

# كتابة التقارير

## نظرة عامة

أغلبنا سيحتاج إلى كتابة تقرير في أحد مراحل الحياة. وكتابة التقرير الجيدة هي مهارة لها وزنها في منظمات عديدة. كتابة التقرير يتطلب اتباع وسائل مختلفة عن الكتابة العادية (ككتابة الرسائل). وفي هذا الموضوع سنتحدث عن ماهو التقرير وماهي طرق ووسائل كتابته.

## مقدمة

التقرير هو عبارة تفصيل لوقائع شيء تمت مشاهدته أو تم عمله أو تم التحقيق فيه. وهو يعتبر وثيقة رسمية ومنظمة يتم إعدادها عادة للإجابة عن سؤال أو أسئلة محددة. وفي الحالات التعليمية ستكون الواجبات عبارة عن عدة أسئلة وسيكون التقرير هو ورقة الإجابة عن هذه الأسئلة. وفي البيئات العملية ستحتاج أسئلة مثل "ماذا عملت في هذا المشروع أو المهمة؟" أو "ماذا ستستفيد شركرتنا من شركتكم؟" إلى الإجابة عنها في تقرير.

التقرير يعتبر وسيلة تواصل. ووسائل التواصل تتضمن ثلاثة مجالات أساسية:

- الإخبار أو الكتابة - telling or writing (والذي يتضمن القائل أو الكاتب - author).
- الاستماع أو القراءة - listening or reading (وتتضمن الجمهور - audience).
- الفهم - understanding (ويتضمن كل الاثنين ، الكاتب والجمهور).

أهم نقطة يجب أن نذكرها الآن بخصوص مجال "الفهم" ، هي أن الكاتب يجب أن يكون على معرفة بثقافة ومعلومات الجمهور الذي سيكتب له. إذا كان الجمهور غير قادر على فهم المكتوب ، فإن الكتابة وقراءتها ستكون مضيعةً لوقت كلاً من الكاتب والقراء.

## الغرض من التقرير - The purpose of a report

غالباً سيكون من المؤكد أن وجهة نظر الكاتب تختلف عن وجهة نظر القراء. ولهذا السبب ستكون من أهم مهام الكاتب أن يقوم بإغلاق هذه الفجوة وأن يقوم بوضع نفسه في مكان الجمهور. وحتى يستطيع عمل هذا يجب عليه أن يكون على معرفة بالأسباب التي دفعته إلى كتابة التقرير وبالأسباب التي ستجعل الجمهور يقومون بقراءة ماكتبه.

### 1- الغرض من التقرير بالنسبة للكاتب

الكاتب يقوم بكتابة تقرير من أجل توصيل المعلومات أو من أجل عرض وشرح فكرة ، أو من أجل إقناع الجمهور بشيء ما. وأهم الأشياء التي يجب أن ينتبه لها الكاتب هي:

- أنه يمتلك معرفة وفهم جيد للموضوع الذي سيكتب عنه.
- أنه يعلم ماهو هدفه من كتابة التقرير.
- أنه يعرف من هم الجمهور الذي سيكتب لهم التقرير.

من المهم أن يتم أخذ النقاط السابقة في الحسبان عندما يريد الكاتب أن يشرح بعض الأفكار أو الحقائق في التقرير ، أو حتى كيف يناقش نقطة معينة في التقرير.

قراء التقرير سيحكمون عليه على أساس أنه وثيقة احترافية ورسمية ، ولهذا طريقة كتابته ستكون هامة جداً. فالتقرير يعتبر هو الواجهة العامة لأعمال الكاتب الخاصة. ولذلك يجب أن يكون موثقاً لينمي مصداقية الكاتب لدى القراء.

ولذلك ، كيفية كتابتك للتقرير سيكون فرصة لك لرفع شخصيتك العملية والاحترافية لدى المدير على سبيل المثال أو الزملاء أو العملاء. اكتب تقريرك بشكل مثالي وستصبح كلماتك ذا وزن كبير لدى زملائك ومن يقرأ لك. اكتبه بشكل سيء وستخترق ثقة القراء ، ليس فقط ثقتهم بالمحتوى الذي كتبتة ، وإنما ثقتهم بك كشخص محترف.

## 2- الغرض من التقرير بالنسبة للجمهور

هدف الجمهور من قراءة التقرير سيختلف بحسب من هم ولماذا سيقروا التقرير. وبينما يتواجد العديد من الجمهور المحتمل ، الثلاثة الذين سنتكلم لهم في الغالب هم:

- المعلمون.
- المدراء.
- العملاء.

عادةً سيكون الجمهور ذا ثقافات ومعرفة متفاوتة ومختلفة في الموضوع الذي ستقوم بكتابته ، وهذه نقطة هامة جداً يجب أن ينتبه إليها الكاتب لأنها ستؤثر على المصطلحات والعبارات التي ستستخدمها بالإضافة إلى الهيكل العام للتقرير. فأنت عندما تريد أن تكتب إلى مديرك ستستطيع أن تكتب كلمات وعبارات تقنية تخص مجال العمل ، ولكنك إذا كتبتها في التقرير الموجه للعميل فإنه من الممكن أنه لن يفهمها أو العكس.

النقطة الهامة التي نريد إيصالها هنا ، هو أنك ككاتب يجب أن تكون على معرفة بوجهات نظر الجمهور المختلفة.

## صياغة التقرير - Drafting a report

### 1- هيكل التقرير

التقرير يجب أن يتبع عرف كتابة التقارير (من حيث استخدام المصطلحات ومن حيث الهيكل) الذي يتوقعه القراء ، لأن هذا يساعدهم على التركيز على المعلومات بسرعة وسهولة.

تذكر بأنه توجد ناحيتين مختلفتين تخص تنسيق التقرير:  
الهيكل والشكل العام للتقرير.  
نوعية المصطلحات والتعبيرات المستخدمة في التقرير.

الهيكل الأساسي والشائع في التقارير موضَّح في الشكل التالي (ويوجد أشكال أخرى غيره):

1	Introduction	المقدمة	١
2	Purpose of report	الغرض من التقرير	٢
3	Background information about topic	معلومات أساسية حول الموضوع (الذي ستتم مناقشته)	٣
4	Body of report (detailed discussion)	محتوى التقرير (نقاشات مفصلة حول الموضوع)	٤
5	Conclusion or summary	الخاتمة أو الخلاصة	٥

## 2- إجراءات صياغة التقرير

النصائح التالية موجّهة للكاتب الغير متمرسين في الكتابة ، أو الذين يكتبون في موضوع غير مألوف بالنسبة إليهم:

1. بعض الكتاب يفضلون أن يقوموا بعمل مسودّة أولية (rough draft) ومن ثم يضيفون التحسينات إليها. والبعض الآخر يفضلون أن يكرروا العمل على النسخة حتى يصلوا إلى نتيجة مقاربة للنتيجة النهائية التي يرغبون بها. وهذا يعتمد على الوقت المتاح لدى الكاتب وعلى طريقة الكاتب المفضّلة في الكتابة. المسودّة الأولية تحتوي فقط على العناوين بالإضافة إلى ملاحظات أو بعض رؤوس الأقسام المختصرة. وليس بالضرورة أن تكون جاهزة لغويًا في هذه المرحلة. ميزة إعداد مسودّة أولية هي أنها تعطي الكاتب فرصة لتحديد ومعرفة كيف يمكن قراءة التقرير قبل أن يقضي وقت طويل في تحسينه ، بالإضافة إلى أنها تعطي الكاتب انطباعاً عن مدى جودة أو عدم جودة الهيكل الأساسي للتقرير وترتيب المواضيع فيه. من المفيد أن تتوقّف بعد الانتهاء من عمل المسودّة لتنظر إلى الشكل والهيكل العام لتحديد ما إذا كانت هذه المسودّة ستساعدك في التواصل مع الجمهور المستهدف أم لا. ويمكنك إذا استلزم الأمر أن تقوم بإعادة كتابة المسودّة بدون أن تخسر وقتاً كبيراً.
2. بعدما تنتهي من المسودّة الأولية وأنت راضٍ عن جودتها ، ستقوم الآن بكتابة تفاصيل التقرير وتحويل رؤوس الأقسام والملاحظات إلى جمل كاملة ومفهومة وبعدها تقوم بتقسيمها إلى عدة فقرات أو أن تضعها في قوائم في حال كان ذلك مناسباً لتنسيق التقرير. وسينتج لديك الآن أول مسودّة كاملة.
3. الآن ستحوّل عملية الكتابة إلى عملية تنقيح وتلميع للتقرير. فتأكد من أن اللغة المستخدمة مناسبة للجمهور المستهدف. وانتبه للنقاط التالية:
  - هل استعملت أي مصطلحات متخصصة أو تقنية تحتاج إلى شرح وتوضيح؟
  - هل استعملت أي اختصارات أو علامات بدلاً من الكلمات؟
  - ابحث عن أي كلمة أو جملة غامضة وغير واضحة.
  - هل يمكن قراءة ماكتبته بأكثر من طريقة؟ هل المقصود بكلمات مثل "هو" أو "هي" أو "هذا" واضح أم يحتاج إلى توضيح أكثر؟
  - هل صياغتك اللغوية للجمل والعبارات سليمة؟
  - هل قمت بجمع الجمل المتصلة بنفس الفكرة في فقرات؟
4. يجب أن تتأكد الآن من أنك توصلت إلى مرحلة الدقة المناسبة للتفاصيل المكتوبة. فبعض التفاصيل سيكون وجودها مهماً في التقرير ، والبعض الآخر يعتبر إسهاباً في الحديث وسيتسبب في زيادة حجم التقرير بدون أن يضيف إضافة فعلية وهامة للمحتوى. مثل هذه المعلومات التي لا تعتبر ضرورية من الممكن أن يتم إضافتها في ملحقات التقرير ( Appendix). وبهذا يكون الكاتب قد ترك الخيار مفتوحاً للقارئ إذا كان يرغب في أن يتوسع في الموضوع يستطيع أن يذهب إلى الملحق لقراءة المعلومات الموجودة فيه.
5. قم بإعادة كتابة وتحسين المسودّة إذا تطلّب الأمر.
6. عمل مراجعة أخيرة لآخر مسودّة. في هذه المرحلة يجب أن تكون مسودّة التقرير منظمة ومرتبّة ومنسّقة بشكل جيّد. إذا كان التقرير بحاجة إلى كتابة عنوان رئيسي أو فرعي إضافي فإن هذه هي المرحلة المناسبة لكتابته.
7. في هذه المرحلة يجب أن تتساءل عن كيف يبدو التقرير:
  - هل هو واضح و أنيق ومرتبّ؟
  - إذا كان التقرير طويلاً أو إذا كان هيكل التقرير يتطلب ذلك ، يجب أن يحتوي على صفحة للعناوين تتضمن عناوين التقرير ، والتاريخ ، واسم الكاتب أو الكتاب.
  - هل مقاسات الهوامش مناسبة؟ العرف هو أن تكون الهوامش الجانبية والهوامش السفلي والعلوي بقياس 2.5 سنتيمتر. والهوامش العلوي للصفحة الأولى فقط يكون ما بين 4 إلى 5 سنتيمتر.
  - هل تم استخدام المساحات البيضاء (white space) بشكل جيّد؟ المساحات البيضاء الموجودة ما بين الفقرات تسهّل القراءة. وأيضاً المساحات البيضاء الموجودة فوق وتحت العناوين.
  - هل سيكون التقرير أفضل في حالة تمييزك بين تنسيق العناوين وتنسيق النص العادي؟ (هذا يسهّل القراءة)
  - إذا كان طول التقرير أكثر من صفحتين ، قم بإضافة ترقيم الصفحات في أسفل كل صفحة مثل (صفحة 1 من 77).

## التنسيق وبعض القضايا المتعلقة به

### 1- طول التقرير

في العادة عندما يطلب منك كتابة تقرير ، فإن هذا الطلب سيقترن بعدد محدد للصفحات أو الكلمات الموجودة في التقرير. مثل هذه الحدود تدل على أن الذي طلب التقرير يعتقد بأن هذا هو الحد الأمثل لعرض المعلومات المطلوبة بشكل جيد ومناسب. ولذلك عندما تتعدا هذا الحد ، يجب عليك أن تعيد النظر في التقرير حتى تتوافق معه.

في البداية ابحث عن أي تفاصيل إضافية في محتوى التقرير والتي يمكن أن تنقلها إلى الملحق (appendix). فالملاحق نادراً ما يتم احتسابها من ضمن عدد كلمات أو صفحات التقرير.

بعدها اقرأ الجمل والعبارات المكتوبة ، وفكر إذا كان يمكن أن تكتبها بكلمات وعبارات أقل. هذا الأسلوب يساعد الكاتب المتمرسين في تقليل عدد كلمات التقرير بنسبة تصل إلى 30%. وهذا الأسلوب يسمى sentence-by-sentence editing method.

وفي المقابل ، إذا وجدت بأن التقرير قصير جداً عن عدد الكلمات المحددة ، اسأل نفسك لماذا تم تحديد هذا العدد من الكلمات ، هل قمت بكتابة كل شيء يتوقع وجوده الجمهور؟ في البداية تأكد من أنك ذكرت جميع النقاط التي تعتقد بأنها هامة. وبعدها تأكد من أن كل نقطة تحتوي على تفصيل وشرح مناسب وأنها كافية لجعل الجمهور يفهمون النقطة. إذا كان كل شيء على مايرام ، فتذكر بأن الحد بعدد الكلمات أو الصفحات غالباً تكون لوضع حد أعلى وليس أدنى ، وهي ليست أهدافاً يجب الوصول إليها في جميع الحالات.

### 2- القواعد اللغوية والإملاء

حاول أن تستفيد من المدققات الإملائية والنحوية الموجودة في أغلب البرامج التي ستكتب فيها. وتذكر بأنه من الهام جداً أن تراجع كتابتك بنفسك وأن تبحث بشكل مخصوص عن الأخطاء اللغوية الفادحة.

### 3- الاختصارات

إذا كانت أحد الكلمات أو المصطلحات متعارف عليها باختصار (مثل WWW) فإنه من الأفضل أن تتبع هذا العرف. وعادةً يتم كتابة الكلمات المختصرة مع اسمها الكامل في المرة الأولى التي ترد فيها في التقرير ، وبعدها يتم الاعتماد على الاختصارات. وإذا كنت تستعمل الكثير من الاختصارات في تقريرك فإنه من المفيد أن تضع قائمة للاختصارات ومعانيها كأحد ملاحق التقرير.

### 4- المصطلحات التقنية والمتخصصة

بعض التقارير تكون وثائق متخصصة ويتم كتابتها لأناس متخصصين ، وفي مثل هذا التقرير لا بد أن تتواجد كلمات ومصطلحات تقنية ومتخصصة ، ولكن حاول أن لاكثر من استخدامها قدر الإمكان. لأنك إن أكثرت من استخدامها ستكون منعت الجمهور الغير متخصص والغير خبير من الاطلاع على تقريرك.

وإذا كنت ستستعمل أحد الكلمات أو المصطلحات المتخصصة اسأل نفسك "هل أحتاج إلى استعمال هذه الكلمة؟" وإذا كانت الإجابة بنعم ، اسأل نفسك "هل تحتاج الكلمة إلى تعريف وتوضيح؟". ومن المفيد إذا كان التقرير يحتوي على العديد من الكلمات والمصطلحات التقنية والمتخصصة أن تقوم بجمع هذه الكلمات وتعريفها ثم تضعها كأحد ملاحق التقرير باسم مسرد الكلمات المستخدمة (glossary of terms used).

## 5- اللهجة العامية

هل من الممكن أن تذهب إلى مقابلة شخصية في أحد الشركات بملابس رياضية؟ كما هو الحال في التقارير ، الكلمات العامية واللهجات المحلية يجب أن يخلو منها التقرير. لأن لا شيء منها يساعد في زيادة مصداقية التقرير كوثيقة رسمية ولا في مصداقيتك أنت ككاتب.

## 6- الرسومات والجداول

الصورة عن ألف كلمة ، فقط إذا كان يتضح سبب وجودها وما الذي ستوصله للقارئ. ولهذا يجب أن لا تتم إضافة إي صورة إلا إذا كانت ستساعد الكاتب في إيصال فكرته ومعلوماته للقارئ. وبالنسبة للرسومات البيانية ومثيلاتها يجب أن يتم وضع شرح مختصر لها. وإذا تم التطرق لها في محتوى التقرير يجب أن تذكر اسمها مثل "كما يتضح في الشكل رقم ...".

بعض المعلومات يكون عرضها في جداول أفضل ، مثل المعلومات الكمية (quantitative) أو عندما تعمل مقارنات. والجداول يجب أن تحتوي على عناوين واضحة وأسماء (مثل جدول رقم ...) تساعد الكاتب على ذكر الجدول في تقريره.

## 7- القوائم

استخدام القوائم يعطي للنص المكتوب أهمية أكبر من إذا كان النص مكتوباً بشكل عادي. وإذا كان كل عنصر في القائمة يحتوي على نصوص وجمل كثيرة فإنه من المحتمل أن يكون توزيعها على فقرات أفضل من جعلها في قوائم. وأيضاً يمكن وضع أسماء للقوائم بحيث تساعد الكاتب على ذكرها في أي مكان آخر في التقرير.