

الشروط الواجب توافرها في التقرير

تؤدي التقارير دورها الكبير في تسيير دفة الأعمال الصناعية والتجارية. ونظراً لتساعد أهمية هذا الدور ، كان من الضروري الاهتمام بوضع قواعد تحدد :

- الشكل أو الهيئة التي يكون عليها التقرير بصفة عامة .
- كيفية عرض موضوع التقرير بوضوح مقبول مما يضمن الترتيب المنطقي لتوارد الأفكار المعروضة بالتقرير .
- كيفية عرض الحقائق والأسانيد التي يدعم بها الكاتب ما توصل إليه من نتائج في التقرير .

فإذا أخذنا في الاعتبار أنه يتعين على الكاتب تحقيق بعض الاشتراطات ينبغي عليه مراعاتها تماماً أثناء الكتابة ، لعرفنا أهمية وضع قواعد لكتابة التقارير - تؤدي ليس فقط إلى كتابة التقرير بشكل جيد ، وإنما تحقق الأساس السليم لتعليم هذه الأعداد المتزايدة من العاملين في الأجهزة الإدارية ، طريقة الكتابة الجيدة للتقارير .

وقبل أن نتعرض لمناقشة هذه القواعد ، لا بد لنا أن نتعرف على العوامل التي تدخل في تحديد نوعية الكتابة المطلوبة لتحرير التقرير .

- ١- إن على كاتب التقرير ، أن يكتب تقريره من وجهة نظر القارئ - بمعنى أن يتخيل نفسه وقد حل محل قارئه . وبالتالي يمكن أن يضمن أن ما

يكتبه يغطي فعلا ما يحتاجه القارئ من قراءته لهذا التقرير . ومن ثم يتأكد الكاتب من استيعاب قارئه لكل المضمون الذي يريد الكاتب نقله إليه بنفس المعنى المقصود .

٢- من الضروري أن يعرف الكاتب كيف يعبر عن نفسه بوضوح ودقة، حتى لا يعطي لقارئه فرصة التفسير الخاطئ لأي فكرة من الأفكار الواردة بالتقرير .

٣- لا بد أن يتمتع الكاتب بحساسية شديدة تجاه اختيار الحقائق اللازمة للتقرير والتي تؤدي إلى الوصول لنتائج محددة . واستبعاد غيرها من الحقائق التي لا تخدم فكرة التقرير أو موضوعه .

وبالرغم من أن شكل ونظام التقرير ليس هدفا في حد ذاته ، إلا أنهما وسيلة مهمة ومؤثرة لنقل المعلومات إلى القارئ . ولكن القارئ لا يهتم بشكل ونظام التقرير ، بالقدر الذي يهتم بما يحتويه التقرير . وعلى ذلك فإن مهمة الكاتب تتركز في هذه الناحية لإبراز ما يريد عرضه بالتقرير وليس كيف يعرضه .

وعلى ذلك لا بد أن يتميز نظام الكتابة بالتركيز على إشباع اهتمامات القارئ وألا يكون ملفتا للنظر في حد ذاته كشكل جمالي فقط . فالكلمات والجمل ما هي إلا وسيلة تعاون في تحقيق التقرير الجيد . ومن هنا فإن أي قواعد لتنظيم كتابة التقارير تستهدف بالأساس إتمام عملية الاتصال بين الكاتب وقارئه .

وفيما يلي بعض القواعد الرئيسية التي تحقق الاشتراطات اللازمة في التقرير :

٥٥ أولاً : التكامل ووحدة الموضوع :

يقصد بالتكامل في التقرير ، أن يكون هناك هدف ظاهر من كتابة التقرير بحيث تتجمع حوله كل العناصر الداخلة في التقرير وتوجهه إلى تحقيق هذا الهدف . إن كل جزء في التقرير ، بل وكل فقرة أو جملة لا بد أن توجه لخدمة هذا الهدف . بحيث تصبح الجملة في هذه الحالة لبنة ضمن وحدة أكبر هي الفقرة ، والفقرة وحدة في جزء من أجزاء التقرير التي تؤدي في النهاية إلى اكتمال بناء التقرير .

وبصفة عامة فإنه يتعين وضع الأفكار المهمة في البداية يليها الأقل أهمية. أما الحقائق التي لا تعاون بصفة أصلية في التوصل إلى النتائج فإن مكانها في الملاحق . ولذلك فعلى الكاتب التعرف أساساً على ما سيضمنه التقرير ، وما ستتضمنه الملاحق . بحيث يقوم كل جزء من أجزاء التقرير بالوظيفة الأصلية المطلوبة منه للمعاونة في تحقيق نتائج التقرير .

كذلك يختلف مستوى العناية المطلوب عند مناقشة الموضوعات المهمة عن المستوى المطلوب لمناقشة الموضوعات الأقل أهمية . حيث لا بد من التعمق والتركيز عند مناقشة الموضوعات المهمة .

من هنا يمكن أن يتحقق التكامل في التقرير بما يضمن وصول المعنى المطلوب إلى ذهن القارئ .

٥٦ ثانياً : الوضوح :

تقاس درجة وضوح الكتابة بمدى فهم القارئ للمعنى المراد نقله إليه . يضاف إلى ذلك أثر المستوى الثقافي للقارئ الذي يختلف حسب مجال عمله أو نشأته في منطقة جغرافية معينة .



ومن هنا فإن درجة الوضوح تتأثر باختيار الألفاظ ، والمستوى الثقافي للقارئ وكذلك عدد الأفراد الذين سيوجه إليهم المعنى .

ونعرض هنا لبعض من مساعدات الإيضاح التي يمكن استخدامها في كتابة التقارير :

أ- اختيار الألفاظ المناسبة :

من الطبيعي أن تزداد درجة الوضوح باستخدام الألفاظ الشائعة في محيط عمل القارئ وبيئته سواء كانت عالمية أو محلية . وعلى ذلك فإن استخدام الكاتب للألفاظ السهلة البسيطة ، لا بد أن يساعد في زيادة إيضاح الفهم لدى قارئه .

يضاف إلى هذا ، أهمية استعمال الكلمات التي تدل على معنى محدد إذ أن حلول كلمة محل أخرى يمكن أن يؤدي إلى اختلاط المفهوم المطلوب وصوله للقارئ مثل :

Economic System

نظام اقتصادي

ب- ترابط الأفكار والجمل :

يؤدي توارد الجمل وفقاً للترتيب المنطقي ، إلى وضوح الفكرة وتسلسلها لدى القارئ . بحيث يصبح التقرير في النهاية مجموعة من الأفكار التي تؤدي إلى نتائج محددة . يعاون في هذا ترابط الكلمات داخل الجمل وفقاً للتركيب اللغوي السليم على النحو الذي نراه في ترتيب الفعل ، والفاعل ثم المكملات الأخرى للجملة (مفعول به ، صفة وموصوف ، مضاف ومضاف إليه . . . إلخ)^(١) .

وتتعدد وسائل الارتباط ، على النحو التالي :

- ألفاظ الارتباط ، مثل : لذلك ، من جهة أخرى ، ومن ثم . . . إلخ .
- جمل الربط ، وهي الجمل التي تستخدم للربط بين فكرة رئيسية وفكرة أخرى تالية ، بحيث يتم التمهيد لدى القارئ لتقبل مناقشة الفكرة الجديدة كنتيجة لقيام جملة الربط بتغطية المرحلة الانتقالية بين فكرة انتهت من قراءتها وفكرة أخرى في الطريق إليه .
- الفقرات الانتقالية ، وتستخدم أساساً في التقارير الطويلة لتساعد على الربط بين أجزاء التقرير في ذهن القارئ . مما يساعده على تذكر الأفكار الرئيسية التي سبق عرضها في التقرير . وبالتالي تكون لديه الخلفية المناسبة لاستيعاب الأجزاء التالية .

ج- تعريف المصطلحات : Definitions

قد تساعد التعاريف على وضوح موضوع التقرير إلا أن المصطلحات الفنية لا يسهل شرحها بلغة عادية . ويمكن القول بأنه يجب على كاتب

(١) انظر الملحق (٢) .

التقرير أن يعرف كل مصطلح يستخدمه حتى يمكن للقارئ أن يستوعب ما يعنيه الكاتب بهذا المصطلح بالذات .

د- إبراز الأفكار الرئيسية في التقرير :

ويتم ذلك بوضعها كعناوين رئيسية في مواضع ملفتة لنظر القارئ سواء كبدائيات للفقرات أو بدايات لأجزاء مهمة بالتقرير . وقد تظهر هذه الأفكار المهمة أيضاً في صورة أجزاء منفصلة مثل الملخصات التي تعرض نتائج التقرير في بداية التقرير ذاته .

يساعد في ذلك بنط الحرف المستخدم حيث نرى لدينا عدة نماذج من الحروف يمكن اختيار ما يناسب منها لإبراز شكل العنوان الرئيسي أو أن هذا الجزء بالذات الذي يحتوي على الفكرة الرئيسية .

هـ ثالثاً : الإيجاز:

يعني الإيجاز ، نقل المعنى إلى القارئ بأقل عدد ممكن من الألفاظ . بحيث توجه كل أجزاء ومحتويات التقرير لخدمة الهدف الأساسي وهو الوصول إلى نتائج يمكن أن يعرضها التقرير . ومن ثم نضمن عدم وجود أية إضافات لا محل لها سواء في أجزاء التقرير أو الفقرات أو حتى الكلمات. لذلك فإن الإيجاز يرتبط ارتباطاً مباشراً بوحدة الفكرة **Unity** وأيضاً بالوضوح **Clarity** خاصة وأن هناك تأثيراً متبادلاً بين الإيجاز والوضوح فالوضوح يؤدي إلى استبعاد أية زيادة والإيجاز يؤدي بدوره إلى الوضوح .

ولتحقيق الإيجاز عدة أساليب ، يمكن الاستعانة بها دون إخلال بالمعنى

منها:

أ- الاستغناء تماماً عن التفاصيل التي تعرف مسبقاً أن القارئ لن يلتفت إليها على النحو الذي نلمسه في التعاريف بأساليب الاستقصاء أو طرق البحث التي تم استخدامها وتكون معروفة على نحو مفصل لغالبية القراء .

كذلك الاستغناء عن المادة التي لا ترتبط بموضوع التقرير . أما إذا كان ارتباطها لا يرقى إلى القدر الذي يلزم معه إدراجها في صلب التقرير فإنه يمكن ترحيلها إلى الملاحق لعرضها هناك .

ب- الابتعاد عن استخدام الجمل الضخمة الطنطنة دون أي داع ، حيث تصبح إضافات غير مقبولة لدى القارئ . وإنما يحسن استخدام الجمل القصيرة فهي سهلة الإدراك نتيجة لاقتصارها على عرض فكرة واحدة ، مما يتبع عدم تشتيت انتباه القارئ نتيجة لقدرته المحدودة على الانتباه .

وبالرغم من أن الجمل الطويلة لا تكون مناسبة في كل مجال ، إلا أنه لا بد من الاستعانة بها في أضيق الحدود نظراً لأن هناك بعض المواطن التي لا تصلح فيها الجمل القصيرة مثل عرض فكرة متشعبة لا بد فيها من جملة اعتراضية مثلاً . أو لضرورة تغيير نغمة سرد الحقائق Rhythm التي يسير عليها لمنع الملل من القارئ .

ج- الإيجاز في الفقرات . وينطبق نفس المبدأ السابق ذكره ، على الفقرات أيضاً . وبالتالي يمكن أن تؤمن استيعاب القارئ للأفكار الواردة في الفقرة . وقد دلت البحوث إلى أن الفقرة القصيرة تكون أكثر قابلية للقراءة ويستحسن أن تتراوح بين ٧٥ ، ١٠٠ كلمة في الكتابة غير الفنية .

رابعاً : سهولة القراءة Readability :

وتعني بالنسبة للتقرير تسهيل مهمة القارئ إلى أقصى حد ممكن . فهي تهدف بالأساس إلى عزل واستبعاد أي شيء يمكن أن يحول دون وضوح

المعنى أو عدم وصوله مباشرة إلى القارئ ، أو الإقلال من اهتمامه بما يقرأه في التقرير .

والكتابة الجيدة بطبيعتها ، كتابة بسيطة وسهلة ، وكلما كانت الفكرة المكتوبة بسيطة كلما أحسن التعبير عنها . وهذه بطبيعة الحال مسئولية كاتب التقرير الذي عليه أن يجعل من المادة التي يقدمها، سهلة القراءة كلما أمكن ذلك.

وحتى يمكن أن نعرض لبعض القواعد التي تساعد على الكتابة الواضحة، لا بد أن نتعرف مبدئياً على بعض الأخطاء التي تزيد من صعوبة القراءة .

أ- بعض الأخطاء التي تؤدي إلى عدم سهولة القراءة :

١- استخدام الجمل الاعتراضية لتدعيم الجملة الأصلية . بالرغم من أن الجملة الاعتراضية تفيد في خدمة النص بالجملة الأصلية ، إلا إنها تؤدي إلى صرف انتباه القارئ عن التركيز على الفكرة الموجودة بالجملة الأصلية . فمن الطبيعي أنها تقلل من سرعة القراءة ، حيث أن القارئ عندما ينتهي من الجملة الاعتراضية يضطر لقراءة الجزء الأول من الجملة الأصلية مرة أخرى لربطه بالجزء الأخير فيها .

٢- بدء الجمل بكلمات لا تتعلق بصلب الفكرة مثل البدء بكلمات بالنظر إلى أو بالإضافة إلى ذلك . . . الخ .

٣- عدم استخدام الجمل الموجزة التي تدل على المعنى مباشرة دون تمهيد مثال: " ومن الطبيعي أن نلاحظ أن أهم الأسباب فيما يتعلق بتزايد أسعار البترول تأتي عن طريق . " حيث يمكن استبدال هذه الجملة على النحو التالي :

إن أهم مسببات تزايد أسعار البترول تنتج عن . . . "

ب- بعض قواعد الكتابة ، التي تساعد على سهولة القراءة :

١- على النحو الذي وضحناء عند مناقشة عنصر الإيجاز . نلاحظ أن الجمل القصيرة أو مختلفة الطول تساعد في استيعاب القارئ للأفكار الواردة . وينطبق هذا أيضاً على طول الفقرات أو الأجزاء المكون منها التقرير .

٢- يساهم استخدام الألفاظ المتعارف عليها في بيئة القارئ ، على وضوح الأفكار واستيعابها بسهولة ، وبالتالي يمكنه ذلك من القراءة السريعة .

٣- من المفضل استخدام الفعل المبني للمعلوم ولا يستخدم المبني للمجهول إلا في حالة الرغبة في تعميم الجملة وليس تخصيصها للنقطة الجاري مناقشتها.

٤- لا بد لكاتب التقرير أن يكون محدداً في عرض الأرقام وفي التفاصيل التي يذكرها بحيث لا يترك قارئه في متاهة من التفاصيل والأرقام .

٥- استبعاد أية تفاصيل لا تلزم لإيضاح الأفكار المعروضة . فهذا في حد ذاته يخفض من الوقت المطلوب لقراءة التقرير .

٦- إن تكامل الموضوع ووحدة الأفكار التي يعرضها الكاتب في تقريره تشارك بنصيب كبير في تسهيل عملية القراءة . سواء كانت وحدة الفكرة تخص جملة واحدة أو فقرة واحدة أو حتى جزء من أجزاء التقرير .

خامساً : الدقة في الكتابة :

إن أهم مقومات التقرير ، ليست فقط دقة عرض وسلامة المادة التي يتضمنها ، وإنما أيضاً الطريقة التي تساعد على فهم القارئ لما يعرضه التقرير .

ويتحدد مستوى الدقة في كتابة التقرير وفقاً لأحد المستويات التالية:

- أن يكتب التقرير بطريقة لا يمكن معها ، أن يخطئ القارئ في فهم الأفكار المعروضة ، وبالتالي نضمن استيعابه لها تماماً .
- أن يكتب التقرير بطريقة يحتمل معها أن يفهم القارئ الأفكار المعروضة ولكن بمشقة تتطلب منه مجهوداً إضافياً للفهم .
- أن يكتب التقرير بطريقة يحتمل معها أن يخطئ في فهم الأفكار المعروضة . ومن ثم نترك أمامه فرصة التخمين والفهم الخاطئ .
- أن يكتب التقرير بطريقة تؤدي بالضرورة إلى الفهم الخاطئ . ومن هنا لا يحصل القارئ على أي نتيجة من التقرير . وهذه أسوأ المستويات التي يمكن أن يصل إليها كاتب التقرير في كتابته .

وحتى نضمن المستوى الأول الذي يستوعب فيه القارئ للأفكار التي يقدمها التقرير ، لا بد أن نحقق دقة العرض وسلامة المادة المعروضة وصحتها . وهذا لا يتأتى إلا بتطبيق كافة القواعد التي تؤدي إلى وحدة الموضوع ، الوضوح ، الإيجاز ، سهولة القراءة ، سواء بالنسبة لما يعرض أو بالنسبة لطريقة العرض المتبعة .

وتتبع دقة العرض وسلامة المادة من حرص الكاتب ومسئوليته تجاه ما يكتب وتجاه القارئ الذي سيقدم إليه التقرير .

لذلك فلا مجال عند كتابة التقارير لاستخدام اللغة العادية أو إصدار الأحكام المبتسرة التي لا تقوم على أساس سليم . وإنما لا بد أن تحل محلها النتائج والتوصيات المقترحة المدعمة بالأسانيد والحقائق . حيث يلزم للتوصل إليها توجيه عناية خاصة تفوق أية كتابات أخرى. فالكتابة العلمية لا تكتفي

بالبحث السطحي وإنما لا بد من البحث المتمعن الموضوعي الذي يقيم كل العناصر التي تتناولها الكتابة العلمية ، بعد ذلك يختار الكاتب نتائج التقرير على أساس أقوى الاحتمالات وتقييمها حتى نصل إلى أفضل النتائج المحتملة التي يمكن أن تؤدي إلى حل المشكلة التي يبحثها التقرير . وبهذا نحقق الأسلوب المناسب لعرض وحل المشكلة موضع التقرير على نحو دقيق صحيح .

ونعرض فيما يلي بعض المقومات التي تساعد في تحقيق دقة الكتابة :

- إن عدم تحيز الكاتب لفكرة معينة يتيح له إمكانية تعديل فروضه الأولية نتيجة لمخالفاتها للنتائج التي تحققها الملاحظة والتجريب . ومن ثم يساعده ذلك على تحري الدقة في الكتابة .
- إن التقرير لا يكتفي بعرض الحقائق المجردة وإنما يتضمن رأي الكاتب فيها . ولذلك فإن من المهم أن يوضح الكاتب بشكل محدد - لا يقبل الشك- ما يعرضه من حقائق وما ينبع عن ذاته من رأي شخصي .
- أن يتوخى الموضوعية في المقارنات التي يعقدها بين المسائل المطروحة في التقرير حيث لا يجوز أن تقوم المقارنة بين متغيرات لا تجمعها وحدة الأساس وبالتالي لا تتيح هذه المقارنات سوى نتائج مضللة .
- أن يعتمد في تدعيم ما توصل إليه الكاتب من نتائج على آراء المتخصصين في مجال البحث المشهود لهم بالصدق العلمي .
- أن يدعم الكاتب باستمرار آراءه ونتائجه بما يلزم من أسانيد وحقائق وإحصائيات وما شابه ذلك . فإن هذا يحقق له التدعيم الكامل لعمله .

سادساً : المساعدات البيانية :

تستخدم الجداول ، الخرائط ، الرسومات البيانية والصور لعرض المادة التي يتضمنها التقرير بطريقة أكثر دقة وتحديداً عما يحققه العرض بالجمال والكلمات. ولكن لا يجوز أن تكون هذه المساعدات مجرد إضافات صماء وإنما لا بد أن تساعد في جذب انتباه القارئ وتيسير استيعابه للمادة التي تنظمها . وفي ضوء هذين الشرطين يمكن أن تجد فيها الوسيلة المناسبة الدقيقة لنقل المعلومات التي يحتاج عرضها بالعبارات جهداً كبيراً لنقلها إلى القارئ .

أ- الجداول :

تعتبر الإحصائيات من المصادر المهمة للمعلومات التي يعرضها التقرير. لذلك فإن الكاتب قد يدرج بعضها في الملاحق المرفقة بالتقرير . إلا أنه قد يلجأ في أحيان أخرى إلى تدعيم النتائج التي توصل إليها بما يعرضه من إحصائيات مقارنة لإيضاح العلاقة بين متغيرين . بالإضافة إلى أن القارئ يمكنه استيعاب الحقائق التي يعرضها الكاتب في إحصائياته إذا اتبع الطريقة المناسبة لتوضيح هذه الحقائق لقارئه، على النحو التالي :

- تبسيط وتدعيم ما يعرضه التقرير بالاستعانة بالجدول والإحصائيات.
 - تبسيط عملية المقارنة بين المتغيرات التي تتناولها .
 - عرض البيانات في شكل منظم ومنطقي يساعد على التركيز على البيانات اللازمة وأن يستبعد البيانات التي لا تتعلق بصفة مباشرة بالموضوع .
- ونظراً لأن القراء ليسوا في مستوى واحد ، من حيث إمكانية تعرفهم على المعلومات من واقع الأرقام . لذلك قد يناسب بعضهم ألا يتضمن التقرير أية

جداول تعوق تتبعهم للنص وإنما يمكنهم الرجوع إليها بالملاحق وفقاً لحاجته الشخصية إليها .

ب- الخرائط :

تظهر أهمية الخرائط حيثما يمثل العنصر الجغرافي عاملاً مهماً في عرض البيانات إذا كان استخدام أي من المساعدات البيانية الأخرى لا يرقى إلى تحقيق درجة الوضوح المقصودة من هذه البيانات . ويفضل ألا يلجأ الكاتب إلى الاستعانة بالخرائط إلا في هذه الحالة فقط .

ج- الرسوم والجداول البيانية :

تساعد هذه الرسوم البيانية في عرض العلاقة بين الحقائق التي يقدمها التقرير في شكل مبسط يسهل إمكانية استيعابها على القارئ . حيث أن النقاط التي تمثل خط سير البيانات تركز الضوء على العلاقات المتداخلة والمتشابكة التي تربط بين هذه البيانات وبعضها البعض في أقل وقت ومساحة وبأعلى كفاءة سواء بالنسبة لوضوح هذه العلاقات أو تكاملها .

وتتعدد أنواع الرسومات البيانية نتيجة لتعدد الأغراض التي تتناسب مع استخداماتها . فنجد مثلاً :

١- جداول المنحنى البياني **Curve Charts** : وهي النموذج الشائع من الرسومات البيانية التي تعرض تسلسل البيانات وتتيح عملية المقارنة بين المتغيرات .

٢- جداول الأعمدة **Column Charts** : وتفيد عند عرض البيانات التي تبدأ من الصفر بالنسبة لكل فترة من الفترات على حدة . بحيث توضح التغيرات المصاحبة لتوالي التواريخ .

٣- جداول الأشرطة المصمتة Bar Charts : وتستخدم لتوضيح مدى الفروق عند مقارنة مجموعة بنود ببعضها مع تصوير البيانات وفقاً لتتابعها الزمني. إلا أنه لا يجوز للكاتب استعمالها لعرض الاتجاهات الحالية بالتوزيعات التكرارية (البيانات المبوبة أي التي في فئات وتكرارات) .

د- الصور Pictures :

وهي مثل الرسومات البيانية في أهميتها للتقرير ، تقوم بمهمة التوضيح ونقل الأفكار بدقة كبيرة عما يمكن تحقيقه بالكتابة . وحتى تحقق الصورة الغرض المطلوب منها فإنه يفضل أن يتم تصويرها خصيصاً للاستفادة منها بالتقرير لخدمة الهدف من وجودها أصلاً .

كل هذه المساعدات البيانية تهدف في النهاية إلى المعاونة في توضيح ونقل الأفكار التي يتضمنها التقرير لذلك لا تجد أي تقرير من النوع التحليلي أو أي نوع آخر من أشكال التقرير الطويل إلا ويحتوي على أحد هذه المساعدات إن لم يشملها كلها.

وبانتهاء عرض هذه القواعد التي تعاون على تحقيق الاشتراطات التي يتعين توافرها في التقرير الجيد - يمكن أن نصل إلى أن التقرير باعتبار أنه وسيلة اتصال لا بد أن يهتم الكاتب بالتعرف على كل الوسائل التي تساعد في نقل وجهة نظره بنفس المعنى المقصود إلى القارئ أيأ كان مستواه . وباتباع هذه القواعد السابق الإشارة إليها يمكن أن يتحقق لهذا الكاتب ما يرمي إليه من عملية الاتصال عن طريق التقارير المكتوبة .

خطوات إعداد التقرير

يمثل هذا الجزء من مهمة الكاتب المرحلة التنفيذية التي سبق التخطيط لها. وأن الكاتب بتنفيذ خطته المرسومة ، إذا راعى القواعد التي تحقق الاشتراطات المطلوبة في التقرير الجيد ، يمكنه أن يقطع مرحلة أسهل بكثير من المراحل السابقة . لن تتطلب منه بذل نفس الجهد الذي احتاجته هذه المراحل . حيث تتابع خطوات إعداد التقرير بسهولة ملموسة .

٥ أولاً : تحديد أبعاد المشكلة الرئيسية والعوامل المسببة لها :

سبق أن ذكرنا أن أولى مراحل رسم الخطة التنفيذية لعمل التقرير هي تحديد المشكلة موضوع البحث . وأوضحنا أنه يتعين على كاتب التقرير أن تكون لديه فكرة كاملة وواضحة عن المشكلة بحيث يمكنه على أساسها الانتقال إلى تحديد الهيكل العام بصفة مبدئية . ويمكن للكاتب اتباع بعض الأساليب التي تساعد في تحديد أبعاد المشكلة على النحو التالي :

بالرغم من أن الكاتب قد تكون لديه خلفية سابقة عن مشكلات متشابهة إلا أنه من الضروري أن يستوعب كافة المعلومات بالمشكلة المتاحة لديه . وله في هذا السبيل الاتصال بأي شخص يرى أنه ذو فائدة للتعرف على أبعاد المشكلة سواء كان هذا الشخص هو رئيسه في العمل أو من كلفه به أو العاملين الذين يدورون في المشكلة ذاتها أو المتخصصين . . . إلخ . هذه الأطراف التي تسهل عليه التعرف على الاحتياجات التي يلزم تغطيتها لحل هذه المشكلة.

وقد تكون هذه المشكلة نتيجة للملاحظة الشخصية ، ومن ثم يكون هو أعلم الناس بها وبأبعادها . إلا أن بالرغم من ذلك ، فلا بد له من كتابتها على

نحو يمكنه من الرجوع إلى تفاصيلها في أي وقت سواء بمعرفة الكاتب نفسه أو مساعديه .

ومن واقع تصويره الشخصي لأبعاد المشكلة يمكنه البحث عن العوامل المسببة لها والمؤثرة فيها سواء تسببت هذه العوامل بشكل مباشر في وجود المشكلة أو بشكل غير مباشر . بحيث يتولى بعد ذلك اختبار مدى صحة هذه الافتراضات ومدى ارتباطها بالمشكلة .

وبالتالي يمكنه تحديد العوامل التي تسهم بأكثر الأثر في حدوث المشكلة . وفي النهاية يقوم بترتيب هذه العوامل حسب أهميتها بالنسبة للمشكلة .

هذه الخطوة من مرحلة تحديد العوامل المسببة للمشكلة تمثل مؤشراً لمزيد من البحث . بالإضافة إلى أنها تساعد على إبقاء الهدف بشكل واضح طول فترة البحث وبالتالي تتجمع الجهود كلها للوصول إلى هذا الهدف .

❦ ثانياً : مراجعة وتجهيز البيانات :

بعد تجميع المعلومات من مصادر البحث الأولية والثانوية - وفقاً لخطة العمل السابق وضعها - تتكون عندنا مادة وفيرة يمكن منها استخراج المعلومات والبيانات التي يلزم فحصها واختبارها خاصة إذا كانت مستقاة من واقع استمارات الاستقصاء أو المصادر الأولية بصفة عامة حيث لا بد للكاتب أن يتأكد من أن الشخص الذي تخصصه هذه الإجابات كان قادراً بل وراغباً في إعطاء هذه الإجابات على نحو حقيقي . كذلك عليه أن يتأكد من دقة الإجابات عن طريق مراجعة أسئلة الرقابة التي توجه إلى الشخص الذي يقوم بالرد على أسئلة الاستقصاء .

أما بالنسبة للبيانات المستقاة من المصادر الثانوية فإن التفاصيل المعطاة لا بد أن يكون لها صفة الترابط والدقة بحيث تمثل سندا يمكن أن يعاون في دعم النتائج التي يتوصل إليها التقرير .

ولا تعني عملية فحص وتحليل المعلومات إلا تجهيزها لاستخراج النتائج التي تقدمها هذه المعلومات والبيانات . ولذلك فإن عملية مراجعة وتجهيز المعلومات تمثل مرحلة على قدر كبير من الأهمية لا بد إزاءها من توافر بعض المهارات في كاتب التقرير أو من يكلفه بتجهيز هذه البيانات. حيث لا بد أن يتميز معد البيانات بالمهارة المتخصصة في المجال الذي ينتمي إليه موضوع التقرير، متمتعاً باتساع الأفق ، قادراً على النظرة الشاملة لما يمكن أن يتوصل إليه من مخرجات ولديه المقدرة التنظيمية التي تساعد على الوصول إلى النتائج الدقيقة .

بالإضافة إلى هذه الصفات لا بد أن يتحاشى كاتب التقرير الوقوع في :

- التحيز أو تعميم أحكامه من واقع نتائج محققة من عينة ضيقة .
- الوصول إلى النتائج على أسس غير سليمة أو أسانيد غير قوية .
- افتراض أن ظاهرة معينة تمثل الحالة بأكملها مع أن البيانات تثبت غير ذلك .

● وضع التوصيات على أساس بيانات خام **Raw Material** لم يتم مراجعتها أو تحليلها .

● المقارنة بين معلومات أو بيانات لا تتحد في الأساس أو في أوجه المقارنة. ونظراً لما لهذه الأخطاء من أثر واضح في كتابة التقرير فإن على الكاتب التعرف بصفة مبدئية عما إذا كان سيكتفي في تقريره بالتحليل فقط أو أنه

سيضمنه التوصيات التي يراها لازمة للتنفيذ ؟. وهل سيتم عرض هذه التوصيات بصورة مفصلة على النحو الذي يساعد على التطبيق الفعلي أم لا ؟.

فالرد على هذه الأسئلة يمكن أن يضع أمام أنظاره أماكن الخطأ التي يمكن أن يقع فيها وبالتالي يعمل على الابتعاد عنها بصفة دائمة .

٣٠ ثالثاً : ترتيب وتنظيم المعلومات : Organizing the data

يعتبر تصنيف المعلومات والبيانات السابق جمعها ، الخطوة الأولى في ترتيب وتنظيم المعلومات ، ولعل من أسهل السبل استخدام نظام البطاقات لترتيب المعلومات الخاص بالتقرير . حيث أن كل بطاقة تحمل في أعلاها رأس الموضوع المتعلقة به ومن ثم يكون تنظيم هذه المعلومات في شكل مجموعات يمكن الإضافة إليها أو السحب منها وفقاً لترابط الموضوعات الفرعية . وعلى ذلك يمكن ترتيبها وفقاً لتنظيم الموضوعات في الهيكل العام المبدئي . ولعله من المفضل أن تكون رؤوس الموضوعات الموضحة على البطاقات هي ذاتها الواردة في الهيكل العام .

أما بالنسبة للاستقصاءات والجداول فيجب ترتيبها في شكل مجموعات تخص كل موضوع على حدة لإجراء التحليلات عليها وبعد ذلك يتم تصنيفها من الهيكل العام .

والهدف النهائي من عملية تصنيف المعلومات وفقاً للهيكل العام هو وضعها في أفضل صورة تمكن من الاستفادة بها . وهذا في واقع الأمر يسهل من مهمة كاتب التقرير .

وأهم ما يلاحظ في هذه المرحلة أن تحليل البيانات وتبويبها يمكن أن يؤدي إلى تعديل في الهيكل العام بحيث نصل إلى ما يمكن اعتباره هيكلًا نهائياً يغطي ما قد يظهر من فجوات بين المعلومات التي يقدمها التقرير نتيجة للمادة المتوافرة بعد تنظيمها وفقاً للهيكل العام . وبذلك يمكن أن نحقق ما يهدف إليه الهيكل من :

- وضوح الخطة التي يسير عليها التقرير في بحث المشكلة .
- إعطاء القارئ نظرة شاملة لمحتويات التقرير .
- إبراز الأفكار المهمة بالتقرير .
- توضيح الارتباط بين الأفكار الواردة بالتقرير وبعضها .
- المعاونة في الوصول إلى التوقعات الصحيحة لحل المشكلة .
- توصيل الأفكار عن طريق الإقناع المنطقي .
- يساعد في العرض الواضح المتكامل والدبلوماسي .
- تأمين وصول الفكرة التي يريد الكاتب توصيلها إلى القارئ .
- يعاون في توحيد شكل أجزاء التقرير من ناحية نظام الكتابة والمسافات indentions والتقسيمات . . . الخ .

وبإنهاء الكاتب لهذه المرحلة من إعداد التقرير ، يكون قد حول المعلومات الواردة من المصادر الأولية والثانوية إلى أجزاء من التقرير النهائي.

رابعاً : التوصيات :

تعتبر هذه المرحلة من المراحل السهلة إذا تمت مقارنتها بالمراحل السابقة، إذا كان كاتب التقرير قد اختار العينة المناسبة من المصادر الأولية

والثانوية، سبق أن أعد المعلومات والبيانات إعداداً جيداً ، وأتم تقييمها وجهازها بدقة ، فإن التوصيات ستتلو ذلك بسهولة .

وحسب ما يتراءى لكاتب التقرير فإنه قد يعرض مقترحاته في شكل مختصر أو شكل مفصل . إلا أن ذلك أيضاً يعتمد على القارئ من جهة أخرى ، حيث أن بعض القراء يلزمهم التفصيل . وعلى العكس من ذلك فإن البعض الآخر قد لا يناسبه هذا التفصيل . بالإضافة إلى ذلك فإن مجال التقرير يدخل بصفته عاملاً محددًا لمستوى التفصيل ، عند عرض التوصيات.

ولا بد أن يعتمد في هذه النتائج والتوصيات على الحقائق المتوافرة لديه ، التي تتحقق فيها : الحيدة وعدم التحيز ، والدقة الواضحة .

ومن ناحية أخرى فإن عليه أن يتعرف على إمكانية تنفيذ هذه التوصيات من عدمها سواء من الناحية التطبيقية أو من ناحية قبول الجهات المسؤولة لها.

ولعل من الأفضل عند كتابة التوصيات أن يذكر الكاتب الحلول التي يراها مناسبة لحل المشكلة موضع البحث على أن يغلب إحداها مبيناً الأسانيد والدلائل التي دفعته لاختيار هذا الحل الذي يوصي بتنفيذه .

٥ خامساً : صياغة التقرير وتصحيحه Drafting & proofreading :

تعتبر صياغة التقرير آخر خطوة في إعدادة . ولذلك فإن على الكاتب أن يكون متأكداً تماماً أنه قد غطى نقاط البحث وإلا فعليه - إذا وجد أية فجوات تحتاج إلى تغطية - أن يستكمل بحث هذه النقاط دون تردد . حتى تظهر جمع أجزاء التقرير بشكل مترابط تماماً .

ونعرض فيما يلي ملخصاً لإعداد صياغة التقرير :

- عند صياغة العنوان ينبغي أن توضح الهدف من التقرير .
 - حدد عناصر التقرير التي أفادتك للوصول للهدف .
 - اكتب مقدمة التقرير شارحاً فيها الحاجة إليه .
 - بين النتائج التي توصلت إليها نتيجة لعرض الحقائق التي تم جمعها وتوصياتك بشأنها .
 - اكتب المعلومات التي لا تمس الموضوع مباشرة في الملاحق . فالملاحق يحتوي على المعلومات التي لا تتعلق بالاستنتاجات بصورة مباشرة .
- الأمر الآخر في هذا المجال - هو تصحيح الصياغة . حيث يتم تصحيح المسودة ، وتصحيح الكتابة على الكمبيوتر . فليس هناك أسوأ من الأخطاء التي تظهر في شكل التقرير من النظرة الأولى ، الأمر الذي يؤثر على القارئ تأثيراً سيئاً وحيث أن مجرد نقص كلمة أو حرف يمكن أن يغير المعنى تماماً ، فإنه يتضح لنا مدى أهمية تصحيح الأخطاء سواء في المسودة أو بعد الكتابة على الكمبيوتر .

وهناك ناحيتان لابد من الاهتمام بهما في عملية التصحيح :

- أ- وضوح الكلمات ، تركيب الجملة ، تنظيم كتابة رؤوس الموضوعات . وبصفة عامة معالجة أي شيء يعوق عملية الاتصال اللازمة لنقل أفكار التقرير إلى الكاتب .

ب- أخطاء كاتب الآلة الكاتبة:

ويفضل عند تصحيح أخطاء الكتابة على الآلة الاستعانة بشخص آخر عند قراءة التقرير بعد كتابته ، خاصة في الموضوعات الفنية . حيث تتطلب الدقة واليقظة للعثور على هذه الأخطاء وتصحيحها .

وبذلك يمكن أن يعاون تصحيح مسودة التقرير أو نسخته المكتوبة على الكمبيوتر ، في تحقيق الغرض الأساسي من التقرير باعتباره وسيلة اتصال لنقل الأفكار والنتائج والتوصيات إلى القارئ بالوضوح المناسب والدقة اللازمة.

