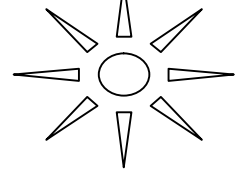


8

ثامننا ✍

أساليب إعداد وكتابة المذكرات



مقدمة :

تعتبر المذكرات من أهم أنواع الكتابة الإدارية للاتصال داخل المؤسسات ويمكن وصف المذكرة بأنها رسالة موجزة تنقل بيانات وحقائق تتعلق بموضوع واحد من مستوى إداري إلى مستوى أعلى.

أولاً: تعريف المذكرة:

المذكرة تمثل نوعاً من التقارير صغيرة الحجم "عادة لا تتعدى صفحة أو صفحتين"، وهي شائعة الاستخدام في مختلف المنشآت الحكومية والتجارية على اختلاف أنواعها، وعادة ما تعد هذه المذكرات لكي ترفع إلى من يشغلون المناصب الإدارية العليا.

ثانياً: أساليب المذكرات:

أن التبادل الشفوي للمعلومات قد يفقد الدقة في البيانات المنقولة ولا تسمح ظروف العمل الحالي بعده لقاءات شخصية لشرح وجهات النظر في الموضوعات التي يتطلبها سير العمل. لذلك تعتبر المذكرات أفضل وسيلة في الوقت الحاضر لعرض الكثير من الموضوعات واقتراح الإجراء اللازم بشأنها.

ثالثاً: الشكل العام للمذكرة:

1- أسم الإدارة:

ويكون عادة مطبوعاً في أعلى الورقة المخصصة للمذكرة بحروف جميلة وشكل مناسب مع الوضوح وذكر رقم التليفون والعنوان البرقي وكل المعلومات الضرورية حتى يمكن الرد على هذا العنوان فأن ذلك يساعد على توجيه الرد إلى الجهة المختصة ويضمن عدم تأخيرها أو صياغتها.

2- العنوان:

وهو الإدارة أو الجهة أو المسئول المرفوعة إليه المذكرة، وتعني أن يكتب في أعلى المذكرة ما يأتي:

مذكرة

..... للعرض على السيد /

3- الموضوع:

(الموضوع) أو (بشأن) أو (بخصوص)

هو بمثابة العنوان للموضوع ويجب أن يكون موجزاً.

ويعتبر الموضوع ملخصاً موجزاً للمذكرة وفائدته:

أ - يعطي القارئ فرصة طيبة لمعرفة الغرض من المذكرة (أي الناحية التي تبحث وبذلك يمكن سرعة توجيهها إلى القسم المختص دون الحاجة إلى ضياع وقت في قراءتها.

ب - سهولة إيداعها في الملف الخاص بها، والرجوع إليها عند الحاجة.

4- العرض: وهو جسم المذكرة:

يجب أن تتناول المذكرة موضوعاً واحداً حتى يسهل حفظها في الملفات الخاصة إذ أن موضوع له ملف خاص ويجب الاهتمام بتحرير موضوع المذكرة اهتماماً كبيراً ومن مظاهر الاهتمام به:

أ - الوضوح.

ب - الدقة.

ج - الإيجاز غير المخل.

د - التعبير اللغوي الصحيح.

هـ - تقسيم الموضوع فقرات.

و - ترتيب الفقرات ترتيباً منطقياً.

ز - استعمال علامات الترقيم.

ح - وضع خطوط حمراء تحت الأفكار الهامة.

ويصل حجم المذكرة من سطور إلى صفحتين.

5- الرأي:

وهو نتيجة الدراسة التي توصل إليها الباحث من عرضه وبعض الإدارات تكتب هذه العبارة:

(والرأي مفوض لسيادتكم رجاء التكرم بالنظر والتوجيه)

هي عبارة يجب أن تختفي من المذكرة فهي لا تدل إلا على شيء واحد فقط وهو أن الباحث لم يخرج من بحثه بخلاصه معنية وقد ترك الأمر برمته للقيادة الإدارية العليا. والذي نراه أن يعطي محرر المذكرة رأيه ويترك الأمر للقيادة الإدارية فقد نرى الموافقة أو عدمها أو تعديل الرأي أو نحو ذلك، ويمكن أن تكتب عند كلمة الرأي ما يأتي:

والإدارة العامة تتشرف بالعرض رجاء التكرم بالموافقة على ما يأتي:

- 1-
- 2-
- 3-

6- التوقيع:

التوقيع على المذكرة أمر لا بد منه ومعناه الإقرار بما جاء فيها.

ويجب أن يكون التوقيع بخط اليد، وأن يكون واضحاً، ويظهر في السطر الذي يلي التحية الختامية من الجانب الأيسر، مع ملاحظة كتابة وظيفة الموقع أولاً ثم التوقيع ثانياً.

وحبذا لو قرن الموقع توقيعته بالتاريخ، وإذا وقع شخص عن غيره يجب ذكر كلمة عنه، ويجب التوقيع على الأصل والصورة.

ويستحسن كتابة الاسم واضحاً تحت التوقيع لأن التوقيع غالباً يكون صعب القراءة والتوقيع المطبوع ليست له قيمة قانونية في المذكرات، وعلى كاتب المذكرة أن يوقع عليها في أسفل المذكرة من ناحية اليمين، ويكون توقيعته بالحرف الأول من اسمه وذلك لتحديد مسؤوليته عن النقل.

نموذج مذكرة

شركة:

مؤسسة:

إدارة :

من:

إلى:

مذكرة

بشأن:

1-

2-

3- موضوع المذكرة

4-

5-

الأمر معروض على سيادتكم بـرجاء

التاريخ : / /

التكريم بالعلم
أو بالنظر
أو باتخاذ اللازم
أو بالتوجيه وإبداء الرأي
أو بالموافقة

ويلاحظ أن المذكرة قد ترتفع إلى:

أ - شخص مختص.

ب - جهة معينة.

ج - لجنة.

د - تنظيم معين له وضع قانوني كمجلس إدارة مؤسسة.

رابعاً: المذكرات التفسيرية:

هناك نوع من المذكرات ويسمى بالمذكرة التفسيرية، وهي عادة ما تصحب القرارات الوزارية والقوانين التي تصدر، والغرض منها شرح وتفسير ما أوجزه القانون أو القرار الوزاري، بحيث تشرح روح القرار أو القانون والأسلوب الأمثل لتطبيقه بطريقة مبسطة وسلسلة، والمسئول عن مثل هذه المذكرات التفسيرية هي جهات الإصدار نفسها (مكتب الوزير - الجهة التشريعية مصدره القانون).

خامساً: خصائص المذكرة الجيدة:

لكي يصل الموظف الإداري إلى كتابة مذكرة جيدة يجب عليه مراعاة الآتي:

- 1- يجب دراسة موضوع المذكرة دراسة وافية والإلمام بجميع جوانبه وجمع جميع البيانات والحقائق عن موضوع المذكرة.

- 2- يجب التجريد كلما أمكن، أكتب عن الناس والأشياء والحقائق.
- 3- لا تحشي من استعمال ضمير المتكلم بصيغة المفرد، وإذا كانت مذكرتك على سبيل المثال تعتمد على ملاحظاتك وأحكامك الشخصية أفصح عن ذلك وإن قول "أعتقد " خير من قول "ومن المعتقد".
- 4- أن يجعل كاتب المذكرة القارئ لمذكرتك نصب عينه فعليه أن يستخدم اللغة المناسبة، وعليه أن يجعل المذكرة على قدر كاف من التوضيح بالنسبة للأفكار التي تتضمنها، إذ أنه كثيرا ما تكون المذكرة واضحة بالنسبة لكاتبها لأنه يعايش الموضوع أو المشكلة التي تعالجها، ولكن هذه المذكرة لا تكون على نفس المستوى من الوضوح بالنسبة لغيره من قارئ المذكرة.
- 5- أجعل أسلوبك على أكبر قدر ممكن من الوضوح والبساطة والمباشرة.
- 6- أن يستخدم كاتب المذكرة العدد المناسب من الكلمات ليس أكثر أو أقل فلا تطویر ممل ولا تقصير مخل في كتابة المذكرة.
- 7- استخدم في المذكرة الشائع من الكلمات
- 8- استخدام الأسئلة وأجب عليها.
- 9- أن تكون معلومات المذكرة معروضة في شكل يسير ويسهل قراءتها فمثلا يمكن أن تكون المذكرة إلى بنود كل بند يتضمن فكرة أو معلومة معينة وأن يكون هناك تسلسل في الأفكار والبيانات التي تعرضها المذكرة

ويمكن أن يعطي لكل بند رقم 1 ، 2 ، 3 ، 4 ، 5 ، 6 ، 7 وهكذا.

10- تجنب اللغة الاصطلاحية إذا كان من سيقراً غير ملم بها فمثلاً عقب الأحداث المؤلمة لدولة الكويت الشقيقة كتب أحد العلماء المتخصصين "بلغت نسبة الوفيات في الرصيد السمكي على شواطئ الكويت 100٪ ومن الأفضل أن تكتب مذكرتك" ماتت جميع الأسماك على شواطئ دولة الكويت".

11- أن تكون المذكرة مكتفية ذاتياً بالنسبة للقارئ، بحيث لا يضطر المسئول الذي يقرأ المذكرة إلى الرجوع إلى مصادر أخرى للمعلومات إلا في الأحوال الملحة فمثلاً تضمنت المذكرة استناداً إلى مادة معينة من قانون المباني مثلاً فلا يكفي بذكر القانون ورقم المادة
"قانون المباني لدولة ما مادة رقم 25 بل يجب أن يوضح في صلب المذكرة نص المادة كلما أمكن ذلك حتى لا يضطر المسئول قارئ التقرير من البحث عن القانون للإطلاع على نص المادة المشار إليها في المذكرة المعروضة عليه.

12- أن يفصل كاتب المذكرة رأيه واعتقاده الشخصي وأرائه الخاصة بالنسبة للمسائل التي تعرضها المذكرة عن الحقائق والمعلومات التي تتضمنها المذكرة حتى لا يختلط الأمر على قارئها.

13- أن تكون المذكرة خالية من أخطاء النحو وأخطاء الهجاء لأن ذلك يقلل

من قيمة المذكرة ويخفض كثيراً يمين شأن صاحبها في عين المسئول الذي ترفع إليه المذكرة.

14- أن تتضمن المذكرة في نهايتها توجيهاً للمطلوب اتخاذ بشأن ما جاء بها.. وهذا يخفف العبء الملقى على المسئول الذي تعرض عليه المذكرة. وفي حالة عدم تمكن كاتب المذكرة حسن المشكلة أو أن الأمور التي تتضمنها المذكرة خارج حدود إمكانياته، في هذه الحالة قد تنتهي المذكرة بعبارة "رجاء التوجيه فيما يتخذ" أو ، رجاء التكرم باتخاذ اللازم.

15- أن تكتب المذكرة كتابة جيدة على الآلة الكاتبة فلا شك أن الكتابة المشوهة تخفض من صورة المذكرة في أعين قارئها، كما أن إعادة قراءة المذكرة بعد كتابتها على الآلة الكاتبة من جانب كاتب المذكرة الأصلي يعتبر من الأمور الهامة حتى يمكن تلاف أخطاء الطباعة التي تتضمنها والتي قد تشوه من بعض المعلومات والأفكار التي تحتويها المذكرة.