

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة

كلية الآداب و الحضارة الإسلامية

قسم التاريخ

مذكرة مقياس:

التحرير الإداري

لفائدة طلبة ماستر 1 تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات

الأستاذ سليمان لحر

السنة الدراسية الجامعية

1441 الموافق 2020/2019م

مقدمة

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على المبعوث رحمة للعالمين و بعد.

شاء الله و قدر أن نعيش أزمة ظهور فيروس مجهري سمع به الكبير و الصغير، و كان لظهوره آثارا بالغة في كل مجال، و من المجالات المهمة التي أثر فيها ظهور هذا الفيروس (كورونا، كوفيد 19) المجال التعليمي في كل مستوياته، إذ إتخذت دول العالم لإدارة هذه الأزمة الفيروسية قرارا بغلق جميع المؤسسات التعليمية و الجامعات. و الجزائر إحدى هذا المجتمع الدولي لم تكن مستثناة، فكان لزاما أن تعدل هذه الدول و الوزارات الوصية على التعليم إلى تفعيل التعليم عن بعد، و تبعا لذلك جاءت هذه المذكرة التي أعدت بشكل سريع جدا من قبل أستاذ المقياس و تحقيقا للاختصار و تجاوزت إرهاق الطالب بالحواشي و الهوامش.

متن هذه المذكرة جاء في شكل محاضرات مرتبة منهجيا و خادمة لمقياس التحرير الإداري الذي يحتاجه الجميع موظفين و طلبة و في كل التخصصات و تزيد الحاجة إليه لمن س يحملون شهادة ماستر في إدارة المؤسسات الوقفية و المكتبية، بالنظر لما هو منتظر منهم في قابل الأيام و السنوات - إن شاء الله - بحسب مسمى عنوان الماستر تخصصهم، باستهداف محورين أساسيين الأول: تأهيلهم للتسيير الإداري و بالتالي الريادة و التميز في التسيير، و الثاني: تكوينهم لتنظيم و تسيير أنظمة المعلومات وفق قواعد و تقنيات معاصرة ترفع الأداء على غرار الدول المتقدمة في هذا الشأن.

و الله أسأل التوفيق لنا و لهم لتحقيق مآملنا و مرغوبنا، و أن تكون مادة هذا المقياس خيرا لهم و لأمتهم،

انطلاقا من هذه الجامعة الرائدة المحبوبة.

التحرير الإداري عبارة عن أسلوب إداري متميز في كتابة الوثائق والمراسلات والنصوص تبعاً لصيغة محددة إدارياً أو رسمياً بالاعتماد على أسلوبٍ فنيٍّ متميز، ويتسم هذا الأسلوب بأن له صفة المرفق العام، حيث يتطلب ذلك من المحرر انتقاء المصطلحات الخاصة بكتابة الوثيقة والتعبير المطلوب لضمان بقائها مفهومة وواضحة وبالتالي تحقيق الهدف الإداري منها، إضافةً إلى ما تقدم يمكننا تعريف التحرير الإداري بأنه: عملية إنشائية وكتابية للوثائق التي يجرها الموظفون الإداريون لغايات استخدامها كوسيلة تخاطب وتواصل لتحقيق مصلحة إدارية. وتشتمل المحررات الإدارية كلاً من: عناصر التحرير الإداري المراسلات: كالرسالة والبلاغ والبرقية والمذكرة وغيرها من الوسائل التي تلجأ الإدارة إلى استخدامها عند رغبتها بالتواصل مع الأطراف المستفيدة من خدماتها أو التعامل معها. الوثائق: ويطلق عليها أيضاً وثائق السرد الإدارية؛ وتشمل كلاً من التقرير، وعرض الحال، والمحضر، وتستخدمها الإدارة في حال حدوث أمر إداري أو نشاط ما. النصوص: إحدى الوسائل المستخدمة في تدوين ورصد الممارسات القانونية في المنشأة تجاه الأشخاص، كالقرار والمرسوم وغيرها. أسلوب التحرير الإداري يُشار إلى أن المنظمات تستخدم التحرير الإداري بانتقاء جملٍ وكلماتٍ سهلة الفهم وبسيطة، ولا تتجه إلى استخدام المصطلحات وتراكيب الجمل التي قد يشوبها اللبس في الفهم، ويأتي تحقيق الهدف من التحرير الإداري في توفير غرضين أساسيين وهما الإعلام والإقناع، فمن الأفضل أن يكون التحرير بالاعتماد على الجمل القصيرة، والأكثر دقةً ووضوحاً. يجب البدء بالإشارة إلى صُلب الموضوع وجوهره في مطلع المراسلة الإدارية لغايات تعريف القارئ بالمراد إيصاله له بالسرعة القصوى، مع الحرص على الحفاظ على تسلسل الأفكار وترابطها. مميزات التحرير الإداري التجرد والتحلي بالجدية والرسمية مع الحرص كلياً على عدم استخدام الألفاظ والمصطلحات غير الموضوعية أو تلك المستخدمة في اللغة العامية من أهم مميزات المحررات الإدارية. المجاملة؛ تنقل الوثيقة الإدارية طبيعة سلطة الدولة والسيادة فيها، حيث تصف السلوك واللياقة السائدة في تلك الدولة، إلا أنه لا بد من الذكر أن الإدارة قد توجب على أفرادها الردّ بشكلٍ سلبيٍّ على بعض الطلبات. المسؤولية؛ تعتبر المسؤولية أحد أهم الأسس التي تقوم عليها الإدارة، إذ تلجأ الإدارة إلى تجنب الصياغة المنبوذة أو المجهولة في إعداد الوثائق التي تتطلب التوقيع من قبل المسؤولين. الموضوعية؛ تشترط أي إدارة عمومية على نفسها تحقيق المصلحة العامة، وبالتالي الحفاظ على الحياد في مراسلاتها ووضوحها وموضوعيتها، مع ضرورة الحرص على خلو المحررات من عبارات التعسّف والأحاسيس والتشخيص. البساطة، الحذر، الدقة، الإخلاص.

أهمية التحرير الإداري

مازالت للوثائق الإدارية المكتوبة عموما و للرسالة الإدارية على وجه الخصوص وزنها الكبير , نظرا لأهميتها في الحياة العملية واليومية فنجدها صارت من الوثائق الإدارية الغالبة في الاستعمال وتندرج أهميتها تبعا للمهام التي تتضمنها والتي يمكن ترتيبها على النحو الأتي :

1- الوسيلة الغالبة في اتصال وفي نقل المعلومات :

للمراسلات الإدارية مكانة خاصة في النشاط الإداري فهي من بين الوسائل الغالبة والجارية العمل والتعامل بها في العلاقات الإدارية فيجب على مستعملها حسن استعمالها , كما تعتبر من بين أهم العوامل التي تساهم في نجاح أي تنظيم إداري , نقل المعلومات وإيصال الحقائق إلى الأشخاص المعنيين بأي أمر , بالإضافة إلى حسن استغلال الثروة اللغوية والدقة في التعبير , كما أنها تعتبر وسيلة تليح حاجات التبليغ الأساسية.

2- أنها مادة عمل وميدان للتطبيق :

إن الإلمام بقواعد التحرير أمر ضروري وهذا من اجل التحرير السليم والتحكم في المضمون كما إن الموظف عليه إيجاد هذه القواعد حتى يتسنى له إيصال ونقل المعلومات إلى المخاطب بما كما يفهمها هو - المسؤول - فأهميتها العملية تشمل كل من العاملين بالإدارة والمتعاملين معها , فإذا كان كلاما بينهم متبادلا بالكلمة يسمى اتصالا , أما إذا كان بالكتابة فتسمى مراسلة أو مكاتبة .

3 - أن لها دلالة مادية في الإثبات :

وذلك على أساس أن الوثائق الإدارية أوراق رسمية وأن الكتابة هي أقوى الأدلة في الإثبات وتكون لصورتها الرسمية خطية كانت أو فوتوغرافية حجة بالقدر الذي تكون فيه مطابقة للأصل المواد 324, 325, 326 من القانون المدني الجزائري

كما أنها تثبت هوية صاحبها وذلك من خلال الوثائق المرفقة بها وذلك من ناحية الكفاءة ...

4- تسيير الحركة الإدارية في مؤسسة ما أو شركة بالإضافة إلى أنه بسيط الاستعمال , قليل التكاليف هل الحفظ والرجوع إليه عند الحاجة أداة سهلة للتواصل والتخاطب والتداول.

تعريف التحرير الإداري و خصائصه

أولاً:

لغة:

حرر يحرر تحرير أي كتب , وتحرير الكتاب وغيره تقويمه.

وتحرير الكتابة : إقامة حروفها وإصلاح السقط والسقط هو الخطأ في القول والحساب والكتابة

هو لغة مشتقة من حرر أي أطلق صراح الفكرة أو إعطاء الحرية للتعبير

ثانياً:

اصطلاحاً:

تعني الإنشاء والكتابة , ويمكن تعريفه "مجموع الوثائق التي تحررها الإدارة بواسطة موظفيها , وتستعملها كوسيلة اتصال غيرها من المصالح الإدارية الأخرى , وكذلك للقيام بعملياتها المختلفة بغية الوصول إلى الهدف المسطر لها." ولقد فضل المؤلف تسميتها بالمراسلات الإدارية لشموليتها إذ تتناول بالدراسة الوثيقة الإدارية وكيفية معالجتها (طريقة الكتابة) أما التحرير فقد يقتصر على طريقة الكتابة والبراعة في عرض الموضوع من خلال ترتيب أجزائه وإبراز نتائجه. فالمراسلات الإدارية كونها من وسائل الاتصال المباشر لا يكمن الاستغناء عنها نظراً لأهميتها في الحياة اليومية والعصرية , ولقد أستخدم الأولون الرسالة فكانت هي الأداة الوحيدة التي تنقل الخبر وتعلم أو تبلغ المخاطب بها عن الأوضاع أو المواقف , بل وقبل ظهور الرسالة المكتوبة كانت هناك أنواع جمة من التراسل والتواصل ولعل أهم الأمثلة الحمام الزاجل أو عن طريق الخيول التي يقودها فارس الذي يسافر من منطقة إلى منطقة لإيصال الخبر...

خصائص التحرير الإداري

يتميز التحرير الإداري بجملة من الخصائص يتصل بعضها بالتنظيم الإداري وما يترتب عنها من احترام التسلسل الإداري (التدرج الرئاسي) وما يتعلق به كالتحلي بروح المسؤولية والحيلة والحذر ثم المحافظة على سر المهنة وهذه الخصائص يجب أن تتوفر في الموظف الإداري أو أي شخص معني بهذا النوع من التحريرات أو المراسلات. وهذه الخصائص عبارة عن قواعد تنظيمية يجب احترامها , وهذه القواعد هي جزء من مجموعة الضوابط الإدارية التي تحكم التنظيم الإداري وتحدد العلاقة بين الرئيس والمرؤوس سواء من أعلى أو من أسفل على النحو الآتي:

1- احترام التسلسل الإداري:

يقوم التنظيم الإداري في الدولة على أساس التسلسل الإداري - التدرج أو السلم الإداري - وهذا الأخير يتخذ شكل هرم يتجزأ إلى عدة أجزاء من الأعلى إلى الأسفل وفقاً للقاعدة القانونية الأعلى يسود الأدنى. ()
ولابد من الإشارة إلى قاعدة أخرى يجب التقيد بها عندما يتعلق الأمر بالمراسلة الداخلية وهي احترام السلم الإداري، وذلك يعني أنك إذا واجهت رسالة إلى أحد رؤسائك الأعلى، فلا بد من أن تطلع عليها رؤسائك المباشرين للإعلام وللإدلاء بالرأي في فحواها عندما يستدعي الأمر ذلك، ويعبر عن ذلك على النحو الآتي، وفي عنصر المرسل إليه: ()

2- المسؤولية والحذر:

إن مبدأ المسؤولية هو أساس التحرير الإداري، ويقصد بها هنا سلطة اتخاذ القرار مع تحمل نتائجه، والأصل أن رئيس المؤسسة أو مديرها هو المسؤول الأول عن التنفيذ السليم للمهام التي أسندت إليه في إطار نشاط مؤسسته طبقاً للقاعدة " حيث تكون السلطة تكون المسؤولية"، لكن قد يتغيب المدير لمانع ما أو يفوض بعضاً من صلاحياته إلى أحد مساعديه لكثرة مهامه، فيحدث أن يتعدى هذا الأخير الصلاحيات المفوض فيها تفويض توقيع مكتوب أو غير مكتوب، فهنا يجب التمييز بين ما إذا كان الخطأ شخصياً و به تنعقد مسؤولية المفوض إليه على أساس الخطأ أو كان مصلحياً فتحملة الإدارة .

وقد ينتفي الخطأ الشخصي والمرفقي معاً حين تطغى المصلحة العامة بضرورتها ومقتضياتها فهنا تكون المسؤولية على أساس نظرية المخاطر مما يدخل في موضوع القانون الإداري. وعليه فيجب مراعاة مبدأ المسؤولية عند التحرير ومن التوجيهات المقدمة في هذا الإطار عدم استعمال ضمير الجمع "نحن" بل نستعمل ضمير المفرد دون ذكر الضمير وأما الحذر فهو الحيطة والتحفظ فحتى لا يتحمل المرؤوس المسؤولية يجب عليه أن يكون حذراً وبصيراً، فلا يغتر بنفسه بل عليه أن يترك الكلمة الأخيرة لمن بيده اتخاذ القرار وعليه أن يختار العبارات الخفيفة واللطيفة مع شيء من التحفظ بدلاً من إثباتات صريحة ويمكنه أن يستعمل العبارات التالية: يبدو لي... في رأيي... يظهر مما سبق... يتضح من ذلك...

3- واجب المحافظة على سر المهنة:

تدخل هذه النقطة ضمن دراسة واجبات الموظف إلا أن لها علاقة وطيدة بالتنظيم ككل وبمبدأ المسؤولية خاصة إذ يجب على الموظف أن يحافظ على سر المهنة، فلا يوزع أو يطلع الغير خارج ضرورات مصلحته على أي عمل أو أي شيء مكتوب أو خبر يعرفه شرط ألا يكون ذلك على حساب الإعلام الإداري، كما يمنع من إفشاء وثائق المصلحة أو إتلافها دون ترخيص مكتوب من رئيسه الإداري.

مميزات الأسلوب الإداري

إن استعمال الرسالة في الحياة المهنية اليومية أصبح الأمر شائعا , لأنها وسيلة تلي حاجات التبليغ الأساسية فالرسالة في واقع الأمر ما هي إلا مجموعة من المعلومات تأتي في شكل موضوعي وفق نظام محكم من التمهيد والدقة وان تحرير الوثائق الإدارية بتعدد أنواعها واختلاف طبيعتها تحتاج إلى الإلمام بقواعد الكتابة وتعابيرها أو بمعنى آخر سلامة الأسلوب وصحته³ وللأسلوب معنى آخر أعم وأشمل³ إذ يقصد به الطريقة التي يستعملها المحرر في اختياره للمفردات تركيبها وترتيبها بالصيغ التي من خلالها ينقل لغيره الفكرة أو الأفكار التي يريد التعبير عنها أو إبلاغها.

ونستخلص من هذا أن الأسلوب الإداري متميز عن الأساليب الأخرى كالأسلوب الأدبي وسندرج هذه المميزات فيما يلي:

1- الموضوعية:

أن الإدارة العامة ليست شخصا عاديا يتصرف وفق مزاجه وهواه بل هي تنظيم جماعي بشري هادف. أن وجود الإدارة العامة يعطي للمراسلة نوعا من الأهمية والجدية والمكانة ويطبعا بالطابع الرسمي , فالإدارة من خلال القيام بأعمالها المختلفة , تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة ويجب أن يتجسد ذلك في كتاباتها , وبعبارة موجزة على المحرر الابتعاد عن النزعة الفردية ويلتزم الحياد والعواطف.

وعليه يجب إبعاد العبارات التالية عن التحرير : يسرني ... , في انتظار قراءتكم... , في انتظار ردكم... , ويفضل استعمال العبارات التالية : يشرفني ... , لي الشرف... , أتمس ... , أرجو

2- الوضوح والبساطة:

حين يقوم المحرر بكتابة مراسلة إدارية ما يجب أن يضعه أمام عينيه الأشخاص المخاطبين بها والذين يختلفون في مستوى إدراك مضمون ما كتب , وعليه أن يترجم أفكاره ويعبر عنها ببساطة ودون غموض وتجنب الكتابة على ضوء الكلام , فلا نكتب كما نتكلم وذلك حتى يفهم المخاطبون بما محتواها فهما جيدا وحتى وعليه أن يترجم أفكاره ويعبر عنها ببساطة ودون غموض وتجنب الكتابة على ضوء الكلام , فلا نكتب كما نتكلم وذلك حتى يفهم المخاطبون بما محتواها فهما جيدا وحتى إن أجبرنا على استعمال مصطلحات قانونية أو فنية يجب الاختيار الأكثر بساطة والجاري العمل بها وفقا للقاعدة " خاطبو الناس على قدر عقولهم " وعليه دائما يجب طرح السؤال التالي :

من أراسل ولئن أكتب وماذا أكتب ؟

كما يجب أن تكون مقنعة وذات استمالة وهذه الأدوات ينبغي أن تكيف على حسب الوضع الذي تتصل به , وعلى حسب المكانة الاقتصادية والاجتماعية للشخص المتلقي , ولا بد من مراعاة حسن استعمال القواعد المضبوطة الخاصة بتقديم البلاغ فهي تسهم إلى حد بعيد في جعله مقنعا ولتسهيل فهم الرسالة ينبغي الاهتمام بجانب الشكل والعرض , مثل نوعية الكتابة من حيث وضوحها ومراعاتها لقواعد الصرف والنحو والبلاغة والإملاء وقواعد الترقيم.

ولعل ما يجعل أي بلاغ مكتوب أقدر على النفاذ وأعظم نجوعا هو التقيد بما يلي:

- يستحسن أن يكون نص البلاغ متألفا من ألفاظ سهلة ومتداولة وعبارات موجزة

- تجنب الألفاظ الغريبة والكلمات المستحدثة التي لم يشع بعد استعمالها.

- ينبغي تجنب الخيال مما قد يسبب لبسا في المعنى وغموضا فيه.

- كما يجب أن تكون لغة الرسالة الإدارية لغة سهلة مألوقة في مستوى لغة الصحف والمجلات أو أرقى منها قليلا

بمعنى أن التحرر الإداري اذ لم يكن مدعوا إلى تجويد معانيه وتنميق أساليبه فإنه مطالب بالتعبير بدقة عب البلاغ الذي يرغب في إيصاله , وان يكون ملما بالمصطلحات الإدارية ذات المدلول الدقيق.

3- الإيجاز والدقة:

يقصد بالإيجاز فن التعبير عن فكرة معينة بأقل ألفاظ ممكنة وذلك دون تطويل ممل ولا تقصير محل وعليه يجب

استعمال جمل قصيرة قدر الإمكان على أن تكون كاملة ودالة هذا من جانب , ومن جانب آخر يجب أن تكون

الكتابة معبرة بحيث لا تتضمن المراسلة ألفاظا يمكن أن تفهم منها عدة معاني موجة لمفاهيم مختلفة , كما يجب

تحاشي التكرار وعليه لا أقول:

كما يجب تجنب الإطناب والحشو لأنها من الصفات المرفوضة في الرسالة ذات الطابع الإداري , لذلك ينبغي أن

يسوغ كل معنى وجوده فيها , فالإيجاز إذا هو الصفة التي يجب أن يلتزم بها التحرر لكن الإيجاز المطلوب , لا ينبغي

أن يصل إلى حد الإخلال بالمعنى.

بالإضافة إلى أن الرسالة يجب أن تنفرد بموضوع واحد , فإذا كان علينا ان نراسل جهة واحدة في مواضيع

متعددة, فينبغي أفراد رسالة واحدة لكل موضوع. ()

4- الجمالة:

تعتبر الجمالة كخاصية من خصائص الأسلوب الإداري شكلا من أشكال الاحترام ونجدها بكثرة في احترام السلم

الإداري وهي مفهومان

أ- مفهوم عام وواسع : حين ترتبط بالمراسلة ككل ومثلها المراسلات الإدارية المصلحية

ب- مفهوم ضيق : حين نربطها بصيغة الخاتمة التي يطلق عليها العبارة الأخلاقية أو عبارة الاحترام اللباقة أو اللطافة ,
مثلها المراسلات الإدارية ذات الطابع الشخصي .

ومهما كانت طبيعة المراسلة فيجب استعمال كلمات لطيفة ومهذبة حتى نترك الأثر الطيب لدى المخاطب بها وذلك حتى في حالة رد سلمي كرفض طلب توظيف وفي مثل هذه الحالة نستعمل العبارات التالية:

يؤسفني ... , لا يمكنني في الحال بالنسبة إلى " يؤسفني " إذا كانت الرسالة تحمل خبرا سيئا للغاية , وأما إذا كان الخبر

دون ذلك في السوء فيستحسن أن تبدأ بدون عبارة مجاملة : لقد قررت مؤسستنا إيقاف استعانتنا بمصالحكم التقنية

أما إذا كانت الرسالة موجهة من أعلى إلى أسفل : كأن ترد من مدير إلى احد مستخدميه وفي هذه الحالة نستعمل

عبارات بديلة مثل : يطيب لي , يسعدني

إذا كانت تحمل خبرا سارا مثل ترقية المرسل إليه مثلا . ويستحسن أن تبدأ بدون العبارات الاستهلاكية في الحالات

الأخرى مثل : لقد تقرر تعيينكم عضوا في لجنة التحقيق في قضية ...

بالإضافة إلى وجود مميزات أخرى ونجيزها فيما يلي :

-التجرد: ليس ثمة مكان لكل الألفاظ وكل العبارات غير الموضوعية أو العامية أو المبتذلة أو المثيرة للانفعال في

الأسلوب الإداري, بل وحتى النسق الصوتي يجب أن يتسم بالجدية والرسمي.

صيغ التحرير الإداري

جدر الإشارة إلى أن الأسلوب الإداري المستعمل في المراسلات الإدارية يتنوع بتنوع موضوع مستوى المحرر , غزارة أفكاره وكذلك الشخص المرسل إليه كما يتأثر بالحيط السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي السائد. ويختلف أسلوب الكتابة حسب وجهة الإدارة فإذا كانت تسلطية وجدنا هذه الصيغ والتعبير في شكل أوامر وبالمقابل قد تكون الإدارة حيادية تعمل بموضوعية وتراعي الجانب الإنساني في علاقاتها وحتى من خلال مراسلاتها. ويمكننا ترتيب هذه الصيغ التي تتنوع بتنوع الموضوع وبنيتها , ثقافة المرسل وشخصية المرسل اليه يمكن ترتيبها على النحو الأتي:

1- صيغ التقديم:

ويقصد بها تلك العبارات التي تستهل بها الرسالة الإدارية و المستعملة من المحرر عند الشروع في الكتابة , هذه الصيغ تمهد القارئ إلى المضمون.

وهذه العبارات تتجسد في كلمة : يشرفني التي يجب استعمالها مرة على الأكثر إما في بداية أو وسط الرسالة , وتنقسم هذه الصيغ بدورها إلى:

أ- صيغ التقديم بدون مرجع:

وتستعمل في مقدمة المراسلة وتتنوع بحسب ما إذا كانت المراسلة صاعدة أو نازلة ومن العبارات المستعملة : يشرفني أن أعلمكم / أن أطلب رأيكم / أن أرسل إليكم / أن أتعهد إليكم / آمركم / أرجو / أن أدعوكم بعض العبارات المستعملة من الموظف المرؤوس:

يشرفني أن أحيطكم علما / يشرفني أن أعرض عليكم / يشرفني أن أقترح عليكم / يشرفني أن أقدم لكم / ألتمس يشرفني أن أحيل عليكم / يشرفني أن أبعث إليكم. / أعتزف...

ب- صيغ التقديم بمرجع:

تستعمل هذه الصيغ في مقدمة المراسلة و تذكر بالمرجع المستند إليه وتأتي العبارات المستعملة على النحو الأتي:

-ردا على رسالتكم رقم..... المؤرخة في والمتعلقة ب..... , يشرفني.....

-ردا على طلبكم المؤرخ في والمتعلق ب..... , يشرفني أن.....

-بناء على رقم المؤرخ في والمتضمن , يشرفني أن.....

2 - صيغ العرض والمناقشة:

وهي تلك المرتبطة بالموضوع وهذه الأخيرة تتنوع بتنوع الموضوع المعالج ومستوى المحرر وغزارة أفكاره ويمكن ترتيبها على النحو الأتي:

أ- الصيغ المستعملة من الرئيس الإداري:

-قررت أو سأخذ قرارا من... / لاحظت أو ألاحظ ... / كان يجب عليك أو من الواجب عليك / سأخذ موقفا ما...

ب- الصيغ المستعملة من موظف مرؤوس:

-أعتقد ... / أسمح لنفسي ... / ل أستطيع إلا... / عليك بإفادتي بكل .. / يرجع لي أو أرى من صلاحياتي...
ج- بعض صيغ الترتيب:

أولا : , / ثانيا : , / ثالثا..... :

من جهة / من جهة أخرى / وبتالي / بصفة رئيسية / بصفة ثانوية.....
- نظرا ... / وبالمقابل / بالإضافة إلى / فضلا عن فإن , الخ من الصيغ.

د- صيغ تقديم الحجج والمبررات:

ولابد للتأكيد على مضمون الرسالة يدعم النص بمجموعة من الحجج وهذه الأخيرة يجب أن تصاغ كالآتي:
-تطبيقا للنصوص التنظيمية المتعلقة ب.....

-حسب ما تضمنته المذكرة المؤرخة في والمتعلقة ب(.....)

-3 صيغ الخاتمة:

تختلف عبارات الاحترام بحسب اختلاف مركز المرسل إليه والعبارة المثلى التي تختتم بها الرسالة الإدارية هي العبارة التي يتبوأها المرسل إليه ويجب على المحرر عدم التملق فيها أي احترام السلم الإداري بين المرسل والمرسل إليه. وتختلف بحسب الحالات التالية : - ند إلى ند.

-من أعلى إلى أسفل.

-من أسفل إلى أعلى.

عبارات الاحترام

أرجو أن تفضلوا سيدي, بقبول تحياتنا الخالصة

وتقبلوا سيدي , عبارة مشاعر التقدير

تفضلوا سيدي , بقبول التحيات السامية

من نده إلى نده

تقبلوا سيدي , ضمانات خالص الاعتبار

تقبلوا سيدي , عبارة مشاعرنا الطيبة.

تقبلوا تحياتنا الخالصة

من أعلى إلى أسفل (إداريا)

وتفضلوا سيدي , بقبول مشاعر الاحترام والوفاء .

وتفضلوا سيدي بقبول اخلص التحيات .

وتفضلوا سيدي , بقبول تحيات الاحترام

من أسفل إلى أعلى

أما بالنسبة إذا كانت المراسلة مع امرأة فيجب مراعاة مايلي:

إذا راسلت امرأة رجل : فلا ينبغي لها أن تضمّن عبارة الاحترام في رسالتها شيئا عن مشاعرها , فهذا ليس لائقا وأفضل

عبارة يمكن أن تختتم بها رسالتها مثلا : تفضلوا سيدي بقبول تحيات التقدير...

إذا راسل رجل امرأة : لا يجب أن تتضمن المشاعر بل يكتفي بالتحيات الخالصة أو عبارة التقدير .

أما إذا كانت بين امرأتين : ويكون التعبير كالأتي: مشاعر التقدير , مشاعر الوفاء .

أما بخصوص إلغاء التحيات الختامية:

فلقد جرت العادة في الكثير من الإدارات إلغاء التحيات الختامية إلغاء كاملا , عندما يتعلق الأمر بمراسلة داخلية بين الرؤساء والمرؤوسين , فإذا كتب احد المرؤوسين إلى رئيسه في السلم الإداري , فإنه لا يختتم رسالته بالتحيات الختامية المعهودة وكذلك الحال بالنسبة للرئيس .

وهذه العادة ل تخلّ بعلاقات الاحترام التي تربط بين المستخدمين في المؤسسة الواحدة , ولا تحمل في طياتها أدنى قدر من التحقير , وإنما تقطع الطريق على الذين يرغبون في الترقى عن طريق التملق والإفراط في المجاملة .

عبارة يمكن أن تختتم بها رسالتها مثلا : تفضلوا سيدي بقبول تحيات التقدير....
إذا راسل رجل امرأة : لا يجب أن تتضمن المشاعر بل يكفي بالتحيات الخالصة أو عبارة التقدير.
أما إذا كانت بين امرأتين : ويكون التعبير كالأتي: مشاعر التقدير , مشاعر الوفاء.
أما بخصوص إلغاء التحيات الختامية:

فلقد جرت العادة في الكثير من الإدارات إلغاء التحيات الختامية إلغاء كاملا , عندما يتعلق الأمر بمراسلة داخلية
بين الرؤساء والمرؤوسين , فإذا كتب احد المرؤوسين إلى رئيسه في السلم الإداري , فإنه لا يختتم رسالته بالتحيات
الختامية المعهودة وكذلك الحال بالنسبة للرئيس.
وهذه العادة ل تخلّ بعلاقات الاحترام التي تربط بين المستخدمين في المؤسسة الواحدة, ولا تحمل في طياتها أدنى قدر
من التحقير , وإنما تقطع الطريق على الذين يرغبون في الترقى عن طريق التملق والإفراط في المجاملة.

المحاضرة السادسة:

الرسائل الإدارية

أولاً: الرسائل الإدارية: تعرف الرسالة الإدارية بأنها وثيقة رسمية محررة باسم الموقع إن كانت شخصية وباسم المرفق العام أو المؤسسة إن كانت إدارية ()

ويعنى آخر هي التي يبعث بها موظف في إدارة أو شركة أو تبعث بها إدارة إلى جهة أخرى لأمر تخص العمل يطلب فيها مرسلها أمراً أو يرد على طلب أو يستفسر عن قضية ()

(أ) الرسائل الإدارية المرفقية:

ويقصد بها تلك الرسالة المتبادلة بين الأجهزة المركزية أو الأجهزة المركزية والهيئات المحلية أو بين مصالح إدارية تابعة لنفس الجهاز أو مستقلة ويتعلق موضوعها بتسيير المرفق
* شكلياتها:

تتطلب الوثائق الإدارية وعلى رأسها الرسائل الإدارية من ناحية التقديم جملة من البيانات الشكلية تميزها عن غيرها من حيث البيانات ذات الأهمية والثبات ويمكن تصنيفها فيما يلي:

- بيانات تدعم الطابع الرسمي للمراسلة (الدمغة , الطابع)..... ,

- بيانات ضرورية لتأكيد وضع الوثيقة في إطارها التدرجي (العنوان ثم الوسطة فالإمضاء)

- بيانات تساعد على تشخيص الوثيقة (المكان , التاريخ , رقم الترتيب).... ,

- بيانات ضرفية تتمثل في المرفقات والنسخ المرسله ضرفية استثنائية تتعلق بمحتوى الرسالة (سري , سري جدا

....)

- أو سير الوثيقة البريدي (مستعجل , مسجل مع الإشعار بالوصول)....)

وستتطرق إلى هذه البيانات على النحو الآتي:

* الدمغة: يقصد بها مجموعة الكلمات التي تبين اسم الدولة ويكتب أعلى وسط الصفحة بخط مميز وهو الموقع المناسب لها وتكون أحيانا مصحوبة بشعار الدولة الذي يعكس فلسفتها وإيديولوجياتها ونجدها في المراسلات التي تصدر من الوزارة البلدية الولائية

مثال :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية , الشعار: بالشعب وللشعب

* الطابع: ويسمى أيضا العنوان, يتكون من مجموع الكلمات المكتوبة التي تظهر في الزاوية اليمنى وفي أعلى الوثيقة الإدارية ومهام هذه الأخيرة توضيح الجهة الإدارية مصدر الوثيقة.

ويتكون من البيانات التالية : - اسم الوزارة , الولاية, البلدية , اسم المديرية...

* رقم الترتيب:

ويسمى برقم القيد أو رقم الإرسال ويتكون من رقم التسجيل الذي يتبع برمز معينة وقد يهتم بالسنة ويتخذ عدة صور منها:

-رقم التسجيل متبوعا بالأحرف الأولى لمن حرر المراسلة ثم الأحرف لمن رقبها وتضاف إليه السنة

مثلا:

20/ش.ن/ع.إ/ 20 95 : الرقم الذي أعطى للمراسلة وكتب في السجل الصادر

م.م : مُحَمَّد محمود (المحرر)

ع.ف علي فريد (الكاتب على الآلة الراقنة)

إن هذه الطريقة تسمح بتقييم عمل المحرر والراقن خلال مدة معينة

- أو رقم التسجيل متبوعا بالأحرف الأولى للجهة الإدارية الرئيسية متبوعا بالأحرف الأولى للمصلحة التي حررت

المراسلة وقد يهتم بالسنة.

مثلا : 20/ ج أ ع ق ع إ / م د / 95

ج أ ع ق ع إ جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية

م,د: مديرية الدراسات

إن هذه الطريقة أكثر استعمالا ومن الأحسن ترتيبها بحسب تدرجها السلمي من أعلى إلى أسفل

بقي أن نشير إلى انه يكتفي برقم التسجيل في المرسلات الصادرة من السلطة المشرفة على مجموعة المصالح (رئاسة,

وزارة, ولاية, بلدية...) وذلك مع ذكر رموز الراقن أو دون ذكرها.

مثلا:

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

الوزير أو الوزير

20/ و, ت ع ب ع رقم القيد 20

* المكان والتاريخ:

-موقعه : يجد التاريخ مكانه في الأعلى وفي الزاوية اليسرى من المراسلة على أن يأتي قليلا تحت الدمغة وفي مستوى

أول مع بيان للطابع ويسبق التاريخ دائما بمكان إصدار المراسلة (كتابة اسم المدينة كاملا)

-أهميته : وتظهر في معرفة مدى سير العمل الإداري , مكان صدور الوثيقة ويعتد به في حساب بعض المدد لإجراء

التظلمات.

- كتابته : وفي هذا المناط يجب أن نلتزم الدقة فلا يجوز كتابة مثل هذه العبارات:

في هذا اليوم 07 اكتوبر 2004 أو في 7 من الشهر الحالي أو في 7 أكتوبر من العام الحالي.

والأصح هو : الجزائر في 7 أكتوبر 2004 /// وهران 14 أكتوبر 2005

● -عنوان الرسالة (المرسل والمرسل إليه)

موقعه : نجد بيان المرسل والمرسل إليه في الرسائل الإدارية المصلحية مرتبا تحت التاريخ في أعلى الوثيقة وعلى اليسار مع دخول إلى الوسط

ويجب أن نكتب وظيفة المرسل مجردة من أية صفة أخرى أما المرسل إليه فنضيف إليه كلمة السيد مجاملة ولو كانت المراسلة نازلة و كاملة (إلى السيد)

مثلا:

وزير التعليم العالي

إلى السيد رئيس جامعة الجزائر // إلى السيد مدير المدرسة الوطنية للإدارة

هذا ولا يجب ألا ننسى الطريق الذي تمر به رسالتنا الإدارية وفي هذه الحالة يجب ان نستعمل العبارة بواسطة أو تحت إشراف

مثلا في قطاع التعليم و قد تفتح أمامكم التوظيف:

مفتش التربية والتعليم الأساسي

إلى السيد وزير التربية الوطنية

تحت إشراف السيد مدير التربية لولاية قسنطينة

وتجدر الإشارة إلى انه عندما يحمل الطابع صفة الرئيس الإداري الأعلى فلا داعي لكتابة المرسل في العنوان تحاشيا للتكرار.

مثلا:

المدرسة الوطنية للإدارة الجزائر في.....:

المدير إلى السيد وزير التعليم العالي

* -الموضوع:

يجسد الموضوع محتوى الرسالة باختصار ويرتب تحت الطابع ورقم الترتيب وقد يوجد في وسط الوثيقة وتحت المرسل

إليه

مثلا : الموضوع : تسوية الوضعية الإدارية للسيد.....

أو : تزويد المدرسة ب.....

● - المرجع:

وهو ذلك السند الإداري (مراسلة سابقة) أو القانوني (نص قانوني , قرار إداري)

ويمكن ان نعتمد حتى على زيارة عمل أو مكالمة هاتفية وعامل الثقة هنا مهم.

وتظهر أهمية ذكر المرجع في إعطاء أهمية أكبر للموضوع المطروح , تسهيل عملية البحث عن ملف القضية المعروضة

وتوفير الوقت للإجابة عن المراسلة.

مثلا: المرجع:

المرسوم التنفيذي رقم بتاريخ...

مراسلتكم رقم بتاريخ.....

أو مكالمتكم الهاتفية بتاريخ.....

● المرفقات أو المستندات:

المستندات: وهي عبارة عن وثائق إدارية , قانونية أو قضائية نرفقها بالمراسلة التي حررناها لتدعيم ما كتبناه وتبريره

وهي من البيانات الضرفية ، أما المرفقات فيذكر عددها وطبيعتها

مثلا : المرفقات : ملف 05 ووثائق.

تقرير من 05 صفحات.

* شهادات علمية.

* - صلب الرسالة:

يرتبط هذا البيان بالموضوع أكثر يدل على اسمه " طلب الرسالة " ولقد أدرج هنا للمكانة التي يحتلها , إذ يشغل حيزا كبيرا كما أن إعداد النص ذاته تحكمه منهجية معينة تتمثل في إعداد خطة مكونة من مقدمة أجزاء ثم نتيجة واضحة

إن دراسة صلب الموضوع مرتبطة بدراسة تقنيات التحرير التي تحكمها قواعد معينة من بينها الالتزام بخصائص وصيغ التحرير الإداري التي سبق التطرق إليها ثم مراعاة العناصر التالية:

- دراسة الوثيقة بمعنى الإحاطة بموضوع الرسالة وذلك من خلال القراءة المتأنية والمتعمنة لإدراك مقاصد الوثيقة

- جمع الأفكار ترتيبها تحريرها إعادة تصحيح الأخطاء فيها

- وضع خطة: أن الخطة هي تصميم للموضوع وهي عمل أساسي مع الملاحظ بأن ليس هناك رسالة نموذجية باعتبار

أن طبيعة الموضوع تختلف باختلاف القضية المعالجة وكذا طريقة الكتابة التي تتأثر بمستوى المحرر الثقافي.

وتتكون الخطة من العناصر المعروفة والمتمثلة في:

أ- التمهيد: هو مدخل للموضوع ونقدم من خلاله المطلب الأساسي أو الفقرة المطروحة بصفة موجزة إذ به نهيئ

المخاطب بموضوع المراسلة وقد يكون مصحوبا بمرجع أو دون مرجع ود تم الإشارة إليه في صيغ التحرير.

- الموضوع:

ويتعرض فيه المحرر للمسألة المطروحة بصفة تحليلية , وذلك بذكر عناصرها الأساسية وإذا كان النص طويلا فيجب

مراعاة مايلي: أن الترتيب يكون حسب الأهمية فنبدأ بأقلها قيمة إلى أقواها حجة وحتى تكون فقرات النص مترابطة

يستحسن استعمال أدوات الربط وقد سبقت الإشارة إليه في صيغ التحرير الإداري.

- الخاتمة:

لا يقصد بما عبارة المجاملة بل نعني بها العبارة التي تنتهي بها المراسلة والتي قد تكون في شكل أمر أو شكل طلب والتماس

● -النسخ والمراسلة:

وقد نستعمل " نسخة موجهة إلى ..". " نسخة إلى ... " وتذكر غالبا في أسفل الرسالة وعلى اليمين وهي نسخ طبق الأصل للمراسلة الرسمية وتكون لها حجة الإثبات متى كانت مطابقة للأصل وهي من البيانات الظرفية وترسل الى من يعينهم موضوعها ,إعلاما , تبليغا.

مثلا : النسخ المرسله

-نسخة من رئيس جامعة الجزائر (للإعلام)

-نسخة إلى مصلحة الموظفين (للترتيب)

-نسخة إلى المعني (للتبليغ)

* -الإمضاء:

حيث نجد المفوض أي المسؤول عن الرسالة من حيث النوعية إن وجد , ثم صفة الممضي وأخيرا التوقيع الذي يضعه صاحب السلطة أو الاختصاص فوق محرر ما باسمه وبشكلية معينة وثابتة وذلك لتأكيد صحة الوثيقة المكتوبة , صدقها وليتحمل مسؤوليتها.

تأسيسا على هذا التعريف يمكن ترتيب أهميته في التالي:

-الإمضاء يعطي للوثيقة المصادقية والرسمية.

-يحدد مسؤولية الممضي

-يمثل علامة مجاملة بالنسبة للمرسل إليه

و الإمضاء يصدر من سلطة إدارية مختصة أصلاً أو ممن يفوض لهم قانوناً وهذا عنصر أساسي في الوثيقة الإدارية

إمضاء صاحب الاختصاص : وزير التعليم العالي و البحث العلمي

.....

المفوض عن:

ع / مدير جامعة 08 ماي 45

وبتفويض منه

نيابة المديرية

.....

هناك صور أخرى للرسالة الإدارية المرفقية منها:

-رسالة التذكير:

رسالة موضوعها دعوة المرسل إليه للإجابة عن رسالة كان من المفروض أن يحررها في مدة معقولة ولكنه لم يفعل

وتأخر في الرد , يمتاز هذا النوع من الرسائل بالصرامة إن كانت نازلة وتحمل إشارة " رسالة تذكير " تحت الطابع

-رسالة الإنذار والإعذار:

وهي التي تبعثها الإدارة إلى شخص طبيعي أو معنوي لتنذره بكونه مدينا في تنفيذ التزاماته العقدية , هذا النوع من

الرسائل يكيف على انه إداري مرفقي لان موضوعها يتعلق بتسيير المرفق

-رسالة التحويل:

هي رسالة إدارية موضوعها تحويل ملف إلى الغير أو إحالة وثائق إلى مصلحة ما , قد يكون هذا التحويل نهائياً أو

للإطلاع ثم الرد. ()

نموذج عن الرسالة الإدارية المرفقية:

المدرسة الوطنية للإدارة الجزائر في 22 نوفمبر 9951

المدير إلى السيد وزير التعليم العالي

الرقم 312 / م.و.إ. / ح.ر/95 (مديرية الموظفين)

الموضوع : الإحالة إلى التقاعد

يشرفني أن أحيط علم سيادتكم بأني تسلمت بعض الطلبات من الموظفين يعملون بالمدرسة الوطنية للإدارة , يستفسرون عن إمكانية إدخال سنوات الخدمة المؤداة في حساب معاشيهم بعد بلوغهم سن التقاعد , وبالمقابل إمكانية ستراد نسبة الاشتراك المقتطع من مرتباتهم في حالة استمرارهم في العمل لحاجة الإدارة إليهم. أرجو أن تزودوني بالمعلومات المتعلقة بالموضوع لتبليغها لهم.

التقارير الإدارية

تُعتبر التقارير الإدارية واحدة من أهم وسائل الاتصال الهادفة إلى عَرَض المعلومات الصَّروية على اتخاذ القرارات الإدارية، كما أنها تشكل أرضية معلومات يُعتمد عليها في التخطيط الناجع، إضافةً إلى أنها تُعطي المنظمات فرصة التنبؤ بحاجاتها المستقبلية، و زيادة الكفاءة في إنجاز الأعمال، كما تُعتبر ذات أثر في عرض الحقائق والبيانات الخاصة حول موضوع معين أو مشكلة ما. وتُستخدم التقارير الإدارية كوسيلة اتصال بين جميع الوحدات الإدارية، بين الرؤساء و المرؤسين، بهدف توفير أداة تُساعد على متابعة أداء العمل، ومعرفة نوعية الإنجاز وحجمه لدى المنظمات و المؤسسات.

تعريف التقرير:

بالرجوع إلى المراجع القانونية و الإدارية فإنه يمكن رصد جملة تعاريف للتقرير الإداري نذكر منها:

التعريف 1: بأنها أدوات تُساهم في جمع كافة المعلومات الصادرة من المواقع الإدارية المتعددة؛ بهدف الوصول إلى أحكام حول مدى فعالية تطبيق المسؤوليات الموكلة إلى الوحدات الإدارية المختلفة، كما تُستخدم هذه التقارير كأسسٍ لاتخاذ الإجراءات المناسبة لتصحيح الأخطاء عند الحاجة لذلك.

التعريف 2: وسيلة من وسائل الاتصال الفعال في منشآت الأعمال بين المستويات الإدارية، المختلفة، وبين وحدات النشاط كل في مجال اختصاصه.

التعريف 3: عرض مكتوب لمجموعه من الحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة، ويتضمن تحليل واقتراحات وتوصيات تتماشى مع نتائج التحليل.

التعريف 4: حقائق خاصة بمشكلة معينة، تعرض عرضاً تحليلياً، بطريقه مبسطه، مع ذكر الاقتراحات التي يجب أن تتمشى مع النتائج التي تم التوصل إليها بالبحث والتحليل.

التعريف 5: وثقيه تتضمن دراسة لمشكلة ما، بهدف نقل وإعطاء المعلومات والنتائج التي تسفر عنها الدراسة من اجل تقديم الأفكار والتوصيات.

التعريف 6: إعلام الغير كتابياً بأمر من الأمور

التعريف 7: عرض نتائج بحث، أو دراسة موضوع معين، أو إيجاد حلول لمشكلة ما.

أهمية التقارير:

1. الهدف الأساسي من كتابة التقارير بالدرجة الأولى هي نقل المعلومات، و يمكن أن تحقق التقارير بجانب ذلك مجموعة

من الأهداف نوجزها فيما يلي:

التقارير وسيله اتصالية عن طريقها يتلقى المديرون المعلومات التي يعتمدون عليها في رسم السياسات، ووضع الخطط واختيار أسلوب العمل المناسب داخل مؤسساتهم، كما تستخدم التقارير لإعلام المديرين بتكاليف الإنتاج، ومشكلاته، ومستوى الأداء في مختلف الأعمال في المنشاه.

ورغم تنوع وسائل الاتصال داخل دوائر الأعمال، إلا أن التقارير لها أهمية خاصة بين هذه الوسائل، ويرجع ذلك للأسباب

التالية:

- 1 تعتبر التقارير مصدراً دائماً للمعلومات يمكن الرجوع إليها في أي وقت
- 2 تساعد التقارير أكثر من وسائل الاتصال الأخرى، على فهم واستيعاب المعلومات والحقائق.
- 3 تعتبر التقارير القاعدة الأساسية التي تتخذ القرارات بناء عليها
- 4 تتميز التقارير بالاعتدال في إعدادها إذا قورنت ببعض أساليب الاتصال الأخرى وعلى ذلك فان التقارير المكتوبة تعتبر من أهم وسائل الاتصال في منشأة الأعمال.

ويمكن تمييز أنواع كثيرة من التقارير الإدارية:

التقارير القصيرة: هي تقارير مُختصرة تتكون من صفحة أو صفحتين، ويُطلق عليها في بعض الأحيان مُذكرة.

التقارير الطويلة: هي تقارير مُفصلة قد يصل عدد صفحاتها إلى أكثر من ثلاثين صفحة، وعلى الأغلب تكون محتوياتها

مكتوبة بشكلٍ رسميٍّ؛ أي تحتوي على عناصر وأجزاء التقرير.

التقارير الداخلية: يتم تداول مثل هذا النوع من التقارير بين جهة وأخرى داخل المؤسسة نفسها.

التقارير الخارجية: يتم إرسال هذه التقارير من داخل المؤسسة إلى خارجها، ومن أمثلتها التقارير التي تم إرسالها إلى جهات رقابية خارج المؤسسة، وكذلك التقارير التي تم إرسالها إلى الصحف أو المجلات، بحيث تحتوي على معلومات إخبارية.

التقارير الرأسية: وتتصف هذه التقارير بأنها ذات اتجاهين: تقارير هابطة من أعلى إلى أسفل: حيث يتم إرسال هذه التقارير من جهة معينة من مستوى تنظيمي عالي في المؤسسة، إلى جهة أخرى ذات مستوى تنظيمي أقل، مثل التقارير الصادرة من الإدارة إلى بعض العاملين في المؤسسة.

تقارير صاعدة من أسفل إلى أعلى: هي تقارير تصدر من جهة معينة من مستوى تنظيمي أقل في المؤسسة، إلى جهة أخرى ذات مستوى تنظيمي أعلى، مثل التقارير الصادرة من العاملين إلى إدارة المؤسسة.

التقارير الأفقية: هي التقارير التي يتم إرسالها من جهة معينة من مستوى تنظيمي معين في المؤسسة، إلى جهة أخرى في نفس المستوى التنظيمي، مثل تقارير تبادل المعلومات ووجهات النظر بين العاملين في مستويات إدارية في المجال الإداري نفسه، كالإدارة المالية على سبيل المثال.

التقارير الرسمية: ويكون أسلوب التخاطب في هذه التقارير باستخدام مصطلحات وألفاظ رسمية خاصة في مجال العمل، وتحتوي على عناصر التقارير وأجزاؤه، فهي بذلك تحتوي على الكثير من التفاصيل والمعلومات.

التقارير الغير رسمية: لا يتم التقيّد بأسلوب المخاطبة الرسمي في هذا النوع من التقارير، بل يكون أسلوب العرض فيها بسيطاً وسهلاً، وهي تقارير مختصرة تأخذ شكل المذكرات الداخلية، مثل التقارير التي يتم تداولها بين العاملين في مجموعات العمل.

التقارير الإعلامية: مهمة هذا النوع من التقارير تقديم المعلومات فقط، دون أي تحليلات أو توصيات، مثل تقارير حضور العاملين، وتقارير المؤسسة المالية. التقارير التحليلية: في هذا النوع من التقارير يتم تقديم البيانات بغرض تحليلها والوصول إلى معلومات ونتائج معينة، مثل تقارير الجدوى، وتقارير تقييم العاملين.

أهداف التقارير الإدارية

أهداف التقرير الإداري: يمكن تلخيص أهداف التقرير الإداري في الآتي

*المساعدة في قيادة المنظمات و المؤسسات قيادة فاعلة

* تشخيص وتحليل واقع المنشأة ، ضعفا و قوّة.

* المساهمة في توضيح الإنجازات العامة للمنشأة.

* تعزيز التفاعل والتواصل الداخلي بين وحدات المنشأة الداخلية وأقسامها، و الخارجي مع المؤسسات والمنشآت التي

تشاركها المشروعات.

* توثيق سجلات المنشأة.

•معاونته الإدارة في أداء وظائفها المختلفة

•التوثيق والتسجيل

•تبادل المعلومات

•توفر معلومات مرجعية

كتابة التقارير الإدارية

• كتابة التقارير الإدارية: هناك مرحلة غير مباشرة تسبق كتابة التقارير الإدارية يمكن إجمالها فيما يلي:

• تحديد الأهداف والغاية الرئيسية من كتابة التقرير

• الإلمام بخصائص ومواصفات التقرير (مثل حجم التقرير، وعدد الصفحات، وأنواع الخطوط المستخدمة وغيرها)

• البحث عن مصادر المعلومات والبيانات لكتابة التقرير

• البدء بإعداد التقرير وفق التصور أسفله:

صفحة الغلاف: تتكون من عنوان التقرير، واسم الجهة التي أعدت التقرير، واسم الجهة الموجه إليها التقرير، وتاريخ التقرير

، وهذه الصفحة تختص بالتقارير الإدارية الطويلة، ولا تُوضع صفحة الغلاف في التقارير الإدارية القصيرة، بل

صفحة المحتويات: تحتوي صفحة المحتويات على تفصيل لأقسام التقرير، والعناوين الرئيسية فيه، ونقاطه المهمة، مع ترقيم

المحتويات.

المقدمة: تُظهر للقارئ نبذة موجزة عن مضمون التقرير، وأهميته، وأهدافه، والمجال الذي يتضمنه.

المثن: هو قلب التقرير، ويحتوي على عدة أقسام كما تم عرضها في صفحة المحتويات، مُرتبة بطريقة معقولة و واضحة، و

غالبا نجد في متن التقرير(عرض عام للمعلومات والحقائق، جداول ورسوم بيانية لتمثيل المعلومات كمياً، شرح وتفسير

لنتائج التقرير)

التوصيات: يتم فيها عرض المقترحات أو الحلول التي تم التوصل إليها، وهي من أهم عناصر التقرير.

المراجع: كتابة المراجع في حال الاستناد إلى كتب ووثائق خلال كتابة التقرير، وغالباً ما تُستخدم المراجع في التقارير الرسمية المستخدمة خارج المؤسسة.

المُرفقات: هي وثائق تُرفق بالتقرير، لتوضيح بعض أجزاء وتفاصيل التقرير، مثل الصور وقوائم الحضور وغيرها.

تحضير مسودة التقرير: ثم تحضير مسودة التقرير والتي تهدف إلى التأكد من صحة وتفاصيل التقرير قبل تثبيته على النسخة النهائية فنياً و لغوياً.

كتابة النسخة النهائية للتقرير: بعد المراجعة و التعديل اللازمة، يكتب التقرير بشكله النهائي، أي النسخة التي سيتم اعتمادها وتسليمها للجهة المعنية

الآن نأتي إلى بيان و تفصيل المجلد الذي ذكرنا في كتابة التقرير الإدارية:

كيفية كتابة تقرير إداري: تتم كتابة التقرير الإداري على مرحلتين، وهما إعداد التقرير وكتابة التقرير.

ويمكن تلخيص مراحل إعداد التقرير الإداري بما يلي:

التجهيز والإعداد: وتشمل هذه المرحلة الأجزاء الآتية: أسئلة التقرير، وتشمل تحديد الهدف الخاص به، والاستخدامات

المقترحة له، وطريقة الحصول على معلوماته، ومعرفة الجهات أو الأشخاص الذين قد يفيدهم التقرير. قارئ أو مُستلم

التقرير، ويشمل تحديد الجهة أو الشخص الذي سيستلم التقرير، ومعرفة معلوماته السابقة حول موضوع التقرير، وطريقة

كتابة التقرير التي تتناسب معه ومع هدفه من هذا التقرير. المعلومات الخاصة بالتقرير، وتشمل نوعية وصدق مصادرها،

وشمول هذه المعلومات، والاستراتيجية المستخدمة في تحليلها. تنظيم وتصميم هيكل التقرير: وهي مرحلة اختيار الرؤية

الخاصة بالتقرير، وبناء هيكله العام. كتابة التقرير الإداري كتابة التقرير الإداري هي المرحلة التي تبدأ فيها كتابة التقرير،

وتشمل الخطوات الآتية:

اختيار موضوع التقرير الإداري: وهو تحديد الفكرة الرئيسية التي سيكتب عنها التقرير؛ حيث تُساهم في توضيح الغرض من كتابته.

استخدام مراجع لمعلومات التقرير الإداري: وهو الاستعانة بالمصادر المناسبة للحصول على معلومات تُساهم في كتابة نص التقرير، مثل الاستعانة بالكتب، وبشبكة الإنترنت، كما يجب قراءة جميع المعلومات التي تمّ الحصول عليها، وتدوين ملاحظات عنها، لتوثيقها عند استخدامها في كتابة التقرير الإداري.

إعداد خطة للتقرير الإداري: وهي خطة تنظيمية تُساهم في ترتيب الأفكار الخاصة بالتقرير من أجل استخدامها لاحقاً في الكتابة. وتكون عادة الخطة في شكلها الأول خريطة ذهنية (بالإنجليزية Mind Map)، حيث يتم وضع فكرة مركزية تتفرع منها الأفكار الأخرى. ويجب الانتباه إلى أن هذه الخريطة في بدايتها قد تكون على شكل مخططات أو رسومات، يتم الاعتماد عليها لاحقاً عند وضع خطة التقرير الإداري.

كتابة نص التقرير الإداري: وهي المباشرة في كتابة جميع فقرات وبيانات التقرير، وتشمل الآتي: كتابة فقرة مقدمة التقرير الإداري. كتابة جملة مفتاحية في بداية كل فقرة من فقرات التقرير، مع المحافظة على استخدام كلمات الوصل بين فقرة وأخرى حتى يبدو التقرير متسقاً. كتابة جميع الاستنتاجات التي تمّ الوصول إليها من خلال التقرير الإداري. كتابة قائمة المحتويات والمراجع الخاصة بالتقرير الإداري. تحرير التقرير الإداري والتأكد من محتوياته. ويقوم بذلك أشخاص آخرون غير القائمين على كتابة التقرير. أجزاء التقرير الإداري يحتوي التقرير الإداري على مجموعة من الأجزاء الأساسية، ويجب أن يحرص الشخص المسؤول عن إعداد التقرير على توفير جميع هذه الأجزاء، وكتابتها بطريقة صحيحة ودقيقة؛ حتى تُساهم في توضيح محتوى وهدف التقرير الإداري. وفيما يأتي معلومات عن هذه الأجزاء:

العنوان: وهي الصفحة الرئيسية للتقرير الإداري، وتحتوي على معلومات عن اسم الجهة والإدارة اللتين صدر عنهما التقرير، والعنوان الرئيسي له، واسم الشخص الذي كتبه، وتاريخ كتابته.

مقدمة التقرير الإداري: هي الصفحة التي تحتوي على جميع الأفكار العامة عن التقرير. وتشمل المقدمة غالباً الموضوع الرئيسي، وتوضح أهمية التقرير، وتعرض هدفه الأساسي، وتُكتب مقدمة التقرير غالباً بعد إعداد جميع صفحات التقرير الأخرى؛ لأنها تحتوي على مجموعة من الأفكار الواردة في كل صفحاته.

محتوى التقرير الإداري: هي الصفحة (أو الصفحات) الأساسية في التقرير، والتي تحتوي على أكبر كمية من معلوماته، ويجب أن توزع على شكل فقرات تعتمد على تنظيم مُحدّد.

خاتمة التقرير الإداري: هي صفحة مهمة في التقرير الإداري، وتحتوي على خلاصة التقرير، ونتائجه و المقترحات.

الختاتمة

تعرضنا من خلال المحاضرات المشمولة في هذه المذكرة السريعة و المختصرة إلى أهم ما يحتاج إليه طالب متخصص في تسيير المؤسسات الوثائقية و المكتبات، بدءاً من المصطلحات و التعريف و ما يشمله التحرير الإداري إلى أهم محرر إداري و هو التقرير الذي أطلنا فيه البيان و التوضيح، و ما من هدف مرتجى و لا أمل مبتغى من أن يتمكن الطالب بحق من هذا الفن الذي يحتاجه ليس فقط في المحيط الإداري بل في كل مناحي الحياتي، بدءاً بالبحث عن عمل بكتابة طلبات التوظيف و طلب الخدمات من المؤسسات التي تقوم عليها المدنية المعاصرة مؤسسات الكهرباء و الماء و الغاز.... إلخ

من الضرورة بكان الإشارة إلى أن الكتابة و فنها لا يكفيها مذكرة واحدة بل على الطالب أن يعدد المشارب و القراءات، كما لا يكفيها دروس نظرية ما لم يلزم الطالب نفسه بالدربة و المكاتبة و التمثيل الكثير فيسيل قلمه و يسقل ملكته، و يحرز بذلك في هذا الفن و المقياس مواضع متقدمة، و قنئذ يمكن القول أن الهدف من هذا المقياس و هذه المذكرة السريعة قد تحقق و الله نسأل لأبنائنا الطلبة النجاح و الفلاح.

و صلى الله على نبيينا محمد و على آله و صحبه و سلم