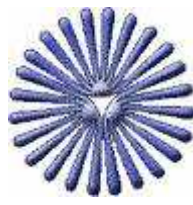


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

« مرکز تهران »

دانشکده علوم انسانی

گروه زبان شناسی و زبان های خارجی

« پایان نامه »

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته

آموزش زبان فارسی

عنوان :

بررسی میزان تأثیر آموزش نگارش

بر مکاتبات اداری کارمندان

نگارش :

حشمت اله آقائی

استاد راهنما :

دکتر علی اصغر کاکو جویباری

استاد مشاور :

دکتر حسین قاسم پور مقدم

شهریور ۱۳۸۸

دانشگاه پیام نور

« مرکز تهران »

دانشکده علوم انسانی

گروه زبان شناسی و زبان های خارجی

« پایان نامه »

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته

آموزش زبان فارسی

عنوان :

بررسی میزان تأثیر آموزش نگارش

بر مکاتبات اداری کارمندان

نگارش :

حشمت اله آقائی

استاد راهنما :

دکتر علی اصغر کاکو جویباری

استاد مشاور :

دکتر حسین قاسم پور مقدم

شهریور ۱۳۸۸

تقدیم به :

فرزندانم مژده و امیرحسین ،

ستاره های سحر و فروغ زندگانی ام ،

آنان که :

همواره شادی بخش لحظه های

خستگی ام بودند و

به همسرم ...

تقدیر و تشکر :

بر خود لازم می دانم از کلیه عزیزانی که در نگارش این اثر ، بنده را یاری

کرده اند از جمله :

- استاد راهنما: جناب آقای دکتر جویباری،
 - استاد مشاور : جناب آقای دکتر قاسم پور ،
 - استاد داور : جناب آقای دکتر زندی ،
 - شهردار محترم شهرستان تویسرکان جناب آقای مالمیر،
 - کارمندان خوبی که در پاسخ به پرسش ها مساعدت نمودند ،
- و دیگر اشخاصی که به نحوی در جمع آوری نوشته ام دخیل بوده اند ، صمیمانه
قدردانی کنم ، از خداوند متعال برای همه آنها سلامتی و نشاط را مسئلت می نمایم .

« حشمت اله آقائی »

شهریور ۱۳۸۸

چکیده :

یکی از شیوه های ایجاد ارتباط رسمی در سازمان ها ، مکاتبات اداری است که موجب موفقیت نهادها شده و از اهمیت خاصی برخوردار است ، از طرف دیگر، نوشته های اداری بیانگر میزان دانش و تخصص کارمندان بوده و عامل پیشرفت سازمان محسوب می شوند . بررسی میزان تأثیر آموزش نگارش بر مکاتبات اداری کارمندان موضوع این پژوهش است که با استفاده از روش آماری « طرح دو گروهی پس آزمون » انجام گرفته است . هدف از پژوهش مذکور آشنایی بیشتر کارمندان با شیوه های تهیه و تدوین مکاتبات اداری و کاربرد علمی و عملی آن می باشد تا بتوانند در کلاس های آموزشی ، سطح نگارش خود را بالا ببرند .

دستگاه ها و نهاد های اجرایی از جمله شهر داری ها ، فرمانداری ها ، ادارات ثبت اسناد و ... می توانند استفاده کنندگان از نتیجه ی این پایان نامه قلمداد شوند . ابزار گردآوری اطلاعات، بررسی اسناد مکاتبه ای و صورت جلسات اداری بوده است . سعی شده است در این تحقیق ، تأثیر آموزش نگارش بر مکاتبات اداری، جنبه های رعایت قواعد صرفی و نحوی و هم چنین رعایت قواعد املائی مورد بررسی قرار گیرد . ۴۰ نفر از مود نی از کارمندان ادارات مختلف ، به طور تصادفی در قالب دو گروه ۲۰ نفری انتخاب شدند، یک گروه « آزمایش » که تحت آموزش نظری و کارگاهی قرار گرفتند و گروه « گواه » که از آموزش برخوردار نبودند .

نتایج حاصل از این پژوهش ، فرضیه ی ۱ مبنی بر « تأثیر آموزش نگارش بر مکاتبات اداری » و فرضیه ی ۲ مبنی بر « جنبه های رعایت قواعد صرفی و نحوی را مورد تأیید قرار داده و بین گروه گواه و گروه آزمایش تفاوت معنی داری وجود دارد ولی در فرضیه ی سوم مبنی بر ... جنبه های رعایت قواعد املائی تفاوت معنی داری بین گروه های یاد شده به چشم نمی خورد ، یعنی آموزش ارائه شده برای گروه آزمایش ، بر عملکرد این گروه در رعایت قواعد املائی در مکاتبات اداری تأثیر مثبتی نداشته و عملکردش مشابه عملکرد گروه گواه بوده است .

فهرست مطالب :

صفحه	عنوان
	فصل اول : مقدمه و بیان مسئله
۱ - ۱ - ۱	مقدمه
۲ ۲
۱ - ۲ - ۱	بیان مسئله
۴ ۴
۱ - ۳ - ۱	هدف های کلی و جزئی
۵ ۵
۱ - ۳ - ۱	هدف کلی
۵ ۵
۱ - ۳ - ۲	هدف های جزئی
۵ ۵
۱ - ۴ - ۱	سؤال های تحقیق
۶ ۶
۱ - ۵ - ۱	فرضیه های تحقیق
۶ ۶
۱ - ۶ - ۱	کلید واژه ها
۶ ۶
	فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه تحقیق
۲ - ۱ - ۱	تاریخچه ی نوشتار
۹ ۹
۲ - ۲ - ۱	دیگر نظام های نوشتاری اولیه
۱۳ ۱۳
۲ - ۳ - ۱	ظهور و رشد تدریجی الفبا
۱۴ ۱۴
۲ - ۴ - ۱	آیا برای نوشتار نظام بهتری وجود دارد؟
۱۸ ۱۸
۲ - ۵ - ۱	ادراک اولیه ی زبان
۲۰ ۲۰
۲ - ۶ - ۱	تولید ابتدائی سخن
۲۲ ۲۲
۲ - ۷ - ۱	نخستین کلمات
۲۳ ۲۳
۲ - ۸ - ۱	اولین جملات
۲۵ ۲۵
۲ - ۹ - ۱	ظهور سواد
۲۷ ۲۷
۲ - ۱۰ - ۱	در باره نگارش
۲۹ ۲۹
۲ - ۱۱ - ۱	الگوی پردازش اطلاعات نگارش
۲۹ ۲۹
۲ - ۱۱ - ۱	برنامه ریزی
۲۹ ۲۹
۲ - ۱۱ - ۲	ترجمه
۳۰ ۳۰
۲ - ۱۱ - ۳	بازخوانی
۳۱ ۳۱

- ۳۱ ۲-۱۲- کلیاتی در باره خط و انواع آن
- ۳۲ ۲-۱۲-۱- تصویر نگاری
- ۳۳ ۲-۱۲-۲- خط اندیشه نگار (خط ترکیبی)
- ۳۳ ۲-۱۲-۳- خط تحلیلی (انتقالی)
- ۳۴ ۲-۱۲-۴- نظام های خطی الفبایی
- ۳۴ ۲-۱۳- سیر تاریخی تحول نظام نوشتاری فارسی
- ۳۴ ۲-۱۳-۱- نظام نوشتاری فارسی باستان
- ۳۵ ۲-۱۳-۲- نظام نوشتاری فارسی میانه
- ۳۶ ۲-۱۳-۳- خط پهلوی
- ۳۶ ۲-۱۳-۴- زبان فارسی جدید
- ۳۷ ۲-۱۴- ویژگی های نظام نوشتاری فارسی امروز
- ۳۷ ۲-۱۴-۱- نشانه های حرفی
- ۳۸ ۲-۱۴-۲- نشانه های زیر و زبری
- ۳۸ ۲-۱۵- قواعد رسم الخط و اصول نشانه گذاری در نظام نوشتاری فارسی
- ۳۸ ۲-۱۵-۱- قواعد رسم الخط زبان نوشتاری فارسی
- ۳۹ ۲-۱۵-۲- اصول نشانه گذاری در زبان نوشتاری فارسی
- ۴۳ ۲-۱۶- انواع خطوط خوش نویسی فارسی
- ۴۴ ۲-۱۶-۱- خط نسخ و خط ثلث
- ۴۵ ۲-۱۶-۲- خط نستعلیق
- ۴۵ ۲-۱۷- مباحث کلی در باره نوشتن
- ۴۶ ۲-۱۸- مراحل یاد گیری نوشتن
- ۴۶ ۲-۱۹- معیار های اولیه آموزش نوشتن
- ۴۷ ۲-۲۰- آموزش رو نویسی
- ۴۷ ۲-۲۰-۱- مرحله اول : شناخت و تولید اشکال مشابه حروف
- ۴۸ ۲-۲۰-۲- مرحله دوم : شناخت و تولید حروف الفبای فارسی
- ۴۹ ۲-۲۱- آموزش املا

- ۵۱ ۲- ۲۲- روش تدریس املا
- ۵۱ ۲- ۲۳- آموزش جمله سازی
- ۵۲ ۲- ۲۴- انواع تمرینات جمله سازی
- ۵۵ ۲- ۲۵- انشا و روش های آموزش آن
- ۵۶ ۲- ۲۵- ۱- روش سنتی
- ۵۷ ۲- ۲۵- ۲- روش الگو های نوشتاری
- ۵۷ ۲- ۲۵- ۳- روش مراحل نگارش
- ۵۸ ۲- ۲۵- ۴- روش تلفیق جمله ها
- ۵۹ ۲- ۲۵- ۵- روش رابطه ها
- ۶۰ ۲- ۲۵- ۶- روش نظریه جهانی
- ۶۰ ۲- ۲۶- انواع نگارش
- ۶۰ ۲- ۲۶- ۱- خلاصه نویسی متون داده شده
- ۶۱ ۲- ۲۶- ۲- تشریح وضعیت یک مکان ، شیء یا شخص (توصیف عینی)
- ۶۴ ۲- ۲۶- ۳- خاطره نویسی
- ۶۵ ۲- ۲۶- ۴- نامه نگاری
- ۶۶ ۲- ۲۶- ۵- تبدیل گفتار به نوشتار
- ۶۷ ۲- ۲۷- مراحل تهیه نوشته
- ۶۷ ۲- ۲۷- ۱- مرحله اول: شناخت و تشخیص موضوع و حیطه آن
- ۶۹ ۲- ۲۷- ۲- مرحله دوم: نگارش
- ۶۹ ۲- ۲۷- ۱- ۲- آماده نمودن مقدمات
- ۶۹ ۲- ۲۷- ۱- ۱- ۲- تعیین منابع و تحصیل و فراهم کردن آنها
- ۷۰ ۲- ۲۷- ۱- ۲- ۱- ۲- تنظیم فهرست مطالب
- ۷۰ ۲- ۲۷- ۱- ۲- ۳- تهیه طرح (چارچوب) نوشته
- ۷۱ ۲- ۲۷- ۲- ۲- تدوین نوشته
- ۷۲ ۲- ۲۷- ۲- ۲- ۱- تنظیم عنوان نامه
- ۷۳ ۲- ۲۷- ۲- ۲- ۲- تنظیم متن نامه

۷۳مقدمه	۳-۲-۲-۲۷-۲
۷۳پیام اصلی	۴-۲-۲-۲۷-۲
۷۴اختتام و نتیجه	۵-۲-۲-۲۷-۲
۷۴مرحله سوم : بررسی حاصل کار	۳-۲۷-۲
۷۷توصیه های لازم در مورد پیش نویس	۲۸-۲
۷۷سایر اقدامات	۲۹-۲
۷۸کمال نوشته	۳۰-۲
۷۸ویرایش نوشته	۱-۳۰-۲
۷۸مراحل ویرایش	۱-۱-۳۰-۲
۷۹به گزینی و جابه جایی واژه ها	۱-۱-۱-۳۰-۲
۷۹رعایت املا و خط فارسی	۲-۱-۱-۳۰-۲
۸۰رعایت دستور زبان فارسی	۳-۱-۱-۳۰-۲
۸۰نشانه گذاری مناسب	۴-۱-۱-۳۰-۲
۸۱آیین جمله بندی	۵-۱-۱-۳۰-۲
۸۱برطرف نمودن کمبود های نوشته	۶-۱-۱-۳۰-۲
۸۱حذف زوائد و موارد تکرار شده	۷-۱-۱-۳۰-۲
۸۲رفع برش ها و نارسائی ها	۸-۱-۱-۳۰-۲
۸۲برش های غیر لازم	۱-۸-۱-۱-۳۰-۲
۸۲برش های عمدی یا لازم	۲-۸-۱-۱-۳۰-۲
۸۳مراقبت در کفایت منطقی اجزای نوشته	۹-۱-۱-۳۰-۲
۸۳بررسی نحوه استفاده از منابع	۱۰-۱-۱-۳۰-۲
۸۵پردازش نوشته	۲-۳۰-۲
۸۵حاشیه گذاری	۱-۲-۳۰-۲
۸۵تنظیم فاصله بین سطرها	۲-۲-۳۰-۲
۸۶رعایت آیین پاراگراف بندی	۳-۲-۳۰-۲
۸۶نشانه گذاری منطقی	۴-۲-۳۰-۲

۸۷	خط خوانا ۲-۳۰-۵
۸۸	۲-۳۱- پیشینه تحقیق
		فصل سوم : روش تحقیق
۹۶	۳-۱- ابزار اندازه گیری
۹۶	۳-۲- جامعه مورد بررسی
۹۷	۳-۳- حجم نمونه گیری
۹۷	۳-۴- روش نمونه گیری
۹۷	۳-۵- روش انجام تحقیق
۹۷	۳-۶- روش آماری
۹۷	۳-۷- شیوه ی اجرا و نمره گذاری
		فصل چهارم : ارائه ی یافته های پژوهش و تجزیه و تحلیل داده ها
۱۰۰	۴-۱- ارائه ی یافته های پژوهش و تجزیه و تحلیل داده ها
۱۰۰	۴-۱-۱- فرضیه ۱
۱۰۷	۴-۱-۲- فرضیه ۲
۱۰۹	۴-۱-۳- فرضیه ۳
		فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۱۲	۵-۱- نتایج عمده ی تحقیق
۱۱۲	۵-۱-۱- بررسی فرضیه اول
۱۱۲	۵-۱-۲- بررسی فرضیه دوم
۱۱۳	۵-۱-۳- بررسی فرضیه سوم
۱۱۳	۵-۲- بحث و نتیجه گیری
۱۱۳	۵-۳- محدودیت های پژوهش
۱۱۴	۵-۳-۱- محدودیت های تحت کنترل محقق
۱۱۴	۵-۳-۲- محدودیت های خارج از کنترل محقق
۱۱۴	۵-۴- پیشنهادات
۱۱۴	۵-۴-۱- پیشنهاد به مسئولین و دست اندرکاران

- ۵-۴-۲- پیشنهاد به دانشجویان و پژوهشگران ۱۱۵
- فهرست منابع فارسی ۱۱۶
- فهرست منابع انگلیسی ۱۲۱

فهرست جداول :

- جدول ۱ ، ۴: شاخص های توصیفی نگارش مکاتبات اداری در گروه های آزمایش و گواه. ۱۰۰
- جدول ۲ ، ۴: وضعیت نمره کل گروه های آزمایش و گواه در نگارش مکاتبات اداری ۱۰۱
- جدول ۳ ، ۴: مقایسه نمره کل گروه های آزمایش و گواه با استفاده t تست ۱۰۵
- جدول ۴ ، ۴: مقایسه نمرات آزمون مربوط به رعایت قواعد صرفی و نحوی با استفاده t تست ۱۰۷
- جدول ۵ ، ۴: مقایسه نمرات آزمون مربوط به رعایت قواعد املائی با استفاده t تست ۱۰۹

فهرست نمودارها :

- نمودار ۱ ، ۴ - وضعیت نمره کل گروه های آزمایش و گواه در نگارش مکاتبات اداری ۱۰۲
- نمودار ۲ ، ۴ - توزیع نرمال داده ها ۱۰۳
- نمودار ۳ ، ۴ - منحنی توزیع نرمال نمرات آزمودنی ها ۱۰۴
- نمودار ۴ ، ۴ - مقایسه میانگین نمرات آزمودنی ها در مکاتبات اداری ۱۰۶
- نمودار ۵، ۴: مقایسه میانگین نمرات گروه آزمایش و گواه در رعایت قواعد صرفی و نحوی... ۱۰۸
- نمودار ۶ ، ۴ - مقایسه میانگین نمرات گروه های آزمایش و گواه در رعایت قواعد املائی ۱۱۰

پیوست ها :

- پیوست الف- فهرست مطالب تدریس شده در کلاس آموزشی گروه آزمایش ۱۲۴
- پیوست ب - سؤالات پس آزمون دو گروه گواه و آزمایش ۱۶۴
- چکیده انگلیسی ۱۶۵

فصل اول:

مقدمه و بیان مسئله .

۱-۱- مقدمه:

از همان روزی که پروردگار نعمت نوشتن را به انسان عطا فرمود: نوشته به عنوان یکی از مسایل مهم و معتبر ارتباطی بین افراد و جوامع جایی برای خود باز نمود و تا زمان حال هر روز بر دامنه‌ی وسعت استفاده و اعتبار خود افزوده به نحوی که آخرین اخبار و تازه‌ترین اطلاعات علمی و حاصل پژوهش‌های دانشمندان و مخترعین را می‌توان از لابلای نوشته‌ها روزنامه‌ها و مجلات و نشریات و کتب علمی و یا از پهنه اینترنت به دست آورد.

بیان این مختصر خود مقدمه‌ای است برای ورود به بحث اصلی ما یعنی نوشته‌های اداری. چرا که در حال حاضر نوشته‌های اداری تنها وسیله ایجاد ارتباط رسمی در سازمان می‌باشد. از طرفی می‌دانیم که ارتباطات در سازمان همانند سیستم جریان خون در بدن موجود زنده عمل می‌کند، قدر مسلم چنان چه در یک سازمان ارتباط صحیح انجام نشود سازمان دچار مشکل شده تا آنجا که ممکن است به اضمحلال آن ختم شود.

حال اگر این تنها وسیله ارتباطی کارایی لازم را نداشته باشد، یعنی مکاتبات داخلی و خارجی ادارات نارسا و نامفهوم بوده باشد حاصل کار چه خواهد بود؟ پاسخ کاملاً مشخص و معلوم است. چون فقط هزینه و وقت کارکنان بی‌جهت هدر می‌رود و عاقبت آن نامطلوب و باعث شکست و تعطیل سازمان خواهد شد.

با عنایت به اهمیت موضوع، تهیه و تنظیم نوشته‌های اداری را می‌توان به عنوان یکی از توانایی‌های فردی کارکنان در سازمان دانست تا آنجا که خود راهی برای ترقی و تعالی آن‌ها محسوب می‌شود. به همین دلیل توصیه می‌شود که فراگیران گرامی با بذل توجه ویژه در جهت نحوه تهیه و تنظیم نوشته‌های اداری توانایی لازم را به دست آورند.

برای انجام دادن کار های اداری ، معمولاً از نامه استفاده می شود . به کوتاه سخن می توان گفت هیچ کاری بدون نامه در سازمان نمی تواند به صورت رسمی صورت بگیرد ، زیرا ارباب رجوع باید جهت انجام گرفتن کار خود تقاضای کتبی ارائه دهند . هم چنین واحد های سازمانی باید یکدیگر را از جریان امر به وسیله نامه مطلع ساخته و نتیجه کار را کتبا به واحد دیگر اعلام کنند و به همین ترتیب بین وزارت خانه ها و دستگاه های دولتی آن چه ایجاد هماهنگی می کند نوشته های اداری است . با بیان خلاصه می توان گفت که : **آغاز و انجام امور در سازمانها به وسیله نوشته شروع و یا پایان می یابد .**

می دانیم که روند کار سازمان ها اعم از : سازمان های دولتی و خصوصی ، واحد های کوچک و حتی افراد ، منوط و موقوف به امور مالی آنها می باشد . بنا بر این نوشته های سازمانی به هنگامی که در باره امور مالی بوده باشد ، اهمیت دیگری را در بر خواهد داشت . از دیدگاه دیگر ، هیچ خرجی نمی تواند بدون دستور کتبی مقام صلاحیت دار صورت بگیرد و اگر هم شفاهی دستور پرداخت داده شود از نظر سرعت عمل است که بعداً می باید به صورت کتبی مورد تایید قرار بگیرد .

بنا بر این ، تمام نوشته هایی که در بر دارنده یک یا چند پیام درباره امور مالی بوده باشد می بایست سال ها حـفظ شود و به د ادگاه ها و مراجع دیگر و حسابرسان ارائه گردد .

نامه هایی که برای اجرای امور مختلف در ادارات و سازمان ها تهیه و مبادله میگردد ، به عنوان یک سند از طرف سازمان یا مقام صادر کننده نامه ، برای اشخاص ثالث اعم از حقیقی یا حقوقی ایجاد الزام و تعهد می کند . لازمه تصمیم گیری در اجرای امور، اشراف و حصول اطلاع از سوابق مربوط به آن می باشد . بدین ترتیب که کلیه اقدامات گذشته مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می گیرد تا چنان چه راهی که گذشتگان رفته اند درست و منطقی باشد ، همان راه ادامه یابد و چنان چه نیازی به تغییر و تطبیق آن با زمان و مکان باشد ، تغییرات لازم در آن به عمل آید . اطلاع از موفقیت یا شکست کارهای انجام شده ، باعث می شود که به میزان قابل توجهی جلو ضرر و زیان احتمالی که در اثر ندانم کاری و بی تجربگی پیش می آید گرفته شود و سر انجام با ملاحظه همین نامه ها که به عنوان سابقه می توان امور معوقه را از همان جایی که نا تمام مانده اند ادامه داد و خط مشی

اجرائی کار را تعیین کرده و یا در باره نحوه و چگونگی انجام دادن آن تصمیم لازم را اتخاذ کرد .

۱-۲- بیان مسئله :

نوشته های فارسی را با توجه به کاربردهای آن می توان به انواعی تقسیم کرد ، نوشته ای که به ساز دل می زند ، ادبی و احساسی است ؛ نوشته ای که نکته ای علمی در آن است ، علمی است . و نوشته ای که موضوعی را تحلیل می کند ، تحلیلی و پژوهشی است ، اما نوشته هایی که برای دیگری نوشته می شوند به دو دسته قابل تقسیم اند : نخست دوستانه که قدما به آنها اخوانیات می گفتند و دیگر رسمی یا اداری است ؛ تمامی نوشته هایی که در بالا ذکر شد دارای قوانین خاصی اند تا بتوانند ادای مقصود کنند یعنی در قالب کلماتی معین آن چه در ذهن نویسنده وجود دارد به بهترین شیوه منتقل شود .

سخن ما اکنون در باب نوشته های اداری است ، نوشته هایی که در بین قدما هم تا حدی رایج بوده و فلسفه ی وجودی منشی (دبیر) در دربارهای گذشته نیز همین نکته بوده است . اما حرکت جدی این نوع نوشته بعد از دوره قاجاری است ، نوشته ای که دارای قوانین ویژه خود است و در تعریف آن گفته شده است :

نوشته اداری نوشته ای است موجز و جدی ، در قالب اصطلاحات خاص اداری که در آن موضوع اداری نیز مطرح می شود و هدف خاصی را دنبال می کند و دارای نثر ویژه و قوانین خاصی است . در این نوع نوشته ، ذوق و قریحه جایی ندارد بلکه وسیله ای برای ادای مقصود است ، پس باید آموخته شود .

نوشته ی حاضر شامل مطالبی است در باره ی این که آموزش نگارش بر نحوه ی مکاتبات اداری کارمندان مؤثر است و می توان با آموزش مناسب ، کیفیت تحریر مکاتبات اداری را بهبود بخشید ، ضمناً تدریس نکات دستوری و قواعد صرفی و نحوی بر سبب بودن مطلب و دریافت آسان پیام خواهد افزود . بیان این مسئله هم ضروری است که رعایت نکات املائی آن هم از طرف بزرگان سالان لازم بوده و در نوشتن نامه ها بایست مد نظر قرار گیرد . .

۱-۳- هدف های کلی و جزئی :

خلقت انسانها به گونه ایست که برای ادامه زندگی ناگزیرند با هم زندگی نمایند بنابراین شکل گرفتن قبایل و جوامع از این خصیصه ناشی شده است. این همجواری ، ارتباطی را ایجاد می نماید که برای برگزاری آن ، از وسایل مختلف از آن جمله نوشته استفاده نمایند. به طور کلی هر فرد برای ایجاد ارتباط با دیگران، انتقال پیامهای خود به ایشان از وسایل مختلف استفاده می کند. مثلاً وقتی انسان با نگاه یا لبخند نشاط خود را به دیگری نشان می دهد یا هنگامی که شخصی به شخص دیگر « صبح بخیر » می گوید، بایان شفاهی ، دوستی و صمیمیت خویش را به او می فهماند. به همین ترتیب، موقعی که انسان به دیگری نامه می نویسد، با بیان کتبی مقصود خود را به نظر او می رساند و باوی ارتباط برقرار می سازد.

بشر برای ایجاد ارتباط با سایر همنوعان خود از وسایل مختلفی استفاده نموده است. در آغاز از ایما و اشاره و به تد ریج از زبان ، آتش و دود ، فریاد ، صدای طبل و پیک و سپس از نوشته سود جسته است. در جوار این وسایل ، همواره در جستجوی وسایل دیگری برای انتقال اطلاعات بوده که همین امر موجب اختراع وسایل ارتباطی جدید شده است . امروزه بر اثر توسعه تکنولوژی ، دگرگونی فوق العاده ای در سیستم ارتباطات به وجود آمده تا آنجا که ارتباطات به عنوان اصلی از اصول زندگی مورد بحث بوده است.

۱-۳-۱- هدف کلی :

آشنایی با شیوه های تهیه و تدوین مکاتبات اداری ، گزارش نویسی و کاربردی علمی و عملی آنها .

۱-۳-۲- هدف های جزئی :

- آشنایی با هدف نوشتن .
- آشنایی با اهمیت نوشته های اداری .
- آشنایی با انواع نامه های اداری .
- آشنایی با نحوه ی تهیه ی بخشنامه ، گزارش ، صورت جلسه ، فرم ،

۱- ۴- سؤال های تحقیق :

مسئله تحقیق در مطالعات کمی و کیفی می تواند به صورت سؤال بیان شود . شکل سؤالی بیان مسئله غالباً مرجح است . زیرا ساده و مستقیم می باشد و از نظر سادگی هم محقق را برای ایجاد طرحی که به سؤال پاسخ دهد هدایت می کند .
در پژوهش حاضر سؤال های ذیل مد نظر است :

۱- آیا آموزش نگارش بر مکاتبات اداری کارمندان تاثیر دارد ؟

۲- آیا آموزش نگارش بر جنبه ی رعایت قواعد صرفی و نحوی مکاتبات اداری کارمندان ، تاثیر دارد ؟

۳- آیا آموزش نگارش بر جنبه ی رعایت قواعد املائی مکاتبات اداری کارمندان تاثیر دارد ؟

۱- ۵- فرضیه های تحقیق :

فرضیه تحقیق حدس بخردانه ای در باره رابطه ی دو یا چند متغیر است ، فرضیه ها به صورت جمله اخباری بیان می شود و نشانگر نتایج مورد انتظار است .

۱- آموزش نگارش بر مکاتبات اداری کارمندان تاثیر دارد .

۲- آموزش نگارش بر جنبه ی رعایت قواعد صرفی و نحوی مکاتبات اداری کارمندان تاثیر دارد ۳

- آموزش نگارش بر جنبه ی رعایت قواعد املائی مکاتبات اداری کارمندان تاثیر دارد .

۱- ۶- کلید واژه ها :

آموزش : مجموعه ای از رویدادهای از پیش طراحی شده را که بر یاد گیرندگان به طریقی اثر می کند که یاد گیری آسان شود .

مکاتبه : به یکدیگر نامه نوشتن ، نامه نگاری .

مکتوب : به تمام نوشته ها اطلاق می شود. قدر مسلم در این جزوه کل نوشته های جاری و متداول در جامعه ملاک و مراد نیست، بلکه محدوده بحث اختصاص به مکاتباتی دارد که در جریان کار اداری و در سازمان ها مبادله می گردد.

دستخط: نوشته ای که کسی با دست خود نوشته باشد، دست نوشته نیز گفته اند. دستخط معادل واژه یادداشت می باشد. بعضی اوقات در سازمان های دولتی برای تسریع در انجام امور از یادداشت استفاده می شود. یادداشت های اداری معمولاً با دست نوشته می شوند. مکاتبات اداری: هر نوشته ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله ی ارتباط در داخل و خارج وزارت خانه، سازمان یا مؤسسه مورد استفاده قرار گیرد.

نامه های داخلی: به مکاتباتی اطلاق می گردد که در داخل سازمان بین واحد های مختلف صورت می گیرد.

نامه های خارجی: به مکاتباتی که با خارج از سازمان انجام می شود .

نگارش: انعکاس خواسته ها ، تفکر ، دانستنی ها ، اطلاعات و ... افراد است که از مغز و فکر او به وسیله قلم بر کاغذ ترسیم میشود . یا به عبارت دیگر ، تبدیل گفتار به نوشته می باشد که هدف آن انتقال اطلاعات و دانستنی ها و تبادل نظر و بالاخره ایجاد ارتباط مردم با یکدیگر است . نگارش یا همان نوشته ، در حقیقت مکمل گفتار در استقرار ارتباطات و ادامه زندگی جوامع است .

فصل دوم:

مبانی نظری و

پیشینه ی تحقیق.