

## مهارات اعداد كتابة التقارير الالكترونية باستخدام الحاسب الالى والانترنت

### كتابة تقرير الكترونى ناجح وفعال

تعد كتابة التقارير أحد أهم الوسائل في نجاح العملية الإدارية لأي مشروع وبرنامج أو إدارة أو قسم أو وحدة .... الخ ، مع ملاحظة أننا نقصد التقرير في صورته العلمية المقننة وليس الروتينية، وهي أحد الوسائل الفعالة في عملية الاتصال بين الفرد وطالب التقرير.

### المحتويات

- مدخلة
- أسبابه
- النتائج المترتبة
- مدى صدق وصحة ما جاء في التقرير
- هل يعكس الهدف من كتابته؟
- إلى أي مدى يجيب التقرير عن الأسئلة الأولية المطروحة؟
- مدى الاستدلال بالإحصائيات والحقائق والبيانات .. الخ وتوظيفها في التقرير
- يمكن الاستعانة بمجموعة من الوسائل المختلفة في كتابة التقرير ومنها على سبيل المثال:
- كتابة التقارير والانترنت

### مقدمة:

أصبحت التقارير الالكترونية في الوقت الحالى باستخدام الحاسب الالى أو شبكة الانترنت أو استخدام الوسائط المتعددة هي وسيلة أساسية لتبادل المعلومات داخل المؤسسة الواحدة وبين المؤسسات المختلفة، وذلك على اختلاف نوع تلك المؤسسات سواء كانت كبيرة الحجم والانشطة والاقسام أو حتى من المؤسسات الصغيرة، فكلاهما يحتاج بكل تأكيد الاستعانة بكتابة تقرير اما ان تعدد المؤسسة او معد عن المؤسسة.

فقد يجد البعض صعوبة في كتابة تقارير جيدة باستخدام الحاسب الالى أو عن طريق تقديمها وعرضها في احد اللقاءات او الندوات او المؤتمرات او الاجتماعات داخل المؤسسات التى تتعامل مع الحكومة الالكترونية بطريق مباشر أو غير مباشر ويقوم بهذه العملية فى اعداد التقارير والمذكرات الاشخاص ذوى الكفاءات العالية والمتخصصة وخاصة في بداية حياتهم العملية أو أثناء الدراسة الأكاديمية، وكتابة التقارير الالكترونية بصفة خاصة تتشابه مع كتابة التقارير التقليدية ولكن مع استخدام تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة من حيث المكونات الرئيسية، بالإضافة إلى اختلاف طريقة التقديم والعرض الجذابة والمميزة من حيث الشكل والمضمون، مما قد يضىء عليها طابع الاتقان والمهارة فى طريقة الكتابة واستخدام مجموعة من الوسائل مجتمعه معاً فى قالب واحد.

ومن هنا فان هذه المقالة هي مقدمة بسيطة للاسترشاد بها لمن يريد ان يستخدم تقنيات المعلومات من الحاسب الالى والانترنت وذلك فى داخل اى مؤسسة يتنمى لها الفرد.

### لماذا نحتاج أن نكتب التقارير فى الشكل الالكترونى؟

هذا السؤال الذى يطرح نفسه باستمرار، والاجابة من الممكن ان تكون:-

لأننا نريد نقل معلوماتٍ ما إلى آخرين في الوقت الحالي أو في المستقبل أو كلاهما باستخدام الشكل التقليدي أو الإلكتروني، والموظف يكتب تقريراً لمديره ليُطلعَه على تطور العمل أو الأنشطة اليومية أو الأسبوعية أو الشهرية. والمشرف على الإنتاج يكتب تقريراً لمديره ليخبرهم بأهم الأحداث التي تخص الإنتاجية والمعدات خلال اليوم السابق أو الأسبوع السابق. والمهندس يكتب تقريراً ليوضح مشكلة ما وأسلوب حلها أو يقترح تطوير ما، الطالب يكتب تقريراً ليشرح موضوع ما لأستاذه كإثباتٍ لفهمه للموضوع وقدرته على صياغة هذا الفهم في شكل تقرير، والباحث يكتب بحثاً ليدون فيه الخطوات التي اتبعها والنتائج التي توصل إليها، وكل هذه الفئات أصبحت تتعامل بالشكل والاسلوب الذي يواكب تكنولوجيا المعلومات ومع مصادر معلومات الكترونية متعددة وبالتالي أصبح الحاسب الآلي هو الوسيلة الأكثر تعبيراً عن ما يتم كتابته في العمل من خلال التقارير والمذكرات الإدارية بمختلف أنواعها وأشكالها. ولماذا لا نكتفي بالتقارير والمحادثات الشفهية؟ لماذا يقوم الموظف بكتابة تقرير بدلاً من أن يخبر رئيسه شفهيًا؟ التقارير الشفهية تستخدم كثيراً ولكنها لا تغني عن التقارير المكتوبة في كثيرٍ من الأحيان.

هناك الكثير من المميزات في التقارير الإلكترونية المكتوبة بأسلوب تقني وعلمي و التي تجعلها وسيلة اتصال مناسبة في كثير من الأحيان ومن أهم هذه المميزات :-

· التقرير المكتوب يمكن توزيعه على أكثر من شخص ليقرؤوه وبالتالي نتمكن من نقل المعلومة لمجموعة من الأشخاص الذين قد يكونون متواجدين في أماكن مختلفة بل وقد يكون توقيت عملهم مختلفاً.

· التقرير المكتوب يمكن قراءته في أي وقت وبالتالي يمكن لمشرف الوردية الأولى كتابة تقرير في الصباح ثم يقرؤه مشرف الوردية الثالثة في الليل. كذلك يمكن لقارئ التقرير أن يقرأه وقتما يريد وبالتالي يمكنه تنظيم وقته.

· التقرير المكتوب يمكن الرجوع إليه في أي وقت بمعنى أن المدير قد يقرؤه مرة ثم بعد ساعة يحتاج لاسترجاع معلومة ما فيرجع إلى التقرير.

· التقرير المكتوب يحفظ المعلومة للمستقبل بعكس التقارير الشفهية وبالتالي فهو يساعدنا على تذكر أو معرفة أحداث حدثت في الماضي وما تم فيها. قد نقوم بدراسة تطوير ما تم يفشل وقد يفكر شخص ما بعد سنوات في القيام بنفس الدراسة. إن لم نسجل هذه التجربة في تقرير ويتم حفظه فإن نفس المحاولة قد تتكرر مراراً. كثير من التقارير تكون لها قيمة كبيرة بعد زمن طويل فمثلاً تقارير الحالة الصحية للمريض وأعمال الصيانة والإصلاح للمعدات يتم الرجوع إليها بعد زمن طويل للاستفادة منها.

· التقرير المكتوب يمكن قراءة أجزاء منه بمعنى أنه يمكن لقارئ التقرير قراءة الجزء الذي يهتم به ويُهمل الباقي بعكس التقارير الشفهية حيث يضطر المستمع للاستماع لكل التقرير.

· التقرير المكتوب يُمكن من الاستعداد لمناقشة موضوع ما، فيمكننا توزيع تفاصيل مشروع ما قبل الاجتماع لدراسته وبالتالي يكون الحاضرون على دراية بتفاصيل الموضوع.

· التقرير المكتوب يُمكننا من متابعة ودراسة أمور لا يمكن متابعتها شفهيًا، فليس من الممكن أن نستمتع لتقرير شفهي يحتوي على أرقام عديدة ومعادلات وحسابات. بالطبع يمكننا الاستماع ولكن لا يمكننا تتبع الأرقام وفهم المعادلات ولا يمكننا بالتالي اتخاذ القرار السليم .

• التقرير المكتوب يكون مُنظماً ويحتوي على المعلومات الأساسية وتحليل الموضوع والتوصيات بشكل أفضل بكثير من التقارير والمحادثات الشفهية. ذلك راجع إلى أننا نأخذ وقتاً لإعداد التقرير المكتوب ومراجعته وصياغته بعكس التقارير الشفهية التي قد ننسى فيها ذكر معلومات هامة أو يخوننا ترتيب الموضوع .

• التقرير المكتوب يمكننا من رؤية الحقائق والأسباب والنتائج بعكس التقارير الشفهية التي قد تعرض بعض النتائج في وقت وبعضها في وقت آخر. بل أحياناً تجد أنك بعد كتابة التقرير قد تفهمت الموضوع بشكل أفضل لأنك اضطررت لكتابة كل شيء في تقرير واحد بمعنى ان التفكير باستخدام الكتابة يساعدنا على تنظيم تفكيرنا. كذلك قراءة التقارير المكتوبة تساعدنا على دراسة الأمور بفكرٍ أكثر تنظيماً.

• التقرير المكتوب يمكننا من استخدام أدوات جيدة لعرض الموضوع مثل الجداول والرسومات البيانية والتخطيطية.

• التقرير المكتوب قد يستخدم كمستند رسمي في المستقبل عند حدوث مشكلة ما تحتاج معرفة مصدر الخطأ والمسئول عنه.

لذلك فإن الأمور البسيطة يُستخدم فيها التقارير والمحادثات الشفهية ولكن عندما نحتاج أن ننقل معلومات كثيرة فإننا نلجأ لكتابة التقارير وكذلك الحال في حالة الحاجة لحفظ المعلومة للمستقبل او النواحي الرسمية. التقارير المكتوبة ليست غاية وإنما هي وسيلة وبالتالي إذا لم يكن هناك سبب لكتابة التقرير فلا داعي لكتابته ولكن حين تكون هناك حاجة لكتابة التقرير فينبغي كتابته بصورة جيدة وبالجم المناسب وأن يحتوي على المعلومات الهامة.

### أهمية التقارير:

إن الانتظام في كتابة التقارير بصورة علمية مقننة يحقق الآتي:

- المتابعة
- تدارك الأخطاء
- توثيق مراحل المشروع – البرنامج
- الاتصال وتبادل المعلومات بين فريق العمل
- وسيلة للتقييم

### قواعد وأسس كتابة التقرير :

ولكتابة التقرير قواعد وأسس يمكن تحقيقها من خلال اتباع ما يلي:

1. طرح أسئلة أولية (مرحلة ما قبل الكتابة)

2. محتوى التقرير

3. التأكد من جودة التقرير

### أولاً: طرح أسئلة أولية قبل كتابة التقرير

تعتبر هذه الأسئلة بمثابة أسئلة استرشادية توجه كاتب التقرير أثناء الكتابة مما يضمن أن يكون التقرير وافياً قدر الإمكان وذلك كما يلي:

#### \* لمن تتوجه بكتابة التقرير؟

- المدير المباشر
- فريق العمل الذي يتعاون معك
- الجهة المانحة
- الوزارات المختصة التي يتبعها المشروع – البرنامج فنياً
- مشروع مماثل

#### \* ما هو المطلوب شرحه – عرضه – تقديمه؟

- جودة الأداء التنظيمي / الإداري
- مدى تحقق الأهداف العامة للمشروع
- رصد مستجدات
- حصر الأعداد والتعليق عليها

#### \* ما الهدف من وراء هذا الشرح في تصور من تتوجه إليهم؟

- التقييم بمستوياته وأنواعه
- حدوث مشكلة
- تقرير دوري
- نهاية مرحلة / نهاية المشروع
- تحديد الدعم

#### \* ما الذي تود التأكيد عليه في تقريرك؟

- مدى ما تحقق من إنجاز
- توجيه النظر لبعض المشاكل أو المعوقات

- رصد احتياجات
- توصيات
- نقل وجهة نظر من الميدان / فريق العمل / أطراف أخرى

### ثانياً: محتوى التقرير

#### (1) مقدمة عامة تتضمن:

- الهدف من التقرير
- المنهج المستخدم في كتابة التقرير
- العناصر التي يتضمنها التقرير

#### (2) خلفية عامة عن المشروع تتضمن:

- معلومات أساسية عن المشروع
- وصف راهن للمشروع / البرنامج : بدايته – مساره – وصفه الحالي
- موجز لأهداف المشروع – البرنامج وخطوطه العامة
- بعض الإحصائيات / الأرقام الأساسية

#### (3) وجهة نظر موضوعية حول ما وصل إليه المشروع:

- من المشاركين
- من المستفيدين
- نتائج التقييم والمتابعة الدورية / المرحلية
- (4) الموضوع المطلوب إثارته أو التركيز عليه:

- مدخله

- أسبابه

- النتائج المترتبة

#### (5) نظرة مستقبلية وتتضمن:

- أفكار عملية

- توصيات

- مقترحات بتعديلات / تغييرات

### ثالثاً: التأكد من جودة التقرير

- مدى وضوح الأفكار وتسلسلها

- مدى صدق وصحة ما جاء في التقرير

- هل يعكس الهدف من كتابته؟

- إلى أي مدى يجيب التقرير عن الأسئلة الأولية المطروحة؟

- مدى الاستدلال بالإحصائيات والحقائق والبيانات .. الخ وتوظيفها في التقرير

- يمكن الاستعانة بمجموعة من الوسائل المختلفة في كتابة التقرير ومنها على سبيل المثال:-

- الجداول

- الصور الفوتوغرافية

- المراجع التي اعتمد عليها التقرير

- خرائط

- رسوم بيانية

- الأشكال التوضيحية

### كتابة التقارير والانترنت

أصبحت شبكة الانترنت أحد معالم الحياة المعاصرة .. وهي بشكل أساسي مصدر للمعلومات المختلفة ، ومصدر للتواصل السريع بين الناس، ويمكن للباحث أن يقرأ ما يشاء وأن يطبع ما يريده من معلومات، وبالتالي فإنه يحتاج إلى العديد من المصطلحات والبيانات الاحصائية وغيرها من المعلومات التي من الممكن ان تفيد التقرير، ويستطيع أن يرسل هذه المعلومات أو يتواصل مع الآخرين عبر الشبكة وعبر البريد الإلكتروني بسرعة فائقة وبزمن قصير وان يوزع استقصاء او استبيان تساعد في الاخراج الجيد للمعلومات لقياس رضاء المستفيدين أو العملاء، لكون شبكة الانترنت شكل لمصادر المعلومات ووسائل الاتصال والتواصل بين الناس والمؤسسات والجهات القائمة عليها.

ولاشك أن أية تقنية تحتاج إلى بذل الجهد والوقت والتدريب للتعامل معها .. مما يطرح أهمية التدريب المبكر وأهمية الوعي التقني والمعلوماتي ومحو الأمية التقني في مجتمعاتنا .

وهناك بعض الملاحظات التي ترتبط بشبكة الانترنت والتقارير الالكترونية:-

1- إن الصعوبات التقنية وتعلم لغة الحاسب والانترنت التي يواجهها المبتدئ في تقنية المعلومات تشابه تعلم القراءة والكتابة أو تعلم لغة أجنبية ، وهي أسهل من ذلك عموماً . وعندما تتعلم لغة أجنبية مثلاً لابد من تراكم المعلومات ومفردات وتجارب وأخطاء وإحباطات مع هذه اللغة كي تستطيع أن تفهمها أو تتحدث بها بشكل أفضل، ومن هنا فالتقارير الالكترونية تحتاج إلى الحد الأدنى من التفاهم بين الحاسب والانترنت وفن الكتابة الجيدة.

2- إن كتابة التقرير الإلكتروني وامكانية نشره أو عرضة على الانترنت شيقة وجذابة جداً .. وهي تتميز بالسرعة الفائقة وبإمكانية تصحيح العبارات والكلمات وتعديلها مباشرة أو خلال دقائق او ساعات .. وهذا لايتوفر أبداً في الكتابة الورقية التقليدية .. وإذا توفر يحدث بعد مدة طويلة في الطباعات القادمة المنقحة للتقرير ، أو من خلال تنويه واعتذار عن خطأ مطبعي في التقرير التالي ....

3- تتميز الكتابة الإلكترونية في التقارير عن طريق الانترنت بإمكانية إضافة الألوان والصور والصوت إلى المادة المكتوبة مما يحسن في جاذبيتها للقراءة .. ولايتوفر مثل ذلك في الكتابة الورقية للتقارير ، كما لا تتوفر إمكانية إضافة الصوت أو الصورة المتحركة.

4- إن استسهال الكتابة للتقارير في الانترنت والتعبير عن رأي أو موضوع معين وبطريقة سريعة أدى بشكل أو بآخر إلى نقص أهمية كتابات معينة على الانترنت مقارنة مع الكتابات الورقية المطبوعة .. وهذا صحيح جزئياً ولاسيما في حال الكتابات في المنتديات المتنوعة أو المواقع التي لايشرف عليها اختصاصيون أكفاء .

وهناك مواقع موثوقة وتقوم عليها مؤسسات أو جهات رصينة لانتطبق عليها مثل هذه الأحكام .. ولكن يبقى للتقرير المطبوع عموماً وغيره من المطبوعات ، هيبة خاصة ورصانة تتناسب مع الجهد المبذول في سبيل إصداره وتمويله وإخراجه وكتابته وتنقيحه وتوزيعه .

5- إن العلاقة المباشرة بين القارئ والتقرير المطبوع ( وغيره من المطبوعات ) يمكن أن تشكل علاقة حميمة وحسية مباشرة ، وفيها جاذبية خاصة ومعان كثيرة للقارئ .. ولاسيما أن المواد المطبوعة على الورق قد رافقتنا منذ زمن طويل منذ الطفولة وما ينلونها من مراحل .. وهذه العلاقة وجوانبها العاطفية والمعنوية المتعددة ربما تساهم في بقاء الشكل المطبوع إلى زمن طويل قادم .. وأما قراءة التقارير على الانترنت فهي تعتمد على حاسة النظر بشكل أساسي ، وعلى السمع في حال كانت الصفحة مرتبطة بموسيقى أو كلام ( محاضرة مثلاً ) . ولايمكنك أن تلمس الصفحة على الانترنت أو أن تكتب حاشية عليها أو أن تخط خطأً تحت بعض الكلمات .. كما لايمكنك أن تحملها إلى فراشك وتتابع قراءتها .. وهي تحتاج دائماً إلى جهاز حاسب وكهرباء ( أو بطارية ) وغير ذلك من مستلزمات تقنية. والتقنية عموماً باردة ، معدنية ، تفتقد في أحيان كثيرة للمشاعر والحس الفني والذاتي .. وهناك من يعشقها ويدمن على التعامل معها وعليها .. وهناك من يكرهها ويكرسها .. ولاشك ان التعود والخبرة والممارسة والفوائد التي نجنيها من التقنيات .. كل ذلك يلعب دوراً كبيراً في تعديل مشاعرنا ونظرتنا السلبية للتقنية والإقبال عليها بهمة أكبر وبمتعة أكثر .

6- إن الكتابة والنشر على الانترنت أرخص ثمناً وتكلفة من الناحية المادية .. على الرغم من تكاليف جهاز الحاسب وصيانته وبرامجه وأسعار الاتصال بالشبكة وتكلفة استضافة الموقع وثمان اسمه بمقارنة مع التكلفة الباهظة لإصدار تقارير ورقية أو غير ذلك.

7- إن الكتابة والنشر في الانترنت تتميز بالمكافأة الفورية ..حيث تستطيع أن تقرأ ماكتبته فوراً منشوراً في الفضاء العالمي من خلال شاشة الحاسب بالطبع .كما يمكن للمادة المنشورة أن تنشر في عشرات المواقع الأخرى من خلال تداولها وبسرعة كبيرة، أو من خلال إرسالها عبر البريد الإلكتروني والقوائم والمجموعات البريدية حيث يمكن إرسال موضوع معين لعشرات الآلاف أو لملايين العناوين البريدية خلال دقائق .. وهذا يحقق الانتشار الواسع للكاتب ، ويجعله عابراً للحدود المختلفة ، ويزيد من عدد القراء بنسبة خيالية ..وكل ذلك يمثل مكافأة ممتازة لكاتب التقرير ويرضي طموحه وربما يشجعه ويحفزه على الكتابة أيضاً .

بينما يتحدد النشر الورقي بمدى توزيع المادة المطبوعة (بما فيها الرسائل البريدية) وانتشارها وبالتالي بعدد قرائها المحدودين عددياً وجغرافياً .. ويبدو أن مشكلات انتشار وتوزيع ونقل المادة المطبوعة وتفوق النشر الإلكتروني الحاسم في ذلك سيبقى نقطة محورية لصالح النشر الإلكتروني ولفترة زمنية طويلة ..

8- كلمة أخيرة .. الكلمة المسموعة تبقى ..والكتابة التقليدية تبقى ..وقد بقيت الكلمة المكتوبة آلاف السنين .. ويبدو أنها ستبقى ..وقد حفظت لنا الحجارة كتابات قديمة جداً .. ويمكن للأقراص المدمجة الحديثة (الإلكترونية) أن تحفظ لنا كتابات وكلمات عظيمة .. وكذلك الورق الذي يبدو أنه قادر على حفظ الكتابة ..سواء كانت كتابة في الانترنت حيث يمكن طباعتها .. ولا بد من التعاون دائماً بين " الكتابات الفضائية " و " الكتابات الورقية " ولايجوز الطلاق بينهما ، ويمكن أن يجري التبادل بينهما بشكل إيجابي ، بما يخدم التقرير لكاتبه او متلقى وقارى بشكل أفضل.

#### ملحوظة:

- يتوقف حجم التقرير على الهدف منه وتوقيت كتابته بالنسبة لمراحل المشروع.
- يمكن عمل ملخص للتقرير في صفحة للقراءة الأولية والسريعة.

د. عصام عبيد

استشارى وخبير تدريب

المراجع

- 1 . <http://shebob72.jeeran.com/aa/archive/2008/5/573661.html>
- 2 . <http://www.elhandasa.net/vb/showthread.php?t=1402>
- 3 . <http://www.zmzm.net/vb/showthread.php?p=576855>
- 4 . [http://www.hayatnafs.com/khoater\\_nafsia/electronicwriting&paperwriting.htm](http://www.hayatnafs.com/khoater_nafsia/electronicwriting&paperwriting.htm)