

# 1. Definició i caracterització dels informes

## Objectius

1. Reconèixer la situació de lectura en l'entorn professional.
2. Identificar les característiques que ha de tenir un document extens perquè es pugui llegir i entendre amb facilitat.
3. Definir les funcions de l'informe dins de l'organització.
4. Reconèixer una tipologia àmplia a partir de diferents criteris.

## 1.1. L'eficàcia en la redacció professional

Per *eficàcia* en la redacció entenem la capacitat d'un document de ser llegit, entès i memoritzat amb el mínim esforç.

La situació de lectura en l'àmbit personal és molt diferent a la que es dóna en l'àmbit professional. Quan llegim una novel·la busquem entretenir-nos, omplir un temps d'oci, emocionar-nos, enriquir-nos, etc. Disposem d'un temps indeterminat per llegir, llegim quan ens ve de gust i deixem el llibre quan ens n'atipem; gaudim d'alguns fragments i els rellegim... La voluntat i motivació juguen un paper important, i si no són prou elevades, deixem el llibre de banda.

Aquesta situació és molt diferent quan rebem un informe a la feina. En aquest cas, disposem d'un temps limitat per llegir-lo, el llegim en un moment determinat, no quan ens ve de gust, sinó quan ens ho exigeix la situació i hem d'entendre i poder emmagatzemar la informació en la nostra memòria per dur a terme les accions oportunes.

Si tenim en compte la gran quantitat d'informació a què estem sotmesos diàriament, el redactor d'un document ha d'esforçar-se

perquè els escrits siguin fàcils de llegir. **L'esforç l'ha de fer el redactor, no el lector.** Si un escrit no s'entén a la primera lectura és que està mal escrit. Així doncs, si pensem en el lector, el lector té dret a:

- Llegir textos llegibles i fàcils d'entendre.
- Entendre el missatge a la primera lectura.
- Identificar els punts i prioritats de l'assumpte ràpidament.
- Emmagatzemar a la memòria les idees centrals.
- No entretenir-se
- No avorrir-se.

D'aquesta necessitat en resulten les **característiques** que han de tenir els informes per tal que el lector pugui accedir fàcilment al contingut:

### **Oportú**

El valor d'un informe està relacionat amb la necessitat que el genera i la rapidesa amb què la informació es posi en pràctica.

### **Orientat als resultats**

El lector espera propostes i solucions, a més de fets i problemes, per això cal incloure:

1. recomanacions quantificables i específiques
2. solucions pràctiques i orientades als resultats
3. descripció de passos a seguir

### **Estructurat**

Cal que l'informe presenti els continguts de forma clara, organitzats en apartats, amb títols, resums i encapçalaments informatius. També ha de ser possible accedir fàcilment a les conclusions i recomanacions. Les idees clau han d'estar ben destacades.

### **Concís**

Els informes han de ser compactes, redactats en un estil econòmic i funcional. Per això, cal limitar els detalls i seleccionar els punts més significatius. No ha de contenir informació irrellevant ni comentaris valoratius de l'autor.

### **Apropiat**

Cada informe s'ha d'adaptar a la situació que el genera. Això comporta atendre els interessos del lector i presentar dades vàlides i rellevants.

## Persuasiu

Perquè el lector prengui consciència de les implicacions de l'informe, ha d'incloure arguments convincents que fonamentin les conclusions.

## Constructiu

Per evitar antagonismes, cal adoptar un punt de vista positiu i evitar la crítica destructiva. Per això, és important incloure-hi punts positius i deixar un marge d'actuació.

## Fàcil de llegir

L'informe s'ha de deixar llegir fàcilment, per això, ha d'incloure:

- índex i resum
- formats professionals
- apartats breus, clars i amb títol

## 1.2. Què és un informe?

És un document de gestió bàsic per al funcionament de tota organització, perquè **n'orienta la presa de decisions**. Generalment, es redacta per encàrrec d'un superior com a part de la tasca professional.

Es tracta d'un **text estereotipat**, es a dir, amb una estructura ben definida i consolidada, que **presenta i analitza dades** obtingudes per diversos procediments i proposa solucions per orientar una actuació. Si està ben plantejat, pot tenir un paper fonamental en l'acceptació d'una idea. Però si no ho està, no aconseguirà convèncer el destinatari.

### Exemples de les necessitats que satisfà l'informe:

- Analitzar la viabilitat d'un projecte
- Proposar un canvi en el sistema organitzatiu
- Avaluar el funcionament d'un procés
- Exposar un incident
- Exposar l'opinió d'un expert sobre un tema determinat (econòmic, financer, jurídic...)
- Decidir l'adquisició d'un nou producte o servei
- Avaluar el rendiment d'una unitat
- Afavorir la comunicació entre nivells diferents de l'organització
- Proposar la solució a un problema

### 1.3. Tipus d'informes

Hi ha tantes modalitats d'informes com necessitats. De fet, la denominació "informe" inclou textos molt diversos, d'extensió variable i temàtiques diferents, que tenen en comú el propòsit de comunicar informació útil per al funcionament de l'organització.

- Segons la **temàtica**, els informes poden ser:
  - **de síntesis**: té per objectiu exposar, de manera breu i ordenada, l'estat de la qüestió sobre un tema determinat i sovint desconegut pel lector. A diferència de l'informe d'investigació, el de síntesis no incorpora material nou, sinó que reelabora informació.
  - **de progrés**: sintetitza de manera breu el desenvolupament d'una activitat. Serveix per posar al corrent als assistents a una reunió sobre la marxa d'un assumpte.
  - **de gestió**: es proposa analitzar i valorar la gestió d'una unitat de l'empresa.
  - **d'investigació**: analitza un tema i formula recomanacions. Presenta els resultats d'una investigació, que prové del treball de camp, sobre un tema específic.
  - **proposta**: proposa una actuació determinada: l'adquisició d'un producte o servei o la presa d'una determinada decisió. Sol redactar-lo al responsable d'una unitat.
  - **tècnic**: document en què un tècnic exposa un assumpte i expressa el seu parer.
- Segons el **destinatari**:
  - **intern**: s'adreça a un lector o més lectors que formen part de l'organització (caps, responsables d'altres departaments, col·legues, subalterns, etc.), i que comparteixen prou informació amb l'autor.
  - **extern**: s'adreça a un lector que no pertany a l'organització, i que, per tant, no coneix la cultura organitzativa i té menys coneixement compartit amb l'autor.

- Segons la **frequència**:

- **periòdics**: són aquells informes que cal escriure de forma habitual i ja formen part d'un procés o d'una dinàmica determinada. Per exemple: l'informe anual de matrícules, el d'atorgament de beques, etc.

- **excepcionals**: són informes no previstos dins el procés de treball i que un professional redacta quan ho considera necessari. Per exemple: l'adquisició d'un instrument que ha de substituir un que ha quedat obsolet.

- Segons l'**enfocament**:

- **expositius**, en què l'autor es limita a informar sobre un tema o situació descrivint i narrant uns fets o mostrant un conjunt de dades.

- **argumentatius**, en què l'autor, a més de descriure uns fets o donar una informació, ho interpreta i proposa mesures.

## 2. Procés d'elaboració del document

### Objectius

1. Adquirir estratègies per abordar l'elaboració dels informes.
2. Aprendre a redactar els objectius.
3. Adquirir criteris per analitzar el lector.
4. Conèixer les principals eines de recerca d'informació.

### 2.1. Etapes per elaborar l'informe

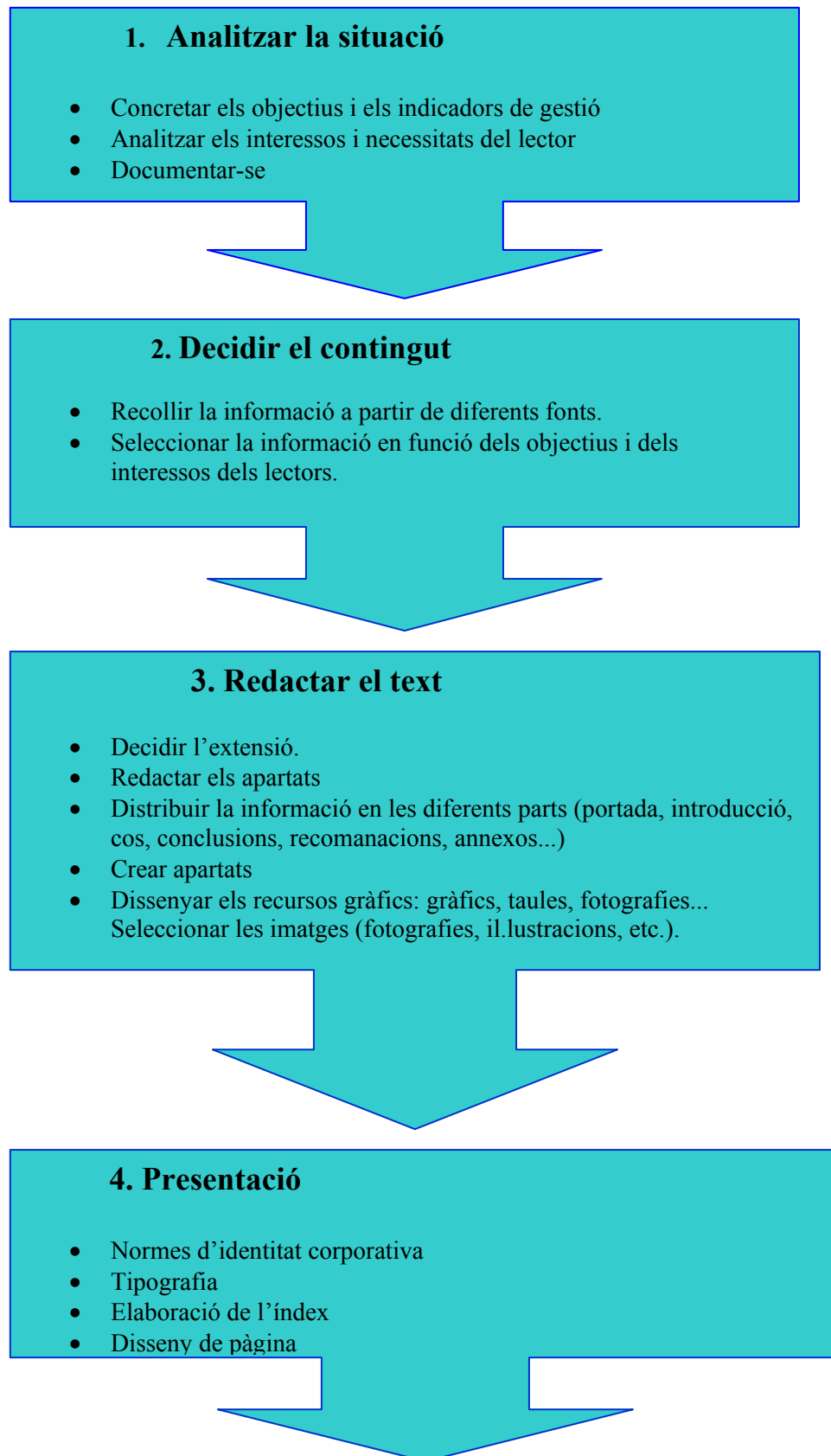
Davant la necessitat d'elaborar un informe o una memòria hi ha la temptació de llançar-se a l'ordinador i començar a escriure. Però avançar en la redacció abans d'entendre el problema només farà que el procés s'allargui i ens porti més feina de la prevista. Si no sabem exactament què volem aconseguir, és difícil que trobem la solució.

Comprem un llibre perquè creiem que ens agradarà, llegim les instruccions d'ús d'un aparell per tal que funcioni... Però, per què llegim un informe o una memòria? Potser aquesta petita reflexió sobre les nostres motivacions per llegir serveixi per entendre què motivarà el nostre lector a llegir el document.

Es tracta de considerar la redacció del document com una oportunitat única d'apropar-nos al nostre lector i captar la seva atenció. La condició perquè la comunicació corporativa sigui eficaç és que **respongui als objectius traçats i a les expectatives i necessitats del receptor**. No obstant això, sorprèn la quantitat d'informes i memòries que no compleixen aquests requisits, ja sigui perquè no encerten a seleccionar la informació més interessant o perquè són simples divagacions que serveixen per cobrir l'expedient i poca cosa més.

**En aquest mòdul ens proposem abordar l'elaboració dels informes i memòries a partir de la metodologia que empen els redactors professionals.** El procés passa per fer-se preguntes sobre els factors implicats en la comunicació. La resposta ens conduirà a formular documents clars i rellevants.

La figura que hi ha a continuació il·lustra les diferents etapes que cal seguir des que sorgeix la necessitat fins que es lliura al destinatari:



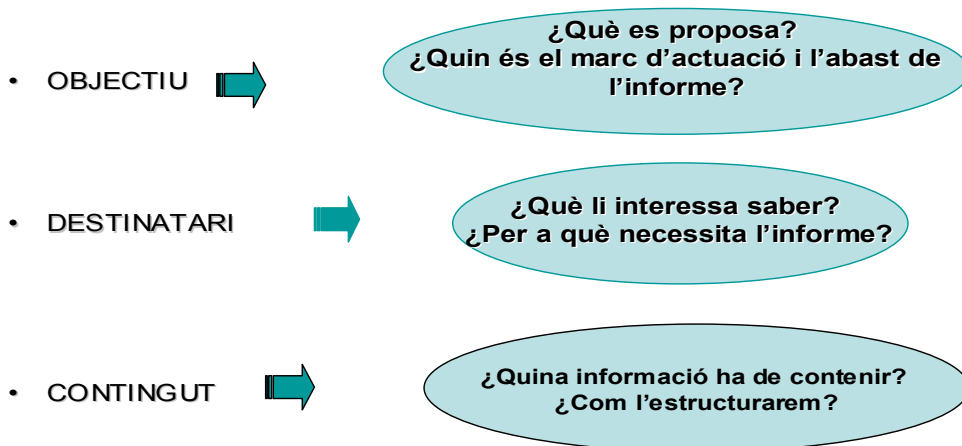
## 2.2. Anàlisi de la situació

“La formulació d'un problema és més important que la seva solució”

**Albert Einstein**

Analitzar el context en què s'insereix qualsevol escrit és fonamental per assegurar-ne l'eficàcia, però encara ho és més en el cas de l'informe, que no pot entendre's deslligat d'un context, és a dir, al marge d'un espai, un temps, un àmbit i uns lectors. Abans de redactar-lo, és important conèixer què volem aconseguir amb ell. Podrà contribuir a implementar les estratègies comunicatives o al contrari, a obstruir-les. Per evitar *outputs* erronis o incoherències, tot ha de respondre a una estratègia ben definida que ens permeti elaborar un document convincent i capaç de connectar amb el lector.

Abans de res, hem de plantejar-nos quina és la **finalitat** de l'informe, quina és la **informació** que ha de proporcionar i qui n'és el **destinatari**. L'informe idoni s'ha d'adaptar en tot moment als requeriments de la situació. Si es fa per encàrrec d'un superior jeràrquic, caldrà sondejar-lo a fi de concretar al màxim aquestes qüestions.



Comunicación escrita eficaz



- **Formulació d'objectius**

Els objectius defineixen el marc d'actuacions del document, i en delimiten l'abast, tant per als lectors com per a l'autor.

La formulació d'objectius és un **instrument metodològic molt útil i convé efectuar-la abans de cap altra tasca**. L'elaboració acurada i clara d'aquest component ajudarà que l'informe sigui útil i ben enfocat.

Així doncs, els objectius compleixen una funció estratègica doble. D'una banda, orienten l'autor: li permeten definir els propòsits de l'acció que ha d'emprendre i faciliten l'elaboració del document. De l'altra, orienten el lector i l'ajuden a llegir.

Cal plantejar-los amb claredat. Els objectius han respondre de manera concreta a la pregunta: *Per a què ha de servir l'informe?*

L'objectiu ens ajudarà a decidir la informació que necessitem (dades, arguments...) i com l'ordenarem (estructura).

### **Recomanacions per redactar els objectius**

1. **Cal que siguin concrets**, i no vagues o massa generals. Els objectius concrets defineixen amb claredat i precisió els propòsits que es volen aconseguir i aclareixen la resta del document.
2. **Poden constituir un apartat o secció específics** del text, amb títol intern propi, o poden quedar inclosos en un apartat més ampli.
3. Si hi ha diversos objectius, és convenient **destacar-los tipogràficament** amb punts o numerar-los en cas que calgui referir-s'hi en altres parts del document.
4. Cada objectiu **s'ha de formular en una oració autònoma i breu**, sense subordinacions ni incisos. La frase començar amb un verb d'acció en forma d'infinitiu.
5. S'han **d'ordenar seguint un ordre lògic** (cronològic, jeràrquic...) segons el qual es durà a terme l'acció.

En resum, a l'hora de redactar els objectius, cal procurar que siguin:

- ✓ Concrets, és a dir, clarament definits.

- ✓ Avaluables, és a dir, mesurables.
- ✓ Viables, és a dir, realistes i d'acord amb les necessitats de l'organització.
- ✓ Rellevants, és a dir, oportuns i amb interès.

Per redactar-los , convé utilitzar verbs d'acció, que designin **accions que es puguin observar físicament i avaluar quantitativament**, com ara:

- ✓ Analitzar
- ✓ Descriure
- ✓ Exposar
- ✓ Avaluar
- ✓ Identificar
- ✓ Comparar
- ✓ Determinar

### Exemple 1

**Verbs amb significat ambigu:** saber, entendre, apreciar, conèixer creure, copsar...

**Verbs precisos:** escriure, identificar, ordenar, comparar, construir, calcular, fer una llista...

### Exemple 2

Redactat vague d'objectius

**Millorar el grau de control dels comptes de connexió amb les eines disponibles actualment.**

Pot englobar accions diverses.

**Establir que l'aplicació BTE és l'eina a nivell institucional per a aquest fi.**

Redacció enrevessada: quin fi? No sembla un objectiu, hauria d'especificar les fites amb que pot arribar a establir aquest fet.

**Desenvolupar una nova aplicació o millorar l'actual per resoldre'n les deficiències.**

Pot englobar accions diverses.

### Exemple 3

#### Poc recomanable

#### Recomanable

<p>L'objectiu del present informe és reflectir els resultats d'aquesta anàlisi per tal d'avaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Els criteris aplicats: raonabilitat i homogeneïtat.</li><li>▪ La seva adequació a la normativa legal vigent.</li><li>▪ La interpretació dels diferents valors de taxació com a base del finançament.</li></ul>	<p>L'objectiu d'aquest informe és:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Avaluar es criteris aplicats, raonabilitat i hoogeneïtat.</li><li>▪ Determinar si l'actuació s'adequa a la normativa legal vigent.</li><li>▪ Verificar que la interpretació dels diferents valors de taxació com a base del finançament és 'encertada.</li></ul>
--	---

#### • Anàlisi del lector

L'anàlisi del context suposa considerar el perfil del destinatari. Preveure les seves expectatives i coneixements previs ens proporcionarà pistes efectives per prendre decisions i resoldre satisfactòriament les diferents tasques de composició.

Els informes es redacten per a destinataris molt diversos. Poden adreçar-se a un superior jeràrquic o a un grup de col·legues, a un client o a un subordinat... Un informe eficaç hauria d'establir un "diàleg imaginari" amb el seu lector.

De l'anàlisi del lector en depèn la selecció de la terminologia i de la informació. Utilitzar una terminologia especialitzada i pressuposar uns coneixements determinats en el lector, que el fan entenedor per als experts en el tema (professors, directius, professionals), però incomprendible per als lectors poc coneixedors de la matèria.

La caracterització del lector ens permet decidir què volem dir (dades, explicacions, arguments) i com ho direm (estructura i llenguatge).

## Guia d'anàlisi del lector

La guia que presentem a continuació conté les preguntes clau que ajuden a caracteritzar el lector d'un informe. El qüestionari analitza aspectes com els coneixements previs del lector, les seves actituds i habilitats, i fins i tot, les condicions en què llegirà el text.

- ✓ Quina informació li interessa?
- ✓ Què ha de fer amb aquesta informació?
- ✓ Per a què necessita llegir l'informe (per prendre una decisió, per aplicar un procediment, per conèixer la situació d'un projecte...)?
- ✓ Quines actituds positives o negatives pot tenir sobre el tema?
- ✓ En quins punts estarà d'acord i en quins no?
- ✓ Quina informació prèvia té?
- ✓ Quina terminologia domina?
- ✓ Quin tipus de lectura farà: cop d'ull, atenta o selectiva?
- ✓ De quant temps disposa per llegir el document?

## 2.3. Documentació

Un informe o una memòria no s'escriuen des del no res, sinó a partir de les aportacions d'altres documents. Per tant, un cop decidit l'objectiu de l'informe, hem de recollir tot el material: dades, fets, arguments i informacions, i anotar aquesta informació d'una forma ordenada.

Documentar-se per redactar pot ser un treball senzill si la informació és a l'abast, disponible en uns quants documents. Però sovint recopilar informació serà una mica més complicat i haurem de sintetitzar el contingut de molts documents o fer una investigació abans de posar-nos a redactar.

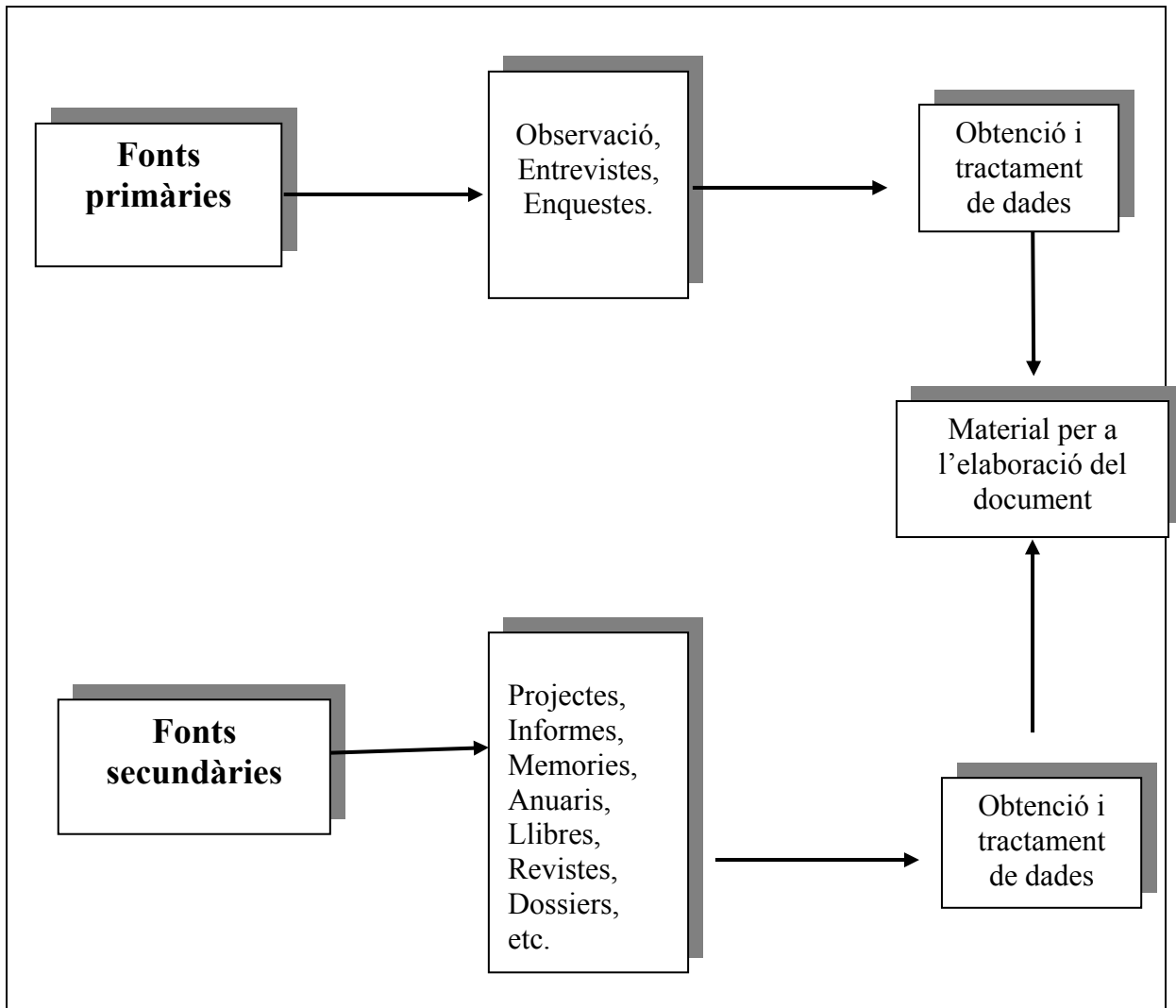
En aquest apartat suggerirem recursos per documentar-nos i proposarem instruments útils per recollir informació, com ara l'observació, l'entrevista i l'enquesta.

Segons el document que ens proposem d'escriure, haurem de consultar **dades procedents de fonts** diferents.

- Les **fonts primàries** proporcionen informació de primera mà, és a dir, dades que encara no han estat interpretades per ningú, com per exemple els resultats d'una enquesta.
- Les **fonts secundàries** proporcionen dades elaborades i transmeses per altres. S'obtenen de consultar altres documents, com ara articles de revistes especialitzades, Internet, documentació interna, etc.

Exemples de fonts primàries	Exemples de fonts secundàries
<ul style="list-style-type: none"><li>— Els resultats d'una enquesta</li><li>— Els apunts d'una observació</li><li>— Les respostes a una entrevista</li><li>— Les dades d'un balanç</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— La interpretació dels resultats d'una enquesta</li><li>— Un informe que inclou la observació</li><li>— La interpretació d'un balanç</li><li>— La memòria anual</li></ul>

## Flux lògic de recollida de material per a la elaboració d'un informe o una memòria



Font: Golanó C. ;Flores R. *Aprender a redactar documentos empresariales*. Paidós, Barcelona, 2002.

A continuació, descrivim alguns dels instruments que ens permetran recollir informació de primera mà, com ara l'observació, l'entrevista o l'enquesta.

- **L'observació**

És la inspecció i l'estudi d'un determinat assumpte que du a terme un subjecte a través de l'ús dels seus sentits. Per enregistrar aquestes impressions pot comptar amb l'ajut dels mitjans tecnològics, com ara fotografies, gravadores, apunts, etc.

L'observació ens permet immediatesa i veracitat. Tanmateix, té alguns **inconvenients** que convé tenir en compte:

- Els sentits són limitats, per això convé deixar constància de les impressions portant-ne el registre en un quadern.
- Els fets observats poden ser poc significatius. Hi ha una gamma de fets i esdeveniments que varien al llarg del temps. Observar-los només una vegada no vol dir que sempre es repeteixin de la mateixa manera.
- Les observacions poden semblar massa subjectives i poc convincents: no es poden incorporar de forma directa a l'informe.

Aquest instrument proporciona informació útil per a informes que es proposin **avaluar la comunicació i el clima de treball de l'empresa, plantejar reestructuracions** dels llocs de treball, **introduir nous processos**, etc.

- **L'entrevista**

És una tècnica de recollida d'informació que consisteix a mantenir una conversa amb algú que es considera testimoni rellevant. Pot tractar-se d'una persona de la mateixa organització, d'un especialista, etc.

Igual que l'observació, l'entrevista ofereix informació qualitativa.

Per elaborar una entrevista, cal tenir en compte les següents **condicions**:

- Elaborar una pauta i formular les preguntes d'acord amb els objectius de l'informe.
- Registrar els resultats de l'entrevista: prendre notes o enregistrar les respostes amb el consentiment de l'interlocutor.

- Començar per les preguntes més generals i passar, després, a les més específiques.
- Formular preguntes clares i comprensibles per a l'interlocutor. Evitar preguntes vagues, com ara: “ ¿Què pensa vostè d'aquest tema?”
- Crear un clima agradable i cordial, i evitar cohibir l'interlocutor.
- Conduir l'entrevista, de manera que l'entrevistat respongui el que ens interessa i, així, evitar digressions.
- Fer més d'una entrevista a fi de contrastar impressions.

- **L'enquesta**

Si l'observació i l'entrevista proporcionen informació qualitativa, l'enquesta té per finalitat recollir les opinions de moltes persones sobre un tema en un moment determinat. D'alguna manera, les enquestes **s'assemblen a una fotografia**: ens proporcionen dades vàlides per a un moment determinat.

L'enquesta s'aplica a un segment d'un grup més ampli, és a dir, a una porció de la població total de la qual es desitja obtenir informació. A aquest segment de població, els especialistes l'anomenen “mostra” i ha de complir un requisit necessari i suficient: ha de ser representativa de la totalitat de la població.

Per confeccionar una enquesta, cal tenir en compte les següents **condicions**:

- Procurar que les preguntes coincideixin amb els objectius que es pretén assolir.
- Si s'ha seleccionat bé la mostra, no cal identificar els individus que responen les preguntes.
- Redactar de forma clara i senzilla les condicions per respondre-la. Així ens estalviarem errors en les respostes.
- Agrupar les preguntes d'acord amb els temes.
- Procurar que les respostes siguin fàcils de tabular estadísticament. Convé evitar preguntes obertes, és a dir, aquelles en què es deixa un espai en blanc perquè l'enquestat respongui el que vulgui. Oferir



tres o quatre alternatives de resposta facilita el buidat posterior dels resultats.

- Sotmetre a prova el text del qüestionari abans d'aplicar-lo a tota la mostra. És recomanable assajar l'enquesta amb un parell de persones a fi de corregir enunciats difícils i observar les resistències que genera.

### 3. Estructura de l'informe

#### Objectius

1. Adquirir criteris per construir l'estructura adequada a l'objectiu.
2. Identificar els principals components i epígrafs dels informes.
3. Conèixer algunes de les estructures més habituals.

#### 3.1. Construir l'esquelet

Els escrits es fan com les piràmides, amb un disseny premeditat i afegint grans blocs, l'un sobre l'altre: a còpia de ronyons temps i suor.

#### Gustave Flaubert

Un informe no ha de ser un recull de dades inconnexes, ni un garbuix d'informacions deslligades. Al contrari, haurem d'elaborar un text coherent, amb una idea principal clara i evident per al lector. Per això, un cop hàgim recollit la informació, l'ordenarem i l'articularem en una estructura lògica.

Considerem que un informe està ben estructurat quan les diferents parts s'ajusten a un tot coherent. Els escrits estructurats són fàcils i còmodes de llegir perquè **l'estructura funciona com una mena de guia de lectura**": evita que el lector es perdi.

#### Un informe està ben estructurat quan...

- ✓ l'estructura "salta a la vista"
- ✓ la informació avança de manera lògica
- ✓ permet diferents ritmes de lectura: facilita diferents vies d'accés, com ara índex, sumari, epígrafs...

## Un informe està mal estructurat quan...

- ✓ hi ha dades desconnectades
- ✓ no hi ha paràgrafs, ni apartats
- ✓ és difícil seguir el fil, hi ha salts i discontinuïtats en la informació
- ✓ no respecta convencions de forma i contingut
- ✓ no permet cap més ritme de lectura que el lineal

L'estructura dels informes ha d' **explicitar el procés lògic** que porta a l'autor a pronunciar-se sobre un tema determinat. Aquest procés és molt variable. Depèn, en últim terme, de les circumstàncies que el fan necessari: la finalitat amb què s'escriu i els interessos i necessitats del lector.

Els informes solen tenir estructures variables, que l'autor ha d'adaptar a la seva situació concreta. Un cop coneixem l'objectiu del nostre informe i la resposta que pretenem aconseguir, cal definir els possibles **epígrafs** que utilitzarem per estructurar el text.

### 3. 2. Parts i epígrafs de l'informe

Cada informe requereix la construcció d'una estructura pròpia que evidenciï el procés lògic dels raonaments que s'hi exposen. És a dir, la majoria d'informes no tenen una extensió ni estructura determinada: **l'autor ha de crear-la**, segons les seves necessitats i la pràctica que segueixi l'organització.

Tot i així, hi ha una sèrie de **components que aquest document sol contenir**, com ara:

- punts d'accés a la lectura : índex, resum i epígrafs.
- explicació del propòsit
- constància del mètode emprat
- dades i resultats de la investigació

A més d'aquests elements, els informes valoratius inclouen també:

- anàlisi de la informació d'acord amb el mètode de l'autor sobre les decisions.
- mesures que cal prendre en relació amb l'assumpte tractat.

Tal com hem comentat abans, cada informe requereix la creació d'una estructura diferent, amb uns components determinats. La més idònia serà aquella que permeti organitzar les dades de la manera més convincent i senzilla, per tal que el lector pugui accedir a la informació amb comoditat.

En l'informe estàndard, els continguts s'hi ordenen de la manera següent:

### **Part preliminar**

#### **1. Títol, autor o autors i data**

#### **2. Resum (necessari en cas de documents extensos)**

#### **3. Índex i llista de figures i taules**

### **Part central (o cos)**

#### **4. Introducció**

- presentació del problema
- antecedents
- objectius de la investigació
- definició de conceptes clau
- conclusions
- itinerari de lectura

#### **5. Metodologia**

#### **6. Resultats**

#### **7. Limitacions**

#### **8. Conclusions**

#### **9. Recomanacions**

### **Part final**

#### **10. Annexos i apèndixs**

### 3. 3. Algunes estructures concretes

- **Informe tècnicojurídic (àmbit administratiu)**

En l'àmbit administratiu, els informes tenen unes estructures pautades i estandarditzades. És el cas dels informes tècnics que genera l'Administració. Aquests documents s'insereixen en la fase d'instrucció d'un procediment administratiu. Tenen per funció proporcionar la informació necessària a l'òrgan decisorí perquè prengui una decisió adequada sobre un afer.

<b>Epígrafs</b>	<b>Continguts</b>
<b>Identificació de l'expedient</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• la indicació del tipus d'informe, el número i el títol de l'expedient</li><li>• l'assumpte</li></ul>
<b>Fets</b>	S'hi exposen els fets rellevants, ordenats per dates, separats en paràgrafs i numerats amb un cardinal.
<b>Conclusions</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• els fonaments normatius aplicables als fets, separats en paràgrafs i numerats;</li><li>• si és el cas, s'hi han d'exposar les consideracions jurídiques que es desprenen de l'aplicació dels fonaments als fets.</li></ul>
<b>Datació</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• el lloc i la data</li><li>• el dia i l'any</li><li>• el mes</li></ul>
<b>Signatura</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• el càrrec</li><li>• la signatura</li><li>• el nom i els cognoms</li></ul>

## **Exemple d'informe tècnicojurídic**

### **Identificació de l'expedient**

*Informe relatiu a l'expedient 99/999, d'autorització per utilitzar l'Aula Magna de la Universitat de Barcelona per dur a terme una activitat.*

### **Fets**

*El 9 d'octubre de 2009 el senyor X va sol·licitar al Rectorat l'autorització per utilitzar l'Aula Magna per organitzar-hi una activitat per a un grup d'estudiants.*

*L'activitat que es pretén dur a terme és de caràcter didàctic i va dirigida a 80 alumnes del Màster de Documentació.*

*El local on es pretén fer aquesta activitat reuneix les condicions següents:*

*Superfície: 100m<sup>2</sup>*

*Accés: escales*

*Ventilació: aire condicionat*

*Serveis de planta i edifici: lavabos, cafeteria i copisteria*

### **Fonaments de dret**

*La Llei 38/1991, de 30 de desembre, d'instal·lacions destinades a usos públics admet els usos d'instal·lacions públiques per a activitats extralectives.*

### **Conclusions**

*Informo favorablement sobre l'autorització de l'activitat, sempre i quan no se superi un aforament màxim de 30 persones.*

*Barcelona, 9 d'octubre de 2009*

*El cap de la Secretaria del Rectorat*

*(signatura)*

*(nom i cognoms)*

- **Informe proposta**

L'informe proposta permet proposar, de forma lògica i raonada, una actuació determinada: l'adquisició d'un producte o servei o la presa d'una determinada decisió.

Exemples d'aplicació d'aquest tipus d'informe: proposta d'adquisició de material, contractació de personal, etc.

<p><b>Posició</b></p> <p><i>On som ara?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mostrar l'estat de la qüestió sobre el tema.</li> <li>▪ Assegurar que el lector coneix els fets necessaris per entendre l'escrit.</li> <li>▪ Adoptar el punt de vista del lector.</li> </ul>
<p><b>Problema</b></p> <p><i>Per què no podem continuar així?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establir per què la situació no pot continuar i cal prendre una decisió.</li> </ul>
<p><b>Possibilitats</b></p> <p><i>Quines opcions tenim?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar les diferents opcions per resoldre el problema.</li> <li>• Analitzar els costos de cadascuna.</li> <li>• Especificacions tècniques.</li> <li>• Analitzar els pros i contres de cada possibilitat: avantatges i inconvenients segons diferents criteris( preu, seguretat, comoditat, etc.)</li> </ul>
<p><b>Proposta</b></p> <p><i>Quina és la millor?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recordar el propòsit inicial.</li> <li>▪ Preveure i respondre les objeccions del lector.</li> <li>▪ Presentar arguments que donin suport a l'elecció.</li> </ul>

## Exemple d'informe proposta

### Proposta de formació

#### 1. Introducció

El Departament de Recursos Humans ha d'assegurar la formació de 10 comercials. Cal que en el termini més breu possible aquests nous empleats adquireixin els coneixements i les habilitats necessàries per desenvolupar la seva tasca amb eficàcia.

L'objectiu d'aquest informe es analitzar tres propostes formatives i proposar l'opció que més s'adequa a les necessitats.

#### 2. Anàlisi de les propostes formatives

**a) Conferència:** exposar de forma detallada i organitzada els aspectes més rellevants relatius al funcionament de l'empresa i a la seva tasca.

Durada: 4 hores

Cost: 400€

Avantatges: aquesta és l'opció més ràpida i econòmica.

Inconvenients: si bé la conferència és un format vàlid per a transmetre informació general, és poc eficaç per desenvolupar habilitats i competències.

**b) Autoformació:** organitzar un curs online de formació.

Durada: 3 mesos

Cost: 5.000€

Avantatges: s'adapta al ritme individual d'aprenentatge i elimina els inconvenients dels grups heterogenis. A més, és un mètode molt flexible: pot fer-se a qualsevol lloc i a qualsevol hora.

Inconvenients: té un cost econòmic elevat.

**c) Seminari:** organitzar un grup de treball dirigit per un professor

Durada: 20 hores de classe en horari laboral

Preu: 2.000€

Avantatges: Promou les relacions entre els empleats i, per tant, contribueix a millorar la comunicació i cooperació entre l'equip.

Inconvenients: Pèrdua d'hores de treball.

#### 3. Proposta

Un cop analitzades les diferents propostes, considerem que el seminari és l'opció més satisfactòria, perquè garanteix uns resultats d'aprenentatge òptims en relació als recursos disponibles i al temps de què disposem.



- **Informe d'investigació**

Document que analitza un tema i formula recomanacions. Presenta els resultats d'una investigació, que prové del treball de camp, sobre un tema específic.

<b>Propòsit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicitar en una frase simple què es proposa explicar, investigar o observar l'informe.</li> </ul>
<b>Mètode</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar breument els sistemes de recollida d'informació.</li> </ul>
<b>Resultats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar dades i informacions sense jutjar, valorar ni opinar.</li> </ul>
<b>Conclusions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emetre un judici o opinió basat en els fets i sempre referit al propòsit.</li> </ul>

- **Informe de sol.licitud de subvenció**

<b>Identificació de l'organització que sol.licita la subvenció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dades generals</li> <li>• Dades registrals</li> <li>• Activitat de l'organisme</li> </ul>
<b>Pla estratègic de l'organització</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectius i valoració positiva</li> <li>• Estratègia a curt i llarg termini</li> <li>• Gestions, estudis de mercat i contactes realitzats</li> </ul>
<b>Situació actual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situació actual del producte o servei en el mercat espanyol i la seva projecció internacional.</li> <li>• Política de promoció i comunicació de l'empresa: Pàgina web, assistència a congressos o fires, viatges de prospecció</li> </ul>
<b>Inversions previstes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversions que seran objecte de la subvenció que se sol.licita.</li> <li>• Previsió de resultats a curt, mitjà i llarg termini.</li> </ul>

## 4. Redacció dels components de l'informe

### Objectius

1. Adquirir recursos discursius per desenvolupar cadascun dels epígrafs.
2. Conèixer les convencions que afecten els continguts de cada apartat.

### 4.1. Redacció dels components del cos

El cos o nucli de l'informe és el primer que elabora l'autor. Tant la part preliminar com les conclusions i recomanacions són reformulacions d'aquest (síntesis, conclusions, propostes de futur, annexos), i només es poden elaborar al final.

El més pràctic, doncs, és començar a escriure la part central, l'apartat en què l'autor presenta les dades obtingudes durant la investigació, i deixar per al final els elements de la part preliminar. En aquest bloc, seguirem aquest mateix ordre, i tractarem les pautes per redactar el títol, l'autoria, la data i el resum en el darrer apartat.

Per redactar el cos, cal seleccionar la informació rellevant entre tot el material recollit, i s'organitzar-la en apartats, subapartats i paràgrafs, cadascun encapçalat amb un títol que en sintetitzi el contingut.

#### Consells generals per redactar el cos

- Les dades que hi presentem han de ser coherents amb els objectius i les conclusions. Encertar en aquesta decisió dependrà sobretot de la **rigorositat amb què hàgim analitzat els elements que intervenen en la planificació del document**: els objectius, el context i les expectatives dels lectors.
- L'ordenació de les idees dins el paràgraf ha de seguir un ordre lògic: del més al menys important; cronològic; d'allò conegut al desconegut... En tot cas, **cal destacar les idees bàsiques i situar-les en lloc preferent**.

- Les dades s'han d'organitzar i presentar de manera que el lector hi pugui accedir amb comoditat, per això **convé resumir-les en llistes, columnes o gràfics**. Si són molt extenses, es pot incloure un exemple en aquest apartat i especificar-ne els detalls en un apèndix.
- L'ús de **recursos gràfics** augmenta la llegibilitat del text i n'il·lustra la informació. Elaborar-los és ben senzill, si es disposa dels programes informàtics adequats. Amb tot, no s'han d'utilitzar gratuïtament, ni com a elements ornamentals. Al contrari, només s'han d'utilitzar quan permetin la comparació i valoració de dades.
- Juntament amb les dades, **caldrà deixar constància, també, dels mètodes de recerca i recollida d'informació** que s'han utilitzat per obtenir la informació perquè els lectors puguin jutjar la fiabilitat de les dades i comprovar que les conclusions tenen uns fonaments sòlids. S'han de justificar, per tant, les fonts d'informació i els procediments utilitzats per recollir les dades i analitzar la informació.

Tot seguit, analitzarem cadascun dels components del cos, numerats segons els presentàvem en l'estructura exposada al bloc 3, i proposarem criteris per redactar-los.

#### 4. Introducció

La introducció té per funció orientar la lectura i proporcionar les claus per entendre l'informe. En aquest apartat, l'autor proporciona les dades prèvies necessàries perquè el lector pugui entendre el cos del document.

Una bona introducció ha de respondre a la pregunta: **“Per a què s'ha dut a terme aquest informe?”**. Per aclarir aquesta qüestió, la introducció consta d'uns components que varien segons el tipus i l'extensió del document, però que solen ser els següents:

- presentació del problema
- antecedents
- objectius de la investigació
- definició de conceptes clau
- conclusions
- itinerari de lectura

Aquests continguts s'han de descriure en paràgrafs separats. Si són molt extensos convé encapçalar-los amb un subtítol o presentar en apartats independents.

**Presentació del problema:** exposar la situació que ha generat l'informe, les preguntes a què es proposa respondre, el buit que pretén omplir, les seves aportacions i beneficis.

**Antecedents:** relació de l'informe amb altres documents. En cas que formi part d'un projecte més ampli o pertanyi a una sèrie d'informes periòdics, convé també fer-ho constar.

Si l'informe pretén millorar un determinat procés de treball, cal fer-se les següents preguntes per poder redactar aquest epígraf:

- Estadístiques o metodologia anterior: recursos humans, noves tecnologies, capacitació professional, adequació al lloc de treball...
- Raons que han portat a l'elaboració de l' informe.
- Comparatives DAFO (Debitats, Amenaces, Fortaleses,
- Oportunitats) anteriors, actuals i futures.

**Objectius de la investigació:** delimiten l'abast del document. Formular-los amb claredat i precisió és el pas previ per elaborar l'informe. Poden formar part de la introducció o constituir un apartat o secció específica del text, amb títol intern propi.

- Cal fer-los evidents des del principi, perquè funcionen com a fil conductor al voltant del qual s'articularen les diferents seccions del document.
- Si hi ha diversos objectius, convé separar-los gràficament amb punts o numerar-los en cas que calgui referir-s'hi més endavant.
- Recordem que, perquè siguin vàlids, han de complir tres condicions: han de ser avaluables (mesurables un cop assolits), viables (realistes) i rellevants (oportuns).

**Definició dels conceptes bàsics:** aclarir els termes que són especials o que s'aparten de l'ús convencional, com ara sigles, denominacions d'organismes o d'àrees, procediments, etc.

**Avançament de les conclusions** a què s'ha arribat. El fet que les conclusions es presentin al darrer capítol no vol dir que el lector hagi d'esperar fins al final per conèixer el més important. Per atraure l'interès, molts autors inclouen un avenç dels resultats de l'estudi a la introducció.

**Itinerari de lectura** que seguirà el lector, els punts que tractarà el cos de l'informe.

**Exemple d'introducció que inclou alguns d'aquests components:**

El proper curs 2009-2010 la Facultat de Matemàtiques iniciarà els nous estudis de grau d'Enginyeria Informàtica i de Matemàtiques. En l'estructura d'aquests dos graus les pràctiques en empreses s'inclouen com una assignatura optativa de 12 crèdits.

Actualment les pràctiques en empreses ja figuren en el pla d'estudis de l'ensenyament d'Enginyeria tècnica en Informàtica de Sistemes (ETIS) i en l'ensenyament de Matemàtiques però amb un reconeixement de crèdits inferior. L'augment en la demanda de pràctiques per part dels estudiants d'ETIS en els darrers cursos i la potenciació de les pràctiques en els nous graus fa preveure que el nombre de pràctiques en empreses s'incrementarà en el futur.

L'objectiu d'aquest informe és analitzar l'evolució de les pràctiques en empreses dels estudiants d'ETIS, en base a les dades recollides entre els cursos 2004/05 i 2007/08, així com proposar mesures destinades a facilitar i millorar la realització d'aquestes pràctiques.

El treball s'estructura en dues parts. La primera exposa i analitza les dades recollides a la Secretaria d'Estudiants i Docència de la facultat, referents a les pràctiques en empreses realitzades pels estudiants de l'Enginyeria tècnica en Informàtica de Sistemes entre els cursos 2004/05 i 2007/08. La segona recull les conclusions i proposa accions i els seus indicadors de gestió.

Font: "Anàlisi dels contractes en pràctiques dels estudiants d'Enginyeria tècnica tècnica en Informàtica de Sistemes", informe elaborat per Dèlia Montfort el novembre de 2008.

## 5. Metodologia

Exposar la tècnica utilitzada per recopilar les dades és imprescindible perquè el lector jutgi la fiabilitat de la informació que proporciona el document.

- Convé exposar el pla de treball portat a terme per aconseguir les dades.
- Cal evitar els tecnicismes, estrangerismes o argot utilitzats en cada sector, de manera que una persona sense coneixements tècnics pugui entendre'l i llegir-lo amb comoditat.
- En cas d'utilitzar sigles o tecnicismes, cal escriure entre parèntesi o a peu de pàgina el significat.

## 6. Resultats

Anàlisi i discussió de les dades presentades sobre la base de la metodologia i els antecedents.

- Cal evitar abusar de taules, gràfics o text, perquè qualsevol excés pot generar el cansament visual i l'avorriment del lector. El més oportú és combinar text i gràfics de manera que la lectura sigui dinàmica.
- Si l'apartat de resultats està ben redactat, el mateix lector es podrà anticipar a la presa de decisions que es detalla en els epígrafs de conclusions i recomanacions.

## 7. Limitacions

En aquest apartat, l'autor ha de reflectir a quina informació, mostres o documentació a la qual no ha pogut accedir.

Cal esmentar també les causes que no ho han permès. D'aquesta manera, el lector agrairà la veracitat i transparència de la investigació.

## 8. Conclusions

En la conclusió, l'autor dóna resposta d'una manera precisa a les qüestions que han originat la investigació. És, doncs, l'última part del cos de l'informe i es col·loca normalment en un apartat independent.

- S'elaboren a partir de la síntesi i la interpretació del contingut exposat.
- Solen ser breus i s'han de relacionar directament amb els objectius o hipòtesis inicials: si hi havia més d'un objectiu hi haurà més d'una conclusió.
- Cal evitar duplicar la informació i ser tan concís com es pugui: convé utilitzar la imaginació per explicar el mateix amb altres paraules.

## 7. Recomanacions

Les recomanacions són pròpies dels documents que valoren fets i accions. Posen l'èmfasi en allò que es pot fer, en les accions que es poden dur a terme. Exposen valoració de fets, previsions de futur, suggeriments, solucions, propostes, alternatives, consells, etc.

Els apartats de conclusions i de recomanacions es poden redactar de forma discursiva (prosa organitzada en paràgrafs) o esquemàtica (llista de punts independents).

- L'organització esquemàtica permet vincular les conclusions i recomanacions amb els objectius del document. En aquest cas, cal numerar-los i atribuir a cada conclusió o recomanació el nombre i l'ordre corresponent a cada objectiu.
- La formulació de cada conclusió i recomanació ha de ser clara, breu i directa, seguint les recomanacions formulades per als objectius.
- Cal assegurar-se que no s'omet la informació necessària per explicar-les adequadament.
- Cal evitar en generalitzacions que no es puguin comprovar i relacions de causa/efecte poc clares.

L'apartat de conclusions i recomanacions és la part essencial de l'informe, perquè sintetitza les idees principals i prepara el lector per utilitzar la informació en el futur (prendre decisions, emprendre noves investigacions, etc.).



L'autor conclou amb la seva opinió o consell al lector sobre les decisions que ha de prendre en relació amb l'assumpte tractat. De fet, si els resultats i les conclusions s'han exposat amb claredat, el lector estarà en condicions de comprovar que les recomanacions coincideixen amb la idea que ell ja havia anticipat.

### **Exemple de redacció de conclusions**

L'informe tècnic següent opta per redactar les conclusions de manera esquemàtica:

A partir de las informaciones expuestas, destacamos las siguientes consideraciones:

1. El sector acuícola latinoamericano está en una etapa creciente, tanto en el nivel técnico-científico como en los aspectos de la producción.
2. En la región existe un razonable desarrollo de los componentes biotecnológicos y de la tecnología en general.
3. Existe un interés creciente por el sector, por parte de las instituciones de cooperación internacional, así como por parte de instituciones financieras interesadas en inversiones públicas y privadas.
4. No obstante los avances alcanzados, en la mayoría de los países persisten carencias estructurales en el sector de la acuicultura, relativas a la organización y a la coordinación de las áreas de promoción y fomento, lo que incide negativamente en su capacidad de respuesta ante el sector productivo.

Font: " Estudio de la gestión de los recursos acuícolas en latinoamérica", informe elaborat per Juan José Echevarría.

## **4.2. Redacció dels elements de la part preliminar**

### **1. Títol**

El títol compleix dues funcions: enunciar amb precisió el contingut i identificar el document. Un bon títol, a més de ser explicatiu del contingut, **ha de servir per diferenciar-lo d'altres documents**.

Un títol **ha de ser explicatiu per ell mateix**. S'ha de formular en un enunciat concís i clar; cal evitar els títols opacs i buits, com: "Informe" o "Informe de gestió" i les paraules que augmenten l'extensió del títol i redundàncies com ara: "Investigació experimental sobre...", "Alguns problemes associats a...", etc.

## Exemples de títols:

1. Anàlisi dels contractes en pràctiques dels estudiants d'Enginyeria tècnica en Informàtica de Sistemes
2. Informe sobre el traspàs de continguts web de l'Àrea Acadèmica, al nou sistema d'edició institucional.
3. Informe relatiu al reconeixement dels serveis prestats a l'administració a efectes de triennis.
4. Memòria 2008 sobre les activitats extracurriculars del PDI del Departament de Podologia de la UB

El segon aspecte que cal incloure en aquest apartat és la línia amb els **crèdits de l'autor**. Consta de dues parts: nom de l'autor i institució o empresa. L'autor és la persona o el grup de persones que fan alguna aportació respecte a les dades, conceptes o interpretació dels resultats.

Pel que fa a la **data**, cal situar-la en lloc visible, ja que és imprescindible per confirmar la vigència de l'informe, un document que sol elaborar-se per a un període curt de temps i que té una vigència delimitada en el temps.

## 2. Resum

El resum exposa de manera sintètica els punts més importants de l'informe: objectius, metodologia i conclusions. Encara que no és un element obligatori, el resum, també anomenat *sumari*, facilita la lectura de l'informe, perquè ofereix una sinopsi abreujada del seu contingut. A través d'aquest apartat, el lector tindrà un primer contacte amb l'informe i decidirà si li interessa seguir llegint o no.

En redactar el resum, cal fer èmfasi en la **informació nova que aporta el document** i en tot allò que pugui interessar el lector. Un esquema habitual de resum inclou: una o dues frases d'antecedents (cal assenyalar si l'estudi continua o respon a alguna investigació prèvia i fer referència a l'autor i l'any); una o dues frases per al mètode i els resultats, i una breu anticipació de les conclusions més rellevants de la recerca. Cal tenir

present que un resum ben elaborat ha de permetre al lector conèixer amb rapidesa l'enfocament i l'abast de l'informe.

## Recomanacions per redactar el resum

El resum ha de ser un text compacte i cohesionat. Per redactar-lo, convé seguir les recomanacions que es descriuen a continuació:

1. Ha de ser tan breu com sigui possible, intentant no excedir les 120 paraules. Cal redactar-lo en un estil concís i específic, de manera que cada oració sigui el màxim d'informativa.
2. La informació s'hi organitza de manera jeràrquica, començant per la més important, que pot ser l'objectiu o els resultats i conclusions.
3. No ha de ser en cap cas avaluatiu: ha d'informar, més que no avaluar.
4. Cal escriure'l amb prosa clara i vigorosa, utilitzar verbs més que no substantius, i la veu activa millor que la passiva. És preferible utilitzar el present per descriure els resultats i les conclusions obtinguts.
5. Cal definir les abreviatures i acrònims, escriure els noms íntegres de proves i fàrmacs i definir els termes poc comuns.

## 3. Índex i llista de figures i taules

N'hi ha de dos tipus: el de matèries i el de figures i taules. El primer presenta l'ordre d'aparició dels diferents apartats. Indica la pàgina en què comença cadascun a fi de permetre localitzar-lo fàcilment. Els diferents capítols i apartats s'ordenen a partir de les idees més generals fins a arribar a les més concretes.

### Per elaborar l'índex:

- Decidiu el grau d'especificació: títols interns superiors i/o inferiors.
- Marqueu la jerarquia entre apartats amb punts o números.
- Eviteu les paraules buides (*consideracions importants...*), abreviatures i repeticions.
- Eviteu l'ús sistemàtic de majúscules i marques tipogràfiques gratuïtes.

## Eviteu:

- Presentar els continguts de forma anàrquica, sense una estructura lògica.
- Ordenar els continguts en un únic nivell jeràrquic.
- Redactar títols poc convencionals, extensos i amb frases completes.
- Avançar continguts de l'apartat.

## Exemple d'índex

<b>Índex</b>	
1 Introducció.....	7
2. Anàlisi qualitativa.....	12
2.1. Actituds sobre l'actividad i el sistema organitzatiu.....	16
2.3 Indicadors de satisfacció.....	18
2.4 Elements que més influeixen en la satisfacció dels empleats.....	21
3. Estudi qualitatiu.....	25
3.1 Discurs dels empleats d'Atenció al Públic.....	27
3.2 Discurs dels empleats d'Administració.....	29
3.3 Discurs dels empleats de Recursos Humans.....	31
4. Conclusions.....	35
5. Recomanacions.....	36
5. Annexos.....	38

Font: Golanó C. ;Flores R. *Aprender a redactar documentos empresariales*. Paidós, Barcelona, 2002.

Per la seva banda, l'índex de figures i taules presenta en forma de llista les il·lustracions o figures que s'inclouen a l'informe.

### 4.3. Redacció dels components de la part final

Aquest apartat, el darrer del document, inclou la bibliografia, annexos i apèndixs. Són eines per ampliar allò que hem exposat i es caracteritza per utilitzar formulacions esquemàtiques.

D'una banda, l'annex o apèndix té la **funció de descarregar el document d'informació**: utilitzar-los per situar-hi documents més extensos, com ara estadístiques, comprovants, certificacions, auditories, anàlisis, etc. Així, l'informe resulta més fàcil i còmode de llegir.

D'altra banda, té una **funció documental**, de manera que el mateix escrit recull tota la documentació i l'arxivar perquè pugui ser consultada.

L'annex permet, doncs, agrupar les dades en dos nivells d'especificació. El cos pot satisfer la necessitat de síntesi del lector i l'annex funciona com a *calaix de sastre* i permet emmagatzemar la informació secundària.

Però, ¿quines dades cal incloure en el cos i quines en l'annex? Vegem-ho tot seguit:

<b>Cos de l'informe</b>	<b>Annexos</b>
Dades bàsiques que necessita el lector per entendre el document.	Recull i arxiva les dades.
Inclou només les dades rellevants: propòsits, resultats, recomanacions i arguments importants.	Inclou totes les dades: metodologia, resultats complets, estadística.
Segueix criteris d'interès del lector. Té una extensió limitada.	Segueix criteris arxivístics.

Basat en Daniel Cassany: *Esmolar l'eina. Guia de redacció per a professionals*. Anagrama, Barcelona, 2008

## 5. La memòria: definició, funcions i estructura

### Objectius

1. Conèixer les característiques i funcions de la memòria.
2. Identificar l'estructura i parts d'aquest document.

### 5.1. Què és una memòria?

La memòria **presenta la relació de les activitats** dutes a terme per un organisme durant un període de temps, normalment un any, per aconseguir els objectius fixats. En cas que els objectius no s'hagin assolit, la memòria identifica els obstacles que ho han impedit.

Fixem-nos que si els informes s'elaboren de manera prèvia o simultània a l'activitat, les memòries s'elaboren *a posteriori*, és a dir, després de l'activitat, una vegada acabat el període d'actuació.

### 5.2. Funció de les memòries

L'objectiu principal de la memòria és facilitar al lector una visió minuciosa del funcionament i del paper que juga un organisme en la societat.

- fer balanç de les activitats
- servir de recordatori d'accions o fets passats

Les memòries es basen en informació generada per l'organització durant el període: informes, balanços, memòries anteriors, memòries parcials d'altres departaments, etc. Cal procurar sintetitzar i seleccionar la informació perquè no resulti repetitiva o poc rellevant .

### 5.3. Tipus de memòries

Segons la temàtica:

- d'obres
- de gestió
- de recursos humans
- econòmica

Segons el destinatari:

- **Memòria externa:** es dirigeix a un lector extern a l'organització: accionista, usuari, clients, altres organitzacions, administració, etc. En aquest cas, la presentació ha de ser apropiada a la formalitat de la relació.
- **Memòria interna:** es dirigeix a un lector intern. Es tracta d'una memòria parcial que elabora un departament o una unitat per avaluar les seves actuacions durant un període determinat. Convé indicar els objectius que tenia assignats i el grau en què s'han aconseguit.

### 5.4. Estructura bàsica de la memòria

#### 1. PRELIMINARS

**Títol :** sintètic i breu.

Ha de contenir:

- nom de l'organisme
- la paraula "memòria" seguida del període que abraça

#### **Índex**

Estructura els apartats significatius del treball i els ordena de manera que el lector pugui localitzar fàcilment la informació.

## **Presentació**

Presenta el tema, en justifica l'elaboració i resumeix els punts més significatius que es desenvoluparan en el cos.

## **Organigrama**

Presenta la composició dels principals òrgans de govern, departaments, àrees, etc.

## **2. COS**

### **Actuacions de cada departament**

Describeix les activitats dutes a terme durant el període de temps que abraça la memòria.

### **Gestió econòmica y pressupostos**

Detalla l'estat financer de l'organisme

## **3. APÈNDIXS**

### **Gràfics**

Representen les dades més rellevants de manera comprensible per al lector.

### **Annexos**

Consignen aquella informació que no es considera fonamental per entendre la memòria.



## 6. Estil i redacció

### Objectius

1. **Reconèixer** les característiques de la prosa funcional.
2. **Adquirir** recursos per redactar frases i seleccionar lèxic.
3. **Adquirir** criteris per construir frases impactants i que moguin a l'acció.
4. **Identificar** la funció connectiva de connectors i marcadors.

### 6.1. Característiques de la prosa funcional

«Cal que qui escriu tingui "pietat" dels lectors, que sàpiga que es trobaran sols davant del text i que, en la immensa majoria dels casos, el diàleg aclaridor amb la font productora de missatge serà absolutament impossible. La soledat de la lectura, doncs, demana textos clars, ordenats i autosuficients. I tot això passa, prèviament, pel treball pacient de l'elaboració textual, ben llunyana de l'espontaneïtat que alguns de vegades prediquen.»

Jesús Tuson

Els informes i les memòries són escrits tècnics que es dirigeixen a aconseguir un objectiu pràctic: informar d'un fet, proposar una actuació, esposar un determinat procediment, etc. Per això, a l'hora de redactar-los, convé utilitzar una prosa clara i econòmica, que asseguri l'efectivitat dels processos i eviti errors i pèrdues de temps al lector.

Les qualitats d'aquesta prosa s'agrupen sota el concepte de **llegibilitat lingüística**, és a dir, la capacitat d'un escrit de ser llegit i entès amb rapidesa i poc esforç.

El quadre següent resumeix els trets que fan que la prosa sigui difícil de llegir i els contraposa a els que la faciliten.

L'estil dels informes i memòries és concís, busca l'objectivitat i la precisió. Tendeix a usar lèxic tècnic i inclou recursos visuals: taules numèriques, fotografies o gràfics.

Prosa poc llegible	Prosa llegible
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Paraules tècniques</b> i poc corrents.</li> <li>2. <b>Termes subjectius.</b></li> <li>3. <b>Frases llargues</b> i carregades d'incisos i subordinades.</li> <li>4. Construccions en <b>passiva</b> i <b>gerundis</b>.</li> <li>5. <b>Absència d'elements connectius</b> entre frases i paràgrafs.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Paraules conegudes</b> i concretes.</li> <li>2. <b>Llenguatge objectiu.</b></li> <li>3. <b>Frases curtes</b>, d'estructura sintàctica simple.</li> <li>4. <b>Ordre sintàctic lògic o neutre</b> (subjecte+verb+complement).</li> <li>5. <b>Ús de connectors</b> per explicitar les relacions entre les idees.</li> </ol>

## 6.2. Selecció de lèxic i redacció de frases

Aconseguir una prosa clara i explícita depèn, en molta mesura, de l'encert a l'hora de seleccionar les paraules i construir les frases. Sovint requereix lluitar contra la rutina i buscar formulacions més precises i actuals.

La prosa dels informes i les memòries reuneix unes característiques semblants: Veurem, a continuació, els trets més importants de la prosa eficaç.

### 1. Utilitzeu paraules conegudes i concretes

- Utilitzar paraules planeres i d'ús habitual, i limitar els tecnicismes. En cas que no quedi més remei que utilitzar termes especialitzats, cal acompanyar-los d'una breu explicació.
- Buscar un llenguatge econòmic, sense redundàncies: amb el mínim d'elements es proposa aconseguir el màxim de significat. Cal, per tant, que totes les paraules aportin informació útil.

## Exemples d'expressions redundants

*fonaments bàsics, tots i cadascun, en el dia d'avui, conclusions finals, resultats obtinguts, innovacions recents, etc.*

## 2. Busqueu l'objectivitat.

Els termes d'una llengua no sempre són asèptics. De vegades, les paraules suposen una valoració sobre la idea o concepte que expressen, una presa de posició, una opinió sobre el que s'expressa. Tot i que aconseguir una prosa absolutament objectiva és impossible, **les informacions que semblen subjectives fan perdre credibilitat** als ulls del lector.

Si volem que el document sigui convincent hem d'evitar transmetre opinions i judicis de valor. Hem de tenir en compte que el lector vol conèixer els fets, més que no la nostra opinió. Mesclar frases objectives i subjectives faria que el lector s'hagués d'entretenir a separar la informació de l'opinió.

En definitiva, l'escrit guanyarà credibilitat si els fets s'hi exposen de manera que sigui el lector qui se'n conformi el propi judici. La llengua proporciona mecanismes que permeten objectivar la prosa. Un dels més senzills consisteix a eliminar les expressions subjectives i que suposin un judici de valor. Vegem-ne uns exemples:

Llenguatge subjectiu	Llenguatge neutre
Vam atendre moltes queixes.	El Departament d'Atenció al Client va atendre 220 queixes.
L'empleat va comportar-se de forma irreprotxable.	L'empleat va comportar-se segons la normativa.
He analitzat les dades ...	L'autor ha analitzat les dades...

Per aconseguir una prosa objectiva **cal evitar**:

- **Utilitzar la primera persona:** l'estil dels informes és despersonalitzat i evita referències a l'autor i al lector.

- **Adjectius subjectius i valoratius:** els següents adjectius impliquen judicis de valor: *bo, dolent, bonic, senzill, impressionant, gras, feliç, abundant, escàs, etc.*

- **Adverbis subjectius i valoratius:**

Els adverbis subjectius mostren l'actitud de l'autor, com *ara òbviament, potser, sens dubte, certament, segurament, lamentablement, afortunadament...*

Els adverbis valoratius es basen en un criteri subjectiu: *simpàtic, tímid, gran/petit, a prop/ lluny, ràpid/a poc a poc...*

### 3. Redacteu frases curtes i ordenades segons l'ordre lògic

Les frases breus són més fàcils de llegir, entendre i recordar que les frases llargues. Les idees expressades en frases curtes s'entenen a la primera, sense esforç. Les frases curtes, de quinze a vint paraules, faciliten la comprensió del missatge i afavoreixen la llegibilitat. En canvi, els períodes llargs solen ser sovint la causa que el lector perdi el fil perquè ha de retenir en la memòria molta informació.

#### Exemple:

Llegeix els fragments que hi ha a continuació i digues quin és més fàcil i còmode de llegir.

A

*L'orientació estratègica del creixement de l'empresa durant l'últim període ha augmentat la presència d'aliances estratègiques i acords de cooperació, que permeten conjugar l'especialització a fi d'explotar al màxim les competències i aconseguir un volum apropiat per a la globalització dels mercats i la internacionalització de l'economia.*

B

*Analitzem, ara, l'orientació estratègica del creixement de l'empresa durant l'últim període. Per començar, cal constatar un augment de d'aliances estratègiques i d'acords de cooperació. Aquest fet ha permès dur a terme dues estratègies: d'una banda, conjugar l'especialització a fi d'explotar al màxim les competències. De l'altra, aconseguir un volum apropiat per a la globalització dels mercats i la internacionalització de l'economia.*

Segurament, en llegir el primer fragment, has hagut de tornar enrere per copsar-ne el sentit. L'oració és tan llarga i conté tants incisos que és fàcil perdre el fil.

La lectura del fragment B, en canvi, és més fluida. Les idees s'hi expressen en frases curtes i s'entenen sense gaire esforç. A més, gràcies a l'ús de connectors

("ara", "per començar", "d'una banda"...), les idees estan més ben estructurades i es pot passar còmodament d'una frase a l'altra.

### Consells per redactar frases curtes:

- Exposeu, com a màxim, una idea per oració. Poseu les altres idees en les frases següents.
- Elimineu les oracions subordinades i els incisos. Situeu-ne el contingut en oracions posteriors.
- Escriviu frases curtes i introductòries entre les oracions llargues o massa carregades.

### 4. Ordeneu els elements de la frase

Una frase es compon de paraules que s'ordenen de manera lògica, establerta per l'evolució del llenguatge. En la majoria dels casos, aquest ordre no depèn de la voluntat del redactor, sinó de la sintaxi. Si aconseguim que les paraules d'una frase se succeeixin ordenadament, les idees que expressen aquestes paraules també ho faran.

El lloc que ocupen les paraules a la frase adquireix molta importància a l'hora de construir l'estil. L'alteració de l'ordre lògic de la frase és un recurs útil quan l'autor busca l'efecte sorpresa o vol destacar algun element de la frase. La alteració de l'ordre natural que hauria de correspondre a les diferents parts d'una oració es coneix amb el nom d'hipèrbaton. Aquesta eina no encaixa en tots els gèneres. Així, mentre que és molt útil en els escrits literaris o d'opinió sembla poc adequat per als escrits acadèmics.

Ordenar de manera lògica o lineal els elements de la frase resulta especialment adequat quan es pretén transmetre el missatge amb la màxima claredat.

Subjecte + complement del nom+ verb + complement directe+ complement indirecte+ circumstancials

### Exemple:

Observa l'ordre de les paraules de les frases que hi ha a continuació. Quin et sembla més clar?

- A. La direcció va aprovar el nou pressupost fa un mes.
- B. Va aprovar la direcció el nou pressupost fa un mes.
- C. El nou pressupost, el va aprovar la direcció fa un mes.

*En les frases B i C els elements estan tan desordenats que impedeixen la comprensió de la idea. En canvi, la frase A reproduïx l'ordre lògic: situa el subjecte en primer lloc, seguit del verb i els complements.*

*Se sol considerar que aquesta ordenació és la més habitual de la llengua escrita i la menys complexa estructuralment.*

*No obstant, no convé abusar-ne per motius estilístics. La repetició sistemàtica d'un mateix patró sintàctic fa l'estil monòton i avorrit. D'altra banda, una frase desordenada pot confondre el lector, que l'ha de llegir més d'una vegada per entendre-la.*

Malgrat la flexibilitat en l'ordre de les paraules en l'oració, convé tenir en compte les recomanacions següents:

- Les paraules relacionades pel significat o per la gramàtica han d'anar tan juntes com sigui possible en la seqüència de l'oració.
- La posició més important de la frase és l' inici, les primeres paraules de l'oració.
- Les primeres informacions de la frase haurien de ser les més bàsiques i generals, de manera que permetin la comprensió posterior de les dades més específiques o complexes.
- Les oracions complexes són més fluides quan comencen amb la frase principal (subjecte i verbs principals) i es deixen per al final els complements (incisos, subordinades, relatius...).
- Els complements de temps i lloc tenen llibertat de desplaçament, de manera que podem situar-los al principi o al final de la frase, o intercalats i separats amb comes.

- **Situeu la informació més important al principi de la frase**

La informació més important de la frase és: **qui va fer qué**. Si formulem la idea en termes gramaticals: **subjecte** y **verb**. El lector espera trobar aquesta informació al començament de la frase. No la situem al final de la frase ni l'amaguem darrera termes irrellevant.

- **Trieu els verbs amb cura**

Tota frase té un verb principal que projecta una acció. El verb juga un paper clau dins la frase: ha d'expressar amb exactitud l'acció que volem expressar. Per això, cal buscar el que té més càrrega de significat, el més precís i no abusar de verbs massa generals i vagues, com ara els verbs: dir, fer, haver, estar, tenir, realitzar, existir, efectuar...

La majoria de vegades, podem trobar un verb més precís i significatiu que aquests.

*dir*: precisar, matisar, explicar, sentenciar, narrar, descriure, expressar, articular, pronunciar, quequejar, murmurar, xiuxiuejar, rebatre, assentir, respondre, dissertar, presagiar, definir, suggerir...

**Exemple:**

*El projecte, **realitzat** pels arquitectes municipals, ha tingut bona acollida*  
 (Millor: dissenyar, presentar, defensar, redactar...)

*Els vianants que **hi havia** en aquella hora al carrer...*  
 (Millor: caminar, passar, passejar, circular, rondar, córrer, atapeir..)

*El problema **està** en la falta llocs de treball.*  
 (Millor: radicar, raure, es basa en, se centra en, recau en... )

*Aquests dos noms no **són** a la llista.*  
 (Millor: constar, figurar, ...)

• **Compte amb el gerundi**

El gerundi és una forma verbal no personal. És correcte quan expressa una acció simultània o anterior a la del verb principal, però no quan expressa una acció posterior. Sol expressar el temps, manera, causa o condició de l'acció del verb principal.

Un truc per saber si està ben emprat consisteix a col·locar-lo davant del verb. Si la frase segueix conservant el sentit, vol dir que és correcte.

- Sortint de la feina, s'ha trobat un amic de la infantesa.
- Seguint les vostres instruccions, he decidit aprovar el projecte.
- Ho ha resolt fent servir les seves influències.

<b>Gerundi incorrecte</b>	<b>Revisió</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• He calculat el cost de l'operació trobant-lo excessiu.</li> <li>• Va tenir un accident essent portat a l'hospital.</li> <li>• El turisme rural és un sector emergent, provocant l'augment de l'oferta d'aquesta mena d'establiments.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• He calculat el cost de l'operació i l'he trobat excessiu.</li> <li>• Va tenir un accident i el van portar a l'hospital.</li> <li>• El turisme rural és un sector emergent, fet que ha provocat l'augment de l'oferta d'aquesta mena d'establiments.</li> </ul>

És recomanable limitar l'ús del gerundi a aquells casos en què permeti lligar idees estretament vinculades dins d'una oració i sense ambigüitats. En altres casos, és més rentable buscar construccions sintàctiques alternatives.

- **Preferiu la veu activa**

Fa guanyar claredat i precisió al text, perquè el lector troba de seguida el subjecte de la frase. En canvi, la veu passiva situa el subjecte al final de la frase i obliga el lector a tornar enrere per aclarir qui va fer què. Sovint les construccions en passiva ometen l'agent i generen ambigüitat.

**Exemple:**

Les transferències van ser acordades pel govern central. (passiva)  
El govern central va acordar les transferències. (activa)  
Els promotors construeixen alguns edificis sense permís. (activa)  
Alguns edificis són construïts sense permís per alguns promotors. (passiva prifràstica)  
Alguns edificis es construeixen sense permís. (passiva pronominal)  
Alguns edificis es construeixen sense permís pels promotors (incorrecta)

- **Eviteu l'estil nominal**

Per estil nominal entenem aquell que utilitza llargues construccions integrades per substantius, en lloc de fer servir un verb simple, un adverbí o un adjectiu. Aquestes construccions són correctes, però abusar-ne és molt poc aconsellable perquè fan els escrits espessos i difícils de llegir.

**Exemple:**

En el cas d'una excessiva preocupació dels col.laboradors per la gramàica, pot ser útil la coneixença d'aquestes tècniques de redacció i l'anàlisi dels seus defectes durant l'escriptura d'informes. (estil nominal)  
En el cas que els col.laboradors es preocupin excessivament per la gramàica, pot ser útil que coneguin aquestes tècniques de redacció i analitzin els defectes que tenen mentre escriuen informes. (estil verbal)



### 6.3. Mecanismes de cohesió i connectors

Entenem que un text és cohesionat quan els diferents elements que el componen -paraules, frases i paràgrafs- estan relacionats entre si amb lligams formals de cohesió. Per això és important ordenar les frases i connectar les parts de l'escrit amb els diferents mecanismes que ens proporciona la llengua. Els més importants són la substitució i els connectors.

- **Mecanismes de substitució**

Una de les feines més delicades que hem de fer en escriure consisteix a cosir una frase a l'altra, de manera que en resulti un escrit cohesionat i comprensible.

De vegades, repetir una mateixa paraula fa la prosa avorrida i antiestètica. Per això, cal saber amagar les repeticions a través de pronoms, sinònims, el·lipsis, paraules de significat més general, utilitzant circumloquis o qualificacions valoratives, etc.

#### **Exemple:**

Fixa't com l'ús de pronoms o l'elisió augmenten la cohesió d'aquest fragment.

#### **Versió A**

*L'OMS tem que hagi començat el contagi entre humans de la grip del pollastre. La grip del pollastre ja ha causat durant les dues últimes setmanes la mort de 25 milions d'animals de granja. A més, han mort com a mínim deu persones contagiades de la grip del pollastre pels animals malalts. Fins ara, però, no s'havia detectat de grip del pollastre en persones.*

#### **Versió B**

*L'OMS tem que hagi començat el contagi entre humans de la grip del pollastre, malaltia que ja ha causat durant les dues últimes setmanes la mort de 25 milions d'animals de granja. A més, han mort com a mínim deu persones contagiades per animals malalts. Fins ara, però, no se n'havia detectat cap cas en persones.*

- **Connectors i marcadors**

A més del recurs de la substitució de paraules, podem fer la connexió entre paràgrafs i entre frases per mitjà de connectors, com ara: *en canvi, d'altra banda, per tant*, etc.,. Aquestes expressions serveixen per cohesionar el text, a la vegada que expressen lingüísticament les relacions lògiques que hi ha entre les seves parts.

Tenen, doncs, una funció connectiva: traven les oracions entre si, de manera que la unió resultant sigui un fluid d'informació, i no un conjunt de frases aïllades. De fet, els connectors actuen com a punts de referència per al lector i li permeten seguir l'entramat lògic del text amb un esforç menor. D'aquesta manera, faciliten la comprensió clara de la idea.

A més, els connectors augmenten la llegibilitat del text, ja que n'anticipen el contingut i en guien la lectura. Per exemple, si en començar un paràgraf trobem l'expressió *no obstant això*, entendrem que la idea que s'hi formula és oposada a l'anterior.

### **Exemple:**

Fixa't en les diferències que hi ha entre les dues versions d'aquest paràgraf abans i després d'incorporar-hi connectors.

#### **Versió A**

*Nokia ha aconseguit una ràpida expansió comercial arreu del món. La companyia ha aconseguit inspirar confiança entre els seus clients. L'empresa ha aconseguit fidelitzar els seus clients.*

#### **Versió B**

*A més d'una ràpida expansió comercial arreu del món, Nokia ha aconseguit inspirar confiança entre els seus clients i, en conseqüència, fidelitzar-los.*

*La primera versió ens presenta un conjunt d'informacions amuntegades, que hem de relacionar per tal de copsar-ne el sentit. L'estructura del paràgraf queda desdibuixada i no hi ha cap senyal que ens ajudi a interpretar-les idees.*

*La segona versió és més fàcil d'entendre, perquè els connectors ens indiquen en quin sentit hem d'interpretar les informacions.*

## Tipus de connectors:

- **Per encetar un tema nou:**

l'objectiu principal de / aquest escrit tracta de /ens proposem d'exposar respecte a /pel que fa a /un altre punt és /quant a /sobre /el punt següent tracta de /en relació amb/ amb relació a

- **Per marcar ordre :**

Per començar / d'entrada /d'antuvi/ en primer lloc /en segon lloc /en tercer lloc primerament /segonament /tercerament en darrer lloc / en últim terme /al final /finalment/per acabar

- **Per distingir:**

D'una banda / de l'altra / d'altra banda, per un costat / per l'altre / per una altra part

- **Per continuar sobre el mateix punt:**

A més a més/ després / tot seguit / endemés / així mateix / a més / així doncs

- **Per posar èmfasi:**

És a dir / cal insistir / en altres paraules / el més important és / dit d'una altra manera/ la idea central és / tal com s'ha dit / val la pena dir / en efecte / això és

- **Per donar detalls:**

Per exemple / en particular / com a mostra / en el cas de / com és ara / a saber / així

- **Per resumir:**

En resum / breument / resumint / en poques paraules / globalment / recollint el més important

- **Per acabar:**

En conclusió / per concloure / per acabar / finalment / així doncs / en definitiva

- **Per indicar causa:**

Perquè / vist que / a causa de / a raó de / ja que / per culpa de / atès que / considerant que / gràcies a / a raó de ...

- **Per indicar conseqüència:**

En conseqüència / a conseqüència de / per tant / de manera que / per això / per aquest fet / així doncs

- **Per indicar finalitat :**

Perquè / per tal de / a fi de / la finalitat del qual / amb l'objectiu de...

- **Per indicar oposició i objecció:**

En contra / al contrari/ en canvi / no obstant això / ara bé / amb tot / no gensmenys / tanmateix / encara que / malgrat que / per bé que / tot i que ...

## 7. Com aconseguir informes convincents

### Objectius

1. Adquirir estratègies per adaptar l'escrit al lector.
2. Utilitzar tècniques de presentació de la informació.
3. Adquirir criteris de revisió del document.

### 7.1. Pensar en el lector

“La forma més efectiva d'organitzar la redacció d'un informe ve donada per la naturalesa del tema, per les circumstàncies i, sobretot, pel receptor. La millor organització és la que afavoreix que qui el redacta assoleixi els seus propòsits”

Deliseau, citat per Daniel Cassany.

**Escriure pensant en el lector** és la millor manera d'aconseguir que ens llegeixin. Preguntar-nos pels seus interessos i necessitats ens orientarà a l'hora de decidir la informació que cal incloure; el llenguatge més o menys formal o especialitzat, l'estil de la redacció, etc. Quan no coneixem personalment el destinatari, ens l'hem d'imaginar. La professió o la funció que exerceix poden ser indicis útils.

El millor recurs per arribar al lector és **l'empatia**, és a dir, la capacitat de posar-nos en el lloc de l'altre per entendre què espera de l'escrit, quin criteri utilitzarà per valorar-lo, quina reacció tindrà, etc.

En general, les persones amb responsabilitats en la presa de decisions valoren la **comunicació concisa, directa i sense retòrica**, la que va directe a l'objectiu i estalvia els detalls.

Per exemple, el responsable de decidir la compra d'una nova màquina voldrà conèixer les possibilitats que ofereix el mercat, la marca que proporcionarà un millor servei postvenda, l'opció que més s'ajusta a les necessitats de l'organització, etc. Per tant, un informe que dediqui massa espai a descriure els inconvenients que provoca la falta de la màquina està destinat a la paperera.

La pregunta que cal fer-se en el moment d'escriure l'informe és: **Si jo estigués en el lloc del meu lector, què m'interessaria o necessitaria saber?** Com més capaços siguem d'anticipar el criteri amb què ens llegirà el lector, més eficaç serà l'informe.

Tenir sempre present el lector potencial del document ens permetrà, no només decidir quina informació necessita, sinó escollir el to o el registre més adequat.

## **Recomanacions per adaptar l'escrit als lectors**

- **Identifiqueu clarament el lector:** és una única persona o són diverses? Amb quins criteris valoraran l'informe?
- Utilitzeu un **llenguatge objectiu i concret:** no doneu la impressió de falta de rigor, ni abuseu de tecnicismes o termes burocràtics.
- **Ometeu la informació supèrflua o redundant** i destaqueu allò rellevant.
- Ordeneu la informació de **manera estratègica en funció del propòsit.**
- **Expliqueu-vos:** aclariu les idees complexes. Incorporeu-hi dades precises per convèncer els lectors.

## 7.2. El tractament visual de la informació

Un error de redacció habitual consisteix a presentar la informació sense estructurar, en un sol bloc, sense apartats ni indicadors que estableixin cap jerarquia dels continguts. Tal com hem vist en els primers apartats del curs, cal presentar la informació de manera que el lector hi pugui accedir amb comoditat. Així doncs, **l'ordenació idònia serà aquella que permeti que el lector, d'un cop d'ull, es faci una idea del contingut de l'escrit.**

Hi ha un factor que fa que un document sigui fàcil de llegir: el tractament visual de la informació. Per relacionar les dades, a més dels gràfics i taules, podem utilitzar també paràgrafs i llistes.

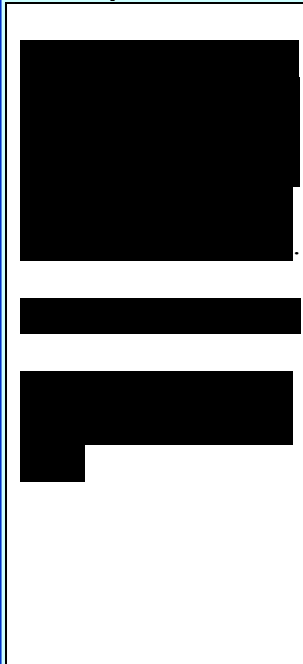
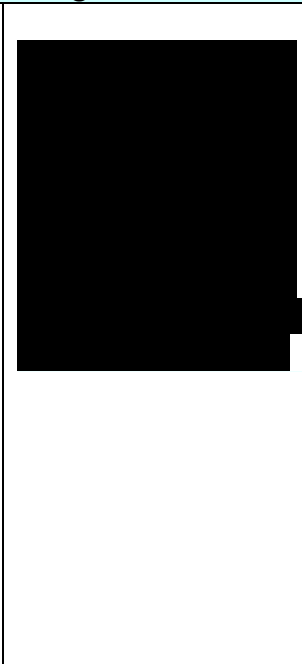
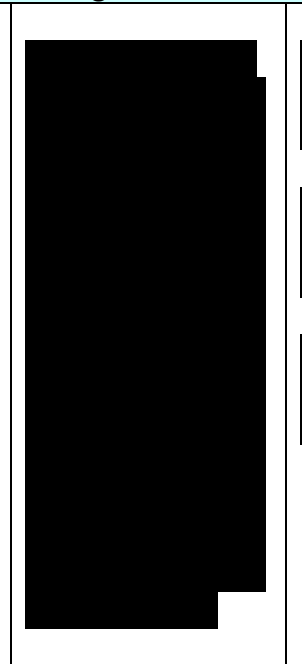
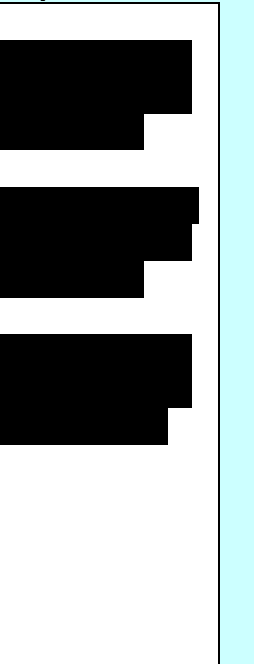
- **Els paràgrafs**

Un paràgraf és una unitat intermèdia, superior a la oració i inferior al text, amb valor gràfic i de significat. Permet al lector una pausa, reflexionar sobre el que ha llegit.

### **Problemes més freqüents en la construcció dels paràgrafs:**

- **Desequilibris:** Hi ha paràgrafs molt llargs i d'altres de molt curts.
- **Repeticions i desordre:** Idees que haurien d'anar juntes apareixen en paràgrafs diferents.
- **Paràgraf-frase:** Llista inconnexa d'idees. El lector ha de fer la feina de relacionar-les i construir unitats superiors.
- **Paràgraf-totxo:** Excessius, llegibles, carregosos...

La figura següent representa diferents errors en la construcció de paràgraf:

<b>Desequilibrats</b>	<b>Paràgraf-frase</b>	<b>Paràgraf totxo</b>	<b>Equilibrat</b>
			

### Recomanacions per redactar paràgrafs

- Procureu que cada paràgraf tingui **una idea clau** que dirigeixi les altres.
- Eviteu paràgrafs de més de 20 línies i de menys de tres. Un paràgraf massa llarg és difícil de recordar, mentre que un de massa breu no aconsegueix desenvolupar un pensament complet.
- Deixeu **un interlineat** entre els paràgrafs.
- **Ordeneu les idees** de forma lògica dins de cada paràgraf.
- Feu servir **connectors** a principi de paràgrafs i per unir frases relacionades.



- **Les llistes**

Els diferents elements d'una enumeració es poden ordenar en forma de llista i separar-los, així, del cos del text.

**Exemple:**

*Compara els fragments de text següents. Quin trobes més fàcil de llegir? Per què?*

**Text A**

*La necessitat d'estalviar costos operatius imposa una gestió de l'espai eficient. L'espai de l'oficina ideal ha de transmetre amb claredat els missatges de cultura corporativa. També els colors ho han de fer. El mobles s'han d'ajustar a les necessitats dels empleats i proporcionar-los confort físic i psicològic. Tampoc s'han d'oblidar factors com la il·luminació, l'acústica i l'ambient tèrmic. La primera ha d'evitar enlluernar i s'ha d'adequar a cada necessitat. La segona, també ha de ser confortable i s'ha de poder regular en cada espai d'acord als diferents graus considerables de confidencialitat i so ambiental. Temperatura confortable que se situa entre 20 i 22 graus a l'hivern.*

**Text B**

*La necessitat d'estalviar costos operatius imposa una gestió de l'espai eficient. L'oficina ideal reuneix les condicions següents:*

- *Espai i colors que transmetin amb claredat els missatges de cultura corporativa.*
- *Mobiliari ajustat a les necessitats dels empleats i que proporcioni confort físic i psicològic.*
- *Il·luminació adequada a cada necessitat.*
- *Acústica confortable i regulable en cada espai d'acord als diferents graus considerables de confidencialitat i so ambiental.*
- *Ambient tèrmic, temperatura confortable que se situa entre 20 i 22 graus a l'hivern.*

El text A amaga l'estructura interna del contingut i obstaculitza la lectura selectiva. El lector, per copsar la informació, està obligat a llegir-lo linealment, d'esquerra a dreta i de dalt a baix.

El text B, en canvi, destaca les cinc condicions de l'oficina ideal. L'estructura "entra per la vista" i facilita la localització ràpida de les dades.

## Recomanacions per confeccionar una llista:

- Redacteu una **frase introductòria** que sintetitzi el contingut de la llista. Les paraules que presenten l'enumeració han d'afavorir una lectura fluïda. Si la introducció és una frase inacabada, cada element de la llista l'ha de poder completar respectant la cohesió sintàctica.
- **Eviteu repeticions** o contradiccions entre la frase introductòria i els elements de la llista.
- **Ordeneu els elements de l'enumeració** de manera lògica, de més important a menys important, del general a l'específic, del primer al darrer, etc.
- Utilitzeu la **mateixa estructura sintàctica** per enumerar cada element (imperatiu, infinitiu, substantius...). Si són frases completes, repetiu el mateix patró sintàctic a totes les frases.
- Utilitzeu **marques d'enumeració numèriques, alfabètiques o gràfiques** per indicar els elements de la llista.

### 7.3. Guia per revisar l'estructura de l'informe

Un cop hàgiu redactat el document, les preguntes següents us poden ajudar a millorar-ne la presentació.

1. **¿Les dades estan organitzades en apartats i subapartats?** Això facilita la lectura selectiva del document.
2. **¿L'ordre dels apartats és lògic i s'adapta a les necessitats del lector?** Si l'ordre està en concordança amb les necessitats i els coneixements del lector, és més fàcil seguir el document.
3. **¿Cada apartat té un epígraf?** Això permet identificar el tema fàcilment.
4. **¿Els apartats són manejables?** Els apartats breus són més clars que no els extensos.
5. **¿Cada pàgina és diferent?** El disseny de cada pàgina hauria de ser diferent i tenir personalitat. Com a lectors, recordem millor les pàgines individualitzades, amb una taula, un dibuix o un epígraf.