

لا تتحدث إلا في العمل،
وانجز ذلك العمل بسرعة

ألدوس مانوتوس

قد تكون المذكرة من السلالات المهددة بالانقراض. ظهرت المذكرة من الحاجة إلى تسريع التخاطب بالرسائل - الاتصال السريع والمباشر والموجز - بين الموظفين في الشركة نفسها. حيث لا حاجة إلى استخدام ورق برأسية، أو تعابير مثل «السيد» و«المخلص»، وسواها من كلمات المجاملة التي نفتتح ونختتم الرسالة بها مع الزملاء في العمل، والمدراء، والتنفيذيين الذين تتعامل معهم باستمرار والذين يعرفون تماماً الشركة التي يعملون لديها.

البريد الإلكتروني يلبي الحاجة نفسها وله ميزة السرعة والسهولة. مازالت المذكرة مفيدة في المكاتب الصغيرة حيث لا يتاح البريد الإلكتروني للجميع؛ وحين تكون المعلومة سرية جداً بما يحول دون إيداعها البريد الإلكتروني؛ وعندما ترفق المذكرة بتقرير يتألف من صفحات ورسوم كثيرة مما يجعل إرسالها إلكترونياً أمراً صعباً؛ وعندما تريد أن تعمم رسالة ما وتوقع أو تؤشر أو يعلق عليها؛ وللاتصال الروتيني مع عملاء ومزودين خارج الشركة (مثل الطلبات، وإرسال مواد، والإشعار، والتأكيد، والتساؤل).

وقد جاء في كتاب جيلي كوبر Jilly cooper فن البقاء ما بين التاسعة

والخامسة How to survive from Nine to Five.

«مهمة المذكرة الرئيسية هي تغطية المسار، ربما يمكنك أن تلتفت بعد ستة أشهر إلى أحدهم صائحا» حري بك أن تعرف بالأمر، فقد أرسلت إليك مذكرة بشأنه.

تكتب المذكرة حول:

- الإعلانات
- تغيير في السياسة أو الإجراء
- أحداث داخل الشركة
- تعليمات
- اجتماعات
- للتذكير بأمر ما
- تقارير

ما يقال

- تحمل المذكرة ترويسة بأربعة بنود. وترتب عادة بمحاذاة بعضها إلى اليمين:
- إلى: بلانش تشالونر
- من: فرانسيس ليفسون
- التاريخ 20 نوفمبر 2003
- الموضوع: شراء الموظفين من الأسهم
- كما يمكن ترتيب المعلومات في عمودين:
- إلى: بلانس تشالونر
- التاريخ: 20 نوفمبر 2003
- من: فرانسيس ليفسون
- الموضوع: شراء الموظفين من الأسهم.

- اختر عبارة لسطر الموضوع تخبر القارئ مباشرة بالنقطة الرئيسية في مذكرتك: «شبكة أنابيب مرنة جديدة»؛ «الاتصالات الهاتفية الشخصية»؛ «التسجيل في جدول المزايا الطبية»؛ «تغيير ساعات دوام المكتبة».
- ابدأ جسم رسالتك بفارق سطرين أو ثلاثة أسطر تحت سطر العنوان ورتبها إلى اليمين. جميع الفقرات في جسم الرسالة تبدأ بمسافة بادئة إلى اليمين ويفصل بينها سطر واحد (النص خلاف ذلك يكتب بمسافة مفردة).
- اختتم المذكرة بطلب الإجراء الذي تريد، إذا وجدت ذلك لائقاً، والتاريخ الذي يجب أن ينفذ فيه: «أرجو الاتصال بي قبل يوم الثلاثاء»؛ «الرجاء إبلاغ الآخرين في قسمك»؛ «أرسل إلي نسخة من تقريرك قبل 13 أكتوبر».
- اكتب اسمك أسفل المذكرة أو ضع توقيعك أو الأحرف الأولى من اسمك بجوار اسمك في الترويسة.
- الأحرف الأولى من الموضوع والتنويه بالمرفقات (في حال وجودها) تطبع تحت المذكرة ببادئة إلى اليمين.

ما لا يقال

- لا تضمن مذكرتك تحيات أو تختتمها بمجاملات أو أية جمل ربط تستخدم في رسائل العمل العادية. فأنت دمث، لكنك تصل مباشرة إلى النقطة التي تريد الحديث عنها.
- لا تستخدم المذكرة في المراسلات الرسمية (مثل الترقيات والاستقالات)؛ فذلك تطبع على ورق برأسية .

ملاحظات حول الكتابة:

- أوضح الغرض من مذكرتك في الجملة الأولى.

* توخ الإيجاز. استخدم جملاً قصيرة وبسيطة بالزمن المضارع المبني للمعلوم. بالرغم من أن المذكرات يمكن، من الناحية التقنية، أن تكون بالطول الذي تريده. لكن المذكرة المؤلفة من صفحة أو صفحتين هي ما درجت عليه العادة، ماعدا التقرير أو مذكرة الموضوع. وكلما كانت المذكرة أقصر، يصبح احتمال قراءتها فوراً أكبر.

* اللهجة غير الرسمية تميز المذكرات. فهي أقصر وأقل تعقيداً من الرسالة. وتستخدم لغة أكثر بساطة. ويمكن استخدام اللغة الإصطلاحية أو اللفظيات الأوائلية المتداولة بين العاملين في الشركة. وتستخدم كلمة «نحن» مثلاً بدلاً عن «شركة لامبري ووثروود للاتصالات السلكية واللاسلكية».

* عندما ترسل مذكرة لأكثر من شخص واحد عليك: (1) أن تدرج اسم كل شخص، إذا كانوا قلة، بعد كلمة «إلى»؛ أو (2) أدرج اسم المتلقي الرئيسي بعد كلمة «إلى» وأسماء الأشخاص الآخرين في أسفل المذكرة بعد كلمة «صورة إلى»؛ أو (3) ادرج جميع الأسماء في قائمة توزيع على الصفحة الأخيرة من المذكرة. بعد «إلى» اطبع «انظر قائمة التوزيع على الصفحة 2». وتدرج الأسماء دون ألقاب (السيد، والسيدة)، ولكن يمكن أحياناً ذكر الألقاب المهنية (د.). وعندما تدرج أسماء مديرين، ترتب اسماؤهم حسب تسلسلهم الوظيفي. وفي بعض الشركات يعتمد الترتيب الأبجدي.

حالات خاصة:

* مذكرة توضيح نقطة فاصلة هي تقرير يهدف إلى التركيز على الحقيقة، ويلخص معلومات مهمة بما يسهل اتخاذ قرارات في سياسة العمل. ويتضمن التنظيم الفاعل للمواد بعض أو جميع ما يلي: (1) تحديد النقطة الفاصلة، أو وضعها في إطار، يقدم

معلومات عن تطورها وخلفيتها؛ (2) أدرج الخيارات أو الحلول المقترحة أو المتاحة مع ذكر محاسنها ومساوئها؛ (3) تفصيل التكاليف، والتأثير المالي، ومنعكساته على البرامج الأخرى لكل من الخيارات؛ (4) إذا وجدت من اللائق والمناسب يمكنك إدراج الخطوات الضرورية لتنفيذ الخيارات المختلفة؛ (5) تقديم توصياتك؛ (6) اقتراح الخطوة التالية في العملية (مزيد من الدراسة، اجتماع، اقتراح، قرار إداري).

- يمكن دعوة الموظفين إلى مناسبات داخل الشركة بواسطة مذكرة، وهي أكثر «احتراماً» من البريد الإلكتروني (انظر فصل الدعوات للاستئناس).

شكل الرسالة:

لا ترسل المذكرات على ورق برأسية الشركة. تحتفظ بعض الشركات بورق خاص بالمذكرات يحمل اسم الشركة أو مجرد كلمة «مذكرة» في أعلى الاستمارة المطبوعة مسبقاً مع الترويسة.

استخدام الكمبيوتر والبريد الإلكتروني، يعني أن الورق المخصص للمذكرة لم يعد شائع الاستعمال.

كلمات

إعلان	معلومة	سياسات	تقرير
ملحق	تعليمات	إجراءات	طلب
الموعد الأخير	إدراج	تقدم	وضع
التغذية الاسترجاعية	مخلص	للتذكير	توجهات.

عبارات

نقدر ملاحظتكم على معلومات توضيحية

تطبق فوراً
نطلب رداً يتضمن حلولاً
يسرنا أن نخبركم
مرروا هذه الرسالة إلى . .
انظر أدناه من أجل . .
تلخيصاً لنقاش البارحة
نحب أن نعلن مايلي . . .
توضيح تغييرات أحدثت مؤخراً في

الإجراءات

جمل

نرفق مع المذكرة بطاقة «تمنيات بالشفاء» لإيثيل أورميستون - وقع إذا أحببت
ومرر الورقة إلى الاسم التالي على القائمة .
تلقيت اتصالات هاتفية من الأشخاص التالية أسماؤهم حول أجهزة الرفع
الجديدة - هلا رددت على اتصالاتهم وأعلمتني ما هي المشكلة؟
الرجاء توقيع هذه المذكرة بالأحرف الأولى إشعاراً بأنك قرأتها .
الرجاء قراءة الاقتراح المرفق قبل اجتماع الغد .
الرجاء التوقيع أدناه من أجل واجب تنظيف ردهة العاملين وتمير هذه
المذكرة كما هو موضح .
الملخص المرفق يغطي العمل المخطط حتى آخر العام .
كان هناك بعض سوء الفهم حول الإجراءات الجديدة المتبعة في تعويضات
السفر - الرجاء ملاحظة المؤشرات التالية .
هذه المذكرة تخول الاستعداد وملء طلب تسجيل براءة لدى المكتب
الأمريكي للبراءات والعلامات التجارية من أجل برنامج المشاهد
الأكريلي الثلاثي الأبعاد .
يسعدنا أن نعلن أن قيمة مبيعات الأسبوع الماضي كما أوردتها مكاتب الفرع
(انظر أدناه) تحطم رقماً قياسياً بالنسبة إلينا .
نقترح أن تبقي تعليمات تدريب الحريق هذه معلقة قرب مكتبك .