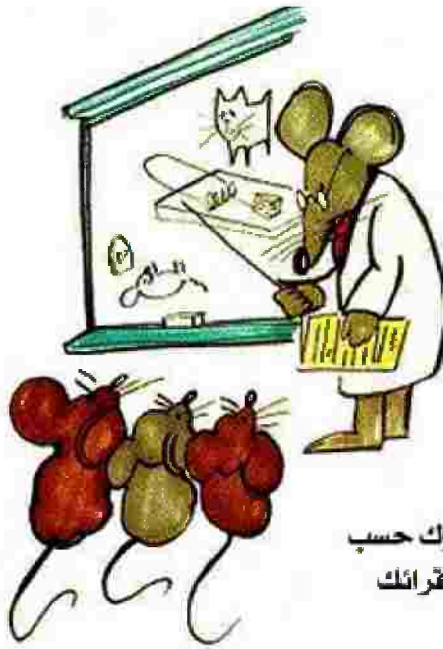


كتابة التقرير: مراحل التخطيط والإعداد

من كتابة التقارير الفصل الثالث

يختلف ما يعرضه التقرير وفقاً للمشكلة التي يعالجها والمجال الذي تنتمي إليه هذه المشكلة بالإضافة إلى عامل آخر ، هو قارئ التقرير . ومراعاة لكل هذه العوامل فإن الحاجة تظهر بوضوح إلى ضرورة وجود خطة عمل تحدد سلسلة من الخطوات المنتظمة التي تؤدي في النهاية إلى كتابة التقرير الجيد .



فصل رسالة تقريرك حسب
مقاييس جمهور قرائك

ويمكن أن نجعل هذه الخطوات على النحو التالي :

- يمثل تحديد الموضوع أو الأهداف - أمام كاتب التقرير - الخطوة الأولى . على أن هذه الأهداف لا بد أن تكون واضحة أمام عينه وفي فكره تماماً منذ البداية حيث أنها السبب المباشر لإعداد التقرير .

● يلي ذلك إعداد الهيكل العام للتقرير في شكله المبدئي ، بحيث يتمتع بمرونة عالية يمكن معها أن يقبل أي تعديلات جديدة .

● يبدأ الكاتب في تحصيل المعلومات التي يستخدمها في كتابة مادة التقرير . وهذه المعلومات يمكن له أن يجمعها من مصادرها المختلفة . سواء كانت مصادر أولية أو مصادر ثانوية .

● بعد استخلاص المعلومات المطلوبة ، يتم تقسيمها إلى مجموعات تحت رؤوس موضوعات محددة . بحيث يتبع كل رأس موضوع رئيسي الموضوعات الفرعية الناشئة عن تحليل هذا الموضوع بذاته .

● بالانتهاء من تحديد تفاصيل الهيكل العام في الشكل النهائي من الضروري مراجعته من حيث التتابع المنطقي ، اكتمال الموضوعات الفرعية ، ودقة العناوين المستخدمة.

ولا يتبقى أمام الكاتب بعد ذلك إلا البدء في تحرير التقرير .

ولكن حتى يمكن أن تحقق مثل هذه الخطة ، فلا بد لنا أن نتعرف على كيفية رسم مراحلها وعلى ذلك سوف نتناول العناصر الآتية :

أولاً : الأسئلة التي يمكن أن تقابل الكاتب عند إعداد التقرير بحيث يمكن عن طريقها التعرف على الاحتياجات التي يتعين عليه مجابتهها مع ربطها بزمان محدد .

ثانياً : الخطوات التنفيذية التي تحددها خطة العمل .

٥٨ أولاً : الاحتياجات التي يلزم تغطيتها بالتقرير :

تمثل كتابة التقارير طريقة متميزة للتفكير المنظم . حيث يرتبط الكاتب بالموضوع الذي يعالجه - ابتداء من المشكلة حتى إيجاد الحلول لها - على

أساس من خبرته السابقة وأفكاره النابعة منه والتي تؤدي إلى نتائج معينة .
وأهم ما يميز الكاتب الجيد هو قدرته على ربط المعلومات بالنتائج وتأكيد ذلك بما يقدمه من أدلة مؤيدة .

وحتى يضمن ذلك فإنه يطرح على نفسه أربعة أسئلة مهمة .

أولها ، من المستفيد من هذا التقرير؟ من يهتم الحصول على هذه المعلومات والنتائج؟ . ومن الطبيعي أن تحدد الإجابة على هذا السؤال القارئ الموجه إليه التقرير .

ثاني هذه الأسئلة ، ماذا يعالج التقرير؟ أي ما هو الموضوع أو المشكلة المطلوب لها حل؟ . وبالتالي فقد حدد لنفسه بوضوح الموضوع الذي سوف يتولى مناقشته في التقرير .

ثالث الأسئلة ، ويتعلق بتحديد الأسباب التي أدت إلى أبعاد هذه المشكلة ومن ثم سبب هذه الدراسة بأكملها .

أخيرا ، أو السؤال الأخير ، متى يعرض التقرير؟ وبالتالي ما هي الأوقات المناسبة للانتهاء من إجراء الدراسة وفقاً للزمن المحدد .

٥٩ ثانياً : دراسة مراحل التنفيذ لخطة العمل :

وتنظيم الخطوات التنفيذية ، يلي مرحلة تقدير الاحتياجات اللازمة لإجراء الدراسة .

ويمكن حصر هذه الدراسة في ثلاث مراحل:

٥٩ أ - تحديد المشكلة أو الموضوع :

تتعدد مصادر التكاليف بالدراسة وإعداد التقارير من أكثر من جهة وبأكثر من طريقة . فقد تأتي نتيجة لظاهرة عارضة يطلب دراستها . أو تأتي نتيجة

توصيات لأحد اجتماعات المتخصصين . إلا أنه في جميع الأحوال ، فإن كاتب التقرير يتعين عليه استيضاح التكليف أو الموضوع المكلف بدراسته تماماً . ولا يجوز إطلاقاً أن يبدأ في دراسة المشكلة وفي ذهنه أي سؤال عن أي نقطة تتعلق بموضوع البحث . بل أكثر من ذلك أنه لا يجوز إطلاقاً ، أن يعن له سؤال يتعلق بالموضوع ولا يمكنه الاستفسار عنه من المدير أو المسئول الذي كلفه بهذا العمل .

وهذا الوضوح في النهاية يؤمن إجماعاً كاملاً من مختلف الأطراف الداخلة في هذا التكليف على مفاهيم محددة وواضحة منذ البداية الأولى . وبوضوح مضمون وحجم التكليف في تفكير كاتب التقرير ، يمكنه عندئذ التعرف على الطريقة المثلى التي يمكن أن يعالج بها صميم المشكلة .

ب - المساعدات المستخدمة في تنفيذ خطة العمل :

يعتمد الكاتب عند رسم خطة لحل المشكلة على بعض المساعدات التي تعاونه في تسجيل المعلومات كما تعتمد الخطة ذاتها على تحديد المصادر التي يمكن للكاتب الرجوع إليها للحصول على الأدلة المؤيدة للاستنتاجات . مع ملاحظة أن جميع مراحل تنفيذ خطة الدراسة يجب أن يتبع الكاتب فيها جدولاً زمنياً بحيث يمكنه عند انتهاء تنفيذها من تقديم التقرير في الموعد السابق تحديده حسب ما ورد بالتكليف .

ونعرض فيما يلي بعض المساعدات التي تعاون في نجاح خطة العمل .

١ - مساعدات العمل :

لا بد أن يتميز نظام تسجيل المعلومات التي يجمعها الكاتب بالإمكانات التي تغطي احتياجات العمل . وعلى ذلك فإن هذا النظام لا بد أن يتمتع بالمرونة الفائقة من حيث التجميع لأجزاء الموضوع وتصنيف الموضوعات

الفرعية في مجموعات متكاملة بالإضافة إلى سهولة الاستخدام . على أن هذه الموضوعات الفرعية لا بد أن تنظم حول رؤوس موضوعات تليها المعلومات المتعلقة بها . بالإضافة إلى ذلك فإن هذا النظام وهو يعتمد على البطاقات يتعين أن يحيل إلى المصادر الأصلية كالوثائق والتقارير والخرائط والداول التي استقى منها بياناته ومعلوماته المسجلة على هذه البطاقات . ومن المفضل أن تستخدم بطاقات من ثلاثة ألوان تميز مستويات : الباب / الفصل / الموضوع ، من مقاس ٤ x ٦ بوصة . كما يمكن استخدام الصفحات المثقبة التي يمكن وضعها في غلاف للصفحات السائبة Loose Leaf binder فإنها تحقق نفس الغرض الذي تحققه الكروت .

٢- تسجيل المعلومات :

من الضروري أن تسجل المعلومات المأخوذة من المصادر التي تم الرجوع إليها بالحرص وبمنتهى الدقة . فإن أي إهمال في مرحلة التسجيل، لا بد أن ينتج عنه عدم دقة النتائج وبالتالي يلزم إضافة جهد جديد نتيجة للرجوع إلى المصادر مرة أخرى للتحقق من المعلومات السابق تسجيلها. وكان يمكن توفير هذا الجهد تماماً لو أننا اتبعنا الدقة في التسجيل منذ البداية.

٣- رؤوس الموضوعات :

يتعين أن تظهر رؤوس الموضوعات الفرعية التي يتم جمع المعلومات بشأنها على كل كرت من كروت تسجيل المعلومات (أعلى الكرت من الناحية اليمنى) ، على أن يصاحب ذلك تحديد مصدر هذه المعلومات وتاريخ الحصول عليها .

ج - رسم خطة العمل :

من الطبيعي أن يبدأ أي فرد لتخطيط ما يرغب في تنفيذه ، ثم يبدأ هذه الأعمال وفقاً لما حدده لنفسه في خطة العمل . وحتى ينظم الكاتب جهده فلا بد له أن يتعرف على المواد والمعلومات التي يحتاجها . لا بد له أن يعرف كيف وأين يجدها . وكيفية استخدامها . والشكل الذي ينتظر أن يكون عليه التقرير في شكله النهائي .

وللرد على هذا ، فلا بد له أن يحدد المعلومات اللازمة للتعامل مع المشكلة ومحاولة حلها . كذلك عليه أن يحدد أين يمكن له الحصول على هذه المعلومات ومصادرها .

ولذلك فهو يرسم بصفة مبدئية - الخطوات المبدئية التي يتعين عليه اتباعها لجمع المعلومات والأدلة اللازمة . وليس على الكاتب مجرد جمع الأدلة والمعلومات وإنما لا بد له من أن يختار المعلومات المتعلقة بموضوع بحثه وما يساندها من أدلة تؤيده في استنتاجاته . فالأدلة القوية هي التي ترتبط - وبشكل مباشر - بموضوع البحث بحيث تدخل في صميم المشكلة . ويوضح هذا الرسم ورقة عمل لرسم الخطة المطلوبة للتنفيذ :

المشكلة :

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
تتضمن : أسئلة يحتاج إليها الكاتب لتحديد الهيكل العام بصفة مبدئية	تتضمن : تحديد مكان المصادر الأولية والثانوية للمعلومات . وينتج عنها تحديد اتجاه مسار البحث من	تتضمن : الوقت النهائي لتقديم التقرير ومن ثم تحديد مواعيد الانتهاء من المراحل التنفيذية كل على حدة .

المعلومات المطلوبة .	حتى نضمن في النهاية استكمال التقرير في الوقت المحدد
----------------------	---

المراحل التنفيذية لخطة إعداد التقرير

المرحلة الأولى : تحديد الهيكل العام للموضوع بصفة مبدئية :

إن أهم ما يعيب أي تقرير عند قراءته ، هو انعدام تنظيم عرض موضوعه من حيث ضياع صلب الموضوع بين الأمثلة الكثيرة التي يوردها الكاتب في سياق العرض دون النظر إلى ارتباطها المنطقي وفقاً لتتابع الأفكار . وبالتالي تضيع نقطة البحث وسط المناقشة غير الواضحة التي يسوقها الكاتب .

على العكس من ذلك فإن العرض الواضح والسرد المنطقي للأفكار يجذب انتباهنا إلى أي شيء مكتوب . فهذا يعكس انطباعاً ممتازاً عن التفكير المنظم للكاتب الذي نقرأ له . فالتخطيط لتتابع الأفكار المعروضة لا بد أن ينتج عنه عرض منظم لهذه الأفكار .

وعلى ذلك فإن تخطيط الهيكل العام للتقرير ، هو بمثابة مثال ممتاز لتطبيق هذا المبدأ ، حيث أن كتابة التقرير بدون تحديد هيكل عام مسبقاً ، لا بد أن يؤدي في النهاية إلى اختلاط الأفكار ، وافتقار التقرير ذاته للتنظيم اللازم للعرض الجيد .

ويمكن أن نذكر هنا - ثلاثة أسباب هامة لتخطيط الهيكل العام للتقرير .

١- إن تخطيط الهيكل العام للتقرير يؤمن العرض المنتظم والمنطقي للأفكار التي يتضمنها التقرير النهائي .

٢- يؤمن الهيكل العام للتقرير ، إعطاء كل جزء من التقرير القدر المناسب من الاهتمام بجمع المعلومات الخاصة بهذا الجزء من مصادرها المختلفة وفقاً لمستوى أهميته بالتقرير بالمقارنة بالأجزاء الأخرى . بحيث لا يطغى جزء على آخر أكثر أهمية .

٣- يعاون الهيكل العام على تحديد الوقت والجهد اللازم بذله للانتهاء من التقرير بالإضافة إلى تحديد مصادر وأماكن البحث عن المعلومات .
ونظراً لأهمية تخطيط الهيكل العام ، وأثره الواضح على التقرير النهائي ، سوف نعرض لبعض جوانبه على النحو التالي :

- الأسس التي يقوم عليها الهيكل العام للتقرير .
- بناء الهيكل العام .
- مراجعة الهيكل العام .

أ- الأسس التي يقوم عليها تخطيط الهيكل العام للتقرير :

هناك عدد من الأسس التي يمكن اتباعها لتخطيط الهيكل العام . وهذه الأسس يمكن باتباعها تحقق الهيكل العام المنطقي الذي يؤدي في النهاية إلى الوصول إلى التقرير الجيد .

١- الأساس الزمني أو التاريخي :

باستخدام الأساس التاريخي نجد أن الهيكل العام ينحو للعرض التاريخي بمعنى تحديد تاريخ محدد يتولى التقرير - بعده - تصوير المرحلة القادمة . أو على العكس تصوير المرحلة السابقة . على النحو الذي نراه في التقارير القصيرة عن تطور الإنتاج أو انخفاض مبيعات سلعة مثلاً .

٢- الأساس الجغرافي :

وفقاً لهذا الأساس ، فإن الكاتب يحدد نقطة عمل معينة يتحرك منها في أي اتجاه مناسب حسب مجال التقرير طبقاً للمجال المطلوب تغطيته من مناطق العمل .

٣- مناقشة الأفكار السهلة ثم تناول الأفكار الصعبة :

ومعنى ذلك أن التقرير سوف يناقش الموضوعات السهلة التي يمكن استيعابها بسهولة حتى يتم الاتفاق بين القارئ والكاتب على أساسيات تقوم عليها مناقشة الموضوعات الأخرى الصعبة ويتم ذلك بعرض المزايا والعيوب بحيث يتم تهيئة القارئ ذهنياً لاستنتاج ما يمكن أن يصل إليه كاتب التقرير في النهاية .

٤- التسلسل من العام إلى الخاص :

وهنا لا بد للكاتب أن يقدم لمناقشة موضوعه الخاص باستعراض الموضوع العام الذي ينتمي إليه موضوعه الخاص .

٥- عرض الخاص ثم العام :

ويخالف هذا الأساس السابق حيث ينتقل الكاتب بعد مناقشة الموضوع على نطاق ضيق إلى تعميم نتائجه على النحو الذي نراه في علم الاجتماع حيث أن النتائج التي وصل إليها الباحث نتيجة دراسة لعينة ما ، يمكن أن يطبقها على مجتمع من العينات المشابهة .

٦- الأساس الوظيفي أو تتابع العمليات :

ويتم ترتيب بنود الهيكل العام للتقرير وفقاً لوظيفة كل منها . وأهميتها لتحقيق الهدف الرئيسي للعمل . ومثال ذلك التقارير التي تكتب لتقييم عمليات الإنتاج أو ترتيب بنود الهيكل العام وفقاً لتتابع العمليات الإنتاجية .

ب- بناء الهيكل العام :

عندما يحدد الكاتب المجال الذي يغطيه التقرير وعندما يحدد الأهداف التي يريد الوصول إليها من هذا التقرير . وعندما يحدد من هو قارؤه، عندما ينقل كل هذا إلى الورق، يكون قد حدد الشكل الذي سوف يبني عليه الهيكل العام بصفة مبدئية. ومن الطبيعي أن هذا البناء المبدئي للهيكل العام يشمل الخطوط العريضة أو البنود الرئيسية في موضوع التقرير .

وبتجميع هذه البنود في شكل مجموعات تحت رؤوس موضوعات تصلح كعناوين فرعية لموضوع التقرير . يمكن للكاتب إضافة موضوعات فرعية أخرى ذات علاقة بالموضوع الرئيسي الضروري على ألا يتردد الكاتب في مراجعة هذه العناوين باستمرار مع ما يتبع ذلك من تصحيح سواء بالإضافة أو الحذف ، فليس من الصعب التعرف على رؤوس الموضوعات الرئيسية وما يتفرع عنها من موضوعات فرعية . ولكن المهم هو عملية التقسيم ذاتها التي توضح للقارئ بمجرد النظر المستويات المختلفة لرؤوس الموضوعات الواردة بالتقرير .

وبمراجعة الهيكل العام قد يتطلب الأمر القيام ببعض الإضافات والتعديلات أثناء بناء الهيكل العام للتقرير وليس أثناء كتابة التقرير ذاته . حتى يمكن معالجة النقاط الفرعية وفقاً لأهميتها في خدمة التقرير أثناء كتابته.

ويتعين اختيار الموقع المناسب لكل رأس موضوع ، وليست هذه بعملية سهلة ، فبعض رؤوس الموضوعات قد تكون ذات أهمية واضحة ولكننا لا نجد لها المكان المناسب بسهولة حيث قد تظهر في وضع ما لا يتوفر معه التسلسل المنطقي اللازم لعرض الموضوع أو تظهر وكأنها تكرر لنقطة

سابقة ، أو أنها لا ترقى إلى مستوى رؤوس الموضوعات الرئيسية ، وفي هذه الحالة فإنها قد تشكل قسماً مستقلاً بذاته .

ولعل هذا يوضح بالتأكيد ، أن بناء الهيكل العام للتقرير بشكل منطقي متوازن هو عملية تستلزم القدرة الفائقة على التحليل وتعكس بالتالي نوعية كاتب التقرير وطريقة تفكيره وانتظام أفكاره وتسلسلها .

ونعرض فيما يلي لبعض النقاط التي يتعين على الكاتب مراعاتها عند بناء الهيكل العام للتقرير .

١ - نظام الترقيم ^(١) :

يوفر نظام الترقيم المتبع - خلال الهيكل العام - للقارئ التعرف على العلاقة بين بنود التقرير وفقاً لتسلسل العرض - ويمكن أن يحتوي نظام الترقيم هذا على استخدام الأرقام أو الحروف أو الرموز (أولاً ، ثانياً) أو خليط من هذا كله .

٢ - رؤوس الموضوعات :

باستخدام رؤوس الموضوعات المناسبة للدلالة على النقاط التي تتناولها المناقشة في التقرير ، يمكن للكاتب أن يتجنب التداخل أو التكرار في عرض الأفكار والمعلومات الواردة بتقريره .

٣ - تسلسل العرض :

اعتبار آخر لا بد من مراعاته عند بناء الهيكل العام ، وهو تسلسل عرض النقاط التي يتعرض لها التقرير طبقاً للعلاقة المنطقية بينها حيث يفتقر إلى الوضوح إذا تفرقت نقاط الموضوع الواحد في أكثر من جزء بالتقرير . بينما يتعين ورودها في مكان واحد . ويساعد على ذلك عملية مراجعة الهيكل العام

(١) انظر ملحق (١) .

التي تقيّم مدى الارتباط بين رؤوس الموضوعات ونقاط المناقشة الداخلة في التقرير .

٤- ترادف الكلمات المستخدمة في العناوين الفرعية :

يساعد هذا الترادف عند مناقشة النقاط المتشابهة في ترابط الأفكار سواء في الهيكل العام أو التقرير . وعلى ذلك فالتتميط في اختيار كلمات العناوين الفرعية واجب الاتباع حيث لا تكون هناك مشكلة في تغيير الكلمات على النحو الذي نراه في المثال التالي :

- الخلفية الاقتصادية للحرب العالمية .
- الخلفية السياسية للحرب العالمية .
- الخلفية الاجتماعية للحرب العالمية .

ج- أشكال الهيكل العام :

هناك نموذجان للهيكل العام أحدهما الشكل الموضوعي **Topic outline form** والشكل اللغوي **Sentence outline form** ، ولكل منهما مجالاته وإن كان الشكل الموضوعي هو أكثرهما استخداماً .

ويتكون الشكل الموضوعي للهيكل العام ، من كلمات بمفردها أو جمل قصيرة تستخدم كعناوين للموضوعات أو النقاط التي يتم مناقشتها بالتقرير . وهذا الشكل ، يتيح للكاتب أن يختار بشكل سريع العناوين التي يضمنها الهيكل العام دون النظر إلى البناء اللغوي للجمل المستخدمة في هذه العناوين . بالإضافة إلى ذلك فإنه يتميز بسهولة تبديل الموضوعات الفرعية ونقلها من مكان إلى آخر وفقاً لارتباطها بتسلسل الموضوع الرئيسي الذي يعرضه التقرير .

إلا أن الصفة المهمة في هذا النوع الموضوعي ، هي إمكانية المراجعة السريعة لتنظيم الجزئيات وفرض مستوى عال للوضوح والتكامل بالهيكل العام ككل والتركيز على نقاط القوة فيه .

والهيكل العام الذي يعتمد على الموضوعات ذو قيمة كبيرة بالنسبة للتقارير القصيرة والطويلة على السواء نتيجة لإمكانية الانتفاع بالمزايا السابق الإشارة إليها .

أما الشكل الثاني ، فيعتمد على تراكيب لغوية في شكل جمل متعارف عليها دون النظر إلى مستواها سواء كانت عناوين رئيسية أو فرعية . وتستخدم هذه التراكيب اللغوية (الجمل) للدلالة على قسم متميز في التقرير . إلا أن هناك خطأ شائعاً لا بد من تفاديه، وهو كثرة الجمل الانتقالية التي تستخدم لربط أجزاء التقرير . بالإضافة إلى كثرة استخدام كلمات الربط التي لا محل لها مثل : بالإضافة إلى ذلك ، فضلاً عن ذلك . وهذا يعطي صورة غير لائقة بالكاتب حيث كان يمكنه أن يضمن هذه المعلومات في بنود بذاتها بدلا من محاولة ربطها بمجموعة أخرى من المعلومات .

وفيما يلي مثال لرؤوس الموضوعات المستخدمة في أحد أجزاء تقرير يعتمد على الهيكل العام اللغوي:

١- إن مسئولية القائد تنصب على كل ما يقع تحت إمرته .

أ- يتولى مسئولية اختيار الموقع .

ب- يتولى مسئولية استخدام المواد .

ج- يتولى مسئولية تدعيم نظام التمويه على الموقع .

وعلى ذلك فإنه من الأفضل استخدام الهيكل الموضوعي كلما أمكن ذلك نظراً لما يمكن أن يقع فيه الكاتب المبتدئ من أخطاء نتيجة لاستخدام الشكل اللغوي للهيكل العام .

د- مراجعة الهيكل العام للتقرير :

تعد هذه الخطوة آخر مرحلة لتحديد الهيكل العام بصفة مبدئية . وتهدف إلى التحقق من دقة واكتمال نقاط البحث التي سيتناولها التقرير .

وعلى ذلك يطرح الكاتب عدة أسئلة لإجراء المراجعة على الهيكل العام .

● هل اتبع ترتيب رؤوس الموضوعات المستخدمة في الهيكل أساساً واحداً ؟
سواء كان هذا الأساس تاريخياً أو جغرافياً ، أو غير ذلك من الأسس السابقة الإشارة إليها .

● هل هناك تكرار أو ازدواج بين رؤوس الموضوعات بصفة مبدئية ؟ وهل هي في المستوى الصحيح من الترتيب وفقاً لمستوى أهميتها في خدمة موضوع البحث ؟

● هل الموضوعات الأقل أهمية قد فرغت من الموضوعات الرئيسية التي تتعلق بها فعلاً ؟ أم نسبت إلى رؤوس موضوعات أخرى لا ترتبط بها ؟

● هل حددت رؤوس الموضوعات بوضوح سواء باختبار الكلمات المناسبة أو بالترادف في العناوين أو غير ذلك من الاشتراطات التي يتعين الأخذ بها عند اختيار العناوين الفرعية ؟

فإذا كانت الإجابات على هذه الأسئلة بالإيجاب ، فإنه لن يكون هناك ما يحول دون البدء في جمع المعلومات ومن ثم كتابة مسودة التقرير .

المرحلة الثانية : أماكن ومصادر المعلومات :

يمثل تحديد أماكن البحث ومصادر المعلومات المرحلة الثانية من خطة العمل الخاصة بتخطيط التقرير . وفي هذه المرحلة لا بد لكاتب التقرير من التعرف على الأماكن التي يمكن أن يعثر فيها على المعلومات المطلوبة لتقريره. إلا أن اختيار هذه المصادر لا بد أن يأخذ الأهمية المناسبة حتى يمكن الوصول إلى الأدلة الأساسية والمعلومات ذات النفع . فليس هناك أسوأ من حشو التقرير - بالحقائق والإحصائيات والرسومات البيانية والخرائط التي تظهر وكأنها جمل من المعلومات لا تتضح له أية ملامح - دون أن تفيد كل هذه المعلومات في الوصول إلى نتيجة محددة .

أو أن يعرض التقرير معلومات بسهولة ووضوح ، ملخصة تلخيصاً جيداً، دون أن يجد القارئ فيها أي سند يؤيد ما توصل إليه التقرير من نتائج .

ويهمنا في هذا المجال أن نتعرف بسرعة على ماهية المعلومات اللازمة للتقرير. إن القارئ لا يهتم من التقرير كمية المعلومات التي يقدمها وإنما يتوقع معلومات معينة سبق تجهيزها للعرض . وحيث أن المعلومات التي تم جمعها ليست كلها بالضرورة ذات نفع له أو تتعلق بشكل مباشر بموضوع التقرير ، لذلك يمكن تعريف المعلومات المطلوبة للتقرير على النحو التالي :

"إنها الحقائق التي تخدم التقرير والتي تتعلق بالموضوع بشكل مباشر، وتؤدي إلى استخلاص نتائج محددة ، أو تخدم نتيجة معينة ، وتمثل في هذه الحالة دليلاً أو سنداً على صحة هذه النتيجة .

أولاً : مصادر المعلومات :

فيما يلي أهم مجالات البحث التي يمكن عن طريقها الحصول على المادة المطلوبة للتقرير .

أ- تمثل السجلات الخاصة بالجهة أو الهيئة ، وملفاتها ، ومختلف المستندات الخاصة بها مثل : الخطابات والمذكرات والتقارير السابقة ، في نفس الموضوع ، والتقارير الرسمية سواء كانت من معاونين أو من الإدارات الأخرى وكذلك العقود التي تبرمها الجهة - مصدراً هاماً من المصادر المكتبية لمعلومات يمكن أن يجد فيها كاتب التقرير مادة وفيرة تتعلق بموضوع بحثه .

ب- يدخل ضمن مصادر البحث ، خبرة ومعلومات كاتب التقرير ذاته من واقع ملاحظاته وحياته العملية أو كتاباته السابقة في تقارير مماثلة . نظراً لأهمية هذه المعلومات في توجيه التقرير الوجهة الصحيحة نتيجة للاستفادة من هذه الخلفية لكاتب التقارير .

ج- المجال الثالث من مصادر البحث ، هو الكتب والمطبوعات التي تصدرها الأجهزة الحكومية أو المصالح إلى جانب التقارير السنوية للهيئات والمجلات والجرائد المهنية التي تتعلق بموضوع التقرير .

د- يضم إلى هذا ما يجريه كاتب التقرير من تجارب أو فحوص أو أي دراسات تجريبية تتم تحت إشرافه وتوجيهه . فنتائج هذا كله تمثل مصدراً هاماً للمادة التي يمكن أن يضمنها تقريره .

هـ - استمارات الاستقصاء ، يمكن أن تحقق لكاتب التقرير حصيلة هائلة من المعلومات التي يمكنه الحصول عليها بالمقابلة الشخصية ، أو بإرسالها بالبريد إلى المختصين أو عمل جلسات مناقشة حول هذه الاستمارات .

و- مقابلة المتخصصين ، لا شك أن أهم مصدر يمكن أن يبدأ به كاتب التقرير عمله في جمع المعلومات ، هو مقابلة المتخصصين في موضوع

التقرير . فلا شك أن زيارة لهؤلاء المتخصصين سوف تفتح أمام كاتب التقرير أفقاً واسعاً من المعلومات يمكن أن يتحصل عليه نتيجة لخبرة هؤلاء المتخصصين في هذا الموضوع بالذات ، مما يعطي دفعة قوية لكاتب التقرير الذي يحصل نتيجة لهذه الزيارة على تهيئة كاملة لاستيعاب موضوع البحث سواء بالنسبة للأفكار المعطاة له أو التي استنبطها بنفسه من واقع هذه المعلومات المتخصصة .

وفي جميع الأحوال فإن على كاتب التقرير أن يستوعب تماماً فن الحصول على المعلومات التي يحتاجها لتقريره ، إذ أن كل مجال من مصادر البحث له سماته الخاصة وأساليبه التي تتناسب مع كيفية استخلاص المعلومات من هذا المصدر بالذات .

وحتى يمكننا التعرف على كيفية التعامل مع كل مصدر من مصادر المعلومات نعرض هنا لأهم السمات والخصائص لبعض وسائل الحصول على المعلومات من مصادرها المبدئية أو الثانوية .

ثانياً : وسائل جمع المعلومات وتسجيلها :

أ- القراءة :

من الواضح أن القراءة تمثل الوسيلة الأولى المستخدمة لجمع المعلومات حيث تقدم خلفية مناسبة للموضوع عن طريق الرجوع إلى الكتابات السابقة في الموضوع و تلخيصات التقارير السابقة وهي بذلك تمنع تكرار جهود سبق أدائها في بحوث سابقة ، وبالتالي تحدد للكاتب ما هو الجديد الذي يمكن أن يستهدف في تقريره وما هي النتائج التي يمكن أن يضيفها إلى النتائج التي حققتها الكتابات السابقة .

ومن جهة أخرى فإن هذه الوسيلة من وسائل جمع المعلومات تؤدي إلى فتح المجال لقراءات جديدة في نفس الموضوع . قد تحقق إضافات جديدة لتدعيم الفحوص أو الاختبارات التي يقوم بها كاتب التقرير أو على الأقل مراجعة نتائج هذه الاختبارات وبالتالي فهي تقدم جزءاً متميزاً من المادة اللازمة للتقرير ، كما تتيح القراءة أيضاً التعرف على معلومات مهمة من واقع التقارير الإدارية التي تقدم للمديرين ، حيث أن التقارير التي يعدها الزملاء في نفس المجال تؤدي إلى الحصول على معلومات مفصلة ، دقيقة ومتكاملة .

ولعل أهم مميزات "القراءة" هي إعداد بيبليوجرافيا (قائمة بالكتب في موضوع واحد) يمكن أن يوجه الكاتب إلى مصادر لها وزنها في تحديد حجم العمل المطلوب ومدى اتساعه .

إلا أن هناك تحفظاً مهماً على استخدام هذه الوسيلة ، وهو أن ليس المهم تسجيل ملاحظة (note) عن كل ما يقرأ . وإنما يفضل أن يفهم الكاتب ما يجمعه وأن يستوعب الأفكار الأساسية للموضوع . بالإضافة إلى أخذ ملاحظاته (notes) عن النقاط المعقدة أو الصعبة ، عن الأرقام المؤثرة في موضوع البحث والأسماء التي لها وزن معين للاستشهاد بما صدر عنها من أقوال لها أهميتها من الناحية العلمية .

ب- التجربة والملاحظة المباشرة :

يعني التجريب التعرف الأولي على الحقائق المتعلقة بموضوع التقرير وعلى ذلك فلا بد أن يؤمن لهذا النوع من وسائل الحصول على المعلومات الأولية **Primary information** المدخل أو الأسلوب العلمي الذي يحول دون تأثر النتائج المحققة من هذه المعلومات بالمشاعر الشخصية أو المعتقدات السابقة للباحث . حيث أن هذا الأسلوب يمثل الأساس للمدخل الموضوعي

الذي يتناسب مع استخدام وسيلة التجربة والملاحظة المباشرة لتسجيل المعلومات والحقائق الخاصة بموضوع التقرير . فهو يقوم على تسجيل الحقائق المجردة دون أي تدخل من الباحث . وبالرغم من أن الباحث يبدأ بحثه بتخمينات معينة أو افتراضات مبدئية ، إلا أن التجربة التي يقوم بها ليست لإثبات صحة ما افترضه ، إنما لاختبار صحة هذه الافتراضات . وعليه في هذه الحالة قبول الحقائق التي قد تخالف ما يعتقد . حيث لا بد أن يكون على استعداد بصفة دائمة لإعادة النظر في افتراضاته عندما يتطلب الأمر تعديلها ، فإن سمعته وخبرته كباحث تعتمد أساساً على دقته وحيدته وقدرته على تطبيق الأساليب الفنية المناسبة لمجال بحثه .

وبالرغم من أن التقرير النهائي لا يتعرض لطريقة العمل التي اتبعت في البحث إلا أن من الضروري تحديد الطريقة المتبعة بدقة . وبذلك يمكن توضيح أسباب اختيار هذه الطريقة من غيرها حيث يتضمن كافة التفاصيل التي تساعد في تدعيم اختيار هذه الطريقة دون سواها .

ج- العينات :

تتضح أهمية استخدام العينة كوسيلة لجمع البيانات أو المعلومات نظراً لأننا لا يمكن أن نحصل على كل المعلومات اللازمة عن موضوع التقرير من كل أفراد مجتمع البحث . ومن ثم نلجأ إلى تعميم الحقائق التي نحصلها من هذه العينة ، على المجتمع الكبير الذي تنتمي إليه هذه العينة . ومن هنا فلا بد أن تمثل العينة أهمية كبيرة لدى الباحث .

وهناك عديد من الأسئلة التي يتعين الرد عليها حتى تكون هذه العينة ممثلة للمجتمع موضع الدراسة :

● حجم العينة ؟

● زمن العينة ؟

● عدد مفردات العينة ؟

● الأساليب والعمليات المستخدمة في الحصول على المعلومات من هذه العينة؟

وليس من الممكن اختيار عينة ممثلة دون معرفة المجتمع الذي يفترض أن تمثله . وليس المهم أيضاً تحديد حجم العينة بقدر أهمية تحديد طريقة الاختيار ، فإن الاختيار الجيد لعينة مكونة من ١٠٠ مفردة أجدى بكثير من اختيار رديء لعينة مكونة من عدة آلاف مفردة . وتوضح أهمية الاختيار الجيد بشكل كبير إذا عرفنا أن جميع العينات دون استثناء لا بد أن تحمل نتائجها نسبة من الخطأ المسموح به ، وأن محاولة تخفيض هذه النسبة إلى النصف يستلزم زيادة حجم العينة إلى أربعة أضعافها .

ولما كانت النتائج المحققة في التقرير هي موضع اهتمام قارئه ، لذلك فإنه لا يهمله التعرف على المعلومات التي جمعت بطريقة العينة ، بقدر ما يهمله ما يحصل عليه من نتائج محققة عن طريق هذه الوسيلة . وبالتالي لا بد أن نأخذ في اعتبارنا أن تكون هذه العينة ممثلة حقيقة ، وألا نهمل نسبة الخطأ المسموح بها عند تعميم نتائجها على مجتمع البحث الخاص بموضوع التقرير .

د- الاستقصاءات والمقابلة الشخصية :

تعتبر هذه الوسيلة من وسائل جمع المعلومات - سبيلاً رئيسياً لتوفير المعلومات المطلوبة لإعداد التقرير . والنتائج المحققة في هذا المجال تؤدي إما إلى مزيد من البحوث أو الاستعانة بالخبراء المتخصصين وإما إلى أسانيد حيوية لما توصل إليه التقرير من نتائج .

ويحدد الهدف مدى وشكل الاستقصاء أو المقابلة اللازمة للحصول على المعلومات المطلوبة . حيث أن من طبيعة استخدام استمارات الاستقصاء أن تطرح عدة أسئلة محددة على عديد من الأشخاص بما يتيح تويب الإجابات وجدولتها في شكل بيانات إحصائية.

● المرحلة الثالثة : الجدول الزمني لإعداد التقرير :

تمثل هذه المرحلة الخطوة الأخيرة في سلسلة إجراءات التخطيط لإعداد التقرير حيث يبدأ بعدها مباشرة إعداد التقرير . ولا شك أن تعدد الخطوات اللازمة قبل كتابة التقرير في شكله النهائي يستلزم تحديد الوقت الذي يتناسب مع كل خطوة من خطوات التخطيط أو الإعداد . بحيث يحدد كاتب التقرير مدى الزمن المناسب للانتهاء من كل خطوة على حدة وفي النهاية ينتج لديه الزمن الإجمالي اللازم للانتهاء من إعداد التقرير ومن ثم البدء في كتابته .

ولا شك أيضاً أن اتباع هذا الأسلوب في العمل لا بد أن يثمر في النهاية بحيث يأتي التقرير مطابقاً للمستوى المطلوب إلا أن هذا الجدول لا يكون مفتوحاً بدون حدود ، إذ نلاحظ أن أي تكليف يصدر من طالب التقرير - مهما كان مستواه الإداري - لا بد أن يقترن بموعد محدد لتقديم هذا التقرير . والتقرير يفقد حدثه أساساً إذا قدم بعد الوقت المطلوب فيه ، ومن الطبيعي أن التقرير الذي يطلبه الرئيس لا بد أن يصله في الوقت الذي يناسبه - خاصة وأن له الولاية على كاتب التقرير بما له من صلاحيات رئاسية . ونوضح فيما يلي - بيان المراحل التي يلزم تحديد زمني مناسب لها لتخطيط، وإعداد التقرير :

أ- التخطيط :

● التعرف على المشكلة المطلوب بحثها والاحتياجات التي يلزم للتقرير تغطيتها.

● رسم خطة العمل : تحديد الهيكل العام المبدئي .

● تحديد مصادر البحث ووسائل جمع المعلومات المناسبة .

ب - الإعداد :

● تحديد المشكلة وتجزئتها إلى رئيسية وفرعية .

● جمع واختبار وتسجيل المعلومات .

● ترتيب الحقائق للهيكل العام النهائي .

● استنباط الحلول المقترحة وبدائلها .

● اختيار الحل الموصى به وتسبيب الاختيار .

● صياغة التقرير ، ومراجعته قبل وبعد كتابته على الكمبيوتر .

ولا شك أن كل مرحلة من هذه المراحل لها مشكلاتها وأساليبها الخاصة بها التي يتعين على كاتب التقرير ليس فقط التعرف عليها ، وإنما لا بد له من التمرس على التعامل معها . خاصة إذا أخذنا في الاعتبار أن هناك متغيرات لا يمكن التحكم فيها على النحو الذي نراه عند استخدام وسائل جمع المعلومات وتسجيلها ، التي تقوم على التعامل مع الأشخاص أو نحو ذلك - مما يستتبع ضرورة الحرص الشديد والدقة البالغة في معالجة المعلومات التي توفرت عن اتباع هذا السبيل . بالإضافة إلى أهمية التقيد بالزمن المحدد للحصول على هذه المعلومات ، وإلا تعرض كاتب التقرير لاحتمال فقد كل وقته في عملية جمع المعلومات دون حساب لما تتطلبه المراحل الأخرى من وقت مطلوب .

