

كتابة التقارير المهنية
Professional Reports
Writing



الجزء الثاني

الأساس (6):

كتابة التقرير المهني في موقع العمل

الفصل السادس

Basic (6):

Successful professional report writing in workplace



ما قبل الكتابة - الكتابة - تصميم الأساليب

Prewriting - Writing - And Design Techniques



إنتاج تقرير مهني ناجح

Producing a Professional Report

النجاح كشخص دائرة عمل يمكن أن يكون صعب التحقيق ومن السهل جداً فقده. تساهم كثير من العناصر في النجاح. تتضمن العناصر الأولية الخبرة، والمظهر، والسمعة. الخبرة والمظهر من السهل تعريفهما وتنميتها. أما السمعة المهنية الجديرة بالثقة أصعب كثيراً في تعريفهما وتنميتها. أحد أوجه سمعتك التي غالباً يتم تخطيها يتمثل في جودة التقارير والوثائق الأخرى التي تستخدمها لتسجيل أنشطتك. بضع كلمات قليلة من الثناء تنسى سريعاً - التقرير الذي يكتب بصورة ضعيفة سوف يكون هناك كشبح أو كابوس ينتاب الكاتب على مدى فترة طويلة. إنتاج تقرير مهني جيد الكتابة مسألة محورية للنجاح.

Success as a business person can be difficult to achieve and very easy to lose. Many elements contribute to success. The primary elements include experience, appearance, and

reputation. Experience and appearance are easy to define and develop. A competent professional reputation is much harder to define and achieve. One aspect of your reputation that is frequently overlooked is the quality of the reports and other documents you use to report your activities. A few words of praise are quickly forgotten—a poorly written report will be around to haunt the writer for a long time. Producing a professional quality written report is critical to success.

ماذا يقول تقريرك للقارئ عنك وعن شركتك؟

What does your report tell the reader about you and your company?

أسلوب كتابتك ومضمونها يعبر عن مؤشر رئيسي لمهنتك. إنه يكشف عن قصص كثيرة قد لا تظهر صريحة في الكتابة.

What and how you write is a primary indicator of your professionalism. It tells many tales that are not explicit in writing.

- إذا كان تقريرك بعيداً في مظهره عن الدقة والإتقان، فأنت كسول ومهمل.
- If your report is sloppy in appearance, you're lazy and careless.
- إذا كان ناقصاً، فأنت غير كفء.
- If it's incomplete, you're incompetent.
- إذا كان يحتوى على لغة وقواعد لغوية ضعيفة، فأنت لست على درجة كبيرة من الذكاء.
- If it contains poor English or grammar, you're not too smart.
- إذا كان يحتوى على كلمات غير دقيقة للتهجئة، فأنت لا تعرف كيف تستخدم مراجعة التهجئة.
- If it contains misspelled words, you don't know how to use spell-check.

إذا كنت قانعاً بأن تسمح "للقصص" السابقة كي تصبح جزءاً من سمعتك، فإنك سوف تفشل كشخص دائرة عمل. باتباعك القليل من الاقتراحات، فإن تقاريرك المكتوبة يمكن أن تفعل الكثير لإثراء مهنتك ونجاح دائرة عملك.

If you are content to allow the above "tales" to be part of your reputation, you will fail as a business person. By following a few suggestions, your written reports can do much to enhance your professionalism and business success.

فيما يمكن أن يستخدم تقريرك؟

What can your reports be used for?

الغرض الأساسي لأي تقرير يتمثل في تزويد القارئ بمعلومات حقيقية تتعلق بمجال مشروع أو مشكلة. توجد استخدامات أخرى كثيرة لتقريرك، قد يكون بعضها ليس واضحاً في البداية. بمجرد الانتهاء من إعداد التقرير، لا يمكن استرجاعه للتصحيح أو التغيير - التقرير النهائي «نهائي».

The primary purpose of any report is to provide the reader with factual information concerning a project or problem area. There are many other uses for your report; some of which may not be evident at the outset. Once the report is finalized, it cannot be retrieved for correction or alteration—the final report is "final."

-يمكن أن يستخدم تقريرك كإثبات في إجراءات المحكمة الجنائية أو المدنية.

-Your report can be used as evidence in a criminal or civil court proceeding.

-يمكن استخدام المعلومات التي في تقريرك للنيل من سمعتك، ومصادقية تلك المعلومات، سواء داخل هيكل الشركة أو النظام القضائي.

-The information in your report can be used to impeach your reputation and the validity of the information, both within the corporate structure and the court system.

-يصبح تقريرك جزءاً دائماً في "سجلك". التقارير الجيدة، تنسى بسهولة.

ولكن التقارير السيئة سوف تبقى جزءاً "من سجلك" على مدى سنوات كثيرة.

-Your report becomes a permanent part of "your record." Good reports are easily forgotten but bad reports will remain a part of "your record" for many years.

-سوف تثبت الجودة المهنية للتقرير قدراتك، ليس فقط بالنسبة للمستقبل (القارئ) الأصلي ولكن بالنسبة لكل فرد لديه فرصة أن يرى تقريرك. يمثل هذا استراتيجية تسويق أولية، وقد تقود إلى إحالات مستقبلية.

-A professional quality report will demonstrate your abilities, not only to the original recipient but to everyone who has an opportunity to see your report. This is a prime marketing strategy and may lead to future referrals.

-من الضروري أن تتذكر أن أى شيء تكتبه سوف يكون معرضاً إلى مراجعة نقدية وقد ينتهى إلى أيدي النيابة العامة أو المحكمين.

-It is critical to remember that anything you write will be subject to critical review and may end up in front of a jury or arbitrator.

يوجد فى الواقع اختلاف بين الكتابة الإبداعية كما تدرس فى حجرات دروس اللغة التقليدية، والكتابة فى مواقع العمل، كما تمارس فى دوائر الأعمال والدوائر الحكومية. يلقي هذا الفصل الضوء على عدد من أساليب ما قبل الكتابة، والكتابة، وهنئيات التصميم، التى وجدها الكثير من الناس مفيدة فى إنشاء وثائق موقع العمل.

There is indeed a difference between creative writing, as taught in traditional English classes, and workplace writing, as practiced in business and government. This article highlights a number of prewriting, writing, and design techniques many people have found useful in creating workplace documents.

ما قبل الكتابة PREWRITING



تظهر البحوث باستمرار أن الكتابة المتولدة عن خطة تمهيدية تكون متفوقة مقارنة بالكتابة بدون خطة. لسوء الحظ، يتفادى كثير من الناس التخطيط التمهيدي لأنهم يعتقدون أنه يأخذ وقتاً أطول مما ينبغي، أو أنه في الواقع لا يخدمهم جيداً. يتغلب منهج التخطيط على كل هذه المخاوف: إنه سريع ويعمل بصورة جيدة جداً. إنه يبدأ من التفاصيل، ويتجه إلى أعلى حيث مستوى الفئات، بدلاً من البداية من الفئات، والاتجاه إلى أسفل حيث التفاصيل.

Research consistently shows that writing generated from an outline is superior to writing without an outline. Unfortunately, many people avoid outlining because they think it takes too long or doesn't really serve them well. An outlining approach I often use overcomes both of these concerns: it is quick and it works very well. It starts with details and works upward to the category level, rather than starting from the categories and working down to the details.

لإتمام هذا النوع من الخطة التمهيدية، ارسم خطين رأسيين على إحدى الصفحات، مع تقسيم الصفحة إلى ثلاثة أعمدة متساوية. في العمود الأول، أفرغ سريعاً ما في ذهنك. فكر في كل أدوات الاستفهام: من، ماذا، لماذا، متى، أين، وكيف، الخاصة بالمعلومات التي تحتاج إلى توصيلها إلى جمهور قرائك، واكتب هذه كقائمة رأسية على الصفحة. لا تقلق من عملية صياغة الكلمات وتابعها عند هذه النقطة. واذكر فقط المعلومات كما تطفو إلى ذهنك.

To complete this type of bottom-up outline, draw two vertical lines down a page, dividing the page into three equal columns. In the first column, do a quick brain dump. Think of all the who, what, why, when, where, and how information you need to communicate to the audience, and write these as a vertical list

on the page. Don't worry about sequence or wording issues at this point; just list the information as it enters your mind.

ثانياً، افحص البنود في العمود الأول، وأنشئ عدداً قليلاً من الفئات التي يمكن أن توضع بها بنود العمود الأول. لكي تجعل البناء بسيطاً، حاول ألا تتجاوز خمس فئات. سجل الفئات في العمود الثاني، وصل كل بند في العمود الأول بفئته المناسبة في العمود الثاني.

Next, examine the items in the first column, and create a few categories into which the first-column items could be placed. To keep the structure simple, try not to exceed about five categories. List the categories in the second column, and draw a line from each first-column item to its related second-column category.

في العمود الثالث، رتب الفئات إلى بعض أنواع التسلسل ذات المعنى مثل التسلسل الزمني، الأعلى فالأقل أهمية، الأكثر ارتفاعاً فالأقل انخفاضاً، المشكلة/الحل، الغرض/السبب، أو التوصية/التبرير. أنت الآن لديك خطة تمهيدية لجسم الوثيقة.

In the third column, arrange the categories into some sort of meaningful sequence, such as chronological, most-to-least important, high to low, alphabetic, problem/solution, symptom/cause, or recommendation/justification. You now have an outline for the body of your document.

الكتابة WRITING



تأتي بعد ذلك الكتابة الفعلية، جزء العملية الأكثر استهلاكاً للوقت. يجد كثير من الناس أن الكلمات التي تكون بداية حروفها OABC توفر إطاراً مفيداً في هذه العملية. نتحدث هذه الحروف عن الافتتاح، جدول الأعمال، الجسم، والخاتمة.

Next comes the actual writing, the most time-consuming part

of the process. Many people find an OABC framework helpful in this process. OABC stands for opening, agenda, body, and closing.

الافتتاح Opening: اكتب افتتاحاً ملائماً يساعد جمهور قرائك على الاندماج مع محتوى الوثيقة (التقرير). كقاعدة عامة، ضع جوهر الرسالة في الجملة الأولى، أو الأولى والثانية. هذا المنهج من «أعلى إلى أسفل» يعطى الفكرة الأساسية أولاً، مع تفاصيل مدعّمة تأتي فيما بعد. هذا عكس عملية من أسفل إلى أعلى التي تستخدم في إنشاء الخطة التمهيدية. استخدام منهج من أسفل إلى أعلى جيد بالنسبة لكل المشكلات، ولكن استخدام منهج من أعلى إلى أسفل يفضل في حالة توصيل النتائج إلى جمهور القراء.

Opening. Write an appropriate opening that helps the audience connect with the content of the document. As a general rule, give the gist of the message in the first sentence or two. This "top-down" approach gives the main idea first, with supporting detail coming after. This is the reverse of the bottom-up process used in creating the outline. Bottom-up processing is fine for problem solving, but top-down processing is preferred for communicating results to an audience.

جدول الأعمال Agenda: تتبعاً لتعليقات الافتتاح أدخل جدول أعمال، أو نظرة عامة تمهيدية والتي تشير إلى الخطوات التالية. كثير من الناس يضمنون خطتهم التمهيدية، والافتتاح، والجسم، والخاتمة في وثائقهم، ولكن قليلاً جداً يدخلون جدول أعمال، أو نظرة عامة تمهيدية، ما بين الافتتاح والجسم. في الغالب الأعمال، يوجد ثلاثة أنواع من جداول الأعمال. جدول أعمال قياسي كمي يتحدث عن عدد الأقسام الموجودة في الجسم. مثال: "تحتاج الفئات الثلاث المكلفة التالية إلى اهتمام مباشر". جدول الأعمال الذي يحدد الهوية أو النوع يميز أو يعنون أقسام الجسم. مثال: "تتضمن البيانات المالية الأساسية للمدينة XXX البيانات المالية على النطاق الحكومي الواسع، وبيانات التمويل المالي، وملاحظات على البيانات المالية." و جدول الأعمال التنظيمي يتناول كيفية بناء

أقسام الجسم. مثال: "يتناول القسم التالى أصول المدينة الصافية من الأكبر إلى الأصغر."

Agenda. Following the opening comments, insert an agenda, or preview, that indicates what is to follow. Most people include an opening, a body, and a closing in their documents, but too few include an agenda, or preview, between the opening and the body. Three different types of agendas are used most often. A quantifying agenda tells how many sections are in the body. Example: "The following three expense categories need immediate attention." An identifying agenda labels the sections of the body. Example: "The City of Xxxx's basic financial statements include government-wide financial statements, fund financial statements, and notes to the financial statements." An organizing agenda tells how the body sections are structured. Example: "The next segment discusses the city's net assets, from largest to smallest."

الجسم Body: فى الجسم إنجاز الوعد الذى اتخذ فى جدول الأعمال، وكتابة فقرة أو اثنتين حول كل بند أشير إليه فى جدول الأعمال. تتضمن فقرات الجسم الجيد خمس خصائص أساسية (كلمات) يمكن تذكرها من خلال الحروف الأولى لكلماتها والتى تكوّن CLOUD وهى اختصار لكلمات تعنى التماسك، الطول، التنظيم، الوحدة (كما فى الفقرة باللغة الإنجليزية). تناقش خصائص كلمات الحروف المتجمعة كالآتي:

Body. In the body, fulfill the promise made in the agenda, writing one or more paragraphs about each of the items referred to in the agenda. Good body paragraphs include five major attributes that can be remembered with the acronym CLOUD (coherence, length, organization, unity, and development). The CLOUD attributes are discussed as follows.

الفقرة التماسكة Coherent تقرأ بسلاسة وتتدفق منطقياً من جملة إلى الأخرى.

A coherent paragraph reads smoothly and flows logically from one sentence to the next.

الفقرة ذات الطول Length الملائم تكون قصيرة بصورة كافية حتى لا يملّ القارئ.

A paragraph with appropriate length is short enough that the length does not discourage the reader.

الفقرة ذات التنظيم Organization المناسب تعكس غالباً الترتيب من أعلى إلى أسفل، مع الفكرة الأساسية في الجملة الأولى (جملة الموضوع)، متبوعاً بالجمال التي تدعم وتطور الفكرة الأساسية.

A paragraph with appropriate organization often reflects a top-down order, with the main idea in the first sentence (the topic sentence), followed by sentences that support and develop the main idea.

تؤكد وحدة Unity كل فقرة أن كل جملة تناقش فقط المعلومات التي تقع داخل نطاق جملة الموضوع.

Paragraph unity ensures that each sentence discusses only information falling within the scope of the topic sentence.

تتضمن الفقرة المطورة Developed بشكل ملائم كل أدوات الاستفهام الملائمة. ماذا، ومن، ومتى، وأين، ولماذا، وكيف ترتبط التفاصيل بجملة الموضوع.

An adequately developed paragraph includes all the appropriate what, who, when, where, why, and how details related to the topic sentence.

الخاتمة Closing: بعد كتابة جسم الوثيقة، أُلّف خاتمة مناسبة. يجب أن يتضمن هذا القسم ملخصاً، أو قائمة الاستنتاجات، أو جملة تتطلع إلى المستقبل، أو طلب اتخاذ إجراء، أو محتوى آخر، والذي ينمو بصورة طبيعية انطلاقاً من الوثيقة السابقة.

Closing. After writing the body, compose an appropriate closing.

This segment might include a summary, list of conclusions, forward-looking statement, request for action, or other content that naturally grows out of the foregoing document.

توجد ميزتان تشتقان من استخدام OABC. أولاً، تجبر OABC الكاتب على تنظيم تفكيرهم، الذي يزيد من سرعة الكتابة ويحسن التماسك والتنظيم. ثانياً، إنها تساعد على إعداد ذهن القارئ. ومن ثم، سوف يدخل جسم الرسالة المخ بشكل منظم، مما يؤدي إلى فهم أسرع واحتفاظ أطول. في الواقع، يستطيع جدول الأعمال أن «يبرمج» عقل القارئ لذلك تؤسس رموز المعلومات قبل وصول العناصر المقابلة للرسالة التي تأتي بعد ذلك في جسم النص.

Two key benefits are derived from using OABC. First, OABC forces writers to organize their thinking, which increases writing speed and improves coherence and organization. Second, it helps to prepare the reader's mind so the body of the message will enter the brain in an organized fashion, resulting in faster comprehension and longer retention. In fact, the agenda can program the reader's mind so information placeholders are established prior to the arrival of the corresponding message elements that follow in the body of the text.

التصميم DESIGNING



يمكن أن تستفيد معظم وثائق موقع العمل من لمسة تصميم مرئية بعد إتمام الكتابة: فكر في بداية حروف خمس كلمات HATS (كما في الفقرة الإنجليزية) للمساعدة في هذه العملية، وترجمة معانيها - العناوين، الإذن بالوصول/الحصول، الطباعة، وعملية المسافات.

Most workplace documents can benefit from a touch of visual design after the writing is completed. Think of HATS as an

acronym to help with this process--headings, access, typography, and spacing.

العناوين (Headings) تمثل معالم على الطريق أو مساعدات إبحار، لتدع القارئ يعرف ما هو داخل في كل فقرة أو قسم في الرسالة. في الوثيقة ذات عدد العناوين السخية، فإن القراء يمكنهم التصفح السريع للوثيقة، والتوقف لقراءة المعلومات التفصيلية، يحدث فقط عندما يكون لديهم إهتمام أكبر.

Headings serve as signposts, or navigation aids, to let the reader know what is in each paragraph or segment of the message. In a document with a generous number of headings, readers can skim along the surface of the document, stopping to read detailed information only where they have greater interest.

الإذن (Access) يعنى الوصول/الحصول السهل على المعلومات وتشغيلها. المراثيات، مثل الجداول، والخرائط، والأشكال البيانية، عادة أسهل في الإدراك من الفقرات المعيارية. يطبق هذا مبدأ "الكثير قليل، والقليل كثير". مع زيادة آليات الإذن بالوصول/الحصول على المعلومات، يقل تميز كل منها والعكس صحيح. ولذلك، استخدم آليات الإذن إلى المعلومات باقتصاد شديد.

Access has reference to the ease of finding and processing the information. Visuals, such as tables, charts, diagrams, and photoes, are often easier to comprehend than standard paragraphs.. The principle of "more is less and less is more" applies. The more access devices you use, the less each one stands out, and vice versa. Therefore, use access devices sparingly.

تتضمن اعتبارات الطباعة (Typography)، شكل حروف الطباعة، حجم الطباعة، واصطفاف الطباعة. القابلة للقراءة تمثل الاهتمام الأساسي للطباع (منضد الحروف) أو مصمم المعلومات. إنها النتيجة المرجوة من عملية التقديم الكاملة من مادة النص لتوصيل المعنى بأقصى وضع ممكن. يجب مساعدة القارئ في الإبحار حول المعلومات بسهولة، وذلك بالتطبيق المثالي لما

بين الحروف، وبين الكلمات، وخاصة ما بين السطور من المسافات، بالإضافة إلى الطول الملائم للسطر والوضع على الصفحة.

Typography considerations involve type font, type size, and type alignment. **Readability** is primarily the concern of the typographer or information designer. It is the intended result of the complete process of presentation of textual material in order to communicate meaning as unambiguously as possible. A reader should be assisted in navigating around the information with ease, by optimal inter-letter, inter-word and particularly inter-line spacing, coupled with appropriate line length and position on the page.

وضع المسافات (Spacing) هو عامل التصميم HATS النهائي، مع الأخذ في الاعتبار المسافات الخارجية والداخلية. يشير وضع المسافات الخارجية إلى الهوامش أعلى، أسفل، شمال، يمين الصفحة، والتي تكون بصفة عامة بوصة واحدة على كل الجوانب بالنسبة لمعظم الوثائق. يتناول وضع المسافات الداخلية قيمة المسافة بين الفقرات وداخلها. تطبق معظم الوثائق اليوم وضع مسافة واحدة داخل الفقرات، ومضاعفتها بين الفقرات.

Spacing is the final HATS design factor, with external and internal space being the two areas of concern. External spacing refers to the top, bottom, left, and right margins, generally being one inch on all sides for most documents. Internal spacing addresses the amount of space between and within paragraphs. Most documents today apply single spacing within paragraphs and double spacing between paragraphs.

يمكن أن تكون الكتابة بحق مهمة صعبة ومخيفة، ولكن تطبيق الأساليب السابقة يمكن أن يساعد على تبسيط العملية، ويخرج منتجاً صديقاً للقارئ. المهنيون الذين يستخدمون هذه الأساليب يثبتون كفاءتهم وفعاليتهم في مدى واسع من سياقات الكتابة. بينما يختلف محتوى واستراتيجية التقرير من موقف إلى آخر، فإنه يمكن تطبيق مبادئ الكتابة هذه بصورة شاملة.

Writing can indeed be a difficult and daunting task, but applying the foregoing techniques can help simplify the process and produce a more reader-friendly product. Professionals who use these techniques testify to their efficiency and their effectiveness in a wide range of writing contexts. While the content and strategy of the report will vary from one situation to another, these writing principles can be universally applied.

