



به نام آن که جان را فکرت آموخت

مبانی آیین نگارش

همانطور که می دانیم سازمانهای اداری به اقتضای هدفی که دارند و وظایفی که ملزم بانجام آن هستند اموراتی را به منصف ظهور رسانده و در این خصوص تلاش و فعالیت می نمایند.

مسلمان نیل به این اهداف و گردش این امور از طریق سلسله ارتباطات رسمی مقدور می باشد. در حال حاضر تنها وسیله ایجاد ارتباطات رسمی در هر سازمان نوشته های اداری است.

نوشته های اداری از زمان گذشته تاکنون به عنوان زبان رسمی در کلیه ادارات و سازمان ها مورد استفاده قرار گرفته و همواره موجب زندگانی، موفقیت، پیشرفت و بالندگی بوده است.

به همین دلیل از اهمیت خاصی برخوردار است. که البته این موضوع عصاره و حاصل کوشش و تلاش و میزان دانش و تخصص کارکنان هر سازمان می باشد. این مکاتبات و اسناد که بطور مستمر و متوالی بوجود می آیند اسناد ذیقیمت و ارزنده ای هستند که با صرف وقت و پرداخت هزینه های مادی، معنوی و

کوشش های انسانی به دست آمده اند و ضرورت دارد که با علاقمندی و بر مبنای صحیح و اصول مقرر و با نهایت دقت آنها را تهیه، تنظیم، ارسال و بالاخره حفظ و نگهداری نمود.

ماده 1284 قانون مدنی سند را تشریح نموده است:

سند عبارتست از هر نوشته ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد.

لذا با توجه به ماده مزبور و فرهنگ ساختاری سازمان در ایران، مهمترین وسیله ارتباط رسمی که قابل استناد باشد همین نوشته های اداری است.

که می تواند شامل: نامه، گزارش، یادداشت، بخشنامه، صورتجلسه، حکم، دستورالعمل، و باشد که در این مجموعه به آن پرداخته خواهد شد.

واحدهای سازمانی که متشکل از کارکنان مربوطه است هریک قسمتی از وظایف و خط مشی کلی سازمان را به عهده دارند و در رشته مربوط به خود دارای اختیارات لازم بوده و نسبت به انجام وظائف خود بصیر و مطلع می باشند، بنابراین منشاء ایجاد تولید نامه های صادره، فعالیت و عملیات کارکنان سازمان است که منفرداً و مجتمعاً تبدیل باسناد و اوراق و نامه هایی می گردد و نامه های صادره را بوجود می آورد.

نامه های صادره منعکس کننده فعالیتهای صورت گرفته است که اگر بدرستی تنظیم و ارسال نگردد روند اجرایی امور را دچار اختلال و ... کرده و حتی سبب مسئولیت گردد.



که به عنوان مثال می توان به موارد زیر اشاره کرد:

1- مسئولیت خود نویسنده.

2- مسئولیت اداره و یا بخش مربوطه.

3- مقام مافوق.

4- کل سازمان.

5- ذینفع نامه.

6- نهاد و یا سازمان مقصد.

لذا بمنظور یکسان سازی چارچوب نامه ها این مجموعه گردآوری و تقدیم می گردد.

تعریف نامه اداری:

هر نوشته ای که حاوی يك يا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله ارتباط در داخل و خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد.

مشخصات نامه اداری

ویژگی ها و مشخصاتی که نامه های اداری را از سایر نامه ها متمایز می سازد عبارتند از:

شماره، تاریخ، عنوان واحد گیرنده، عنوان واحد فرستنده، موضوع، نام و عنوان امضاء کننده نامه، امضای نامه بوسیله شخص صلاحیتدار، تهیه و نگارش نامه روی کاغذهای اداری رعایت ضوابط نامه نگاری و...

توجه بسیار مهم

نکته ای که در این خصوص بسیار مهم و کلیدی است این است که در این موارد استثنایی نیز وجود دارد. و آن نامه های ارباب رجوع است که در ارتباط با کار اداری می باشند، و در بدو ورود به دفتر، ظاهراً ویژگی های نامه های اداری را ندارند.

اما با کمی دقت ملاحظه می گردد که این نامه ها نیز دارای تاریخ، عنوان، موضوع، نام، امضاء و مشخصات امضاءکننده است که به محض ورود به دبیرخانه و قبول آن توسط مسئول آن، ثبت و صدور گردیده و پس از تشریفات مذکور، جهت رسیدگی به واحد مربوطه ارجاع می یابد.

بدیهی است در این صورت نامه مزبور تبدیل به یک نامه کاملاً اداری می گردد.

یادداشت اداری:

برای سرعت بخشیدن به جریان برخی از کارها از یادداشت اداری استفاده می شود. یادداشت اداری از تمامی ویژگی های نامه اداری برخوردار نمی باشد. اما چون در برخی از موارد به عنوان سند و مدرک می تواند ملاک عمل قرار گیرد، باید به وسیله مقام صلاحیتدار امضاء شود و برای انجام یافتن امور اداری یا مالی در دفاتر ثبت گردد. معمولاً از یادداشت های اداری برای دستور پرداخت ها و یا جلوگیری از اجرای کار، و یا تسریع در جریان یک امر فوری و ضروری استفاده به عمل می آید.

نگارش : عبارت است از هر گونه مطلبی که بر روی کاغذ نوشته شده و افکار و نظرها و خواسته های فرد یا سازمانی را به فرد یا سازمان دیگری مشخص می سازد.

نامه: کاغذی است که بر روی آن مطالبی خطاب به شخص و یا سازمان به طور رسمی و یا غیر رسمی نوشته می شود.

لذا با این تفاسیر و از دیدگاه (مبدأ - مقصد)، هر نامه ای که حداقل یک طرف آن اداره باشد، اداری است. نظیر نامه: فرد به اداره، اداره به فرد، اداره به اداره

نامه رسمی: نامه ای است با مشخصات ویژه ای که در امور اداری و به عنوان یک مقام رسمی نوشته می شود.

نامه ی غیر رسمی: نامه ای است که خارج از مجرای سلسله مراتب سازمان، بین دو قسمت و یا دو شخص مبادله می گردد و معمولاً با ذکر نام طرف مکاتبه و کلمات احترام آمیز و دوستانه همراه است.

انواع نامه رسمی

1- نامه اولیه:

نامه ای است که ابتدا به ساکن به شخص و یا اداره و ... برای درخواست انجام کاری و یا اطلاع یافتن و یا اطلاع دادن امری نوشته می شود. در این خصوص چنانچه مستندات لازم باشد می بایست درج گردد.

2- نامه پیرو:

نامه ای است که به منظور پیگیری و یا ارسال اطلاعات اضافی به دنبال نامه یا نامه های قبلی که در این باره نوشته شده اند ارسال و برای تسهیل دستیابی به سوابق موضوع، قبل از متن به شماره نامه یا نامه های مزبور اشاره می گردد.

3- نامه بازگشتی: نامه ای است که در پاسخ به موضوع معینی نوشته می شود و در آن به منظور سهولت دسترسی به سوابق مربوطه شماره و تاریخ نامه و یا نامه های مربوطه به موضوع، قبل از متن درج می گردد.

گزارش: نوشته ای است که رده پایین تر به منظور اطلاع رده بالاتر از چگونگی و یا نتیجه انجام کاری تنظیم و ارائه می نماید.

دستور: نوشته ای است که مقام بالاتر به رده پائین تر داده و انجام کاری و... را از او طلب می کند.

اهمیت و نقش مکاتبات اداری و نامه های اداری:

این دسته از نامه ها که محور اصلی بحث این کلاس است، به نامه هایی گفته می شود که محتوای آن در چارچوب شرح و وظایف سازمانی و گردش کار موسسه باشد.

خواه آن تشکیلات دولتی باشد و یا غیردولتی.

فرستندگان و گیرندگان این نامه ها نیز شخصیت های حقوقی و یا پرسنل اداری آن هستند.

توجه : نامه اشخاص به سازمان ها قبل از ثبت در دفتر دبیرخانه، "**عمومی**" و پس از تشریفات ثبت، "**اداری**" تلقی می شود.

ویژگی های نامه ی اداری از دیدگاه های مختلف :

مشخصاتی که نامه های اداری را از هرگونه های دیگر نامه ها متمایز می سازد می توان از دو دیدگاه مورد بررسی قرارداد :

الف) دیدگاه محتوای نامه یا ویژگی های اصلی

موضوع: پیام اصلی در این نامه ها يك موضوع اداری است. بدیهی است که نامه اداری برای احوالپرسی نوشته نمی شود و يك ضرورت اداری در چارچوب شرح وظایف، انگیزه نوشتن را باعث شده تا در قالب یکی از انواع نامه های اداری نوشته شود. در این گونه نامه ها معمولا تنها به شرح يك موضوع پرداخته می شود. ولی در صورت تعدد موضوع، هر يك در پاراگراف جداگانه و با ذکر شماره ای از هم جدا می شوند.

عنوان گیرنده: در نامه های شخصی به طور معمول عنوان مخاطب رسمی نیست. اما در نامه اداری عنوان گیرنده، خواه به صورت عنوان سازمانی خواه به صورت عنوان مدیران و مسوولان، دقیق و رسمی نوشته می شود.

عنوان فرستنده: عنوان فرستنده در نامه اداری کامل و رسمی نوشته می شود تا از نظر سطوح ارتباطی و سلسله مراتب اداری جایگاه خاص خود را بیابد. در سایر نامه ها به ویژه نامه های شخصی عنوان فرستنده گاه با نام کوچک و یا مستعار نوشته می شود.

شماره، تاریخ و پیوست:

از دیگر ویژگی های نامه های اداری، داشتن شماره، تاریخ و پیوست است که به منظور رسمیت دادن به نامه و سهولت دسترسی، تاریخ و شماره شده و در سمت چپ بالای نامه درج می شود. همچنین چنانچه نامه دارای پیوست باشد تعداد برگه های پیوستی نیز می بایست قید گردیده و چنانچه فاقد پیوست باشد، از واژه ندارد استفاده شده و از درج خط تیره در مقابل آن خودداری گردد.

امضا:

در نامه های اداری مقام مسئول اداری با درج نام و نام خانوادگی و عنوان اداری خود مسئولیت تنظیم و ارسال نامه را می پذیرد. نامه بدون امضا و مشخصات امضا کننده، اعتبار ندارد. نداشتن هریک از مشخصات یاد شده در بالا، باعث می شود نامه از حالت اداری خارج شود.

(ب) از لحاظ ظاهري يا ويژگي هاي فرعي:

ظاهر نامه هاي اداري با نامه هاي غير اداري متفاوت است به طوري كه تشخيص آن براي همگان آسان است.

نوع كاغذ اداري :

نسخه اصلي گيرنده بايد از كاغذ نوع مرغوب استفاده شود (كاغذ 80 گرمي) كه امروزه بيشتر در دو قطع: A4 و A5 در دسترس مي باشد.

نكاتي در باب نوشتن نامه اداري

- نامه اداري بايد در يك طرف صفحه نوشته شوند و نبايد در حاشيه آن ها چيزي نوشت.
- متن نامه بايد با نهايت دقت در صحت مطالب تهيه شود.
- متن نامه بايد شايسته فرد گيرنده باشد و پست و مقام شغلي و سازماني فرد گيرنده بايد در نظر گرفته شود.
- در نامه هاي اداري بايد شيوايي سخن و رواني مطلب نيز در نظر گرفته شود و نبايد از لغات قديمي و نامانوس استفاده كرد.

- از به کار بردن واژه هایی که هم معنی هستند خودداری شود.

- در نامه های اداری به هیچ وجه نباید از کلمات و جملات عامیانه استفاده کرد.

- از نشانه های قراردادی ویرگول , نقطه و ... باید درست و به جا استفاده کرد.

- در نامه های اداری باید از استفاده کردن جملات توهین آمیز، تهدید آمیز و مشکل آفرین خودداری کرد.

- نامه های اداری مهم، ترجیحا باید در کاغذ های بزرگ نوشته شود تا امکان ارجاع و حاشیه نویسی داشته باشد.

- نامه باید حتی الامکان تایپ شده و یا حداقل با خط خوانا نوشته شود.

- سلسله مراتب بايد رعايت شود؛ مثلا اگر مي خواهيم براي اداره اي نامه بنويسيم، اولين نفر بايد مسئول مربوطه در مكان مورد نظر باشد.

عدم رعايت سلسله مراتب باعث توهين به مقامات پايين و ناراحتي براي مقامات بالا خواهد شد.

- اگر مخاطب نامه را نمي شناسيم نامه را بايد با يك عنوان كلي بنويسيم.
در هر اداره يك سيستم تفكيك نامه به نام دبیرخانه وجود دارد كه باعث ارسال نامه به مكان مورد نظر مي شود.

اسکلت کلی یک نامه اداری:

نامه را با بسمه تعالی آغاز می کنیم .

تاریخ را درج کرده و در صورت لزوم، شماره و موضوع نامه (اگر در فرمت نامه عنوان موضوع نیز پیش بینی شده باشد) را هم می نویسیم. نام شخص گیرنده (مخاطب نامه) را نیز به همراه سمت وی (با احترام) می آوریم.

مثال:

بسمه تعالی

جناب آقای جمال زارعی
مدیر محترم سازمان.....
یا

مدیر محترم سازمان.....
جناب آقای جمال زارعی

نامه را با فاصله حدود یک سانتی متر از محل طبیعی شروع سطر، آغاز کرده و بدون طول و تفسیر های اضافی به طرح موضوع می پردازیم. انتظاری را که از گیرنده نامه داریم محترمانه ذکر؛ و اگر راه حل یا پیشنهادی را در ذهن داریم به نحو مقتضی مخاطب ارائه می دهیم.
دستور نمی دهیم. نامه باید بیشتر جنبه خواهشی داشته باشد.
نام و مشخصات خود را پایین نامه، سمت چپ آن می نویسیم و امضا می کنیم. /

انواع نامه های اداری

نوشته های اداری در سازمان ها از دیدگاه های مختلف گونه های متفاوتی دارند.

شناخت، طبقه بندی و کاربرد هر يك مي تواند در سهولت، درست و بجا نوشتن نامه، و همچنین نوع نگارش هر يك به لحاظ محتوا و ماهیت آن مفید به فایده باشد.

الف) نامه های اداری از دیدگاه متن یا ماهیت موضوع

1- نامه با ماهیت اطلاعی یا خبری:

محتوای این گونه نوشته ها، اطلاع رسانی و ارائه نتیجه يك اقدام می باشد. نوشتن این نامه ها در دو جهت، واحد یا مقام پایین به بالا و یا از بالا به پایین مبادله می شود.

2- نامه با ماهیت دستوری: این گونه نوشته ها از مقام بالا خطاب به

کارکنان یا موسسات زیرمجموعه تهیه و ابلاغ می شود و انجام کار یا نتیجه اقدامی را طلب می کند.

3- نامه با ماهیت درخواستی:

اغلب نامه های بین سازمان ها، واحدها و اشخاص در موسسات، ماهیت درخواستی دارند. و در آن تقاضایی مطرح می شود که معرف آن واژه "خواهشمند است" می باشد.

4- نامه با ماهیت هماهنگی:

این گونه نوشته ها بین واحدهای مختلف يك سازمان مبادله و یا از مقام بالاي سازمانی به واحدهای زیرمجموعه ارسال می شود. محتوای این گونه نوشته ها، ایجاد هماهنگی در انجام امور می باشد.

5- نامه با ماهیت بازدارندگی:

محتوای این گونه نوشته ها می تواند درخواستی باشد که با دستوری انجام کاری را منع و یا اقدام و حرکتی را متوقف سازد.

ب) نامه هاي اداري از دیدگاه سطوح ارتباطی

نوشته هاي اداري گیرنده و فرستنده به دو گروه تقسیم می شوند:

1) نامه هاي درون سازمانی

این گروه از نامه ها کاربرد داخلي دارند.

مثال :

نامه از مقام یا واحد بالاتر به واحد یا مسوول پایین تر.

نامه بین دو واحد یا مقام هم سطح دریک سازمان.

نامه از مقام یا واحد پایین به مقام واحد بالا.

نامه کارکنان به روسا و یا واحد هاي درون سازمانی.

2) نامه های برون سازمانی

این گروه از نامه ها کاربرد خارج از تشکیلات دارند.

مثال :

نامه از يك سازمان به سازمان ديگر.

نامه از واحدی در يك سازمان به واحد درون سازمان ديگر.

نامه از يك سازمان به اشخاص حقوقی برون از سازمان.

نامه از يك سازمان به اشخاص حقیقی خارج از سازمان.

(پ) نامه هاي اداري از لحاظ واحد اقدام کننده:

هريك از واحد هاي اداري كه نامه اي تهيه مي كنند در عرف اداري نام آن واحد را به خود مي گيرند مثلاً "نوشته هايي كه در ذيحسابي و حسابداري تهيه مي شود به نام "نامه هاي مالي" خوانده مي شود. از اين ديدگاه مي توان انواع نامه ها را برشمرد:

نامه هاي اداري، نامه هاي مالي، نامه هاي فني، نامه هاي آموزشي، نامه هاي بازرگاني، نامه هاي حقوقي و ...

(ت) نامه هاي اداري از لحاظ زمان اقدام:

از اين ديدگاه، نامه ها به دو دسته تقسيم مي شوند:

1- نامه هاي عادي: اين گونه نامه ها مسير ارتباطي خود را از مبدا تا مقصد و بر عكس به صورت عادي طي مي كنند.

2- نامه هاي با فوريت زمان: اين گونه نامه ها كه بايد محتوي آن به سرعت

مطالعه و مورد اقدام قرارگيرد، از همان مبدا با مهر مخصوص مشخص شده و مراحل تهيه، تايب، ثبت و ارسال آن، خارج از نوبت انجام مي شود.

در سازمان گيرنده هم به محض رويت (**مهرفوريت**) همانند سازمان مبدا، نامه مزبور خارج از نوبت، ثبت و به واحد مربوطه ارجاع مي شود.

اصولا اين گونه نامه ها برگرفته از پيام هاي نظامي است.

نکته مهم: نامه های مزبور می تواند شامل انواع زیر بوده و می بایست طی مدت زمان تعیین شده مورد رسیدگی قرار گیرند:

(1) فوري: 48 ساعته

(2) خيلي فوري: 24 ساعته

(3) آني: به محض وصول؛ كه بعضا اقدام سريع نیز ناميده می شود.

ث) نامه هاي اداري از لحاظ حساسيت و امنيت:

نوشته هاي اداري از نظر تهيه و نگهداري و محدوديت مخاطب به دو نوع تقسيم مي شوند:

1- نامه هاي عادي:

اين نوع نامه ها كه بيشترين حجم نامه هاي اداري را تشكيل مي دهد از نظر سازماني ممكن است دارای ملاحظاتى باشد ولي با اين وجود مسير گردش سازماني آنها از تهيه كننده تا مقصد به صورت عادى انجام مي شود.

2- نامه های طبقه بندی شده:

این نوع نوشته ها از درجه اهمیت، ملاحظات خاص، حساسیت بسیار بالا و خاصی برخوردار بوده و در حفظ و نگهداری و آنها نیز می بایست نهایت دقت را به عمل آورد.

این نامه ها معمولا به چهار دسته تقسیم می شود:

1-محرمانه

2-خیلی محرمانه

3-سری

4-به کلی سری

نکته بسیار مهم: مجازات افشای نامه های "طبقه بندی" به صراحت در قوانین و آیین نامه های اداری و همچنین در آیین مجازات اسلامی بیان گردیده، فلذا بدیهی است علاوه بر بررسی در هیاتهای رسیدگی به تخلفات اداری، به عنوان جرم عمومی، در محاکم عمومی قضایی نیز قابل پیگرد و رسیدگی خواهد بود.

مراحل و ضوابط تهیه نامه های اداری

مراحلي که معمولا براي تهیه و تنظيم يك نامه اداری لازم است به شرح زیر می باشد:

مرحله اول (بررسی قبل از نگارش

پیش از آن که نامه ای نوشته شود و یا دستور تهیه آن صادر گردد، لازم است با طرح چند سوال ضرورت نوشتن نامه محرز شود.

مثلا، آیا می توان به جای نوشتن از وسایل دیگر ارتباط استفاده نمود؟ و...

بدون شک بررسی قبل از نوشتن باعث خواهد شد که از مکاتبات اضافی و بیهوده جلوگیری شده و نامه بدون دلیل تهیه نگردد. بدین ترتیب در هزینه ها و وقت صرفه جویی بعمل خواهد آمد.

به این مرحله از کار بررسی قبل از نگارش می گویند.

مرحله دوم) نگارش مقدماتی(تهیه پیش نویس)

آنگاه که لزوم نوشتن نامه محرز گردید، مهمترین مرحله، یعنی تهیه و تنظیم پیش نویس آغاز می گردد. تهیه پیش نویس پایه و اساس نامه و در حقیقت طی کردن کامل مراحل نگارش از ابتدا تا پایان کار می باشد.

تهیه پیش نویس نیاز به فراهم آوردن مقدماتی دارد که برای سهولت در امر مطالعه، آن را در دو قسمت آماده سازی مقدمات و تدوین مورد بررسی قرار می دهیم.

الف) آماده سازی مقدمات

مقدماتی که برای تهیه نامه اداری و یا اصولاً هر نوع نوشته دیگر و یا حتی مطالب علمی باید فراهم شوند شامل تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز و سپس تعیین چارچوب و یا تنظیم فهرست مطالب بوده و باید ملاک عمل قرار گیرد.

تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز

برای تهیه يك نامه خوب و موثر که مطالب و محتوای آن، مستند و مستدل و متکی بر قواعد باشد، گرچه نویسنده نامه بیش ازهر چیز در هنگام نوشتن از حافظه و اطلاعات خود یاری می جوید. ولی در اغلب موارد ناگزیر است که به منابع مختلف به ویژه پرونده مربوطه، جهت تحصیل اطلاعات مراجعه نماید.

استفاده از این منابع نه تنها به عنوان یک وظیفه اصلی محسوب می شود بلکه بیانگر منطق، علاقه و تخصص نگارنده نامه و احترام او به قوانین و مقررات نیز می باشد.

منابعی که می تواند به نحوی مورد استفاده نویسنده قرار گیرند عبارتند از:

-قوانین، بخشنامه ها و....، کتب، نشریات.

-پرونده ها و سوابق و مکاتبات قبلی.

-مشاوره و مذاکره با افراد مطلع و عنداللزوم کسب رهنمود و خط و مشی از مافوق.

تعیین چارچوب کار و تنظیم فهرست مطالب

این مرحله به تهیه و تنظیم فهرست مطالب اختصاص دارد که در حقیقت طرح و چارچوب ذهنی کار در این مرحله آماده می شود.

در این مرحله نویسنده باید در هنگام نوشتن نامه، مطالب و مسائلی که در پیرامون نامه به ذهن او می رسد یادداشت کند. مطالب یادداشت شده را دوباره مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و براساس اهمیت تنظیم کند. بدین ترتیب ممکن است مطالبی از آن حذف و یا مواردی به آن اضافه شود.

فهرست نهایی تقریباً چارچوب اصلی ما در ساختمان نامه است.

ب) تدوین نامه

مواردی که تاکنون اشاره شده فقط از نقطه نظر رعایت ضوابط نامه نگاری بوده و ارتباطی با دستور زبان فارسی ندارد. اما به عنوان یک حقیقت باید به این نکته واقف بود که در اصول نامه نگاری اطلاع از قواعد زبان فارسی بسیار ضروری است. لذا بدیهی است که امر می بایست به دقت رعایت گردد.

علاوه بر آن جای هیچگونه تردیدی نیست که مهمترین بخش نامه های اداری عناوین و متن است که ارتباط بین نویسنده و خواننده را از نظر تفهیم و تفهم امکان پذیر می سازد. لذا ضرورت دارد این بخش طی قواعد و فرمت خاص به نحوی تنظیم گردد که مفهوم نامه به طور کامل به مخاطب منتقل گردد.

نحوه تنظیم عناوین نامه :

عناوین نامه در مکاتبات اداری بستگی به مخاطب، فرستنده و موضوع نامه دارد. انتخاب عنوان صحیح، و آغازی منطقی، اثری مطلوب در خواننده بجای خواهد گذاشت. عنوان مناسب، مخاطب را وادار می کند نامه را به دقت بخواند و جوابی منطقی و مناسب به آن بدهد.

تنظیم متن نامه:

بطور کلی متن هر نامه ای از سه بخش تشکیل می شود .

1-مقدمه

2-اصل موضوع یا پیام اصلی

3-نتیجه گیری و اختتام مطلب.

که اکنون به آن می پردازیم

مقدمه نامه

مقدمه در اصطلاح نگارش عبارت است از: سرآغاز و یا آنچه در ابتدای هر نوشته آورده می شود. یعنی به بیان بهتر هر مطلبی که درآغاز و ابتدای نوشته، وظیفه جذب و جلب داشته و ذهن خواننده را آماده دریافت پیام اصلی نوشته کرده و حتی وی را در دستیابی به سوابق کمک می کند.

"حسن مطلع" یا "خوب آغازی" از ویژگی های يك نوشته خوب است و باید ارتباط منطقی با متن و موضوع نامه داشته باشد. هر نوشته ای دارای مقدمه است نمی توان به يك باره وارد اصل مطلب شد، زیرا که باعث حیرانی و آشفتگی ذهن خواننده می شود.

نامه های اداری معمولاً مقدمه ای دارند؛ این مقدمه ممکن است کوتاه و در چند کلمه خلاصه شود یا چندین سطر را به خود اختصاص دهد. ولی سعی باید بر این باشد که مقدمه کوتاه نوشته شود.

هر مقدمه ای با توجه به موضوع آن، صورت های مختلفی خواهد داشت.

چنانچه نامه تهیه شده در پاسخ یا پیرو نامه ای باشد؛ در این حالت، ذکر شماره، تاریخ و عنوان مختصر موضوع نامه قبلی، مقدمه نامه جدید محسوب می شود. ولی اگر نامه ای بدون سابقه و جدید باشد لازم است برای روشن شدن ذهن مخاطب و همچنین برای آماده کردن مسیر فکر او برای پذیرش و دریافت پیام، توضیحی قبل از پرداختن به اصل موضوع داده شود که همین يك یا دو سطر بعنوان مقدمه تلقی می گردد.

پیام اصلی یا اصل موضوع :

منظور از پیام اصلی همان چیزی است که نامه برای انتقال آن ارسال می گردد. بنابراین با اهمیت ترین قسمت متن می باشد که از آن به موضوع یاد می شود.

شایان ذکر است که موفقیت یا عدم موفقیت نگارنده نامه در گرو تنظیم و تدوین صحیح همین قسمت است. چه بسا نامه هایی در سازمان مبادله می شود که به دلیل نارسایی این قسمت نامفهوم بوده و در بعضی از موارد اثر منفی به جا گذاشته و مشکلاتی را به بار بیاورد که کمترین آن ایجاد مکاتبات اضافی و صرف وقت و هزینه و ... می باشد.

فلذا از آنجا که نامه یکی از مهم ترین وسایل ایجاد ارتباط در سازمانها و ادارات شناخته شده است. شایسته است با نهایت دقت و بدون هیچ پیچیدگی خاصی تهیه گردد. پس توصیه به ساده نویسی می گردد. زیرا ساده و بی تکلف نوشتن نامه، نیاز به توضیحات اضافه را کم میکند.

نامه های اداری باید آن چنان تهیه شوند که برآحتی منظور و هدف پیام دهنده را بازگو کند و خواننده پس از مطالعه، آنچه را که مراد نویسنده بوده بطور کامل دریابد.

اختتام و نتیجه گیری:

نامه های اداری ممکن است به گونه های مختلف پایان پذیرند. ولی آنچه در پایان نامه بیشتر به چشم می خورد، نشان دهنده اهمیت آن و ترغیب اقدام کننده در سرعت بخشیدن به انجام گرفتن درخواست و ارسال پاسخ است. مثل جمله: خواهشمند است دستور فرمائید تا اقدامات لازم به عمل آید. همچنین بهتر است در نامه های جوابیه، نتیجه مثبت و یا منفی کاملاً مشخص شود.

مرحله سوم) بررسی پیش نویس

پس از آن که پیش نویس تهیه گردید، لازم است قبل از تایپ مورد بررسی قرار گیرد. این بررسی برای حصول اطمینان از کفایت و کارآیی و تاثیر مطالب طرح شده است. به عنوان مثال در مورد پاسخ نامه ها می توان پیش نویس نامه جوابیه را با نامه واصله تطبیق داده تا اطمینان حاصل شود که آیا پیش نویس تهیه شده کامل بوده و به سوالات و درخواست های فرستنده به طور کامل پاسخ داده شده یا خیر؟. آنگاه نسبت به تایپ و ارسال آن اقدام کرد.

برای بازبینی پیش نویس می توان از فهرست بررسی چک لیست استفاده کرد و بر اساس آن نسبت به بررسی مجدد پیش نویس اقدام نمود. در فهرست بررسی پیش نویس، سئوالاتی مطرح می گردد که بررسی پاسخ آنها، نمایشگر کافی بودن یا نبودن پیش نویس است.

سایر اقدامات:

پس از آنکه پیش نویس تهیه شده از هر جهت مورد تایید تهیه کننده آن قرار گرفت چنانچه نیاز باشد مقامی آن را تایید کند، متن فوق برای او ارسال می گردد. مقام مزبور پس از مطالعه، چک و اصلاحات لازم را بعمل آورده و عنداللزوم با افزودن یا حذف کردن مطالبی به آن، پیش نویس را بطور مقدماتی امضاء کرده و برای تایپ به واحد مربوطه می فرستد.

مراتب اداری یکی از حالات زیر را دارد:

الف: مقام مافوق و ارشد است.

ب: هم ردیف است.

ج: مادون و زیر دست فرستنده نامه است.

در هریک از حالات فوق، نزاکت و ادب اداری متناسب با مقام گیرنده نامه باید در نظر گرفته شود. بدین نحو که علاوه بر اصل مطلب و موضوع مورد مکاتبه که باید در کمال دقت و وضوح نگاشته شود؛ توجه به نحوه مورد خطاب قراردادن آنها نیز بسیار ضروری است که به شرح زیر بیان می شود:

به مقام مافوق:

باستحضار میرساند، همانطور که مستحضرید، توجه آن مقام را باین موضوع معطوف می دارد و جملات و عبارات مشابه.

به مقام هم ردیف:

به اطلاع میرساند، همانطور که مطلعید، بطوری که اطلاع دارید، اشعار می دارد و جملات مشابه.

به مقام مادون و زیردست:

تذکر می دهد، متذکر می گردد، لازم به ذکر است، لازم است یادآوری گردد که....، و یا محتاج تذکر است و جملات مشابه

توجه به این نکات نیز بسیار مهم است:

همانطور که قبلاً بیان شد ممکن است نامه ابتداء به ساکن، یعنی اولین نامه ای باشد که در خصوص موضوع مورد مکاتبه نوشته می شود. بنابراین بسیار ضروری است که بعد از ذکر عنوان گیرنده، بلافاصله به اصل مطلب پرداخته نشده و ابتدا به مستندات و مقدمات نامه اشاره شود.

همچنین ممکن است موضوع نامه در سازمان گیرنده سابقه داشته باشد و یا در پاسخ نامه طرف مکاتبه فرستاده شود. در این صورت از نظر کنترل گردش نامه و بدست آوردن سوابق آن ضروری است که به شماره های مکاتبات و نامه های طرف گیرنده اشاره شود. و در این صورت باید از این جملات و اصطلاحات اداری به شرح زیر استفاده شود:

الف) اگر نامه در پاسخ نامه طرف مکاتبه صادر گردد بعد از ذکر عنوان شماره و تاریخ نامه گیرنده به این شرح قید می گردد:

بازگشت به نامه شماره مورخ..... آن اداره/سازمان و...
عطف به نامه شماره مورخ..... آن اداره/سازمان و...

ب) هرگاه نامه در دنباله مکاتبات گذشته فرستنده نامه باشد و بعد از آخرین مکاتبه، پاسخی از گیرنده دریافت نشده باشد؛ بعد از عنوان، مقدمه ای به این شرح انشاء می گردد:

پیرو نامه شماره مورخ.....

توجه مهم: در هر دو مورد بالا، ذکر شماره و تاریخ نامه، به مخاطب و متصدیان کنترل گردش نامه ها و بایگانی ها این امکان را می دهد که به سرعت و سهولت به پرونده و سوابق مربوطه دسترسی پیدا کنند.



اجزاء و ارکان نامه های اداری:

هر نامه اداری از پنج جزء مذکور در ذیل تشکیل میشود:

الف) سرلوحه.

ب) عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع.

ج) متن نامه.

د) مشخصات امضاء کننده.

ه) گیرندگان رونوشت.



الف: سرلوحه

سرلوحه نامه هاي اداري به آن قسمت از نامه اطلاق مي گردد که معمولاً در بالاي کاغذهاي اداري چاپ شده است.

در وزارتخانه ها و موسسات دولتي آرم جمهوري اسلامي ايران، نام وزارتخانه، نام موسسه يا سازمان، شماره، تاريخ، و پيوست مي باشد.

البته برخي از سازمانهاي دولتي و يا غيردولتي که آرم مخصوص خود را دارند، آن را در بالاي نامه چاپ مي کنند.

به عبارت دیگر کلیه نوشته ها و علائم مندرج در بالای نوشته های اداری
سرلوحه نامه گفته می شود که شامل موارد زیر است:

آرم نشان: منظور آرم سازمان یا نشان شرکت مورد نظر است که در بالا سمت
راست و یا وسط سربرج قرار دارد.

نام سازمان: نام سازمان درست در زیر و یا کنار نشان و یا آرم قرار می گیرد.

عبارت " به نام خدا" یا " بسمه تعالی " در بالاترین نقطه وسط و زیر آرم و نشان سازمان قرار می گیرد.

توجه: چون کلمه خدا از اسامی مقدسه است و لمس آن بدون وضو و طهارت اشکال شرعی دارد لذا بهتر است از **بسمه تعالی** استفاده کنیم.

تاریخ: این کلمه در بالای سمت چپ سرلوحه که باید بصورت موسوم و با عدد نوشته شود .

شماره: واژه "شماره" در زیر تاریخ قرار می گیرد و منظور از شماره، ردیف دفتر اندیکاتور و یا شماره ثبت سیستم کامپیوتری ثبت دبیرخانه سازمان فرستنده است که برای پیگیری از آن استفاده می شود

پیوست: این واژه در زیر شماره درج می شود که در مقابل آن تعداد برگ های اسناد و اوراق و سایر مدارکی که ممکن است همراه نامه ارسال شود، نوشته می شود و درج واژه "دارد" به تنهایی در مقابل پیوست صحیح نیست و لازم است مقدار و نوع مدارك همراه نامه، در این قسمت به روشنی نوشته شود.

ب: عناوین

این قسمت نیز از مهمترین بخش های نامه های اداری است که بیشترین کاربرد آن در مشخص کردن مخاطب است.

در سال 1355 سازمان امور اداری و استخدامی وقت به منظور یکسان نمودن عناوین نامه های اداری به تمام سازمان های دولتی ابلاغ نمود که از واژه های "از" ، "به" و "موضوع" در عنوان نامه های اداره استفاده نمایند که بر گرفته از شیوه های نظامی بود.

البته در سازمان های نظامی که عناوین نامه ها به صورت مذکور نوشته می شود، در صورتی که گیرنده مقام بالاتری داشته باشد؛ "از" و "به" جایجا می شود.

علیرغم دستورالعمل ابلاغی فوق و چاپ سربرج های اداری با فرمت مذکور، به دلایل نامعلومی این شیوه پس از انقلاب اسلامی مورد استقبال اغلب دستگاهها واقع نگردید و طی یک قانون نانوشته و عرف نامشخصی اکثر سازمان ها آن را از سربرج ها حذف کرده و به شیوه مرسوم در حال حاضر روی آوردند. به این نحو که مام مخاطب در سمت راست بالا و نام فرستنده در پائین سمت چپ

صفحه و موضوع در داخل متن نوشته می شود.

از سوي ديگر به دليل روشن نبودن چگونگي نگارش عناوين پرسنل، مديران و اداره و وجود سليقه هاي مختلف در اعمال نگارش، هم اكنون انواع شيوه هاي "عنوان" در سازمان ها جريان دارد. به طوري كه واحدهاي زير پوشش يك سازمان، هريك به سليقه نويسنده نامه، عناوين اداري مختلفي را به كار مي برند.

جالب آن كه همه اين نامه ها توسط مدير و يا مسئول اداره، سازمان و... تايد و امضا مي شود. كه اين موضوع بين تهيه كنندگان نامه ها يا كارشناسان و مديران گاه سبب بروز مشكلاتي نيز شده است.

در مورد ذكر نام فرستنده و گيرنده نيز هر يك از استادان فن نگارش شيوه مخصوصي را توصيه نموده كه به عنوان نمونه به موارد زير اشاره مي شود.

فرستنده و گیرنده:

معمولا عنوان گیرنده و فرستنده به دو شکل در نامه ها می آید که به هر دو شکل صحیح است انتخاب نوع آن بستگی به عرف آن سازمان دارد.

(الف)

از (فرستنده): اداره کل خدمات

به (گیرنده): اداره کل چاپ و توزیع

(ب)

به (گیرنده): اداره کل چاپ و توزیع

از (فرستنده): اداره کل خدمات

انتخاب یکی از دو شکل گاه بستگی به مقام و موقعیت گیرنده دارد.

در عنوان نامه هاي درون سازماني يا برون سازماني همسطح معمولاً
عنوان واحد يا بخش سازماني قيد مي شود:

از: اداره كل حراست

به: اداره خدمات ماشيني

هنگامي كه دريك سازمان مقام پايين تر به بالاتر نامه مي نويسد پيش از
عنوان اداري گيرنده نام و نام خانوادگي نوشته مي شود.

از: تعاوني مصرف

به: جناب آقاي

مديركل محترم

در نامه هایی که اشخاص به سازمان و یا مقامات بالاتر می نویسند معمولاً "از" و "به" ذکر نمی شود و تنها نام و عنوان سازمانی گیرنده ذکر می شود:

جناب آقای

معاون محترم اداری و مالی.....

که البته امروزه در اغلب نهادهای اداری بدون توجه به بالاتر و یا پائین تر بودن جایگاه از این شیوه استفاده می کنند.

توجه: همانطور که قبلاً بیان شد در حال حاضر در نهادهای نظامی، انتظامی، امنیتی و ... به دلیل سلسله مراتب شدید و ... هنوز از شیوه (از - به) استفاده می شود.

در عناوین نامه می بایست به موارد زیر توجه کرد:

1)عنوان سازمان

برای نامه اداری، عنوان رسمی و ثبت شده سازمان مورد نظر، مخاطب قرارداد می شود.

2)عنوان اشخاص

که شامل نام و نام خانوادگی فرد و پست سازمانی او می باشد.
برای نوشتن آن در عنوان نامه های اداری به نکات زیر می بایست توجه کرد:

1. از به کاربردن عناوین و القاب اضافی خودداری کنید.

2. آوردن عناوینی نظیر دکتر و مهندس برای کسانی که در واقع فاقد آن می باشند نه تنها صحیح نیست بلکه گاه استهزا تلقی می شود نه احترام.

3. برای افرادی که دارای چندین عنوان و پست اداری هستند تنها ذکر عنوان مرتبط با موضوع کافیست.

4. بهتر است در سطر اول نام اشخاص و در سطر بعد عنوان اداری همراه با لفظ "محترم" آورده شود.

5. اگر اسم به کارگرفته نشود می توان از واژه های مدیریت، ریاست و معاونت استفاده کرد.

6. اگر اولین بار است که به شخصي نامه نوشته مي شود ابتدا نام کامل آن شخص را دقيق شناسايي و از املاي صحيح آن مطمئن شويد.

همچنين درپاسخ به نامه هاي وارده به مشخصات فردي نام و نام خانوادگي امضاء کننده توجه كنيد.

7. عنوان نامه را همان گونه كه نوشته شده است مورد خطاب قراردهيد.

اگر نام خانوادگي او داراي پسوندي است كه در امضا نياورده، شما هم از نوشتن آن خودداري كنيد.

مثال های کاربردی

نمی نویسیم / می نویسیم

سرور گرامی و برادر بزرگوار جناب آقای مهندس الحاج ... (نمی نویسیم)

جناب آقای ... معاون محترم ریاست ... (می نویسیم)

رئیس محترم ... جناب آقای دکتر ... (می نویسیم)

رئیس محترم هیات مدیره و مدیرعامل محترم شرکت ... و مشاور عالی

مقام محترم ... و رئیس باکفایت مرکز ... و عضو محترم شورای ... جناب آقای

دکتر (نمی نویسیم)

جناب آقای ... ریاست محترم هیات تخلفات اداری (می نویسیم)

موضوع نامه در عنوان:

عبارت کوتاهی است که محتوای کلی نامه را مشخص می کند.

نوشتن واژه موضوع و تکمیل کردن آن بوسیله جملات فشرده ای از متن سبب می شود که در ارجاع نامه به قسمت مربوطه و رسیدگی به آن، ایجاد سهولت شود و اطلاعات مورد نیازخواننده، از همان ابتدای نامه به وی برسد و از این بابت نیز برای شخص گیرنده نامه و رسیدگی کننده آن نیز مفید واقع شود.

ضرورت نوشتن خلاصه ای از متن در ابتدای نامه برای کارشناسان مسئول در سازمان اموراداری و استخدای وقت امری بدیهی بوده است که نوشتن آن را طی دستورالعملی به سازمان ها و موسسات ابلاغ کرده اند.

اما وقتی قرار باشد از واژه های " از " ، " به " در نامه های اداری استفاده نشود حضور این واژه (موضوع) در بین عنوان مخاطب و مقدمه نامه بی مسما خواهد بود.

سرلوحه نامه هاي رسمي سازمان صدا و سيماي جمهوري اسلامي:

صدا و سيماي جمهوري اسلامي ايران

- : تاريخ
- : شماره
- : پيوست
- : موضوع

ضوابط تنظيم موضوع :

ذكر اين نکته نيز ضروري است همانطور كه در صفحه قبل مشاهده كرديد در برخي از سربرك هاي ادارات، در قسمت شماره، تاريخ، پيوست، واژه موضوع نيز درج گرديده و مي بايست نويسنده نامه متن مخصوص به آن را قيد نمايد. پس در انتخاب عبارت موضوع بايد دقت شود تا براي خواننده رسا و گويا باشد اين عبارت مي بايست نه چندان زياد باشد كه در محل جاي نگيرد و نه زياد کوتاه باشد كه فهم نامه را دچار مشكل سازد .

ج: متن نامه اداری

اصلی ترین و مهم ترین بخش از نامه های اداری متن است. و مهم تر از آن، موقعیت و دریافت پاسخ مثبت نیز در گرو تنظیم صحیح همین بخش است و علاوه بر آن امروزه موضوع نامه نیز در بخش متن نوشته می شود. و قطعاً نارسایی و مبهم بودن آن، اتلاف وقت، انرژی، دوباره کاری و نامه نگاری اضافی را موجب می شود.

طریقه نوشتن نامه اداری و رسمی:

همانطور که بیان شد متن نامه اداری از سه قسمت مقدمه، پیام و نتیجه تشکیل می شود. در بیشتر نوشته های اداری در آغاز و قبل از مقدمه، عبارتی برای "ادب و احترام" و در پایان بعد از نتیجه "تشکر و سپاسگزاری" اضافه می شود که به خودی خود عملی بی اشکال است.

همچنین در عرف اداری اخیر مرسوم شده که نوشته های اداری با سلام آغاز گردد.

مانند: سلام عليكم/ باسلام و احترام/ با سلام و تحيات/ ضمن عرض سلام و تحيت/ با اهدا سلام / با سلام و دعاي خير/ با سلام و خسته نباشيد/ با سلام و آرزوي سلامتي شما و همکاران محترم / با سلام و آرزوي قبولي طاعات و عبادات.

لازم به ذکر است که این شیوه همزمان با تغییر و گسترش عنوان نامه های اداری از "عنوان سازمانها" به "عنوان اشخاص" رایج شده و قبل از آن فقط در نامه های شخصی کاربرد داشته است .

گرچه سلام کردن کار پسندیده ای است. اما باید توجه داشت که نوشتن این واژه در زمانی که به عنوان يك سازمان به طور مثال "بیمه مرکزی ایران - اداره کل نمایندگی" نوشته می شود، واقعا به چه کسی سلام شده است؟ این گونه اظهار ادب کردن آیا بی ارزش کردن این واژه نیست؟ پس باید در نظر داشته باشیم که این کار را درمورد نامه هایی که در آن شخص مورد خطاب است استفاده نموده و حتی المقدور از به کاربردن واژه سلام در مواردی که ادارات و سازمان ها مورد خطاب هستند خودداری کنیم. زیرا که مخاطب شخص خاص و معینی نیست.

درمورد احترام گذاشتن به مخاطب هم در نامه های اداری، وضع به همین منوال است کلمات و عبارتی مثل:

احتراما/ محترما/ احتراماً به استحضار می رساند/ محترماً به عرض می رساند/ با کمال احترام / ضمن عرض ادب و احترام / ضمن عرض سلام / با تقدیم احترامات فائقه و... کرارا درنوشته های اداری مشاهده می شود.

همچنین همانطور که قبلاً اشاره شد سلام کردن نیز در نامه های مزبور در سالهای اخیر به شدت مرسوم شده است. که این امور نیز فی نفسه بدون ایراد و حتی مثبت است. ولیکن اگر نویسنده یا امضا کننده نامه اداری، اصرار به نوشتن این واژه ها دارد. بهتر است حداقل آن را با احترام، یکجا به صورت عبارت "باسلام و احترام" در آغاز نامه و درسطر جداگانه ای بنویسد.

1) مقدمه

مقدمه در فرهنگ های لغات فارسی، معادل سرآغاز، طلعه، درآمد و زمینه سازی آمده است. و عبارت است از: هر مطلبی که در آغاز و ابتدای نوشته وظیفه جذب و جلب خواننده را داشته و ذهن او را آماده دریافت پیام اصلی کند. "حسن مطلع یا خوب آغازی" از ویژگی های يك نوشته خوب است.

هر نوشته خوب دارای مقدمه است. بی شک نباید به يك باره وارد اصل مطلب شد؛ زیرا که باعث حیرانی و آشفتگی ذهن خواننده می شود. حتی در نامه های غیراداری، شخصی، مقاله، و... نیز هر نویسنده ای به نوعی سعی در جذب مخاطب دارد. یکی با شعر یا قطعه ادبی و توصیفی و دیگری با توضیحی اولیه و ابتدایی در خصوص آن موضوع.

بنابراین در اغلب نوشته های اداری، از مقدمه با توجه به موضوعیت نامه و این که با چه هدف و انگیزه ای تهیه شده که می تواند هم برای فرستنده و هم گیرنده جذابیت داشته و مفید واقع شود استفاده می گردد. لذا درج مقدمه در ابتدای نامه امری ضروری و لازم بوده و نامه ها اغلب با ذکر سابقه آغاز می شود.

درمورد نوشته هايي كه درپاسخ به نامه يا دستور؛ تهيه و ارسال مي شود عبارات زير رايج است:

- عطف به نامه شماره ...
- بازگشت به نامه شماره ...
- درپاسخ به نامه شماره...
- با توجه به بخشنامه شماره ...
- با عنايت به آئين نامه اجرايي به شماره ...
- در اجراي دستور نامه شماره ...
- دراجراي دستور تلفني مورخه ...
- دراجراي دستور شفاهي آن مقام ...

لازم به ذکر است که جهت استفاده از واژه های "بازگشت" و "پاسخ" ؛ چون نامه پاسخ، به طور معمول مدتی بعد از وصول نامه، تهیه و ارسال می شود لازم است بعد از سابقه، موضوع نامه نیز به طور خلاصه ذکر شود تا نیازی به درخواست سابقه و اتلاف وقت نباشد. نظیر مثال زیر:

➤ بازگشت به نامه شماره... مورخ 88/6/1 درخصوص چگونگی پرداخت پاداش سال کارکنان، به اطلاع می رساند....

همچنین جهت استفاده از واژه پیرو (نامه ای که به دنبال نوشته های قبلی و به منظور پیگیری یا اصلاح نامه قبلی نوشته شود) ، ذکر سابقه بصورت زیرخواهد بود:
پیرو نامه شماره ... مورخ در خصوص برگزاری دوره های آموزشی بدو استخدا
میرای کارکنان جدید، به استحضار می رساند

درمورد نامه هایی که ابتدا به ساکن نوشته می شود و بدون سابقه قبلی است باید درمقدمه علت نوشتن نامه به روشنی بیان شود.

به طور مثال:

- با عنایت به آگهی استخدام نیروی انسانی آن سازمان در مورخ در روزنامه
- با توجه به آگهی فراخوان پذیرش نماینده بیمه جهت آن شرکت محترم، درمورخ در روزنامه
- با توجه به ضرورت ارتقای سطح مهارت های شغلی کارکنان، و با عنایت به نیاز سازمانی این سازمان، اولین دوره آموزش ضمن خدمت ویژه مسئولین امور مالی برگزار می شود.
- نظر به ضرورت ارتقای علمی و عملی کارکنان بخش فنی، و با عنایت به دستور مدیریت محترم عامل، دوره آشنایی با کامپیوتر در سازمان صنعتی ایران برگزار می گردد.

چنانچه دلیل نوشتن نامه اجرای تکلیف قانونی باشد، اشاره به اصل یا قانون و ماده و تبصره ضروری است.

مثال:

➤ در اجرای بخشنامه شماره مورخ سازمان

➤ در اجرای ماده ... قانون مجازات افشای نامه های طبقه بندی شده و به منظور بررسی و تنظیم پیش نویس آیین نامه نحوه نگاهداری اسناد محرمانه

...

2) پیام یا پیکره اصلی:

این قسمت از متن، مرکز اصلی نوشته محسوب می شود و تمام ارکان و اجزای نامه، مقدمه و موخره هایی هستند که باید در خدمت درک صحیح و سریع پیام اصلی باشند.

مشکل و ایراد اصلی نوشته های اداری، بیشتر ناشی از مبهم بودن و نارسایی متن اصلی نامه می باشد.

اغلب کارکنان سازمان ها و تهیه کنندگان پیش نویس های اداری، مشکل اصلی را در تنظیم این قسمت می دانند و معتقدند که تا این جای کار، الگو و فرمول هایی نظیر " بازگشت به " و " به استحضار می رساند " در اختیار دارند. اما نوشتن این قسمت از نامه های اداری که در واقع موضوع و ادامه متن اصلی است به دلیل تنوع پیام ها و وظایف و سلیقه های مختلف همواره سخت و کند پیش می رود.

گرچه در بخش های قبل، در خصوص نحوه نوشتن متن یا پیکره اصلی نکات و رهنمودهایی پیشنهاد می شود. اما آنچه برای این قسمت به ویژه برای مبتدیان ضروری است موارد زیر است که می بایست بدان توجه ویژه داشت:

1) درموقع نوشتن متن اصلي نامه، همواره خود را در مقابل مخاطب فرض کنید.

یعنی تصور کنید که به جای نوشتن نامه، به شما ماموریت داده شده تا پیام را حضوری و شفاهی به مخاطب برسانید. در اینصورت چه می گوئید؟ آن چه را که می خواهید بگوئید روی کاغذ بیاورید. به همین سادگی گفتار و پیام اصلي نوشته شما آماده خواهد شد و اشکالات احتمالی آن با کمی ویرایش و اصلاح عیوب زبانی نیز قابل رفع خواهد بود.

2) مختصر بنویسید و جملات را بی جهت طولانی نکنید. حتی المقدور هر نوشته را به يك موضوع اختصاص دهید. گنجاندن چند موضوع در يك نامه ممکن است شما را در ربط آنها دچار مشکل کرده و برای درک خواننده اصلي نیز ابهام ایجاد کند.

چنانچه ناگزیر به نوشتن چند موضوع دريك نوشته ی اداری هستید، ابتدا به موضوع اصلي، سپس به پیام های فرعی پردازید. همچنین ضروری است موضوعات مختلف را در بند و پاراگراف های جداگانه و با اختصاص شماره به هر يك، از هم جدا سازید.

(3) نتیجه یا پایان نوشته :

نوشته های اداری هریک به گونه ای خاص پایان می یابند. اما مطالب پایانی اغلب نامه ها تاکید و تشویق و ترغیب به انجام درخواست و یا سرعت بخشیدن به آن است. صراحت در اعلام موضوع مورد درخواست دراین بخش، مخاطب را به تصمیم گیری صحیح هدایت می کند.

مثال :

- خواهشمند است دستورفرمایید تا اقدام لازم انجام گیرد.
- با توجه به موارد مذکور انتظارمی رود همکاران محترم در اجرای مفاد بخشنامه فوق دقت لازم را داشته باشند.
- از داوطلبان محترم خواهشمند است مدارك لازم را حداکثر تا آخر وقت اداری مورخ به دبیرخانه سازمان تسلیم و رسید دریافت نمایند.

د: امضا

امضا به معنای نوشتن نام در زیر يك متن و در اصطلاح اداری و بانکی به علامتی گویند که پای نامه یا سند می گذارند. مسوولیت نهایی هر نامه با امضا اعتبار می یابد. همانطور که در اغلب کشورهای جهان مرسوم است اصطلاح امضا به علامتی گفته می شود که افراد بنا به سلیقه و گاه با رسم خطوط درهم و پیچیده و... در پای اسناد و اوراق اداری و در زیر نام و نام خانوادگی و یا سمت سازمانی خود ترسیم می کنند.

قواعد امضا نامه

محل امضا نامه، سمت چپ و به فاصله چند خط از سطر پایانی می باشد. درنوشته های اداری ابتدا مشخصات فردی (نام و نام خانوادگی) و در سطر بعد زیر نام، مشخصات اداری پست سازمانی نوشته شده سپس علامت امضاء درج می گردد. البته در برخی موارد شاهد جابجایی این دو عبارت نیز می باشیم. خطوط امضا نباید روی نام و سمت امضا کننده را بپوشانند.

درنوشته های اداری معمولا عناوین القاب درمحل امضا نباید درج شود (مگر در خصوص پزشکان). گرچه در بسیاری از موارد این اصل رعایت نمی شود. هیچ گونه عبارت اعم از تشکر و آرزوی سلامتی و... درمحل امضا نوشته نشود. اگر اصرار بر نوشتن این عبارات داریم در انتهای متن آن را بنویسیم.

ه: رونوشت

گاهی ضروری است که علاوه بر گیرنده اصلی، اشخاص و یا واحدهای دیگری نیز از متن نامه آگاهی یابند.

که در این صورت نام آن اشخاص و واحدهای مذکور با عنوان رونوشت در زیر نوشته اداری درج و برای هریک نسخه ای از نامه ارسال می شود. در صدور رونوشت به تعداد مورد نیاز محدودیتی وجود ندارد.

به نکته های زیر توجه شود:

- (1) از ارسال رونوشت اضافی و غیرضروری به واحدها و اشخاص خودداری شود.
- (2) اسامی اشخاص و واحدهای گیرنده رونوشت به ترتیب مقام و سمت اداری و یا نوع درجه بندی واحدها، نوع اقدام گیرنده رونوشت، همانند نامه اصلی نوشته شود.

مثال:

_ اداره کل اموراداری جهت اطلاع و هماهنگی های لازم

_جناب آقایرییس اداره کارگزینی جهت اطلاع و تنظیم لیست پرسنل
مشمول

_جناب آقای مدیرکل محترم حراست جهت استحضار و اقدام مقتضی

(3) در کلیه نسخه های رونوشت به ویژه رونوشت های خارج از سازمان باید امضا اصل داشته باشد.

(4) به کارگیری مهرامضا شیوه نادرستی است که امروزه در برخی سازمان ها و... کشور رایج شده است.

(5) نام کلی گیرندگان رونوشت به استثنا گیرندگان داخلی نظیر بایگانی و اقدام کننده درنسخه اول درج شود .

(6) چند سالی است که برای آراستگی نسخه اول، نام گیرندگان رونوشت ازنسخه دوم به بعد درج می شود. در صورتی که این حق گیرنده است که بداند چه سازمان ها و اشخاصی از متن نامه گاهی دارند.

(7) به منظور احترام به مقامات بالای مملکتی و در صورتی ضرورت آگاهی آنان از متن يك نامه اداری، تصویر آن نامه به پیوست نامه جداگانه ای به عنوان آن مقام ارسال و از دادن رونوشت به سبک گیرندگان رونوشت خودداری شود.

نشانی

ششمین و آخرین بخش نوشته های اداری، قسمتی است که ویژه درج نشانی سازمان است. این قسمت که در انتهای نامه ی اداری قرار دارد به صورت چاپی در پایین سربرگ درج می گردد .

در بخش نشانی ابتدا نشانی دقیق سازمان و کدپستی و شماره های تماس تلفن، فکس و سپس نشانی پایگاه اینترنتی و همچنین پست الکترونیک (ایمیل) درج می شود.

ویژگی های یک نوشته خوب

شیوه نگارش و یا فن نویسندگی که معمولاً نامه های خصوصی و اداری وحتی کتب و مقالات را نیز شامل می شود؛ متأسفانه از ابتدای دوران سوادآموزی تا زمان بهره برداری مورد توجه واقع نشده و در نتیجه این امر، ضعف گروهی از باسوادان و حتی فارغ التحصیلان مدارس متوسطه و در بعضی از موارد فارغ التحصیلان دانشگاهی و... را نیز به همراه داشته است. و کرارا دیده می شود که اغلب از نوشتن روان نویسی زبان فارسی، زبانی که به آن تکلم می کنند نیز عاجزند.

در خوب نوشتن و بیان مطالب به صورت درست و روان، غالباً تصور می شود که این فن مخصوص گروهی است که علاقه و استعداد آن را داشته و یا در رشته های خاصی مثل زبان و ادبیات فارسی تحصیل نموده باشند. و بر بقیه اشکالی نخواهد بود اگر به این فن آشنایی نداشته باشند، در صورتی که ابدا این طور نیست.

نگارش متون اداری فارسی، در حقیقت آنچه که در آغاز کارمان موضوع صحبت، مذاکره و یا فکر کردن ماست می باشد که می بایست بعداً بر روی کاغذ بصورت نوشته در آید. لذا نباید بی اهمیت تلقی گردد.

تهیه يك گزارش و یا نامه خوب اداری نیاز فراوان به آگاهی و تسلط در شیوه نگارش دارد. لذا برای نگارش اداری، مواردی نظیر: رشته شغلی، تخصص، درجه تحصیلی و ذوق و استعداد و... قطعاً کافی نیست. بنابراین يك نفر متخصص در امور فنی و یا مهندسی در تهیه يك نامه اداری و یا فنی و یا تهیه يك گزارش حتي براي موضوعات تخصصی هم باید با گزینش کلمات، جملات، ترکیب و ... آشنا بوده تا با تنظیم و... آنها با یکدیگر، ضمن جلوگیری از غلط نوشتن جملات و کلمات، مفهوم متن مزبور را به نحو احسن به سمع و نظر مخاطب برساند. بدیهی است در غیر این صورت نه تنها نویسنده موفق به انجام آن نمی شود، بلکه حتی ممکن است باعث ایجاد مشکلات و مسئولیت برای خود و... گردد.

بي اعتنايي برخى مردم و حتي تحصيلكرده ها به فنون و اصول خوب نوشتن نمي تواند دلايل آنان را در اين خصوص توجيه كند.

زيرا بايد قبول كرد كه نگارش صحيح در هر زماني به عنوان يك نياز اجتناب ناپذير ضروري براي همه افراد جامعه مي باشد. قطعا اين نياز براي افراد تحصيل كرده محسوس تر خواهد بود. چون توقع جامعه از اين گروه بيشتر است.

علاوه بر آن، اين گروه به جهت فعاليت هاي سياسي، اداري، اجتماعي و فرهنگي كه دارند خوب و يا بد نوشتن آنها تاثير مستقيمي بر روي ديگران خواهد گذاشت.

نکات مهم در نوشتن:

1) از پرگویی و بیهوده گویی در مکاتبات جلوگیری نماییم:

مکاتبات اداری می بایستی به حداقل کاهش یابد و در عین حال از وقت کمتر و سرعت بیشتری برخوردار باشد. البته ذکر این نکته بسیار ضروری است که اصولاً کاهش مکاتبات اداری دلیلی برای بد نوشتن و عدم آشنایی به فنون نگارش نیست بلکه در جهت محو آثار کاغذ بازی و بروکراسی های بی مورد است. پس درست نوشتن، رساندن معنا و خلاصه نوشتن و... به کاهش مکاتبات بی مورد، کمک می کند.

(2) جلب رضایت:

جلب رضایت مردم، چه کارکنان سازمان باشد و چه دیگر افراد جامعه، که در واقع مشتریان و مراجعان سازمانها می باشند از واجبات است. خوب، صحیح، خوانا و بدون ایراد و اشکال نوشتن نامه کمک زیادی در جهت پیشبرد روند اداری و در نهایت تسهیل انجام امور مراجعات و ارباب رجوع را بدنبال خواهد داشت.

(3) نداشتن روحیه چاپلوسی، تملق و ریا:

تعمق و دقت در گذشته نشان می دهد که تاثیر عوامل تاریخی و سیاسی در طول قرن‌ها متأسفانه موجب شده که عده ای دارای روحیه تملق و ریا باشند. و تعارفات و مبالغه های حقارت آمیز و احترامات ریا کارانه و بیان مطالب در لباس استعاره و کنایه نیز بر اساس همین طرز تفکر و اندیشیدن در کلیه شئون و من جمله مکاتبات اداری ما تاثیر گذاشته است.

باید پذیرفت که امروزه جملاتی مانند: تصدقت کردم، فدایت شوم، بعرض میرساند و از این قبیل چه معانی خاصی در عرف اداری ما دارد که در کمتر جایی از کشورهای جهان دیده می شود؟.

بررسی نامه های اداری بخصوص گذشته نشان می دهد که این گونه کلمات تعارف آمیز جزء نامه محسوب می گردیده است و موارد بسیاری وجود داشته که احترامات بی موردی نظیر:

منوط به رای عالی است.

به طوری که خاطر آنجناب مستحضر است.

بعرض می رسد تا هر طور که مقرر فرمایند اقدام گردد.

در مکاتبات روزمره تکرار گردیده اند.

چگونه یک نامه خوب اداری بنویسیم؟

همانطور که می دانیم حرف و سخن وقتی اثر دارد که مخاطب آن را بفهمد. لذا هدف از نگارش نیز باید در راستای این منظور این باشد که نامه اثر کند و مفهومی را برساند. بنابراین باید طوری نوشته شود که حرف ما قابل درک باشد. در غیر این صورت نوشتن نامه رنج بیهوده و تلف کردن وقت است و به همین لحاظ است که می بایستی:

(الف) پیش از نوشتن نامه فکر کنیم:

به هنگام پیش آمدن موضوعی نمی بایستی فوراً قلم بدست گفته و بنویسیم. بلکه می بایست در ابتدا، موضوع و هدف از نوشتن را معین کنیم. برای نوشتن، نخست می بایستی موضوع را کوتاه و روشن بیان نماییم. در صورتی که موضوع پیچیده و مبهم است می توان آن را به قسمت های مختلف تجزیه نموده تا بهتر قابل فهم باشد.

ب (احساس مسئولیت و صراحت :

نوشتن جملاتی نظیر «منوط به نظر عالی است» هیچ دردی را دوا نخواهد کرد بلکه نامه می بایستی از صراحت و قاطعیت برخوردار باشد.

از گذشته و حال بعضا شاهد نامه های اداری ای هستیم که باصطلاح دو پهلو است. یعنی طوری است که در آینده به سادگی قابل تفسیر نباشد. و چنانچه نویسنده روزی مورد سوال واقع شود که چرا مثلاً با این تقاضا موافقت نموده ای، با استفاده از معانی جملات و معنی منفي که از نامه به نظر می رسد اظهار نماید که من مخالفت کرده بودم. و بالعکس اگر از او پرسش شود که به چه دلیل با آن مخالفت کرده ای در صورتیکه تقاضا منطقی بوده است، بلافاصله پاسخ دهد که به همین دلیل من موافق بودم.

پ) اشراف خواننده:

معمولاً به هنگام نوشتن نامه، احتیاج خواننده کمتر در نظر گرفته می شود و چنین تصور می شود که او نیز مانند ما به سابقه امر آگاهی کامل دارد. لذا چنانچه با این دیدگاه، چیزی نوشته شود قطعاً نامفهوم است. بنابراین نامه می بایستی طوری نوشته شود که خواننده نامه، اطلاعات کلی را در ابتدای نامه بدست آورد.

ت) مخاطب :

مخاطب نامه همیشه باید مشخص و معلوم باشد اعم از اینکه نامه اداری به شخص و یا به سازمان دولتی، غیر دولتی و غیره نوشته شود.

ث) اهمیت و تنظیم مطالب :

به هنگام مکاتبات می بایستی مطالب آن را بر اساس اهمیتی که دارند تنظیم کنیم. به طوری که در آغاز نوشتن از بیان مطالب جزئی خودداری گردد زیرا نظر خواننده را جلب نمی کند. یعنی اول به کلیات پرداخته سپس به ذکر جزئیات پردازیم.

لذا در این راستا سعی شود اساسی ترین مطلب را به صورت روشن و کوتاه در آغاز بنویسیم و سپس دنباله آن را بیان کنیم. که با این راهکار تمایل خواننده را به خواندن نامه جلب کرده و تا پایان آن را حفظ می کنیم.

(ج) بکار بردن کلمات مناسب:

بکاربردن لغات سنگین و کمتر شناخته شده و دیگر کلمات مشابه در نامه های اداری، با این نیت که میزان مرتبه و فضیلت شخص را نشان دهد؛ نه تنها چنین چیزی را سبب نمی شود بلکه ممکن است سبب بی اثر شدن نوشت و یا حداقل کاهش درک کافی مفهوم آن برای خواننده گردد. لذا با توجه به این که زبان هر نامه اداری تنها وسیله ارتباطی رسمی برای تفهیم و درک مطلب می باشد. به همین لحاظ هر چه قدر از کلمات ساده، مرسوم، روشن و دقیق استفاده شود، نامه بهتر و راحت تر مورد مطالعه قرار گرفته و هدف و منظور آن بهتر درک می گردد و بالتبع رسیدگی بهتری را نیز موجب می شود.

چ (تقسیم بندی نامه :

هر قدر طول جملات نامه زیاد و نامه سراسر و یکپاچه باشد، بیشتر کسالت خواننده را موجب می شود. این مشکل در بسیاری از نامه های اداری دیده می شود. لذا برای جلوگیری از این مشکل، بهتر است تقسیم بندی نامه به چندین جمله و بند و پاراگراف و با استفاده از اعداد و ارقام یا حروف صورت گیرد. تا هم زیبایی نامه بیشتر شود و هم جملات و مفاهیم از یکدیگر جدا و قابل درک باشد و هم این که خواننده، مطالب مختلف نامه را یکی تلقی ننموده و از خواندن و درک هدف اصلی نامه باز نماند.

ح) اصطلاحات اداری :

معمولاً در مکاتبات اداری کرارا از يك سري کلمات، جملات و اصطلاحات مخصوص اداری از قبیل:

بازگشت به، عطف به، در پاسخ، پیرو، اقدام مقتضی، اقدام لازم، ارسال می شود، ایفاد می شود، اشعار می دارد، به اطلاع می رساند، متذکر می گردد، به استحضار می رساند، شایسته است، مقتضی است، خواهشمند است دستور فرمائید و... استفاده می شود که نقش بسیار مهمی در این ساختار دارند. تا حدی که بدون این موارد، درک موضوع بسیار سخت می شود. گرچه به خودی خود جملات و اصطلاحات مذکور بسیار ساده می باشند.

کمتر کسی است که به هنگام مطالعه نامه های اداری با این گونه کلمات برخورد ننماید.

هر يك از موارد فوق در جايي خاص بكار مي روند و در برخي موارد بكاربردن آنها الزامي است. مثلاً كلمه عطف و بازگشت و پاسخ به هنگام جواب دادن نامه اداري امری ضروری است و حتماً مي بایستی ذکر شوند. در غیر این صورت موجب مکاتبات متعدد خواهد شد.

خ (پایان نامه اداري:

معمولاً در نامه هاي اداري نوعي درخواست و تقاضا يا پاسخ مطالب و تقاضاهاي خواسته شده، بيان شده و يا اين كه براي ارائه توضيحات بيشتري، مطالبی نوشته می شود. لذا نامه های اداری می بایست طوری به پایان برسند که این امور را تامین کند. جملاتی نظیر: خواهشمند است در این خصوص اقدام مقتضی معمول گردد، در این خصوص موافقت گردید، نتیجه آن به شرح زیر است و...

اصول گزارش نویسی

واژه گزارش به معنی به جای آوردن، انجام دادن، اظهار نظر کردن، در میان نهادن و شرح و تفسیر کردن است.

معنی اصطلاحی واژه گزارش:

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

تعریف گزارش نویسی:

گزارش نویسی عبارت است از به تحریر در آوردن اخبار، اطلاعات، حقایق، علل مسائل و رویدادها، تجزیه و تحلیل منطقی و ... برای رسیدن به راه حل صحیح، که با شفافیت و بر مبنای صحیح تدوین شده و بر دو اصل «ساده نویسی و سالم نویسی» استوار است.

در واقع گزارش نویسی، فنی است که با آگاهی از آن، مطالب هر موضوعی را می توان طوری طبقه بندی کرد و نظم بخشید که هدف مورد نظر را در کوتاهترین 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، 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 این که تصمیم به تدوین گزارش بگیرید باید بدانید که گزارش را برای چه شخص یا اشخاصی تهیه می کنید. در واقع چه کسی یا کسانی، بر اساس گزارش شما تصمیم گرفته و یا اقدام خواهند کرد.

آشنایی با 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 توان گزارش خود را به شکلی تهیه کرد که رسیدن به هدف را سریعتر و مطمئن تر نماید.

پس چنانچه شروع کننده مکاتبه شما باشید باید بدانید که چه نتایجی را انتظار داشته و چه کسی اقدام خواهد کرد.

اما اگر يك مقام مافوق از شما بخواهد كه گزارشي تهيه كنيد در اين حالت بايد شما تصميم گيرنده نهايي مطالب گزارش خود را شناسايي كنيد، تا بتوانيد با رعايت **نكات ياد** شده گزارش خود را طراحي كنيد.

مثلاً اگر مدير امور اداري هستيد و معاون اداري و مالي سازمان مربوطه از شما بخواهد كه گزارشي از نحوه مكاتبات داخل سازمان براي او تهيه نماييد، بايد مطمئن شويد كه او گزارش را براي تصميم گيري خود ميخواهد، يا آن كه گزارش را براي پاره اي از تصميم گيري ها، به نزد رئيس سازمان ارسال مي دارد.

قطعا اين نكات در طراحي و تعيين هدف گزارش شما بسيار با اهميت است.

بنابراين با توجه به موارد فوق، تهيه گزارش به يكي از اين دو شكل زير مربوط مي شود:

از شما خواسته مي شود كه گزارشي تهيه كنيد.

خود شروع به تهيه گزارشي مي نماييد.

الف: هنگامی که از شما خواسته می شود که يك گزارش تهیه کنید

می توانید این خواسته را به يك 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 می خواهد 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 عنوان می کنند.
(همه این موارد سوالاتی است که باید پاسخ آن مشخص شود).

لذا شما باید برای شروع به نوشتن، کلیه سؤالاتی را که نیاز دارید بدون نگرانی بپرسید. و اگر احیاناً نمی توانید مستقیماً سؤالات خود را از وی بپرسید، در آن صورت مجبور هستید از طریق امکاناتی که دارید، به درك مسأله برسید.

به عنوان مثال باید احتمال دهید که اخیراً در جریان مکاتبات سازمان و پاسخ گویی به نامه ها، مشکلی اتفاق افتاده که چنین گزارشی را خواسته اند.

در این حالت سئوالتی که شما باید طی گزارش به آن پاسخ داده و به عبارت بهتر هدف اصلی گزارش خواه می باشد عبارتست از این که:

مشکل ناشی از چیست؟ و چه اشکالات فنی ای در این خصوص وجود دارد؟

چه اقدامی باید صورت گیرد که چنین مشکلاتی پیش نیاید؟ و ...؟

وقتي فکر مي کنيد سؤال را به طريق مذکور تنظيم کرده و پاسخ مناسب برای آن يافتيد، بايد خود را به جاي خواننده اصلي گزارش قرار داده و از خود بپرسيد که آیا با اين توضيحات، پاسخ را مي يابم يا خير؟. اگر به نتيجه مثبت رسيديد، شروع به تدوين گزارش نموده و همه اطلاعات مورد نیاز را در پاسخ به اين سوالات و ابهامات فراهم کرده و در غير اين صورت، سؤال خود را اصلاح کنيد.

ب: خود شروع به تهيه گزارشي مي نماييد.

همانطور که در قسمت قبل به آن اشاره کرديم وقتي بر اساس خواسته فردي ديگر مي نويسيد، آن شخص معمولاً در جريان اصل موضوع است، ولي وقتي که شما آغاز کننده ي مکاتبه هستيد و يا بر حسب تشخيص خود، لازم می بينيد گزارشی را به مقامی ديگر ارائه کنيد. خواننده در جريان موضوع نيست، فلذا خيلي مهم است که مسأله را به عنوان يك سؤال که بايد از خواننده بپرسيد عبارت بندي کنيد و طوری موضوع را مطرح کنيد که مقام مربوطه به سادگی متوجه منظور شما گرديده و در اين راستا پاسخ درخور بدهد.

البته این بدان معنی نیست که چون مقام مافوق اطلاع خاصی در خصوص موضوع مورد نظر ندارد و با توجه به آگاهی و تسلط کامل شما به موضوع، مجاز باشید که بیش از حد مطلب را طولانی کرده و یا از بکار گیری ادله و مستندات لازم و مناسب خودداری نمایید.

مثلا اگر بخواهید گزارشی از کندي کار در گزارشات مکاتبات اداری بدون هیچ خواسته قبلی به اطلاع رئیس سازمان برسانید. کار خود را با یک توضیح علمی در سازمان های موفق مشابه شروع کرده سپس علل نارسایی و کندي کار را در سازمان متبوع توضیح دهید و نیز راه حل رسیدن به هدف « گردش مکاتبات » را ارائه نمایید.

اقسام گزارش

گزارش کتبی
گزارش شفاهی

مزایای گزارش کتبی

- امکان استفاده از وقت به حد کافی.
- امکان استفاده عمومی از گزارش ها بوسیله تکثیر.
- امکان بایگانی.
- مستند ساختن گزارش با اسناد، مدارك، تصاویر و....
- گویا سازی گزارش با استفاده از حروف درشت (بولد کردن)، خطوط رنگی، پرانتز و....
- امکان فصل بندی و طبقه بندی گزارش
- فراهم آمدن اعتماد و اطمینان بیشتر
- استفاده از گزارش برای تبلیغ و یا تبدیل آن به فرمت مخصوص، در موارد لازم

مشکلات گزارش کتبی

- نیاز به صرف وقت زیاد.
- صرف هزینه زیاد.
- سختی بکارگیری تمام اصول گزارش نویسی و مبادله اطلاعات.
- عدم استقبال عمومی افراد از تهیه گزارش کتبی.
- عدم امکان دریافت فوری نتایج گزارش در بیشتر موارد.

مزایای گزارش شفاهی

- متناسب ساختن مطلب و موضوع بر حسب آخرین شرایط و وضعیت.
- طرح فوری گزارش و صرفه جوئی در وقت.
- استفاده از نظرات شنوندگان برای حل مشکلات.
- بدست آوردن فوری نتایج گزارش در بیشتر موارد.
- مقرون به صرفه بودن.
- تاثیر نحوه بیان و ارائه گزارش.
- امکان حذف و تکمیل گزارش بر حسب ضرورت.

مشکلات گزارش شفاهی

- نامناسب بودن محل ارائه گزارش.
- نبودن تجهیزات مورد نیاز نظیر کامپیوتر و... جهت استناد موارد ارائه شده
- نبودن فرصت کافی برای دعوت افراد ذیربط.
- استنباط های گوناگون افراد از مطالب طرح شده.
- فراهم نبودن امکان ثبت در پاره ای از موارد.
- محدودیت زمان برای ارائه مطالب.
- محدودیت امکان انتشار برای عموم.
- ضعف بیان و عدم احاطه گزارشگر بر موضوع.
- عدم امکان تطبیق مطالب طرح شده با منابع و استانداردها.
- قابل استناد نبودن مگر اینکه ضبط شود که این موضوع مستلزم ملاحظات قانونی است.

مراحل گزارش نویسی

1. مرحله برنامه ریزی، تدارکات و مقدمات
2. مرحله تنظیم و سازمان دهی
3. مرحله نگارش
4. مرحله بازبینی و اصلاح و تهیه متن

1- مرحله ی برنامه ریزی، تدارکات و مقدمات

گزارشگر برای تهیه ی گزارش خود باید کاملاً آگاه باشد که این گزارش به چه دلیل تهیه می شود، برای پاسخ گفتن به چه سوال و درخواستی است و برای بهتر شدن مطلب و موضوع، به چه امکانات و اطلاعاتی نیازمند است.

2-مرحله ي تنظيم و سازمان دهی (مهم ترین بخش گزارش نویسی)

نکته: گزارشگر باید مخاطب گزارش را کاملاً نسبت به موضوع و آنچه برایش در گزارش دارای اهمیت بیشتری است آگاه، و بر موارد اصلی و فرعی آن تأکید کند. گزارشگر لازم است بداند چه چیزی را باید به گزارش افزوده یا از آن حذف کند. همچنین باید توجه داشته باشد که آیا اجزای گزارش با هدف گزارش سازگاری دارد یا خیر؟ یعنی به بیان بهتر، باید بتواند به پرسش های زیر پاسخ دهد:

چه کسی گزارش را خواهد خواند؟
چه کسی گزارش را خواسته است؟ (ممکن است خواننده گزارش و کسی که آن را خواسته است، یکی نباشند)
از گزارش چه استفاده ای خواهد شد؟
مخاطب چه انتظاری از گزارش دارد؟

**یعنی يك گزارش خوب باید به پنج سوال:
چه چیز؟ چگونه؟ برای چه کسی؟ کجا؟ چه موقع؟ پاسخ دهد.**

ساختار گزارش

چگونگی تنظیم گزارش، مهم ترین عامل در تنظیم آن است.
ساختار و بدنه هر گزارش به طور کلی بر سه پایه ی:
"مقدمه، بدنه ی اصلی و پایان گزارش" استوار است .

ویژگی های مقدمه

مقدمه در ارتباط با موضوع گزارش باید به گونه ای تهیه شود که برای مخاطب قابل فهم و معنادار باشد.

مقدمه باید بتواند در خواننده نسبت به موضوع علاقه ایجاد کند.
مقدمه باید به خواننده بگوید که از گزارش چه انتظاری داشته باشد.

متن یا بدنه ی اصلی

متن یا بدنه ی اصلی گزارش، جای ارائه ی آمارها، داده ها و تحلیل و تفسیر آن هاست

پایان گزارش

در پایان گزارش نتیجه گیری و پیشنهادهای می آیند یعنی در واقع برداشت و نظر نهایی نویسنده به مخاطب ارائه می گردد.

روش های تاکید بر نکته های مهم:

اندازه و تناسب: هر قدر نکته ای در گزارش مهمتر باشد، باید فضای بیشتری به آن اختصاص داده شود.

زبان تاکید: به کار بردن عبارات هایی همچون:

"مهم ترین عامل"، "نکته ی اساسی"، "لازم به ذکر است"، "با استناد به" و ...
توجه خواننده را جلب می کند.

رعایت ترتیب منطقی در گزارش نویسی

در مرحله دوم گزارش نویسی، یعنی شکل و بدنه اصلی گزارش، مطالب باید به ترتیب منطقی سامان داده شوند.

در این مرحله باید: عنوان های اصلی و فرعی مشخص، و بنا بر اولویت و اهمیت مرتب شده و بر این اساس متن مزبور برای تهیه پیش نویس گزارش تهیه گردد.



3-مرحله نگارش

در این مرحله باید به 4 اصل توجه داشت:

1-تهیه پیش نویس

2-سبك گزارش

3-چگونگی به کار بردن واژه ها

4-جمله

تهیه پیش نویس

پیش نویس، ستون و بدنه اصلی گزارش است. در این مرحله، قالب اصلی گزارش شکل می گیرد.

سبک گزارش:

گزارش باید روشن، دقیق، و خلاقانه باشد. گزارشگر باید بکوشد با حفظ جنبه رسمی و علمی گزارش، آن را از حالت خشک و بی روح در آورد. از به کار بردن واژه ها و اصطلاح های گزافه آمیز همچون: هرگز، بی نهایت، قطعاً این طور نیست، بدون ذره ای شبهه باید گفت و... خودداری کند.

چگونگی به کار بردن واژه ها :

گزارشگر نباید برای پررنگ جلوه دادن گزارش خود یا نشان دادن میزان اطلاعاتش درباره موضوع، از واژه های سنگین و دشوار بهره بگیرد. قطعا با این کار نه تنها به غنای گزارش نمی افزاید بلکه سطح درک مخاطب را از متن گزارش کاهش می دهد.

جمله :

جمله باید شامل يك مضمون و نکته اصلي باشد.

گزارش نویس باید توجه داشته باشد که:

هیچ نکته ي، تکراری، اضافي و غیرضروري در جمله گنجانده نشود.

هیچ نکته ي اصلي نباید برای آسان تر کردن مفهوم جمله و یا خلاصه شدن آن، حذف شود.

به قواعد دستور زبان از نظر جای فعل، فاعل، مفعول و فارسی سازی دقت لازم
به عمل آید.

حروف ربط مانند از، و، که و ... در يك جمله پشت سر هم قرار نگیرند .
به کار بردن حرف ربط " ویا " نادرست است. یا را باید بدون " و " به کاربرد.
از نوشتن جمله های بلند حتی المقدور خودداری شود.

اگر جمله با "اگرچه، گرچه، با این که، با آن که، با وجود این که، با وجود آن که" و ... آغاز شود، در جمله ی وابسته ی بعدی نباید از واژه ی "اما" استفاده کرد.

مثال:

"گرچه این موضوع به او گوشزد شده بود، اما توجهی به آن نکرد." (غلط)
"گرچه این موضوع به او گوشزد شده بود، توجهی به آن نکرد." (صحیح)

پاراگراف بند:

در گزارش، پاراگراف (بند) به معنای مجموعه جمله هایی است که مطالب خاص و مستقلى را بیان می کند.

استفاده از پاراگراف بند چه امتیاز هایی دارد:

- 1) شکستن یکنواختی متن.
- 2) کمک به درک تقسیم بندی مطلب و موضوع.
- 3) آسان کردن رجوع به هر مطلب.
- 4) جلب توجه خواننده به تغییر موضوع یا موضوع های فرعی.
- 5) زیبایی بیشتر متن.
- 6) کاهش احتمال از قلم افتادن مطالب.

نکته: در نگارش باید کوشید همان گونه که در يك جلسه غير رسمي سخن مي گوييم، بنويسيم. يعنى اين که مطالب با بيشترين ميزان دقت، صراحت، روشني و کوتاهي نگاشته شوند. (البته به زبان رسمي اداري، نه محاوره اي).

3- مرحله ي بازبینی و اصلاح و تهیه ي متن:

این مرحله، آخرین بخش تهیه ي گزارش است. در این بخش از کار، گزارشگر باید تمام مطالب را يك بار ديگر بازبيني، و ايرادهاي آن را اصلاح کرده و با اطمینان از انجام این امر مهم نسبت به تهیه متن اصلی اقدام نماید.

ویژگی یک گزارش خوب :

برای تهیه پیش نویس و ارائه يك گزارش مطلوب که کارایی لازم را داشته و مورد توجه و استقبال خواننده آن قرار گیرد، باید اصول و قواعد خاصی را مورد رعایت قرار داد که مهم ترین آنها به شرح ذیل است:

- 1- وحدت موضوع
- 2- نظم و ترتیب مطالب
- 3- کامل بودن مباحث
- 4- کوتاه بودن سخن
- 5- رعایت اصول دستور زبان فارسی
- 6- املاي درست واژه ها
- 7- ساده نویسی
- 8- گویا بودن و صراحت کلام
- 9- سرعت در کار
- 10- رازداری
- 11- رعایت احترام و عفت کلام
- 12- امانت داری و راستی

حال در مورد هر يك از آن توضيح مختصري ارائه خواهد شد.

1- وحدت موضوع:

زياد بودن مطالب و وجود موضوعات متعدد در يك گزارش، سبب سنگيني متن و طولاني شدن بيش از حد آن مي گردد. علاوه بر آن ممكن است براي هر موضوع آرشيو سوابق و بايگاني مستقلي وجود داشته باشد كه در اين صورت مجبوريم نسخه هاي متفاوتي از آن را در بايگاني هاي متفاوتي قرار دهيم. كه احتمال دارد اين مهم به فراموشي سپرده شده يا دسترسي به آن را مشكل كند.

پس بهتر است براي هر موضوع مستقل، گزارش جداگانه اي تهيه شود.

با اين حال اگر بخواهيم گزارش تفصيلي و جامعي را تهيه كرده كه در آن مي بايست موارد متعددي مورد بحث واقع شود، بايد مطالب را فصل بندي كنيم.

2- نظم و ترتیب مطالب: بیان مطالب به صورت پراکنده تاثیر نامطلوبی بر ذهن خواننده می گذارد. نویسنده گزارش، باید مطالب خود را با ترتیب صحیح و منطقی بیان کرده و از آشفتگی و درهم نوشتن اطلاعاتی که تهیه نموده است خودداری کند.

3- کامل بودن مباحث: موارد مورد بررسی در متن گزارش باید در بر دارنده همه اطلاعات مورد نیاز باشد و مطالب به صورت کامل بیان گردد. البته کامل بودن مباحث به مفهوم پُر گویی و زیاد نویسی نیست. مطالب مطرح شده در يك گزارش باید در عین کامل بودن، کوتاه بوده و حتی المقدور از توضیحات اضافی و غیرضرور خودداری گردد.

4- کوتاهی سخن: کوتاه نویسی یکی از رکن ها و از نکات بسیار مهم در

گزارش نویسی است. در گزارش نباید هیچ لفظ یا عبارت زائد به کار برده شود. چون گزارش طولانی موجب خستگی خواننده می شود. بنابراین گزارشگر باید سعی کند تا با بهره گیری از کمترین واژه ها و کوتاه ترین جملات، منظور خود را بیان دارد.

یعنی کم گویی و گزیده گویی، تا خواننده با علاقه و حوصله بیشتر به خواندن آن بپردازد. البته اختصار بیش از حد نیز نوشته را نارسا می سازد.

5- رعایت اصول دستور زبان فارسی و عربی: نویسندگان گزارش باید تا حدی با قواعد زبان فارسی آشنا بوده و به رعایت اصول آن در متون و موضوعات گزارشی اهتمام ویژه ای داشته باشند.

ریشه کلمه، انواع جمله، وجوه فعل، صفت و قد و... را بشناسند و اصول درست نویسی را به کار ببندد. جا به جا نوشتن ارکان جمله و به کار بردن قیدهایی غیر ضروری و رعایت نکردن دستور زبان فارسی یکی از معایب گزارش نویسی است. همچنین از آنجا که بسیاری لغات، واژه، فعل و... در زبان فارسی ریشه عربی داشته آشنایی نسبی با دستور زبان عربی نیز امری لازم به نظر می رسد. این آشنایی ها سبب می شود که واژه ها بدون نقص و یا حداقل با نقص کمتری بکار گرفته شود. مثلاً تنوین مخصوص واژه های عربی بوده و در لغات فارسی جایی ندارد. به عنوان نمونه واژه زبانا صحیح نمی باشد. همچنین استفاده از علامت جمع عربی برای لغات فارسی نیز جایز نمی باشد. نظیر واژه گزارشات که صحیح نیست و به جای آن می بایست واژه گزارش ها بکار رود.

6- املاي درست واژه ها :

گزارش باید بدون غلط املايي نوشته شود. نویسندگان هرگز نباید واژه هایی که املاي درست آنها را نمی داند به کار برد. نوشتن يك واژه به صورت غلط یا نادرست، گزارش را نزد خواننده آن کم اعتبار می سازد.

نکته بسیار مهم: برخی از کلمات به دو شیوه نوشته می شوند و ممکن است هر دو شیوه نیز صحیح باشد. نظیر: تهرانی و طهراني، گرچه در دهه های اخیر این واژه را به شیوه اول می نویسند. ولی کرارا مشاهده می شود برخی از نام های خانوادگی یا پسوند افراد، حتی در شناسنامه و کارت ملی به شیوه دوم نوشته شده اند. فلذا ما نیز می بایست به شیوه اخیر آن را بنویسیم.

همچنین برخی کلمات نیز یافت می شوند که به دو شیوه متفاوت نوشته می شوند و صحیح نیز می باشند. ولی هر کدام معانی مخصوص خود را دارند، نظیر واژه های: بالتبع و بالطبع.

کرارا مشاهده می شود که این واژه ها در مفهوم نامناسب خود نوشته می شوند. لذا باید دقت نمود با توجه به مفهوم جمله، واژه منطبق با آن درج شود.

7- ساده نویسی: گزارش باید شیوا و رسا باشد.

یکی از وظایف مهم نویسنده گزارش، روان و آسان نوشتن است. گزارشگر باید مقصود خود را به دور از هر گونه لفظ پردازی و با استفاده از واژه های ساده و اداری بیان کند و در نوشته خود از تکلف و به کار بردن عبارت نامفهوم و واژه های نامانوس و ترکیب هایی که معنای آن ها برای همگان روشن نیست دوری کند.

نوشتن بسیار ساده نیز توجه خواننده را جلب نمی کند. پس سادگی باید با متانت و زیبایی متن همراه باشد.

8- گویا بودن و صراحت کلام: گزارش باید به طور صریح و مستقیم بر موضوع دلالت کند و خالی از هر گونه ایهام باشد. نویسنده گزارش باید بکوشد منظور خود را به طور روشن و گویا به رشته تحریر درآورد و از به کار بردن عبارت های رمزی و مبهم و پوشیده گویی پرهیز نماید.

9- سرعت در کار: تهیه گزارش، بیشتر به منظور حل یک مشکل اداری است که بعضاً تاخیر و کندی در تهیه آن جایز نبوده و حتی می تواند موجب ایجاد خسارت و از بین رفتن حق یا حقوق کسی یا گروهی شود. هر چند رعایت سرعت یکی از اصول مهم در تهیه گزارش است، ولی نویسنده نباید به بهانه شتابزدگی، اصول دستور زبان فارسی و یا دیگر ضروریات نوشتاری را رعایت نکند و متنی درهم و نادرست ارائه دهد.

10- امانت داری و راستی: نگارش و گزارش نویسی، فن شریفی است. این فن نیازمند به دانش های گوناگون و امانت داری و حسن نظر و استواری رای می باشد. بدیهی است چنانچه نویسنده گزارش، حقیقت و امانت داری را در نامه ها رعایت نکند، نه تنها مرتکب تخلف اداری شده، بلکه حتی ممکن است این تخلف جرم عمومی نیز تلقی شده و در محاکم قضایی مورد پیگرد و ... قانونی نیز قرار گیرد.

پایان