببریم و عملاً ساختمان گزارش را بنا نهیم. این مرحله از مهمترین مراحل گزارش نویسی است زیرا به منزله سند محسوب می شود و بنابراین باید بکوشیم که این سند حداًالامکان 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 نظرهای را در آن معمول دارد. در پیش نویس



ممکن است رعایت نقطه گذاری، قواعد دستوری، جمله بندی و رسایی کلام زیاد رعایت نشده باشد ولی برای نویسنده فرصت کافی هست تا تمام نقص ها را برطرف کند و اصلاحات لازم را به عمل آورد. پیش نویس به منزله اسکلت و ستون فقرات گزارش است و هنوز از گوشت و پوست و ظرافتها و نکته سنجی ها بی بهره است و کارهای زیاد دیگری باید بر آن انجام گیرد.

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

- فاصله میان سطرها پیش نویس دو تا سه سانتی متر باشد تا تغییرات و تجدید نظرها را بتوان در آن وارد کرد. معمولاً پیش نویس را باید یک سطر در میان نوشت.
- تا آنجا که ممکن است پیش نویس، خوانا باشد و زیاد قلم خوردگی نداشته باشد.
- زیر مطالبی که باید درشت و برجسته نوشته شود، باید خط ممند کشیده شود.
- حاشیه چهار طرف صفحات پیش نویس باید ۳ تا ۵ سانتی متر باشد تا در صورت لزوم محل کافی برای مطلب اضافی وجود داشته باشد.
- روی تمام پیش نویس جایی برای شماره صفحه تعیین و شماره ها همیشه در همان محل درج گردد.
- در صورتی که پس از شماره گذاری لازم شود یک یا چند صفحه به پیش نویس اضافه گردد برای جلوگیری از اشتباه بهتر است از شماره تکراری استفاده شود، مثال:

۱۴

۱۴-۱

۱۴-۲

۱۴-۳

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

۲- سبک نگارش

گزارش باید با سبکی بدیع، خلاق، روشن و دقیق ارائه گردد. نویسنده گزارش باید بکوشد حین اینکه جنبه علمی و رسمی گزارش حفظ می شود حالت خشکی و بی روحی در آن نمودار نگردد. گر چه گزارش چندان جنبه ادبی ندارد لیکن شک نیست که اگر نویسنده بتواند سادگی و دقت را با زیبایی بیان همراه کند به ارزش و قابلیت قبول گزارش می افزاید. یک سبک روان، روشن و گویا کمک بزرگی به جالب نمودن و رسایی مطلب می کند. نویسنده گزارش باید با به کار بردن سبکی مناسب مطالب خویش را ساده و در عین حال گویا و خالی از لغات و عبارات سنگین و دور از ذهن خواننده گزارش نماید. امروزه در گزارش نویسی کلمات ثقیل جای خود را به کلمات آشنا، ساده و مورد استفاده روز داده است گزارش نویس باید بکوشد که از نکات ضعف زیر پرهیز کند:

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

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

ج- برانگیختن احساسات خواننده مانند: "کوته فکran این طور فکر می کنند" یا "خود را به جای من بگذارید"



د- جنبه تبلیغاتی دادن به گزارش: "هر شخص عاقلی می پذیرد که ..."

ه- قضاوت بیجا

و- اعمال احساسات شخصی در گزارش و در نتیجه دادن جهت خاصی به گزارش

ز- سعی در قبولاندن مسایل بدون 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 پیاپی را می رساند. هر جا جمله تمام شود، نقطه می گذاریم.

اقسام جمله

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

از لحاظ فعل، جمله یا ساده است یا مرکب.

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

از لحاظ ارتباط با جملات دیگر، جمله یا مستقل است و یا پیرو.

**اصول جمله****الف- اصل وحدت**

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

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

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

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

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

چهارم- روابط بین مضمون و ایده های اصلی و فرعی با به کار بردن حروف ربط صحیح و به جا نشان داده شود، 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 خیابانی که منزل پدر شما در آن جا است، آن کسی که چند بار درباره او با هم صحبت کرده ایم، جان سالم به در برده است."

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

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

**ب- اصل ربط**

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

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

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

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

جملات زیر هر کدام دارای دو معنای مختلف هستند:

"من تو را از پدرت بیشتر دوست دارم."

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**ج- اصل تأکید**

تأکید، جمله را محکم و اطمینان خواننده را نسبت به آن بیشتر می کند. تأکید یعنی قرار دادن مطالب و افکار مهم جمله در محل مناسب به طوری که به گیرایی جمله کمک کند. آنچه که درباره جا و نحوه تأکید در ساختار گزارش (مرحله دوم) گفته شد در مورد جملات نیز صادق است. به طور خلاصه تا آنجا که به نگارش کلمات و جملات مربوط است نکات زیر باید رعایت گردد:

۱- صریح نویسی

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

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

در جملات و عبارات نیز باید صریح نوشت. مثلاً به جای استفاده از وجه مجهول مانند: "گفته شده است" یا "تصمیم گرفته شده است" باید نوشت مثلاً "رئیس اداره حسابداری گفته است" یا "مدیر کل تصمیم گرفته است".

مورد استثناء، وقتی است که واقعاً فاعل مشخص نباشد و یا نتیجه عمل مورد نظر باشد و نه کننده آن. صراحت در بیان، موجب رفع سوء تفاهم و تفسیر مختلف از جملات خواهد شد.

۲- ساده نویسی

یعنی:

نویسیم	بنویسیم
ذی قیمت	گرانها
بالمره	به کلی، به یکباره
بالفعل	عملاً، هم اکنون
ذی روح	جاندار

و دیگر لغات از این دست.