



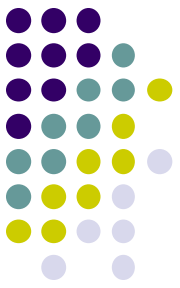
گزارش نویسی و مستندسازی

محمود سنگری

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه بیرجند

ایمیل: msangari@birjand.ac.ir





کلیات

- شرح و بیان اطلاعات درباره یک موضوع، فرایند، یا رویداد
- گزارش نویسی بیشتر فعالیتی فکری است تا این که فرمول خاصی را دنبال کند. در نگارش برخی از گزارش‌ها، طرحی کلی برای نگارش در اختیار نویسنده گزارش قرار می‌گیرد و از او خواسته می‌شود که بر اساس آن عمل کند.
- شفاهی
- کتبی
- ترکیبی



انواع گزارش

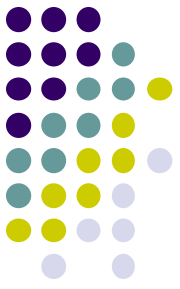


1. گزارش خبری



2. گزارش علمی

3. گزارش اداری



انواع گزارش براساس هدف

گزارش کار
گزارش فنی
گزارش علل و راه حل مسئله
گزارش اطلاعاتی
گزارش مشورتی
گزارش انتقادی
گزارش تحصیلی (پژوهشی)



تولید محتوا

- گزارش‌ها و مستندات، نوعی محتوا به شمار می‌آیند. بنابراین، گزارش‌نویسی و مستندسازی از مصداق‌های تولید محتوا هستند.



فایده‌ها و کاربردهای گزارش اداری

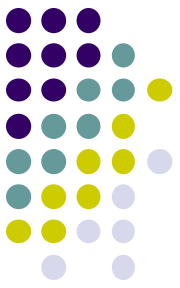
- اطلاع مدیر از اجرای درست دستورات یا کارهای محول شده به کارکنان
- آگاهی از روش انجام فعالیت‌ها و میزان پیشرفت کار
- آگاهی از کیفیت عملکرد کارکنان سازمان
- ارزیابی عملکرد کارکنان
- آگاهی از کمال یا نقص فرامین و دستورات
- مدیریت گردش کار در سازمان
- بهبود فرایند تصمیم‌گیری



ادامه: فایده‌ها و کاربردهای گزارش اداری

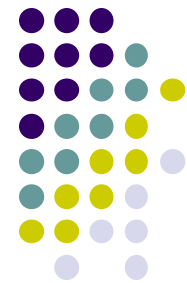
گزارش ابزاری برای رهبری و مدیریت سازمان است





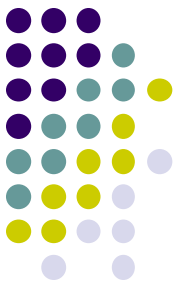
ادامه: فایده‌ها و کاربردهای گزارش اداری

- مشخص شدن شیوه انجام فرایندهای سازمانی
- شناخت مشکلات فرایندها و بهینه‌سازی آنها
- بهبود عملکرد
- تدوین دانش سازمانی
- توسعه یادگیری سازمانی
- تبدیل دانش ضمنی یا فردی به دانش آشکار یا دانش سازمانی
- انتقال تجربیات
- افزایش اعتبار سازمان از طریق شفاف‌سازی فعالیتها
- تسهیل فرایند ارزیابی عملکرد پروژه، از طریق دسترسی به اطلاعات دقیق و مستند از روند فعالیت‌های انجام شده
- توانمندسازی کارکنان، از طریق فراهم آوردن امکان مشاهده و تحلیل عملکرد خود



چند اصل کلی در تهیه گزارش اداری

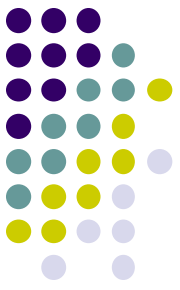
- موضوع گزارش
- هدف گزارش
- مخاطب گزارش
- روش تهیه گزارش



مراحل نگارش گزارش

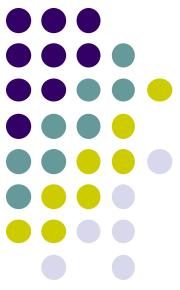
- گردآوری مطالب و اطلاعات
- تعیین ساختار و چارچوب کلی گزارش
- نگارش متن اولیه گزارش
- بازبینی و اصلاح و ویرایش
- افزودن عناصر تکمیلی (مانند جدول، تصاویر، نمودار)
- صفحه آرایی و تنظیمات





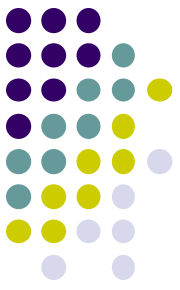
ساختار و چارچوب کلی گزارش

- عنوان
- تاریخ تهیه گزارش
- مشخصات و نشانی تهیه کننده و مسؤل گزارش
- خلاصه مدیریتی
- مقدمه
- بدنه (شامل متن اصلی و دیگر عناصر مانند جدول، تصویر، نمودار، فلوجارت)
- پایان بندی



مقدمه

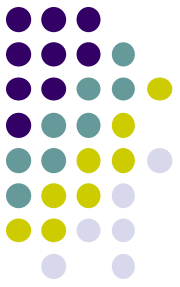
- گزارش باید به گونه‌ای آغاز شود که خواننده در همان دو سه سطرِ نخست بداند موضوع گزارش چیست.
- **به طور کلی، مقدمه باید سه هدف را دنبال کند:**
- موضوع گزارش را به روشنی بیان کند.
- خواننده را به موضوع گزارش علاقه مند کند.
- هدف گزارش را به خواننده یادآوری کند.



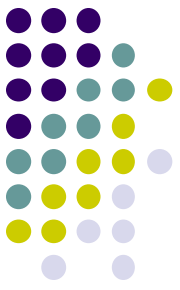
بدنه یا متن اصلی

- شرح دقیق فعالیت‌های انجام شده
- ارائه اطلاعات درباره موضوع گزارش، با استفاده از آمار و ارقام
- ارائه اطلاعات با استفاده از جدول یا نمودار
- تحلیل و تفسیر اطلاعات و داده‌ها
- اثبات ادعاها

پایان بندی

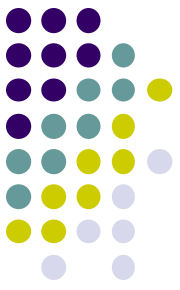


- جمع بندی و نتیجه گیری
- مرور کلی و ارائه خلاصه گزارش
- ارائه پیشنهادهای و راه حلها
- پیش بینی آینده (اشاره به فعالیت های آتی)



اصل تأکید

- خوانندگان گزارش، معمولاً آنچه را که در **آغاز** و **پایان** گزارش میخوانند، به یاد می‌سپارند، بنابراین لازم است **نکات عمده** در آغاز و پایان گزارش آورده شود. این مسئله درباره نکات مهم هر بخش از گزارش و در هر پاراگراف نیز باید مراعات شود.
- خوانندگان گزارش همچنین **کلیات** را بهتر از جزئیات به خاطر می‌سپارند. به خاطر سپاری مطالب و نکات عمده از سوی خواننده گزارش بستگی به این دارد که گزارشگر چگونه این نکات را با نکاتی که خواننده گزارش قبلاً می‌دانسته مرتبط سازد و چگونه نکات عمده را به هم ربط دهد.



چگونگی نشان دادن تأکید

جای نکات در گزارش

- نکات مهم را باید در آغاز و پایان گزارش آورد.

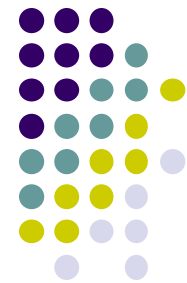
زبان تأکید

- به کار بردن قیود و عبارات وصفی مانند مهمترین عامل، نکته اساسی، و عباراتی این چنینی توجه خواننده را جلب می کند.

کاربرد علائم

- خط کشیدن زیر مطلب مهم، رنگی نشان دادن جملات و عبارات، نوشتن به صورت درشت، ایتالیک، شماره گذاری و مانند اینها عامل مهم در تأکید گزارش بر مطلب است.

قالب‌های ارائه گزارش

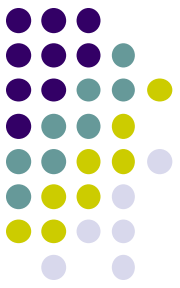


- ورد
- پاورپوینت
- اینفوگرافیک



خلاصه مدیریتی

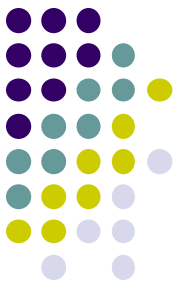
- چکیده گزارش در قالب چند بند که در آغاز گزارش آورده می‌شود و نکات مهم و مراحل کلی گزارش را نشان می‌دهد.



مستندسازی

- ثبت و نگارش یا نمایش مراحل انجام یک فرآیند به صورت گام به گام و مانند یک دستورالعمل





مستند

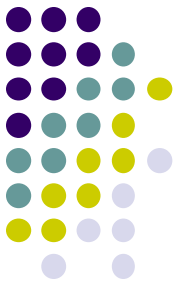
- سندی که مراحل انجام یک فرآیند یا فعالیت را نشان می‌دهد.





هدف مستندسازی

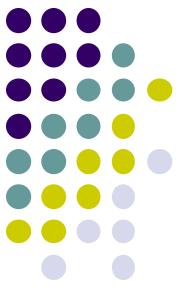
- حفظ و نگهداری اطلاعات
- مکتوب کردن داده‌ها، شواهد و تجربیات
- ثبت سابقه اجرای فرآیندها



مستندسازی

چند اصل کلی در مستندسازی:

- تعیین موضوع مستندسازی
- تعیین هدف مستندسازی
- تعیین مخاطب مستندسازی
- تعیین روش ارائه مستندات
- تعیین چارچوب کلی مستند
- تعیین ابزارهای ارائه مستندات



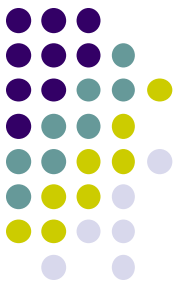
چند نکته در مستندسازی

- وقایع را آن طور که هستند، مستند کنید نه براساس پیش فرض و قضاوت خودتان.
- مستندات را با عکس و نمودار همراه کنید و از مثال و داستان استفاده کنید.
- انتظار مواجه شدن با مشکلاتی چون عدم دسترسی به اطلاعات را در روند کار داشته باشید و برای آن چاره جویی کنید.
- از تکنولوژی جدید بهره بگیرید اما افراد را نیز درگیر کار کنید و تنها به تکنولوژی تکیه نکنید.
- اگر روش استاندارد برای مستندسازی در مؤسسه/پروژه خود دارید، آن را دنبال کنید تا مستندات شما با بقیه مستندات موجود یکپارچه باشد.



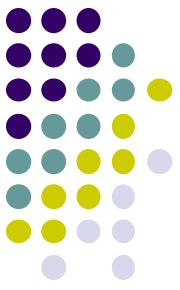
چند نکته در مستندسازی: ادامه

- تبدیل فرایند به مراحل و اجزای کوچک
- شفافیت و صراحت
- کوتاه نویسی
- حذف القاب و عناوین افراد



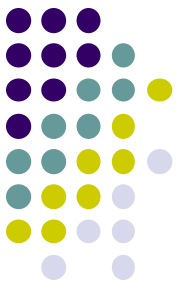
چند مسئله بنیادی در نگارش گزارش و مستندات

- سبک نگارش گزارش و مستندات
- واژه‌گزینی
- جمله نویسی
- پاراگراف‌نویسی
- درست نویسی (پرهیز از خطاهای املائی و انشایی)
- ساده‌نویسی
- نشانه‌گذاری درست
- انسجام و یکپارچگی



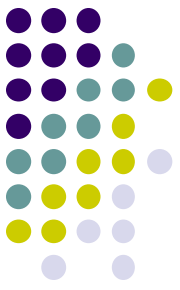
چند مسئله بنیادی در نگارش گزارش و مستندات

- گزارش و مستندات را باید با لحن رسمی و اداری نوشت
- رسمی نویسی با قلمبه نویسی فرق دارد
- زبان گزارش و مستندات باید زبان معیار (زبان رسانه‌ها و کتاب‌های درسی و متون رسمی) باشد
- شیوه بیان مطالب باید شفاف، صریح، و روشن باشد



واژه‌گزینی و غنای واژگانی

- برای نوشتن گزارش و مستندات هر حوزه‌ای باید با اصلاحات یا ترمینولوژی و ادبیات آن حوزه آشنا بود
- نباید به اولین واژه‌هایی که به ذهن می‌رسد، بسنده کرد
- واژه‌ها و اصطلاحات را باید دقیق و درست به کار برد
- هر جا لازم است باید واژه‌ها یا اصطلاحات را تعریف و تبیین کرد



جمله نویسی

- جمله‌ها باید کوتاه و گویا باشند

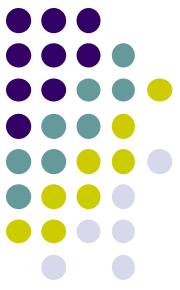
- جمله‌ها باید واضح و روشن و بی ابهام نوشته شوند

- هر جمله باید ضمن استقلال، با جمله‌های پیش و پس از خود ارتباط داشته باشد

- هر جمله باید هدفی داشته باشد. هیچ جمله‌ای نباید پرت و خنثی باشد

- جمله باید وحدت و انسجام داشته باشد. یعنی فقط به یک نکته و مضمون پردازد

- باید از نشانه‌های نگارشی به درستی استفاده کرد تا جمله، درست فهمیده شود



صریح نویسی

- صریح نویسی یعنی خودداری از به کار بردن واژه‌ها و اصطلاحات مبهم که معنی روشن و قطعی ندارند.
- **نویسیم:** خیلی زود، خیلی، اکثریت؛ می باشد
- **بنویسیم:** فردا ساعت ۳ بعد از ظهر؛ ۸۷ درصد، است، هست.



پاراگراف نویسی

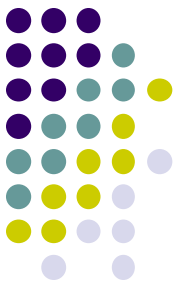
هر پاراگراف سه وظیفه اصلی به عهده دارد:

- جلب توجه خواننده به موضوع و فکر اصلی نوشته
- پرورش فکر اصلی نوشته برای جلوگیری از انحراف فکر خواننده و قطع علاقه او
- اعلام نتیجه



فایده‌های پاراگراف نویسی

- شکستن یکنواختی مطلب
- کمک به درک تقسیم‌بندی موضوع
- مشخص کردن جزئی از کل موضوع
- گذاشتن فاصله سفید برای بهتر دیدن متن
- جلب توجه خواننده به تغییر موضوع یا موضوعات فرعی
- آسانی مراجعه به هر مطلب



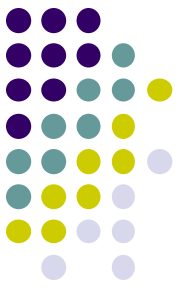
درست نویسی (پرهیز از خطاهای املائی و انشایی)

- فاصله‌گذاری درست (پس از هر واژه یک فاصله درج شود)
- نشانه‌های نگارشی بلافاصله پس از واژه آورده شود و پس از آن یک فاصله درج شود
- فاصله و نیم فاصله رعایت شود (میان اجزای واژه‌های ترکیبی، نیم فاصله درج شود)
- خطاهای املائی بررسی و اصلاح شود (واژه‌های مشکوک بررسی شود)
- جمله‌ها مطابق دستور زبان فارسی نوشته شود



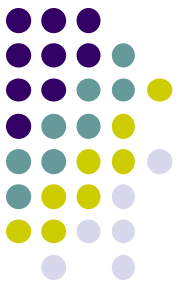
ساده‌نویسی

- گفتاری نویسی در عین معیارنویسی
- پرهیز از کلیشه نویسی
- پرهیز از واژه‌ها و عبارتهای پیچیده و مغلق
- کوتاه‌نویسی



آنچه در نگارش رسمی باید از آن پرهیز کرد:

- به کار بردن کلمات و جملات اغراق‌آمیز مانند: هرگز، بی‌نهایت، یک دنیا، بی‌تردید و...
- برانگیختن احساسات خواننده مانند: **کوتاه‌فکران اینطور فکر می‌کنند؛ یا (خود را جای من بگذارید)**
- جنبه تبلیغاتی دادن به گزارش: **هر شخص عاقلی می‌پذیرد که...**
- سعی در قبولاندن مسائل بدون ارائه دلایل منطقی، با ادای جملاتی مانند: **بدیهی است که؛ لازم به گفتن نیست که...، هر کسی می‌داند که....**
- نارسایی، ابهام، و بی‌دقتی در بیان جمله‌ها و عبارتها
- استدلال نادرست



و در پایان:

- دو اصل مهم برای مهارت یافتن در گزارش نویسی و مستندسازی:
- خواندن گزارش‌ها و مستندات خوب و تأمل در ظرافت‌های آن‌ها
- تمرین و تکرار عملی؛ یعنی نوشتن و نوشتن و نوشتن

با سپاس از همراهی سبزتان

