

گزارش نویسی اداری

سارا حسین پور

مقدمات گزارش



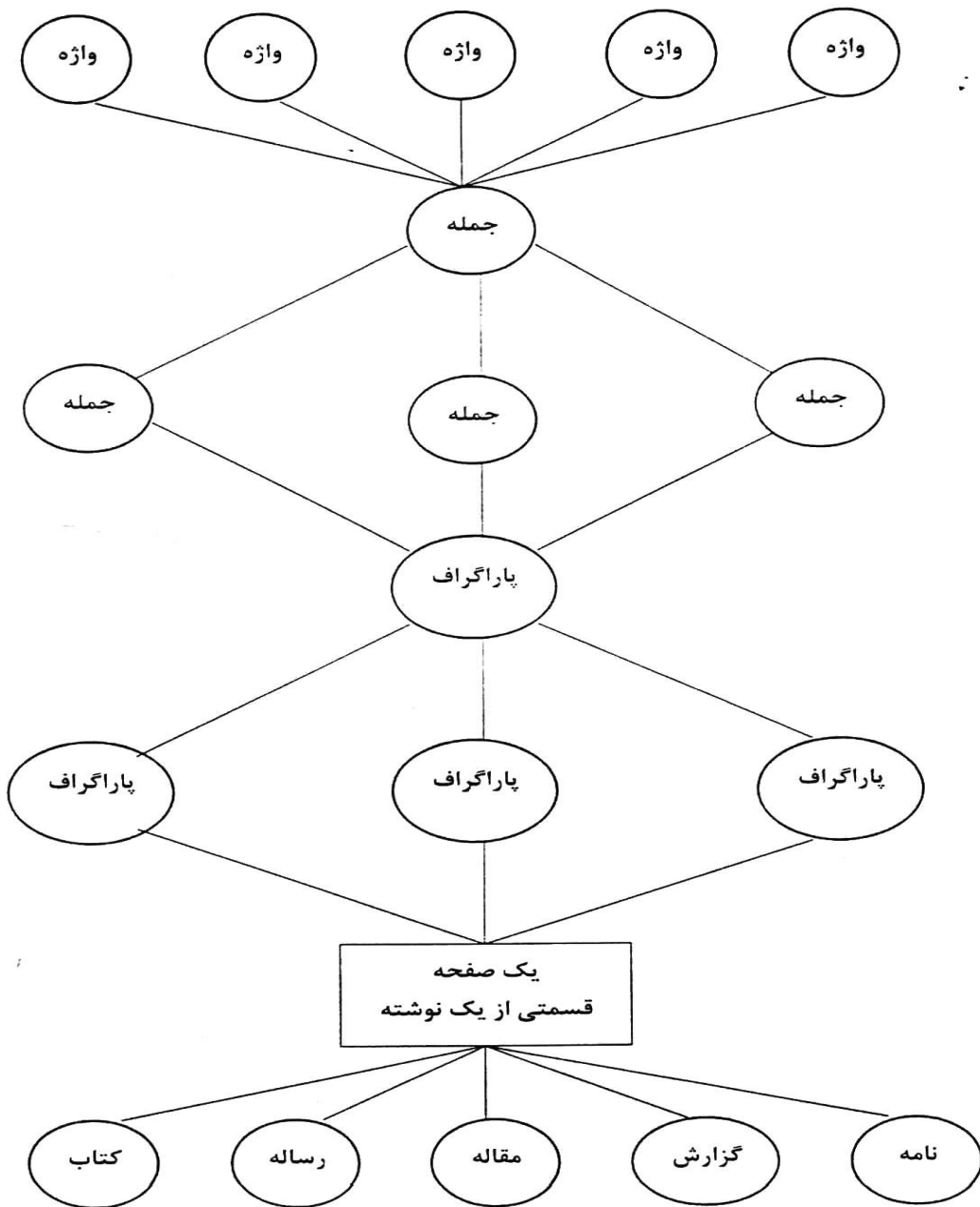
الف: شکل گیری یک نوشته

ب: صفات یک نوشته خوب

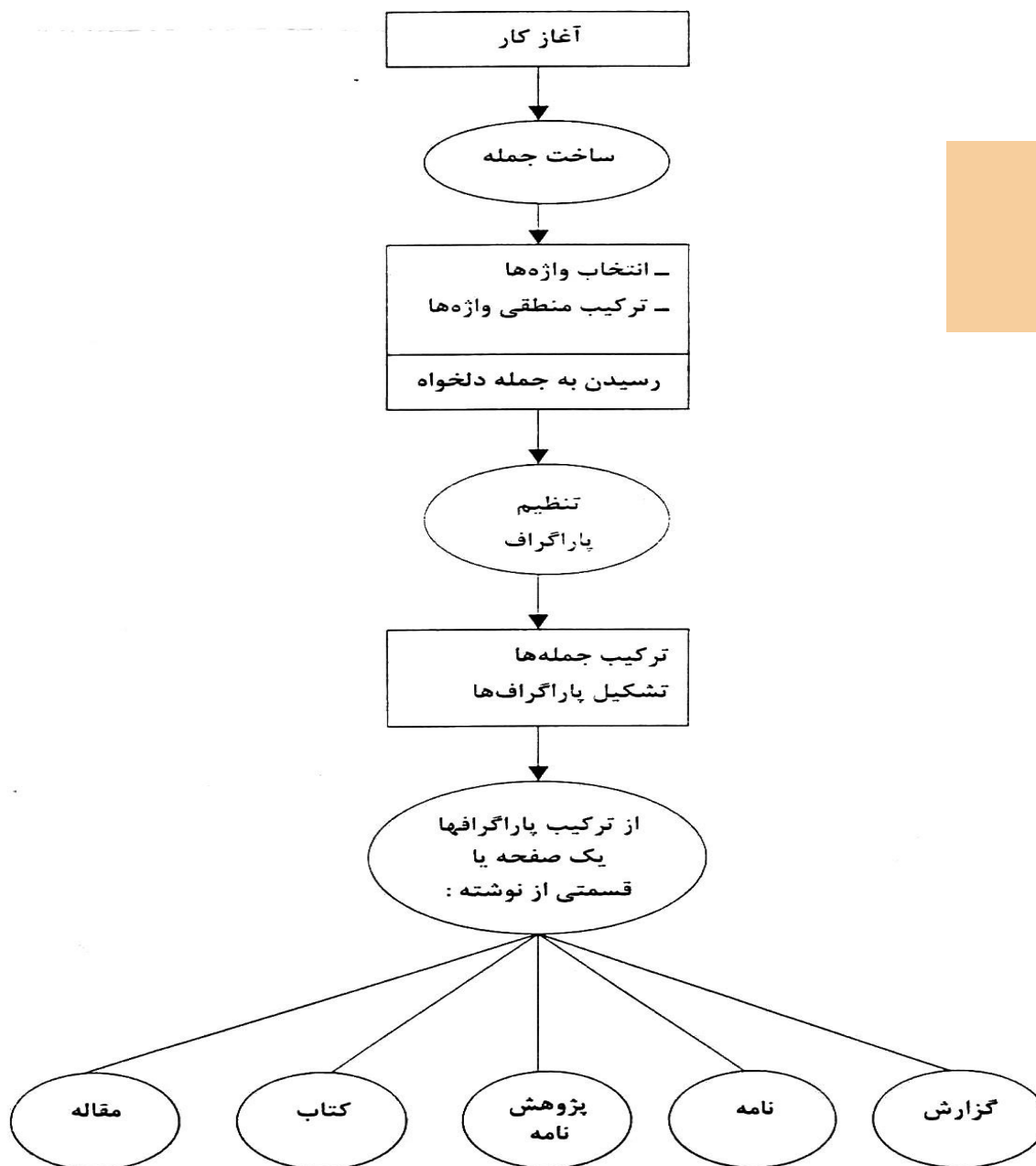
ج: گزارش چیست؟

د: انواع گزارش

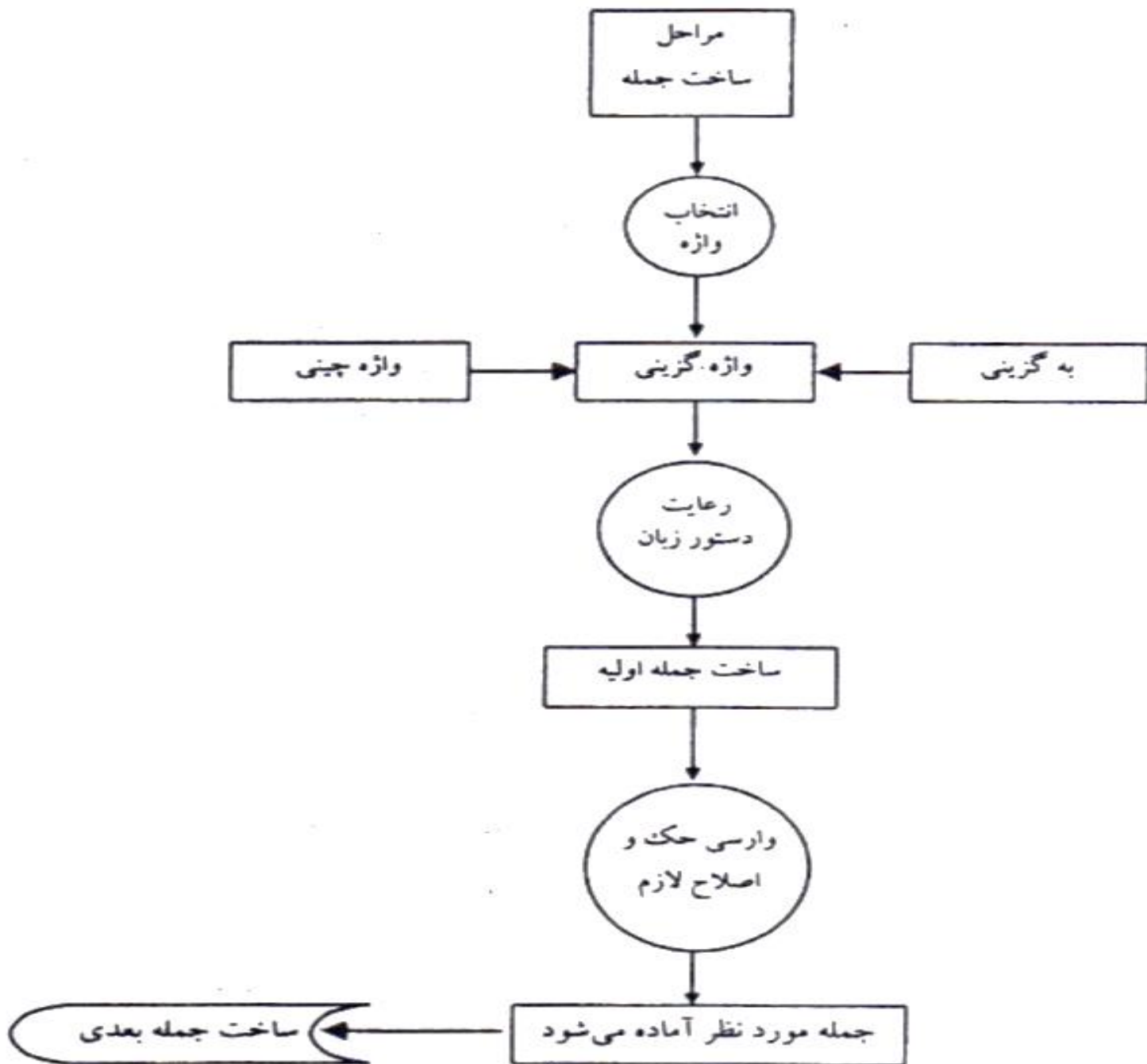
ه: سوالات اصلی قبل از تهیه گزارش

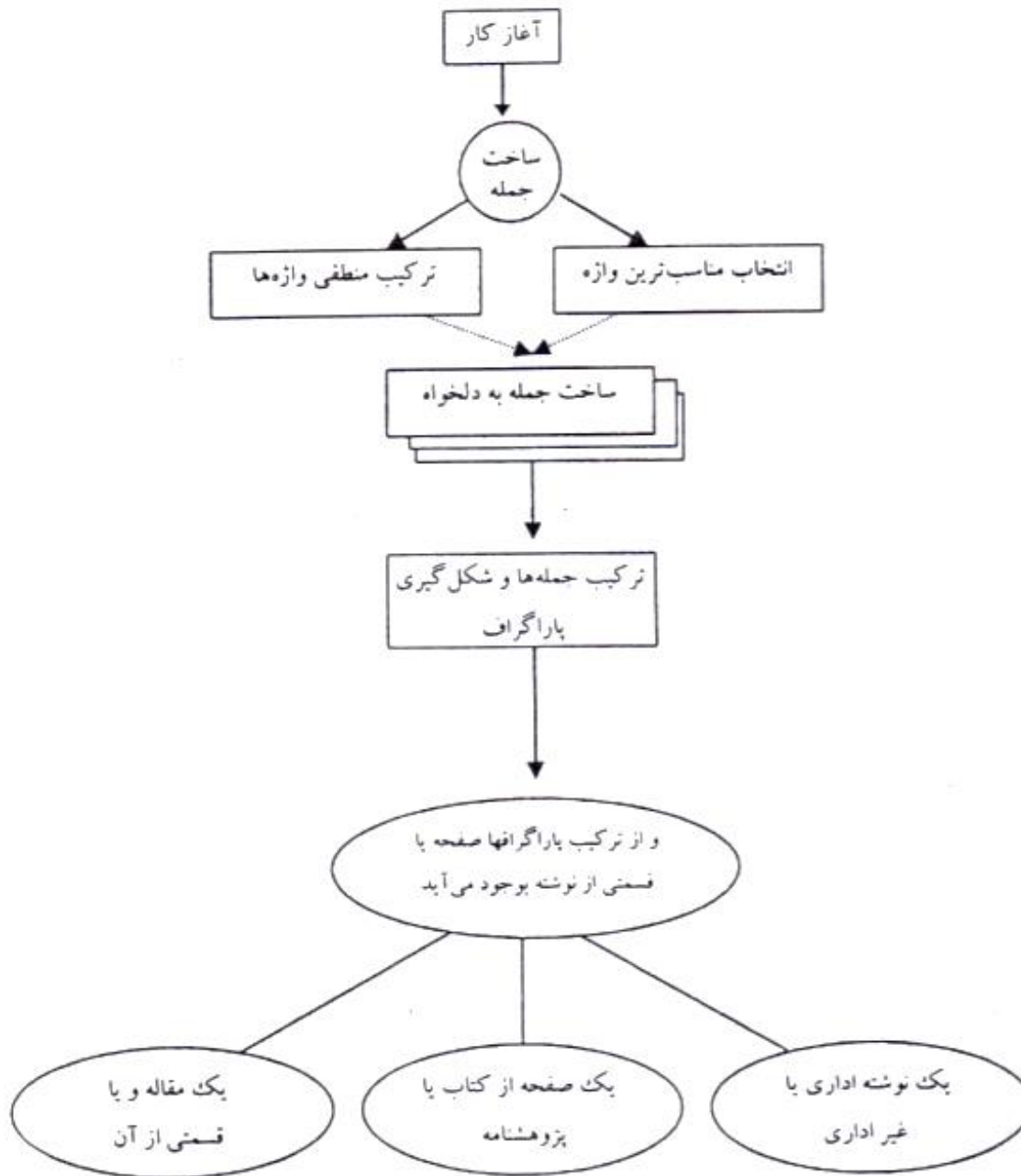


شکل ۱-
شکل گیری یک نوشته

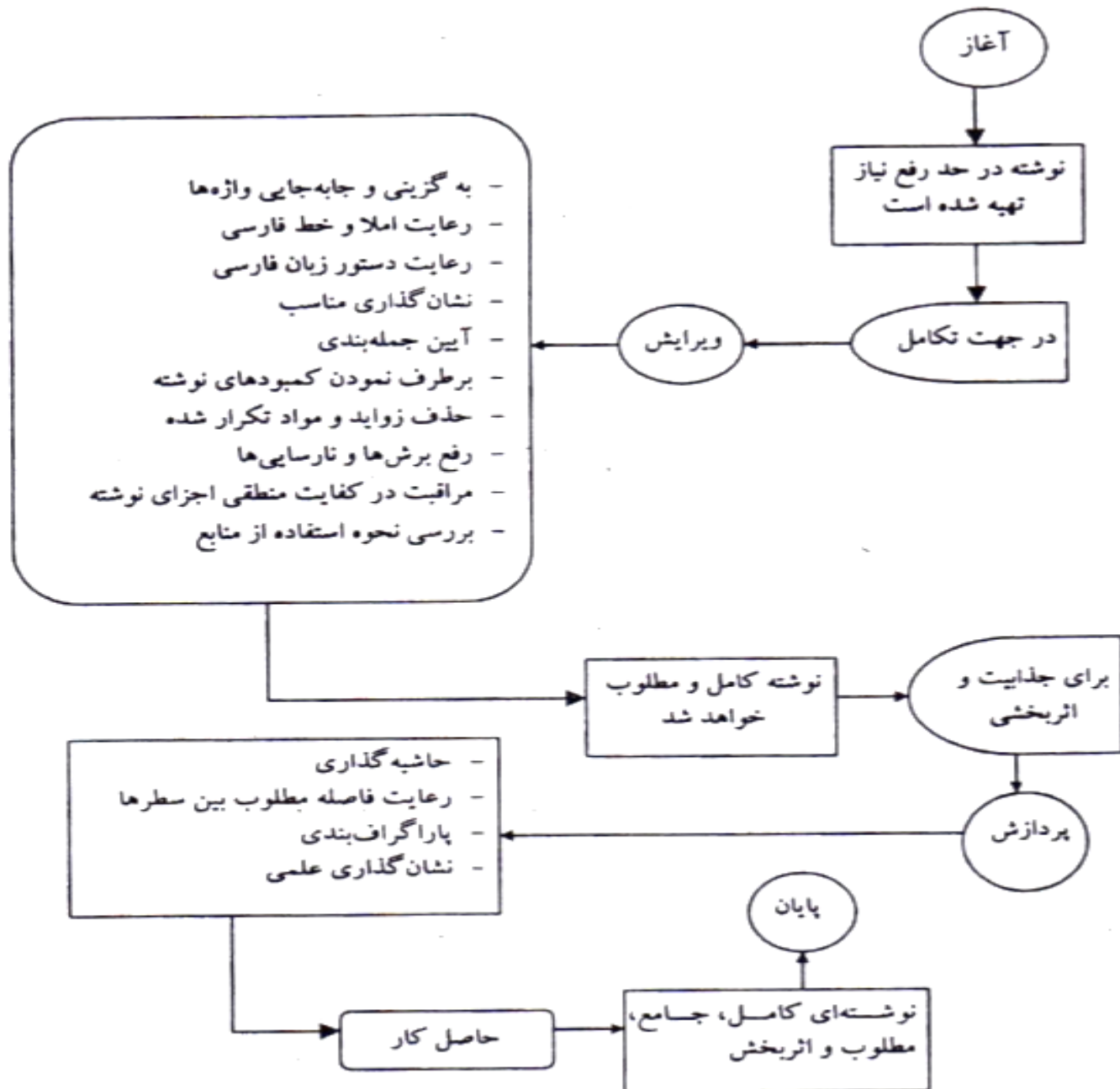


شکل ۲-
شکل‌گیری یک نوشته





نمودار : مراحل شکل‌گیری نوشته



سیر تحول نوشته‌های عادی به سوی کمال

مقدمات گزارش



الف: شکل گیری یک نوشته

ب: صفات یک نوشته خوب

ج: گزارش چیست؟

د: انواع گزارش

ه: سوالات اصلی قبل از تهیه گزارش

صفات یک نوشته خوب

سادگی و کوتاهی جملات

درستی و صحت

مشخص بودن پیام و موضوع

محتوای زیاد و حجم کم

فصاحت و بلاغت

نوآوری

مقدمات گزارش



الف: شکل گیری یک نوشته

ب: صفات یک نوشته خوب

ج: گزارش چیست؟

د: انواع گزارش

ه: سوالات اصلی قبل از تهیه گزارش

تعریف لغوی گزارش



بجای آوردن، انجام دادن، اظهار نظر کردن
درمیان نهادن، شرح و تفسیر کردن

معنی اصطلاحی



شرح ، تفسیر ، بیان، تحلیل مطالب و نیز علل مسائل خاص

در زبان انگلیسی



TO REPORTER به معنی گزارش دادن و از ریشه لاتین
REPORTER به معنی باز پس آوردن

تعریف گزارش نویسی



فنی است که بوسیله آن تحریر مختصر و روشن اخبار، اطلاعات،
علل مسائل، تجزیه و تحلیل منطقی و متوالی آنها برای رسیدن به راه حل
صحیح را ممکن می سازد.

گزارش نویسی

که بر دو
اصل:

ساده
نویسی

و سالم
نویسی

موارد فوق
برای رسیدن
به:

* راه حل
صحیح

* کوتاهی و
روشن بودن
موضوعات

تجزیه و
تحلیل

به تحریر
درآوردن:

* اخبار
* اطلاعات
* حقایق
* علل مسایل
و رویدادها

تعریف
گزارش
نویسی

بیان کند

ساده ترین
گفتار

کوتاهترین
زمان

هدف

گزارش به
گونه ای
نوشته شود

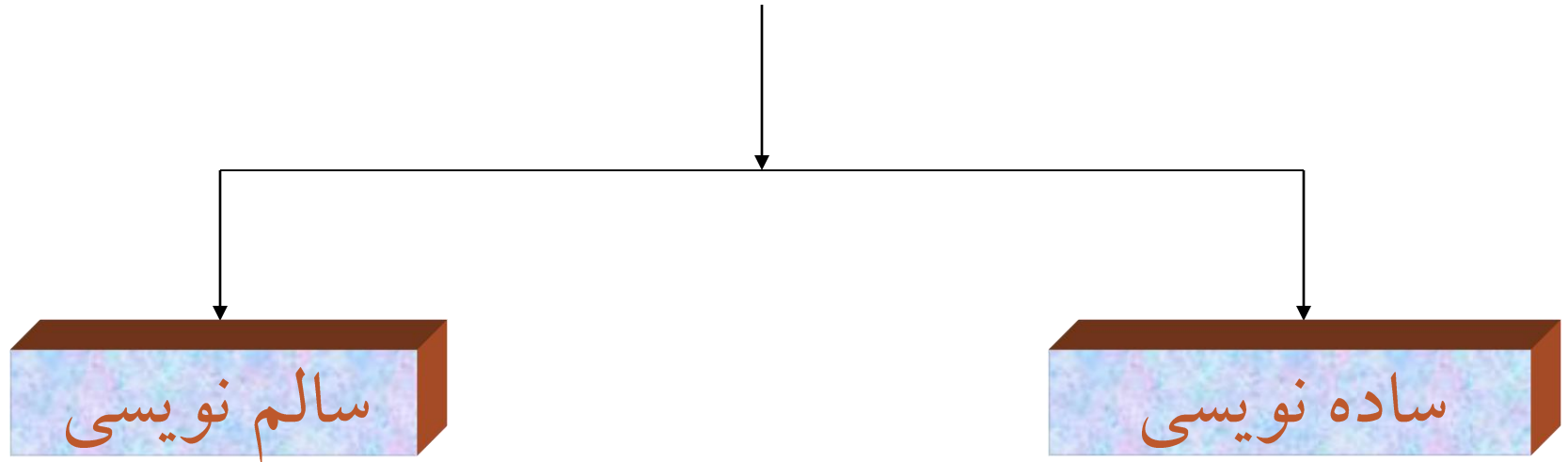
نکته

تعریف گزارش نویسی :

گزارش نویسی عبارتند از:



دو اصل گزارش نویسی



گزارش همواره بر دو اصل «**ساده‌نویسی**» و «**سالم‌نویسی**» استوار است. در فرآیند «آماده‌سازی گزارش»، شایسته است که بتوانیم همه‌ی اطلاعات موجود را بررسی، ارزیابی ارزش‌گذاری، تجزیه، تحلیل و ... نموده و از میان آنها، «گزینه‌ی همه‌جانبه‌ای از آنچه درخواست گردیده است»، آماده کنیم.

گزارش، خلاصه‌ای از اطلاعات است زیرا کمتر پیش می‌آید که برای یک گزارش، «همه اطلاعات موجود در رابطه با آن موضوع مشخص» درخواست شود، اما تا زمانی که همه‌ی **اطلاعات روزآمد درباره‌ی موضوع گزارش** را در اختیار نداشته باشیم هرگز نمی‌توان گزارشی تأثیرگذار و کارآمد، آماده نمود.

اطلاعاتی که درباره‌ی هر موضوعی، «دریافت و جمع‌آوری و . . .» می‌کنیم بهتر است **همواره مورد بررسی و ارزیابی** قرار گرفته و با یافته‌ها و اطلاعات تازه درباره‌ی همان موضوع، جایگزین گردد زیرا هیچ‌کس نمی‌پسندد که مطالب موجود در متن گزارش، کهنه و قدیمی باشند. به عبارت دیگر، مطالب موجود در متن یک گزارش، بهتر است «**زنده و پویا**» باشند چون با مطالب «**راکد**» و «**ایستا**» نمی‌توان «**گزارشی حرفه‌ای و کارآمد**» ساخت.

مراحل نوشتن گزارش



ارکان اصلی گزارش

- موضوع گزارش چیست؟
- گیرنده ی آن کیست؟
- هدف از تهیه ی آن کدام است؟

باید های محتوای گزارش

- مستند باشد (اسناد)
- مستدل باشد (منطقی)
- منظم باشد (ترتیبی - اولویت بندی)
- معتبر باشد (اسناد معتبر باشد)
- جامع باشد (۶ عنصر - سئوالات اصلی)
- صریح باشد (بدون ابهام - با آمار و ارقام)
- ساده باشد (کلمات غیر پیچیده و جملات کوتاه)
- مختصر باشد (با کمترین کلمات و جملات زاید)

فایده و هدف گزارش نویسی



رساندن پیام به خواننده با سرعت ، صحت و روشنی



مخاطب کیست



در تهیه گزارش مخاطب اصلی و تصمیم گیرنده نهایی
باید شناسایی شود

چه ویژگی‌هایی در مخاطب باید مورد توجه قرار گیرد تا منجر به تهیه یک گزارش کامل گردد:

■ دانستن افکار

■ تمایلات

■ خلق و خو

■ تمصیلات

■ نحوه تصمیم‌گیری یا ارجاع گزارش به تصمیم‌گیرنده

اما گزارش چه کاربردهایی در سازمان دارد و چرا گزارش می نویسیم؟

در برنامه ریزی، سازماندهی و هماهنگی

اطلاع از اجرای صحیح دستور (کنترل)

آگاهی از وظایف واحدها (هدایت)

آگاهی از پیشرفت کار (رهبری)

آگاهی از روشهای انجام کار

آگاهی از کمال یا نقص فرامین

اطلاع از مشکلات (کنترل)

اطمینان از ابلاغ مصوبات و مقررات

ارزیابی تواناییهای مجموعه تحت سرپرستی

آشنائی به امور فنی سازمان

شناخت تنگناها و نارسائیهها و چاره اندیشی

استفاده در برنامه ریزیهای اجتماعی

شناخت ویژگیهای جامعه

شناخت نیازهای جامعه

شناخت انتظارات جامعه از دستگاه حکومت

تهیه گزارش

ب

الف

خود شروع به تهیه گزارش می نماید

از شما خواسته می شود گزارشی تهیه کنید

کار را به صورت یک سؤال در ذهن خواننده عبارت بندی کنید .
مثلا در مورد کندي کار در سازمان

تامدممكن از طريق پرسش مستقيم يا ساير امكانات اطلاعات در زمينه هدف مخاطب جمع آوري مي كند

تا قادر باشید

علل نارسایی و کندي کار را در سازمان متبوع توضیح دهید و راه حل های رسیدن به هدف را ارائه نمایید.

خواسته را به یک پرسش تبدیل نمایید.

حسن گزارش نوع الف:

مخاطب از قبل هدف و انتظارات را می شناسد

خطا در گزارش نوع الف:

به دلیل عدم اطلاعات کافی نهایتاً موفق به طرح یک سوال صحیح جهت رسیدن به هدف مورد انتظار نگردید.

حسن گزارش از نوع ب:

فرد اطلاعات کافی دارید و هدف را می شناسید

خطا در گزارش از نوع ب:

به دلیل حجم اطلاعات و درگیری ذهنی طولانی مدت با مسئله ممکن است

پراگویی خارج از وقت و توان مخاطب پردازد

به دلیل اختصار بیش از حد ذهن مخاطب را در ابهام قرار می دهد

۵ اصل مهم در گزارش نویسی:

تا اینجا با ساختار کلی یک گزارش استاندارد آشنا شدیم. اما برای نوشتن یک گزارش حرفه‌ای و کارآمد باید چه اصولی را رعایت کنیم؟

۱- محتوای گزارش باید دقیق باشد

محتوای گزارش باید دقیق، شفاف و متناسب با ادعای شما باشد. منظور از دقیق بودن گزارش این است که بررسی کنید همه عنوان‌ها و زیرعنوان‌های گزارش با توضیحاتی که آورده شده **همخوانی** داشته باشد. مثلاً اگر عنوان یک بخش، بررسی وضعیت بهداشت است، در بخش توضیح عنوان فقط درباره وضعیت بهداشت صحبت کنید و استراتژی «از هر دری، سخنی» را به کار نگیرید!

محتوای گزارش از نظر نگارشی باید به اندازه کافی **دقیق و عاری از هرگونه غلط املائی یا نگارشی** باشد. اینگونه اشتباهات می‌تواند تاثیر منفی بسیار بدی روی ذهن مخاطب بگذارد و حاوی این پیام باشد که گزارش با عجله زیاد و دقت کمی تهیه شده است.

ادامه : ۵ اصل مهم در گزارش نویسی:

۲- ظاهر گزارش بسیار مهم است

مخاطب شما در نهایت یک فرد دیگر مثل خودتان است. هیچ کدام از ما دوست نداریم محتوایی را بخوانیم که ظاهر مناسبی ندارد. این بدان معنا نیست که برای داشتن یک گزارش خوب یک اثر هنری خلق کنید! اما **ظاهر گزارش خود را کاملا حرفه‌ای** کنید و در صورت امکان از چند تصویر یا نماد بصری مناسب هم برای جذاب تر شدن آن کمک بگیرید.

هدف بسیاری از گزارش‌ها ارائه چند راهکار مرتبط در بخش نتیجه‌گیری و توصیه‌ها است. استفاده از تصاویر مرتبط و مناسب می‌تواند توجه تصمیم‌گیرنده را به موارد مهم‌تر جلب کند.

برای مثال می‌توانید در مقایسه دو مورد با یکدیگر از جدول یا نمودار استفاده کنید. در نهایت واضح است که استفاده از تصاویر اغلب به درک بهتر یک موضوع کمک می‌کند. بنابراین حتما برای این بخش انرژی و زمان ویژه‌ای کنار بگذارید.

ادامه : ۵ اصل مهم در گزارش نویسی:

۳- بهره‌وری گزارش باید جدی گرفته شود

اصل بهره‌وری یعنی آنکه برای تهیه گزارش آسان‌ترین و سریع‌ترین راه ممکن را انتخاب کنید. مثلا اگر در جایی از گزارش امکان خودکار کردن فرآیند جمع‌آوری داده یا استفاده از فرمول وجود دارد، حتما از آن استفاده کنید.

سعی کنید اطلاعات و داده‌های مورد نیاز خود را تا جای ممکن **پیچیده نکنید**. با در نظر گرفتن این موضوع بهترین نسخه گزارش را **در کوتاه‌ترین زمان ممکن** تهیه خواهید کرد.

یادتان باشد که در نهایت رسیدن به یک گزارش خوب در یک بازه زمانی طولانی مخصوصا برای کسب و کارها ارزش چندانی ایجاد نمی‌کنند. در بسیاری از مواقع لازم است که چابکی زیادی برای تهیه مطالب خواسته شده داشته باشید.

ادامه : ۵ اصل مهم در گزارش نویسی:

۴- گزارش باید در ساختار ثبات داشته باشد

اگر در گذشته گزارشی درباره این موضوع یا موضوعات مشابه تهیه کردید، گزارش جدید شما بهتر است که از ساختار گزارش‌های قبلی پیروی کند و در کلیات مشابه گزارش‌های قبلی باشد. مثلاً استاد دانشگاه، کارفرما و مدیر شما احتمالاً گزارش‌های متعددی را در طول ماه دریافت می‌کند و عدم ثبات در ساختار گزارش فهم موضوع را برای مخاطب شما کمی سخت خواهد کرد.

ثبات در ساختار به مخاطب شما کمک می‌کند تا درک بهتری از متن گزارش پیدا کرده و اطلاعات مورد نیاز خود را سریع‌تر استخراج کند.

۵- محتوای گزارش باید کاربردی باشد

محتوای گزارش در نهایت باید بتواند به تصمیم‌گیری درست مخاطب کمک کند. در واقع اگر راهکاری ارائه می‌کنید، اگر انتقاد یا پیشنهادی دارید، باید کاملاً کاربردی و مرتبط به موضوع باشد.

علاوه بر آن گزارش باید در بستر و زمان مناسبی ارائه شود تا تصمیم‌های بهتری در نهایت گرفته شود. چرا که بسیاری از مدیران و کارفرماها باید در کوتاه‌ترین زمان ممکن تصمیم بگیرند و اگر زمان ارائه گزارش عملکرد و بررسی نتایج از سوی شما با تاخیر همراه باشد، می‌تواند مشکلات فراوانی را به همراه داشته باشد.

چه ویژگی‌هایی باعث افزایش یا کاهش کیفیت یک گزارش می‌شود؟

- به سوالات مهم، مختصر پاسخ داده نمی‌شود.
- ساختار گزارش استاندارد نیست.
- سبک نوشتاری گزارش نامناسب است.
- مشکلات نگارشی و دستور زبان در متن دیده می‌شود.
- ارجاعات محتوا ناکافی یا نادرست است.
- محتوای گزارش به اندازه کافی واضح نیست.
- از اصطلاحات خاص غیر ضروری در متن استفاده شده است.

بررسی ساختار یک نمونه گزارش خوب

اگر بخواهیم ساختاری که توضیح داده شد را به صورت عملی در یک گزارش پیاده‌سازی کنیم، با چنین شکلی رو به رو خواهیم شد:

- در بخش ابتدایی، **عنوان مقاله و کلیه نویسندگان** آن را ذکر می‌کنیم. ممکن است تاریخ تهیه گزارش و در برخی موارد در صورت لزوم مکان تهیه آن هم آورده شود.
- در بخش بعدی **خلاصه‌ای از عملکرد ماهانه سایت** آورده می‌شود. از این حرف می‌زنیم که به طور کلی چه تعداد بازدید داشتیم، چه قدر افزایش بازدید نسبت به ماه گذشته را شاهد بودیم و به مسائل مهم و کلی دیگر اشاره می‌کنیم.
- در بخش بعدی **هدف از تهیه این گزارش و چالش** را مطرح می‌کنیم. مقدمه نشان می‌دهد که می‌خواهید چه بگویید و خلاصه‌ای از مشکلی که درباره‌اش بحث می‌کنید را مطرح می‌کند. همچنین باید اشاره‌ی کوتاهی هم به نتیجه‌گیری داشته باشد.
- در بخش **بدنه درباره اطلاعاتی که در دست داریم** با استفاده از عنوان‌های مختلف مفصل صحبت می‌کنیم و تحلیل خود را ارائه می‌دهیم. بعد هم در نتیجه‌گیری و بخش راهکارها، هر آنچه به بهبود عملکرد ما می‌شود را با استناد به گزارشی که در دست داریم، اضافه می‌کنیم.

ساختار گزارش استاندارد



- | | |
|---------|--------------|
| عنوان ۱ | نتیجه گیری ۵ |
| چکیده ۲ | پیشنهادها ۶ |
| مقدمه ۳ | ضمیمه ۷ |
| بدنه ۴ | |

برای نوشتن یک گزارش اصولی باید ساختار مناسب را بدانیم. در ادامه به بررسی ساختار یک گزارش استاندارد می‌پردازیم:

❖ عنوان گزارش، شروع مسیر

در بخش عنوان گزارش معمولاً نویسنده(ها) و تاریخ نگارش گزارش هم درج می‌شود. علاوه بر آن در صورت لزوم مکان و تاریخ تهیه گزارش هم آورده می‌شود.

❖ خلاصه گزارش، چشمگیرترین بخش کار

معمولاً در بخش خلاصه گزارش خلاصه‌ای از نکات مهم، نتیجه‌گیری‌ها و توصیه‌ها آورده می‌شود. بخش خلاصه گزارش همانطور که از نامش پیداست باید تا حد امکان کوتاه باشد. برخی از افراد ممکن است تنها همین بخش گزارش شما را بخوانند، بنابراین سعی کنید در عین کوتاه‌نویسی این بخش، تمام اطلاعات بسیار مهم را به صورت شفاف در آن بگنجانید.

❖ مقدمه، بخشی برای بیان مشکل

اولین صفحه گزارش شما با بخش مقدمه شروع می‌شود. در این بخش لازم است درباره مشکلی که وجود دارد صحبت کنید و به خواننده بگویید که دلیل نوشتن این گزارش چیست.

همچنین اگر در بخش عنوان درباره برخی اصطلاحات توضیح ندادید، در بخش مقدمه می‌توانید این کار را انجام دهید. همچنین در بخش مقدمه درباره نحوه تنظیم جزئیات گزارش هم صحبت کنید.

❖ بدنه مقاله، اصلی ترین بخش گزارش

اصلی ترین بخش گزارش از لحاظ محتوا بدنه آن است. در بدنه گزارش باید چند عنوان و زیر عنوان به کار ببرید و توضیحات کاملی را در هر بخش ارائه کنید. معمولا اطلاعاتی که در این بخش ارائه می شود به ترتیب اهمیت آورده شده و مهم ترین اطلاعات در همان ابتدای این بخش نوشته می شود.

❖ نتیجه گیری، بخشی برای انسجام متن

نقطه اتصال تمام توضیحاتی که در بخش قبلی آورده شده، بخش نتیجه گیری است. اگر اطلاعاتی بدیهی است، جای مناسب آن بخش نتیجه گیری نیست! درست مانند بخش خلاصه، بسیاری از افراد ممکن است تنها به خواندن این بخش بسنده کنند. بنابراین نتیجه گیری را دقیق و کاملا مرتبط با اصل مطلب بنویسید.

❖ توصیه ها، راهی برای بهبود پروژه

برای آنکه گزارش حرفه ای داشته باشید، حتما پیشنهادات لازم را هم به مخاطب خود ارائه کنید. راهکارهایی که در ادامه کار به حل مسئله کمک می کند را با زبانی ساده و لحنی مستقیم و شفاف بیان کنید.

❖ بخش ضمیمه، پایان ماجرا

در بخش ضمیمه تمام شواهدی که به اثبات اطلاعات و آورده های گزارش شما کمک می کنند را ذکر کنید. افراد متخصصی که گزارش شما را می خوانند، حتما نگاه ویژه ای به این بخش خواهند داشت.

مقدمه، متن، پایان

مقدمه

قابل فهم و با معنی
ایجاد علاقه در خواننده گزارش
بیان انتظار از گزارش

متن

محل ارایه آمارها، داده ها
تحلیل و تفسیر آنها

پایان

نتیجه گیری و
ارایه پیشنهاد و راه حل

قانون طلایی

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

در متن بگویید

در پایان به طور مختصر یادآوری کنید

معرفی سبک‌های گزارش نویسی

چندین دسته‌بندی برای روش نگارش یک گزارش وجود دارد که انتخاب آن‌ها به مدل کار شما بستگی دارد.

۸ الگوی مهم عبارت هستند از:

❖ الگوی قیاسی

در این الگو ابتدا نتیجه و تصمیم‌گیری‌ها ارائه می‌شوند سپس به دلایل مربوط به تصمیم‌گیری پرداخته می‌شود.

❖ الگوی استقرایی

این الگو برعکس الگوی قیاسی است. ابتدا مشکلات و دلایل ارائه می‌شوند و براساس آن‌ها راه حل و نتیجه مشخص می‌شود.

❖ الگوی ترتیب اهمیت

در این مدل شما اطلاعات را براساس اهمیت ارائه می‌دهید. این ترتیب می‌تواند از اولویت بالا به پایین یا برعکس باشد.

❖ الگوی تقدم زمانی (تایملاین)

تمام کارهای انجام شده و اطلاعات براساس زمان انجام شدن ارائه می شوند. برای گزارش دادن حوادث و اتفاقاتی که زمان در آنها فاکتور مهمی است به کار می رود.

❖ الگوی قدم به قدم

شکل ویژه‌ای از الگوی قبلی است با این تفاوت که برای یک فرایند خاص یا عملکرد یک ابزار به کار می رود.

❖ الگوی مسئله - راه حل

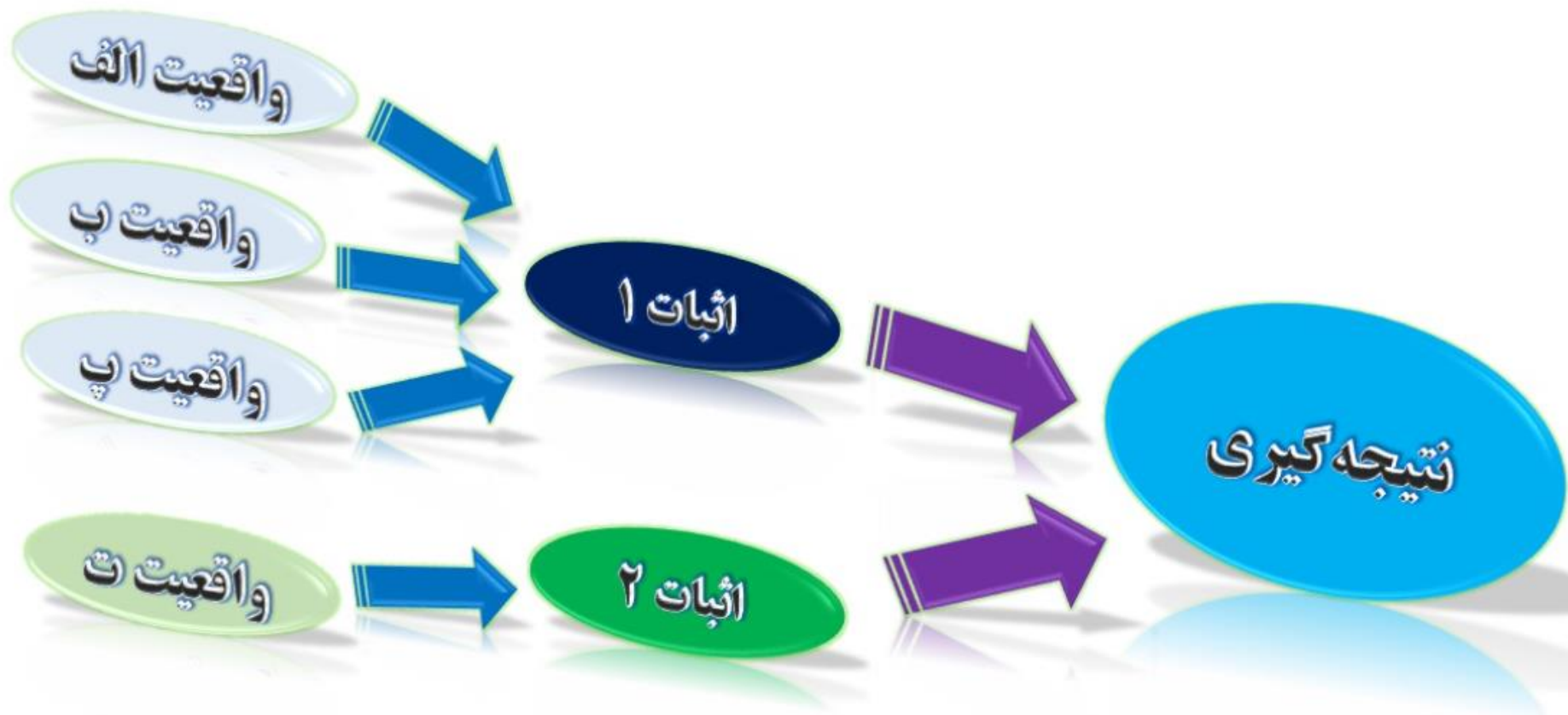
این الگو یک مسئله را مطرح می کند سپس برای آن راه حل ارائه می کند.

❖ الگوی معیار - اقدام

این الگو چند متغیر را با معیاری واحد می سنجد و بعد از بررسی مزایا و معایب هر کدام نتیجه گیری را ارائه می کند.

❖ الگوی علت - معلول

زمانی به کار می آید که چندین راه جلوی شما باشد و بخواهید هر کدام از آنها به همراه عواقبشان را بررسی کنید.



ترتیب و روند ارائه واقعیت ها facts از جزء به کل (استدلال استقرایی) برای اخذ موافقت گزارش گیرنده نسبت به پیشنهاد و ایده نتیجه گیری شده در گزارش

مقدمات گزارش



الف: شکل گیری یک نوشته

ب: صفات یک نوشته خوب

ج: گزارش چیست؟

د: انواع گزارش

ه: سوالات اصلی قبل از تهیه گزارش

دسته بندی انواع گزارش ها

گزارش های رسمی و غیررسمی

گزارش های داوطلبانه یا درخواست شده

گزارش توصیفی

گزارش تحلیلی

گزارش نقادانه

گزارش تجویزی

گزارش های روتین و دوره ای یا موردی

گزارش های کتبی یا شفاهی

گزارش های کارکردی مانند

گزارش های مالی

گزارش های فنی

گزارش های پروژه ها



انواع گزارش از نظر زمان (طول مدت)

- گزارش ادواری:

گزارش ادواری در پایان یک دوره یا در زمان مشخص تهیه می شود. ممکن است ماهانه یا سالانه باشد. موضوع و هدف این نوع از گزارش مشخص است و معمولاً در یک واحد بزرگ صنعتی، کشاورزی یا بازرگانی و فرهنگی انجام می شود. بر اساس این گزارش ها سود یا زیان، خسارت یا مشکلات یک مجموعه بررسی می شود و با توجه به نتیجه گزارش برای آینده برنامه ریزی می کنند.

- گزارش اتفاقی (ویژه):

گزارش اتفاقی منظم و تکراری نیست بلکه بر حسب نیازی که پیش می آید تنظیم می شود و هدف ویژه ای دارد. در این مواقع نویسنده گزارش باید مطالب و مدارک لازم برای گزارش را جمع آوری کند و با اطلاعات کامل شروع به نوشتن کند و در صورت نیاز پیشنهادهایی را در گزارش خود ذکر کند.

گزارش های ادواری و اتفاقی خود به دو صورت تهیه می گردند:

۱- فردی

۲- گروهی

2

انواع گزارش (از نظر نحوه محتوا)

- دسته اول: گزارشهای رسمی (کوتاه): شامل موضوعاتی ساده
- دسته دوم: گزارشهای غیررسمی (بلند): شامل موضوعاتی علمی - اجتماعی و ...



انواع گزارش بر اساس هدف از تنظیم



- ۱- گزارش کار
- ۲- گزارش حقایق امر
- ۳- گزارش فنی
- ۴- گزارش علل مساله
- ۵- گزارش وراه حل مساله
- ۶- گزارش اطلاعی
- ۷- گزارش مشورتی
- ۸- گزارش انتقادی
- ۹- گزارش تحصیلی
- الف) گزارش درسی
- ب) گزارش پایان نامه
- ۱۰- گزارش های عمومی

انواع گزارشهای عمومی



- ۱- گزارش های اداری: شامل دوره ای - پیشنهادی - آماری - وضعیت
- ۲- گزارش های بازرگانی: گزارشهای مالی - سالانه - صورتمجلس
- ۳- گزارش اجرایی
- ۴- گزارش های دوره ای یا ادواری
- ۵- گزارش های مخصوص
- ۶- گزارش های عادی (ساده)
- ۷- گزارشهای رسمی یا تشریفاتی
- ۸- گزارش های انشائی
- ۹- گزارشهای مختلط
- ۱۰- گزارش های مبسوط (طولانی)
- ۱۱- گزارشهای فردی
- ۱۲- گزارش خلاصه (گزارش کوتاه)
- ۱۳- گزارش گروهی یا تحقیق گروهی

انواع گزارش از نظر موضوع



۱- گزارش توصیفی

تنظیم کننده‌ی گزارش، باید داده‌ها و اطلاعات و رویدادها را **عیناً** فهرست، تنظیم و مستند کرده و به گیرنده‌ی گزارش ارائه دهد. در گزارش توصیفی، هیچ چیز به اندازه‌ی صحت و دقت اطلاعات ارزش ندارد.

با توجه به اینکه اطلاعات مطرح شده در گزارش‌های توصیفی، معمولاً مبنایی برای تنظیم گزارش‌های تحلیلی و نقادانه و تجویزی است، بی‌دقتی یا خطا در تنظیم این گزارش‌ها، می‌تواند کیفیت گزارش‌های آتی را نیز کاهش دهد.

همواره باید به خاطر داشته باشیم که خواننده‌ی گزارش توصیفی، در نهایت قصد دارد تحلیل خود را بر اطلاعات این گزارش بیفزاید و بر اساس آن تصمیم‌گیری کند.

خطاهای کوچک در ثبت اطلاعات و تنظیم گزارش توصیفی می‌تواند **موجب بروز خطاهای بزرگ** در تحلیل و تصمیم‌گیری‌های بعدی شود.

۲- گزارش تحلیلی:

گزارش های تحلیلی، بسته به موضوع و مخاطب، می توانند ساختار و محتوای بسیار متنوعی داشته باشند و از یک نمونه گزارش تحلیلی به گزارش دیگر، ممکن است تفاوت هایی مهم و جدی را مشاهده کنید.

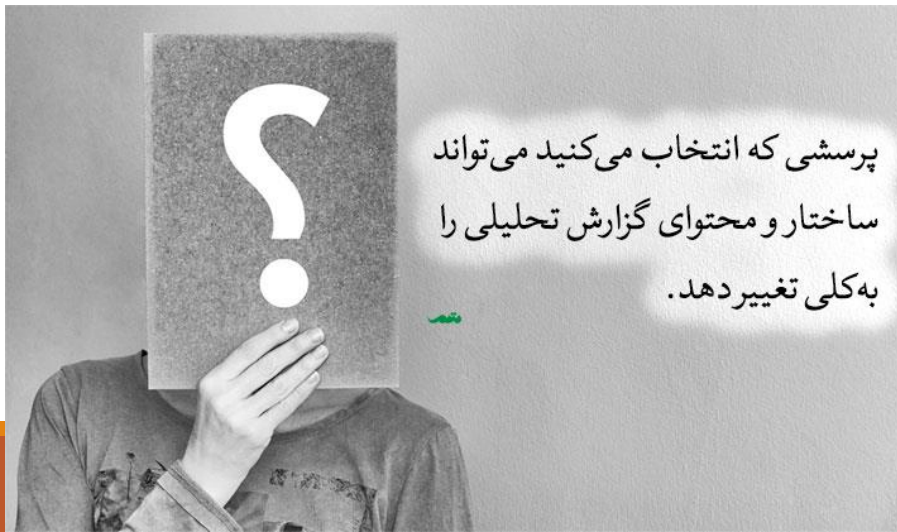
با این حال، نکات مشترکی وجود دارد که توجه به آنها، می تواند کیفیت گزارش های شما را افزایش دهد.

اهمیت سوال کلیدی را در تهیه گزارش فراموش نکنید.

به خاطر داشته باشید که نخستین مرحله در تهیه گزارش تحلیلی این است که از خود پرسید:

این گزارش قرار است به چه سوالی پاسخ دهد؟

اگر این پرسش را جدی نگیرید یا به مراحل میانی و پایانی گزارش نویسی موکول کنید، احتمال این که در نهایت گزارشی زیبا اما بی خاصیت تدوین شود، افزایش خواهد یافت.



پرسشی که انتخاب می کنید می تواند ساختار و محتوای گزارش تحلیلی را به کلی تغییر دهد.

نعم

۳- گزارش نقادانه:

گزارش نقادانه با هدف بررسی جنبه‌های مثبت و منفی یک موضوع تنظیم می‌شوند. (بدون جمع بندی و قضاوت)

اگر کسی که گزارش نقادانه را تنظیم کند، خود در پایان جمع بندی هم انجام دهد و قضاوت نهایی هم ارائه کند، عملاً با گزارش تجویزی مواجه خواهیم بود.

نمونه‌هایی از گزارش نقادانه:

- گزارش فهرست فرصت‌ها و تهدیدهای حاصل از یک تصمیم مدیریتی
- مقایسه‌ی دو مدل علمی با یکدیگر
- گزارشی در مورد شیوه‌ی عملکرد یکی از همکاران در یک پروژه یا مأموریت سازمانی
- گزارش ارزیابی نقاط قوت و ضعف یک محصول یا یک برند یا یک شرکت رقیب

۴- گزارش تجویزی:

گزارش تجویزی لازم نیست گزارشی رسمی در یک سرب‌گ رسمی یک شرکت یا فرم چاپی پیچیده با جزئیات زیاد باشد.

مطالب زیر می‌توانند موضوعاتی برای یک گزارش تجویزی باشند:

- اکنون که اپیدمی کرونا رخ داده است در محیط کار چه باید کرد؟
- راهکار مناسب برای افزایش بهره‌وری در سازمان چیست؟
- برای داشتن یک زندگی شاد چه باید کرد؟
- بهترین روش برای موفق شدن چیست؟



بسیاری از تجویزها،

ظاهر و شکل و ساختار و اعتبار یک گزارش تجویزی را ندارند،

اما از ما انتظار دارند که در حد یک گزارش تجویزی،

از آنها تبعیت کنیم تا ما را به هر مسیری که می خواهند ببرند.



انواع گزارش (از نظر نحوه ارایه)

- گزارش شفاهی:

هرگاه اطلاعات، بررسی ها و پژوهش ها به صورت **سخنرانی و مشاوره (بحث و گفتگو)** ارایه شود، آن گزارش را شفاهی گویند. گاهی **فوریت مطالب و عدم نیاز به نگهداری آن در پرونده** جهت مراجعه های بعدی، ایجاب می کند که گزارش ها به صورت شفاهی عنوان شود.

- گزارش کتبی:

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

مزایای گزارشهای شفاهی

۱. کم و زیاده کردن و متناسب ساختن مطالب بر حسب شرایط زمان و مکان و شنوندگان.
۲. امکان طرح فوری گزارش و بیان آن، از نظر صرفه جویی در وقت.
۳. امکان استفاده از نظریات شنوندگان از راه پرسش و پاسخ جهت **حل و فصل مشکلات موجود**.
۴. استفاده از وسایل سمعی و بصری از قبیل: فیلم، اسلاید، تابلو، اورهد و غیره.
۵. آگاهی فوری گزارشگر از نتایج گزارش خود در بسیاری از موارد.
۶. مقرون به صرفه بودن آن در اکثر اوقات.
۷. تأثیری که می تواند از راه بکار بردن - اشارات دست، خطوط چهره و پیشانی، حالات روحی، زیر و بم ساختن آهنگ کلمات، حرکات چشم، سکوت در موقعیت های گوناگون و استفاده از تعابیر، اصطلاحات، لطیفه ها و غیره - **بر شنوندگان بگذارد**.
۸. امکان حذف بخشی از گزارشها بر حسب، موقعیت و تکمیل آنها بر حسب ضرورت.

مشکلات گزارشهای شفاهی

۱. نامناسب بودن محل گزارش و نداشتن نور و شرایط لازم و کافی.
۲. نبودن وسایل مورد نیاز
۳. نبودن فرصت کافی برای دعوت از افراد زیربط
۴. استنباطهای گوناگون افراد از مطالب طرح شده
۵. فراهم نبودن امکانات جهت ضبط و ثبت بیانات افراد در پاره‌ای از موارد
۶. محدودیت وقت برای بیان مطالب که ممکن است نیاز به وقت بیشتری داشته باشد
۷. محدود بودن امکانات پخش مطالب برای آگاهی عموم در صورت لزوم
۸. ضعف بیان و عدم احاطه گزارشگر بر موضوع سخن و هم چنین عدم توجه به وضع ظاهر که خود از تأثیر کلام خواهد کاست
۹. عدم امکان مطابق بودن مطالب مطرح شده با منابع، مأخذ یا مراجع و هم چنین استانداردها و موازین در صورت لزوم
۱۰. قابل استناد نبودن (مگر اینکه ضبط شده باشد)

مزایای گزارشهای کتبی

۱. امکان استفاده از وقت و زمان به اندازه کافی
۲. امکان استفاده عمومی از گزارشها از طریق تکثیر و انتشار آنها
۳. امکان ضبط و بایگانی برای سالها و بلکه قرنها
۴. مستند ساختن آن با اسناد، مدارک، آمار، تابلو رنگی، تصاویر و سایر امکانات
۵. گویا ساختن آن از راه استفاده از حروف نازک، سیاه، خطوط رنگی و سایر تزئینات چاپی
۶. امکان فصل بندی و طبقه بندی (می توان تهیه و تنظیم بخش ها یا فصولی از گزارش را بر عهده افراد کاردان گذاشت)
۷. فراهم آوردن اعتماد و اطمینان بیشتر
۸. استفاده از آن برای معرفی و تبلیغ در موارد لازم

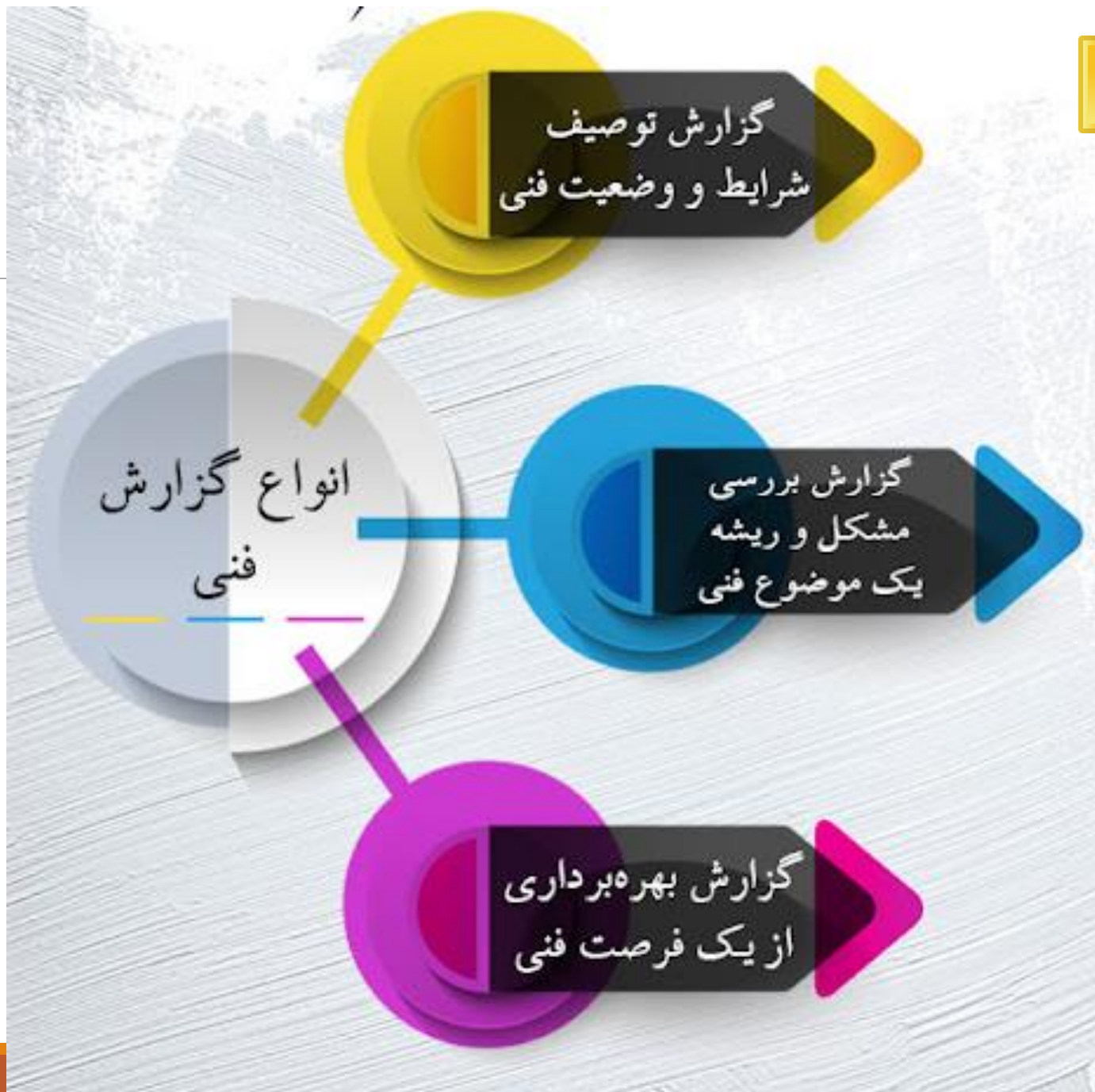
مشکلات گزارشهای کتبی

۱. احتیاج بصرف وقت زیاد در بسیاری از موارد
۲. صرف هزینه زیاد برای تهیه کاغذ، تأمین نیروی انسانی متخصص برای انجام این کار (به همین دلیل بعضی از مؤسسات بزرگ کار تهیه و تنظیم گزارشها را بر عهدهی مؤسسات دیگر می گذرانند، که آنها معمولاً بدون اشکال نخواهد بود)
۳. دشواری استفاده از تمام اصول گزارش نویسی و مبادله اطلاعات
۴. عدم استقبال عمومی افراد از تهیه گزارش به دلیل سختی کار
۵. عدم امکان دریافت فوری نتایج گزارشهای کتبی در اغلب موارد

مقایسه دو روش ارائه گزارش

روش مناسب تر

شفاهی	کتبی	
		هزینه
		تأثیر گزارشگر
		سختی کار
		طرح و اخذ فوری نتیجه
		مستند سازی و تطبیق با استانداردها
		ضبط و بایگانی و ارائه به عموم
		اخذ اعتماد و قابل استناد بودن
		زمان و مکان



گزارش های فنی

➤ **گزارش توصیف شرایط و وضعیت فنی موجود:** در این دسته از گزارش های فنی، به توصیف فنی آنچه هست می پردازیم. بدون آن که در آن دخل و تصرفی داشته باشیم. گزارش های روزانه، هفتگی و یا ماهانه از پیشرفت فنی یک پروژه و یا دستورالعمل استفاده از یک تجهیز فنی، در این دسته از گزارشات فنی قرار می گیرند.

➤ **گزارش بررسی مشکل و ریشه های یک موضوع فنی:** در این دسته از گزارش های فنی، هدف بررسی عوامل ریشه ای ایجاد کننده آن مشکل، دسته بندی و اولویت بندی ریشه های مشکلات و ارائه راه کارهای کاربردی و فنی برای حل هر یک از آن ریشه های شناسائی شده می باشد. گزارشات آسیب شناسی فنی در این دسته قرار می گیرند.

➤ **گزارش بهره برداری از یک فرصت فنی:** در این دسته از گزارش های فنی، هدف بررسی فرصت های حاصل از یک راه کار فنی جدید و یا اصلاح شده است. گزارشات امکان سنجی و تحلیل فنی، معمولاً در این دسته قرار می گیرند.

مراحل تهیه یک گزارش فنی (سه مرحله کلیدی مشترک در گزارشهای فنی)



➤ بخش اول: جمع آوری داده های فنی

تکنیک های مختلفی برای جمع آوری داده های فنی وجود دارند که بسته به نوع و هدف از تهیه گزارش فنی، از یک یا بیش از یکی از این روش ها برای جمع آوری داده های فنی استفاده می شود. روش های مهم در جمع آوری داده های فنی، عبارتند از: الگوبرداری فنی، طوفان فکری، لیست های سریع، چک لیست فنی، مصاحبه فنی، تحقیقات فنی بازار، پرسشنامه فنی و نظرسنجی فنی

➤ بخش دوم: تحلیل داده های فنی

مهم ترین بخش یک گزارش فنی، بخش نحوه تحلیل و دلیل انتخاب آن روش تحلیل می باشد. بطور کلی تحلیل فنی شامل ۴ بخش کلیدی می باشد که عبارتند از:



A تجزیه و تحلیل تشفی

B تجزیه و تحلیل توصیفی

C تجزیه و تحلیل تمییزی

D تجزیه و تحلیل پیشگویانه

روش‌های تحلیل
گزارش فنی

۴ بخش کلیدی تحلیل فنی

➤ تجزیه و تحلیل توصیفی:

در تجزیه و تحلیل توصیفی، هدف پاسخ به این نوع سوال است که **چه اتفاق فنی افتاده است؟** و یا اینکه **چه چیزی فنی در حال رخ دادن است؟** در این نوع تجزیه و تحلیل، **دستیابی به سوابق اطلاعات فنی که ریشه در گذشته و حال دارد**، امکان **تحلیل فنی** مبتنی بر رویدادهای گذشته و حال را میسر می‌سازد. گزارشات فنی را می‌توان در این گروه قرار داد.

➤ تجزیه و تحلیل تشخیصی:

در تجزیه و تحلیل تشخیصی، هدف اصلی پاسخ به این نوع سوال است که **چرا این اتفاق فنی رخ داده است و آیا الگویی برای آن وجود دارد یا خیر؟** شناخت و تجزیه و تحلیل مشکلات فنی و ریشه یابی آنها در این تحلیل قرار می‌گیرند.

➤ تجزیه و تحلیل تجویزی:

در تجزیه و تحلیل تجویزی نیز که عالی‌ترین و سخت‌ترین سطح از روش تجزیه و تحلیل فنی می‌باشد، هدف اصلی پاسخ به این نوع سوال است که **چه کاری می‌بایست انجام دهیم تا اتفاق مورد نظر ما در آینده‌ای نزدیک بیفتد**. مرتب سازی مجدد برنامه‌ها و سیاست‌های فنی، نمونه‌هایی در این رابطه می‌باشند که می‌تواند در این روش تحلیل بکارگرفته شوند.

➤ تجزیه و تحلیل پیشگویانه:

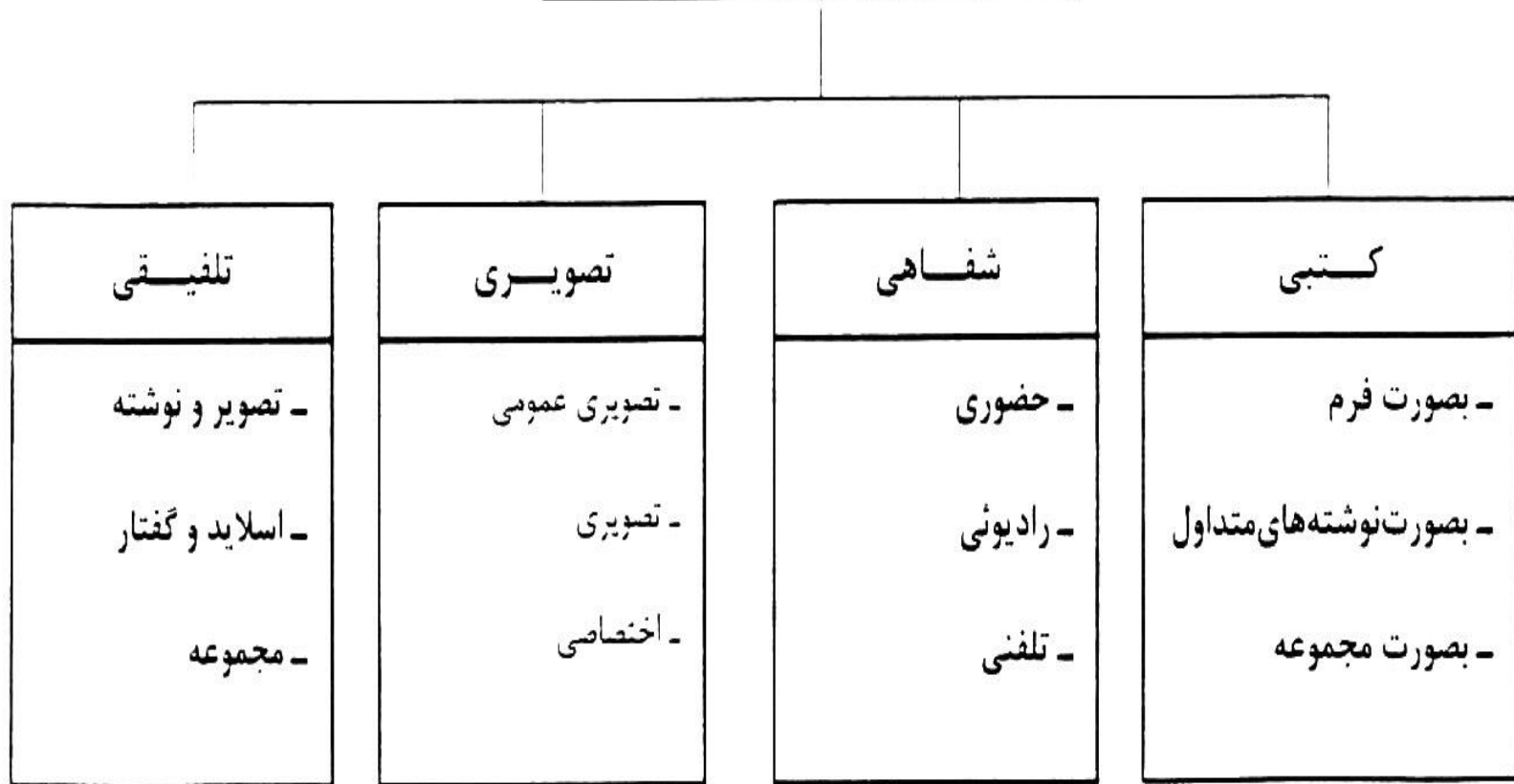
در تجزیه و تحلیل پیشگویانه، هدف اصلی پاسخ به این نوع سوال است که **چه چیزی در آینده اتفاق خواهد افتاد (پیش‌بینی آینده) و چگونه می‌توان به آن واکنش نشان داد؟** پیش‌بینی رفتار یک سیستم فنی، نمونه‌ای از تجزیه و تحلیل پیشگویانه می‌باشد.

برای بکارگیری و استفاده از هر یک از روش‌های تحلیل ۴ گانه که در بالا تشریح شد، روش‌های تجزیه و تحلیلی برای داده‌های فنی در نظر گرفته می‌شود که می‌توان به مواردی مانند: تجزیه و تحلیل هزینه-منفعت فنی، تجزیه و تحلیل مدارک و مستندات فنی، تجزیه و تحلیل عملکرد فنی، تحلیل عوامل ریشه‌ای فنی و شبیه‌سازی فنی، اشاره نمود.

بخش سوم: نمایش داده های فنی

خروجی نهائی یک گزارش فنی، بخش نمایش حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات فنی می باشد که می تواند در قالب گزارش های متنوعی مانند: گزارش وابستگی فنی، گزارش علی و معلولی فنی، گزارش داده های فنی در قالب نمودارهای کنترل، مدلسازی داده های منطقی، دیاگرام های ماتریسی، گزارشات تحلیل ریسک فنی، گزارش های پراکندگی فنی و یا در ساده ترین شکل ممکن، در قالب یک گزارش متنی فنی ارائه شود. در کلیه این گزارشات، بکارگیری انواع نمودار ها مانند: نمودارهای هیستوگرام، نمودارهای پراکندگی، نمودارهای انباشته، نمودار دونات یا حلقه ای، نمودار حبابی و نمودار راداری، در اولویت نمایش داده ها و اطلاعات یک گزارش فنی می باشند.

شکلهای عمده ارائه گزارش



انواع گزارش	انواع گزارش	
<ul style="list-style-type: none"> ■ ارشیو ■ تشریح (اجزای) ■ موضوع ■ تصویر ■ توصیف محیط ■ پیش بینی یا ■ پیشنهاد 	۱. گزارش تصویری (مصور) ۲. گزارش سفر ۳. گزارش خبری	توصیفی- توضیحی
<ul style="list-style-type: none"> ■ انتخاب موضوع ■ آرشیو ■ مصاحبه ■ تحلیل ■ نتیجه گیری 	۱-گزارش عملی ۲-گزارش اجتماعی ۳-گزارش از شخص	تحقیقی - تحلیلی

جدول تفاوت های گزارش های توصیفی- توضیحی و گزارشهای تحقیقی- تحلیلی

بار احساسی دارد	حاصل تحقیقات علمی است
از تخیل استفاده می کند	به مدارك و مستندات وابسته است
به موضوعات طبیعی و حادثه ای می پردازد	در موضوعات علمی و اقتصادی کاربرد دارد
به توصیف سطحی مسایل می پردازد	مطالب را ریشه یابی می کند

مقدمات گزارش



الف: شکل گیری یک نوشته

ب: صفات یک نوشته خوب

ج: گزارش چیست؟

د: انواع گزارش

ه: سوالات اصلی قبل از تهیه گزارش

هـ) سؤالات اصلی بعد از نوشتن گزارش

- ❖ آیا مفهوم نوشته روشن است؟
- ❖ آیا نظم و ترتیب کلی نوشته درست است؟
- ❖ آیا عنوان گزارش، فهرست مطالب، مقدمه و خلاصه با هم هماهنگند؟
- ❖ آیا کلمات خوب انتخاب شده؟
- ❖ آیا نکات مهم مورد تأکید قرار گرفته است؟
- ❖ آیا جمله بندی صحیح است؟

- ❖ آیا فکر به آسانی از یک مطلب به مطلب دیگر منتقل شده است؟
- ❖ آیا اجزای اصلی و فرعی درست و منطقی انتخاب شده است؟
- ❖ آیا مثالها و نمونه‌ها کافی است؟
- ❖ آیا پاراگراف‌ها همبستگی لازم را با هم دارند؟
- ❖ آیا نقل و قول قوی از فرد خبره و منابع مستند بعمل آمده؟
- ❖ اگر به زیرنویس یا ضمائم گزارش اشاره شده زیر نویس یا ضمائم روشن، گویا و قابل فهم است؟
- ❖ آیا منظور و هدف از گزارش به خوبی درک می‌شود؟

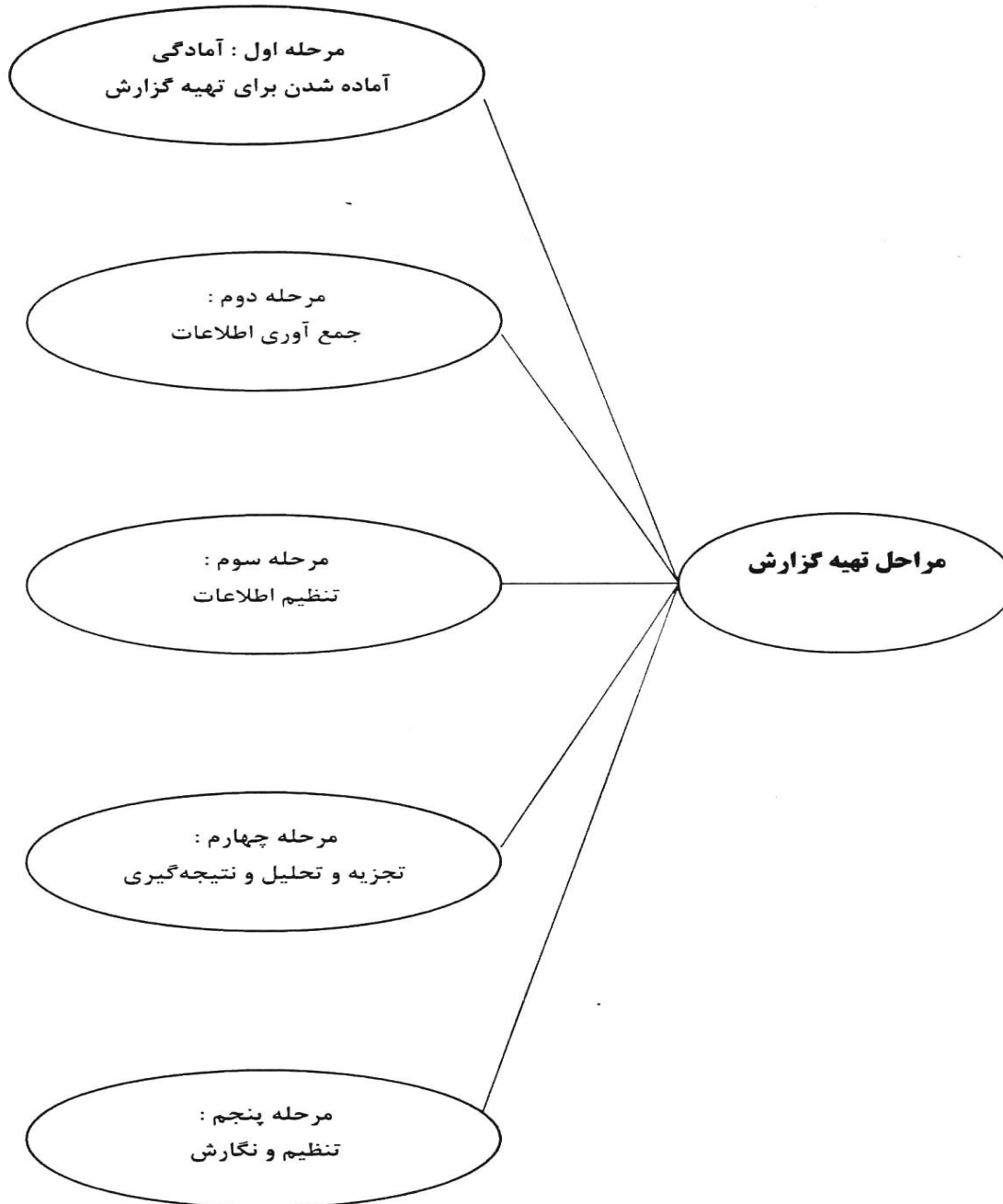
مرحله تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری

در این مرحله با آمار توصیفی و یا تحلیلی اطلاعات گردآوری شده تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری می شود.

ضمانهم

مراحل تکاملش گزارش

شکل مراحل تهیه گزارش



مرحله آماده شدن برای تهیه گزارش (آمادگی)

مرحله آماده شدن برای تهیه گزارش

۱- تعیین هدف

- تعیین هدف و رسالت
- بازشناسی هدف (تطبیق هدف با مأموریت)

۲- تنظیم برنامه :

- برنامه اولیه و کلی
- برنامه جمع آوری و تنظیم اطلاعات
- برنامه تجزیه و تحلیل اطلاعات
- برنامه نگارش

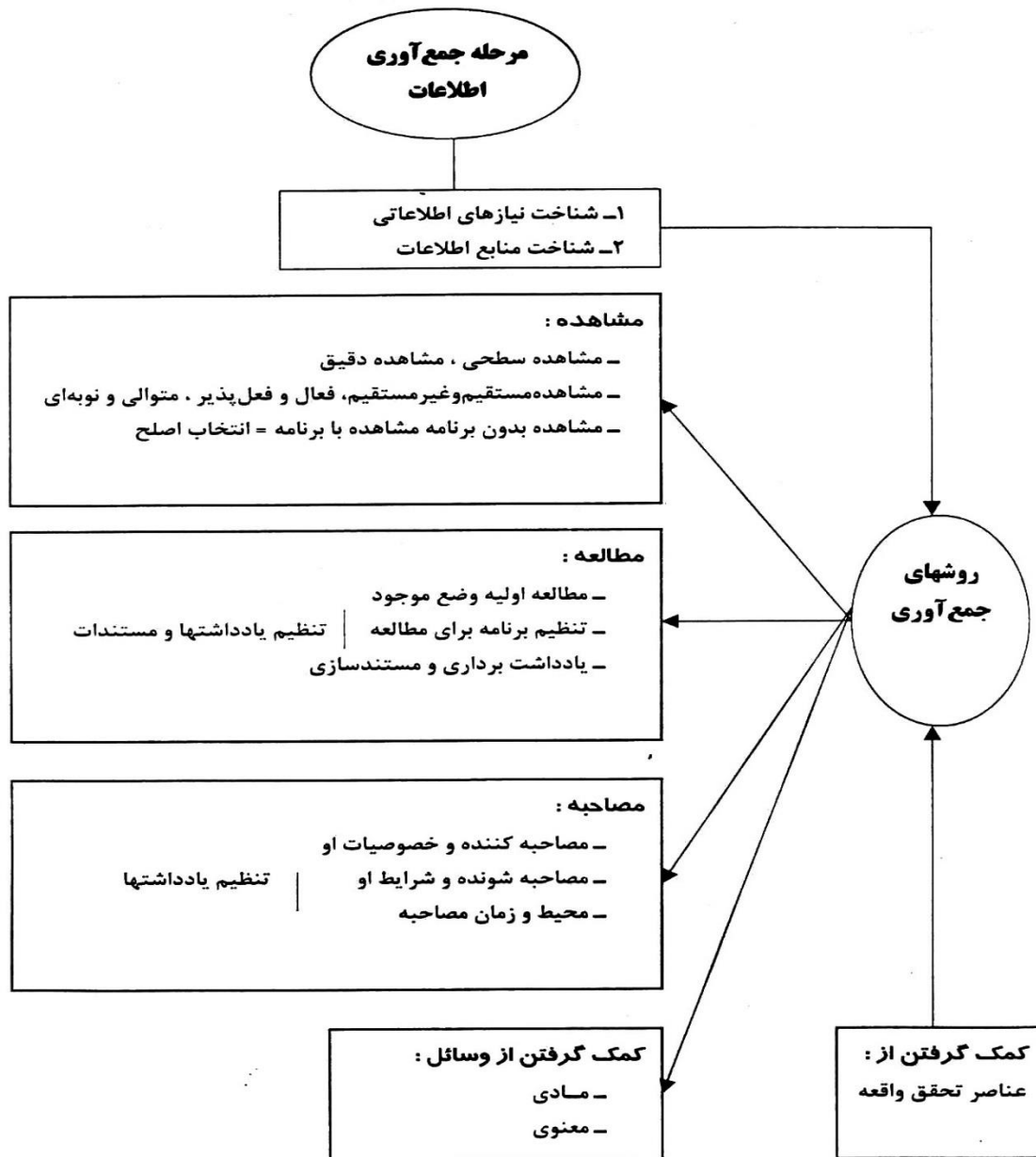
۳- انتخاب شکل و چارچوب

- بررسی شکل‌های مختلف
- انتخاب شکل مناسب برای گزارش

۴- هماهنگی نهائی :

- تبادل نظر ، توافق و هماهنگی
- با مقام دستور دهنده گزارش

مرحله جمع آوری اطلاعات



مرحله تنظیم اطلاعات جمع آوری شده

مرحله تنظیم اطلاعات جمع آوری شده از طریق

طبقه بندی و رده بندی :

۱- اطلاعات جمع آوری شده براساس موضوع و یا سایر مشترکات طبقه بندی می شود.

ترخیص :

- اطلاعات از پرسشنامه ها و نوشته ها ترخیص می شود.

تلخیص :

- اطلاعات مفصل خلاصه می شود.

تبدیل :

آمار و ارقام تبدیل به :

- جدول

- نمودار

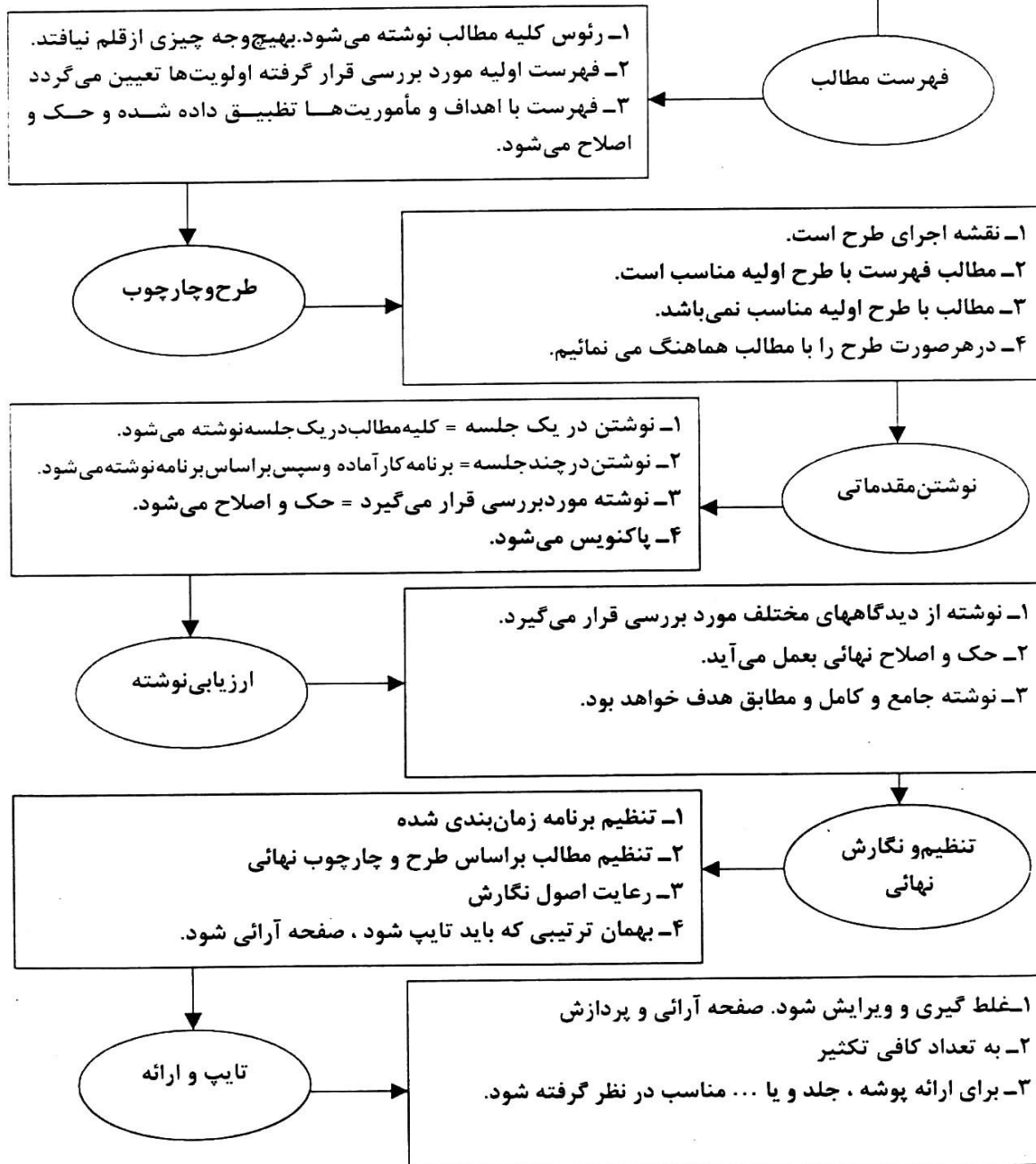
- و ... می شود.

پروراندن و تلفیق :

- وفق دادن مطالب

- تنظیم منطقی

مرحله تنظیم و نگارش





شما
عزیزان

از توجه

با تشکر