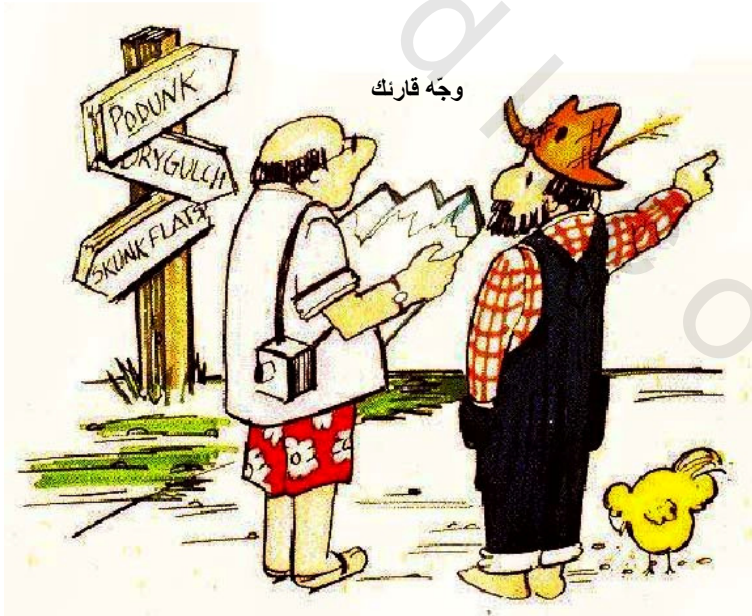


شكل التقرير ، وأجزاؤه

من المؤكد أن شكل ومظهر التقرير يحدد إلى مدى بعيد ، ليس فقط إقبال القارئ على التقرير ، بل إنه يحدد ما إذا كان التقرير سوف يلقى أي استجابة عقلية من القارئ أم لا . وأن يستحوذ التقرير على عناية القارئ وانتباهه ، إذا كان مزدحماً بالجدول بدون تنسيق أو يقدم فقراته دون أن تأخذ شكلاً إجمالياً - أو كتب على الكمبيوتر بطريقة خالية من التنسيق .

أما لو ظهر التقرير في شكل مقبول مستعينا بالجمال القصيرة والعناوين الواضحة والتنسيق المناسب للمساحات البيضاء والمكتوبة في الصفحة الواحدة. فإن هذا المظهر لا بد أن يلقى من القارئ استحساناً كبيراً .



ويتبع الشكل العام للتقرير من واقع المادة التي يتضمنها ولذلك يختلف شكل التقرير باختلاف مادته فنجد لدينا :

- التقرير القصير .
- التقرير الطويل .

● أولاً : التقارير القصيرة :

نظراً لأن شكل التقرير يعتمد على تحديد الهدف من التقرير ، قارئ التقرير ، ومدى طوله ؛ لذلك فإننا نلاحظ أن التقرير القصير قد لا يزيد عن صفحة العنوان ونص التقرير فقط، بعكس التقرير الطويل الذي قد يبلغ ثلاثة عشر جزءاً . لذلك فإن على الكاتب أن يحدد إلى أي مدى يمكن أن يجرى تقريره وأن يحدد أي الأجزاء أكثر فاعلية في تحسين عرض هذا التقرير . حيث أن من الواضح أن نسبة كبيرة من تقارير العمل لا تتطلب تواجد أجزاء عديدة لا يستغنى عنها في التقرير الطويل مثل الفهرس الأبجدي Index .

ومن هذه التقارير : المذكرات وتقارير الإحاطة الدورية ، وبعض تقارير الفحص والتوصية .

وكل هذه الأنواع التي تتدرج تحت الشكل القصير للتقرير تكون مختصرة تماماً ، ولا تزيد في شكلها العادي عن أربع صفحات في العادة بالرغم من أن بعضها مثل تقارير الفحص والتوصية يقدم في شكل متكامل . وقد يكون هذا الشكل المتكامل في صورة نموذج أو جدول يتم تعبئة بيانات عنه بالأرقام أو بالعبارات الوصفية .

ونظراً لما يتميز به النوع القصير من اختصار شديد ، حيث لا يوجد به جزء تمهيدي أو تلخيص للأفكار التي يعرضها . فإن على الكاتب أن يخطط

جيداً لتنظيم المعلومات التي يعرضها بالتقرير . بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بتوافر الوضوح واختيار الكلمات المناسبة ، رؤوس الموضوعات التي تخدم عملية القراءة ، العرض الجيد بالرسومات البيانية والجداول الإحصائية ، وأيضاً بالمظهر الجذاب للتقرير ذاته .

وأخيراً مثال على التقارير القصيرة :

١- التقرير في شكل رسالة Letter Report :

لا يختلف هذا النوع من التقارير القصيرة عن الخطابات العادية كثيراً وتكتب على أوراق الجهة وإن كانت لا تحمل التحية الافتتاحية أو الختامية . وتأخذ شكلاً أكثر رسمية .

وأهم ما يميزها الاستعانة بالجداول الإحصائية والرسومات البيانية عنها في الخطابات العادية كذلك تتميز بإيراد الحقائق المجردة ، دون محاولة الاستفسار عن شيء، أو محاولة الإقناع به على خلاف ما نلمسه في الخطابات العادية .

وعلى ذلك فإن التقرير على شكل الرسالة ، ما هو إلا وثيقة إخبارية تأخذ الشكل والنغمة التي يغلب عليها الطابع الرسمي .

٢- المذكرات الداخلية Memorandum Report :

ويقصر تبادل هذه المذكرات داخل المنظمة الواحدة وليس بين المنظمات وبعضها على النحو الذي رأيناه في الـ Letter Report التي يمكن تداولها بين جهة وأخرى .

وأهم أشكالها :

● **Inter office memorandum** وهي المذكرات التي يتم تداولها داخل الإدارة الواحدة .

● **Inter company memorandum** وهي المذكرات التي يتم تداولها بين إدارات الجهة بأكملها .

وتحل محل الاتصالات الشفوية نتيجة لتوخي الدقة المطلوبة في الأعمال الحكومية والجهات الكبيرة . وأهم استخداماتها في حالة توصيل المعلومات التي يتطلب الأمر تسجيلها كتابة ، حيث لا يمكن استيعابها شفاهة مثل الإحصاءات . أو عرض موضوع على الإدارة لأخذ موافقتها عليه .

وتتسم المذكرات الداخلية بالاختصار الشديد والخلو من التحيات والمجاملات وتنتهي بتوقيع المرسل . فهي تدخل في الموضوع مباشرة بعد ذكر اسم المرسل ، المرسل إليه ، الموضوع ، تاريخ المذكرة .

وأهم عيوبها : الاختصار المخل في بعض الأحيان مما يتطلب مراجعة مصدر هذه المذكرة للتعرف على ما يقصده منها .

٥٥ ثانياً : التقارير الطويلة :

يختلف شكل التقرير باختلاف الهدف من كتابته . إلا أنه لا بد أن يتضمن ثلاثة أقسام رئيسية .

القسم الأول : الأجزاء التمهيدية :

وهي : الخطاب المرسل معه التقرير ، صفحة العنوان ، خطاب التكليف أو الشكر الموجه للمعاونين ثم فكرة عن التقرير .

بعدها تأتي صفحة المحتويات ، قائمة الجداول ، قائمة الأشكال .

القسم الثاني : الأجزاء الرئيسية : Text .

وهي : مقدمة التقرير ، نقاط البحث التي يناقشها التقرير ، النتائج والتوصيات التي ينتهي إليها .

القسم الثالث : الملاحق والمراجع :

وهي : الملاحق (الجداول والإحصائيات والرسومات البيانية وما إلى ذلك)، مراجع التقرير ، الفهرس، الملحق .

كتابة التقارير والأبحاث – تصميم التقرير

تصميم التقرير قد يختلف من تقرير لآخر ولكن هناك عناصر أساسية للتقرير أو البحث التي لا بد من تواجدها . بعض هذه العناصر لا يُستخدم في حالة التقارير القصيرة لعدم وجود الحاجة إليه وسوف نناقش هذا كثيرا في هذه المقالة. من المفيد كثيرا أن نتعرف على هذه العناصر وطريقة كتابتها وفائدتها. هذه العناصر لا علاقة لها بلغة التقرير أو البحث فهي تستخدم باللغات المختلفة. هذه المقالة تناقش الموضوع من منظور عام ولكن في بعض الجامعات وبعض المؤسسات يكون هناك متطلبات محددة في تصميم التقرير قد تختلف عما هو مذكور هنا، ففي هذه الحالة يتم الالتزام بمتطلبات الجامعة أو المؤسسة

ونتناول فيما يلي أهم أجزاء التقرير وفقاً للترتيب المنطقي لها .

١٠٦ - صفحة العنوان :

صفحة العنوان هي أول صفحة من صفحات التقرير أو البحث وهذه الصفحة تمكننا من معرفة معلومات أساسية عن التقرير أو البحث بسرعة. لذلك فإن صفحة العنوان لابد وأن تحتوي على:

أ- اسم التقرير أو البحث - اختر اسماً واضحاً ومعبراً عن محتوى التقرير أو البحث .

ب- اسم مُعد التقرير أو البحث.

ت- وظيفة مُعد التقرير مثل طالب في السنة الأولى أو مهندس صيانة أو مدير مصنع. الوظيفة توضع أسفل اسم مُعد التقرير.

ث- اسم المؤسسة أو الجامعة التي صدر منها هذا البحث أو التي ينتمي إليها معد البحث. اسم المؤسسة قد يكون مكوناً من جزأين أو عدة أجزاء مثل جامعة كذا- قسم كذا أو شركة كذا- إدارة كذا.

ج- اسم الجهة أو الأستاذ الذي سيقدم له البحث - تستخدم كثيراً في التقارير الدراسية وتُستخدم بشكل أقل في تقارير العمل لأن كثيراً من تقارير العمل الداخلية تكون موجهة لأكثر من مدير وأكثر من إدارة .

ح- تاريخ إصدار التقرير أو البحث.

في كثير من تقارير العمل القصيرة -أي المكونة من صفحة أو صفحتين أو ثلاث - لا يوضع صفحة للعنوان وإنما توضع هذه البيانات في أعلى الصفحة الأولى وذلك لأن التقرير قصير ولا داعي لإضافة صفحة كاملة للعنوان. محتويات صفحة العنوان لابد من وجودها في أي تقرير سواء وضعت في صفحة مستقلة أو في الصفحة الأولى.

في التقارير الدراسية قد يضاف اسم المادة الدراسية أو الدرجة العلمية التي يعتبر التقرير جزءاً من متطلباتها. في تقارير العمل قد يضاف قائمة بالجهات أو الأشخاص الذين سيتم إرسال التقرير لهم وقد يضاف كذلك رقم كودي للتقرير. في تقارير العمل والأبحاث قد يوضع الملخص -سنتكلم عنه لاحقاً- في صفحة العنوان وقد يوضع في صفحة مستقلة.

ويلاحظ أن يكتب عنوان التقرير بخط أو بنط أكبر من البنط العادي .

(نموذج صفحة العنوان)

.....	عنوان التقرير
.....	عنوان فرعي
.....	اسم الكاتب
.....	وظيفته
.....	الجهة التي أعد لها التقرير
(٢٥ مايو ٢٠٠٦)	تاريخ الإعداد

٢- التقديم للتقرير : Introduction

التقديم يجب أن يوضح ثلاثة أشياء وهي : موضوع التقرير وخلفيته، الهدف من التقرير أو من الدراسة، حدود الدراسة أو التقرير. يمكن أن تشمل المقدمة أيضاً على شرح موجز لأقسام التقرير أو لمنهج الدراسة. فالمقدمة تجيب عن الأسئلة الآتية :

أ- ما هو الموضوع وما هي أهميته؟

ب- ما هو هدف هذه الدراسة تحديداً؟ ولماذا تم عمل الدراسة (مثل أن الأبحاث السابقة لم تبحث هذه النقطة أو أن مشكلة العمل مازالت قائمة)؟

ج- ما هو أسلوب الدراسة (دراسة نظرية، عملية، تسويقية، باستخدام الحاسوب،...)؟

د- ما هي الأقسام التالية في التقرير؟

المقدمة لا تحتوي على أي نتائج أو توصيات أو تفاصيل الدراسة. فالمقدمة ليست ملخصاً للتقرير أو البحث. لتبسيط الأمر دعنا نفترض أنك ستلقي محاضرة لمجموعة من المديرين في المؤسسة عن تطوير عملية ما من عمليات التصنيع. كيف ستبدأ ؟ هل ستبدأ بشرح عملية التصنيع بعد التعديل أم ستبدأ بشرح نتائج التعديل؟ لا شك أنك تحتاج أن توضح لهم أولاً أهمية هذه العملية والحاجة لتطويرها ثم توضح الجزئية المحددة التي درستها في العملية وقد توضح الأسلوب الذي سنتبعه في شرح الموضوع. بهذا يكون الحاضرون قد تفهموا أهمية ما سنتقوله وحدوده وكيفية شرحك للموضوع. ماذا لو لم تفعل ذلك؟ سيكون بين الحاضرين من يشعر أنك تتحدث في موضوع لا قيمة له لأنه يظن أن هذه العملية غير مهمة أو إنها متطورة جداً. ستجد من يسأل عن تفاصيل كان من المفترض أن تتحدث عنها في الأجزاء التالية. سيقول لك أحد المديرين في النهاية: ولكنك لم تدرس عملية كذا وكذا -نتيجة لأن حدود الدراسة لم توضح مسبقاً. هذا هو ما تحتاج أن تفعله في مقدمة التقرير أو البحث. فأنت تريد أن تهيئ القارئ لقراءة البحث أو التقرير وهو متفهم لأهميته وأسلوبه وحدوده وتنظيم الأقسام التالية

في حالة الأبحاث العلمية فإن المفترض أن توضح هذه الأمور في المقدمة في كل الأحوال. أما في تقارير العمل فقد تكون بعض الأسئلة التي ستجيب عنها في المقدمة معلومة تماماً لقارئ التقرير وبالتالي لن يكون هناك فائدة من ذكرها. فمثلاً عند تقديم تقرير لمديرك في العمل عن تطوير العمل في القسم الذي تعملون به فإنك لن تبدأ بشرح أهمية هذا القسم وما يقوم به لأن هذه أمور معلومة تماماً للقارئ. ليس معنى هذا أنه لا داعي لكتاب مقدمة في أي تقرير للعمل ولكن بعض التقارير قد لا تحتاج مقدمة مثل التقارير اليومية أو الأسبوعية التي تعرض الأنشطة اليومية أو أرقام الإنتاج أو المبيعات فمحتوى التقرير معلوم للجميع ولا يحتاج مقدمة، وبعض التقارير قد تحتاج مقدمة مختصرة تسجل أهمية التقرير والسبب في إعداده مثل الدراسات التي

قد يتم الاحتفاظ بها للمستقبل، وبعض التقارير يحتاج مقدمة كاملة مثل التقارير المطولة لدراسة مشاكل العمل أو الخطط المستقبلية. ستجد أن المقدمة تزداد أهميتها كلما اختلفت نوعية القراء المحتملين فعندما يكون التقرير سيتم توزيعه على أقسام مختلفة داخل المؤسسة فإن المقدمة تكون لها أهمية عما إذا كان التقرير سيتم توزيعه داخل قسم واحد وهكذا

المقدمة لابد أن تكون قصيرة بالنسبة لحجم التقرير فمثلا قد يكون طول المقدمة في حدود ٣% من طول التقرير. فالتقارير المكونة من عشرات الصفحات قد تكون المقدمة فيها صفحة او اثنتين، والتقارير المكونة من ثلاث او أربع صفحات تكون مقدمتها بضعة أسطر .

وفي بعض الأحيان يحل محل التقديم خطاب التوجيه الذي يبدأ به التقرير. ويوجه إلى الجهة المطلوب لها هذا التقرير على النحو التالي :

السيد مدير عام مصنع

تحية طيبة وبعد ،

نتشرف بأن نعرض التقرير المطلوب بشأن:

.....

.....

المدير العام

() -----

كذلك قد يرى الكاتب أهمية توجيه الشكر إلى الأفراد الذين تعاونوا معه في إنجاز هذا البحث وفقا لدرجات مشاركتهم . وقد يأخذ هذا الشكر شكل فقرة ينتهي بها التقديم بوجه فيها الكاتب شكره ، أو تشكل فقرة مستقلة عن التقديم قائمة بذاتها .

ومع ذلك قد يرى البعض أن أهم جزء في التقديم هو الجزء الخاص بملخص التقرير **Abstract** حيث يضع الكاتب في حسابه أن يعاون الرئيس المقدم له التقرير على استيعاب الأفكار والنتائج التي توصل إليها في أقل وقت ممكن ، عن طريق عمل مستخلص يوضح الخطوط العريضة التي يبني عليها البحث بدون شرح أو مناقشة ، ثم يعرض ملخصاً بالنتائج والتوصيات، بحيث إذا احتاج الرئيس إلى الرجوع إلى نص التقرير ذاته كانت لديه فكرة شاملة عما سيقراه في النص كما قد يرى كتاب آخرون .

٣- جدول المحتويات : Table Of Contents :

جدول المحتويات هو جدول يوضح رقم الصفحة التي يبدأ بها كل قسم من أقسام التقرير بحيث يكون من السهل الوصول إلى أقسام معينة مباشرة. جدول المحتويات يوضح كذلك للقارئ الأقسام المختلفة للتقرير. جدول المحتويات يحتوي على أسماء أقسام أو فصول البحث أو التقرير كما هي مكتوبة داخل التقرير. ينبغي اتباع أسلوب ثابت في عرض الأقسام الفرعية أو العناوين الفرعية في جدول المحتويات .

جدول المحتويات لا يستخدم عادةً في التقارير القصيرة التي تتكون من بضع صفحات لأنه في هذه الحالة يكون تصفح التقرير أمراً سهلاً ويكون النظر في جدول المحتويات تضييعاً للوقت .

قائمة الأشكال :List Of Figures

عندما يحتوي التقرير على عدد كبير من الأشكال التوضيحية (خمسة أو أكثر) يكون من المفضل وضع قائمة خاصة للأشكال. قائمة الأشكال مشابهة لجدول المحتويات غير أنها توضح رقم الصفحة الموجود بها كل شكل .

قائمة الجداول : List Of Tables

قائمة الجداول مشابهة تماماً لقائمة الأشكال ولكنها توضح رقم الصفحة الموجود بها كل جدول. أحياناً يتم وضع القائمتين في نفس الصفحة تحت مسمى قائمة الأشكال والجداول **List Of Figures And Tables** مع كتابة الأشكال في النصف العلوي للصفحة والجداول في النصف السفلي .

قائمة الجداول والأشكال تساعدان على الوصول إلى جدول ما أو شكل ما بسرعة بدلاً من تصفح التقرير أو جزء منه للوصول إلى شكل ما أو جدول ما. قائمة الأشكال تكون مطلوبة غالباً في الأبحاث الأكاديمية الطويلة ولكنها لا تستخدم كثيراً في تقارير العمل خاصة التقارير الصغيرة داخل المؤسسة ولكنها قد تستخدم في تقارير العمل الطويلة والتي قد تستخدم لمدة طويلة مثل دراسات الجدوى والتخطيط الاستراتيجي وما إلى ذلك .

قائمة الرموز أو قائمة المصطلحات : List of Symbols or Glossary

قائمة الرموز تستخدم في التقارير والأبحاث التي تحتوي على الكثير من الرموز كاستخدام "س" للتعبير عن السرعة و "م" للتعبير عن المسافة وهكذا. جدول الرموز يوضح به هذه الرموز. أما جدول المصطلحات فيوضح به معنى المصطلحات المستخدمة مثل "السرعة اللحظية" أو "السرعة الخطية". هاتان القائمتان تستخدمهما غالباً في الأبحاث الأكاديمية الخاصة بالعلوم والهندسة ويقل استخدامها في مجالات الأدب والإدارة وغيرها .

ما فائدة هاتين القائمتين؟ عندما تكتب بحثاً أو تقريراً وتستخدم رموزاً للتعبير عن كلمة فإنك توضح ذلك عند أول استخدام لهذا الرمز ثم في المرات التالية تكتفي باستخدام الرمز بدون شرح معناه. لا يمكن أن تقوم بشرح معنى الرمز كل مرة لأنك بذلك تكون قد كتبت الكلمة كل مرة وهو ما

كنت تود أن تستغني عنه باستخدام الرمز. عندما يكون القارئ يقرأ في وسط التقرير ثم يصادف رمزاً قد سبق تعريفه فإنه قد يحتاج لاسترجاع التعريف. ولكن أين تم تعريف هذا الرمز؟ هناك صعوبة في البحث عن هذا التعريف في التقرير أو البحث. لو كانت هناك قائمة للرموز في أول البحث لكان من السهل الرجوع إليها عند الحاجة .

في حالة تقارير العمل داخل المؤسسة يتم استخدام الكثير من الرموز التي يعرفها العاملون في المؤسسة وبالتالي لا يكون هناك داعٍ لوجود قائمة للرموز والمصطلحات. أما في حالة التعامل مع مؤسسات أخرى فربما احتجنا قائمة الرموز والمصطلحات. وخلاصة القول هو أن قوائم الأشكال والجدول والرموز والمصطلحات يستهلكان وقتاً لإعدادهما فلا تستخدمهما في العمل ما لم تكن هناك حاجة فعلية. أما في كتابة الأبحاث الطويلة فغالباً ما يكون ذلك مطلوباً ومستخدمًا .

تعد هذه الصفحة بعد الانتهاء من كتابة التقرير بكامله حيث تحيل من عناوين الموضوعات إلى صفحات التقرير كلها . ويلاحظ أن عناوين الأجزاء يتفرع منها العناوين الرئيسية ، يتبعها العناوين الفرعية . وتظهر صفحة المحتويات على النحو التالي :

- كلمة " المحتويات " في منتصف الصفحة .
- التقديم وبلي في السطر الأول من الصفحة بعد ثلاثة أسطر من كلمة المحتويات .
- تظهر العناوين الفرعية في المسافة الثانية بينما العناوين الرئيسية في المسافة الأولى .

(نموذج صفحة المحتويات – التقرير الطويل)

المحتويات	رقم الصفحة
- تقديم	
- هدف ومجال التقرير	
-	٥
-	٧
-	٩
- (عنوان رئيسي)	١٠
- (عنوان فرعي)	١٢
-	٢٨
-	٥٠
- النتائج والتوصيات	٦٠
<u>الملاحق</u>	
- الملحق الأول : الجداول الإحصائية	٧٠
- الملحق الثاني : الرسومات البيانية	٨٠
- الفهرس	١٠٥

٤- ملخص التقرير :

الملخص كما هو واضح من الاسم هو ملخص لما يحتويه التقرير أو البحث. وللملخص وظيفتان :

أولاً: أن يعلم القارئ إن كان يحتاج ان يقرأ هذا التقرير أم لا. فقد يجد القارئ -الذي يبحث عن أبحاث في مجال ما باستخدام التجارب المعملية- أن البحث استخدم التحليل النظري وبالتالي يعرف أن هذا البحث ليس من الأبحاث التي يريد الاطلاع عليها، وقد يجد المدير أن التقرير يسجل أحداثاً وأنشطة يعرفها المدير بالتفصيل فيكتفي بحفظ التقرير أو تحويله لشخص آخر.

ثانياً: أن يعرف القارئ المعلومات الأساسية جداً في التقرير مثل طبيعة الدراسة التي أجريت والنتائج (الاستنتاجات) والتوصيات وبالتالي قد يكتفي به عن قراءة باقي التقرير أو يقرر قراءة جزء محدد من التقرير.

المخلص وسيلة مساعدة عظيمة لقارئ التقرير لأنها توفر وقتاً كثيراً. في حالة عدم وجود ملخص فإننا نضطر لتصفح التقرير كله لكي نعرف إن كان هذا التقرير أو البحث به شيء نهتم به في الوقت الحالي. تزداد أهمية الملخص عند كتابة تقرير لأكثر من قارئ وأكثر من مدير باهتمامات مختلفة لأن كاتب التقرير يعلم أن بعض المديرين رفيعي المستوى سيكتفون بقراءة الملخص وبالتالي لن ينزعجوا من وجود تفاصيل لا تهمهم في داخل التقرير.

طول الملخص لا بد وأن يتناسب مع طول التقرير فمثلاً قد يكون الملخص أقل من خمسة أسطر للتقرير المكون من بضع صفحات، وقد يصل إلى صفحة (أو أقل من صفحتين) في حالة التقارير أو الأبحاث المكونة من عشرات الصفحات أو مئات الصفحات. الملخص يسبقه عنوان وهو "ملخص" بالعربية أو أي من الأسماء المذكورة عالية بالإنجليزية مع مراعاة أنه في الأوساط الأكاديمية يستخدم ABSTRACT .

أما في تقارير العمل فيستخدم **Executive Summary or Summary** أحيانا لا تكون كلمة ملخص تنفيذي (بالإنجليزية) متداولة داخل المؤسسة فيكون استخدام كلمة "ملخص" (بالإنجليزية) أفضل

الملخص قد يوضع في صفحة العنوان إذا كان قصيراً لأن هذا يساعد القارئ على الاطلاع عليه سريعاً. أما في حالة الأبحاث والتقارير الطويلة التي يكون فيها الملخص في صفحة منفصلة فالبعض يفضل وضع الملخص بعد صفحة العنوان والبعض يفضل وضعه بعد جداول المحتويات وقوائم الجداول والأشكال والرموز أي وضعه قبل المقدمة. في حالة عدم وجود تفضيل لدى الجهة التي يُقدّم لها التقرير فأظن أن الأفضل وضع الملخص بعد

صفحة العنوان مباشرة لأنه ليس هناك سبب لأن يقوم القارئ بتقليب صفحات جداول المحتويات وقوائم الأشكال لكي يصل إلى الملخص الذي قد يعرف منه أنه لا يحتاج قراءة التقرير أو قد يستغني بما في الملخص عن قراءة التقرير أو البحث .

يوجد نوعان من الملخصات: الملخص المعلوماتي والملخص الوصفي. الملخص المعلوماتي هو الذي تحدثنا عنه. الملخص الوصفي يعطي فكرة سريعة عن ما يحتويه التقرير أو البحث ولكنه لا يلخص البحث نفسه ولا يوضح النتائج. الملخص المعلوماتي يستخدم أكثر من الملخص الوصفي ولكن قد تجد بعض المجالات العلمية التي تستخدم الملخص الوصفي .

في التقارير غير الفنية التي تزيد عن مائة صفحة أو أكثر قد يعتمد الكاتب إلى تلخيص التقرير تلخيصاً وافياً يساعد القراء الذين سوف يستعينون بالتقرير بمجرد تعرفهم على النقاط الرئيسية فيه وعلاقتها بالنتائج المحققة . ويمكن أن يعرض التلخيص النتائج والتوصيات في أجزاء مستقلة منه .

مثال :

" برنامج تنمية رأس المال "

● ملخص : النتائج والتوصيات .

وفي هذه الحالة يتم الاستغناء عن الملخص الذي يتم إدراجه ضمن التقديم بينما يقتصر التقديم على خطاب تقديم التقرير وتوجيه الشكر للمعاونين .

٥- جسم أو قلب التقرير (النص) :

جسم التقرير هو أكبر عناصر التقرير وهو يتكون عادة من عدة أجزاء أو أقسام. لاحظ أنه لا يوضع عنوان باسم "قلب التقرير" وإنما هو مصطلح مستخدم هنا لتسمية الأجزاء الوسطى في التقرير. قلب التقرير يشرح المشكلة

أو الموضوع بشيء من التفصيل ويوضح ما تم فعله لحل المشكلة أو دراسة الموضوع ويوضح كذلك النتائج وتحليلها. أقسام قلب التقرير تختلف حسب طبيعة البحث أو التقرير ولكن نستعرض أمثلة لبعض الأقسام المعتادة لقلب التقارير .

الأبحاث العلمية: ١- الخلفية النظرية والأبحاث السابقة، ٢- طريقة الدراسة، ٣- النتائج وتحليلها أو مناقشتها .

تقارير العمل التي تشرح ما تم عمله لحل مشكلة أو تحسين شيء ما: ١-شرح المشكلة بالتفصيل، ٢- الخطوات التي تم اتباعها، ٣- نتائج هذه الخطوات ومدلولاتها .

تقارير العمل التي تقترح تغيير عملية ما: ١- شرح الوضع الحالي، ٢- شرح الوضع المقترح، ٣- شرح النتائج المتوقعة أو مقارنة الوضع المقترح بالوضع الحالي

تقارير دراسات الجدوى : ١- شرح المشروع ، ٢- شرح المعلومات المتوفرة عن السوق والمنافسين واحتياجات العملاء والمنتجات البديلة ، ٣- شرح التكاليف المختلفة والمبيعات المتوقعة، ث- عرض التحليلات الاقتصادية.

تقارير العمل التي تعرض بيانات المبيعات أو الإنتاجية: يتم التقسيم حسب المنتجات.

بالطبع يوجد أنواع أخرى من التقارير والتي قد يكون لها تقسيمات أخرى. لتقسيم الموضوع إلى أقسام فإن علينا أن نحاول تقسيم الموضوع بشكل متسلسل وهذا التسلسل قد يأخذ أشكالا عديدة مثل:

أ- تسلسل منطقي أو فكري مثل التسلسل المذكور أعلاه في الأبحاث العلمية حيث نبدأ بدراسة الأبحاث السابقة ثم نقوم استخدام طريقة ما لدراستنا ثم نحصل على نتائج ثم نحللها.

ب- تسلسل زمني: مثل التسلسل الذي نستخدمه لتقديم تقرير علمي عن أي كائن حي فإنه من الطبيعي أن نبدأ بنشأته وأماكن تواجده ثم نتحدث عن تطوره أو نموه ثم قد نتحدث عن طبيعته وتأثيره على الكائنات الأخرى ثم قد ننتهي بمكافحته (إن كان من الجراثيم أو الحشرات) أو وفاته. التسلسل الزمني يستخدم كذلك عند شرح حدث تاريخي.

ت- تسلسل مكاني أو إداري مثل التسلسل الذي نستخدمه لعرض أنشطة الإدارات المختلفة بعرض كل إدارة على حدة أو تقرير عن نتائج مدن أو دول مختلفة بعرض نتائج كل مدينة أو كل دولة على حدة.

ث- تسلسل موضوعي مثل أن نعرض أداء جميع الدول في الصحة ثم أداء جميع الدول في الاقتصاد ثم أداء جميع الدول في التعليم وهكذا.

ج- تسلسل أهمية أو قيمة مثل تقارير العمل التي تعرض العديد من المقترحات أو نتحدث عن العديد من الأنشطة فقد يتم العرض بترتيب الأهمية أو القيمة المالية.

ح- ترتيب أبجدي أو رقمي مثل التقرير الذي يتحدث عن توزيع جوائز على أشخاص على نفس المنزلة فلجأ للترتيب الأبجدي أو الترتيب بالرقم الكودي أو ما شابه ذلك.

هذه بعض أساليب تقسيم قلب التقرير وبالطبع قد يكون هناك تسلسل آخر ومُعَد التقرير عليه اختيار التقسيم المناسب

يعرض نص التقرير الدراسة الموضوعية للشكل معبرا عنها بدقة وعناية وتنظيم منطقي . حيث يستعمل الكاتب الأنماط المختلفة من العناوين مثل : العناوين الرئيسية ثم الفرعية ومسافات الكتابة (المسافة الأولى ، المسافة الثانية،) التوضيح العلاقة المنطقية بين الموضوعات وفرعياتها .

وبالرغم من استعانتة بالخرائط والرسومات وكافة وسائل الإيضاح إلا أن هذه المساعدات يرى البعض إنها لا تتدرج ضمن نص التقرير وإنما تعرض بالملاحق حتى يتم المحافظة على إيجاز النص وقوته ، ولكن آخرين يميلون إلى ظهورها في المتن على اعتبار أنها لمساعدة القارئ على الفهم أثناء القراءة .

٦- الاستنتاجات أو التوصيات :

Conclusions or Recommendations:

الاستنتاجات هي المعلومات التي استتبطنها من نتائج الدراسة أو توصلنا إليها من بيانات التقرير. هذا القسم لابد أن يحتوي الإجابة على السؤال الأساسي للبحث أو التقرير وان تكون الإجابة نابعة من خطوات الدراسة أو إجراءات العمل. فمثلا البحث العلمي قد يُثبت أمراً ما أو يثبت علاقة بين متغيرات، بينما تقارير العمل قد توضح تحسن الأداء أو وجود فرص للاستثمار في صناعة ما. ينبغي ألا تحتوي الاستنتاجات بيانات لم يتم ذكرها في التقرير أو استنتاجات ليست نابعة من نتائج التقرير .

التوصيات هي الأشياء التي نوصي بأن يتم إجراؤها بناءً على ما استنتجناه من التقرير. فمثلا التقرير الذي يوضح خطة استراتيجية ينتهي بتوصية باتباع استراتيجية من الاستراتيجيات التي عرضت في التقرير والتقرير الذي يقترح حلاً لمشكلة يجب أن ينتهي بتوصية بتنفيذ أحد الحلول

والبحث العلمي قد يوصي ببحث نقطة ما أو إجراء مزيد من البحوث في مجال ما .

بعض تقارير العمل مثل تلك التي تعرض بيانات فقط بدون تحليلها - مثل التقارير الدورية للإنتاجية و الاستهلاكات - لا يكون لها أي استنتاجات أو توصيات. كذلك الحال في التقارير الدراسية التي يشرح فيها الطالب موضوعاً ما فإنه قد لا يكون هناك استنتاجات أو توصيات. دراسات العمل غالباً ما يوجد بها قسم خاص للاستنتاجات والتوصيات. الأبحاث العلمية يجب أن يوجد بها استنتاجات ولكن قد لا تكون هناك توصيات أحياناً. في حالة وجود استنتاجات وتوصيات فقد يوضعان في قسم واحد أو يوضع كل منهما في قسم منفصل وفي هذه الحالة تأتي الاستنتاجات أولاً ثم التوصيات. في حالة وجود توصيات أو استنتاجات أو كلاهما فإنه ينبغي كتابتهما بعناية مثل التي تُعطى للملخص لأن هذه الأجزاء هي التي يقرأها أغلب القراء ولأنها تحتوي نتيجة البحث والتوصية التي سيتم الموافقة عليها أو رفضها من قبل المدير أو المديرين.

وتمثل الجزء الأخير في التقرير وتندرج تحت عنوان " النتائج " وينبغي إدراج النتائج أو التوصيات المهمة يليها الأقل أهمية وهكذا . مع إيضاح التوصية التي يفضل تنفيذها والجهة التي يمكن أن تقوم بالتنفيذ .

٧- الملاحق أو المرفقات :

Appendix (Appendices) or Attachments:

المرفقات هي معلومات يتم إرفاقها (إلحاقها) بالتقرير أو البحث. لماذا؟ لأن هذه المعلومات ليست أساسية لكي توضع في التقرير نفسه ولكنها في نفس الوقت قد تكون مهمة لبعض القراء أو أننا لا ندري إن كان قارئ التقرير سيهتم بها أو لا. المرفقات تساعد على تقليل حجم التقرير الأصلي

وتتيح للقارئ المهمت بجزئية ما أن يطلع عليها في المرفقات. المرفقات تحتوي بيانات تفصيلية أو بيانات هامشية مثل:

* حسابات تفصيلية.

* معلومات تفصيلية عن دراسات سابقة.

* صور.

* بيانات تاريخية.

قد لا يحتوي التقرير على أي مرفقات أو يحتوي على مرفق واحد أو أكثر. كل مرفق يحتوي على مجموعة من البيانات بمعنى أنه لا يتم وضع كل البيانات التفصيلية المختلفة في مرفق واحد. لا توجد قاعدة صريحة لما يتم إرفاقه سوى أنها بيانات قد يهتم بها القارئ أو بعض القراء. هناك بيانات يكون من الواضح أنها يجب أن تكون في المرفقات وهناك بيانات قد يحدث خلاف في وضعها في جوهر التقرير أو وضعها في المرفقات. الأمر كذلك يتوقف على ثقافة المؤسسة فقد تجد مديراً يحب أن يرى تفاصيل أكثر من آخر وبالتالي فهو يفضل وضع بيانات أكثر في وسط التقرير بينما الآخر يفضل وضعها في المرفقات. بصفة عامة فإن التقارير القصيرة التي تحتوي المعلومات الأساسية أفضل خاصة تقارير العمل.

وتدرج تحتها كافة المواد الإضافية مثل المساعدات البيانية والبيبلوجرافيات أو المواد التي لا يهتم بها إلا المتخصصون ومن ثم فلا داعي لتضمينها نص التقرير محافظة على الاختصار اللازم في عرض الحقائق .

وتتضح أهمية البيبلوجرافيات في أنها تحقق الدقة الواجبة في البحث ، من حيث إيراد المصادر التي اعتمد عليها سواء كانت كتب أو مجالات أو

سجلات... الخ . وهي توضح مدى الجهد الذي بذله كاتب التقرير في اختيار المادة التي عرضها وكيفية الإعداد لهذا البحث .

٨- المراجع References :

في الأبحاث العلمية الرسمية يجب كتابة المراجع التي تمت الاستعانة بها لإجراء الدراسة مثل أبحاث سابقة أو كتب أو مقالات. في تقارير العمل ففي الأغلب لا يكون هناك قسم للمراجع لأن معظم التقارير تكون مُعتمدة على بيانات داخلية للمؤسسة. ولكن في بعض الأحيان قد يكون من الضروري ذكر المراجع في الدراسات الفنية المتقدمة أو الدراسات الإدارية المعتمدة على معلومات خارجية مثل دراسات الجدوى والتخطيط الاستراتيجي.

قد تتساءل ولماذا نكتب المراجع؟ لكي يتمكن القارئ من معرفة المصادر التي اعتمدت عليها في الدراسة وبالتالي يمكنه الرجوع إليها أو التأكد من أن الكاتب اعتمد على مصادر جيدة. افترض أنك قمت بدراسة عن حجم المبيعات المتوقع العام القادم بالجنيه فلاشك أنك ستعتمد على مصادر عالمية ومحلية توضح التوقعات بالنسبة للسوق والتوقعات بالنسبة للتضخم وما إلى ذلك. قد يكون للمدير الذي يقرأ التقرير شك في المصدر الذي استخدمته لتوقع زيادة الطلب في السوق وبالتالي فإن كتابتك للمصادر تمكنه من أن يطلب منك الاعتماد على مصدر آخر. كتابة المصادر قد تكون مهمة بعد سنوات من كتابة التقرير حيث تمكننا من معرفة مصادر التقرير والتي قد نستعين بها مرة أخرى عند إعداد دراسة مماثلة. وكتابة المصادر قد تُعفيك من المسؤولية عند تبين خطأ التوقعات وذلك لأن التقرير يوضح المصدر الذي اعتمدت عليه. في البحث العلمي يستفيد الباحثون كثيرا من كتابة المصادر لأنها تمكنهم من الوصول إلى الأبحاث السابقة والتي تساعدهم في بحثهم الحالي.

كتابة المصادر لها بعد آخر لا يقل أهمية عن ما سبق وهو الأمانة في كتابة التقرير. فمن الأمانة أن توضح مصدر المعلومات وأن توفيه حقه بأن تذكره في التقرير أو البحث. وبالتالي فعند الاستعانة بأي مصدر ينبغي أن تكتبه في قائمة المراجع (أو أسفل الصفحة). مع مراعاة أن أي كلام منقول حرفياً يجب وضعه بين علامات تنصيص "...". وبالطبع يُذكر المصدر. هذا يقودنا إلى نقطة مهمة وهي أنه لا يصح أن يكون البحث عبارة عن نقل حرفي لأبحاث وتقارير الآخرين. المفترض أن البحث الذي تضع عليه اسمك هو من إعدادك أنت وبكلماتك أنت. لا مانع من الاستعانة بالمراجع وبتقارير الآخرين ولكن الاستعانة تعني استخدام المعلومات الواردة في تقاريرهم وليس نقلها بالكامل نقلاً حرفياً. يستثنى من ذلك أن تحتاج لنقل تعريف أو فقرة صغيرة وفي هذه الحالة توضع بين علامات تنصيص كما ذكرنا .

عند كتابة المراجع يلزم توضيح البيانات الآتية لكل مصدر:

- الكتب: اسم المؤلف، اسم الكتاب، رقم الطبعة أو الإصدار، اسم الناشر، بلد الناشر، سنة النشر
- الأبحاث العلمية والمقالات: اسم المؤلف، اسم المصدر المقالة أو البحث، اسم المجلة العلمية التي نشرت بها المقالة، رقم المجلد للمجلة العلمية ورقم الصفحات، سنة نشر المقالة، أرقام الصفحات
- كتابة المراجع في الأبحاث العلمية يجب أن يتبع التنسيق الخاص بالجامعة أو دار النشر والذي يختلف من حيث ترتيب كتابة بيانات المصدر وشكل الكتابة .

ويعرض هذا الفهرس الموضوعات الفرعية المهمة في ترتيب هجائي مع الإحالة منها إلى أرقام الصفحات التي جاء فيها ذكر هذه الموضوعات . وهذا ييسر على القارئ الوصول إلى أي موضوع فرعي في جميع أجزاء التقرير . إلا أنه يجب اتباع الحرص الشديد في عملية الإحالة من اسم الموضوع الفرعي إلى أرقام الصفحات للدقة المتناهية المطلوبة في هذه العملية .

ولكي لا ننسى جزءاً مهماً من أجزاء التقرير وهو الغلاف :

١٠ - الغلاف Cover :

وظيفة الغلاف الأساسية هي حماية التقرير أو البحث من التلف أو انتساح الأوراق أو انحناء أطراف الأوراق . في حالة البحوث العلمية مثل الماجستير والدكتوراه يستخدم غلاف سميك -مثل الذي يستخدم في الكتب- للحفاظ على البحث . في حالة التقارير أو البحوث الجامعية أثناء الدراسة فإن استخدام غلاف بلاستيكي شفاف قد يكون مناسباً . في حالة تقارير العمل المعتادة فقد لا يوضع غلاف أصلاً نتيجة أن تداول التقرير لن يكون عملية مستمرة لمدة طويلة وغالباً ما يُحتفظ بالتقرير في ملف وبالتالي لا يكون هناك خوف من تلف التقرير . قد يستخدم غلاف بلاستيك لتقارير العمل الكبيرة جداً أو التي سيتم حفظها لمدة طويلة بشكل منفصل -أي لن يتم حفظها داخل ملف مع تقارير أخرى- وقد يستخدم كذلك الغلاف السميك في مثل هذه الحالات . فمثلاً تقرير الإنتاجية اليومية والشهرية سيكون بدون غلاف ، وتقرير الأعمال السنوية أو الخطة السنوية قد يوضع له غلاف بلاستيكي ، الخطة الاستراتيجية وخطة العمل للسنوات القادمة ودراسات الجدوى للمشاريع قد يستخدم لها غلاف سميك لأنه سيحتفظ بها لسنوات وسيتم تداولها بين إدارات وجهات متعددة . بالطبع في حالة التقارير الإلكترونية لن يكون هناك غلاف .

في حالة استخدام غلاف فلابد أن يكون من الممكن التعرف على بيانات التقرير الأساسية من الغلاف بدون الحاجة لفتح التقرير. بمعنى أنك يمكنك معرفة عنوان التقرير واسم الشخص أو الجهة التي أعدته وتاريخ إصداره أو إعداده. لماذا؟ لكي تتمكن - بسهولة - من البحث عن التقرير من بين عدة تقارير موجودة على مكتبك أو في دولا ب حفظ الملفات

في حالة استخدام غلاف سميك فسيكون لزاماً أن تكتب هذه البيانات على الغلاف الخارجي، وفي حالة استخدام غلاف بلاستيك شفاف فسيكون من الممكن رؤية صفحة العنوان -التي تلي الغلاف- وسنتحدث عنها بعد قليل- وبالتالي لا يكون هناك سبب للكتابة على الغلاف. في حالة عدم وجود غلاف فإن أول صفحة مرئية تكون صفحة العنوان وبالتالي يتم التعرف على اسم التقرير من هذه الصفحة.

