

## خطوات إعداد التقرير

- كتابة التقارير تتطلب مجموعة مهارات خاصة في مرحلة إعداد للكتابة :
- يعتمد معد التقرير على الحقائق المجمعة من مصادر محددة تملئها طبيعة وموضوع التقرير.
- المعلومات المعروضة في التقارير ليست خاضعة لذوق ورأي الكاتب.
- كتابة التقارير تركز على وصف ونقل الوقائع والأحداث الفعلية للمشكلة أو الموضوع.
- النتائج في التقارير تستخلص من المعلومات التي تم جمعها أو وصف الواقعة أو الحالة التي يتوصل إليها معد التقرير من خلال التحليل العلمي.
- بناء على النتائج التي يتوصل إليها معد التقرير والمدعومة بالحقائق والمعلومات الموثقة بالتقرير، يتم استخلاص المقترحات أو التوصيات.
- التقرير أعد أساسا لتوفير معلومة محددة الهدف منها مساعدة ومساندة متخذ القرار لمشكلة أو موضوع التقرير تحت الدراسة.

تتلخص خطوات أو مراحل إعداد التقرير بما يلي:

- ١) تحديد وتحليل الموضوع أو المشكلة وأبعادها.
- ٢) وضع خطة أو جدول عمل أو برنامج للخطوات التي تتبع لإعداد التقرير.
- ٣) القيام بالأبحاث والدراسات اللازمة (البحث عن الحقائق).
- ٤) تنظيم الحقائق التي أسفرت عنها الأبحاث و الدراسات السابق إجراؤها.
- ٥) تفسير الحقائق إذا كان التقرير تفسيرا .
- ٦) إعداد المسودة الأولى للتقرير.
- ٧) وأخيرا كتابة التقرير في صورته النهائية وتحريره بعد إدخال أو حذف المطلوب.

أولا: تحديد المشكلة أو الموضوع :

- وتختص هذه الخطوة بتحديد وتعريف الموضوع المراد إعداد تقرير بشأنه يبدأ التقرير بنفيوض الرئيس أو من عملاء المنشأة ... إلخ .
- والتفويض أيا كان مصدره هو بداية تحديد المشكلة أو الموضوع تحديدا دقيقا و لهذا تقع على عاتق الشخص المكلف بإعداد التقرير مسؤولية البحث والتنقيب حتى يمكنه تحديد المشكلة تحديدا دقيقا **مثال على ذلك :**
- استدعي مدير إحدى الإدارات مرؤوسا وطلب منه معرفة ما حدث في اجتماع الليلة الماضية وكتابة تقرير عن ذلك.
- لذلك مطلوب من المرؤوس الآن أن يحدد هذا الموضوع بدرجة أكثر دقة ، وهذا التحديد الدقيق قد يشمل ما حدث في الاجتماع بالتفصيل .....

وتختص هذه الخطوة بتحديد وتعريف الموضوع المراد إعداد التقرير بشأنه ولتحديد الدقيق لمشكلة أو موضوع التقرير يستلزم إتباع ما يأتي :

- ١- قراءة مستند التفويض بعناية .
- ٢- إذا لم يكن مستند التفويض كافيا لإعطاء صورة واضحة فيجب على الشخص المكلف بإعداد التقرير مناقشة الشخص الذي طلب إعداد التقرير.
- ٣- إذا كان موضوع التقرير يتطلب معرفة متخصصة فيجب استشارة المختص المناسب داخل المنشأة .
- ٤- يجب أن يسأل الشخص المكلف بإعداد التقرير نفسه خمسة أسئلة وهي :

(من و ماذا وأين و متى و لماذا ) لأن بهذه الاسئلة يكون موضوع التقرير قد تحدد تحديدا دقيقا .

**مثال :** طلب مدير فرع شركة ما من أحد مرؤوسه إعداد تقرير عن ردود فعل العاملين بالفرع تجاه النظام الجديد لفترات الراحة..

لتحديد موضوع التقرير تحديدا دقيقا واضحا يجب على المرؤوس أن يوجه لنفسه

الأسئلة الخمس الآتية :

١. من ...؟
  - من هم العاملون بالفرع الذين قصدهم المدير ، هل هم العمال فقط أم رؤوس الأقسام المختلفة بالفرع ، أم جميع العاملين بالفرع من عمال ورؤساء أقسام وموظفين دائمين والمؤقتين...؟
٢. ماذا ...؟
  - عندما طلب مدير الفرع تقريرا عن رأي العاملين بالفرع فيما يختص بالنظام الجديد لفترات الراحة ، هل كان يقصد معرفة رأي العاملين في النظام الجديد فقط، أم رأيهم في النظام الجديد مقارنة بالنظام القديم وهل يريد رأيهم فقط أو رأيهم واقتراحاتهم بقصد إدخال تعديلات إذا لزم الأمر.
٣. أين ...؟
  - طبعا في الشركة .
٤. متى ...؟
  - الآن يريد ذلك أم بعد مرور بعض الوقت حتي يمكن للعاملين التعود على النظام الجديد، وكذلك متى يريد التقرير.
٥. لماذا...؟
  - ما الهدف الذي يسعى المدير إليه من معرفة رأي العاملين بالفرع.

ثانيا: تصميم جدول عمل:

- قبل القيام بالدراسات اللازمة لجمع الحقائق المتعلقة بموضوع التقرير يجب وضع جدول عمل يوضح الأعمال المتبقية الواجب إتمامها والوقت اللازم لإنجاز كل هذه الأعمال وعند عمل هذا الجدول الزمني يجب أن يحدد الشخص المكلف بإعداد التقرير ما يلي:
  ١. الوقت المطلوب فيه التقرير في صورته النهائية.
  ٢. الإمكانيات البشرية التي يمكن الاستعانة بها – سواء من داخل المنشأة أو من خارجها – عند تحليل النتائج التي توصل إليها و تفسيرها.
  ٣. الإمكانيات الفنية المتاحة (آلات لطباعة ، آلات الكتابة...) والوقت المتاح فيه هذه الإمكانيات.

ثالثا: البحث عن الحقائق :

- بعد تحديد مشكلة التقرير وتحليلها تأتي مرحلة تجميع الحقائق المتعلقة بمشكلة أو موضوع التقرير ويلاحظ في هذا الشأن أن هذه الحقائق أحيانا تكون قد تم تجميعها من قبل بواسطة أشخاص آخرين وفي هذه الحالة يمكن أن يطلق على الدراسات التي تقوم بها الشخص المكلف بإعداد التقرير اسم دراسات وأبحاث ثانوية .
- كما يمكن أن يطلق على هذه الدراسات اسم دراسات وأبحاث مكتبة .وذلك نظرا لأن هذه الدراسات عادة ما يتم القيام بها داخل المكتبة .
- أما إذا كان موضوع التقرير يتعلق بمشكلة راهنة لم يتعرض لدراساتها أحد من قبل فعادة ما تكون الدراسات والأبحاث الثانوية وحدها غير كافية لإعداد التقرير المطلوب في هذه الحالة يجب على الشخص المكلف بإعداد التقرير القيام بما يمكن أن يطلق عليه “أبحاث ودراسات أولية” هذه الدراسات قد تتخذ صورة ملاحظات أو تجارب أو استجواب وقد تستخدم جميع هذه الصور للحصول على المعلومات اللازمة.

رابعا: تنظيم الحقائق :

- بعد استكمال مرحلة البحث وجمع الحقائق والمعلومات اللازمة تأتي مرحلة تنظيم هذه الحقائق والمعلومات بشكل يعطيها معنى وأهمية.

• وتنظيم الحقائق والمعلومات يعني تصنيفها في مجموعات تهدف إلى مساعدة الشخص المكلف بإعداد التقرير في التأكيد من أنه جمع البيانات والمعلومات اللازمة وكذلك مساعدته في اكتشاف العلاقات بين المعلومات المختلفة حتى يمكن الوصول إلى توصيات محددة .

• وهناك أربعة أنواع رئيسية من المعلومات يمكن التصنيف على أساسها وهي:

١ . معلومات نوعية .

٢ . معلومات كمية .

٣ . معلومات زمنية .

٤ . معلومات جغرافية .

• وتبدو أهمية تنظيم المعلومات في حالة التقرير الإخباري حيث أن تنظيم المعلومات هي الوسيلة الوحيدة لضمان عرض التقرير وتقديمه بصورة لائقة .

• أما إذا كان التقرير تفسيرياً فإن تنظيم المعلومات يضمن سلامة التفسير من جانب الشخص المكلف بإعداد التقرير.

**خامسا : تفسير الحقائق:**

• يقصد بتفسير الحقائق و المعلومات إعطاء لها وبعبارة أخرى تهدف عملية التفسير إلى بيان ماذا تعني وما فائدة هذه الحقائق والمعلومات للمنشأة هذا التفسير هو ما يسعى إليه المدير من الشخص المكلف بإعداد التقرير وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هناك العديد من الطرق لتفسير الحقائق والمعلومات ويتوقف طريقة التفسير على نوعية المشكلة أو الموضوع المراد إعداد تقرير عنه .

• وفيما يلي بعض الأخطاء التي تقع فيها الكثير من كتابي التقارير والتي تؤثر في كفاءة التقرير المعد :

١ . الوصول إلى توصيات متسارعة .

٢ . وضع افتراضات خاطئة لبعض الملاحظات .

٣ . الاعتماد على إحصائيات غير سليمة .

٤ . افتراض أسباب خاطئة لبعض الظواهر موضوع البحث والملاحظة .

٥ . إهمال بعض العوامل والمتغيرات عند تفسير الحقائق والمعلومات .

**سادسا: كتابة التقرير في صورته الأولية :**

• بعد إجراء الدراسات والأبحاث اللازمة وبعد تنظيم وتفسير الحقائق والمعلومات التي تم الحصول عليها ، تأتي المرحلة قبل الأخيرة في إعداد التقرير وهي ( كتابية ) ومهما كانت جودة العمل الذي قام به الشخص المكلف بإعداد التقرير ، فإن كل شيء يتوقف على الطريقة التي يكتب بها التقرير ، ويتلخص إعداد المسودة الأولى للتقرير بمراعاة الأمور التالية :

١ . المقدمة .

٢ . بناء هيكل التقرير وتطويره .

٣ . الخاتمة .

**سابعا : كتابة التقرير في صورته النهائية:** سوف يتم التحدث عنه بفصل مستقل .

أسس وقواعد يجب مراعاتها عند كتابة التقارير:

- ١ . يحتاج كل تقرير إلى أهداف واضحة تساعد في تحديد المحتوى وأسلوب التقرير ( تقرير عن سير العمل - تقرير عن إنجازات معينة - تقرير عن مشكلة واقتراح حلول لها ).
- ٢ . ليد من معرفة قارئ هذا التقرير وكيف يفكر ؟ وما مستواه التعليمي والثقافي والوظيفي ؟ ومدى معرفته السابقة بموضوع التقرير ؟ وذلك لانتقاء المفردات والعبارات المناسبة .
- ٣ . أن يتضمن التقرير مؤشرات ودلالات واضحة تؤكد موضوع التقرير ( فإن كان مثال تقرير عن مستوى أداء الخدمات بمشروع ما فيعزز بمعدلات ونسب النجاح مثال ونتائج سابقة ).
- ٤ . الالتزام بقواعد الاقتباس والتوثيق وإشارة إلى المصادر والمراجع المستخدمة.
- ٥ . بالنسبة للأسلوب يفضل استخدام الكلمات المباشرة الضرورية ، والعبارات البسيطة سهلة الفهم ، والابتعاد عن الأسلوب الخطابي والعبارات الانفعالية وغير الدقيقة ومراعاة قواعد اللغة فيما يخص الفواصل والنقط وأساليب الربط وغيرها .
- ٦ - وبالنسبة للصياغة يفضل عرض الموضوع بشكل مباشر دون مقدمات غير ضرورية ، مع إبراز الأفكار الرئيسية ، وتجنب التكرار في العبارات والكلمات ، وكذلك تجنب الجمل والعبارات الطويلة التي تتداخل بها الأفكار فيصعب فهمها .
- ٧- الاهتمام بشكل التقرير من الأمور الضرورية ، وتنظيمه ، وإخراجه في صورته النهائية بالشكل المطلوب والذي يعبر عن شخصية كاتبه ومدى اهتمامه بالموضوع.