



FACULTY OF ARTS – DEPARTMENT OF LINGUISTIC, FOREIGN AND
NIGERIAN LANGUAGES
ARABIC UNIT

COURSE CODE : **ARA414**

COURSE TITLE : **Advanced Arabic Creative Writing**

CREDIT UNIT : **Two (2)**

COURSE Code/Title : **ARA414 Advanced Arabic Creative Writing**

COURSE LECTURER: **Muhammad Amaechi Bin Ali (PhD)**

COURSE DEVELOPER/WRITER: **Muhammad Amaechi Bin Ali (PhD),**

Department of Linguistics, Foreign and Nigerian Languages,

National Open University of Nigeria, Plot 91, Jabi Cadastral Zone,

Nnamdi Azikiwe Expressway, Jabi - Abuja (2022)

COURSE EDITOR: **Kahar Wahab Sarumi (Associate Professor)**

Department of Linguistics, Foreign and Nigerian Languages,

National Open University of Nigeria, Abuja

ISBN: 979-978-058-517-4

Title Page
Publishers Address
Introduction
What you will learn in this course
Course Aims
Course Objectives
Working through this Course
Course Materials
Study Units
Set Textbooks
Assignment File
Presentation Schedule
Assessment
Tutor Marked Assignments
Final examination and grading
Course Marking Scheme
Course Overview
Summary

INTRODUCTION

ARA ARA414 Advanced Arabic Creative Writing is a 2-credit unit course. It is a 400-level course available to Degree students. The course is also suitable for anyone who is interested in the study of Arabic language.

WHAT YOU WILL LEARN IN THIS COURSE

The course consists of 15 units discussed under 3 modules which involve topics on Advanced Arabic Creative Writing such as administrative correspondence, business letters, letter writing, contract letter, letter for delegation of duty, application, research tools etc. The main topics treated in Advanced Arabic Creative Writing include definitions of administrative correspondence, types of administrative correspondence, and the significance of administrative correspondence. Definitions of personal letter were treated. Differences between personal letter and other types of letters including parts of personal letter, examples of personal letters and important hints on how to write personal letter were out-lined. Business correspondences are also given interest with special focus on definitions of business correspondences and its importance, types of business correspondence, parts and qualities of perfect letter. Definition of administrative letters, artistic aspect of administrative letters, attributes of administrative letters, rules and types of administrative letters were also attempted.

Report writing was also elaborated with focus on the objective, organization and how to write a professional report.

In addition, you will learn something about minute taking, types and parts of minutes and difference between minutes and report, how to write resignation letter, the proper language, reasons for writing resignation letter, and some advice before presenting a resignation letter.

This course material will expose you to other kinds of official letters such as letter for delegation of duty with focus on the definition, types and necessary information for writing letter of delegation of duty.

You will also get in touch with Contract letter starting with definition of contract letter, how to write it, attributes of written contract, basic elements of contract letter and its importance, letter of litigation for injustice done to one, how to write questionnaire, and issues on public opinion.

COURSE AIMS

The overall aim of ARA414 is to help you to learn Advanced Arabic Creative by introducing you to different types of letter writing, and basic rules which helps you to know the technics involved in constructing official and unofficial letters, preparation of questionnaire and tool for gathering public opinion. It also aims at creating awareness on how to run an administration through knowing administrative correspondence, letter for delegation of duty and contract letter.

The specific aim of this course is to make you peruse through the topics which are carefully selected based on the curriculum of 400-level, in order to improve your Arabic correspondence to enhance your writing proficiencies. This will be achieved by:

- Exposing you to administrative correspondence.
- Exposing you to the techniques of writing business letters.
- Exposing you to the techniques of writing personal letters
- Exposing you to how to write a report.
- Introducing you to how to write minute.
- Introducing you to how to write resignation letter.
- Introducing you to how to write letter for delegation of duty.
- Introducing you to how to write contract letter.
- Introducing you to how to write a litigation letter for injustice.
- Helping you to learn how to prepare questionnaire.
- Helping you to understand public opinion, factors that affect public opinion and different kinds of public opinion.
- Providing you with some examples to help you write any of the official and unofficial letters.
- Providing you with special advice and information in order to help you understand what to do.

COURSE OBJECTIVES

To achieve the aims set out above there are overall set objectives. In addition, each unit also has specific objectives. The unit objectives are always included at its beginning. You will read them before you start working through the unit. You may want to refer to them during your study of the unit to check your progress. You should always look at the unit objectives after completing a

unit. This way you can confirm whether you have done what was required of you by the unit.

Stated below are the wider objectives of this course as a whole. By meeting these objectives, you should have achieved the aims of the course as a whole.

On successful completion of the course, you should be able to:

- Mention the definition and types of administrative correspondence.
- Write a personal letter correctly.
- Point at differences between personal letter and other types of letters.
- Point out different parts of personal letter.
- Point out qualities of a good letter
- Mention the reasons that make a worker to resign his job.
- Mention the stages of report writing.
- To get exposed to minute writing and its types
- Write resignation letter very well.
- Write letter for delegation of duty correctly.
- Write contract letter correctly.
- Write a litigation letter very well.
- write to prepare a good questionnaire
- Get aware of public opinion and factor the influence it.

WORKING THROUGH THIS COURSE

To complete this course, you are required to read the study units, read recommended books and read other materials provided by the National Open University of Nigeria (**NOUN**). Each unit contains self- assessment exercises, and at points in the course, you are required to submit assignments for assessment purposes. At the end of this course, there is a final examination. You will find below list of all the components of the course and what you have to do.

COURSE MATERIALS

Major components of the course are:

- 1 Course Guide
- 2 Study Units
- 3 Textbooks
- 4 Assignment File
- 5 Presentation Schedule

You must obtain a copy of the materials provided by the **NOUN**. You may contact your tutor if you have problems in obtaining the textbooks.

SET TEXTBOOKS

- 1- المراسلات الإدارية والتجارية، إعداد المهندس أنس غسان الشيخ الخفاجي، مركز الضيافة الدولية للتدريب السياحي والفندقي، سوريا- دمشق، د.ت.
- 2- دورة مهارات الكتابة الإدارية وإعداد التقارير، محمد عغوني، تربية الرقمية، 2017م
- 3- محمد أحمد الحداد (16-11-2012)، "حقوق الموظف في الأحكام المنظمة للاستقالة"، صحيفة البيان الإماراتية.
- 4- كلودا طانيوس (13-9-2014)، "متى يجب عليك الاستقالة؟"، صحيفة النهار اللبنانية.
- 5- جاي مورين (1-8-2012)، "5 نصائح قبل تقديم الاستقالة"، فوربس الشرق الأوسط
- 6- بتصرّف عن القرار رقم (1119/2009)، مجلة صنّاع المستقبل، العدد الأول، سبتمبر 2009
- 7- بتصرّف عن مقالة ما هي شروط التظلم من القرار الإداري، وشروط رفع الدعوى القضائية ضدّ هذا القرار
- 9- أبو حطب فؤادو صادقاًمال: مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية . . دار وائل للنشر 1991 ,
- 10- قنديلجي عامر إبراهيم: البحث العلمي، ط 2. دار المعرفة العلمية 2001 ,
- 11- النجار فايز جمعه صالحوآخرون: أساليب البحث العلمي- منظور تطبيقي - ط 1, دار المعرفة 2001 ,
- 12- عليان ربحي مصطفى غنيم وعثمان محمد: أساليب البحث العلمي - الأسس النظرية والتطبيقية العملي - ط 2, دار صفاء للنشر والتوزيع __ 2001

SELF ASSESSMENT EXERCISES (SAEs)

Each unit contains a number of self-tests. In general, these self-tests examine you on the material just covered or require you to apply them in some ways and thereby, help you to evaluate your progress and performance in your assignments. The exercises will assist you in achieving the stated learning objectives of the individual units and of the course.

TUTOR – MARKED ASSIGNMENTS (TMAs)

This Course contains a number of tutor-marked assignments you need to submit. The best three (i.e., the highest three of the five marks) will be counted. They will constitute 30 %, of your total course mark.

You should be able to complete your assignments from the information and materials containing in your set textbooks, reading

and study units. However, you are advised to use other references to broaden your view point and provide a deeper understanding of the subject.

When you have completed each assignment, send it together with Tutor-Marked Assignment (TMA) form to your tutor. Make sure that each assignment reaches your tutor on or before the deadline given in the assignment file. If, however, you cannot complete your work in time, contact your tutor before the assignment is done to discuss the possibility of an examination.

FINAL ASSESSMENT

There are two types of assessments in the course. First are the Tutor-Marked Assignments while the second are the written examinations. In tackling the assignment, you are expected to apply information and knowledge acquired during this course. The assignments must be submitted to your tutor for formal assessment in accordance with the deadlines stated in the assignment file. The work you submit to your tutor for assessment will count for 30% of your total course mark.

At the end of the course, you will need to sit for a final two-hour examination. This will also count for 70 % of your course mark.

FINAL EXAMINATION AND GRADING

The final examination of ARA132 will be of two hours' duration and 70% have a value of the total course grade. The examination will consist of questions which reflect the type of self-testing, practice exercise and tutor-marked problems you have come across. All areas of the course will be assessed.

You are advised to revise the entire course after studying the last unit before you sit for the examination. You will find it useful to review your tutor- marked assignments and the comments of your tutor on them before the final examination.

COURSE MARKING SCHEME

This table shows how the actual course marking is broken down.

Assessment	Marks
Tutor – Marked Assignment	Best three marks out of five count @ 10% each = 30%

	marks
Final Examination	70% of overall course marks
Total	100% of course marks

Table 1: Course Marking Scheme

PRESENTATION SCHEDULE/ COURSE OVERVIEW

The presentation Schedule given below gives you the important dates for the completion of tutor-marked assignments and attending tutorials. Remember, you are required to submit all your assignments in good time. You should guard against being late in submitting your work.

Unit s	<i>Title of work</i>	Week s activit y	Assessment (End of unit)
1	المراسلات الإدارية	1	Assignment 1
2	الرسالة الشخصية	2	Assignment 2
3	الرسالة التجارية	3	Assignment 3
4	الرسائل الإدارية	4	Assignment 4
5	أهمية وقواعد كتابة المراسلات الإدارية	5	Assignment 5
6	كتابة التقرير	6	Assignment 6
7	المحضر	7	Assignment 7
8	الاستقالة	8	Assignment 8
9	التفويض	9	Assignment 9
10	عقد العمل	10	Assignment 10
11	رسالة التظلم	11	Assignment 11
12	الاستبيان	12	Assignment 12
13	الاستبيان: تصميمه والعوامل المؤثرة في إعداده	13	Assignment 13
14	الرأي العام	14	Assignment 14
15	عملية التأثير (العناصر الخارجة عن الجمهور في الرأي العام)	15	Assignment 15
16	عملية التأثير: (العناصر المرتبطة بالجمهور) في الرأي العام	16	Assignment 16

HOW TO GET MOST FROM THIS COURSE

In distance learning the study units replace the university lecturer. This is one of the great advantages of distance learning; you can read and work through specially designed study materials at your own pace, and at a time and place that suit you best. Think of it as reading the lecture instead of listening to lecturer. In the same way that a lecturer might set you some reading to do, your study units provide exercises for you to do at appropriate points. Each of the study units follows a common format. The first item is an introduction to the subject matter of the unit and how a particular unit is integrated with the other units and the course as a whole. Next is a set of learning objectives. These objectives let you know what you should be able to do. When you have finished the units, you must go back and check whether you have achieved the objectives. If you make a habit of doing this, you will scientifically improve your chances of passing the course.

The main body of the units guides you through the required reading from other sources.

Reading Section

Remember that your tutor's job is to help you. When you need help, don't hesitate to call and ask your tutor to provide it.

- 1 Read this course guide thoroughly.
- 2 Organize a study schedule. Refer to the 'course overview' for more details. Note the time you are expected to spend on each unit and how the assignments relate to the units. Whatever method you choose to use, you should decide on and write in your own dates for working on each unit.
- 3 Once you have created your own study schedule, do everything you can to stick to it. The major reason that students fail is that they get behind with their course work. If you get into difficulties with your schedule, please let your tutor know before it is too late for help.
- 4 Turn on unit 1 and read the introduction and the objectives for the unit.
- 5 Assemble the study materials. Information about what you need for the unit is given in the "Overview" at the beginning of each

unit. You will almost always need both the study unit you are working on and one of your set books on your desk at the same time.

- 6 Work through the unit itself has been arranged to provide a sequence for you to follow. As you work through the unit you will be instructed to read sections from your set books or other articles. Use the unit to guide your reading.
- 7 Review the objectives for each study unit to confirm that you have achieved them. If you are not sure about any of the objectives, review the study material or consult your tutor.
- 8 When you are confident that you have achieved a unit's objectives, you can then start on the next unit. Proceed unit by unit through the course and try to face your study so that you keep yourself on schedule.
- 9 When you have submitted an assignment to your tutor for marking, do not wait for its return before starting on the next unit. Keep to your schedule. When the assignment is returned, pay particular attention to your tutor's comments, both on the tutor-marked assignment from and also on what is written on the assignment. Consult your tutor as soon as possible if you have any questions or problems.
- 10 After completing the last unit, review the course and prepare yourself for the final examination. Check that you have achieved the unit objectives (listed at the beginning of each unit) and the course objectives (listed in this course guide).

TUTORS AND TUTORIALS

There are 8 hours of tutorials provided in support of this course. You will be notified of the dates, times and location of these tutorials, together with the name and phone number of your tutor, as soon as you are allocated a tutorial group.

Your tutor will mark and comment on your assignments, keep a close watch on your progress and on any difficulties you might encounter. He will also provide assistance to you during the course. You must mail your tutor – marked assignments to your tutor well before the due date (at least two working days are required). They will be marked by your tutors and returned to you as Do not hesitate to contact your tutor by telephone, e-mail, or discuss with him if you

need help. The following might be circumstances in which you would find help necessary.

CONTACT YOUR TUTOR IF:

- * You do not understand any part of the study units or the assigned readings.
- * You have difficulty with the assessment exercises.
- * You have a question or problems with an assignment, with your tutor's comments on an assignment or with the grading of an assignment.

You should try your best to attend the tutorials. This is the only chance to have face to face contact with your tutor and to ask questions which are answered instantly. You can raise any problem encountered in the course of your study. To gain the maximum benefit from course tutorials, prepare a questions list before attending them. You will learn a lot from participating in discussion actively.

SUMMARY

ARA 414 introduces you to administrative correspondence, types of correspondences in any given administration and the processes involved in writing a corresponding letter. In the same vein, it introduces you to different kinds of official and unofficial letters, ways of writing them and important hints that will help you carry along with your affairs in any establishment. Upon completing this course, you will be able to identify the different forms of correspondences in an administration such as Memorandum of Understanding or Memorandum of Action, Reports, Minutes, Letter for delegation of duty, and different kinds of official letters such applications, contract letters, business letters, letter of litigation, and unofficial letters such as all types of personal letters.

Module 1 المراسلات الإدارية والتجارية والرسالة الشخصية (Administrative, Business

Correspondence and personal letters)

Unit 1: المراسلات الإدارية (1)

Unit 2: الرسالة الشخصية

Unit 3: الرسالة التجارية

Unit 4: الرسائل الإدارية

Unit 5: أهمية وقواعد كتابة المراسلات الإدارية

Unit 1: المراسلات الإدارية (1)

1.1 Introduction

1.2 Objectives

1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر تعريفا واحدا للمراسلات الإدارية
بصحة 90%

2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب الإشارة إلى أنواع الرسائل الإدارية بصحة %90

3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر أهمية الرسالة صحيحة بقدر 80%

1.3 Main Content

1.3.1 تعريفات المراسلات الإدارية

1.3.2 أنواع الرسائل الإدارية

1.3.3 أهمية الرسالة

1.4 Conclusion

1.5 Summary

1.6 References/Further Reading

1.7 Possible Answers to Self-Assessment Exercises

1.1 Introduction

تشكل المراسلات التجارية والإدارية واحدا من أهم عوامل قوة المنظمة، وتقع مسؤولية كتابة وإخراج هذه المراسلات بأبهي صورة على عاتق الموظف المسؤول وبمشاركة وإشراف من قبل السكرتير. لم يتغير على مرّ السنين شكل المراسلات والمذكرات الكتابية و لكن دخول الحاسوب أدّى إلى إمكانية تخصيص وتنسيق هذه الرسائل وطباعة العناوين على المغلفات واكتشاف الأخطاء الإملائية والنحوية، مما أدّى إلى تطور عملية المراسلات بمجملها، وازدياد فعاليتها وسرعتها. أن ننسى الدور الكبير الذي لعبته شبكة الانترنت و البريد الالكتروني في زيادة الإنتاجية وتقليل النفقات.

1.2 Objectives

1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر تعريفا واحدا للمراسلات الإدارية بصحة %90

2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب الإشارة إلى أنواع الرسائل الإدارية

3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يكتب الرسالة الشخصية صحيحة بقدر %80

1.3 Main Content

1.3.1 تعريفات المراسلات الإدارية

تعتبرُ المراسلات الإدارية من أهمّ الإجراءات الوظيفية في كافة أنواع المؤسسات والشركات؛ إذ تُعرفُ المراسلة لغةً بأنها المُكاتبة بين شخصين، أو أكثر من شخص في وقتٍ واحد، وتُعرفُ الرسالة بأنها وسيلة أو أداة لتبادل الأفكار أو المعلومات أو الرغبات، وهي حديث مكتوب بين شخصين طبيعيين أو اعتباريين قد يصعب تلاقيهما لبعدها المسافة بينهما، يعبرُ فيها الأول عن رغباته وطلباته أو يرد فيها طلبات ورغبات الشخص الآخر، الرسالة : هي مجموعة كلمات و عبارات يعبر عنها الكاتب عما يدور في ذهنه من معان وما يشعر به من انفعالات أو قضايا تعرض له، ويود أن ينقلها إلى شخص آخر.

أما إدارياً فهي وسيلة للربط بين الإدارات المختلفة والعاملين، أما اصطلاحاً فتُعرفُ المراسلة بأنها من أكثر وسائل الاتصال المباشرة فعاليةً واستخداماً، والتي لا يمكن الاستغناء عنها. ومن التعريفات الأخرى للمراسلة هي طريقة تهدف إلى تحقيق التواصل بين الإدارة وكافة الأقسام في المنشأة، سواءً أكانت هذه المراسلة مكتوبةً ورقياً أو رقمياً، ويقصد بالمراسلات كل ما يتم تبادله و إرساله بين جهات مختلفة. تساعد المراسلات على تحقيق مايلي:

- 1- تبادل المعلومات و الخبرات بين مختلف الجهات الإدارية و أحيانا الأفراد.
- 2- توثيق العلاقة بين الفرد و الإدارة و بالتالي الثقة بينهما
- 3- تعتبر المراسلات مظهر من مظاهر تجسيد مختلف أنواع الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة
- 4- تعتبر المراسلات بيئة وأداة إثبات للحقوق و الالتزامات.
- 5- تعد المراسلات مرجعا و منها يتشكل الأرشيف (المحفوظات)
- 6- تعد المراسلات صورة من صور نشاطات الإدارة وهي هنا أنواع:
 - أ- المراسلات الشخصية: ويقصد بها تلك المراسلات التي يتبادلها الفرد مع فرد آخر.
 - ب- المراسلات التجارية: و يقصد بها تلك المراسلات التي تتم بين التجار نتيجة لمعاملاتهم التجارية وهي تخضع لضوابط و قواعد التحرير التجاري.
 - ج- المراسلات الدبلوماسية: وهي تلك المراسلات التي تبين ممثلين دولتين سياسيا و اقتصاديا وهذه المراسلات غالبا ما يغلب عليها الطابع السياسي.
 - د- المراسلات الإدارية: وهي تلك المراسلات التي تتبادلها الإدارة مع جهات مختلفة وهي على أنواع مختلفة:

= المراسلات الشخصية ذات طابع إداري: وهي تلك المراسلات أو المحررات التي تبعت من طرف الأفراد إلى الجهة الإدارية بقصد الحصول على خدمة أو حق من هذه الأخيرة.

= المراسلات الإدارية فيما بين المصالح: تتمثل في المراسلات بين مختلف الإدارات و المصالح العمومية من مجموعة الوثائق المتبادلة بين مختلف مصالحها و بين المصالح التابعة لها.

أنواع الرسائل الإدارية 1.3.2

يمكننا تقسيم الرسائل إلى ثلاثة أنواع رئيسية هي:

1- الرسالة الشخصية:

هي الرسالة المتبادلة بين الأفراد (العقارب و الصداقة) للتعبير عن التواصل والود والمشاركة في الأفراح والأحزان، وتنطوي على دفاء عاطي وتصاغ بأسلوب بسيط، ومحبيب بأنماط وأشكال مختلفة، وهي أنواع كثيرة بحسب المناسبات التي ترسل من أجلها وهي أنواع:

أ- رسائل التهئة والاطمئنان .

ب- رسائل الإخبار لنبا جديد

ت- رسائل التعزية

ث- رسائل الحب

ج- رسائل الدعوة

ح- رسائل الشكر

خ- رسائل الاعتذار وطلب المسامحة

2- الرسائل الإدارية والحكومية

وهي كل الأعمال الكتابية التي تقوم بها منظمات ومؤسسات الدولة وإدارتها، كل حسب اختصاصه بغية الاتصال والتنسيق والتفاعل الإيجابي بين أطراف الاتصال في القطاعين العام والخاصّ والمشارك والمؤسسات الشعبية والنقابات المهنية والأفراد داخل وخارج دولة ما لضمان مصالحها.

ويمكن تقسيم الرسائل الإدارية والحكومية إلى :

أ- الكتب الرسمية

ب- البلاغات

ت- التعاميم

ث- التقارير

- ج- الأوامر الإدارية
- ح- القرارات الإدارية
- خ- القوانين
- د - المراسيم

3- الرسائل التجارية

هي الرسائل المتعلقة بأمور تجارية خاصة يرسلها التاجر لعملائه و مورّديه وكل من تبطه بهم علاقة تجارية كالمصارف شركات التأمين والشحن لمساعدته على القيام بأعماله التجارية على أفضل وجه. ويمكن تصنيف الرسائل بالتجارية ضمن مجموعات وفق الموضوع الذي تعالجه مثل: البيع والشراء، ضبط الحسابات مع العملاء، نقل البضائع وشحنها والتأمين عليها، الشكوى والاعتذار والتعويض.

1.3.3 أهمية الرسالة

تعتبر عملية إنشاء المراسلات وصياغتها من الأعمال الأساسية والهامة للسكرتير، ولهذه العملية أصول ومبادئ علمية وفنية يجب التقيد بها عند عقد إنشاء الرسالة. وعلى السكرتير أن يكون قادرا على إعداد الرسالة التي تلقى إليه، وقادرا على كتابة وصياغة الرسالة من خلال ملاحظات قليلة يدونها له المدير.

ومن خلال ذلك يمكن تحديد دور الرسالة كما يلي:

- أ- إنها تقوم مقام المقالة للشخصية
- ب- إمكانية الاحتفاظ بالرسالة كوثيقة إثبات في حال المنازعات.
- ت- وسيلة لتوفير نفقات السفر والانتقال
- ث- وسيلة لإنشاء علاقات جديدة
- ج- تعتبر الرسالة وخاصة التجارية مستندا محاسبيا.

Self-Assessment Texts

- 1- اذكر الأعمال التي تساعد الرسائل على تحقيقها.
- 2- اذكر أنواع الرسائل الشخصية.
- 3- اذكر أنواع الرسائل الإدارية والحكومية
- 4- اذكر أنواع الرسائل التجارية
- 5- اذكر تعريفا واحدا للمراسلات الإدارية.
- 6- إلى كم ينقسم المراسلات الإدارية؟ اذكره.
- 7- ما هي أهمية الرسالة؟

1.4 Conclusion

كتابة أي نوع من أنواع الرسالة المذكورة أعلاها كتابة صحيحة جذابة مستميلة للنفوس ونافذة في القلب تتطلب المهارة والتي تُكتسب من كثرة ممارسة صياغة الرسائل ومطالعة الأعمال الأدبية للترؤد بالأساليب العربية الراقية وكذلك مطالعة نماذج الرسائل المختلفة التي كتبها المحترفون. إذن عليك أيها الطالب بدوام المطالعة الإكثار من ممارسة متابة الرسائل.

1.5. Summary

قدّمنا التعريفات المتنوّعة للمراسلات والرسائل أنواع الأعمال التي يمكن إنجازها بواسطة الرسائل، ذكرنا أنواع الرسائل الإدارية وهي: الرسالة الشخصية والرسالة الإدارية والحكومية والرسالة التجارية. وأخيراً، اختتمنا بذكر أهمية الرسالة وأقسامها

1.6 References/Further Reading

المراسلات الإدارية والتجارية، إعداد المهندس أنس غسان الشيخ الخفاجي، مركز الضيافة الدولية للتدريب السياحي والفندقي، سوريا- دمشق، د.ت.

1.7 Possible Answers to Self-Assessment Exercises

Self-Assessment Texts

- 1- اذكر الأعمال التي تساعد الرسائل على تحقيقها.
الجواب: . تساعد المراسلات على تحقيق مايلي:
 - 1- تبادل المعلومات و الخبرات بين مختلف الجهات الإدارية و أحيانا الأفراد.
 - 2- توثيق العلاقة بين الفرد و الإدارة و بالتالي الثقة بينهما
 - 3- تعتبر المراسلات مظهر من مظاهر تجسيد مختلف أنواع الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة
 - 4- تعتبر المراسلات بيئة وأداة إثبات للحقوق و الالتزامات.
 - 5- تعد المراسلات مرجعا و منها يتشكل الأرشيف (المحفوظات)
- 2- اذكر أنواع الرسائل الشخصية.
الجواب: الرسائل الشخصية وهي أنواع كثيرة بحسب المناسبات التي ترسل من أجلها وهي أنواع:

أ- رسائل التهنئة والاطمئنان .

ب- رسائل الإخبار لنبا جديد

ت- رسائل التعزية

ث- رسائل الحبّ

ج- رسائل الدعوة

ح- رسائل الشكر

خ- رسائل الاعتذار وطلب المسامحة

3- اذكر أنواع الرسائل الإدارية والحكومية

الجواب: ويمكن تقسيم الرسائل الإدارية والحكومية إلى :

أ- الكتب الرسمية

ب- البلاغات

ت- التعاميم

ث- التقارير

ج- الأوامر الإدارية

ح- القرارات الإدارية

خ- القوانين

د - المراسيم

4- اذكر أنواع الرسائل التجارية

الجواب: ويمكن تصنيف الرسائل بالتجارية ضمن مجموعات وفق الموضوع

الذي تعالجه مثل: البيع والشراء، ضبط الحسابات مع العملاء، نقل البضائع

وشحنها والتأمين عليها، الشكوى والاعتذار والتعويض.

Unit 2: الرسالة الشخصية

2.1 Introduction

2.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر تعريفا واحدا للرسالة الشخصية بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب الإشارة إلى الفروق بين الرسالة الشخصية والرسائل الأخرى بصحة 80%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر عناصر الرسالة الشخصية بصحة 100%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يكتب الرسالة الشخصية صحيحة بقدر 80%

2.3 Main Content

- 2.3.1 التعريف بالرسالة الشخصية
- 2.3.2 الفرق بين الرسالة الشخصية والرسائل الأخرى
- 2.3.3 عناصر الرسالة الشخصية
- 2.3.4 النماذج للرسالة الشخصية
- 2.3.5 نصائح هامة لكتابة الرسائل الشخصية

2.4 Conclusion

2.5 Summary

2.6 References/Further Reading

2.7 Possible Answers to Self-Assessment Exercises (SAEs)

2.1 Introduction

تعامل البشر بالرسائل بين بعضهم منذ القدم، وقد ذكر التاريخ كيف كان الناس بدايةً يتراسلون بين بعضهم، إما بواسطة شخصٍ يحفظ ما يُقال له وينقلها للمرسل إليه، أو بكتابةٍ على جلد، أو ورق، وتختلف أنماط الرسائل من حيث الكيف والمضمون والمفردات، فهناك الرسائل الرسمية، ورسائل العمل، والرسائل الشخصية، وهذا ما سنتحدث عنه اليوم في هذا المقال، وهو الرسائل الشخصية

2.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر تعريفا واحدا للرسالة الشخصية بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب الإشارة إلى الفروق بين الرسالة الشخصية والرسائل الأخرى بصحة 80%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر عناصر الرسالة الشخصية بصحة 100%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يكتب الرسالة الشخصية صحيحة بقدر 80%

2.3 Main Content

2.3.1 التعريف بالرسالة الشخصية

الرسالة الشخصية هي الرسائل التي يتم إرسالها للأشخاص المعروفين والمقربين منّا، كالأخوة، والأولاد، والأصدقاء، حيث إنها تكون ذات مضمون شخصي، كرسائل المودة، ورسائل العتاب، ورسائل العزاء، ورسائل الشكر.. إلخ. هي الرسالة المتبادلة بين الأفراد (العقارب و الصداقة) للتعبير عن التواصل والود والمشاركة في الأفراح والأحزان، وتنطوي على دفء عاطفي وتصاغ بأسلوب بسيط، ومحبيب بأنماط وأشكال مختلفة،

إنّ كتابة الرسالة ليست من الأشياء الصعبة ولكنها في الوقت ذاته تحتاج إلى بعض الخطوات التي يجب علينا أن نعلمها حتى نظهر بالمظهر اللائق أمام الشخص المرسل إليه تلك الرسالة حيث تحتوي الرسالة على الكثير من التفاصيل الهامة.

لا تعتبر الرسالة هي المحتوى فقط أو الموضوع الذي يقصد به إرسال تلك الرسالة ولكن هنالك العديد من الأشياء الأخرى مثل المقدمة أو الخاتمة وترتيب العناصر إلى غير ذلك من الأشياء الهامة التي يغفل عنها الكثير من الأشخاص في الوقت الحالي.

2.3.2 الفرق بين الرسالة الشخصية والرسائل الأخرى

تختلف الرسائل الشخصية عن الأنواع الأخرى من المراسلات، كرسائل الوظيفة (الرسمية)، أو الرسالة الأدبية، أو الرسالة الدبلوماسية بالأمور التالية:

أ- الرسالة الشخصية تسمح لمن يكتبها أن يعبر عن مشاعره، وعواطفه، وإحساسه لمن يرسلها، أما الرسائل الأخرى فليس فيها مجال لذلك، لأن الأشخاص المرسله لهم الرسائل يُعتبرون أشخاصاً غرباء. ب- الرسالة الشخصية تسمح لمن يكتبها أن يستطرد بالكلام والتفصيل إذا لزم الأمر ذلك، أما الرسائل الرسمية فيجب أن تكون مختصرة، وقليلة الكلمات.

ت- الرسالة الشخصية تسمح أيضاً لمن يكتبها أن يستخدم الصور والتعابير الأدبية البلاغية، فهي قريبة جداً من الرسائل الأدبية، ولكنها تختلف عنها بما ذكرناه سابقاً.

عناصر الرسالة الشخصية

2.3.3

لكل نوع من الرسائل نمط معين في شكله العام، أو مضمونه، غير أن جميع هذه الرسائل ربما ستتشابه ببعض الأمور، ولذلك سنبين عناصر الرسالة الشخصية حتى تكون بالشكل الصحيح.

علما بأن الكتاب لم يتحدوا على مصطلحات موحدة في تعبيرهم عن عناصر الرسالة، لهذا نود أن نعرضها للطالب الكريم على صورها المختلفة ومصطلحاتها المتنوعة حتى يهتدي إليها أنى وجدها.

الأول:

- أ- البسمة: وهي أن يبدأ الكاتب رسالته في الأعلى ب (بسم الله الرحمن الرحيم)، وهذا ما كان يفعله عليه الصلاة والسلام في كل رسائله المكتوبة.
- ب- الجهة والتاريخ: حتى يعلم المستلم في أي وقت تم إرسال هذه الرسالة، وكم من الوقت مضى عليها، لأنه أحياناً يكون في الرسالة الشخصية خبراً مهماً يعتمد على تاريخ كتابة هذه الرسالة، فمثلاً لو كتب شخص لصديقه يدعوه إلى مناسبة زواجه، حيث إن هذه المناسبة ستكون بعد أسبوع أو أكثر، فعندها سينظر القارئ للرسالة متى تمت كتابة الرسالة حتى يعرف هل يستطيع الذهاب أم لا. ت-
- المُرسل إليه (يُخاطب بصفة شخصية): كقول (صديقي العزيز إبراهيم).
- ث- السلام والتحية: وهذا من المتعارف عليه حتى في أي لقاء.
- ج- المُقدِّمة: ويذكر فيها كاتب الرسالة عن مضمون الرسالة بشكل عام، ولكن بشكل مختصر.

ح- المضمون (الموضوع): هنا يمكن للكاتب أن يستطرد فيه كيفما يشاء وعن ما يشاء، ولكن يجب أن يكون الخط واضحاً، والتعبير مفهومة للقارئ، حتى لا يفهم شيئاً في غير محله.

خ- الخاتمة: يكتب فيها المرسل أجمل التمنيات، وأن تصل الرسالة، وأن يحصل على ردّ في أسرع وقت.

د- الاسم والتوقيع والعنوان: وهذا يكون ضرورياً حتى يستطيع المستلم للرسالة أن يرده على نفس العنوان الذي كتبه المرسل.

الثاني:

كتابة المقدمة: تبدأ الرسالة الشخصية بذكر تاريخ إرسال الرسالة أعلى يمين الصفحة، ومن ثم ذكر اسم المرسل إليه أسفل التاريخ مباشرة على سطر منفرد، ويمكن كتابة التاريخ بالهجري أو بالميلادي أو بكليهما معاً، فيكتب مثلاً: "الأربعاء 3 - آذار - 2021م. 19 - رجب - 1442هـ. والدي العزيز محمد". ينتقل بعدها الكاتب إلى ذكر السلام والتحيات والشوق والتعبير عن المشاعر التي يكتفها المرسل للمرسل إليه، ومن ذلك أن يقول: "أكتب إليك هذه الرسالة بقلب يتفطر شوقاً للقائك، لقد طال غيابك عنا منذ عدت من إجازتك الأخيرة التي قضيتها معنا إلى عمك، ربما لم يكن الوقت الذي قد غبته عنا إلى اليوم طويلاً، ولكنها النفس التي تتوق إلى لقاء من تحب، وتعدّ الثواني والدقائق لاقتراب موعد رجوعك إلينا سالمًا غانمًا معافى من كل شرّ أو سوء، تدخل إلينا باسمًا حاملاً إلينا الفرح الذي يغادر مع خروجك من باب البيت".

كتابة جوهر الرسالة أو المضمون: ثم يبدأ الكاتب يمهد شيئاً فشيئاً للدخول إلى جوهر الرسالة وهو الموضوع الرئيس الذي من أجله قد أرسلت الرسالة، كأن يذكر الكاتب أولاً أخباراً لها صلة بالمرسل إليه ثم يشرع في الرسالة، ومن ذلك: "أحبّ أن أطمئنك على أمي وإخوتي فهم جميعاً بخير، وقد شارفت المدرسة على الانتهاء وأطمئنك على مذكراتنا وتحصيلنا فيها، وقد أبلينا حسناً والله الحمد"، وبعدها يدخل في صلب الموضوع وجوهره وهو الغرض الذي قد كتبت الرسالة من أجله. ومن ذلك: "لقد أرسلت إليك هذه الرسالة لأطمئن على صحتك أنا وأمّي وإخوتي؛ فقد بلغنا أنك أجريت عملاً جراحياً طارئاً بسبب عارض صحي طارئ قد ألمّ بك، فهنئياً لنا سلامتك وحمداً لله على ما كان من تقديره ولطفه بك وقلوبنا التي لا تقوى على تحمل تلك الأخبار العظيمة؛ فإنّ قلوبنا واحدة وما يصيبك فإنّه يصيبنا، ولكنّ عزاءنا أنّ الله سبحانه رؤوف رحيم وقد تلطف بك وبنا، فلا أرانا الله فيك مكروهاً، وجعل ما كان قد أصابك هو رفع درجات وغفران للذنوب وخطّ للسيئات".

كتابة الخاتمة: ثم في النهاية يختم المرسل رسالته بما يناسب المقام الذي من أجله قد كتب الرسالة، وهي غالبًا تكون سطور قليلة مقتضبة تُجمل ما قد سبق، ويكون فيها دعوات وأمنيات وإجمال لما قد سبق، ومن ذلك: "وختامًا أرجو لك قضاء أوقات طيبة سعيدة لا ينغص عليك فيها ناغص، وأرجو الله -تعالى وتبارك- أن يمدّ في عمرك ويبارك فيك ويجزيك خيرًا بما قد قدّمته لنا صغارًا وكبارًا، وأن يمدّك بالصحة ويكسوك بكساء العافية الذي لا يرفعه إلا هو، وأن يديم عليك ابتسامتك ونضارتك وصباح وجهك وبياض قلبك الذي قد غُسل بماء الجنة". ثم يكتب أسفل يسار الورقة اسمه وصفته، وأسفل منه توقيع، فيكتب مثلًا: "ابنك المُحب لؤي، التوقيع".

الثالث:

أ- الترويسة: تشتمل الترويسة على اسم وعنوان المرسل وتكون وسط الورق أعلى الرسالة، وأحيانًا نجد الاسم فقط أعلى وسط الرسالة، بينما العنوان في الجانب الأيمن، ورقم الهاتف وعنوان التلغرافي في الجانب الأيسر. وتتضمن الترويسة على:

اسم المؤسسة، مكانها، نوع العمل، رقم الهاتف، رقم التلكس، رقم السجل التجاري أو الصناعي أو الشعار الخاص بالمؤسسة.

ب- التاريخ: يظهر التاريخ في الجانب الأيمن من الرسالة، بعد 4 إلى 6 مسافات تحت الترويسة، ويجب أن لا يكتب الشهر رقمياً، بل كتابة (في الرسائل المكتوبة باللغة الجنبية، فإن كتابة الشهر رقمياً يشوش القارئ، فالطريقة الأمريكية في ترتيب التاريخ هي: الشهر-اليوم-السنة، أما الطريقة البريطانية فهي: اليوم-الشهر-السنة، لتقادي التشويش).

ت- العنوان الداخلي: وهو عنوان المرسل إليه، وعلى السطر الأول، فيه يذكر اسم الشخص المرسل إليه مسبقاً بكلمة السيد... وإذا كانت وظيفة الشخص معروفة ذكرت بعد الاسم أو على السطر الذي يليه، وعلى السطر التالي اسم المنظمة أو المؤسسة المرسل إليها، وعلى السطر الذي بعده رقم البناء والشارع، وعلى السطر قبل الأخير اسم المدينة مع الرمز البريدي (إن وُجد)، وعلى السطر الأخير اسم الدولة، نحو:

اسم المرسل إليه

الوظيفة

اسم المؤسسة

المدينة و الرمز البريدي

الدولة

إذا كان الشخص المرسل إليه أكثر من شخص واحد فتكتب كلمة السادة، ويذكر ذلك في مخاطبة كل من شركات الأسماء حتى لو تضمنت اسما واحدا فقط، وأما المنظمات والمؤسسات التي لا تخاطب فيها أسماء معينة، فتكتب اسم المنظمة أو المؤسسة فقط، إلا إذا كانت الرسالة موجهة إلى شخص معين فيها، فيكتب أولاً اسم الشخص، يتبعه في السطر التالي اسم المؤسسة.

ث- الموضوع: يكتب على هذا السطر مختصر الموضوع ليتلقى القارئ مسبقاً فكرة عن الرسالة التي سيقراها.

ج- تحية الافتتاح: تخت آخر سطر من العنوان الداخلي تأتي تحية الافتتاح، وأول شيء يجب أن تذكره هو أن تحية الافتتاح يجب أن تتوافق مع صيغة المرسل إليه، فإذا كانت الرسالة موجهة إلى شخص معين ، فتحية الافتتاح مثلا تكون: عزيزنا السيد، أو... السيد.

ح- جسم الرسالة: إن موضوع الرسالة هو الذي يشكل جسم الرسالة الذي سقسم إلى فقرات، وكل فكرة جديدة تبدأ بفقرة جديدة. وبينما تبدأ الفقرة الأولى من الرسالة بعبارة مناسبة أو إسارة إلى مرسل سابق، فإن الفقرة الأخيرة تنهي الرسالة بعبارة تتفق مع الموضوع، وهذا يعتمد بشكل رئيسي على المورد التي ناقشتها الرسالة، وغالبا ما تعبر عنى الرجاء في الحصول على إجابة سريعة أو عرض أو طلبية، أو تؤكد للمرسل إليه عن إجراء ما قد اتخذ.

خ- تحية الرسالة: ويتبع آخر فقرة من الرسالة، تحية الختام، والأمر الأساسي هنا هو أن تكون تحية الختام متوافقة مع تحية البداية.

د- التوقيع: ويأتي التوقيع مباشرة بعد تحية الختام لتفادي كتابة أي سطور إضافية ليست من أصل الرسالة ، وحيث أن التوقيع في أغلب الأحيان غير مقروء فمن المعتاد أن يكتب الاسم بعد الختام.

ذ- رموز الأسماء: وتكتب الحروف الأولى من اسم كاتب الرسالة وخاصة إذا كان موقع الرسالة هو غير الشخص الذي كتبها، والرموز الولى من اسم الطابع، والحرفان الأوليان إلى اسم الكاتب بينما الحرفان الآخران يرمزان إلى اسم الطابع مثل: أب\غ.

وكل أجزاء الرسالة الأخرى عدا تحية الختام، واسم المرسل ووظيفته، وفي نهاية الرسالة يسبقها ويليه مسافة فراغ واحد بما غي ذلك الفقرات ضمن الرسالة. وقبل تحية البداية تترك المسافة فراغ واحد، وكذلك قبل تحية الختام وقبل وبعد السطر الذي نكتب عليه الموضوع، وكذلك قبل كل فقرة.

أما السطر الذي نطبع عليه اسم المرسل ووظيفته، فيجب أن يسبقه مسافة ثلاثة فراغات للتوقيع، وتفصل المسافة فراغ واحد على الأقل بين اسم المرسل ووظيفته

وبين السطر الذي يطبع عليه رموز اسم الكاتب والطابع ويفصل بين هذا السطر الأخير وبين سطر المرفقات.

ر- المرفقات: إذا تضمنت الرسالة أوراق أو وثائق إضافية فيذكر ذلك في أسفل الرسالة في الزاوية اليمنى. وحتى ينتبه المرسل إليه إلى تلك الأوراق أو الوثائق الإضافية المرفقة مع الرسالة ينبغي ذكر نوع المرفقات وعددها.
ز- الصفحات التالية: إذا زادت الرسالة عن صفحة واحدة يمكن كتابة بقية الرسالة على أوراق بدون ترويسة أو بترويسة مختصرة: اسم المرسل إليه والتاريخ ورقم الصفحة على كل صفحة إضافية.

2.3.4 النماذج للرسالة الشخصية

النموذج الأول:

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية

المدينة النبوية.

الجامعة الإسلامية

ص ب 147

هـ-23/11/1415

...والدي العزيز

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أكتب إليك هذه الرسالة في شوق حرقه الرغبة لرؤيتك، متمنيا أن تكون وبقية أفراد الأسرة بخير وعافية. أما أنا فأحسن حال، وعلى ما يرام - والله الحمد والمئة. فمذ أن وصلت إلى المدينة أحسست بسعادة تغمرني، وزادت سعادتني حينما أخذت أدرس في شعبة تعليم اللغة العربية، فقد التقيت بمديرها فوجدته شيخا فاضلا، ولقيت منه كل لطف وعطف وبشاشة، وأغمرني في عطفه واهتمامه، وإنني أبذل جهدي لاتباع نصائحه لأكون خير قدوة لأقراني في الاجتهاد، وحسن السير.

أما المدرسون فهم مخلصون ويعملون بجد واجتهاد، وأنا الآن في المستوى الرابع، وزملائي الطلبة من جنسيات مختلفة ومع ذلك فنحن أخوة متحابون في الله.

إن ما لقيته من مديري وأساتذتي وزملائي، أزال عنى تلك الوحشة التي استحوذت عليّ منذ أن فارقتكم.

فكن يا أبي مطمئن البال، مرتاح الضمير على ابنك، وأرجو الله أن يطيل في عمرك لتجني ثمرة أتعابك.

وختاماً، أسأل الله أن يحفظكم، وتحياتي لأفراد أسرتي الكريمة وسلامي الخاص لوالدتي الحنون.

ودمتم في حفظ الله ورعايته.

ابنك المطيع ،

أحمد بن محمد .

النموذج الثاني

بسم الله الرحمن الرحيم

24\11\1415هـ

أبو بكر بلّو

محمد

جمهورية نيجيرية الفدرالية،

أبوجا- العاصمة،

جامعة النيجيرية الوطنية المفتوحة

كلية الآداب،

قسم اللغات- شعبة اللغة العربية،

ص. ب: 140

المرسل إليه

الوالد العزيز / محمد بلّو

جمهورية تشادية الفدرالية

أنجامينا- العاصمة

شارع: 40

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

جسم الرسالة

الخاتمة

ودمتم في حفظ الله ورعايته.

ابنك المطيع ،

أبوبكر محمد بلو

النموذج الثالث

كتابة العنوان على المغلف:

- 1- اسم الشخص.....
- 2- اسم المنظمة أو المؤسسة.....
- 3- رقم البناء واسم الشارع
- 4- صندوق البريد
- 5- المدينة
- 6 - الدولة

2.3.5 نصائح هامة لكتابة الرسائل الشخصية

لنتعلم كيفية كتابة رسالة شخصية هنالك بعض الأشياء الهامة التي يجب علينا أن ننتبه إليها حتى لا نخطئ في كتابتنا لتلك الرسالة وتفقد القيمة الأساسية منها وهي في النقاط التالية:

أ- في البداية يجب أن نعلم ما يكفي عن الشخصية التي نرغب في إرسال الرسالة إليها حيث أن كل شخص له الطريقة المناسبة التي يمكن التحدث معه بها ولهذا فإن القيام بالاختيار الصحيح للطريقة التي نسرد بها الرسالة يعتبر من الأشياء الأساسية والهامة.

ب- مراعاة النموذجية في كافة الأشياء التي نضيفها إلى الرسالة الشخصية حتى العبارات البسيطة التي تضيف الروح المرححة أو الدعابة أو العبارات التي تدل على المدح أو غيرها.

ت- إتقان كيفية كتابة رسالة شخصية يجب أن يتحلى الإنسان بقدر عالي من اللباقة في الحديث، فإن الأسلوب الذي يتم استخدامه في تلك العبارات التي نضيفها إلى الرسالة يمكن أن تشكل رد الفعل الخاص بالمرسل إليه بطريقة كبيرة.

ث- يجب عليك أن تعلم الأشياء الأساسية التي ترغب في إضافتها إلى الرسالة الشخصية، أي المحتوى الأساسي الذي ترغب في الحديث عنه، ويجب أن يحصل هذا المحتوى على مساحة أكبر من أي فقرات أخرى يمكن أن تتضمنها تلك الرسالة حتى تتضح كامل الصورة أمام الشخص.

ج- الاهتمام بالمفردات اللغوية التي تُستخدم في كافة العبارات، وحاول بقدر الامكان أن تلتزم باللغة العربية الأساسية حتى لا ترسل المعلومات الخاطئة إلى الشخص المستقل للرسالة.

ح- حافظ على الترتيب الصحيح للفقرات الخاصة بالرسالة ويجب أن تهتم بكل فقرة على حدة بالقدر الكافي الذي يعطيها مكانتها في الرسالة بالإضافة إلى العبارات التي تعمل على استخدامها في أي من تلك الفقرات.

خ- يجب أن لا تستخدم العبارات الغير مسموح لك استخدامها مع الشخص المرسل إليه الرسالة أو التي لا تسمح بها العلاقة التي تربط بينكما في الوقت الحالي.

د- اكتب البسمة في أعلى الصفحة

ذ- اكتب عنوان المرسل والتاريخ في الجانب الأيمن.

ر- اختر نوع التحية التي توجهها إلى المرسل إليه، واكتبها في الجانب الأيمن.

ز- بدأ فقرة جديدة واكتب مضمون الرسالة مع مراعاة علامات الترقيم.

س- بدأ الرسالة بما له علاقة مباشرة بالمرسل إليه ثم انتقل إلى القضايا الثانوية.

ش- لتكن عبارات رسالتك خالية من التكلف، وخير الرسائل ما وفي بالعرض.

ص- وقّع في الركن الأيسر من نهاية الرسالة.

ض- لا تكتب رسالتك وأنت في حالة انفعال نفسي، وراع نفسية المرسل إليه.

ط- عندما تضع شيئاً مع رسالتك فاذكره في الرسالة.

ظ- يستحسن أن تكتب مسودة للرسالة أولاً، ثم انسخها على ورقة بيضاء لتظهر

بمظهر لائق.

ع- اعتن بمظهر الرسالة الخارجي ونظافتها، فلذلك وقع كبير لدى المرسل إليه.

غ- لا تؤجل إرسال الرسالة بعد كتابتها وإثبات تاريخها.

Self-Assessment Tests

1- ما معنى الترويسة؟

2- اذكر المرادف لتحية الافتتاح.

- 3- اذكر المرادف لتحية الختام.
- 4- وضّح الفرق بين المرفقات والصفحات التالية.
- 5- إما أن نقول جسم الرسالة أو نقول.....
- 6- اذكر النصائح الهامة لكتابة الرسائل الشخصية.
- 7- أذكر تعريفا واحدا للرسالة الشخصية.
- 8- أشر إلى الفروق بين الرسالة الشخصية والرسائل الأخرى.
- 9- أذكر عناصر الرسالة الشخصية.
- 10- أكتب رسالة شخصية صحيحة.

2.4 Conclusion

هنالك بعض الأشياء الهامة التي يجب أن نعلمها من أجل أن نتمكن من كتابة الرسالة الشخصية بشكل صحيح، تلك الأشياء هي كافة النقاط أو الأجزاء التي يمكن أن تتكون منها تلك الرسالة والتي يمكن أن تتمثل في النقاط التالية:

الاتصال

حيث يجب أن تبدأ الرسالة بإضافة كافة الوسائل الممكنة التي يمكن من خلالها التواصل بينك وبين الشخص الذي سيتلقى الرسالة وكذلك إضافة عنوان أو مكان عمل.

التحية

من أهم الأشياء التي يجب أن تبدأ بها الرسالة الشخصية هي الكلمات الخاصة بالتحية فيجب اختيار الكلمات الجيدة التي تترك أثر إيجابي في نفس من يقرأ الرسالة.

المحتوى

هذا الجزء هو ما يطلق عليه جزء السرد حيث يتم فيه سرد كافة المعلومات أو الأشياء التي تتعلق بها الرسالة أو الموضوع الهام أو التفاصيل التي ترغب في إعلامها للشخص المرسل إليه.

الخاتمة

من المناظر الجميلة التي يمكن أن تضيء الرونق الخاص إلى الرسالة هي بعض الكلمات المعبرة و اللاتقة التي يمكن أن تختم بها الرسالة بعد سرد كافة التفاصيل.

توقيع

بعد معرفة كيفية كتابة رسالة شخصية يجب العلم بأن التوقيع الخاص بك والذي يمكن إضافته في نهاية تلك الرسالة يمكن أن يعبر عن الشخصية الخاصة بك أمام من يقوم بقراءة ما كتبته.

2.5 Summary

بدأنا هذه الوحدة بعد المقدمة بتعريف الرسالة الشخصية، والتي ذكرنا بأنها تلك الرسائل المتبادلة بين أشخاص معروفين في مناسبات مشتركة، أو علاقات مرتبطة، وغيرها من أحوال ذات البال. وتقدّم بنا المقال إلى التفريق بين الرسائل الشخصية وغيرها الرسمية أو الإدارية، وذكرنا فيها نقاطا من الأمور الفارقة، ومنها حرية التعبير التي تتميز بها الرسائل الشخصية نظرا لعلاقات بينية، وروابط ودية، تسمح بانشر احاحات قلبية متعالنة، وإشراقات نفسية متطايرة، تعبّر عن نفسها في لغة صداقة وتعبيرات أخوية أو أريحية من طول الزمالة والمجاورة. ثم أتينا إلى عناصر الرسالة الشخصية فوضّحناها بين المقدمة والمؤخرة ثم المضمون، مع بيانات أخرى يتمّ بها المقصود. ثم تطرقنا إلى النماذج للرسالة الشخصية، فضربنا لها مثالين ليقتدي بهما الطالب الكريم في صياغة خطاب شخصي صحيح. وقد تمّ تذييل الوحدة بالصائح الهامة في كتابة الرسالة الشخصية المستفادة من التجارب الطويلة في تحرير الرسائل الكثيرة.

2.6 References/Further Reading

- * المراسلات الإدارية والتجارية، إعداد المهندس أنس غسان الشيخ الخفاجي، مركز الضيافة الدولية للتدريب السياحي والفندقي، سوريا- دمشق، د.ت.
- * دورة مهارات الكتابة الإدارية وإعداد التقارير، محمد عغوني، تربية الرقمية، 2017م

2.7 Possible Answers to Self-Assessment Exercises (SAEs)

Self-Assessment Exercises (SAEs)

1- ما معنى الترويسة؟

الجواب: الترويسة: تشتمل الترويسة على اسم وعنوان المرسل وتكون وسط الورق أعلى الرسالة، وأحيانا نجد الاسم فقط أعلى وسط الرسالة، بينما العنوان في الجانب الأيمن، ورقم الهاتف وعنوان التلغرافي في الجانب الأيسر. وتتضمن الترويسة على:

اسم المؤسسة، مكانها، نوع العمل، رقم الهاتف، رقم التلكس، رقم السجل التجاري أو الصناعي أو الشعار الخاص بالمؤسسة.

2- اذكر المرادف لتحية الافتتاح.

الجواب: المرادف لتحية الافتتاح هو تحية البداية

3- اذكر المرادف لتحية الختام.

الجواب: المرادف لتحية الختام هو تحية النهاية

4- وضح الفرق بين المرفقات والصفحات التالية.

الجواب: - المرفقات: هي الأوراق أو المستندات المهمة التي ترسلها مرسل الرسالة إلى مستقبلها. فإذا تضمنت الرسالة أوراق أو وثائق إضافية يُذكر ذلك في أسفل الرسالة في الزاوية اليمنى. وحتى ينتبه المرسل إليه إلى تلك الأوراق أو الوثائق الإضافية المرفقة مع الرسالة ينبغي ذكر نوع المرفقات وعددها. ز- الصفحات التالية: هي بقية الرسالة التي جاوزت الصفحة الأولى. فإذا زادت الرسالة عن صفحة واحدة يمكن كتابتها على أوراق أخرى بدون ترويسة أو بترويسة مختصرة: اسم المرسل إليه والتاريخ ورقم الصفحة على كل صفحة إضافية.

5- اذكر تعريفا واحدا للرسالة الشخصية.

أ- في البداية يجب أن نعلم ما يكفي عن الشخصية التي نرغب في إرسال الرسالة إليها حيث أن كل شخص له الطريقة المناسبة التي يمكن التحدث معه بها ولهذا فإن القيام بالاختيار الصحيح للطريقة التي نسرد بها الرسالة يعتبر من الأشياء الأساسية والهامة.

ب- مراعاة النموذجية في كافة الأشياء التي نضيفها إلى الرسالة الشخصية حتى العبارات البسيطة التي تضيف الروح المرححة أو الدعابة أو العبارات التي تدل على المدح أو غيرها.

ت- إتقان كيفية كتابة رسالة شخصية يجب أن يتحلى الإنسان بقدر عالي من اللباقة في الحديث، فإن الأسلوب الذي يتم استخدامه في تلك العبارات التي نضيفها إلى الرسالة يمكن أن تشكل رد الفعل الخاص بالمرسل إليه بطريقة كبيرة.

ث- يجب عليك أن تعلم الأشياء الأساسية التي ترغب في إضافتها إلى الرسالة الشخصية، أي المحتوى الأساسي الذي ترغب في الحديث عنه، ويجب أن يحصل هذا المحتوى على مساحة أكبر من أي فقرات أخرى يمكن أن تتضمنها تلك الرسالة حتى تتضح كامل الصورة أمام الشخص.

ج- الاهتمام بالمفردات اللغوية التي تُستخدم في كافة العبارات، وحاول بقدر الامكان أن تلتزم باللغة العربية الأساسية حتى لا ترسل المعلومات الخاطئة إلى الشخص المستقل للرسالة.

ح- حافظ على الترتيب الصحيح للفقرات الخاصة بالرسالة ويجب أن تهتم بكل فقرة على حدة بالقدر الكافي الذي يعطيها مكانتها في الرسالة بالإضافة إلى العبارات التي تعمل على استخدامها في أي من تلك الفقرات.

خ- يجب أن لا تستخدم العبارات الغير مسموح لك استخدامها مع الشخص المرسل إليه الرسالة أو التي لا تسمح بها العلاقة التي تربط بينكما في الوقت الحالي.

د- اكتب البسمة في أعلى الصفحة

ذ- اكتب عنوان المرسل والتاريخ في الجانب الأيمن.

ر- اختر نوع التحية التي توجهها إلى المرسل إليه، واكتبها في الجانب الأيمن.

ز- بدأ فقرة جديدة واكتب مضمون الرسالة مع مراعاة علامات الترقيم.

س- بدأ الرسالة بما له علاقة مباشرة بالمرسل إليه ثم انتقل إلى القضايا الثانوية.

ش- لتكن عبارات رسالتك خالية من التكلف، وخير الرسائل ما وفي بالعرض.

ص- وقّع في الركن الأيسر من نهاية الرسالة.

ض- لا تكتب رسالتك وأنت في حالة انفعال نفسي، وراع نفسية المرسل إليه.

ط- عندما تضع شيئاً مع رسالتك فاذكره في الرسالة.

ظ- يستحسن أن تكتب مسودة للرسالة أولاً، ثم انسخها على ورقة بيضاء لتظهر بمظهر لائق.

ع- اعتن بمظهر الرسالة الخارجي ونظافتها، فلذلك وقع كبير لدى المرسل إليه.

غ- لا تؤجل إرسال الرسالة بعد كتابتها وإثبات تاريخها.

Unit 3: الرسالة التجارية

3.1 Introduction

3.2 Objectives

1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر تعريفاً للمراسلات التجارية بصحة %90

2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر خصائص المراسلات التجارية

3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أنواع المراسلات التجارية
4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر توضيح معاني أجزاء المراسلات
التجارية

3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يكتب مواصفات الرسالة الجيدة بصحة
%80

3.3 Main Content

3.3.1 تعريف الرسائل التجارية وأهميتها

3.3.2 خصائص المراسلات التجارية وأنواعها

3.3.3 أجزاء المراسلات التجارية

3.3.4 مواصفات الرسالة الجيدة

3.4 Conclusion

3.5 Summary

3.6 References/Further Reading

3.7 Possible Answers to Self-Assessment Exercises (SAEs)

3.3 Introduction

المقدمة

يقصد بالمراسلات التجارية المكاتبات والمحرمات المختلفة سواء ما يتداول منها
بين الإدارات المختلفة للمنشأة الواحدة، أو تلك التي تتلقاها المنشأة بين العملاء
والموردين والدوائر الحكومية ودوائر الأعمال المختلفة، والهيئات والمؤسسات

والأفراد وغيرها، وكذلك التي ترسل إليهم.. وهي وسيلة من وسائل الاتصال المكتوب وغير المباشر بهؤلاء جميعا بل تعتبر الرسالة التجارية الوسيلة الأساسية التي تستخدمها مؤسسات العمال للاتصال بعملائها. وعليه، فإن عملاء المنشأة يكونون انطباعاتهم عن هذه المنشأة أو تلك من خلال الرسائل التي يستلمونها منها، ولذلك فإن الرسائل قد تكون خير معن عن صاحبها إذا أحسن إعدادها.

3.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر تعريفًا للمراسلات التجارية بصحة %90
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر خصائص المراسلات التجارية
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أنواع المراسلات التجارية
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر توضيح معاني أجزاء المراسلات التجارية
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يكتب مواصفات الرسالة الجيدة بصحة %80

3.3 Main Content

3.3.1 تعريف الرسائل التجارية وأهميتها

تعريف الرسائل التجارية:

هي جميع الرسائل المكتوبة التي تصدر عن مؤسسات الأعمال، سواء التي يتم تداولها بين أقسام المنظمة الواحدة وإداراتها، أو تلك التي تستقبلها من عملائها ومورديها، أو التي تتلقاها من الدوائر والمنظمات والهيئات الرسمية وغير الرسمية، أو من الأفراد وغيرهم.

أهمية المراسلات التجارية:

- أ- تشكل دليلاً قانونياً في حالة نشوء خلاف بين المشتري والبائع.
- ب- تسهل عملية التبادل التجاري.
- ت- تساعد في إقامة طيبة بين منظمات الأعمال.
- ث- توفر على رجال الأعمال الكثير من الوقت والجهد.
- ج- تعد أداة جديدة تحسن سمعة المنظمة وخدماتها والسلع التي تتعامل معها.
- ح- تعطي الحرية للتاجر بالمساومة واتخاذ قرار الشراء دون حرج أو تكلف.

3.3.2 خصائص المراسلات التجارية وأنواعها

خصائص المراسلات التجارية:

- أ- الوضوح
- ب- المجاملة
- ت- الإيجاز
- ث- الكمال
- ج- التدريب والتنسيق
- ح- البساطة

أنواع الرسائل التجارية

- أ- رسالة الاستفسار: أن يكون استفسار عن أشخاص أو مؤسسات أو بضاعة.
- ب- رسالة الرد على الاستفسار: للردّ على الاستفسارات المطروحة ويمكن أن يكون الردّ سلبيًا أو إيجابيًا
- ت- رسالة عرض البضاعة: لعرض السلعة، وقد يوضح في العرض السعر والمواصفات والخدمات ما بعد البيع.
- ث- رسالة طلب البضاعة: تكون ردًا على رسالة العرض، فإذا المشتري أنّ السلعة مناسبة من حيث السعر والمواصفات، فإنه يطلب شراء السلعة.
- ج- رسالة تنفيذ الطلب: وهي رسالة لإثبات عملية الشحن للبضائع المطلوبة، ويتم إرفاقها بفاتورة تتضمن مواصفات البضاعة من حيث الكمية والسعر.
- ح- رسالة الشكوى: وتستخدم للشكوى من زيادة الأسعار أو نقص البضاعة أو تلفها أو عدم مطابقتها للمواصفات.
- خ- رسالة الاعتذار: هي التي ترسل مقابل رسالة الشكوى للاعتذار أو إصلاح الخطأ أو توضيح الأمر الذي سبب سوء فهمه
- د- رسالة الاستخدام

3.33. أجزاء المراسلات التجارية

- تتكون المراسلات التجارية من عدة أجزاء وهي:
- أ- الترويسة: تكون مطبوعة على الجزء العلوي وتشمل عنوان الشركة المرسله من حيث البلد وموقع ورقم صندوق البريد، الهاتف، الفاكس والبريد الإلكتروني.
 - ب- الرقم "الإشارة": وهو رمز موجز يدلّ على موضوع الرسالة، وترتيبها الرقمي في دفتر المصادر للمؤسسة، ويكون الرقم مكون من شقين: الأول هو الأحرف الأولى لموضوع الرسالة والثاني رقم متسلسل يضمن تسلسل الموضوع.
 - ت- التاريخ: أي تاريخ إرسال الرسالة، ويوضع في أعلى الصفحة إلى اليمين والقاعدة المتبعة في كتابة التاريخ هو: اسم المرسل-اليوم-الشهر-السنة.

ث- مركز المرسل إليه وعنوانه: ويكتب في الزاوية اليمنى من أعلى الصفحة في الرسالة العربية، وفي الزاوية اليسرى للرسائل باللغة الإنجليزية. وعادة ما يكون التسلسل في كتابة العنوان كالاتي: اسم المرسل إليه، مركز المرسل إليه، اسم الشركة أو المؤسسة، صندوق البريد، ثم اسم البلد -اسم الدولة.

ج- التحية والافتتاحية: تتكون من عبارات احترام مثل تحية طيبة وبعد السلام عليك ورحمة الله وبركاته.

ح- موضوع الرسالة: تذكر كلمة الموضوع ثم تكتب عبارة موجزة تعطي فكرة سريعة عن مضمون الرسالة.

خ- جسم الرسالة: وهنا يتم طرح الموضوع الذي تهدف إليه الرسالة، وتبحث في شأنه متضمنة كل الحقائق التي تدعم موضوع الرسالة. وعند كتابة موضوع الرسالة، يجب مراعات ما يلي:

1- الإيجاز في طرح الأسئلة

2- استخدام لغة سهلة

3- الدخول للموضوع فوراً

4- استخدام أسلوب الإقناع لا أسلوب التهديد

د- التحية الختامية: هي عبارة موجزة ومحدبة تنسجم مع التحية الافتتاحية، وتتم بها الرسالة مثل: وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

ذ- التوقيع والختام: يجب قبل وضع الخاتم مراجعة الرسالة للتأكد من خلوها من الأخطاء، والتوقيع يضيفي صفة الرسمية على الرسالة بينما الخاتم لوحده لا يكفي لإثبات قانونية الرسالة، يجب ذكر اسم المرسل ومركزه الوظيفي أسفل التوقيع.

ر- المرفقات: إذا أرفقت الرسالة بمستندات أخرى كالتقارير والفواتير، يجب الإشارة إليها أسفل الرسالة.

ز- نسخ أصحاب العلاقة: هي الجهات الفعلية للاطلاع على المعلومات الواردة في الرسالة، والمطلوب منها اتخاذ إجراءات بشأنها. ويشار إلى الجهات في الجزء الأسفل من الرسالة في الجانب الأيمن.

س- الرموز: هي عبارة عن الأحرف من اسم كاتب الرسالة وطابعها.

أهمية الرمز "الإشارة" في الرسالة:

1. يساعد في عملية حفظ الرسالة

2- دليل عند الرجوع إليها من جهة أخرى

3.3.4 مواصفات الرسالة الجيدة

أ- تتضمن الرسالة قدراً كافياً من الكلمات والعبارات الدالة على الاحترام والتفسير.

- ب- تتجنّب استخدام العبارات السلبية والغامضة قدر الإمكان، وتجنّب تكرار الأُسف والاعتذار.
- ت- استخدم الجمل المبنية للمعلوم لأنّ لها وقعا أكبر من الجمل المبنية للمجهول.
- ث- الالتزام بقواعد اللغة من حيث ترتيب الكلام وحذف الكلمات الزائدة وتجنّب الأخطاء اللغوية والإملائية.
- ج- التعبير عن مضمون الرسالة بأقلّ عدد من الكلمات، وإيصال الهدف للقارئ دون الإخلال بالمعنى.
- ح- الدخول إلى الموضوع فورا وبكلّ وضوح.

Self-Assessment Tests

- 1- وضّح معاني أجزاء المراسلات التجارية
- 2- أكتب مواصفات الرسالة الجيدة
- 3- اذكر مواصفات الرسالة الجيدة
- 4- أذكر تعريفا للمراسلات التجارية
- 5- أذكر خصائص المراسلات التجارية
- 6- أذكر أنواع المراسلات التجارية

3.4 Conclusion

إنّ الرسالة التجارية كي تكون وسيلة اتصال فعّالة يجب أن تكتب ببساطة ولغة سهلة واضحة، وأن يكون أسلوبها بسيطا وعاديا دون تكلف، كما لو كان كاتبها يتحدث مع صديق له. ولهذا تؤدي الرسالة دورا فعالا في انجاز الأعمال، فكثير من المعاملات التجارية تتم عن طريقها، وكثير من الصفقات التجارية تعقد من خلالها.

3.5 Summary

عرّفنا المراسلات التجارية بأنّها جميع الرسائل المكتوبة التي تصدر عن مؤسسات الأعمال على تنوعها وقصد بها وسيلة لإجراء الأعمال التجارية على اختلافها. وذكرنا أهميتها، وخصائصها، وأنواعها، و الأجزاء المكوّنة لها، وكذلك ذكرنا الموصّفات التي يجب أن تتصف بها الرسالة الجيدة.

- 1- أذكر تعريفا للمراسلات التجارية
- 2- أذكر خصائص المراسلات التجارية
- 3- أذكر أنواع المراسلات التجارية

3.6 References/Further Reading

* المراسلات الإدارية والتجارية، إعداد المهندس أنس غسان الشيخ الخفاجي،
مركز الضيافة الدولية
للتدريب السياحي والفندقي، سوريا- دمشق، د.ت.
* دورة مهارات الكتابة الإدارية وإعداد التقارير، محمد عغوني، تربية الرقمية،
2017م

3.8 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment Tests

1- وضح معاني أجزاء المراسلات التجارية

- الجواب: تتكون المراسلات التجارية من عدة أجزاء وهي:
- أ- الترويسة: تكون مطبوعة على الجزء العلوي وتشمل عنوان الشركة المرسله من حيث البلد وموقع ورقم صندوق البريد، الهاتف، الفاكس والبريد الالكتروني.
 - ب- الرقم "الإشارة": وهو رمز موجز يدلّ على موضوع الرسالة، وترتيبها الرقمي في دفتر المصادر للمؤسسة، ويكون الرقم مكون من شقين: الأول هو الأحرف الأولى لموضوع الرسالة والثاني رقم متسلسل يضمن تسلسل الموضوع.
 - ت- التاريخ: أي تاريخ إرسال الرسالة، ويوضع في أعلى الصفحة إلى اليمين. والقاعدة المتبعة في كتابة التاريخ هو: اسم المرسل-اليوم-الشهر-السنة.
 - ث- مركز المرسل إليه وعنوانه: ويكتب في الزاوية اليمنى من أعلى الصفحة في الرسالة العربية، وفي الزاوية اليسرى للرسائل باللغة الإنجليزية. وعادة ما يكون التسلسل في كتابة العنوان كالاتي: اسم المرسل إليه، مركز المرسل إليه، اسم الشركة أو المؤسسة، صندوق البريد، ثم اسم البلد -اسم الدولة.
 - ج- التحية والافتتاحية: تتكون من عبارات احترام مثل تحية طيبة وبعد السلام عليك ورحمة الله وبركاته.
 - ح- موضوع الرسالة: تذكر كلمة الموضوع ثم تكتب عبارة موجزة تعطي فكرة سريعة عن مضمون الرسالة.
 - خ- جسم الرسالة: وهنا يتمّ طرح الموضوع الذي تهدف إليه الرسالة، وتبحث في شأنه متضمنة كل الحقائق التي تدعم موضوع الرسالة. وعند كتابة موضوع الرسالة، يجب مراعات ما يلي:
 - 1- الإيجاز في طرح الأسئلة
 - 2- استخدام لغة سهلة
 - 3- الدخول للموضوع فوراً
 - 4- استخدام أسلوب الإقناع لا أسلوب التهديد

- د- التحية الختامية: هي عبارة موجزة ومحدبة تنسجم مع التحية الافتتاحية، وتتم بها الرسالة مثل: وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.
- ذ- التوقيع والختام: يجب قبل وضع الخاتم مراجعة الرسالة للتأكد من خلوها من الأخطاء، والتوقيع يضيفي صفة الرسمية على الرسالة بينما الخاتم لوحده لا يكفي لإثبات قانونية الرسالة، يجب ذكر اسم المرسل ومركزه الوظيفي أسفل التوقيع.
- ر- المرفقات: إذا أرفقت الرسالة بمستندات أخرى كالتقارير والفواتير، يجب الإشارة إليها أسفل الرسالة.
- ز- نسخ أصحاب العلاقة: هي الجهات الفعلية للاطلاع على المعلومات الواردة في الرسالة، والمطلوب منها اتخاذ إجراءات بشأنها. ويشار إلى الجهات في الجزء الأسفل من الرسالة في الجانب الأيمن.
- س- الرموز: هي عبارة عن الأحرف من اسم كاتب الرسالة وطابعها.
- أهمية الرمز "الإشارة" في الرسالة:
1. يساعد في عملية حفظ الرسالة
 - 2- دليل عند الرجوع إليها من جهة اخرى

Unit 4: الرسائل الإدارية

4.1 Introduction

4.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر تعريفا للمراسلات الإدارية بصحة %90
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر الجوانب الفنيّة للمراسلات الإدارية % 80
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر خصائص المراسلات الإدارية بصحة %80
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أنواع المراسلات الإدارية بصحة %100

4.3 Main Content

4.3.1 تعريف الرسائل الإدارية

4.3.2 الجوانب الفنيّة للمراسلات الإدارية

4.3.3 خصائص المراسلات الإدارية

4.3.4 أنواع المراسلات الإدارية

4.4 Conclusion

4.5 Summary

4.6 References/Further Reading

4.8 Possible Answers to self- Assessment Exercises

4.1 Introduction

الذي قلنا في الوحدة الأولى عن تعريف المراسلة الإدارية نفسه نقول هنا، إذاً تعتبر المراسلات الإدارية من أهم الإجراءات الوظيفية في كافة أنواع المؤسسات والشركات؛ إذ تُعرف المراسلة لغةً بأنها المكاتبه بين شخصين، أو أكثر من شخص في وقت واحد أما إدارياً فهي وسيلة للربط بين الإدارات المختلفة والعاملين، أما اصطلاحاً فتُعرف المراسلة بأنها من أكثر وسائل الاتصال المباشرة فعاليةً واستخداماً، والتي لا يمكن الاستغناء عنها.

4.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر تعريفاً للمراسلات الإدارية بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر الجوانب الفنية للمراسلات الإدارية 80%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر خصائص المراسلات الإدارية بصحة 80%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أنواع المراسلات الإدارية بصحة 100%

4.3 Main Content

3.1 تعريف الرسائل الإدارية

الرسالة : هي مجموعة كلمات وعبارات يعبر عنها الكاتب عما يدور في ذهنه من معان وما يشعر به من انفعالات أو قضايا تعرض له، ويود أن ينقلها إلى شخص آخر. والمراسلة الإدارية هي طريقة تهدف إلى تحقيق التواصل بين الإدارة وكافة الأقسام في المنشأة، سواءً أكانت هذه المراسلة مكتوبة ورقياً أو رقمياً.

4.3.2 الجوانب الفنية للمراسلات الإدارية

حتى يستطيع الموظفون كتابة المراسلات الإدارية بطريقة مناسبة؛ يجب عليهم التقيد بالقواعد الآتية:

أ- الجوانب الفنية للمراسلات الإدارية: إن الجوانب الفنية للمراسلات الإدارية تعد من المتطلبات يجب توفيرها عند كتابة الرسالة وإخراجها فنياً بمظهر جمالي، وتساهم في ترك انطباع إيجابي لدى قارئ الرسالة، وتشمل هذه الجوانب على مجموعة من الأمور المهمة، وهي:

*الورق: يجب اختيار ورق ملائم لطبيعة الرسالة المرسله، والتي تعكس درجة اهتمام الموظف أو المؤسسة بمدى رسمية المراسلة الإدارية، وهناك مواصفات يُنصح أخذها بعين الاعتبار عند اختيار نوع الورق لكتابة أي رسالة إدارية؛ وهي:

- اللون: يُفضّل استخدام الأوراق ذات اللون الأبيض؛ لأنّه يُعتبر من الألوان المناسبة لكتابة المراسلات الإداريّة، فيوصف الأبيض بدرجة عالية من الرسميّة.
- النوع: يجب اختيار نوع ورقٍ قويّ، وناعم الملمس، ولا يتغير لونه إلى الأصفر، وغير قابل للتلف بسهولة.
- المقياس: هو الحجم الرسمي للورق الذي يُستخدم عادةً في كتابة المراسلات دائماً. A4 الإداريّة، ويتم اختيار ورقٍ بمقياس
- * المسافات: هي ما يُترك من فراغات بين الكلمات أو الأسطر أو الفقرات، بحيث يُعطي نصّ الرّسالة مظهرًا جماليًا مقبولاً ومُناسباً.
- * الهوامش: هي المسافة بين حوافّ الورقة المُستخدمة من جميع الجهات ونصّ الرّسالة، ولها دور في المحافظة على مُحتوى الرّسالة في حال تعرّضت لأيّ نوع من أنواع التّلف.

4.3.3 خصائص المراسلات الإداريّة

- يجب أن تتميز المراسلات الإداريّة بمجموعة من الخصائص، والتي تُساهم باستخدام الأسلوب الصّحيح لكتابة الرّسالة الإداريّة، كما إنّها تترك أثراً إيجابياً عند القارئ، ممّا يُسهّل في فهم مُحتوى الرّسالة بوضوح ودقّة، وتتمثل خصائص الرّسالة في الآتي:
- * الوضوح: هو اختيار كلماتٍ سهلة وبسيطة دون تعقيدٍ وغموضٍ وتكرار، وحتى يتميّز مُحتوى الرّسالة بالوضوح، يجب أن تكون الجُمَل والأفكار مُترابطة ومتناسقة؛ ليسهل على مُستلم الرّسالة فهم المعنى والمقصد منها.
- * تجنّب الأخطاء: يُقصد بذلك أن يحرص كاتب المراسلة الإداريّة على تجنّب أي خطأ في الكتابة؛ سواءً أكان لغويًا أو نحويًا، لذلك يجب الحرص على قراءة الرّسالة أكثر من مرّة قبل إرسالها بشكلٍ رسميّ.
- * الاختصار: هو التركيز على الموضوع الرئيسيّ للرّسالة، واختيار الكلمات والعبارات الأنسب بإيجاز دون إطالة أو إسهاب، وتجنّب التكرار والحشو الذي لا يُضيف شيئاً لمحتوى الرّسالة.
- * قوة اللّغة: هي استخدام الكلمات التي تترك أثراً عند القارئ، مع ضرورة تجنّب الألفاظ الرّكيكة، أو تلك التي تحتمل أكثر من معنى وتفسير.
- * لطافة اللّغة والتّعبير: هي استخدام كافّة العبارات والألقاب التي تدلّ على التقدير والاحترام المُتبادل بين كاتب الرّسالة والمُتلقيّ، ويتم استخدام كلمات اللطافة بناءً على المُستوى الوظيفيّ للمُتلقيّ، مثل: حضرة أو معالي.

4.3.4 أنواع المراسلات الإداريّة

توجدُ العديدُ من أنواع المراسلات الإداريّة المُستخدمة في الشّركات والمُؤسّسات، ومن أكثرها استخداماً:

- * المراسلات الإداريّة الرسميّة: هي كافّة النّماذج الرسميّة والقانونيّة التي تستخدمها الشّركات والمُؤسّسات في التّراسل، وتقسّم إلى نوعين هما:
 - المراسلات الرسميّة الخارجيّة: هي التي تصدرُ عن المُؤسّسات والشّركات إلى جهةٍ تقعُ خارج إطار إدارتها، وتشملُ على المراسلات مع الشّركات الأخرى، أو المراسلات مع الدّول أو المُؤسّسات العامّة كالوزارات الحكوميّة.
 - المراسلات الرسميّة الداخليّة: هي التي تُستخدمُ داخل نطاق وحدود المُؤسّسات والشّركات، وترسلُ من الإدارة إلى الأقسام والموظّفين أو العكس.
- * المُذكرات الإداريّة: هي عبارةٌ عن نوع من أنواع المراسلات الإداريّة، والتي تحتوي على مجموعةٍ من التّعليمات، أو النّقاط المُهمّة التي يجبُ تنفيذها خلال فترةٍ زمنيّةٍ مُحدّدة، أو عن طريق القيام بمجموعةٍ من الإجراءات الإداريّة.

Self-Assessment Tests

- 1- ما المراد بالمراسلات الرسميّة الخارجيّة باللّغة الإنجليزيّة؟
- 2- ما المراد بالمراسلات الرسميّة الداخليّة باللّغة الإنجليزيّة؟
- 3- ما المراد بالمذكرات الإداريّة باللّغة الإنجليزيّة؟
- 4- اذكر تعريفاً للمراسلات الإداريّة.
- 5- اذكر الجوانب الفنيّة للمراسلات الإداريّة.
- 6- اذكر خصائص المراسلات الإداريّة.
- 7- اذكر أنواع المراسلات الإداريّة.

4.4 Conclusion

لكتابة المراسلات الإداريّة بنجاح، يجب على الكاتب التقيد بالجوانب الفنيّة التي تضفي رونقا وجماليةً في المكتوب وكذلك يلزمه التقيد بخصائص الرسالة الإداريّة حتى تتميز عن غيرها من الرسائل كما يعرف متى تكون الرسالة الإداريّة رسميّةً داخليّةً أو خارجيّةً.

4.5 Summary

في هذه الوحدة تحدّثنا عن المراسلات الإداريّة معرّفين إيّاها بأنها مراسلةٌ بين إدارات المنشآت المختلفة خارجيّة كانت أم داخليّة. وذكرنا أيضاً بعض الغنّيّات اللازمة لإجادة كتابة المراسلات الإداريّة كما ذكرنا خصائصها المميّزة أنواعها عند التناول والمزاولة.

4.6 References/Further Reading

* المراسلات الإدارية والتجارية، إعداد المهندس أنس غسان الشيخ الخفاجي،
مركز الضيافة الدولية
للتدريب السياحي والفندقي، سوريا- دمشق، د.ت.
* دورة مهارات الكتابة الإدارية وإعداد التقارير، محمد عغوني، تربية الرقمية،
2017م

4.8 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment Tests

1- اذكر تعريفاً للمراسلات الإدارية

الجواب: المراسلة الإدارية هي طريقة تهدف إلى تحقيق التواصل بين الإدارة وكافة الأقسام في المنشأة، سواءً أكانت هذه المراسلة مكتوبة ورقياً أو رقمياً.

2- اذكر الجوانب الفنية للمراسلات الإدارية

الجواب: حتى يستطيع الموظفون كتابة المراسلات الإدارية بطريقة مناسبة؛ يجب عليهم التقيد بالقواعد الآتية:

أ- الجوانب الفنية للمراسلات الإدارية: إن الجوانب الفنية للمراسلات الإدارية تعد من المتطلبات يجب توفيرها عند كتابة الرسالة وإخراجها فنياً بمظهر جمالي، وتساهم في ترك انطباع إيجابي لدى قارئ الرسالة، وتشمل هذه الجوانب على مجموعة من الأمور المهمة، وهي:

* الورق: يجب اختيار ورق ملائم لطبيعة الرسالة المرسله، والتي تعكس درجة اهتمام الموظف أو المؤسسة بمدى رسمية المراسلة الإدارية، وهناك مواصفات يُنصح أخذها بعين الاعتبار عند اختيار نوع الورق لكتابة أي رسالة إدارية؛ وهي:
- اللون: يُفضل استخدام الأوراق ذات اللون الأبيض؛ لأنه يُعتبر من الألوان المناسبة لكتابة المراسلات الإدارية، فيوصف الأبيض بدرجة عالية من الرسمية.
- النوع: يجب اختيار نوع ورق قوي، وناعم الملمس، ولا يتغير لونه إلى الأصفر، وغير قابل للتلف بسهولة.

- المقياس: هو الحجم الرسمي للورق الذي يُستخدم عادةً في كتابة المراسلات

دائماً. A4 الإدارية، ويتم اختيار ورق بمقياس

* المسافات: هي ما يُترك من فراغات بين الكلمات أو الأسطر أو الفقرات، بحيث يُعطي نص الرسالة مظهراً جمالياً مقبولاً ومناسباً.

* الهوامش: هي المسافة بين حواف الورقة المستخدمة من جميع الجهات ونص الرسالة، ولها دور في المحافظة على محتوى الرسالة في حال تعرضت لأي نوع من أنواع التلف.

Unit 5: أهمية وقواعد كتابة المراسلات الإدارية

5.1 Introduction

5.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر الأسباب الملزمة على العمال لتعلم كيفية كتابة الرسائل الإدارية والإجادة فيها بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أهمية المراسلات الإدارية 80%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر قواعد كتابة المراسلات الإدارية بصحة 80%

5.3 Main Content

5.3.1 تمهيد للمراسلات الإدارية

5.3.2 أهمية المراسلات الإدارية

5.3.3 قواعد المراسلات الإدارية

5.43. قواعد المراسلات الإدارية

5.4 Conclusion

5.5 Summary

5.6 References/Further Reading

5.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

5.1 Introduction

أيها الطالب العزيز، تذكر أنك درست في الوحدة الرابعة عن المراسلات الإدارية تعريفها، جوانبها الفنية خصائصها وأنواعها، وإنك في هذه الوحدة ستدرس عن المراسلات الإدارية أهميتها وقواعد كتابتها والإجادة فيها بمهارة.

5.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر الأسباب الملزمة على العمال لتعلم كيفية كتابة الرسائل الإدارية والإجادة فيها بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أهمية المراسلات الإدارية 80%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر قواعد كتابة المراسلات الإدارية بصحة 80%

5.3 Main Content

5.3.1 تمهيد للمراسلات الإدارية

تعدّ كتابة الخطابات الرسمية، والمراسلات والتقارير الإدارية إحدى المهارات التي يتوجب على الموظفون أن يتقنوها في المؤسسات الحكومية العامة، والعاملون كذلك في القطاع الخاص، وذلك لما يتطلبه العمل الإداري من تنظيم وتنسيق دائم في المهام التي تُسند إليه، ولمواكبة التطورات الكبيرة التي يشهدها قطاع الإدارة في عصرنا الحالي. ولقد أصبح إتقان كتابة الكتب الرسمية، والإدارية معياراً هاماً للحكم على مدى كفاءة العاملين في القطاعات الوظيفية المختلفة، وحتى الباحثين عن العمل؛ لأنها تحدّد مدى تشبعهم المهنيّ لوظيفة

الإدارة، وتحدّد إدراكهم التام لأهمية هذه المخاطبات في تسيير أمور العمل، ونجاحه. تقسم المراسلات الإدارية إلى عدّة أنواع تبعاً لموضوعها، والغاية منها، والجهة الرسمية، أو الإدارية المرسلّة إليها، وهي تحتاج لضوابط وقواعد عامة يتوجب على الإداري التقيد بها، واتباعها ليقدم طلباً إدارياً حسب الأصول، والقواعد. ويكون التراسل الإداري بين المؤسسات والموظفين العاملين فيها، وبين الموظفين والإدارات، أو المؤسسات التي يتمّ التعامل معها. وفي هذا المقال، سنذكر كيفية عمل صيغة طلب إداري.

5.3.2 أهمية المراسلات الإدارية

أهمية المراسلات الإدارية: للمراسلات الإدارية أهمية كبيرة في تطوير وتنظيم العمل في المؤسسات والشركات، وتلخص أهميتها وفقاً للآتي:

- * سهولة الاتصال بين الأقسام الإدارية للمؤسسة دون الحاجة إلى لقاء المدراء بشكل مباشر.

- * المساعدة على ترتيب الأفكار، وصياغتها بطريقة صحيحة ومناسبة مع الهدف الرئيسي من المراسلة.

- * تعتبر المراسلة وثيقة قانونية معتمدة من قبل الجهة الإدارية في المؤسسة.

- * مرجع للمعلومات الإدارية عند الحاجة لها.

- * توفير الوقت والجهد من خلال تحديد موعد الإرسال والاستقبال بشكل مسبق.

- * سهولة الحصول على العديد من النماذج الرسمية للمراسلات الإدارية الورقية.

5.3.3 أقسام المراسلات الإدارية

تقسم المراسلات الإدارية عادةً إلى مجموعة من الأقسام، وهي:

- اسم وعنوان مرسل الرسالة: هو المقطع الأول في الرسالة الإدارية، والذي يحتوي على البيانات الأساسية عن المؤسسة أو الموظف الذي قام بكتابة الرسالة الإدارية، وعادةً يكتب الاسم من مقطعين مع كتابة العنوان الرئيسي بشكل واضح.

- تاريخ كتابة (إرسال) الرسالة: هو عنصر هام في الرسالة الإدارية؛ إذ يكتب عادةً في الجهة اليسرى أعلى الرسالة، وهو ما يجعل منها وثيقة رسمية وقانونية.

- اسم وعنوان مستلم الرسالة: هو المقطع الثاني أو الثالث في الرسالة الإدارية؛ والذي يحتوي على البيانات الخاصة بالمؤسسة أو الإدارة أو الشخص المستلم للرسالة الإدارية.

- موضوع الرسالة: هو العنوان الرئيسي والهدف المباشر من الرسالة الإدارية، ويكتب الموضوع في أعلى الرسالة؛ حيث يُساعدُ القارئ على فهم الهدف من الرسالة.

- تحية الرسالة: هي السطرُ الأولُ في محتوى الرسالة الإدارية، وعادةً تُستخدمُ فيها كلماتٌ تدلُّ على تقدير مُرسل الرسالة لمُستلمها، ومن أكثر الجُمَل استخداماً في تحية الرسالة: السَّلَامُ عليكم ورحمة الله وبركاته، أو تحيةً طيبةً وبعد.

- متن أو محتوى الرسالة: هو نصّ الرسالة ومُحتواها ومضمونها، ويُفضّل أن يتمّ التقيد بموضوع الرسالة، وعادةً يكتبُ محتوى الرسالة من فقرةٍ واحدة، أو في حال الاضطرار تُقسّمُ الرسالة إلى فقراتٍ قصيرة.

و- الخلاصة تُعدُّ المراسلات الإدارية من أهمّ الوثائق الرسمية المُستخدمة في كافة أنواع المنشآت، وتوجدُ العديدُ من أنواع المراسلات التي يُستخدمُ كلٌّ منها لهدفٍ ما، أو بناءً على الموضوع المُخصّص لها؛ لذلك تُصنّفُ المراسلات الإدارية بأنّها من الوثائق المهمّة في المؤسسات؛ لأنّها تساهمُ في تحديدِ المسؤوليّة عن اتّخاذ أيّ قرار وتحمل توابعه. حتى يتمكّن كاتب أو محرّر الرسالة الإدارية من كتابتها بطريقةٍ صحيحة من الواجب عليه التقيدُ بمجموعةٍ من الجوانب الفنيّة والخصائص الخاصّة بالرسالة، والتعرّفُ على كافة الأقسام الرئيسيّة والمباشرة التي تتكوّن منها، ويُساعدُه ذلك في صياغة محتوى الرسالة بأسلوبٍ مُناسبٍ، وضمن قواعد الكتابة من خلال الحرص على الحيطة والحذر في اللّغة والكلمات المُستخدمة والخاصّة فيما يتعلّق بالموضوع الرئيس للرسالة الإدارية.

5. 43. قواعد المراسلات الإدارية

* أن نراعي السلم أو التسلسل الإداري: أي أن نبدأ بتوجيه الخطاب أوّلاً للسلطة الأولى إدارياً في المؤسسة، مع اشتراط مرورها عبر الإدارات والمؤسسات الوسيطة معها، ثمّ نراسل القسم، أو الجهة المعنية بالخطاب، كأن نذكر لقب السيد الوزير أو الإدارات الوسيطة تنازلياً، بينما نكتب الجهات التي ستمر عليها الرسالة، أو الأقسام الفرعية تصاعدياً. * أن نكتب الاسم المعنوي: أي أن نوجه الطلب الإداري إلى المسؤول المعنيّ بصفته الإدارية، والرسمية، دون الحاجة إلى كتابة اسمه الشخصي، كأن نقول: السيد مدير شؤون الموظفين مثلاً، دون ذكر اسمه، أو لقبه؛ لأنّ ذلك ينزع الصفة الرسمية في هذه المخاطبات.

* أن نفتح الخطاب بالحمد، والبسمة: وذلك انسجاماً مع المبادئ الإسلاميّة في المعاملات بشكلٍ عام، مع مراعاة كتابتها في أعلى وسط الصفحة.

* أن يكون الخط واضحاً، ومفهوماً، وصحيحاً من ناحية الصياغة، والإملاء، وبناء الجمل.

* كتابة الرأس (الترويسة): أن نكتب رأس الطلب الرسمي في أعلى الصفحة من جهة اليمين سواءً كانت الجهة المرسل إليها، إدارية، أو شخصية، فإن كانت الجهة المرسلة إدارية، فإننا نكتب الرأس على النحو الآتي:
المملكة العربية السعودية:

وزارة التربية والتعليم:

قسم شؤون العاملين: لجهة:

إدارة:

مدرسة:

أما إن كانت الجهة المرسلة موظفاً، أو عاملاً في جهة عامة فأتنا نكتب في الرأس: الاسم الأول، والأخير، ورقم التسلسل الوظيفي، والدرجة، والتخصص، والمديرية التي يتبع إليها، والبلدة.

* أن نكتب التاريخ بصيغته الهجري، والميلادي.

* أن نحدّد مكان، وتاريخ الإرسال في أعلى الصفحة الرئيسية من جهة اليسار.

* أن نحدّد المرسل إليه مع ذكر جميع الإدارات أو الأقسام التي ستمرّ عليها الرسالة، ومثال ذلك:

السيد وزير التربية والتعليم:

مديرية:

قسم: عمان/ الأردن.

على يد السيد المدير:

تحت إشراف السيد النائب الإقليمي لوزارة التربية والتعليم:

* أن نكتب الموضوع المتعلق بطلب الإدارات بدقة، ونراعي فيه التركيز،

والوضوح، بحيث نوصل الفكرة العامة من الطلب بصياغة متقنة، وعبارات

مختصرة، وهذا يؤكد أن لا يشتمل الطلب الإداري على أكثر من طلب واحد فقط في كلّ مرّة.

* أن نقيّد كافة المراجع، والمستندات، والوثائق التي نستند إليها عند تقديم الطلب،

وتدوينها تحت بند (مراجع الموضوع) في أسفل الصفحة مباشرة.

* أن نقدّم تحيةً بأسلوب مهذب، ورسمي بعد الانتهاء من كتابة الرأس، والموضوع.

* أن نبين شخصية الرسالة إن كانت ذات طابع شخصي فردي، فلا يجوز كتابة طلب إداري بصفة جماعية.

* أن نلتزم بحجم الأوراق المقدمة في المعاملات الرسمية والمحدّدة باللون

الأبيض بحجم (27×21 سم) أو (29,7×21 سم).

* أن نراعي قواعد الصياغة السليمة من حيث: الوضوح، والبساطة.

- * الشفافية في الطرح.
- * مراعاة الأسلوب الإداري.
- * أن ننسخ من الطلب الإداري ثلاث نسخ نوزعها كالاتي: نسخة تبقى بحوزتنا تحمل رقم الإرسال وتاريخه، نسخة يحتفظ بها الرئيس المباشر، نرسل الأصل مع نسخة إلى الجهة المعنية.
- * نختم الرسالة بكلمة (والسلام) دون اللجوء لكتابة عبارات الشكر، أو المجاملات العادية.
- * أن نحرص على توقيع جميع النسخ من قبلنا نحن مقدمي الطلب بكتابة الاسم، والكنية، ومن قبل الجهة التي سنرفع من خلالها الطلب للجهات الإدارية الأخرى.
- * إرفاق كافة الوثائق، أو المستندات التي يمكن أن تخدم قبول الطلب الإداري، ووضعها في خانة مرفقات في أسفل الصفحة.

Self-Assessment Tests

- 1- لماذا يجب على العمّال والموظّفين الإداريين والمتقنين معرفة كيفية صياغة الرسائل الإدارية؟
- 2- كيف نكتب الرأس إذا كانت الجهة المرسلّة إدارية؟
- 3- كيف نكتب الرأس إذا كانت الجهة المرسلّة موظفاً، أو عاملاً في جهة عامة؟
- 4- أذكر أهمية المراسلات الإدارية.
- 5- أذكر قواعد كتابة المراسلات الإدارية.
- 6- اشرح المراد بمتن الرسالة مع تمثيل له.
- 7- كم قسماً للرسالة الإدارية؟ اذكرها.
- 8- اكتب رسالة إدارية صحيحة.

5.4 Conclusion

إنّ ضرورة العلاقات الإنسانية في المجتمعات والمعاملات الإدارية في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية تلزم على كل مثقف وموظف اتقان مهارة الكتابة الإدارية بلغة سليمة مراعيًا شروط الكتابة الإدارية الصحيحة. ولهذا، زكّنا في هذه الوحدة على قواعد المراسلات الإدارية وأهميتها. ولا نتوقف إجادة المراسلات الإدارية على معرفة قواعدها، إنما الأهم منها هي ممارسة صياغة الخطاب الإداري حيث تطبيق تلك القواعد واكتساب المهارة في كتابة الرسائل الإدارية.

5.5 Summary

تصدّرنا هذه الوحدة بالتمهيد للمراسلات الإدارية، شارحين لزامية تشبع المثقفين بمعارف عن الكتابات الإدارية، وتضلع الموظفين من إجادة صياغة المراسلات الإدارية. وذكرنا أهمية المراسلات الإدارية لما لها من فوائد في تطوير وتنظيم العمل في المؤسسات والشركات، وترتيب الأفكار، وصياغتها بطريقة صحيحة ومناسبة مع كونها تعتبر وثيقة قانونية معتمدة. وذكرنا أيضاً أقسام المراسلات الإدارية من اسم وعنوان مستلم الرسالة، وموضوع الرسالة، وتحية الرسالة ومنتها أو محتوى الرسالة والخاتمة. وأخيراً، لخصنا قواعد كتابة المراسلات الإدارية في تسع عشرة نقطة فيها نماذج لكتابة الترويس.

5.6 References/Further Reading

- * المراسلات الإدارية والتجارية، إعداد المهندس أنس غسان الشيخ الخفاجي، مركز الضيافة الدولية للتدريب السياحي والفندقي، سوريا- دمشق، د.ت.
- * دورة مهارات الكتابة الإدارية وإعداد التقارير، محمد عغوني، تربية الرقمية، 2017م

5.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment Tests

1- لماذا يجب على العمّال والموظّفين الإداريين والمثقفين معرفة كيفية صياغة الرسائل الإدارية؟

الجواب: ذلك لما يتطلبه العمل الإداري من تنظيم وتنسيق دائم في المهام التي تُسند إليه، ولما وكبة التطورات الكبيرة التي يشهدها قطاع الإدارة في عصرنا الحالي. ولقد أصبح إتقان كتابة الكتب الرسمية، والإدارية معياراً هاماً للحكم على مدى كفاءة العاملين في القطاعات الوظيفية المختلفة، وحتى الباحثين عن العمل؛ لأنها تحدّد مدى تشبعهم المهنيّ لوظيفة الإدارة، وتحدّد إدراكهم التام لأهمية هذه المخاطبات في تسيير أمور العمل، ونجاحه

2- كيف نكتب الرأس إذا كانت الجهة المرسلّة إدارية؟

الجواب: إن كانت الجهة المرسلّة إدارية، فإننا نكتب الرأس على النحو الآتي:
المملكة العربية السعودية:
وزارة التربية والتعليم:
قسم شؤون العاملين: لجهة:

إدارة:

مدرسة:

3- كيف نكتب الرأس إذا كانت الجهة المرسله موظفاً، أو عاملاً في جهة عامة؟
الجواب: أما إن كانت الجهة المرسله موظفاً، أو عاملاً في جهة عامة فأننا نكتب في الرأس: الاسم الأول، والأخير، ورقم التسلسل الوظيفي، والدرجة، والتخصّص، والمديرية التي يتبع إليها، والبلدة.

Module 2 كتابة التقرير، محضر الجلسة، الاستقالة، التفويض، عقد العمل ورسالة التظالم

Unit 1: كتابة التقرير

Unit 2: المحضر

Unit 3: الاستقالة

Unit 4: التفويض

Unit 5: عقد العمل

Unit 6: رسالة التظلم

Unit 1: كتابة التقرير

1.1 Introduction

1.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر عناصر هيكل التقرير الجيد بصحة %90
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر مجالات التواصل بصحة % 90
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب التفريق بين التقرير والمحضر بصحة %80
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر الغرض من التقرير بالنسبة للكاتب بصحة %100
- 5- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر الغرض من التقرير بالنسبة للجمهور بصحة %80
- 6- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشرح النقاط اللازم الانتباه إليها في لغة التقرير بقدر %80
- 7- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر بعض القضايا المتعلقة بالتنسيق بصحة %80
- 8- في نهاية الدرس يستطيع الطالب التمييز بين التقرير العام والتقرير المحترف بصحة %100

1.3 Main Content

1.3.1 المقدمة

1.3.2 الغرض من التقرير بالنسبة للكاتب

3.3 الغرض من التقرير بالنسبة للجمهور

1.

1.3.4 صياغة التقرير

1. 3.5 التنسيق وبعض القضايا المتعلقة به

1. 3.6 كتابة التقرير باحتراف

1.4 Conclusion

1.5 Summary

1.6 References/Further Reading

1.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

1.1 Introduction

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 هذه الوحدة سنتحدث عن التقرير وطرق
ووسائل كتابته، كما سنتحدث عن كتابة التقرير باحتراف.

1.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر عناصر هيكل التقرير الجيد بصحة
90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر مجالات التواصل بصحة 90 %
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب التفريق بين التقرير والمحضر بصحة 80%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر الغرض من التقرير بالنسبة للكاتب
بصحة 100%
- 5- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر الغرض من التقرير بالنسبة للجمهور
بصحة 80%
- 6- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشرح النقاط اللازم الانتباه إليها في لغة
التقرير بقدر 80%
- 7- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر بعض القضايا المتعلقة وبالتنسيق بصحة
80%
- 8- في نهاية الدرس يستطيع الطالب التمييز بين التقرير العام والتقرير المحترف
بصحة 100%

1.3 Main Content

1.3.1 المقدمة

التقرير هو عبارة عن تفصيل لوقائع شيء تمت مشاهدته أو تم عمله أو تم التحقيق فيه. وهو يعتبر وثيقة رسمية ومنظمة يتم إعدادها عادةً 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 شكرتنا من شركتكم؟ " التقرير يعتبر وسيلة تواصل إلى الإجابة عنها في تقرير .
ووسائل التواصل تتضمن ستة مجالات أساسية:

- القائل أو الكاتب Author
- - الإخبار أو الكتابة telling or writing
- - الجمهور Audience
- - (الاستماع أو القراءة) listening or reading ويتضمن كل الاثنين ،
الكاتب والجمهور
- -الفهم understanding

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 . و حتى يستطيع عمل هذا، يجب عليه أن يكون على معرفة بالأسباب التي دفعته إلى كتابة التقرير وبالأسباب التي ستجعل الجمهور يقومون بقراءة ما كتبه.

الغرض من التقرير بالنسبة للكاتب

1. 3.2

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

- أنه يمتلك معرفة وفهماً جيّداً للموضوع الذي سيكتب عنه.
 - أنه يعلم ما هو 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، فطريقة كتابته ستكون هامة جداً. التقرير يعتبر الواجهة العامة لأعمال الكاتب الخاصة . ولذلك، يجب أن يكون موثقاً لينمي مصداقية الكاتب لدى القراء. ولذلك ، فكيفية 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 وزنٍ كبير لدى زملائك ومن يقرأ لك .اكتبه بشكل سيء وستخفي ثقة القراء ، ليس فقط ثقتهم بالمحتوى الذي كتبتة ، وإنما ثقتهم بك كشخص محترف.

الغرض من التقرير بالنسبة

للجمهور 1. 3.3

هدف الجمهور من قراءة التقرير يختلف بحسب من هم، ولماذا يقرأون التقرير .
والثلاثة الذين ستكتب لهم في الغالب هم: المعلمون، المدراء والعملاء.
عادةً يكون 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، تستطيع أن تكتب كلمات وعبارات تقنية
تخص مجال العمل ، ولكنك إذا كتبتها في التقرير الموجه للعميل فإنه من الممكن
أن لا يفهمها أو العكس.
النقطة الهامة التي نريد إيصالها هنا ، هو أنك ككاتب يجب أن تكون على معرفة
بوجهات نظر الجمهور المختلفة.

1.3.4 صياغة التقرير

أ- هيكل التقرير
هناك عناصر مهنية رئيسية لا بد من أخذها بعين الاعتبار عند كتابة تقرير رسمي
إلى الإدارة. هذه العناصر تجعل التقرير مفيداً، ومفهوماً، وفعالاً بحيث يؤدي إلى
نتائج ملموسة تساهم في اتخاذ القرار المناسب. والملاحظ أن بعض الموظفين لا
تلقى تقاريرهم ردود أفعال تذكر بل قد يتم ردها من قبل المسؤولين لأنها ناقصة أو
لا تحقق الغرض الذي أعدت من أجله، وهو ما سوف نتطرق إليه.
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 موضح في الشكل التالي (ويوجد أشكال
أخرى غيره):

* التلخيص: إذا كان التقرير المطلوب إعداده طويلاً (أكثر من 5 صفحات)
فيفضل أن يعد كاتبه ملخصاً في مطلع تقريره، حتى يضمن أن مديره قد اطلع على
فحواه. وكلما كان التقرير موجهاً لمدير ذي منصب رفيع كانت الحاجة أدعى إلى
كتابة ملخص في البداية. ويضم التلخيص العناصر الرئيسية في التقرير مع شرح
مقتضب عنها وأهم ما جاء فيها. ولا يفضل أن يتجاوز حجم التلخيص مساحة
صفحة واحدة أو نصف الصفحة. ويجب أن يكون فيه الموضوع الرئيسي أو
المشكلة الرئيسية أو موضوع التناول، وما الدلائل التي قادت معد التقرير إلى
الخاتمة أو الاقتراحات والتوصيات.

البعض يحبذ وضع التخليص في نهاية التقرير، ولكن الأسلوب الأمثل هو أن يوضع في البداية حتى يستطيع المدير المشغول رؤيته، فقد يشرع بقراءته على الفور، فالتلخيص بطبيعة الحال يثير فضول القارئ لأنه يرى فيه زبدة الكلام. وحتى لا تخل عملية قراءة الملخص بالفهم الشامل للتقرير يمكن الإشارة كتابيا إلى أن الملخص لا يضم كل المعلومات ولذا وجب الاطلاع على التقرير كاملا.

* جدول المحتويات: يفضل أن يضم التقرير المطول جدا (أكثر من 7 صفحات) على قائمة بالمحتويات فيها العناوين الرئيسية والفرعية. وهذا الجدول مهم لأنه يعطي رؤية شاملة للتقرير وللمجهود المبذول بلمحة سريعة من القارئ. ويذكر فيه عادة أرقام الصفحات للأجزاء الرئيسية للتقرير والفرعية منها لسهولة الذهاب إلى الصفحة المعنية، كما هو مشار إليه في رسم الفهرس أدناه.

* المقدمة Introduction

قبل كتابة التقرير يجب أن يدرك كاتبه: ما هدف التقرير؟ وما أهميته؟ ومن هم الأشخاص الذين سيوجه إليهم؟ حتى يضع في اعتباره ما قد يتوقعه هؤلاء من التقرير.

* الغرض من التقرير Purpose of report

* معلومات أساسية حول الموضوع الذي ستتم مناقشته (Background information about topic)

* نقاشات مفصلة حول الموضوع أو الجزء الرئيسي: Body of report (detailed discussion)

هذا الجزء هو لب التقرير الذي يحتوي على جميع التفاصيل المتعلقة بالمشكلة- محل الدراسة أو الموضوع الرئيسي للتقرير، ومنها الدلائل والبراهين التي تعطي صورة شاملة للموضوع. ومن يقرأ هذا الجزء عادة تتكون لديه معلومات وافية عن التقرير. ويفضل أن يحتوي الجزء الرئيسي على رسومات بيانية أو جداول توضيحية لتشرح الفكرة المكتوبة بطريقة لافتة ومبسطة للقارئ. كما أن الرسوم البيانية تساعد القارئ على إجراء مقارنات بين نتائج أو بيانات في مدة زمنية معينة. على سبيل المثال، يمكن وضع شكل يوضح تزايد عدد الشكاوى المقدمة ضد الإدارة خلال الخمس سنوات الماضية، أو تزايد المصروفات، أو تزايد الأرباح، أو ارتفاع معدل خروج الموظفين خلال مدة زمنية محددة وهكذا. وفي النهاية نود الإشارة إلى أن الجزء الرئيسي من التقرير يجب أن يكون قائما بذاته أي أنه لا يعتمد على المرفقات بل لابد أن يضم كل المعلومات والدلائل الكافية لإحاطة القارئ بالمعلومات المطلوبة. وهذا لا يعني عدم وضع مرفقات، غير أن هدف المرفقات هو لتقديم مزيد من التفاصيل لمن يرغب. وللعلم، فإن

الجزء الرئيسي للتقرير لا يعنون بكلمة «الجزء الرئيسي» بل إن عناوينه تكون عادة ذات صلة بالموضوعات التي يتناولها.

* - الخاتمة أو الخلاصة Conclusion or summary

لا تحتوي الخاتمة على معلومات جديدة، بل تضم عرضاً سريعاً للعناصر الرئيسية التي تمت مناقشتها. ويخلط الكثير من الموظفين -وحتى الطلبة- بين الخاتمة والجزء الرئيسي من التقرير إذ يظنون أن الخاتمة فرصة لإضافة ما تم نسيانه في التقرير !

*- الاقتراحات أو التوصيات: هذا الجزء يختلف عن الخاتمة، من جهة أنه عبارة عن مقترحات عملية مستوحاة من الخاتمة (صلب الموضوع). فالاقترحات عادة تكون موجهة إلى الإدارة لتتخذ قراراتها، ولذا لا بد أن تكون واقعية، وليس من المنطقي أن يُطلب بالاقترحات، مثلاً، مضاعفة الميزانية المرصودة للإدارة بعشر أضعاف من دون أي مسوغ منطقي! أو يُطالب بتطبيق إجراءات تخالف لوائح وقوانين المنظمة. ويفضل أن تكتب المقترحات على شكل نقاط مختصرة (bullet points) وتكون مرتبة بحسب الأهمية بحيث يكون الأهم أولاً. فمن غير اللائق أن تبدأ المقترحات بـ «مطلوب تغيير ألوان الجدران»! فقد تكون هناك أمور أكثر أهمية. إذا باختصار شديد الاقتراحات يجب أن تكون من «صلب التقرير» و تكون «واقعية وقابلة للتطبيق».

كتابة التقرير هي أمر سهل ممتنع شريطة أن يلتزم معده بالمعايير المتعارف عليها. والتقرير يحتاج إليه كل موظف مهما علا منصبه فيحتاج أن يكتب التقرير على سبيل المثال: الوزير، والوكيل، والسفير، والرئيس التنفيذي، خاصة إذا كانت طبيعته سرية. وعليه في معرفة ما ورد في هذا المقال يساعد المسؤول على أن يكتب تقريراً يليق بسمعته وبالموضوع الذي يكتب عنه.

ب- إجراءات صياغة التقرير:

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

* بعض الكتاب يفضلون أن يقوموا بعمل مسودة 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 المفضلة في الكتابة.

المسودة الأولية تحتوي فقط على العناوين بالإضافة إلى ملاحظات أو بعض رؤوس الأقسام المختصرة. وليس بالضرورة أن تكون جاهزة لغويًا في هذه المرحلة. ميزة إعداد مسودة أولية هي أنها تعطي الكاتب فرصة لتحديد ومعرفة كيف يمكن قراءة التقرير قبل أن يقضي وقتاً طويلاً في تحسينه ، بالإضافة إلى

أنها تعطي الكاتب انطباعاً عن مدى جودة أو عدم جودة الهيكل الأساسي للتقرير وترتيب المواضيع فيه. من المفيد أن تتوقف بعد الانتهاء من عمل المسودة لتتنظر إلى الشكل والهيكل العام لتحديد ما إذا كانت هذه المسودة ستساعدك في التواصل مع الجمهور المستهدف أم لا. ويمكنك إذا استلزم الأمر أن تقوم بإعادة كتابة المسودة بدون أن تخسر وقتاً كثيراً.

* بعدما تنتهي من المسودة 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 تضعها في قوائم في حال كانت مناسبة لتنسيق التقرير. وسينتج لديك الآن أول مسودة كاملة.

* 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؟

* 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 لاتعتبر ضرورية من الممكن أن يتم إضافتها في ملحقات التقرير (Appendix).

وبهذا يكون الكاتب قد ترك الخيار مفتوحاً للقارئ إذا كان يرغب في أن يتوسّع في الموضوع يستطيع

أن يذهب إلى الملحق لقراءة المعلومات الموجودة فيه.

* قم بإعادة كتابة وتحسين المسودة إذا تطلّب الأمر.

* عمل مراجعة أخيرة لآخر مسودة. في هذه المرحلة يجب أن تكون مسودة التقرير منظمة ومرتبّة ومنسّقة بشكل جيّد. إذا كان التقرير بحاجة إلى كتابة عنوان رئيسي أو فرعي إضافي فإن هذه هي المرحلة المناسبة لكتابته.

* 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 بشكل جيّد؟ المساحات البيضاء الموجودة ما بين الفقرات (white space) هل تم استخدام المساحات البيضاء لتسهيل 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 من (1 - 77) صفحة.

1.3.5 التنسيق وبعض القضايا المتعلقة به

أ- طول التقرير
في العادة عندما يطلب منك كتابة تقرير ، فإن هذا الطلب سيقترب 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 جيّد ومناسب. ولذلك عندما تتعدى هذا الحد ، يجب عليك أن تعيد النظر في التقرير حتى تتوافق معه.
فالملاحق نادر (appendix) في البداية، ابحث عن أي تفاصيل إضافية في محتوى التقرير والتي يمكن أن تنقلها إلى الملحق 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 الكتاب 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.
ب - القواعد اللغوية والإملاء

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

ج - الاختصارات

فإنه من الأفضل أن تتبع هذا العرف. وعادةً يتم إذا كانت أحد الكلمات أو المصطلحات متعارفٌ عليها باختصار، مثل: (www) 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.

د- المصطلحات التقنيّة والمتخصصة

بعض التقارير تكون وثائق متخصصة ويتم كتابتها لأناس متخصصين، وفي مثل هذا التقرير لا بد أن تتواجد كلمات ومصطلحات تقنيّة ومتخصصة، ولكن حاول أن لا تكثر من استخدامها قدر الإمكان. لأنك إن أكثرت من استخدامها ستكون مانعة 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 التقنيّة والمتخصصة أن تقوم بجمع هذه الكلمات وتعريفها ثم تضعها كأحد ملاحق التقرير باسم مسرد الكلمات المستخدمة (Glossary of

terms used)

ه- اللهجة العامية

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

و- الرسومات والجداول

الصورة عن ألف كلمة، فقط إذا كان يتّضح سبب وجودها وما الذي ستوصله للقارئ. ولهذا يجب أن لا تتم إضافة أي صورة إلا إذا كانت ستساعد الكاتب في إيصال فكرته ومعلوماته للقارئ. وبالنسبة للرسومات البيانية ومثيلاتها يجب أن يتم وضع شرح مختصر لها. وإذا تمّ التطرّق لها في محتوى التقرير يجب أن تذكر اسمها مثل: كما يتّضح في (الشكل رقم) أو عندما تعمل مقارنات. وبالنسبة للجداول فإن بعض المعلومات يكون عرضها في جداول أفضل، مثل المعلومات

الكمية (quantitative) يجب أن تحتوي على عناوين واضحة وأسماء مثل (جدول رقم ...) تساعد الكاتب على ذكر الجدول في تقريره.
ز- 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 القوائم. وأيضاً يمكن وضع أسماء للقوائم بحيث تساعد الكاتب على ذكرها في أي مكان آخر في التقرير.

1.3.6 كتابة التقرير باحتراف

لمن يريد تعلم كيفية كتابة تقرير سنقدم له العون من خلال مقالة اليوم. قد تعتقد أنك تكتب تقرير بطريقة جيدة ولكن مع مرور الزمن تكتشف مجموعة من الأخطاء لا تلاحظها عند كتابة التقرير. في هذه المقالة سوف نوضح لكم مجموعة من النصائح حول كيفية كتابة التقرير بطريقة منظمة وهادفة والإستراتيجيات الفعالة لكتابة تقرير عالي الجودة. فأنت بحاجة إلي تعلم كيفية كتابة التقرير سواء كنت طالبا أم موظفاً، والكثير يواجه صعوبة وإرتباك في أسلوب الكتابة واللغة المستخدمة وطول التقرير والعديد من العوامل الأخرى.
1- ما هو التقرير:

يتم كتابة التقرير لهدف معين وجمهور مخصص. يعمل التقرير علي تقديم معلومات وأدلة محددة من خلال تحليلها وتطبيقها علي مشكلة أو قضية معينة. وعرض المعلومات بشكل منظم وواضح في صورة أقسام وعناوين بحيث يسهل علي الجمهور المستهدف متابعتها.

عندما يطلب منك كتابة تقرير، عادة ما يقدم التقرير موجزا من التعليمات و الإرشادات والخطوط العريضة، لغرض مهم للجمهور المستهدف والمشكلة التي يتم كتابة التقرير من أجلها. نقدم لكم دليل كتابة التقرير، ولاشك أنك تأخذ مجموعة من التعليمات في إعتبارك عند كتابة التقرير.

2- كيفية كتابة تقرير

أ- إرشادات عامة:

هناك مجموعة من الإرشادات العامة التي يجب أن تعرفها قبل الشروع في كتابة التقرير وتحديدها جيداً، يمكنك التعرف عليها أدناه:

ب- الهدف من التقرير:

أهم شئ يجب أن تأخذ في إعتبارك خلال عملية كتابة التقرير هو الهدف، وذلك لأن التقرير مكتوب لكي يتم قرائه من قبل شخص آخر، فهذا هو الهدف الرئيسي لكتابة التقرير. وقبل البدء في كتابة التقرير يجب أن تحدد في عقلك الجمهور المستهدف من الكتابة. في أضيق الحدود يكون التقرير مكتوب من أجل مديرك في العمل، أو أستاذك الجامعي، أو ربما لجنة التقييم في العمل، وأيضاً تحديد إذا كان التقرير مكتوباً لأشخاص أكبر أم أصغر منك، لأن ذلك له قيمة لكي تستمر في العمل وتحسينه. بصفة عامة، يجب أن يستهدف التقرير تقديم معلومات صحيحة ودقيقة وموجزة عن المشكلة.

ت- النهج العام للتقرير:

إتخاذ نهج من أعلي إلي أسفل عند كتابة التقرير، يساعدك في حل المشكلة. وينقسم إلي مجموعة من التفاصيل وهي كالآتي:

* كتابة الخطوط العريضة للقسم، ثم الخطوط العريضة للفرع. ثم مخطط لمستوي الفقرة، وتشمل عرض الفقرة في نقاط أو تدفق للأفكار.

* كتابة تدفق الأفكار في هيئة جمل تساعدك في بناء التقرير.

* أثناء التفكير في الخطوط العريضة للفقرة يجب وضع في إعتبارك الأرقام، الجداول، الرسوم البيانية، كجزء من التقرير في مراحلها المختلفة.
3- ما الذي يجعل التقرير جيداً؟

هناك أسباب تجعل التقرير شكلاً من أشكال التقييم الكتابي وهي:

1- معرفة ما تعلمته من قراءتك وبحثك وخبرتك، لكي يعطيك تجربة مهمة ومهارة يتم إستخدامها علي نطاق واسع في العمل.

ب- يعرض التقرير تحليلاً لوقائع مترتبة بمشكلة معينة، فيجب وضع جميع المصادر التي تم الرجوع إليها في التقرير وفقاً للأسلوب المفضل لديك. تجنب سرقة المراجع، وعند كتابة تقرير جيد تثبت قدرتك علي:

* فهم الغرض من لائحة التقرير والإلتزام بمواصفاتها.

* جمع وتقييم وتحليل المعلومات المترتبة بالموضوع.

* القدرة علي كتابة مادة منطقية و متماسكة.

* تقديم التقرير المطلوب منك وفقاً للتعليمات.

- * القدرة علي وضع الإستنتاجات المناسبة التي تدعمها الأدلة.
- * تقديم التوصيات المدروسة والعلمية.

4- بناء التقرير:

فيما يلي شرح لهيكل ومكونات التقرير، ويجب أن تلاحظ أن هذه مجرد مبادئ توجيهية فقط وليست قواعد. لذلك، يجب أن تستخدم ذكائك في كتابة التقرير الخاص بك:

أ- العنوان : أهم شئ في التقرير، لأنه يقدم فكرة ملخصة عن الموضوع. يجب أن تختار عنوانا جذابا للقارئ لكي يحدث تأثير جيد.

ب- الخلاصة : يجب أن تكون الخلاصة قصيرة في غضون حوالي 2 فقرة (250 كلمة). ينبغي أن يشمل الملخص جوهر التقرير يتحدد من خلال الملخص سواء كان القارئ سيمضي قدماً في قراءة التقرير أم لا. يمكن أن يحتوي علي كميات من التفاصيل بنسب متفاوتة، مثل محاولة عرض الدافع الرئيسي والمنهجية وبعض النتائج اللافتة للنظر إن وجدت.

ت- المقدمة : تبدأ معظم التقارير بكتابة مقدمة، ويجب أن يكون هذا الجزء يعرض إجابة علي الأسئلة التالية، ليس بالضرورة كلها، بل بعض منها كاف. بعد تحديد العنوان وكتابة الملخص، هما جزئان تتخذهما أغلبية التقارير. * ما هي المشكلة؟ وبعبارة أخرى، معرفة الخلفية عن الموضوع قد تتضمن الهدف من التقرير.

* طرح سبب هذه المشكلة

* ما هي الافتراضات التي تساعد في حل المشكلة؟

* ما هي الأفكار التي يدور حولها التقرير؟

* ما هي النتائج الرئيسية؟ عرض ملخص رئيسي للنتائج.

المقدمة عبارة عن نسخة مختصرة من التقرير لأن التقرير عبارة عن مزيد من التوسع للأمور التي تم عرضها بطريقة موجزة في المقدمة.

ث- المعلومات الأساسية : يجب أن تعرض علي القارئ المعلومات الأساسية عن المشكلة التي قمت من أجلها بإعداد التقرير. يتعرف القارئ علي المبادئ التي تحفزها للاستمرار في إستكمال قراءة التقرير

ج- الدراسات السابقة : يتضمن هذا الجزء طرح تفسير لماذا قمت بهذا العمل ؟ ومقارنة بين إختيارك وعملك لهذه المشكلة بالدراسات السابقة في نفس الموضوع. علي سبيل المثال، قد تكون المقارنة بناء علي الأداء الوظيفي أو المنهج . تستغرق هذه الجزئية حوالي سطرين.

يمكنك عرض هذه المقارنة في صورة جدول لكي يعرض أبعاد المقارنة المختلفة لكي يشعر القارئ بالدقة أثناء عرض النقطة لتوضيحها بشكل مختصر.

ح- القسم المنهجي : يعد الجزء المنهجي قسم رئيسي يمكن تقسيمه إلي أقسام متعددة . من المنطقي أن يشير القسم المنهجي إلي مجموعة من النقاط الرئيسية التالية:

* الخطوط العريضة : من الضروري أن يكون لديك خطوط عريضة للمنهجية المستخدمة في البحث
* استخدام الأرقام : شرح الجوانب الرئيسية في منهجية التقرير في صورة نقاط.
* المصطلحات : تعريف كل مصطلح تم استخدامه وعرض أكثر المصطلحات شيوعاً في التقرير.

* النتائج: يعد هذا الجزء من الأجزاء الفنية في التقرير، وعادة ما يكون فرعا مستقلا وغالباً ما يجيب عن الأسئلة التالية:
- ما هي جوانب التي تسعى لتقديمها ؟
- هل تم إثبات الفرضيات التي قمت بوضعها في التقرير ؟
- ما هي مقاييس الأداء ؟
- ما هي معايير قيد الدراسة ؟
- ما هي النتائج ؟
- ماذا تبدو النتائج بالطريقة التي عرضتها ؟
عادة قد تحتاج إلي عرض النتائج في صورة رسوم بيانية وجداول لكي تشرح لك كل شئ بشكل جيد ومن خلال ذلك توضح ما هي الحالات الغير قابلة للتفسير ؟
إذا كان لديك الكثير من النتائج يمكنك تلخيصها في نقاط رئيسية.
* التوصيات : في هذا القسم توضح بعض الفروض التي تحتاج إثبات مرة أخرى وعرض جوانب المشكلة التي لم يتم إثباتها وإمكانية إجراء المزيد من التقارير في جوانب متصلة بالمشكلة.

* الإستنتاجات : عادة ما يركز القارئ علي العنوان، المقدمة، الخلاصة، الإستنتاجات لأنها أهم العناصر الأساسية في أي تقرير. هذا القسم مهم جداً من خلال عرض النقاط الرئيسية.

خ- تحسين التقرير: أي تقرير بعد قرائته تحتاج إلي إعادة القراءة مرة أخرى فالقراءة الذاتية و التحليل النقدي، وإليك بعض الأشياء التي يجب أن تتذكرها:

د- بدء كتابة التقرير في وقت مبكر، لا تنتظر الإنتهاء من عملك قبل البدء في كتابة التقرير حتي تتمكن من عمل تقرير ممتاز.

ذ- التغذية المرتدة : يجب أن يمر التقرير بهذه المرحلة، أن تقرأ بنفسك التقرير مرة واحدة بشكل كامل وتنقيحها أو إعطاء التقرير إلي أحد زملائك للملاحظة وبعد ذلك يقوم المدير بقراءتها.

5 - المراحل الأساسية لكتابة التقرير: تحتاج جميع التقارير أن تكون واضحة وموجزة ومنظمة بشكل جيد. ولتحقيق ذلك، قم بتخصيص وقت للتخطيط والإعداد، سوف يصبح الموضوع أسهل . إليك المراحل الأساسية لكتابة تقرير ناجح وتسليمه قبل الموعد النهائي:
المرحلة الأولى : فهم التقرير باختصار:
المرحلة الأولى أكثر المراحل أهمية، عليك أن تكون فاهم الغرض من التقرير حتي تتمكن من إيصال الفكرة إلي الجمهور . تأكد من فهم جميع التعليمات السابقة جيداً.

المرحلة الثانية، جمع المعلومات:
بمجرد أن تبدأ في تحديد الغرض من التقرير، تحتاج إلي البدء في جمع المعلومات المرتبطة بالموضوع . وقد تأتي هذه المعلومات من مجموعة مصادر متنوعة . غالباً ما يعتمد كم المعلومات التي تحتاج إليها بناء علي الهدف من التقرير. تحتاج إلي قراءة الأدبيات ذات الصلة بالموضوع، كل هذه الأمور تساعدك في جمع المعلومات المرتبطة بالموضوع.

المرحلة الثالثة، تنظيم الأفكار: بمجرد الإنتهاء من جمع المعلومات التي تحتاجها لكتابة التقرير، يمكنك عمل تسلسل وتنظيم للأفكار الرئيسية في صورة نقاط لأنها إشارة موجزة عن التقرير.
المرحلة الرابعة، تحليل الأفكار:

قبل البدء في كتابة المسودة الأولى من التقرير، قد تستغرق وقتاً طويلاً للدراسة وتقديم الملاحظات، من خلال استخدام الوقائع والأدلة وتحليل الأفكار الرئيسية التي تم تدوينها.

المرحلة الخامسة، كتابة التقرير:

والآن بعد أن قمت بتنظيم الأفكار يمكنك البدء في كتابة المسودة الأولى للتقرير والبدء في عرض الفكرة الرئيسية للقسم والفقرة. شرح الفكرة وتحديد المصطلحات الرئيسية. تقديم أدلة لها صلة بالفكرة. التعليق على كل قطعة تبين مدى ارتباطها بالمشكلة المرحلة السادسة: مراجعة التقرير وإعادة الصياغة يجب أن يكون لديك قسط كافي من الوقت لإعادة صياغة التقرير مرة أخرى لإعادة ترتيب المعلومات مرة أخرى للتعرف إذا كنت عرضت التقرير بطريقة موجزة.

Self-Assessment Tests

- 1- اذكر عناصر هيكل التقرير الجيد .
- 2- اذكر مجالات التواصل .
- 3- فرّق بين التقرير والمحضر.
- 4- اذكر الغرض من التقرير بالنسبة للكاتب.
- 5- اذكر الغرض من التقرير بالنسبة للجمهور .
- 6- شرح النقاط اللازم الاتباه إليها في لغة التقرير.
- 7- اذكر بعض القضايا المتعلقة بالتنسيق.
- 8- ميّز بين التقرير العام والتقرير المحترف.
- 9- ما الذي يجعل التقرير جيد

1.4 Conclusion

كلتا الطريقتين في كتابة التقرير صحيحة ومقبولة، إنما الفرق بينهما هو أن الطريقة الاحترافية أكثر تعمقاً في استخدام منهج البحث العلمي من الطريقة الأولى التي قد تسمى بالطريقة العامة.

1.5 Summary

ذكرنا في هذه الوحدة أن هيكل التقرير عامة يبدأ من المقدمة ثم الغرض ثم العرض والخاتمة، أما إذا كان التقرير مطوّلاً، فيُضَلّ تلخيص المحتوى ووضع الجدول له. وفي التقرير المحترف، وهو الذي يتبع فيه المنهج البحث العلمي، يزداد على العناصر المذكورة أموراً أخرى مثل: العنوان، الخلاصة، الدراسات السابقة،

اتباع المنهج البحث العلمي، ولا بدّ من مرور المراحل الأساسية في كتابة التقرير والتي تبدأ من فهم التقرير، ثم جمع المعلومات، ثم تنظيم الأفكار وتحليلها، ثم الشروع في صياغة التقرير، وبعد ذلك تأتي مرحلة مراجعة التقرير وإعادة الصياغة.

1.6 References/Further Reading

- * المراسلات الإدارية والتجارية، إعداد المهندس أنس غسان الشيخ الخفاجي، مركز الضيافة الدولية للتدريب السياحي والفندقي، سوريا- دمشق، د.ت.
- * دورة مهارات الكتابة الإدارية وإعداد التقارير، محمد عغوني، تربية الرقمية، 2017م

1.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment Tests

1- اذكر عناصر هيكل التقرير الجيد .

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

* التلخيص: إذا كان التقرير المطلوب إعداده طويلاً (أكثر من 5 صفحات) فيفضل أن يعد كاتبه ملخصاً في مطلع تقريره، حتى يضمن أن مديره قد اطلع على فحواه. وكلما كان التقرير موجهاً لمدير ذي منصب رفيع كانت الحاجة أدعى إلى كتابة ملخص في البداية. ويضم التلخيص العناصر الرئيسية في التقرير مع شرح مقتضب عنها وأهم ما جاء فيها. ولا يفضل أن يتجاوز حجم التلخيص مساحة صفحة واحدة أو نصف الصفحة. ويجب أن يكون فيه الموضوع الرئيسي أو المشكلة الرئيسية أو موضوع التناول، وما الدلائل التي قادت معد التقرير إلى الخاتمة أو الاقتراحات والتوصيات.

البعض يحبذ وضع التلخيص في نهاية التقرير، ولكن الأسلوب الأمثل هو أن يوضع في البداية حتى يستطيع المدير المشغول رؤيته، فقد يشرع بقراءته على الفور، فالتلخيص بطبيعة الحال يثير فضول القارئ لأنه يرى فيه زبدة الكلام. وحتى لا تخل عملية قراءة الملخص بالفهم الشامل للتقرير يمكن الإشارة كتابياً إلى أن الملخص لا يضم كل المعلومات ولذا يجب الاطلاع على التقرير كاملاً.

* جدول المحتويات: يفضل أن يضم التقرير المطول جداً (أكثر من 7 صفحات) على قائمة بالمحتويات فيها العناوين الرئيسية والفرعية. وهذا الجدول مهم لأنه

يعطي رؤية شاملة للتقرير وللمجهود المبذول بلمحة سريعة من القارئ. ويذكر فيه عادة أرقام الصفحات للأجزاء الرئيسية للتقرير والفرعية منها لسهولة الذهاب إلى الصفحة المعنية، كما هو مشار إليه في رسم الفهرس أدناه .

* المقدمة Introduction

قبل كتابة التقرير يجب أن يدرك كاتبه: ما هدف التقرير؟ وما أهميته؟ ومن هم الأشخاص الذين سيوجه إليهم؟ حتى يضع في اعتباره ما قد يتوقعه هؤلاء من التقرير .

* - الغرض من التقرير Purpose of report

* - معلومات أساسية حول الموضوع الذي ستتم مناقشته (Background information about topic)

* - نقاشات مفصلة حول الموضوع أو الجزء الرئيسي: Body of report (detailed discussion)

هذا الجزء هو لب التقرير الذي يحتوي على جميع التفاصيل المتعلقة بالمشكلة- محل الدراسة أو الموضوع الرئيسي للتقرير، ومنها الدلائل والبراهين التي تعطي صورة شاملة للموضوع. ومن يقرأ هذا الجزء عادة تتكون لديه معلومات وافية عن التقرير. ويفضل أن يحتوي الجزء الرئيسي على رسومات بيانية أو جداول توضيحية لتشرح الفكرة المكتوبة بطريقة لافتة ومبسطة للقارئ. كما أن الرسوم البيانية تساعد القارئ على إجراء مقارنات بين نتائج أو بيانات في مدة زمنية معينة. على سبيل المثال، يمكن وضع شكل يوضح تزايد عدد الشكاوى المقدمة ضد الإدارة خلال الخمس سنوات الماضية، أو تزايد المصروفات، أو تزايد الأرباح، أو ارتفاع معدل خروج الموظفين خلال مدة زمنية محددة وهكذا.

* - الخاتمة أو الخلاصة Conclusion or summary

لا تحتوي الخاتمة على معلومات جديدة، بل تضم عرضا سريعا للعناصر الرئيسية التي تمت مناقشتها. ويخلط الكثير من الموظفين -وحتى الطلبة- بين الخاتمة والجزء الرئيسي من التقرير إذ يظنون أن الخاتمة فرصة لإضافة ما تم نسيانه في التقرير !

*- الاقتراحات أو التوصيات: هذا الجزء يختلف عن الخاتمة، من جهة أنه عبارة عن مقترحات عملية مستوحاة من الخاتمة (صلب الموضوع). فالاقترحات عادة تكون موجهة إلى الإدارة لتتخذ قراراتها، ولذا لا بد أن تكون واقعية، وليس من المنطقي أن يُطلب بالاقترحات، مثلا، مضاعفة الميزانية المرصودة للإدارة بعشر أضعاف من دون أي مسوغ منطقي! أو يُطالب بتطبيق إجراءات تخالف لوائح وقوانين المنظمة. ويفضل أن تكتب المقترحات على شكل نقاط مختصرة (bullet points) وتكون مرتبة بحسب الأهمية بحيث يكون الأهم أولا. فمن غير

اللائق أن تبدأ المقترحات بـ «مطلوب تغيير ألوان الجدران»! فقد تكون هناك أمور أكثر أهمية. إذا باختصار شديد الاقتراحات يجب أن تكون من «صلب التقرير» و تكون «واقعية وقابلة للتطبيق».

كتابة التقرير هي أمر سهل ممتنع شريطة أن يلتزم معده بالمعايير المتعارف عليها. والتقرير يحتاج إليه كل موظف مهما علا منصبه فيحتاج أن يكتب التقرير على سبيل المثال: الوزير، والوكيل، والسفير، والرئيس التنفيذي، خاصة إذا كانت طبيعته سرية. وعليه في معرفة ما ورد في هذا المقال يساعد المسؤول على أن يكتب تقريراً يليق بسمعته وبالموضوع الذي يكتب عنه.

2- اذكر مجالات التواصل

الجواب: وسائل التواصل تتضمن ستة مجالات أساسية:

القائل أو الكاتب Author

• - الإخبار أو الكتابة telling or writing

• - الجمهور Audience

• - (الاستماع أو القراءة) listening or reading ويتضمن كل الاثنين ،

الكاتب والجمهور

• -الفهم understanding

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 .

و حتى يستطيع عمل هذا، يجب عليه أن يكون على معرفة بالأسباب التي دفعته إلى كتابة التقرير وبالأسباب التي ستجعل الجمهور يقومون بقراءة ما كتبه.

Unit 2: المحضر

2.1 Introduction

2.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب التفريق بين المحضر والتقارير بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أنواع المحضر بصحة 90 %
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب تلخيص عناصر المحضر بصحة 80%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب الإشارة إلى نماذج أخرى أنواع المحضر بصحة 100%

2.3 Main Content

2.3.1 الفرق بين المحضر والتقارير
أنواع المحضر

2.3.2

عناصر المحضر بجميع أنواعه

2.3.3

2.4 Conclusion

2.5 Summary

2.6 References/Further Reading

2.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

2.1 Introduction

في الوحدة الأولى درست أيها الطالب أشياء عن التقرير وعلمت أنه يعتبر وثيقة إدارية يرجع إليها عند الحاجة، كما علمت أيضا كيفية كتابة التقرير الجيد والتقرير المحترف وهيكله العام مراحل إعداد التقرير المحترف. في هذه الوحدة ستدرس أيها الطالب عن المحضر الذي يتشابه بالتقرير، لذلك يجب التفريق بينهما أثناء تناوله بالدراسة، وكما ستتعلم أنواعه وعناصره والنماذج عليه

2.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب التفريق بين المحضر والتقرير بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أنواع المحضر بصحة 90%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب تلخيص عناصر المحضر بصحة 80%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب الإشارة إلى نماذج أخرى لأنواع المحضر بصحة 100%

2.3 Main Content

2.3.1 الفرق بين المحضر والتقرير

التقرير وسيلة الاطلاع على صحة الوقائع أو الأحداث المتعلقة بأمر من الأمور. يكتب فيه المقرر ما شاهده ولاحظه أثناء مزاولة عمله وتكون له صلاحيات كتابته للدركي و الشرطي وقاضي التحقيق.

المحضر وثيقة إدارية تسرد فيها الأحداث والوثائق من عون مكلف لذكر وقائع اجتماع معين وهو أكثر رسمية من أي وثيقة إدارية أخرى . أما التقرير فيتناول خلاصة موضوع ما بغرض نقل المعلومات و الإيضاحات و يقدم أحيانا بعض أفكار جديدة و مقترحات لنتخذ بعين الاعتبار.

أنواع المحضر

2.3.2

أ – المحضر المفتوح - أي الذي يتناول فيه المحرر الوقائع و التصريحات و الأحداث، ويلزم بضبط هذه المعلومات في عرض صحيح ومفصل للوقائع والتي تصرح و تكتب في أسلوب واضح. و تحته أولا- محضر الاجتماع- تحرر فيها مجريات الاجتماع :هذا الضرب يدرج فيه مجموعة من المحاضر والقرارات كما يراعى فيها التدخلات و تعقيبات ويجب تجنب التشخيص

ثانيا - محضر التنصيب - يثبت بموجبه شروع موظف جديد أو ترقيته في عمله بشكل رسمي، يكون فيه توقيع كل من له سلطة التعيين كالرئيس و الموظف المعني أي المرؤوس
ثالثا - محضر المعاينة - يحرر من طرف الموظف العمومي أي أن المحضر له صلاحيات قانونية بتكليف من الرئيس الإداري المخول لهذه الصلاحيات
ب- المحضر المغلق- يجيب فيها المحرر عن الأسئلة التي يتضمنها المحضر و غالبا ما تكون الأسئلة مكتوبة مسبقا ويلزم المحرر اتباعها والإجابة عنها.

عناصر المحضر بجميع

أنواعه 2.3.3

محضر الاجتماع - يتشكل هذا النوع من ثلاثة محاور أساسية:
أولا- التقديم: يسجل فيه تاريخ مكان الاجتماع وتوقيته و بدايته ورئيس الجلسة وصفات الحضور و كذا المتغيبين
ثانيا- العرض: و يتعلق العرض بمجريات الاجتماع بكافة تفاصيله و محاوره و أخيرا- الخاتمة: تقوم بتسجيل الملاحظات الختامية و ظروف و وقت نهاية جلسة . بعد ذلك يتم توقيع أشخاص المعنيين بموضوع المحضر
محضر التنصيب - يتضمن كل من اسم وصفة القائم بالتنصيب، اسم موظف ورتبته أو الوظيفة التي يعمل بها، وتاريخ بدئ السريان بالوظيفة أو العمل، بالإضافة إلى الإشارة إلى المستند القانوني، ثم الصيغة الختامية للمحضر ، توقيع المعني على يمين و الرئيس يسارا
محضر المعاينة- ويتضمن تاريخ ومكان المعاينة، الاسم والصفة الوظيفية، موضوع المعاينة، الصيغة الختامية المتضمنة لاقتراح التدابير، التوقيع وختم المحرر

نماذج اخرى : محضر اللجنة الإدارية، المحضر المتعلق باندماج موظف/
المحضر المتعلق بمخالفة قانون السير/ المحضر المتعلق بالوقوف على الامكنة المتنازع فيها/محضر طلب العروض/محضر اجتماع مجلس تأديبي/محضر الضابطة القضائية/محضر اجتماع اللجنة العلمية وكذا محضر مجلس التدبير لمؤسسة معينة.

Self-Assessment Tests

- 1- فرّق بين المحضر والتقارير
- 2- اذكر أنواع المحضر
- 3- لخص عناصر المحضر
- 4- أشر إلى نماذج أخرى لأنواع المحضر
- 5- عرّف المحضر
- 6- ما المراد بمحضر التنصيب؟

- 6- ما المراد بالمحضر المفتوح؟
- 7- المراد بمحضر المعاينة
- 8- ما المراد بالمحضر المغلق
- 9- اذكر المحاور الأساسية لمحضر الاجتماع

2.4 Conclusion

وفي الختام، نقول في الفرق بين التقرير والمحضر باختصار إن التقرير ينقل إلى الناس معلومات جديدة لم يعلموها من قبل المقرر المشاهد، بينما المحضر يسجل معلومات وقعت في مجلس أو اجتماع، ولهذا سُمِّيَ بمحضر الجلسة. ولإجادة كتابة المحضر، يجب على المكلف به معرفة عناصره وكيفية تنظيم المعلومات فيه. هذا بالإضافة إلى لوازيم أخرى مثل جودة اللغة وسرعة الكتابة مع وضوحها، وحسن استخدام علامات الترقيم.

2.5 Summary

ذكرنا في هذه الوحدة الفرق بين التقرير والمحضر وكذلك أنواع المحضر من مفتوح ومغلق ومعين وعناصرها جميعا.

2.6 References/Further Reading

- * المراسلات الإدارية والتجارية، إعداد المهندس أنس غسان الشيخ الخفاجي، مركز الضيافة الدولية للتدريب السياحي والفندقي، سوريا- دمشق، د.ت.
- * دورة مهارات الكتابة الإدارية وإعداد التقارير، محمد عغوني، تربية الرقمية، 2017م

2.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment Tests

- 1- فرّق بين المحضر والتقرير
الجواب: التقرير وسيلة الاطلاع على صحة الوقائع أو الأحداث المتعلقة بأمر من الأمور. يكتب فيه المقرر ماشاهده ولاحظه أثناء مزاولة عمله وتكون له صلاحيات كتابته للدركي و الشرطي وقاضي التحقيق. المحضر وثيقة إدارية تسرد فيها الأحداث والوثائق من عون مكلف لذكر وقائع اجتماع معين وهو أكثر رسمية من أي وثيقة إدارية أخرى . أما التقرير فيتناول خلاصة موضوع ما بغرض نقل المعلومات و الإيضاحات و يقدم أحيانا بعض أفكار جديدة و مقترحات لتتخذ بعين الاعتبار.
- 2- اذكر أنواع المحضر

الجواب: أ - المحضر المفتوح - أي الذي يتناول فيه المحرر الوقائع و التصريحات و الأحداث، ويلزم بضبط هذه المعلومات في عرض صحيح ومفصل للوقائع والتي تصرح و تكتب في أسلوب واضح. و تحته أولا- محضر الاجتماع- تحرر فيها مجريات الاجتماع :هذا الضرب يدرج فيه مجموعة من المحاضر والقرارات كما يراعى فيها التدخلات و تعقيبات ويجب تجنب التشخيص،ثانيا - محضر التنصيب - يثبت بموجبه شروع موظف جديد أو ترقيته في عمله بشكل رسمي، يكون فيه توقيع كل من له سلطة التعيين كالرئيس و الموظف المعني أي المروؤوس، ثالثا - محضر المعاينة - يحرر من طرف الموظف العمومي أي أن المحضر له صلاحيات قانونية بتكليف من الرئيس الإداري المخول لهذه الصلاحيات

ب- المحضر المغلق- يجيب فيها المحرر عن الأسئلة التي يتضمنها المحضر و غالبا ما تكون الأسئلة مكتوبة مسبقا ويلزم المحرر اتباعها والإجابة عنها.

3- لخص عناصر المحضر

الجواب: محضر الاجتماع - يتشكل هذا النوع من ثلاثة محاور أساسية: أولا- التقديم: يسجل فيه تاريخ مكان الاجتماع وتوقيته و بدايته ورئيس الجلسة وصفات الحضور و كذا المتغيبين، ثانيا- العرض: و يتعلق العرض بمجريات الاجتماع بكافة تفاصيله و محاوره، و أخيرا- الخاتمة: تسجل فيها الملاحظات الختامية و ظروف و وقت نهاية جلسة . بعد ذلك يتم توقيع أشخاص المعنيين بموضوع المحضر

محضر التنصيب - يتضمن كل من اسم وصفة القائم بالتنصيب، اسم موظف ورتبته أو الوظيفة التي يعمل بها، وتاريخ بدئ السريان بالوظيفة أو العمل، بالإضافة إلى الإشارة إلى المستند القانوني، ثم الصيغة الختامية للمحضر ، توقيع المعني على يمين و الرئيس يسارا

محضر المعاينة- ويتضمن تاريخ ومكان المعاينة، الاسم والصفة الوظيفية، موضوع المعاينة، الصيغة الختامية المتضمنة لاقتراح التدابير، التوقيع وختم المحرر

نماذج اخرى : محضر اللجنة الإدارية،المحضر المتعلق باندماج موظف/ المحضر المتعلق بمخالفة قانون السير/ المحضر المتعلق بالوقوف على الامكنة المتنازع فيها/محضر طلب العروض/محضر اجتماع مجلس تأديبي/محضر الضابطة القضائية/محضر اجتماع اللجنة العلمية وكذا محضر مجلس التدبير لمؤسسة معينة.

Unit 3: الاستقالة

3.1 Introduction

3. Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يلخص النقاط المذكورة في طريقة كتابة الاستقالة بصحة 70%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب كتابة استقالة صحيحة بصحة 60 %
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أسباب كتابة الاستقالة بصحة 70%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب الإشارة إلى بعض النصائح يجب على المستقبل التقيد بها قبل تقديم الاستقالة بقدر 70%
- 5- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر آلية العمل على طلب الاستقالة بقدر 70%

3.3 Main Content

3.3.1 طريقة كتابة الاستقالة

3.3.2 الصيغة المناسبة لكتابة الاستقالة

3.3.3 أسباب تقديم الاستقالة

3.3.4 نصائح قبل تقديم الاستقالة

3.3.5 آلية العمل على طلب الاستقالة

3.4 Conclusion

3.5 Summary

3.6 References/Further Reading

3.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

3.1 Introduction

أيها الكالب العزيز، درست في الوحدة الأولى من هذه الحزمة عن المحضر من حيث تعريفه والفرق بينه وبين التقرير وأنواعه وعناصر كل نوع، في هذه الوحدة ستلتقي بدرس شيق عن رسالة إدارية أخرى تسمى الاستقالة، بداية من

تعريفها وطريقة كتابتها ونموذج الاستقالة الجيدة وأسباب كتابة الاستقالة وبعض النصائح الخاصة بمن يريد الاستقالة وكذلك خطوات طلب الاستقالة في المؤسسات والهيئات الحكومية.

3.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يلخص النقاط في طريقة كتابة الاستقالة بصحة 70%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب كتابة استقالة صحيحة بصحة 60 %
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أسباب كتابة الاستقالة بصحة 70%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب الإشارة إلى بعض النصائح يجب على المستقبل التقيد بها قبل تقديم الاستقالة بقدر 70%
- 5- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر آلية العمل على طلب الاستقالة بقدر 70%

3.3 Main Content

3.3.1 التعريف

يتعرّض الموظف أحياناً إلى ظروف تُجبره على ترك مكان وظيفته الحالي والالتحاق بوظيفة أخرى في مكان آخر، ولكن عند ترك مكان الوظيفة الأولى لا بدّ من وجود إجراءات يقوم بها الموظف حتى يستطيع ترك العمل بشكلٍ نظامي، وأسلوبٍ مُحترم يحفظ له كرامته وعلاقته الحسنّة مع الإدارة والزملاء، ويُطلق على هذه الإجراءات مُسمّى (الاستقالة)، فالاستقالة هي إشعارٌ من الموظف إلى صاحبٍ أو مدير العمل برغبته بترك العمل بكامل إرادته، وتتمّ كتابة الاستقالة على ورقةٍ رسميّةٍ وتقديمها بشكلٍ مُباشر إلى الشخص المسؤول عن الموظف أو إلى الموارد البشرية، وتُعرف أيضاً بأنها إجراءٌ إداريٌّ يطلبُ من خلاله الموظف إنهاء أيّ ارتباطٍ بينه وبين جهة العمل التي يعملُ فيها، كما يُطالبُ بالحصول على حقوقه الماليّة والوظيفية كافّة، لذلك تعتبرُ الاستقالة حقّاً من الحقوق القانونيّة للموظفين، والتي تضمّنها القوانين الخاصة بالعمل.

3.3.2 طريقة كتابة الاستقالة

لا يلتزم الموظفون غالباً بكتابة صيغة واضحة لطلب الاستقالة، ممّا يُؤدّي إلى عدم فهمها بطريقة صحيحة، لذلك يجبُ التقيدُ بمجموعةٍ من المبادئ التي تُساعدُ على كتابة نص الاستقالة، وهي
أ- أن يكون نص الاستقالة مُختصراً قدر الإمكان؛ أي لا يحتوي على العديد من الكلمات والتفاصيل.

ب- توضيح سبب مُقنع حول الاستقالة مع الحرص على ضمان المُحافظة على العلاقات الطيبة مع المدير والزّملاء في العمل.
 ج- الابتعاد عن استخدام التبريرات، أو الأسباب الشخصية الخاصة، مثل التّعبير عن عدم الرّضا عن العمل في نص الاستقالة.
 د- الحرص على كتابة الاستقالة بأسلوبٍ مهذبٍ وكفاءة عالية، واستخدام الألقاب المناسبة للمدير، مثل: حضرة أو سيادة المدير. إنهاء نصّ الاستقالة بتقديم الشكر بسبب الحصول على فرصة العمل في المؤسسة، والتطوّرات المهنيّة التي تمّ الوصول لها خلال هذه الفترة.
 هـ- كتابة تاريخ تقديم طلب أو رسالة الاستقالة لأتّهُ مُهمّ جدّاً؛ وذلك حتى تتخذ المؤسسة الإجراءات الضروريّة اللازمة من أجل تحصيل حقوق الموظّف من مُستحقّاتٍ ماليّة، وإصدار شهادة الخبرة، وغيرها من الإجراءات الأخرى.
الصيغة المناسبة لكتابة الاستقالة

3.3.3

أ- نموذج الاستقالة
 التاريخ:

الموضوع: طلب استقالة

السيد المدير العام (.....) المُحترم.

تحية طيبة وبعد،

التكرّم بقبول طلب الاستقالة من المؤسسة (مكان العمل)، لمجموعةٍ من الأسباب الشخصية والظروف الخاصّة الأخرى، ومع الشكر والاعتزاز على كافّة الدّعم المُقدّم خلال فترة العمل، وحُسن المُعاملة الطيبة من الجميع في المؤسسة (مكان العمل).

مع الاحترام والتقدير.

اسم الموظّف:

توقيع الموظّف:

تاريخ تقديم طلب الاستقالة:

3.4 أسباب تقديم الاستقالة

3.

هناك أسباب عديدة تُجبر الموظّف على ترك وظيفته، ومنها:
 أ- الأسباب الماديّة؛ وهي من أكثر الأسباب التي تدفع الموظّفين للاستقالة؛ إذ يحتاج الكثير منهم تحسين أوضاعه الماديّة، وخصوصاً في حالة عدم قدرة المؤسسة على رفع راتب الموظّف، ممّا يؤدي به لأن يبحث عن وظيفةٍ أخرى تُقدّم له أعلى من راتبه الحالي وتزيد من كفاءته.

- ب- كثرة المضايقات والخلافات، وعدم الشعور بالراحة في مكان العمل، ويؤدي ذلك إلى سعي الموظف إلى البحث عن الراحة النفسية في مكان عمل آخر.
- ج- فقدان الحماس للعمل بسبب غياب أي محفزات إيجابية من قبل المدراء، أو المسؤولين عن العمل، وتشمل هذه المحفزات: الإجازات الأسبوعية والسنوية، والحصول على مكافأة أو حوافز عند القيام بأعمال إضافية.
- د- عدم الرضا عن العمل لوجود أسباب شخصية، مثل إكمال التعليم الدراسي، أو أسباب وظيفية، مثل تغيير مواعيد الدوام اليومي في العمل.
- ه- ظهور علامات تشير إلى تعرض الشركة للإفلاس المادي، مما يدفع الموظف لتقديم استقالته من أجل الحصول على وظيفة جديدة.
- و- غياب التعاون بين الزملاء في العمل، وكثرة الأخطاء التي تنتج عن تطبيق النشاطات الوظيفية الجماعية، والتي يرى الموظف أنها تؤثر سلباً على سيره المهني.
- ز- الإصابة بمرض مزمن يمنع الموظف من الاستمرار في عمله، مما يؤدي إلى دفعه لتقديم الاستقالة، أو الحصول على تقاعد مبكر من العمل.

3.5 نصائح قبل تقديم الاستقالة

3.

توجد مجموعة من النصائح التي يجب على الموظف إدراكها قبل تقديم طلب الاستقالة، وهي:

أ- البحث المبكر عن عمل جديد: من الخطوات المهمة التي يجب أن يهتم الموظف بها عندما يريد الاستعداد لتقديم استقالته من العمل، فبعد أن يضمن الحصول على عمل جديد عندها من الممكن أن يقدم استقالته، لذلك يجب الابتعاد عن التسرع في الاستقالة من العمل دون ضمان الحصول على عمل آخر.

ب- مراجعة سبب أو أسباب الاستقالة: إذ يجب على الموظف التأكد من أن أسباب استقالته من عمله مقنعة، وأنها كافية ليتخذ القرار النهائي بتقديم طلب الاستقالة من العمل بشكل رسمي.

ج- تقديم طلب الاستقالة بهدوء: أي يجب على الموظف أن يحافظ على درجة الاحترام بينه وبين مديره من خلال الابتعاد عن العصبية، أو التحدث بطريقة غير لائقة مع المدير.

د- وضع طريقة لتسديد الالتزامات المالية: بمعنى التأكيد من الكفاية المالية التي تُساعدُ الموظف على الاستمرار في حياته الطبيعية، ودفع أي مبالغ مُترتبة عليه قبل التحاقه بعمله الجديد.

3.6 آلية العمل على طلب الاستقالة

3.

تتبع كل منشأة آلية مُحددة للعمل على طلب الاستقالة، ولكنها تتفق في العديد من الإجراءات العامة، ومن أهمها:

أ- بعد تقديم طلب الاستقالة إلى الجهة المسؤولة في العمل، تحتاج إلى أسبوعين عادةً لاتخاذ القرار الخاص بها.

ب- في حال رفض الاستقالة، يتم ردّ الطلب إلى الموظف مع بيان الأسباب المُترتبة على الرفض.

ج- في حال الموافقة على طلب الاستقالة يتم إشعار الموظف بقبول استقالته، وأحياناً يتم استدعاؤه لمُقابلة مع المدير.

د- قد يتم التفاوض مع الموظف حتى يسحب طلب الاستقالة، من خلال وضع مجموعة من الحلول التي تتناسب مع الأسباب المُوضحة في طلب الاستقالة.

ه- عند الاتفاق على قبول الاستقالة نهائياً تصبح جاهزة لتنفيذ بنود خروج الموظف من عمله
الفترة الزمنية التي يتم الاتفاق عليها مسبقاً خلال

Self-Assessment Tests

- 1- لخص النقاط المذكورة في طريقة كتابة الاستقالة
- 2- اكتب استقالة صحيحة
- 3- اذكر أسباب كتابة الاستقالة
- 4- أشر إلى بعض النصائح يجب على المستقيل التقيد بها قبل تقديم الاستقالة
- 5- اذكر آلية العمل على طلب الاستقالة
- 6- ماذا ينبغي أن يفعله من يريد الاستقالة من وظيفته؟
- 7- تتبع كل منشأة آلية مُحددة للعمل على طلب الاستقالة. اشرح هذا الكلام.
- 8- يستقيل العامل من عمله؟
- 9- ما الفرق بين رسالة الاستقالة والرسالة الشخصية؟

3.4 Conclusion

إذن الاستقالة مهما يكن من أمره فهو نوع من الحرية في العمل. فكما يجوز لأحد الزوجين طلب فسخ العلاقة الزوجية عند الضرورة لذلك، كذلك يجوز للعامل فسخ عروة الوظيفة بتقديم رسالة الاستقالة لموظفه ملتزماً بالأدب قاضياً لديونه أو إخلاء لطرفه من مكان عمله. فليس له أن يثير المشاكل ولو كان مظلوماً.

3.5 Summary

بدأنا بتعريف الاستقالة وقلنا إنه إشعارٌ من الموظف إلى صاحبِ أو مديرِ العمل برغبته بتركِ العمل بكامل إرادته، وذكرنا طريقة كتابة الاستقالة وقلنا أنه يكون نص الاستقالة مُختصراً قدر الإمكان، وأن يكون سببه مقنعاً بدون كثرة التبريرات، وبلغه مهذباً. وقدّمنا نموذج الاستقالة الجيدة كما ذكرنا أسباب الاستقالة من مثل المضايقات في مكان العمل أو قلة الراتب أو فقدان الحماسة في العمل أو لبعض أسباب شخصية أو لتعرض الشركة للإفلاس. وقد يكون السبب غياب التعاون بين الزملاء أو المرض، وكذلك قدّمنا مجموعة من النصائح التي يجب على الموظف إدراكها قبل تقديم طلب الاستقالة. وأخيراً ذكرنا كيفية العمل لطلب الاستقالة في كل منشأة أو مؤسسة.

3.6 References/Further Reading

- * محمد أحمد الحداد (2012-11-16)، "حقوق الموظف في الأحكام المنظمة للاستقالة"، صحيفة البيان الإماراتية.
- * كلودا طانيوس (2014-9-13)، "متى يجب عليك الاستقالة؟"، صحيفة النهار اللبنانية.
- * جاي مورين (2012-8-1)، "5 نصائح قبل تقديم الاستقالة"، فوربس الشرق الأوسط

3.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment Tests

- 1- لخص النقاط المذكورة في طريقة كتابة الاستقالة.
الجواب: المبادئ التي تُساعدُ على كتابة نص الاستقالة، وهي
أ- أن يكون نص الاستقالة مُختصراً قدر الإمكان؛ أي لا يحتوي على العديد من الكلمات والتفاصيل.
ب- توضيح سبب مُقنع حول الاستقالة مع الحرص على ضمان المُحافظة على العلاقات الطيبة مع المدير والزملاء في العمل.

ج- الابتعاد عن استخدام التبريرات، أو الأسباب الشخصية الخاصة، مثل التعبير عن عدم الرضا عن العمل في نص الاستقالة.

د- الحرص على كتابة الاستقالة بأسلوب مهذب وكفاءة عالية، واستخدام الألقاب المناسبة للمدير، مثل: حضرة أو سيادة المدير. إنهاء نص الاستقالة بتقديم الشكر بسبب الحصول على فرصة العمل في المؤسسة، والتطورات المهنية التي تم الوصول لها خلال هذه الفترة.

هـ- كتابة تاريخ تقديم طلب أو رسالة الاستقالة لأنه مهم جداً؛ وذلك حتى تتخذ المؤسسة الإجراءات الضرورية اللازمة من أجل تحصيل حقوق الموظف من مستحقات مالية، وإصدار شهادة الخبرة، وغيرها من الإجراءات الأخرى.

2- اذكر أسباب كتابة الاستقالة.

الجواب: هناك أسباب عديدة تُجبر الموظف على ترك وظيفته، ومنها:
أ- الأسباب المادية؛ وهي من أكثر الأسباب التي تدفع الموظفين للاستقالة؛ إذ يحتاج الكثير منهم تحسين أوضاعه المادية، وخصوصاً في حالة عدم قدرة المؤسسة على رفع راتب الموظف، مما يؤدي به لأن يبحث عن وظيفة أخرى تُقدم له أعلى من راتبه الحالي وتزيد من كفاءته.

ب- كثرة المضايقات والخلافات، وعدم الشعور بالراحة في مكان العمل، ويُؤدّي ذلك إلى سعي الموظف إلى البحث عن الراحة النفسية في مكان عمل آخر.

ج- فقدان الحماس للعمل بسبب غياب أيّ محفزات إيجابية من قبل المدراء، أو المسؤولين عن العمل، وتشمل هذه المحفزات: الإجازات الأسبوعية والسنوية، والحصول على مكافأة أو حوافز عند القيام بأعمال إضافية.

د- عدم الرضا عن العمل لوجود أسباب شخصية، مثل إكمال التعليم الدراسي، أو أسباب وظيفية، مثل تغيير مواعيد الدوام اليومي في العمل.

هـ- ظهور علامات تشير إلى تعرّض الشركة للإفلاس المادي، مما يدفع الموظف لتقديم استقالته من أجل الحصول على وظيفة جديدة.

و- غياب التعاون بين الزملاء في العمل، وكثرة الأخطاء التي تنتج عن تطبيق النشاطات الوظيفية الجماعية، والتي يرى الموظف أنها تؤثر سلباً على سيره المهني.

ز- الإصابة بمرض مزمن يمنع الموظف من الاستمرار في عمله، مما يؤدي إلى دفعه لتقديم الاستقالة، أو الحصول على تقاعد مبكر من العمل.

Unit 4: التفويض

4.1 Introduction

4.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يعرف التفويض بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أنواع التفويض بصحة 60%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب بيان المعلومات الواجب تزفرها في التفويض بصحة 70%

4.3 Main Content

4.3.1 تعريف التفويض

4.3.2 أنواع التفويض

المعلومات الواجب توفرها في التفويض

4.3.3

4.4 Conclusion

4.5 Summary

4.6 References/Further Reading

4.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

4.1 Introduction

في الوحدة الثانية درست أيها الطالب عن الاستقالة بداية من تعريفها وعناصرها وأنواعها وطرق إعدادها إضافة إلى ما يجب على من المستقل القيام به في أي مؤسسة في سبيل تقديم الاستقالة. وفي هذه الوحدة، ستدرس أيها الطالب عن التفويض من تعريفه وأنواعه والمعلومات التي يجب توفرها في التفويض.

4.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يعرف التفويض بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أنواع التفويض بصحة 60%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب بيان المعلومات الواجب تزفرها في التفويض بصحة 70%

4.3 Main Content

4.3.1 تعريف التفويض

يعتبر التفويض إجراء من الإجراءات التي من شأنها تسهيل سير العمل لبعض الأفراد أو الجماعة، ويعرف التفويض على أنه عبارة عن قيام شخص أو مجموعة من الأفراد بتكليف فرد معين بعمل ما أو مهمة ما لفترة زمنية معينة، وذلك بأن يقوم/يقوموا بتعيينه ممثلاً عنهم من أجل القيام بعمل معين بدلاً عنهم بشرط رضى الطرفين ، ويمنحه هذا التفويض كامل السلطة والمسؤولية للتصرف ولفترة محددة

4.3.2 أنواع التفويض

أ- تفويض الاختصاص: وهذا النوع يمنح الشخص المفوض إليه كامل السلطة للتصرف بحيث لا يستطيع المفوض له التصرف إلا بعد انقضاء مدة التفويض، حيث يكون التفويض إلى المفوض إليه بصفته وليس بشخصه.

ب- تفويض التوقيع: وهو النوع الثاني من أنواع التفويض وهو عبارة عن تفويض شخصي ينتهي بتغيير المفوض إليه ويعتمد على ثقة المفوض له للشخص المفوض إليه.

المعلومات الواجب توفرها في التفويض

4.3.3

يكون التفويض من خلال الكتابة على ورق، وتكون البيانات كالتالي:
بدايةً لا بد من تحديد الجهة المرسل إليها التفويض سواء حكومية أو جهة خاصة أو جهة قانونية حسب نوع التفويض. ثم يكتب اسم الشخص المفوض إليه بالقيام بالأعمال الموكلة إليه على يمين الصفحة ويكون الاسم من أربع مقاطع، يليها كتابة جنسية المفوض إليه في السطر الذي يليه مباشرة من يمين الصفحة. بجانب جنسية المفوض إليه يساراً ، يكتب رقم هوية أحوال المفوض إليه. ثم يليها على اليمين بسطر، رقم هاتف عمل المفوض إليه. على الجهة اليسار بنفس السطر يكتب رقم تلفون / الخلوي للمفوض إليه. ثم يليها بسطر، موضوع التفويض من خلال الشخص المفوض له، وهو الشخص أو المجموعة التي تفوض شخصاً آخر للقيام بأعمال معينة ومحددة بزمن. وعلى اليمين من السطر التالي، تُكتب مدة التفويض ويجب أن تُحدد من تاريخ إلى تاريخ معين، وذلك باليوم والشهر والعام. على اليمين من السطر التالي، يكتب اسم الشخص المفوض إليه، ويكون من أربع مقاطع. على نفس الجهة، يقوم المفوض له بالتوقيع في السطر التالي. ثم في السطر التالي و بنفس الجهة اليمنى، يُكتب رقم تلفون المفوض له ثم يُكتب التاريخ. هذا نموذج تفويض بشكل رسمي للمساعدة والتسهيل:
بسم الله الرحمن الرحيم

إلى من يهّمه الأمر

تحية طيب وبعد:

السادة/.....المحترمين نحيطكم علماً بأننا قمنا بتفويض:

السيد:.....

رقم الهوية الشخصية للمفوض إليه:

جنسية المفوض إليه:.....

رقم الخلوي:

تلفون العمل:

الموضوع:

مدة التفويض:

اسم المفوض إليه:

اسم المفوض له:..... وتوقيعه:.....
رقم الهاتف للمفوض له:..... التاريخ:.....

Self-Assessment Tests

- 1- عرف التفويض
- 2- اذكر أنواع التفويض
- 3- بيّن المعلومات الواجب تفرها في التفويض
- 4- أين يكتب اسم المفوض إليه في رسالة التفويض؟
- 5- أين يكتب اسم المفوض له في رسالة التفويض؟
- 6- ما الفرق بين التفويض الاختصاصي والتفويض التوقيعي؟

4.4 Conclusion

أربعة الأشياء أساسية في عملية التفويض: المفوض له، المفوض إليه، جهة التفويض وموضوع التفويض.

4.5 Summary

ويعرف التفويض على أنه عبارة عن قيام شخص أو مجموعة من الأفراد بتكليف فرد معين بعمل ما أو مهمة ما لفترة زمنية معينة، وهو ينقسم إلى التفويض الاختصاصي والتفويض التوقيعي. ويجب في عملية التفويض من وجود المفوض له والمفوض إليه وموضوع التفويض وجهة التفويض. وقد ذيل هذا الدرس بنموذج يهتدي به الطالب في صياغة التفويض.

- 1- أين يكتب اسم المفوض إليه في رسالة التفويض؟
- 2- أين يكتب اسم المفوض له في رسالة التفويض؟
- 3- ما الفرق بين التفويض الاختصاصي والتفويض التوقيعي؟

4.6 References/Further Reading

- * محمد أحمد الحداد (2012-11-16)، "حقوق الموظف في الأحكام المنظمة للاستقالة"، صحيفة البيان الإماراتية.
- * كلودا طانيوس (2014-9-13)، "متى يجب عليك الاستقالة؟"، صحيفة النهار اللبنانية.
- * جاي مورين (2012-8-1)، "5 نصائح قبل تقديم الاستقالة"، فوربس الشرق الأوسط

4.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment Tests

1- عرف التفويض.

الجواب: يعتبر التفويض إجراء من الإجراءات التي من شأنها تسهيل سير العمل لبعض الأفراد أو الجماعة، ويعرف التفويض على أنه عبارة عن قيام شخص أو

مجموعة من الأفراد بتكليف فرد معين بعمل ما أو مهمة ما لفترة زمنية معينة، وذلك بأن يقوم/يقوموا بتعيينه ممثلاً عنهم من أجل القيام بعمل معين بدلاً عنهم بشرط رضى الطرفين ، ويمنحه هذا التفويض كامل السلطة والمسؤولية للتصرف ولفترة محددة.

2- اذكر أنواع التفويض

الجواب:

- أ- تفويض الاختصاص: وهذا النوع يمنح الشخص المفوض إليه كامل السلطة للتصرف بحيث لا يستطيع المفوض له التصرف إلا بعد انقضاء مدة التفويض، حيث يكون التفويض إلى المفوض إليه بصفته وليس بشخصه.
- ب- تفويض التوقيع: وهو النوع الثاني من أنواع التفويض وهو عبارة عن تفويض شخصي ينتهي بتغيير المفوض إليه ويعتمد على ثقة المفوض له للشخص المفوض إليه.

3- بين المعلومات الواجب تزفرها في التفويض.

الجواب: يكون التفويض من خلال الكتابة على ورق، وتكون البيانات كالتالي: بداية لا بد من تحديد الجهة المرسل إليها التفويض سواء حكومية أو جهة خاصة أو جهة قانونية حسب نوع التفويض. ثم يكتب اسم الشخص المفوض إليه بالقيام بالأعمال الموكلة إليه على يمين الصفحة ويكون الاسم من أربع مقاطع، يليها كتابة جنسية المفوض إليه في السطر الذي يليه مباشرة من يمين الصفحة. بجانب جنسية المفوض إليه يساراً ، يكتب رقم هوية أحوال المفوض إليه. ثم يليها على اليمين بسطر، رقم هاتف عمل المفوض إليه. على الجهة اليسار بنفس السطر يكتب رقم تلفون / الخلوي للمفوض إليه. ثم يليها بسطر، موضوع التفويض من خلال الشخص المفوض له، وهو الشخص أو المجموعة التي تفوض شخصاً آخر للقيام بأعمال معينة ومحددة بزمن. وعلى اليمين من السطر التالي، تُكتب مدة التفويض ويجب أن تُحدد من تاريخ إلى تاريخ معين، وذلك باليوم والشهر والعام. على اليمين من السطر التالي، يكتب اسم الشخص المفوض إليه، ويكون من أربع مقاطع. على نفس الجهة، يقوم المفوض له بالتوقيع في السطر التالي. ثم في السطر التالي و بنفس الجهة اليمنى، يُكتب رقم تلفون المفوض له ثم يُكتب التاريخ.

Unit 5: عقد العمل

5.1 Introduction

5.2 Objectives

1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يعرف العقد بصحة 90%

- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب شرح كيفية كتابة العقد بصحة 60 %
3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر مميزات عقد العمل المكتوب بصحة 70 %
4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر العناصر الأساسية للعقد.

5.3 Main Content

5.3.1 تعريف العقد

5.3.2 كيفية كتابة عقد العمل مُميّزات عقد العمل المكتوب

5.3.3

5.3.4 العناصر الأساسية للعقد

5.3.5 إضافات لعقد العمل

5.3.6 أهمية كتابة عقد العمل

5.4 Conclusion

5.5 Summary

5.6 References/Further Reading

5.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Unit 5: عقد العمل

5.1 Introduction

5.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يعرف العقد بصحة 90 %
2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب شرح كيفية كتابة العقد بصحة 60 %

3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر مميزات عقد العمل المكتوب بصحة %70

4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر العناصر الأساسية للعقد.

5.3 Main Content

5.3.1 تعريف العقد

عقد العمل عبارة عن اتفاق يتم إبرامه بين الموظف وصاحب العمل، ويتضمن تحديد الحقوق والمسؤوليات الواقعة على كل من الطرفين، ويمكن القول إنه عبارة عن اتفاق يكون إما شفويًا أو كتابيًا، ويكون إما صريحاً أو ضمنياً، ويحتوي هذا الاتفاق على مجموعة من الشروط والأحكام المتضمنة للواجبات التي سوف تقع على كاهل الموظف، وفقاً لتوجيهات صاحب العمل، وذلك مقابل أجر معين يتفق عليه الطرفان. ويلتزم الموظف بالتوجيهات والمسؤوليات المطلوبة منه، وسواء كان ذلك منصوصاً عليه في العقد أم لا، فإنه يجب على الموظف أن يقدم أفضل ما لديه عند أدائه لعمله؛ وذلك للنهوض بالمؤسسة، كما أن على صاحب العمل أن يحميه من أي ضرر قد يقع عليه، إضافة إلى أن عليه أن يقدم له تعويضاً عن أي خسارة أو ضرر قد يحدث له أثناء أدائه لعمله، ويجب على كل من الموظف، وصاحب العمل، فهم ما يرد في عقد العمل من أحكام، وقوانين، ومسؤوليات، بشكل كامل وتفصيلي.

3.2 كيفية كتابة عقد العمل

5.

- لكتابة عقد عمل ما، لا بدّ من مراعاة أن يكون العقد شاملاً، وأن يحتوي على مجموعة من الأمور المهمة، حيث يُنصح باتّباع الخطوات الآتية:
- أ- تدوين اسم الشركة أو المؤسسة المسؤولة عن إبرام العقد في بداية العقد.
 - ب- كتابة شروط التوظيف والعمل الخاصة بالشركة أو بالمؤسسة.
 - ج- تزك خانة فارغة؛ وذلك لكتابة الوصف الوظيفي، والمسمى الوظيفي للوظيفة المراد شغلها عند إبرام العقد.
 - د- كتابة الواجبات المتعلقة بالوظيفة المراد إنجازها، وإحاقها بشكل منفصل مع عقد العمل، ويجب التنويه إلى أن الموظف سوف يكون مسؤولاً عن الواجبات المنصوص عليها، كما أنه قد يُطلب منه أداء واجبات أخرى بشكل معقول من فترة إلى أخرى.
 - هـ- كتابة فقرة خاصة بفصل الموظف من العمل، والشروط الخاصة بذلك، فمثلاً لا يجوز إنهاء عقد العمل إلا بعد إشعار الموظف بذلك، وذلك قبل أسبوع من تاريخ إنهائه فيما إذا كان الموظف يعمل منذ ستة أشهر أو أقل، أما إذا كان الموظف يعمل منذ ستة أشهر ولفترة لا تزيد عن عام واحد، فيجب إشعاره بإنهاء العقد قبل

- أسبوعين من تاريخ إنتهائه، وفي حال كان الموظف يعمل منذ عام كامل أو أكثر، فلا بُدَّ من إشعاره قبل أربعة أسابيع من تاريخ إنتهائه، وغيرها من الشروط والظروف التابعة لفصل موظف ما عن عمله.
- و- تحديد مدة العقد، إن كان لفترة طويلة، أو لفترة مُحدَّدة مع إمكانية تمديداتها.
- ز- كتابة فقرة خاصة عن فترة التجربة، إذا كانت الشركة أو المؤسسة ترغب بتجربة الموظف قبل أن يتم تثبيته في الوظيفة المرغوبة.
- ح- كتابة فقرة خاصة بالراتب، وتاريخ استحقاقه من كل شهر، وكتابة نظام الخصومات، والمكافآت، والزيادات السنوية.
- ط- كتابة فقرة خاصة بساعات العمل اليومية، وأيام الدوام، وأيام العطل، وشروط تمديد ساعات العمل في اليوم الواحد، كما يجب تضمين معلومات حول المغادرات اليومية.
- ي- كتابة فقرة خاصة مُنفصلة مُتعلِّقة باستراحة الغداء، ومواعيدها، ومدتها خلال اليوم الواحد. س- كتابة فقرة خاصة بالعمل الإضافي وشروطه، من حيث عدد الساعات المسموح بها يومياً أو أسبوعياً.
- ع- كتابة فقرة مُنفصلة تتعلَّق بالأجر المُترتَّب على ساعات العمل الإضافية بشكل تفصيلي.
- ف- كتابة فقرة تتعلَّق بالعمل في أيام العطل، أو الإجازات الرسمية. تحديد أيام الإجازات والمناسبات الرسمية التي يتقاضى فيها الموظف أجره كاملاً، وذكر أن أي إجازة رسمية تُعلن عنها الدولة لاحقاً، سيتقاضى الموظف أجرها كاملاً أيضاً.
- ص- كتابة فقرة خاصة بأجر الموظف في حال عمله في يوم عطلة رسمية، على سبيل المثال، إذا لم يعمل الموظف في يوم إجازة رسمية، فإنه يتم حساب راتب يوم عادي له، في حين أنه إذا عمل في يوم إجازة رسمية، فإنه يحصل على ضعف الراتب المُخصَّص ليوم كامل، و في حال عمله لساعات أخرى في غير الأوقات الرسمية، فإنه يحصل على ضعف الراتب المُخصَّص لكل ساعة عمل إضافية.
- ك- كتابة فقرة خاصة بالإجازات السنوية، وكيفية تقديمها، وشروطها، وشروط الموافقة عليها، فمثلاً يستحق الموظف إجازة سنوية مدتها خمسة عشر يوم عمل، ولا تُمنح الإجازة عادة بالتزامن مع الإجازات المرضية الممنوحة للموظف نفسه، وغيرها من الأمور الأخرى.
- ل- كتابة فقرة مُتعلِّقة بالإجازات المرضية، وكيفية تقديمها، وشروط الموافقة عليها، وتضمين جميع الظروف الممكنة والمُتعلِّقة بطلب الموظف للإجازة المرضية.

م- كتابة فقرة خاصة بالمُغادرات المُرتبطة بالمسؤوليات العائليّة، كأن يُؤدّ طفل جديد للموظّف، أو أن يمرض أحد أطفاله، أو أن يموت أحد أفراد عائلته، وما إلى ذلك.

ن- كتابة فقرة خاصة بالإجازات التي تكون دون أجر، وتضمن جميع الشروط والأمور المُرتبطة بالموافقة عليها.

ض- كتابة فقرة خاصّة عن الاقتطاع من الراتب، والظروف التي يُمنع أو يُسمح فيها الخصم من راتب الموظّف.

ظ- كتابة فقرة خاصّة عن انتمان الموظّف على أسرار الشركة، وخاصّة فيما يتعلّق بالأمور التجاريّة، حيث يكون الموظّف مسؤولاً من الناحية القانونيّة عن أيّة أسرار أو أمور لها علاقة بماهيّة عمل الشركة، كما أنّ على الموظّف أن يُسلّم صاحب العمل الأوراق والأمور اللازمة جميعها في حال استقالته من العمل، وأن لا يحتفظ بأيّة بيانات تتعلّق بعمل الشركة، وأن يلتزم بعدم إفشاء أيّ أمر من الأمور اللوجستيّة، أو العروض، أو الأمور المُتعلّقة بالعملاء، وما إلى ذلك.

ر- كتابة فقرة تنصّ على أنّ خدمة الموظّف يجب أن تكون حصريّة لصالح المؤسّسة التي يعمل فيها، إذ إنّه بمجرد إبرام العقد يعمل الموظّف بدوام كامل، ويكرّس طاقته وقدراته لخدمة المؤسّسة، كما أنّ عليه أن لا يتورّط في أيّ عمل آخر، سواء كان بشكل مباشر، أو غير مباشر في أيّة أعمال أخرى مُنافسة دون الحصول على موافقة خطيّة من صاحب العمل، وفي بعض الأحيان قد يتضمّن العقد اتّفاقية تُعرّف باسم (NCC)، حيث تنصّ على أنّ الموظّف لن يعمل في وظيفة أخرى مُنافسة في حال مُغادرته للمؤسّسة الحاليّة.

ش- كتابة فقرة خاصّة بالسياسات، والتطلّعات، والإجراءات التأديبيّة التي قد يخضع لها الموظّف، ويجب أن تشتمل الفقرة على قواعد السلوك الخاصّة بالشركة، والتي يتمّ تعديلها من وقت إلى آخر، كما يجب أن تشتمل على الظروف التي يمكن بها رفع المظالم، أو المشاكل إلى المسؤولين في الشركة عبر قنوات الاتّصال الداخليّة.

غ- التتويه في نهاية العقد إلى أنّ أيّ تغيير في محتويات العقد، يجب أن تتمّ الموافقة عليه من قبل الطّرفين، وهما: الموظّف، وصاحب العمل، ويتمّ التوقيع عليه من قبلهما.

ت- تترك مساحة فارغة لتوقيع كلّ من الموظّف وصاحب العمل، وكتابة التاريخ الذي تمّ فيه توقيع العقد.

مُميّزات عقد العمل المكتوب 3.3

5.

العقد المكتوب له مجموعة من المُميّزات؛ فالعقد المكتوب يُعدّ الطريقة المثلّية لتحديد الواجبات والمسؤوليات بوضوح، فهو يمنع ارتباك الموظّف تجاه وظيفته، إذ يكون قادراً على فهم ما له وما عليه بدقّة، ومع ذلك فإنّ على الموظّف أن يقرأ العقد جيّداً قبل أن يُوقّع عليه، كما أنّ عليه أن يتأكّد من فهمه لجميع البنود المذكورة فيه، حيث إنّ أيّ إخلال لما هو مكتوب في العقد من قبل صاحب العمل قد يُؤدّي إلى المساءلة القانونيّة، وعلى الموظّف أن يتأكّد من أنّه قادر على الالتزام بكلّ جزء مذكور في عقد العمل وتنفيذه؛ فهناك عقود تتطلّب البقاء في العمل لفترة محدودة فقط، كما أنّ هناك عقود تُلزم الموظّف بعدم العمل في أماكن مُنافسة في حال مُغادرة العمل الحالي، ولهذا فإنّ على الموظّف أن يكون مُتأكّداً من قدرته على الالتزام

العناصر الأساسية للعقد

5.3.4

يوجد بعض العناصر الأساسية التي يمكن وضعها في عقد العمل ومنها:

- أ- اسم صاحب العمل بشكل كامل.
- ب- عنوان صاحب العمل.
- ت- اسم الموظف.
- ث- وصف للوظيفة.
- ج- تاريخ التوظيف.
- ح- تفاصيل العمل ومكانه.
- خ- أيام وساعات العمل.
- د- تفاصيل الخصومات.
- ذ- الإجازات التي يحق للعامل الحصول عليها.
- ر- مدة العقد وتاريخ انتهاءه.
- ز- وصف مستوى المهارة الفنية المطلوبة للموظف.
- س- وصف واجبات الموظف وكيفية أدائه لهذه الواجبات.
- ش- طريقة تعويض الموظف ومدى شمولية الأجر، عمولات وحوافز أخرى، وهل سيستمر التعويض أثناء فترات التوقف عن العمل.
- ص- ذكر المزايا الأخرى للعمل، مثل التأمين واستخدام المركبات وغيرها من الأمور التي يتضمنها.
- ض- ذكر الظروف التي يمكن خلالها إنهاء علاقة التوظيف والعمل.
- ط- توقيعات جميع الأطراف بما في ذلك شاهدان شخصيان على الأقل.

5.3.5 إضافات لعقد العمل

يوجد بعض الأشياء التي يمكن إضافتها لعقد العمل ومنها:

- أ- السرية، حيث يمكن في بعض الوظائف الهامة التأكيد على الموظف على عدم كشف المعلومات الهامة، فقد يتضمن العقد بياناً موضحاً حول أهمية السرية.
- ب- الاتصالات، حيث يمكن ذكر التعامل مع وسائل الإعلام والاتصال الاجتماعية مثل البريد الإلكتروني، فقد تحرص الشركة بنقطة الاتصال المتعلقة بأعمالها لتتحكم عليها.
- ت- المنافسة المستقبلية، فقد تتضمن بعض عقود العمل بنود تمنع التنافسية، على سبيل المثال، يمكن وضع اتفاقية مع الموظف أنه، عند مغادرته لمكان العمل، لا يمكنه أن يعمل مع شركات تضعه في موقع منافسة مع الشركة.

أهمية كتابة عقد العمل

5.3.6

تعتبر عقود العمل والتوظيف هامة ومفيدة للتأكد من التزام الموظفين وعدم مغادرتهم مناصبهم في أي وقت، كما أنها مهمة بشأن توضيح الاتفاق الخاص مع الموظفين بتقديم تعويضات محددة مقابل عملهم، ولإخبارهم أيضاً أنه قد يخسرون مكافأة نهاية الخدمة عن مغادرته دون إخبار. ومن الأمور التي تتضمنها كتابة عقد، والتي توضح مدى أهميته في تحديد كيفية تجديده، فعلى سبيل المثال، العمل قد يكون تلقائي التجديد، كما يمكن إدراج بند آخر متعلق بالتحكيم للجوء إليه عند وجود أي نزاع بين الطرفين.

Self-Assessment

Tests

- 1- عرّف عقد العمل.
- 2- اشرح كيفية كتابة العقد
- 3- اذكر مميزات عقد العمل المكتوب
- 4- اذكر العناصر الأساسية للعقد.
- 5- لماذا بعض الشركات والمؤسسات يشترط على الموظف بعدم شغل وظيفة الشركة المنافسة؟
- 6- اذكر الفقرات الواجب توفرها في عقد العمل.
- 8- كيف يتم تعزيز الموظف في مكان العمل؟
- 9- اشرح أهمية عقد العمل لكلا الطرفين

5.4 Conclusion

العقد اتفاقية يجب فيها العدالة من طرف صاحب العمل والموظف، فصاحب العمل يعدل في إعطاء الأجر المستحق، وفي وضع شروط العمل غير مجحف، ويزيد عليه بجعل تعزيزات للعمال تحملهم على المنافسة الخيرة، الموظف يعدل بالتزامه بشروط العقد وواجباته ويزيد عليه بتضحيات يقدمها لتقدم الشركة وغيرها. فكل طرف يعمل لمصلحة الشركة لأن في مصلحتها مصلحة الجميع.

5.5 Summary

عقد العمل عبارة عن اتفاق يتم إبرامه بين الموظف وصاحب العمل، ويتضمن تحديد الحقوق والمسؤوليات الواقعة على كل من الطرفين، لكتابة عقد عمل ما، لا بد من مراعاة أن يكون العقد شاملاً، وأن يحتوي على مجموعة من الأمور المهمة، حيث يُنصح باتّباعها. للعقد المكتوب مجموعة من المُميّزات؛ فهو يُعدّ الطريقة المثلى لتحديد الواجبات والمسؤوليات بوضوح، و يمنع ارتباك الموظف تجاه وظيفته، إذ يكون قادراً على فهم ما له وما عليه بدقة.

5.6 References/Further Reading

- * محمد أحمد الحداد (2012-11-16)، "حقوق الموظف في الأحكام المنظمة للاستقالة"، صحيفة البيان الإماراتية.
- * كلودا طانيوس (2014-9-13)، "متى يجب عليك الاستقالة؟"، صحيفة النهار اللبنانية.
- * جاي مورين (2012-8-1)، "5 نصائح قبل تقديم الاستقالة"، فوربس الشرق الأوسط

5.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment

Tests

1- عرّف عقد العمل.

الجواب: عقد العمل عبارة عن اتفاق يتم إبرامه بين الموظف وصاحب العمل، ويتضمن تحديد الحقوق والمسؤوليات الواقعة على كل من الطرفين، ويمكن القول إنه عبارة عن اتفاق يكون إما شفويًا أو كتابيًا، ويكون إما صريحاً أو ضمناً، ويحتوي هذا الاتفاق على مجموعة من الشروط والأحكام المتضمنة للواجبات التي سوف تقع على كاهل الموظف، وفقاً لتوجيهات صاحب العمل، وذلك مقابل أجر مُعيّن يتفق عليه الطرفان

3- اذكر مميزات عقد العمل المكتوب

الجواب: العقد المكتوب له مجموعة من المُميّزات؛ فالعقد المكتوب يُعدّ الطريقة المثلى لتحديد الواجبات والمسؤوليات بوضوح، فهو يمنع ارتباك الموظف تجاه وظيفته، إذ يكون قادراً على فهم ما له وما عليه بدقة، ومع ذلك فإنّ على الموظف أن يقرأ العقد جيداً قبل أن يُوقع عليه، كما أنّ عليه أن يتأكد من فهمه لجميع البنود المذكورة فيه، حيث إنّ أيّ إخلال لما هو مكتوب في العقد من قبل صاحب العمل قد يؤدي إلى المساءلة القانونية، وعلى الموظف أن يتأكد من أنّه قادر على الالتزام بكلّ جزء مذكور في عقد العمل وتنفيذه؛ فهناك عقود تتطلب البقاء في العمل لفترة محدودة فقط، كما أنّ هناك عقود تُلزم الموظف بعدم العمل في أماكن مُنافسة في

حال مُغادرة العمل الحالي، ولهذا فإنّ على الموظّف أن يكون مُتأكّداً من قدرته على الالتزام

Unit 6: رسالة التظلم

6.1 Introduction

6.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يعرف رسالة التظلم بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر نوعي رسالة التظلم بصحة 60 %
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر الخطوات المتبعة في كتابة رسالة التظلم بصحة 70%

6.3 Main Content

3.3.1 المقدمة

3.3.2 معنى رسالة التظلم

3.3.3 كيفية كتابة رسالة التظلم

6.4 Conclusion

6.5 Summary

6.6 References/Further Reading

6.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

6.1 Introduction

درست أيها الطالب في الوحدة الخامسة من هذه الحزمة عن رسالة عقد العمل التي تكون بين الموظف وصاحب العمل أو رئيسه، والتي يجب على طرفي العقد الالتزام ببندوها لصالح الشركة والعمال وأصحاب العمل معاً. وفي هذه الوحدة ستضيف إلى رسالة العقد رسالة التظلم، وهي رسالة رسمية تتيح للمظلوم مقاضاة ظالمه من الموظفين أو رؤساء العمل لاستيفاء حقه. ومقسمة إلى مقدمة، معنى رسالة التظلم وكيفية كتابة رسالة التظلم.

6.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يعرف رسالة التظلم بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر نوعي رسالة التظلم بصحة 60%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر الخطوات المتبعة في كتابة رسالة التظلم بصحة 70%

6.3 Main Content

6.3.1 المقدمة

إن إجادة كتابة الخطابات الرسمية أمرٌ لا غنى عنه في حياتنا العملية، حيث تهدف هذه الخطابات إلى توصيل معلومة معينة لشخص أو مؤسسة، ومن هذه الخطابات التي يجب على كل شخص تعلّم مهارات كتابتها رسالة التظلم. فكل منا تعرّض لمظلمة ما، أو شعر بعدم العدالة مع أي شخص آخر. عن رسولنا الكريم محمد عليه وعلى آله أفضل الصلاة والتسليم، فيما يرويه عن الله عز وجل: (يا عبادي إني حرّمتُ الظلمَ على نفسي، وجعلتهُ بينكم مُحَرَّماً فلا تظالموا) صحيح مسلم، 2577. الظلم نوعان، النوع الأول أن يظلم الإنسان نفسه، والنوع الآخر أن يظلم الإنسان غيره من بني البشر أو حتى مخلوقات الله الأخرى. لو

تمعناً في النوع الأول وكيف يظلم الإنسان نفسه، لوجدنا أن أكبر عدو للإنسان هو ذاته، حيث نترك أنفسنا جاهلة غير واعية، تسلك طريق الظلمات مُتخبطةً في هذه الحياة، تتحكّم بها أهواؤها دون ضبط أو سيطرة منا. أما النوع الثاني، فهو أن تؤذي الآخرين إيذاءً نفسياً، أو جسدياً، أو مادياً، وأن تبطش بهم، وتأخذ حقوقهم، وتحرمهم منها، أو أن تسيء إلى بعضهم بالقول الجارح، ممّا يترك أثراً سلبياً في نفوسهم، ويولد الحقد والكراهية بينهم. فيصبح لدى الفرد منهم ردُّ فعلٍ عكسيّ، وفقدان الثقة بالآخرين، فيرغب بالانتقام، وبذلك ينتشر ظلمٌ أكثر وفساد أكبر. يمكن لأي شخص مظلوم عدم التزام الصمت، بل يقوم بالدفاع عن نفسه، واسترداد حقّه بطريقة سليمة، وهي كتابة شكوى أو رسالة للمسؤولين، أو الجهة التي من الممكن أن تساعد في الظلم والجور الذي وقع عليه، سواء في العمل، أو ضمن شريحة من شرائح المجتمع في الدولة. وتدعى هذه الرسالة برسائل التظلم، يذكر فيها الشخص تفاصيل الظلم الواقع عليه بشكل كامل.

3.2 معنى رسالة التظلم

6.

هي كل شكوى مكتوبة من أيّ موظّف أو فرد من أفراد المجتمع، بحيث تكون موجهة إلى رئيس بمرتبة أعلى، بشأن قرار إداري صادر بصفة رسمية، ويعتبره المُتظلم يمسّ بشكل مباشر مصلحته الشخصية.

كيفية كتابة رسالة التظلم

6.3.3

- هناك خطوات محدّدة لكتابة رسالة التظلم، وهي كالآتي:
- أ- تحديد الشخص المرسل إليه: إن هذا الأمر يعتمد على طبيعة العلاقة بين الشخص المرسل والمرسل إليه هذا الخطاب أو هذه الرسالة، فيمكن أن يكون المرسل إليه مسؤولاً حكومياً، أو وزيراً أو أحد كبار الشخصيات في الدولة، أو مديراً في العمل أو المؤسسة.
 - ب- طريقة الإرسال: يمكن أن تُحدّد الطريقة التي ترغب بإرسال هذه الرسالة إليه، فيمكن أن تكون الرسالة إلكترونية أو بخط اليد.
 - ت- في البداية يجب كتابة اسم الجهة المسؤولة أو اسم شخص مسؤول فيها، كأن تكتب مثلاً: السيد/رئيس وزير التربية والتعليم المحترم. ثم تكتب في السطر الذي يليه الجملة الآتية: (تحية طيبة وبعد،،،) تماماً كما هي مكتوبة هنا، دون أن تنسى كتابة الفواصل الثلاثة.
 - ث- في سطر جديد اكتب اسمك الرباعي، ومُسمّاك الوظيفي، ودرجتك (أي فنتك الوظيفية)، ثم اسم الشركة أو مكان العمل الذي تعمل به، والقسم الذي تعمل به.

- ج- ثم في سطر جديد قم بكتابة التاريخ الهجري أو الميلادي، حسب النظام المُتَّبَع في بلدك، وذكر اليوم كزيادة في التوثيق،
- ح- وابدأ بذكر القرار أو المُذكَرَة الداخلية التي صدر فيها ظلم تجاهك في العمل بكامل تفاصيله، واذكر رقم وتاريخ المُذكَرَة إن وُجِد؛ لضمان الدقَّة في كتابة رسالة التظلم.
- خ- بعد الانتهاء من ذكر الظلم الواقع عليك، يجب كتابة عبارة بسيطة تطلب من الجهة المسؤولة النظر بعين العطف لحالتكم،
- د- وانه الرسالة بالجملة المعتادة : (وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،).
- ذ- في نهاية الرسالة يجب كتابة اسمك، وتاريخ اليوم، وتوقيعك في الجهة اليمنى.

Self-Assessment Tests

- 1- عرف رسالة التظلم
- 2- اذكر نوعي رسالة التظلم
- 3- اذكر الخطوات المتبعة في كتابة رسالة التظلم
- 4- ما معنى ظلم النفس؟
- 5- ما معنى ظلم الغير؟
- 6- ما هي ارتدادات الظلم على الموظفين وصاحب العمل والشركة؟
- 7- اذكر حديثاً من الدرس يحرم الظلم

6.4 Conclusion

رسالة التظلم دائرة بين صاحب العمل والموظف وتعرض إلى تطوير العمل وزيادة الإنتاج، على هذا يجب على الطرفين التمسك بمعقوداتها والانضباط بمأموراتها ومنهياتها.

6.5 Summary

قدّمنا لهذه رسالة التظلم مبيّنين بعض الأسباب والظروف التي تحمل الموظفين على كتابة رسالة التظلم، وذكرنا سندا من سنة رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم تتعلق بالظلم، كما قسمنا الظلم إلى قسمين وهما: ظلم النفس وظلم الغير. وبعد شرح منى الظلم، بيّنا خطوات كتابة رسالة الظلم.

6.6 References/Further Reading

- 1- بتصرّف عن القرار رقم (1119/2009)، مجلة صنّاع المستقبل، العدد الأول، سبتمبر 2009
- 2- بتصرّف عن مقالة ما هي شروط التظلم من القرار الإداري، وشروط رفع الدعوى القضائية ضدّ هذا القرار

6.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment Tests

1- عرف رسالة التظلم.

الجواب: هي كل شكوى مكتوبة من أيّ موظّف أو فرد من أفراد المجتمع، بحيث تكون موجهة إلى رئيس بمرتبة أعلى، بشأن قرار إداري صادر بصفة رسمية، ويعتبره المُتظلم يمسّ بشكل مباشر مصلحته الشخصية

2- اذكر نوعي رسالة التظلم.

الجواب: الظلم نوعان، النوع الأول أن يظلم الإنسان نفسه، والنوع الآخر أن يظلم الإنسان غيره من بني البشر أو حتى مخلوقات الله الأخرى. لو تمعنا في النوع الأول وكيف يظلم الإنسان نفسه، لوجدنا أن أكبر عدو للإنسان هو ذاته، حيث نترك أنفسنا جاهلة غير واعية، تسلك طريق الظلمات مُتخبطة في هذه الحياة، تتحكّم بها أهواؤها دون ضبطٍ أو سيطرة منا. أما النوع الثاني، فهو أن تؤذي الآخرين إيذاءً نفسياً، أو جسدياً، أو مادياً، وأن تبطش بهم، وتأخذ حقوقهم، وتحرمهم منها، أو أن تسيء إلى بعضهم بالقول الجارح، ممّا يترك أثراً سلبياً في نفوسهم، ويولد الحقد والكراهية بينهم. فيصبح لدى الفرد منهم ردُّ فعلٍ عكسيّ، وفقدان الثقة بالآخرين، فيرغب بالانتقام، وبذلك ينتشر ظلمٌ أكثر وفساد أكبر.

Module 3 أدوات البحث العلمي (لاستبيان والرأي العام)

Unit 1: الاستبيان

Unit 2: الاستبيان: تصميمه والعوامل المؤثرة في إعداده

Unit 3: الرأي العام

Unit 4: عملية التأثير في الرأي العام: (العناصر الخارجة عن الجمهور)

Unit 5: عملية التأثير في الرأي العام: (العناصر المرتبطة بالجمهور)

Unit 1: الاستبيان

1.1 Introduction

1.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب تعريف الاستبيان بصحة 100%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر خطوات إعداد الاستبيان بصحة 90 %
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أنواع الاستبيان بصحة 80%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشرح المراد بالأسئلة المفتوحة 80%
- 5- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشرح المراد بالاستبيان المقيد المفتوح 80%
- 6- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر أقسام الاستبيان الثلاثة 80%
- 7- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر طرق إرسال الاستبيان بصحة 80%

1.3 Main Content

3.3.1 التعريف

3.3.2 خطوات الاستبيان

3.3.3 أنواع الاستبيان من حيث الأسئلة

الشروط الواجب مراعاتها أثناء إعداد

3.3.4 الاستبيان

3.3.5 طرق إرسال الاستبيان

3.3.6 مزايا الاستبيان

3.3.7 عيوب الاستبيان عامة

1.4 Conclusion

1.5 Summary

1.6 References/Further Reading

1.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

1.1 Introduction

تعتبر عملية بناء أداة الدراسة واستخدام نتائجها في البحث العلمي ليس بعملية بسيطة، فكل أداة من أدوات الدراسة تتم على عدة مراحل وكل مرحلة من هذه المراحل تحتاج إلى خبرات ودراسة، ولهذا يجب عليك أيها الطالب معرفة كيفية استخدام الاستبيان كأداة بحث علمي تتسلح به للقيام بأطروحة آخر السنة الدراسية. وذلك من خلال معرفة خطوات إعداده والشروط الواجب مراعاتها وطرق توزيعها إضافة إلى مزاياها وعيوبها.

1.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب تعريف الاستبيان بصحة 100%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر خطوات إعداد الاستبيان بصحة 90 %
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أنواع الاستبيان بصحة 80%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشرح المراد بالأسئلة المفتوحة 80%
- 5- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشرح المراد بالاستبيان المقيد المفتوح 80%
- 6- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر أقسام الاستبيان الثلاثة 80%
- 7- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر طرق إرسال الاستبيان بصحة 80%

1.3 Main Content

1.3.1 التعريف

هناك عدة تعاريف للاستبيان نذكر منها:
يعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في إستمارة ترسل لأشخاص المعنيين عن طريق البريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع و تأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق . و الأسلوب المثالي في الاستبيان هو أن يحمله الباحث بنفسه إلى الأشخاص ويسجل بنفسه الأجوبة و الملاحظات التي تثري البحث.
أ- أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبيرة التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث.

- ب- مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين.
- ث- وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد ، ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمستجيب.
- ج- أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.

1.3.2 خطوات إعداد الاستبيان

- إن عملية الاستبيان تتطلب وضع أسئلة من خلال الخطوات التالية:
- أ- تحديد موضوع الدراسة بشكل عام والموضوعات الفرعية المنبثقة عنه ، مثال ذلك: دراسة الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية للطلبة وهيئة التدريس ، حيث يتم تحديد هذه الخدمات وتقسيمها إلى خدمات الإعارة والخدمات المرجعية ، والخدمات الإعلامية ... إلخ
- ب- يتم صيغة مجموعة من الأسئلة حول كل موضوع فرعي بحيث تكون جميع هذه الأسئلة ضرورية وغير مكررة.
- ت- إجراء اختبار تجريبي على الاستبيان عن طريق عرضه على عدد غير محدد من أفراد مجتمع الدراسة قبل اعتمادها بشكلها النهائي ، والطلب منهم التعليق عليه وبيان الأسئلة الغامضة أو غير المفهومة ، ومدى تغطية الاستبيان لموضوع الدراسة ، واقتراح أسئلة إضافية لم ترد في الاستبيان ، ويجب كذلك عرض الاستبيان على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال البحث العلمي.
- ث- تعديل الاستبيان بناء على الاقتراحات السابقة وطباعته بشكله النهائي ، متضمنا مقدمة عامة و فقرات الاستبيان.

ج- توزيع الاستبيان على عينة الدراسة بالطرق المناسبة.

أنواع الاستبيان من حيث الأسئلة

1.3.3

يمكن للباحث أن يستخدم في مجال الاستبيان أنواعا مختلفة من الأسئلة ، ويعتمد ذلك

على طبيعة الدراسة ، وإمكانات الباحث ومهنته في منهج البحث ، وطبيعة عينة الدراسة

، وبشكل عام تقسم الأسئلة إلى:

أ- الأسئلة المغلقة (الاستبيان المقيد)

الاستبيان المقيد هو الذي يكتب فيه تحت كل سؤال عدد من الإجابات ، وعلى المجيب أن يختار أحدها أو بعضها.

ويمتاز هذا النوع من الأسئلة بالميزات الإيجابية التالية:

* الإجابات محددة وموحدة مما يمكن الباحث من أن يقارن بسهولة.
* سهولة عملية تصنيف وتبويب وتحليل الإجابات ، مما يؤدي إلى التقليل من الكلفة

المالية وكذا يوفر الوقت على الباحث.

* وضوح المعاني والدلالات ، وتقليل الحيرة والغموض لدى المستجيب.
* اكتمال الإجابات نسبيا ، والحد من بعض الإجابات غير المناسبة.
* سهولة التعامل مع الأسئلة التي تحتوي إجاباتها على أرقام مثل العمر والدخل.
* ارتفاع نسبة الردود على الاستبيان.
أما عيوب هذا النوع ، فيعاب على الأسئلة المغلقة أنها تقيد المبحوث في إجابات محددة

مسبقا ، كما أن الباحث قد يغفل بعض الإجابات أو الخيارات أحيانا ، وهنا ينبغي أن يضع

خيارا أخيرا من نوع (: غير ذلك : أرجوا التحديد)

2- الأسئلة المفتوحة (الاستبيان المفتوح)

وهنا يكون للمجيب مطلق الحرية في الإجابة على الأسئلة وفي هذه الحالة قد تأتي الإجابات متنوعة تتوعا واسعا. إذن هنا تكون الحرية في الإجابة على الأسئلة متروكة للمبحوث ، بطريقته ولغته

وأسلوبه الخاص الذي يراه مناسباً. ويكون استخدام هذا النوع من الأسئلة عندما لا يكون لدى الباحث معلومات موسعة وتفصيلية ومعقدة حول الظاهرة المدروسة أو المشكلة. وهذا النوع من الأسئلة يمتاز بأنه لا يقيد المبحوث بأجوبة محددة ، بل تكون له الحرية في كتابة ما يراه مناسباً من المعلومات.

أما عيوب الأسئلة المفتوحة ، فإنه قد يجيب المبحوث على السؤال بطريقة مختلفة إذا لم يفهمه ، كما أن هناك صعوبة في تصنيف الإجابات وتحليلها من قبل الباحث.

3- الاستبيان المقيد المفتوح (الأسئلة المغلقة المفتوحة)

وهذا النوع من الاستبيان يجمع بين النوعين السابقين فيختار الإجابة الملائمة ويعلق عليها حسب ما يبدو له من آراء. إذن ، يطرح الباحث في البداية سؤالاً مغلقاً ، أي يحدد فيه الإجابة المطلوبة وقيد المبحوث باختيار الإجابة ، وبعد ذلك يتبعه بسؤال مفتوح يطلب فيه الإجابة ، وبعد ذلك يتبعه

بسؤال مفتوح يطلب فيه من المبحوث توضيح أسباب اختياره للإجابة العينة ، ويمتاز هذا النوع بأنه يجمع بين الاستبيان المقيد والاستبيان المفتوح. مثال:
أ- هل تعتقد أن النشاط البدني يخفف من الضغط النفس

() نعم - () لا

إذا كانت الإجابة (لا) ، فما هو البديل ؟

ب- هل تعتقد بوجود عوائق لممارسة النشاط البدني ؟

() نعم - () لا

إذا كانت الإجابة (نعم) ، فما هي أهم هذه العوائق ؟

الشروط الواجب مراعاتها أثناء إعداد

1.3.4 الاستبيان

هناك شروط شكلية وأخرى موضوعية يجب توافرها:

أ- **الشروط الشكلية:**

تتمثل الشروط الشكلية فيما يلي:

* تقديم الاستبيان في شكل مطبوع طباعة واضحة ولانقة.

* يجب أن يقسم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء:

= المقدمة : وتتضمن التعريف بالباحث وأهمية البحث ، مع إعطاء ضمانات حول سرية

المعلومات.

= معلومات وإرشادات حول تعبئة الاستبيان ، وهذا يدرج الباحث عنوانه لكي

يستطيع

المجيب الاتصال به من أجل الاستفسار.

= المتن : يتضمن الأسئلة الموجهة للمبحوث.

ب- **الشروط الموضوعية:**

* يجب صياغة الأسئلة بشكل واضح وبلغة تتناسب مع مستوى المبحوثين.

* تجنب استخدام تعابير ومصطلحات غامضة ، أو تحتمل أكثر من تفسير ، وفي حالة

ورود مثل هذه المصطلحات فعلى الباحث تعريفها لإزالة هذا الغموض.

- * أن يكون طول السؤال مناسباً، ويجب تجنب الأسئلة الطويلة التي قد تضلل المبحوث
- * التدرج في طرح الأسئلة من السهلة إلى الصعبة ومن العامة إلى الشخصية أو الخاصة
- * يجب أن يعالج السؤال مشكلة واحدة أو ظاهرة واحدة ويجب تجنب الأسئلة التي تتطرق لأكثر من مشكلة أو موضوع واحد في نفس السؤال.

طرق إرسال

الاستبيان 1.3.5

- يرسل الاستبيان إما باليد أو بواسطة البريد التقليدي أو عن طريق الهاتف أو عن طريق البريد الإلكتروني.
- أ- **باليد مباشرة:** وتمتاز هذه الطريقة بسهولة وقلّة تكلفتها، وإمكانية الحصول على جميع الاستبيانات الموزعة كاملة ، وتوضيح بعض الأسئلة التي قد لا يفهمها المبحوث.
- ب- **بواسطة البريد التقليدي:** تمتاز هذه الطريقة بإمكانية تغطية مناطق واسعة ومتباعدة ، وعدد كبير من الأفراد بتكلفة قليلة وجهد قليل ، كما تعطي هذه الطريقة الفرصة للمبحوث للإجابة على أسئلة الاستبيان في الوقت الذي يريده دون تأثير من الباحث ، غير أنه يعاب على هذه الطريقة انخفاض نسبة الردود ، وغياب الفرصة لتوضيح بعض الأسئلة التي يمكن أن تكون غير واضحة للمبحوث.
- ت- **عن طريق الهاتف:** تمتاز هذه الطريقة بسهولة وإمكانية مقابلة أفراد في مناطق مختلفة من العالم ، غير أنها مكلفة ، وتتطلب وجود الشخص في الوقت المحدد ، وتوافر أجهزة لدى الطرفين.
- ث- **عن طريق البريد الإلكتروني:** هذه الطريقة تسمح بتوزيع الاستبيان إلى أي شخص في العالم عن طريق شبكة الانترنت التي توفر خدمة البريد الإلكتروني ، إلا أنها تقتصر على

الأفراد الذين ليهم مثل هذه الخدمة ، كما أن نسبة الردود قد لا تكون مرتفعة.

3.6 مزايا الاستبيان

1.

للاستبيان مزايا تتمثل في:

* توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث في عملية جمع المعلومات ، خاصة إذا كان

الاستبيان قد أرسل بالبريد.

* الوصول إلى كم هائل من المبحوثين في مختلف مناطق العالم وفي فترة زمنية معقولة ،

خاصة مع توفر البريد السريع وخاصة البريد الإلكتروني.

* إجراء مسح من خلال برنامج المسح عبر الإنترنت سريع حقاً وفعال من حيث التكلفة، يوفر لك مجموعة غنية من الميزات لتصميم بيانات الاستجابة وتوزيعها وتحليلها.

* يمكن تخصيص تصميم استبيانات ليعكس صوت علامتك التجارية، وبالتالي يمكن استخدامه لتعزيز صورة علامتك التجارية

* يمكن مقارنة الردود بالبيانات التاريخية وفهم التحول في اختيارات وخبرات المستجيبين.

* يمكن للمستجيبين الإجابة على الاستبيان دون الكشف عن هويتهم، وأيضاً تتوافق العديد من برامج المسح مع أنظمة أمان البيانات والخصوصية الرئيسية.

عيوب الاستبيان عامة

1.3.7

للاستبيان عيوب ، فعلى الرغم من مزاياه كأداة لجمع المعلومات ، إلا أن لها بعض

العيوب التي يجب على الباحث أن يقلل منها ما أمكن ، ومن العيوب:

أ- قلة الكشف عن الصدق والثبات.

ب- تأثر صدق الاستبيان بمدى تقبل المستجيب لها.

ت- يتأثر صدق الإجابة بوعي الفرد المستجيب ودرجة اهتمامه بالظاهرة أو المشكلة أو

البحث.

ث- قد يترك المبحوث (المستجيب) عدداً من فقرات الاستبيان دون إجابة ، دون أن يعرف

الباحث السبب وراء ذلك

- 1- عرّف الاستبيان
- 2- اذكر خطوات إعداد الاستبيان
- 3- اذكر أنواع الاستبيان
- 4- اشرح المراد بالأسئلة المفتوحة
- 5- اشرح المراد بالاستبيان المقيد المفتوح
- 6- اذكر أقسام الاستبيان الثلاثة
- 7- اذكر الميزات الإيجابية للأسئلة المغلقة للاستبيان
- 8- اذكر السلبيات والإيجابيات للأسئلة المفتوحة
- 9- اذكر الشروط الشكلية لإعداد الاستبيان
- 10- الشروط الموضوعية لإعداد الاستبيان
- 11- اذكر طرق إرسال الاستبيان
- 12- اذكر مزايا الاستبيان
- 13- اذكر معايب الاستبيان

1.4 Conclusion

إنّ الاستبيان أداة بحثية مهمة يستخدمها الباحث في جمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحثه. ويقوم بوضع أسئلة الاستبيان بطرق محددة ويوصلها إلى عدد من الأشخاص محدد مناسبة أعمارهم وصفاته للبرامج، ثم تجمع أوراق الاستبيان ويقوم المستبين بتحليل الأجوبة تصديقا أو مخالفة للفروض.

1.5 Summary

بدأنا هذه الوحدة بتعريف الاستبيان تعريفات متنوعة، ومنها أنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في إستمارة ترسل لأشخاص معينين عن طريق البريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع و تأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق، ثم انتقلنا منه إلى شرح خطوات إعداد الاستبيان، ثم ذكرنا أنواع الاستبيان من حيث الأسئلة فوجدنا منها الأسئلة المغلقة والمفتوحة، والمغلقة المفتوحة معا، كما ذكرنا الشروط التي يجب مراعاتها في إعداد الاستبيان، ومنها الشروط الشكلية والموضوعية. ثم عكفنا على طرق إرسال الاستبيان فذكرنا منها المرسل بيد و بواسطة البريد التقليدي أو الإلكتروني أو الهاتف. وذيّلنا الدرس بمزايا الاستبيان ومعاييبها.

1.6 References/Further Reading

1- أبو حطب فؤاد و صادق أقال :مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية

والتربوية والاجتماعية . . دار وائل للنشر 1991 ,

2- قنديلجي عامر إبراهيم :البحث العلمي , ط. 2. دار المعرفة العلمية 2001 ,

3- النجار فايز جمعه صالحو آخرون: أساليب البحث العلمي- منظور تطبيقي -ط 1, دار

المعرفة 2001 ,

4- عليان ربحي مصطفى غنيم و عثمان محمد: أساليب البحث العلمي - الأسس النظرية

والتطبيقية العملي - ط 2, دار صفاء للنشر والتوزيع __2001 ,

1.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment Tests

1- عرّف الاستبيان.

الجواب: يعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في إستمارة ترسل لأشخاص المعنيين عن طريق البريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع و تأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق . و الأسلوب المثالي في الاستبيان هو أن يحمله الباحث بنفسه إلى الأشخاص ويسجل بنفسه الأجوبة و الملاحظات التي تثري البحث. أ- أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبيرة التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها

بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث.

ب- مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين

حول ظاهرة أو موقف معين.

ث- وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من

قبل عينة ممثلة من الأفراد ، ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمستجيب.

ج- أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.

2- اذكر خطوات إعداد الاستبيان.

الجواب: إن عملية الاستبيان تتطلب وضع أسئلة من خلال الخطوات التالية:
أ- تحديد موضوع الدراسة بشكل عام والموضوعات الفرعية المنبثقة عنه ، مثال ذلك: دراسة الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية للطلبة وهيئة التدريس ، حيث يتم تحديد هذه الخدمات وتقسيمها إلى خدمات الإعارة والخدمات المرجعية ، والخدمات الإعلامية ... إلخ
ب- يتم صيغة مجموعة من الأسئلة حول كل موضوع فرعي بحيث تكون جميع هذه الأسئلة

ضرورية وغير مكررة.

ت- إجراء اختبار تجريبي على الاستبيان عن طريق عرضه على عدد غير محدد من أفراد مجتمع الدراسة قبل اعتمادها بشكلها النهائي ، والطلب منهم التعليق عليه وبيان الأسئلة الغامضة أو غير المفهومة ، ومدى تغطية الاستبيان لموضوع الدراسة ، واقتراح أسئلة إضافية لم ترد في الاستبيان، ويجب كذلك عرض الاستبيان على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال البحث العلمي.
ث- تعديل الاستبيان بناء على الاقتراحات السابقة وطباعته بشكله النهائي ، متضمنا مقدمة

عامة و فقرات الاستبيان.

ج- توزيع الاستبيان على عينة الدراسة بالطرق المناسبة.

الاستبيان: تصميمه والعوامل المؤثرة في إعداده Unit 2:

2.1 Introduction

2.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشير إلى الخبرات اللازمة للباحث قبل استخدام الاستبيان بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر مراحل بناء الاستبيان بصحة 80 %
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب عدّ العوامل تتحكم في الاستبيان بصحة 80%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب تلخيص خطوات إعداد الاستبيان بصحة 80%
- 5- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أنواع الاستبيان بصحة 80%

2.3 Main Content

2.3.1 المقدمة

2.3.2 مراحل بناء الاستبيان

2.3.3 عوامل تتحكم في الاستبانة

2. 3.4 خطوات إعداد الاستبيان

2.3.5 أنواع الاستبيان

2.4 Conclusion

2.5 Summary

2.6 References/Further Reading

2.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

2.1 Introduction

أيها الطالب أنت درست عن الاستبيان كأداة بحث علمي يتسلح به الطالب للقيام بأطروحة آخر السنة الدراسية. وذلك من خلال معرفة خطوات إعداده والشروط الواجب مراعاتها وطرق توزيعها إضافة إلى مزاياها وعيوبها، وفي هذه الوحدة ستدرس نفس الاستبيان ولكن في صورة أخرى بداية من المقدمة ومراحل بنائه والعوامل المتحكمة فيه والخطوات في إعداده وأنواعه.

2.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشير إلى الخبرات اللازمة للباحث قبل استخدام الاستبيان بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر مراحل بناء الاستبيان بصحة 80%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب عدّ العوامل تتحكم في الاستبيان بصحة 80%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب تلخيص خطوات إعداد الاستبيان بصحة 80%
- 5- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر أنواع الاستبيان بصحة 80%

2.3 Main Content

2.3.1 المقدمة

فلا يمكن أن يقوم الباحث بإجراء أداة من أدوات الدراسة وهو ليس لديه أدنى فكرة أو خلفية مسبقة عن طريقة إعدادها، وإلا لا يمكن أن يحصل على أي فائدة من تنفيذ أدوات الدراسة للبحث العلمي، لا يمكن للباحث الحصول على النتائج وكافة ما يريد من أدوات الدراسة إلا إذا قام بإعدادها وتنفيذها على أكمل وجه، فلا بد أن يكون الباحث على دراية فيما يلي بأدوات الدراسة:

- لا بد أن يكون الباحث على علم بأهداف استخدام أدوات الدراسة في البحث العلمي.
- لا بد أن يكون الباحث على علم بكيفية استخدام أدوات الدراسة في البحث العلمي.
- لا بد أن يكون الباحث على علم بكيفية تحديد أداة الدراسة الملائمة لموضوع دراسة البحث العلمي.
- لا بد أن يكون الباحث على علم بماذا تلزم أداة الدراسة التي قام باختيارها لإجراء الدراسة بالبحث العلمي.
- لا بد أن يكون الباحث على علم بماهية أنواع كل أداة من أدوات الدراسة المستخدمة في البحث.

- لابد أن يكون الباحث على علم بأساليب بناء أدوات الدراسة في البحث.
 - لابد أن يكون الباحث على علم بطبيعة الأسئلة التي تتوافق مع كل أداة من أدوات دراسة البحث.
 - لابد أن يكون الباحث على علم بكيفية استخلاص النتائج من أدوات الدراسة، وكيفية تحليل هذه النتائج، وكيفية عرض هذه النتائج في البحث العلمي.
- فمن أدوات الدراسة التي سوف نتعرف عليها في هذا المقال الاستبيان، وذلك لأهميتها في جمع المعلومات والبيانات الخاصة في مواضيع البحث العلمي وتقديمها لنتائج سليمة. وتمر بناء الاستبانة بخمس مراحل رئيسية تنقسم إلى مراحل فرعية، سنتعرف عليهم فيما يلي:

مراحل بناء الاستبيان

2.3.2

المرحلة الرئيسية الأولى من مراحل بناء الاستبانة هي مرحلة تجهيز المعلومات، ويتم فيها تحضير المعلومات التي ما يريد الباحث الحصول عليها لاستخدامها في البحث العلمي.

المرحلة الرئيسية الثانية من مراحل بناء الاستبانة هي مرحلة إعداد الاستبيان: وهي المرحلة التي سنقوم بالتعرف عليها في النقاط الآتية.

المرحلة الرئيسية الثالثة من مراحل بناء الاستبانة هي مرحلة تنفيذ الاستبيان: وهي المرحلة الأهم التي تضمن للباحث حصوله على كافة المعلومات والبيانات التي يلزمه استخدامه في البحث العلمي، فهذه المرحلة تضم المراحل الآتية:

- مرحلة طباعة الاستبيان.
- مرحلة توزيع الاستبيان على أفراد العينة.
- مرحلة تطبيق الاستبيان على أفراد العينة.
- مرحلة متابعة تطبيق الاستبيان.
- مرحلة جمع الاستبيان، وهنا لابد من التأكد على أن عدد الاستبيانات التي تم توزيعها مساوية لعدد الاستبيانات التي تم جمعها.

المرحلة الرئيسية الرابعة من مراحل بناء الاستبانة هي مرحلة تحليل بيانات الاستبيان يدويا أو إلكترونيا. سوف نقوم أيضاً بالتحدث عنها في هذا المقال.

المرحلة الرئيسية الخامسة من مراحل بناء الاستبيان هي مرحلة نتائج الاستبيان التي تم التوصل إليها، وتعتبر مرحلة كتابة النتائج في البحث آخر مراحل بناء

الاستبانة وعرض النتائج في البحث، كما أنها سوف نتناولها من ضمن مواضيع المقال.

عوامل تتحكم في الاستبانة

2.3.3

تعتمد مرحلة إعداد الاستبيان بشكل كامل ورئيسي على الباحث لأنه هو الشخص الوحيد القائم بعملية إعداد الاستبانة وهو الشخص الذي يعرف ماذا يريد من الاستبيان، ولكن توجد عدة عوامل تتحكم في إعداد الاستبانة فمن ضمن هذه العوامل التالي:

- عينة المجتمع: وهو العامل الأكبر المتحكم في إعداد الاستبيان؛ وذلك لأنه هو أساس الاستبيان وأساس العثور على المعلومات منهم، فهم الأفراد المعنيين، لذلك يتم صياغة الأسئلة بما يتناسب مع مستوى وقدرات أفراد هؤلاء العينة.
- موضوع دراسة البحث العلمي: بما أن أسئلة الاستبيان هي ما تناقش محاور موضوع دراسة البحث العلمي، ومن خلالها يتم العثور على المعلومات والبيانات التي تلزم دراسة البحث العلمي، فهي تعتبر من العوامل التي تتحكم في الاستبيان، وذلك لأن موضوع الدراسة في الاستبيان هو ما يحدد طبيعة الأسئلة في الاستبيان. فإذا كان موضوع البحث يحتاج إلى وصف يستخدم الباحث الاستبيانات ذات الأسئلة المفتوحة، بينما في حين كان موضوع البحث العلمي لا يحتاج إلى إجابات مفسرة، يقوم الباحث بإعداد استبانة ذات أسئلة مغلقة أو متنوعة تمكن الباحث من الحصول على معلومات البحث.

خطوات إعداد

2.3.4 الاستبيان

أما من حيث خطوات إعداد الاستبيان فهي كالتالي:

- الخطوة الأولى من خطوات إعداد الاستبانة هي كتابة الباحث الأهداف من الاستبيان.

- الخطوة الثانية هي كتابة البيانات الشخصية في الاستبيان.
- الخطوة الثالثة صياغة لأسئلة الاستبيان.
- الخطوة الرابعة تصميم الباحث فقرات الاستبيان.
- الخطوة الخامسة ترتيب وتنسيق الباحث لأسئلة الاستبيان.
- الخطوة السادسة مراجعة الاستبيان والتدقيق اللغوي والنحوي والإملائي للاستبانة.
- الخطوة السابعة تحكيم الاستبيان.
- الخطوة الثامنة تعديل الاستبيان.
- الخطوة التاسعة إخراج الاستبيان بشكلها النهائي.

تحليل الاستبيان يدويا

2.3.5

أما من حيث خطوات إعداد الاستبيان فهي كالتالي:

- الخطوة الأولى من خطوات إعداد الاستبانة هي كتابة الباحث الأهداف من الاستبيان.
- الخطوة الثانية هي كتابة البيانات الشخصية في الاستبيان.
- الخطوة الثالثة صياغة لأسئلة الاستبيان.
- الخطوة الرابعة تصميم الباحث فقرات الاستبيان.
- الخطوة الخامسة ترتيب وتنسيق الباحث لأسئلة الاستبيان.
- الخطوة السادسة مراجعة الاستبيان والتدقيق اللغوي والنحوي والإملائي للاستبانة.
- الخطوة السابعة تحكيم الاستبيان.
- الخطوة الثامنة تعديل الاستبيان.
- الخطوة التاسعة إخراج الاستبيان بشكلها النهائي.

العوامل المؤثرة في تصميم وإعداد

2.3.6 الاستبيان

من الضروري أن يكون الاستبيان قد تمّ تصميمه بشكل جيد، لذا هناك عدد من العوامل الهامة في تصميم الاستبيان التي سوف نتطرق إليها من خلال النقاط الرئيسية التالية، وشرحها بشكل مبسط، لتتمكن أيها الطالب من تصميم الاستبيان بشكل جيد وبالتالي الحصول على أكبر عدد من المعلومات والبيانات التي تريدها، وهي التالية:

العامل الأول: الأهداف الخاصة بتصميم الاستبيان والهدف الناتج من إعداد وتصميم الاستبيان: تأكد أيها الطالب من أن جميع الأسئلة المطروحة في الاستبيان تتناول أهداف البحث، ومع ذلك استخدم ميزة واحدة فقط من البنية التي تقوم بالتحقيق فيها لكل عنصر من عناصر الاستبيان.

العامل الثاني: الطول المتعلق بتصميم الاستبيان والذي يمكنك التحكم فيه عند إعداد وتصميم الاستبيان: كلما طالت مدة الاستبيان قل احتمال إكمال الأشخاص المستجيبين لها، فيجب أن تكون الأسئلة في الاستبيان قصيرة وواضحة، وأن تكون في صميم الموضوع، فيجب عليك أيها الباحث عند تصميم الاستبيان حذف أي أسئلة / عناصر غير ضرورية.

العامل الثالث: ترتيب الأسئلة عند تصميم الاستبيان:

- يجب أن تقدم أيها الطالب الأسئلة بشكل منطقي من الأقل حساسية إلى الأكثر حساسية، والأسئلة من الواقعي والسلوكي إلى المعرفي، ومن الأعم إلى الأكثر تحديداً.
- يجب عليك التأكد من أن الإجابة على السؤال لا تتأثر بالأسئلة السابقة.
- يجب أن تعمل على أن تكون أسئلة الاستبيان بسيطة ودقيقة وسهلة الفهم.

العامل الرابع: المصطلحات التي تحويها الاستبيان:

- يجب أن تعمل أيها الباحث على أن يكون هناك حد أدنى من المصطلحات التقنية.
- يجب أن تكون لغة الاستبيان مناسبة لمفردات مجموعة الأشخاص المستجيبين الذين تتم دراستهم.
- استخدم أيها الباحث العبارات التي يتم تفسيرها بنفس الطريقة من قبل أعضاء مجموعات سكانية مختلفة من السكان المعنيين، على سبيل المثال، يجب عليك أيها الباحث تغيير لغة الأسئلة لتناسب مع الخلفية الاجتماعية لسن المستجيب / المستوى التعليمي / الطبقة الاجتماعية للمستجيبين / العرق إلخ.

العامل الخامس: طريقة تصميم وعرض الاستبيان: تأكد أيها الطالب من أن تبدو طريقة التصميم والعرض احترافية، وأدخل تعليمات واضحة وموجزة، وإذا تم إرساله عبر البريد فتأكد من أن المغلف لا يعني أن البريد غير المهم.

العامل السادس: قضايا أخلاقية:

- يجب عليك أيها الطالب التأكد من الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات التي قدمها المستجيب، مثل الاسم والعنوان وما إلى ذلك، وهذا يعني أن الاستبيانات جيدة للبحث في الموضوعات الحساسة حيث سيكون المستجيبون أكثر صدقاً عندما لا يمكن تحديدهم.
- يجب أن تقلل أيها الطالب الباحث من الحفاظ على سرية الاستبيان أيضاً من احتمالية حدوث أي ضرر نفسي، مثل الإحراج.
- يجب على المستجيبين تقديم الموافقة المستنيرة قبل إكمال الاستبيان، ويجب أن يكونوا على دراية بأن لديهم الحق في سحب معلوماتهم في أي وقت أثناء المسح / الدراسة.

العامل السابع: دراسة الطيار (دراسة تدريبية): قم أيها الطالب بإجراء دراسة تدريبية على نطاق صغير للتأكد من فهم الأشخاص المستجيبين للأسئلة، سيتمكن الأشخاص أيضاً من تقديم تعليقات صادقة مفصلة حول تصميم الاستبيان.

فوائد الدراسة التجريبية

الدراسة التجريبية هي ممارسة / دراسة صغيرة أجريت قبل الدراسة الرئيسية، يسمح لك بتجربة الدراسة مع عدد قليل من المستجيبين بحيث يمكن إجراء التعديلات قبل الدراسة الرئيسية، مما يوفر الوقت والمال، فمن المهم إجراء دراسة تجريبية للاستبيان للأسباب التالية:

1. لتتحقق من فهم المستجيبين للمصطلحات المستخدمة في الاستبيان.
2. لتتحقق من أن الأسئلة العاطفية لم يتم استخدامها لأنها تجعل الناس دفاعيين ويمكن أن تبطل إجاباتهم.
3. لتتحقق من عدم استخدام الأسئلة الرئيسية لأنها قد تؤدي إلى تحيز إجابة المستجيب.
4. لتأكد من إمكانية ملء الاستبيان في إطار زمني مناسب (أي أنه ليس طويلاً جداً).

أنواع الاستبيان

2.3.7

أنواع الاستبيان من حيث الأساس

أفضل طريقة لفهم كيفية عمل الاستبيانات هي رؤية أنواع الاستبيانات المتاحة، وهي ما يلي:

- استبيان رضا العملاء: يمكنك استخدام هذا النوع من الاستبيانات في أي موقف حيث يوجد تفاعل بين العميل والمنظمة، على سبيل المثال يمكنك إرسال استبيان رضا العملاء بعد أن يأكل شخص ما في مطعمك، يمكنك استخدام الاستطلاع لتحديد ما إذا كان الموظفون يقدمون خدمة عملاء ممتازة وما إذا كانت التجربة العامة إيجابية.
- استبيان الرضا عن استخدام المنتج: يمكنك استعمال استبيان بحث استخدام المنتج لفهم اتجاهات الاستخدام لمنتجك والمنتجات المماثلة بشكل أفضل، يسمح لك هذا أيضاً بجمع تفضيلات العملاء حول أنواع المنتجات التي يستمتعون بها أو يرغبون في رؤيتها في السوق.
- استبيان تقييم اتصالات الشركة: على عكس الأنواع الأخرى من أمثلة الاستبيان، ينظر تقييم اتصالات الشركة في كل من الاتصالات الداخلية والخارجية، يمكنك استخدامه أيها الطالب للتحقق مما إذا كانت سياسات المنظمة يتم تطبيقها في جميع المجالات، سواء مع الموظفين أو العملاء.
- استبيان جمع المعلومات حول موضوع ما: يمكنك استخدام هذا النوع في حال لم تتوفر المعلومات التي تريدها في أي مصدر.

أنواع الاستبيانات من حيث التنظيم:

يمكن أن تكون الاستبيانات منظمة أو متدفقة حرّة، دعنا نلقي نظرة فاحصة على ما ينطوي عليه ذلك لاستطلاعاتك:

- الاستبيانات المنظمة: تستطيع أيها الطالب أن تجمع من خلال الاستبيانات المنظمة معلومات وبيانات كمية، حيث تقوم أيها الطالب بتصميم الاستبيان وإعداده لجمع معلومات دقيقة، كما أنه يبدأ في تحقيق رسمي، ويكمل البيانات والمعلومات، ويتحقق من المعلومات المتراكمة سابقاً، ويساعد على التحقق من صحة أي فرضية سابقة.
- الاستبيانات غير المنظمة: تستطيع أيها الباحث أن تجمع من خلال الاستبيانات غير المنظمة المعلومات والبيانات النوعية، فهنا تستخدم بنية أساسية، وبعض الأسئلة المتفرعة، ولكن لا شيء يحد من ردود المستجيب، فالأسئلة المفتوحة تستخدم بشكل أكبر لجمع معلومات وبيانات محددة من المستجيبين.

أنواع الأسئلة في الاستبيان:

يمكنك أيها الطالب استخدام أنواع أسئلة متعددة في الاستبيان، في الواقع يمكن أن يساعدك استخدام أنواع متعددة من الأسئلة في زيادة الإجابات على استبيان البحث الخاص بك لأنها تميل إلى إبقاء المستجيبين أكثر تفاعلاً.

بعض أنواع الأسئلة المستخدمة على نطاق واسع هي:

• الأسئلة المفتوحة: تساعدك أيها الطالب الأسئلة المفتوحة في جمع المعلومات والبيانات النوعية في استبيان حيث يمكن للمستجيب الإجابة في شكل حر مع قيود قليلة أو معدومة.

نقاط القوة للأسئلة المفتوحة في الاستبيان:

تمكنك من الحصول على بيانات نوعية ومعلومات غنية حيث تسمح الأسئلة المفتوحة للمستجيب بتوضيح إجابته، هذا يعني أن البحث يمكن أن يكتشف لماذا يتخذ المستجيب موقفاً معيناً.

نقاط الضعف للأسئلة المفتوحة في الاستبيان:

1-مضيعة للوقت لجمع المعلومات والبيانات، فيستغرق المستجيب وقتاً أطول لإكمال الأسئلة المفتوحة، هذه مشكلة حيث يمكن الحصول على حجم عينة أصغر.
2-تستغرق وقتاً طويلاً لتحليل البيانات والمعلومات، فهذا يعني أنك ستستغرق وقتاً أطول في تحليل المعلومات والبيانات النوعية حيث يتعين عليك قراءة كافة إجابات المستجيبين ومحاولة وضعها في فئات من خلال الترميز، وهو أمر غالباً ما يكون غير موضوعي وصعب، ومع ذلك فقد خصص سميث (1992) كتاباً كاملاً لقضايا تحليل المحتوى المواضيعي الذي يتضمن 14 نظاماً مختلفاً لتسجيل النقاط للأسئلة المفتوحة.

3- غير مناسب للمستجيبين الأقل تعليماً لأن الأسئلة المفتوحة تتطلب مهارات كتابة فائقة وقدرة أفضل على التعبير عن مشاعر المستجيب.

• الأسئلة ثنائية التفرع: السؤال ثنائي التفرع بشكل عام هو سؤال مغلق (نعم / لا) يمكنك استخدام هذا السؤال بشكل عام في حالة الحاجة إلى التحقق الأساسي من المعلومات، إنه أسهل شكل من أشكال الاستبيان.

• أسئلة الاختيار من متعدد: تعد أسئلة الاختيار من متعدد نوعاً مغلقاً من الأسئلة حيث يتعين على المستجيب تحديد إجابة واحدة (اختيار متعدد واحد) أو العديد من إجابات (اختيار متعدد الخيارات) من قائمة معينة من الخيارات، يتكون السؤال متعدد الخيارات من جذع (سؤال) غير كامل، وإجابة أو إجابات صحيحة،

وإجابات غير صحيحة، وبدائل قريبة، ومشتتات للانتباه، فبالطبع لا تحتوي جميع الأسئلة متعددة الخيارات على جميع أنواع الإجابات، على سبيل المثال، ربما لن تحصل أيها الطالب على إجابات خاطئة أو صحيحة إذا كنت تبحث عن رأي المستجيب.

• أسئلة القياس: تستند هذه الأسئلة إلى مبادئ مقياس القياس الأربعة - الاسمية والترتيبية والفاصلة والنسبة. بعض أنواع الأسئلة التي تستخدم الخصائص الأساسية لهذه المقاييس هي أسئلة ترتيب الرتب، أسئلة مقياس ليكرت، أسئلة المقياس التفاضلي الدلالي، وأسئلة المقياس الأساسي.

• أسئلة مصورة: هذا النوع من الأسئلة يسهل لك الاستخدام ويشجع المستجيبين على الإجابة، يعمل بشكل مشابه لسؤال متعدد الخيارات، يُسأل المستجيبون سؤالاً وخيارات الإجابة هي صور، يساعد ذلك المستجيبين على اختيار إجابة بسرعة دون الإفراط في التفكير في إجاباتهم، مما يمنحك أيها الطالب معلومات وبيانات أكثر دقة.

• أنواع الاستبيانات على أساس صورة الاستبيان وتوزيع الاستبيان:

يمكنك أيها الطالب إدارة الاستبيانات أو توزيعها في الأشكال التالية:

• استبيان الكمبيوتر: في هذا النوع يمكنك أيها الطالب أن ترسل للمستجيبين الاستبيان عبر البريد الإلكتروني أو الوسائط الأخرى عبر الإنترنت، هذه الطريقة بشكل عام فعالة من حيث التكلفة وموفرة للوقت، يمكن للمستجيبين الإجابة في أوقات الفراغ بدون الضغط على الإجابة على الفور، قد تكون الاستجابات أكثر دقة، ومع ذلك فإن العيب هو أن المستجيبين يمكنهم بسهولة تجاهل هذه الاستبيانات.

• استبيان هاتفي: تقوم أيها الطالب بإجراء مكالمات هاتفية مع المستجيب لجمع الردود مباشرة، تكون الاستجابات سريعة بمجرد أن يكون لديك مستجيب على الهاتف، ومع ذلك في كثير من الأحيان يتردد المستجيبون في إعطاء الكثير من المعلومات عبر الهاتف، كما أنها طريقة مكلفة لإجراء استبيان، لا يمكنك عادةً جمع العديد من الردود مثل الأنواع الأخرى من الاستبيانات، لذلك قد لا تمثل عينتك العدد الأكبر من السكان.

• الاستبيان الداخلي: يتم إجراء هذا النوع من الاستبيان بقيامك بزيارة منزل أو مكان عمل المستجيب. ميزة هذه الطريقة هي أن المستجيب في بيئة مريحة وطبيعية، ويمكن جمع المعلومات والبيانات المتعمقة، لكن العيب هو أنها مكلفة وبطيئة في التصرف.

• استبيان البريد: بدأت الاستبيانات البريدية قديمة ولكن لا تزال تستخدم في بعض دراسات أبحاث السوق، تتضمن هذه الطريقة قيامك بإرسال طلب استبيان جمع المعلومات والبيانات المادية إلى المستجيب الذي يمكن ملؤه وإعادة إرساله. وميزة هذه الطريقة هي أن المستجيبين يمكنهم إكمال ذلك في وقتهم الخاص للإجابة بصدق وبشكل كامل، العيب هو أن هذه الطريقة مكلفة وتستغرق وقتاً طويلاً، هناك أيضاً خطر كبير من عدم القدرة على جمع ردود كافية لتقديم رؤى قابلة للتنفيذ من البيانات والمعلومات.

Self-Assessment Tests

- 1- أشر إلى الخبرات اللازمة للباحث قبل استخدام الاستبيان
- 2- اذكر مراحل بناء الاستبيان
- 3- عدّ العوامل تتحكم في الاستبيان
- 4- لخص خطوات إعداد الاستبيان
- 5- ذكر أنواع الاستبيان
- 6- لخص خطوات إعداد الاستبيان
- 7- اذكر أنواع الاستبيان
- 8- اذكر فوائد الدراسة التجريبية على الاستبيان.
- 9- ما هي أنواع الاستبيان.

2.4 Conclusion

هذه الوحدة امتداد للوحدة الأولى في دراسة الاستبيان. ولعلك لاحظت أثناء قراءتك أنّ بعض الموضوعات في كلتا الوجدتين متشابهة ولكن معالجتهما للموضوع المشترك مختلفة. هذا مشعور في أنواع الاستبيان الذي عالجتها الوحدة الأولى بصورة مختلفة مما تناولتها الوحدة الثانية، وكذلك الأمر في خطوات إعداد الاستبيان في كلتا الوجدتين

2.5 Summary

المقدمة احتوت على المعلومات اللازمة على الباحث التسلح بها قبل أن يقوم بإجراء الاستبيان، ذلك أن كل أداة من أدوات الدراسة تتم على عدة مراحل وكل مرحلة من هذه المراحل تحتاج إلى خبرات ودراسة، وبعد المقدمة تناولنا مراحل بنا الاستبيان وهي خمسة، الأولى منها مرحلة تجهيز المعلومات، والثانية مرحلة إعداد الاستبيان، والثالثة مرحلة تنفيذ الاستبيان، والرابعة مرحلة تحليل بيانات الاستبيان يدويا أو إلكترونيا، والخامسة مرحلة نتائج الاستبيان، ثم تناولنا عوامل تتحكم في الاستبيان وهما عينة المجتمع وموضوع دراسة البحث العلمي، أما

خطوات إعداد الاستبيان فقد ذكرنا منها نقاط تسعة، كما ذكرنا خطوات تحليل الاستبيان يدويا، وسبعة عوامل تؤثر في تصميم وإعداد الاستبيان. إن الدراسة التجريبية على الاستبيان قبل الإخراج الأخير لتفيد من فهم المستجيبين للمصطلحات المستخدمة في الاستبيان، والتحقق من أن الأسئلة العاطفية لم يتم استخدامها، والتحقق من عدم استخدام الأسئلة الرئيسية، والتأكد من إمكانية ملء الاستبيان في إطار زمني مناسب. وللإستبيان أنواع من حيث الأساس ومن حيث التنظيم، أو على أساس صورة الاستبيان وتوزيع الاستبيان. إنَّ أسئلة الاستبيان إما مفتوحة أو ثنائية التفرع أو اختيار من متعدد، أو قياسية أو مصوّرة.

2.6 References/Further Reading

- أبو حطب فؤادو صادقاًمال :مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية . . دار وائل للنشر 1991 ,
- 2- قنديلجي عامر إبراهيم :البحث العلمي , ط. 2. دار المعرفة العلمية 2001 ,
- 3- النجار فايز جمعه صالحوآخرون: أساليب البحث العلمي- منظور تطبيقي - ط 1, دار المعرفة 2001 ,
- 4- عليان ربحي مصطفى غنيم وعثمان محمد: أساليب البحث العلمي - الأسس النظرية والتطبيقية العملي - ط 2, دار صفاء للنشر والتوزيع __ 2001 ,

2.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment Tests

- 1- أشر إلى الخبرات اللازمة للباحث قبل استخدام الاستبيان.
الجواب: فلا بد أن يكون الباحث على دراية فيما يلي بأدوات الدراسة:
- لا بد أن يكون الباحث على علم بأهداف استخدام أدوات الدراسة في البحث العلمي.
 - لا بد أن يكون الباحث على علم بكيفية استخدام أدوات الدراسة في البحث العلمي.
 - لا بد أن يكون الباحث على علم بكيفية تحديد أداة الدراسة الملائمة لموضوع دراسة البحث العلمي.

- لابد أن يكون الباحث على علم بماذا تلزم أداة الدراسة التي قام باختيارها لإجراء الدراسة بالبحث العلمي.
- لابد أن يكون الباحث على علم بماهية أنواع كل أداة من أدوات الدراسة المستخدمة في البحث.
- لابد أن يكون الباحث على علم بأساليب بناء أدوات الدراسة في البحث.
- لابد أن يكون الباحث على علم بطبيعة الأسئلة التي تتوافق مع كل أداة من أدوات دراسة البحث.
- لابد أن يكون الباحث على علم بكيفية استخلاص النتائج من أدوات الدراسة، وكيفية تحليل هذه النتائج، وكيفية عرض هذه النتائج في البحث العلمي.

2- اذكر مراحل بناء الاستبيان

الجواب:

المرحلة الرئيسية الأولى من مراحل بناء الاستبانة هي مرحلة تجهيز المعلومات، ويتم فيها تحضير المعلومات الي ما يريد الباحث الحصول عليها لاستخدامها في البحث العلمي.

المرحلة الرئيسية الثانية من مراحل بناء الاستبانة هي مرحلة إعداد الاستبيان: وهي المرحلة التي سنقوم بالتعرف عليها في النقاط الآتية.

المرحلة الرئيسية الثالثة من مراحل بناء الاستبانة هي مرحلة تنفيذ الاستبيان: وهي المرحلة الأهم التي تضمن للباحث حصوله على كافة المعلومات والبيانات التي يلزمه استخدامها في البحث العلمي، فهذه المرحلة تضم المراحل الآتية:

- مرحلة طباعة الاستبيان.
- مرحلة توزيع الاستبيان على أفراد العينة.
- مرحلة تطبيق الاستبيان على أفراد العينة.
- مرحلة متابعة تطبيق الاستبيان.
- مرحلة جمع الاستبيان، وهنا لابد من التأكد على أن عدد الاستبيانات التي تم توزيعها مساوية لعدد الاستبيانات التي تم جمعها.
- **المرحلة الرئيسية الرابعة** من مراحل بناء الاستبانة هي مرحلة تحليل بيانات الاستبيان يدويا أو إلكترونيا. سوف نقوم أيضاً بالتحدث عنها في هذا المقال.
- **المرحلة الرئيسية الخامسة** من مراحل بناء الاستبيان هي مرحلة نتائج الاستبيان التي تم التوصل إليها، وتعتبر مرحلة كتابة النتائج في البحث آخر مراحل بناء الاستبانة وعرض النتائج في البحث، كما أنها سوف نتناولها من ضمن مواضيع المقال.

Unit 3: الرأي العام

3.1 Introduction

3.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يعرّف الرأي العام بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشرح أصل الرأي العام وتأريخه بصحة 80%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب عدّ الأماكن التي نشأ فيها الرأي العام بصحة 80%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب تلخيص دور المفاهيم في نشأة الرأي العام بصحة 80%
- 5- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر تعريفات الرأي العام بصحة 80%

3.3 Main Content

- 3.3.1 تعريف الرأي العام
- 3.3.2 أصل الرأي العام وتأريخه
- 3.3.3 الرأي العام والاتجاه العام
- 3.3.4 أقسام الرأي العام وعناصره

3.4 Conclusion

3.5 Summary

3.6 References/Further Reading

3.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

3.1 Introduction

الرأي العام هو تكوين فكرة أو حكم على موضوع أو شخص ما، أو مجموعة من المعتقدات القابلة للنقاش وبذلك تكون صحيحة أو خاطئة، وتخص أعضاء في جماعة أو أمة تشترك في الرأي رغم تباينهم الطبقي أو الثقافي أو الاجتماعي، فيعترض ذلك مع الرأي الخاص الذي يشير إلى أمور ومسائل شخصية تتعلق بفرد واحد. هذا ما ستدرسه بالتفصيل أيها الطالب في هذه الوحدة.

3.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يعرف الرأي العام بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشرح أصل الرأي العام وتأريخه بصحة 80%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب عدّ الأماكن التي نشأ فيها الرأي العام بصحة 80%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب تلخيص دور المفاهيم في نشأة الرأي العام بصحة 80%
- 5- في نهاية الدرس يستطيع الطالب ذكر تعريفات الرأي العام بصحة 80%

3.3 Main Content

3.3.1 تعريفات الرأي العام

التعبير عن آراء جماعة من الأشخاص إزاء قضايا، مسائل أو مقترحات معينة تهمهم، سواء أكانوا مؤيدين أو معارضين لها، بحيث يؤدي موقفهم بالضرورة إلى التأثير السلبي أو الإيجابي على الأحداث بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في لحظة معينة من التاريخ .

- حكم عقلي يصدر من جمهور من الناس يشتركون بالشعور بالانتماء ويرتبطون بمصالح مشتركة إزاء موقف من المواقف أو تصرف من التصرفات أو مسألة من المسائل التي يثار حولها الجدل بعد مناقشة عقلية .
- الرأي الغالب أو الاعتقاد السائد أو إجماع الآراء أو الاتفاق الجماعي لدى غالبية فئات الشعب أو الجمهور تجاه أمر أو ظاهرة أو قضية أو موضوع معين يدور حوله الجدل، وهذا الإجماع له قوة وتأثير على القضية أو الموضوع الذي يتعلق به.
- مجموع معين من الأفكار **والمفاهيم** التي تعبر عن مواقف مجموعة أو عدة مجموعات اجتماعية إزاء أحداث أو ظواهر من الحياة الاجتماعية، إزاء نشاط الطبقات والأفراد .
- وجهات النظر والشعور السائد بين جمهور معين في وقت معين إزاء موقف أو مشكلة من المشكلات .
- اتجاهات ومواقف الناس إزاء موضوع معين حين يكون هؤلاء الناس أعضاء في نفس الجماعة المعينة .
- الرأي الذي ينتج عن المؤثرات وردود الأفعال المتبادلة بين أفراد أية جماعة كبيرة من الناس .
- اصطلاح مستخدم للتعبير عن مجموعة الآراء التي يدين بها الناس إزاء المسائل التي تؤثر في مصالحهم العامة والخاصة .
- الرأي المشترك خصوصاً عندما يظهر أنه رأي العامة من الناس.
- قبول وجهة نظر واحدة من بين وجهتي نظر متعارضتين أو وجهات نظر كثيرة متعارضة على حين أن كل واحدة منها تصلح لأن يتقبلها العقل الرشيد بوصفها وجهة النظر الوحيدة الصادقة.

أصل الرأي العام وتاريخه

3.3.2

اشتق مصطلح «الرأي العام» من نظيره الفرنسي *opinion publique* ، الذي استخدمه ميشيل دي مونتيني للمرة الأولى في عام (1588) في الإصدار الثاني لمقالاته الفصل الثاني والعشرين. يظهر المصطلح الفرنسي أيضاً في عام (1761) في رواية جولي، أو هيلويز الجديدة لجان جاك روسو تتضمن سالفات العبارة في الإنجليزية «الرأي العمومي» لويليم تيمبل (الذي يظهر في كتابه عن أصل الحكومة وطبيعتها الصادر عام (1672) و«قانون الرأي»

لجون لوك (الذي يظهر في عمله مقال خاص بالفهم البشري الصادر عام 1689م.

تأريخه: ويرجع ظهور الرأي العام بصفته قوة مهمة في المملكة السياسية إلى أواخر القرن السابع عشر، لكن اعتُبر أن الرأي يتمتع بأهمية استثنائية من قبل ذلك بكثير. كانت فاما بوبليكا أو فوكس إيت فاما كومونيس تتمتع بأهمية قانونية واجتماعية عظيمة منذ القرن الثاني عشر والثالث عشر فصاعدًا. في وقت لاحق، دعا ويليم شكسبير الرأي العام «بخليلة النجاح» واعتقد بليز باسكال أنه كان «ملكة العالم». في دراسته: مقال خاص بالفهم البشري، اعتبر جون لوك أن الإنسان خاضع لثلاث قوانين: القانون الإلهي، والقانون المدني، والأهم في رأي لوك، قانون الرأي أو السمعة. اعتبر الأخير صاحب الأهمية الأبلغ لأن المقت والرأي اللفظ يدفعان الأشخاص إلى الالتزام في سلوكهم بالمعايير الاجتماعية، لكنه مع ذلك لم يعتبر الرأي العام مصدر تأثير ملائمًا للحكومات.

في مقاله الصادر عام (1672) عن أصل الحكومة وطبيعتها، قدم ويليم تيمبل صيغة مبكرة لأهمية الرأي العام. لاحظ أنه: «وَقَتْمَا يَسْلَمُ عِدَدُ كَبِيرٍ مِنَ الْبَشَرِ حَيَوَاتِهِمْ وَثَرَوَاتِهِمْ تَسْلِيمًا مَطْلَقًا لِإِرَادَةِ شَخْصٍ وَاحِدٍ، لَا بَدَّ أَنْ قُوَّةَ الْعُرْفِ أَوْ الرَّأْيِ هِيَ الَّتِي تَخْضَعُ الْقُدْرَةُ لِلسُّلْطَةِ». اختلف تيمبل مع الرأي الشائع بأن أساسات الحكومة تكمن في العقد الاجتماعي واعتقد أن الحكومة قد سُمح لها بالوجود بسبب استحسان الرأي العام فقط.

كانت المتطلبات الأساسية لظهور الميدان العام هي زيادة مستويات التثقف التي حفّزها الإصلاح، ما شجع الأفراد على قراءة الكتاب المقدس باللهجة العامية، والصحافات المطبوعة سريعة التوسع. خلال القرن الثامن عشر، استُبدل بالأدب الديني الأدبُ الدنيوي، من روايات ونشرات. كانت مجتمعات القراءة والنوادي تنمو بالتزامن مع ذلك. افتُحت في مطلع القرن أول مكتبة إعارية وصارت المكتبة العامة رائجة على نطاق واسع ومتاحة للعموم.

في الولايات المتحدة، بزغ الرأي العام في ثلاثينيات القرن الماضي.

المقاهي: كان المقهى مؤسسة ذات أهمية محورية في تطوير الرأي العام، والتي صارت دارجة في جميع أصقاع أوروبا في أواسط القرن السابع عشر. رغم محاولة الملك تشارلز الثاني قمع مقاهي لندن باعتبارها «أماكن حيث يلتقي المحرورون وينشرون تقارير فاضحة فيما يتعلق بسلوك جلالته ووزرائه»، فقد توافد الناس إليها. لعدة عقود تلت الإصلاح، تجمّع الحاذقون حول جون دريدن في مقهى ويلز في راسل ستريت، كوفينت غاردن. كانت المقاهي ممهّدت اجتماعية

ممتازة، متاحة أمام الجميع وغير عابئة بالمكانة الاجتماعية، ومقترنة نتيجة لذلك بالمساواة والجمهوريّة.

على نحو أعمّ، صارت المقاهي ملتقيات حيث يمكن تنفيذ الأعمال التجارية، وتبادل الأنباء وقراءة *ذا لندن غازيت* (نشرات الحكومة). ترجع أصول لويدز لندن إلى مقهى كان يديره إدوارد لويد، حيث التقى وكلاء تأمينات السفن للعمل. بحلول عام (1739)، كان ثمة 551 مقهى في لندن. اجتذب كل منها زبانة معينة مقسّمة بحسب المهنة والموقف، كالمحافظين واليمينيين، والحاذقين والسامسة، والتجار والمحامين، وباعة الكتب والمؤلفين، ورجال الموضة أو «مواطني» مركز المدينة القديم. أراد جوزيف أديسون أن يقال عنه إنه «أخرج الفلسفة من الخزائن والمكاتب لتسكن في النوادي والمجالس، على طاولات الشاي وفي المقاهي». وفقاً لزائر فرنسي، هو أنطوان فرانسوا بريفو، كانت المقاهي «حيث تتمتع بحق قراءة كل الأوراق الموالية والمعارضة للحكومة، مقاعد الحرية الإنجليزية.

نوادي النبلاء: نشرت نوادي النبلاء في القرن الثامن عشر، ولا سيما في ويست إند في لندن. تولّت النوادي الدور الذي كانت المقاهي مضطّعة به إلى حد ما وبلغت أوج تأثيرها في أواخر القرن التاسع عشر. تضمنت الأسماء البارزة وايتس، وبروكس، وأرثرس، وبودلز والتي ما تزال موجودة اليوم.

كان مقدراً لهذه التغيرات الاجتماعية، التي تحوّل فيها جمهور منغلق وأمّي في معظمه إلى واحدٍ منفتح ومُسيّس، أن تصير ذات أهمية سياسية هائلة في القرن التاسع عشر عندما ذاع تداول وسائل الإعلام على نطاق أوسع من أي وقت مضى وأخذ التثقف يتطور تطوراً ثابت الخطى. تزايد إدراك الحكومات لأهميّة إدارة الرأي العام وتوجيهه. ويتمثّل هذا الميل في مسيرة جورج كانينغ الذي أعاد قولبة حياته السياسية من أصولها الأرستقراطية إلى واحدة ذات قبول شعبي وقتما تنافس على المقعد البرلماني في ليفربول وفاز به، وهي مدينة ذات طبقة وسطى نامية وثرية ساهمت في النفوذ المتنامي «للرأي العام».

كان جيريمي بنتام مدافعاً متحمّساً عن أهمية الرأي العام في تشكيل الحكم الدستوري. اعتقد أنه من المهم أن تكون كل قرارات الحكومة وتصرفاتها خاضعة لرقابة الرأي العام، ذلك أنه الضابط الوحيد على الممارسة الخبيثة لسلطة الحكومة. ارتأى أن الرأي العام يمتلك القدرة على ضمان أن يحكم الحكام من أجل السعادة الأعظم للعدد الأكبر. أدخل الفلاسفة النفعية بغية تعريف نظريات الرأي العام.

مفاهيم: جادل خبير علم الاجتماع الألماني فيرديناند تونيز عبر استخدام الأدوات الفكرية لنظريته عن الجماعة المحلية والمجتمع العام، بأن 'الرأي العام' يتمتع بوظيفة اجتماعية في المجتمعات العامة مكافئة للتي يتمتع بها الدين في المجتمعات المحلية. ساهم المنظر الاجتماعي الألماني يورغن هابرماس بفكرة الحيز العام في مناقشة الرأي العام. وفقاً لهابرماس، فالحيز العام، أو العموم البرجوازي، هو حيث «يمكن أن يتشكل شيء يقترب من الرأي العام». ادعى هابرماس أن الحيز العام يتميز بالوصول الشامل، والنقاش العقلاني، وتجاهل المرتبة. ومع ذلك، فهو يعتقد بأن هذه السمات الثلاثة لكيفية تشكيل الرأي العام على أفضل وجه لم تُعد موجودة في البلدان الديمقراطية الليبرالية الغربية. الرأي العام، في الديمقراطية الغربية معرض بصورة كبيرة لتلاعب النخبة.

الرأي العام والاتجاه العام

3.3.3

- الاتجاه العام هو حالة افتراضية أو متوقعة تعكس دافع واستعداد أو ميل لدى معظم أفراد الجماعة لتبني وجهة نظر لتأييد أو رفض موقف لم يتحدد بعد، والاتجاه له تأثير توجيهي على استجابة الفرد حول جميع المواقف والموضوعات التي تستثير هذه الاستجابة ... إذن فالاتجاه هو استعداد نفسي لاستجابة سلوكية معينة تجاه موقف معين لم يتحدد بعد.
- بمعنى آخر فالالاتجاه العام في حد ذاته لا يعدو كونه منطلقاً فكرياً أو دافعاً سلوكياً للأفراد، ويشير الاتجاه العام إلى ما توارثه المجتمع من قيم اجتماعية (معتقدات، ميراث ثقافي وحضاري، عادات وتقاليد) تلك القيم أو العوامل تعمل كموجه أو محفز للأفراد في أي مجتمع، وتسهم في نهاية الأمر في تحديد أو تكوين آراء الأفراد بصدد القضايا المتعددة (مختلفة كانت أم متشابهة) التي ترتبط باهتماماتهم ومصالحهم الرئيسية.
- إذن فالالاتجاه العام هو مجرد ميل يعكس خلفية ثقافية ورصيداً قيمياً غالباً ما يستخدمه الفرد في تقديره وتقييمه للمواقف والأحداث المحيطة.
- والاتجاه قد يكون مصدراً أساسياً للرأي، أي أن الرأي قد يقوم جزئياً على الاتجاه ويرتبط به.

أقسام الرأي العام وعناصره

3.3.4

للرأي العام عدة أقسام منها:

- **الرأي العام العفوي:** الذي يحصل تجاه جماعة في وقت ومكان محدد ويتقلب للعوامل المؤثرة فيه، مثلاً عندما يجتمع الناس حول الخباز، يجمعهم شيء واحد وهو الحصول على الخبز، فهذا نمط يحصل بصورة عفوية.¹
 - **الرأي العام التحصيلي:** الذي يريده الإنسان لتغيير بنية المجتمع من سيء إلى حسن، أو من حالة فساد إلى حالة إصلاح، ولتحقيق هذه الغاية لا بد من تهيئة الرأي العام، الذي يمثل أداة فاعلة وحقيقية للوصول إلى الهدف.
 - **الرأي العام الخامل:** كأن يقف الشعب موقف اللامبالاة أمام الحكومة لضغف أو لخوف أو ما أشبه ذلك.
 - **الرأي العام الفعال:** كأن يقوم الشعب ضد الحكومة القائمة بثورة شعبية تسقط الحكومة.
 - **الرأي العام المؤقت:** وهو الذي يرتبط بموضوع أو زمان أو مكان محدود بسبب كارثة أو زلزال أو فيضان
 - **الرأي العام الكلي:** وهو ما يتصل بالدين والأخلاق العامة والعادات والتقاليد.
 - **الرأي العام الباطني:** هو رضى المجتمع عن شيء دون أن يستطيع اظهار رأيه والتعبير عنه جهرا فيحتفظ في باطنه سلبا أو إيجابا، وسبب عدم الإفصاح عن الرأي هو الخوف من الضرر أو فوات المنافع أو بدافع ملاحظة الأهم والمهم أو ما شابه ذلك.
 - **الرأي العام الظاهري** وهو أن يكون الشعب قد استطاع بوسائل الإعلام المختلفة أن يعبر عن رأيه في موضوع معين كتعبير الأفراد في المجتمعات الديمقراطية.
- عناصر الرأي العام**
- الناس. المعرفة. القيم المشتركة. السلوك. الأحداث
 - والوقائع. المعتقدات. الأرض. العادات.
 - الاتجاهات والميول
 - والمواقف. الأسرة. المدارس. الخرافات والأساطير. القادة.

Self-Assessment Tests

- 1- عرّف الرأي العام
- 2- اشرح أصل الرأي العام ذكرا تاريخه
- 3- عدّ الأماكن التي نشأ فيها الرأي العام
- 4- لخص دور المفاهيم في نشأة الرأي العام
- 5- اذكر تعريفات الرأي العام.
- 6- ما الفرق بين الرأي العام واتجاه العام

- 7- اذكر أقسام الرأي العام
- 8- ما هي عناصر الرأي العام

3.4 Conclusion

يرجع نشوء الرأي العام إلى تجمع الناس في المقاهي والنوادي حيث النقاش وتبادل الآراء في بعض أمور تهمهم، وخاصة القضايا السياسية. ومن هنا تطور، بعد انتشاره بين الناس، إلى تحرك ضدّ الحكومة مطالبة العدالة أو التغيير إلى الأفضل.

3.5 Summary

قدمنا تعريفات كثيرة عن الرأي العام وكلها متفقة على أنّ الرأي العام يعني اتحاد آراء الناس في فكرة واحدة تهمهم تتسبب منها الحركة إلى مطالبة الحلّ. وتكلمنا أيضا عن أصل الكلمة وتاريخها، وأنها من نظيرها الفرنسية والتي استخدمها ميشيل دي مونتيني للمرة الأولى في عام 1588 في الإصدار الثاني لمقالاته: الفصل الثاني والعشرين، وغيره من المصادر لأصله وتاريخه. ذكرنا المقاهي والنوادي ومفاهيم الفلاسفة كالعوامل التي ساعدت نشوء الرأي العام وانتشاره. وفرّقنا بين الرأي العام والاتجاه العام، وأثبتنا أنّ الاتجاه العام هو استعداد جماعة لقبول الواقع أو ميلهم إليه، وأنه أساس لرأي العام. وقسمنا الرأي العام إلى العفوي والتحصيلي والخامل والفعال والمؤقت والكلي والباطني والظاهري، كما ذكرنا عناصر الرأي العام.

3.6 References/Further Reading

1. الرأي العام والإشاعة لعبد المنعم سامي.
2. العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، الدكتور حسين عبد الحميد.
3. الاعلام والرأي العام، تحرير دانييل كاتز.
4. الموسوعة الفلسفية العربية للدكتور معن زيادة.
5. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية
6. الرأي العام وتأثره بالاعلام والدعاية عن ليونارد دووب.
7. الرأي العام وتأثره بالاعلام والدعاية للدكتور عبد القادر حاتم.
8. الديمقراطية الحديثة/الفيكونت جيمس برايس الأول.
9. قاموس وبستر.
10. الرأي العام بين الكلمة و المعتقد، د.جمال سلامة علي.

3.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment Tests

1- عرّف الرأي العام .

الجواب: للرأي العام تعريفات كثيرة منها:

- التعبير عن آراء جماعة من الأشخاص إزاء قضايا، مسائل أو مقترحات معينة تهمهم، سواء أكانوا مؤيدين أو معارضين لها، بحيث يؤدي موقفهم بالضرورة إلى التأثير السلبي أو الإيجابي على الأحداث بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في لحظة معينة من التاريخ .
- حكم عقلي يصدر من جمهور من الناس يشتركون بالشعور بالانتماء ويرتبطون بمصالح مشتركة إزاء موقف من المواقف أو تصرف من التصرفات أو مسألة من المسائل التي يثار حولها الجدل بعد مناقشة عقلية .
- الرأي الغالب أو الاعتقاد السائد أو إجماع الآراء أو الاتفاق الجماعي لدى غالبية فئات الشعب أو الجمهور تجاه أمر أو ظاهرة أو قضية أو موضوع معين يدور حوله الجدل، وهذا الإجماع له قوة وتأثير على القضية أو الموضوع الذي يتعلق به.
- مجموع معين من الأفكار والمفاهيم التي تعبر عن مواقف مجموعة أو عدة مجموعات اجتماعية إزاء أحداث أو ظواهر من الحياة الاجتماعية، إزاء نشاط الطبقات والأفراد .
- وجهات النظر والشعور السائد بين جمهور معين في وقت معين إزاء موقف أو مشكلة من المشكلات .
- اتجاهات ومواقف الناس إزاء موضوع معين حين يكون هؤلاء الناس أعضاء في نفس الجماعة المعنية .
- الرأي الذي ينتج عن المؤثرات وردود الأفعال المتبادلة بين أفراد أية جماعة كبيرة من الناس .
- اصطلاح مستخدم للتعبير عن مجموعة الآراء التي يدين بها الناس إزاء المسائل التي تؤثر في مصالحهم العامة والخاصة .
- الرأي المشترك خصوصا عندما يظهر أنه رأي العامة من الناس.

- قبول وجهة نظر واحدة من بين وجهتي نظر متعارضتين أو وجهات نظر كثيرة متعارضة على حين أن كل واحدة منها تصلح لأن يتقبلها العقل الرشيد بوصفها وجهة النظر الوحيدة الصادقة.

2- ما الفرق بين الرأي العام والاتجاه العام

- الجواب: الاتجاه العام هو حالة افتراضية أو متوقعة تعكس دافع واستعداد أو ميل لدى معظم أفراد الجماعة لتبني وجهة نظر لتأييد أو رفض موقف لم يتحدد بعد، والاتجاه له تأثير توجيهي على استجابة الفرد حول جميع المواقف والموضوعات التي تستثير هذه الاستجابة ... إذن فالالاتجاه هو استعداد نفسي لاستجابة سلوكية معينة تجاه موقف معين لم يتحدد بعد.
- بمعنى آخر فالالاتجاه العام في حد ذاته لا يعدو كونه منطلقاً فكرياً أو دافعاً سلوكياً للأفراد، ويشير الاتجاه العام إلى ما توارثه المجتمع من قيم اجتماعية (معتقدات، ميراث ثقافي وحضاري، عادات وتقاليد) تلك القيم أو العوامل تعمل كموجه أو محفز للأفراد في أي مجتمع، وتسهم في نهاية الأمر في تحديد أو تكوين آراء الأفراد بصدد القضايا المتعددة (مختلفة كانت أم متشابهة) التي ترتبط باهتماماتهم ومصالحهم الرئيسية.
- إذن فالالاتجاه العام هو مجرد ميل يعكس خلفية ثقافية ورصيداً قيمياً غالباً ما يستخدمه الفرد في تقديره وتقييمه للمواقف والأحداث المحيطة. والاتجاه قد يكون مصدراً أساسياً للرأي، أي أن الرأي قد يقوم جزئياً على الاتجاه ويرتبط به.

عملية التأثير في الرأي العام: (العناصر الخارجة عن الجمهور)

4.1 Introduction

4.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر كيف قادة الرأي يؤثرون في الرأي العام بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب الإشارة إلى كيف يؤثر الموضوع المتدفق في الرأي العام بصحة 60%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشير إلى نوع التحديات التي تؤثر في الرأي العام بقدر 60%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشير إلى كيف يؤثر الحل في الرأي العام بصحة 60%

4.3 Main Content

- 4.3.1 المقدمة
- 4.3.2 تأثير قادة الرأي
- 4.3.3 الموضوع المتدفق
- 4.3.4 وجود تحديات
- 4.3.5 وجود حلول
- 4.3.6 الارتباط بالزمن
- 4.3.7 النظام السياسي
- 4.3.8 وسائل الاتصال الجماهيري

4.4 Conclusion

4.5 Summary

4.6 References/Further Reading

4.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

4.1 Introduction

في هذه الوحدة، ستدرس أيها الطالب العملية التأثير في الرأي العام. هناك العديد من العوامل التي تتداخل في تكوين رأي الأفراد ومن ثم تنمو في أفراد المجتمع

لنتداول ويتم دعمها لتصل في النهاية لتكون الرأي العام في قضية ما، إما بشكل تلقائي أو بشكل متعمد مبني على الحقائق والتوعية، أو مؤسسا على الإشاعات أو الخداع وفقا لما هو معروف في طرق تشكيل الرأي العام. وتنقسم هذه العوامل إلى قسمين: العوامل المتعلقة بالموضوع، أي الخارجة عن الجمهور الأخرى المتعلقة بالجمهور. وستدرس هنا عن العوامل المتعلقة بالموضوع، وفي الوحدة الخامسة تدرس العوامل المتعلقة بالجمهور.

4.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر كيف قادة الرأي يؤثرون في الرأي العام بصحة 90%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب الإشارة إلى كيف يؤثر الموضوع المتدفق في الرأي العام بصحة 60%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشير إلى نوع التحديات التي تؤثر في الرأي العام بقدر 60%
- 4- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشير إلى كيف يؤثر الحلول في الراي العام بصحة 60%
- 5- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشير إلى كيف يؤثر الزمن في الراي العام بصحة 60%
- 6- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشير إلى كيف يؤثر النظام السياسي في الرأي العام بصحة 60%
- 7- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشير إلى كيف وسائل الاتصال الجماهيري تؤثر في الرأي العام بصحة 60%

4.3 Main Content

4.3.1 المقدمة

هي عملية تبادلية تحتاج إلى استيعاب مناسب لعناصر أساسية؛ تشكل البنية الأساسية لعملية التأثير بين من يرغب في التأثير وظروفه النفسية والفكرية وتوقعاته واختياراته باعتباره عنصرا من عناصر التأثير ويتبع ذلك قدرته على صياغة رسائل مقبولة ومستوعبة وواضحة للمجتمع وبين المجتمع نفسه؛ بما فيه من تموجات واختلاف تنشئة وقيم، سواء بالنسبة لعرقياته وتجمعاته الداخلية وكذلك الثقافات المتداولة المتنوعة أصيلة أو واردة.

ورغم أن عملية التأثير تتمثل في عناصر متعددة بعضها أولي وبعضها ثانوي؛ وكذلك بعضها راسخ ثابت وبعضها متغير وارد؛ فإن نتائج عملية التأثير -إن استوفت عناصرها -سيكون لها أثرا ما، وبنسب ما، يمكن توقعها وحسابها إن تمت عملية التأثير بشكل صحيح.

فالعلمية إذن تبدأ من الفرد لتنتشر بعد ذلك لتكون رأيا عاما بين فئات المجتمع المستهدف، فالفرد عندما يبني رأيا فإن جزءا قليلا منه يعود إلى انطباعه الخاص، وأما الجزء الأكبر من آرائه فهو من ثمرة الامتزاج والتأثير ورد الفعل المتبادلين مع عوامل أخرى كثيرة. وليس عنصر الاقتناع الشخصي المجرى المبني على التفكير الفردي منها إلا عنصرا واحدا، فهناك عوامل دائمة، وعوامل مؤقتة تؤثر في تكوين الفرد لآرائه.

ويدخل ضمن العوامل الدائمة الأفكار التي تميز التراث الثقافي الشعبي، وهناك أيضا العرف والديانة، والموقع الجغرافي، والمكانة الاقتصادية، والمستوى التعليمي.

وهنا نقول؛ إن من يتعمد التأثير في الرأي العام فعليه أن يستفيد من تلك العوامل المختلفة ليوظفها في قضيته التي يعمل عليها مثل الموروث الثقافي المتعلق بتقدير كبار السن أو مساعدة الضعيف أو تقدير المرأة واحترام خصوصيتها أو العداء لأعداء الوطن أو أية قيم اقتصادية مستقرة... الخ؛ مع كافة الاستدلالات عليه من الثقافة المستقرة أو النصوص الدينية فيوظف ذلك الاستدعاء ويؤيده ليخدم قضيته الحالية.

أما العوامل المؤقتة التي تؤثر في مواقف الأفراد فمن بينها:

- تأثير الأحداث، والآراء الجارية.
- وآراء الأشخاص ذوي النفوذ والسلطة.
- ووسائل الإعلام، ومدى تداولها ونشرها لهذا الموضوع.
- وبناء على هذا فيمكننا أن نقسم العناصر المؤثرة في تشكيل الرأي العام إلى نوعين:
- عناصر متعلقة بالموضوع أي خارجة عن الفرد وتنشئه والمجتمع وطريقة تفكيره .

• وعناصر أخرى متعلقة بالجمهور كأفراد أو كمجتمع ويدخل فيها التنشئة والثقافة والدين وغيرها .

4.3.2 تأثير قادة الرأي

أسفرت نتائج البحوث والدراسات ذات الصلة عن أهمية من يسمون عادة قادة الرأي، أي أولئك الأشخاص الذين يكون لهم تأثير شخصي على من حولهم من الناس، وقد يكون لهم تأثير في موضوع واحد كالطبيب المشهور عندما يناقش موضوعا صحيا؛ وقد يكون تأثيرهم في مواضيع عدة كالدعاة والسياسيين والكتاب والمفكرين المرموقين، وفي بعض الأماكن الصغيرة من حيث الحجم يعد مدرس القرية وساعي البريد أو حتى من يملك وسيلة اتصال لا يملكها غيره من قادة الرأي لأنه يساهم في تشكيل الرأي العام باعتداد الجمهور في المكان برأيه.

وقل مثل ذلك الآن على المشاهير من أصحاب صفحات التفاعل الاجتماعي وما يمثلونه من قدرة على التوجيه من خلال تواصلهم مع جمهورهم الخاص، وفي حال تبني التوعية لقضية ما فإنه يجب أن يسعى الدعاة لها إلى التأثير على قادة الرأي الحاليين، بل ويمكن في هذا الصدد وبحسب حجم القضية صناعة قادة الرأي أيضا؛ بأن يكون لديهم أفكار وتعليقات عاقلة ورصينة وصادرة عن تشاور وبحث على كل المستجدات الواردة على الساحة، والتي تعد بيئة مناسبة لصناعة هؤلاء القادة وخاصة مع تكرار الاستعانة بهم في مواضيع متشابهة. وهنا يبدأ تشكلهم كقادة رأي لدى الناس ينتظرون مواقفهم ويتتبعون آراءهم ويسترشدون برؤاهم.

وقادة الرأي: قد يكونون رسميين أي يمارسون التأثير من خلال وظائفهم، وتأثيرهم هنا باعتبار ما لديهم من سطوة المناصب وإمكانية انفرادهم بالقرارات أو تجمع المعلومات لديهم، وهؤلاء كثيرا ما يفقدون تأثيرهم عندما يتركون وظائفهم، وقد يكونون غير رسميين وهؤلاء يكتسبون قوتهم من قناعة الناس بهم وبارائهم.

ويتميز قادة الرأي عن غيرهم بأنهم أكثر حرصا على الأنشطة العامة مثل الإدلاء بالأصوات في الانتخابات – متابعة وسائل الإعلام – الأكثر اتصالا بغيرهم – الأكثر نشاطا في نشر أفكارهم عبر النقاشات.

وبعد التطور التقني والقدرة على التواصل عبر شبكة المعلومات ومواقع التواصل الاجتماعي؛ يمكننا النظر بتوسع إلى موضوع قادة الرأي، فقد يكون بعضهم غير معروف بشخصه وباسمه لكنه يكون مؤثرا نظرا لإمكانية اتساع التأثير في الناس وتداول الرأي عبر الشبكة صار كبيرا، ولا ننس أن أحداثا جساما تم تداول الآراء

والأخبار عنها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي التي ساهمت في نقل تصورات قادة الرأي الجدد الذين كسروا احتكار قادة الرأي التقليديين على الحياة الفكرية والعملية.

خذ مثلا على ذلك؛ الشخصيات التي برز دورها في ثورات الربيع العربي؛ مثل من كان يوجه أو يعلق على الأحداث كأساتذة متخصصين وعلماء في مجالات متنوعة وإعلاميين وأفراد برزوا على القنوات الداعمة للحراك، أو من أطلق الشرارة أو ساهم فيها من أصحاب الصفحات ممن لم يعرفوا إلا من خلال تلك القضايا وبروزها.

4.3.3 الموضوع المتدفق

ونقصد أن ثمت موضوعا يهم طائفة أو طوائف، وأنه يتم تدفقه في المجتمع بانسيابية عبر الطرق التقليدية كالتجمعات ووسائل الإعلام وغير التقليدية مثل الإنترنت ووسائل الاتصال الحديثة والتطبيقات الهاتفية، ويتدفق الموضوع عبر السبل المختلفة حتى يشتهر.

وهنا يتبنى الدعاة للقضية من المواضيع ويبرزون ما يرونه مثيرا للرأي العام وموافقا لدعوتهم مما هو مطروح على الساحة، فيساهمون في نشره وتداوله واستعراضه بشتى السبل، والعمل على توجيه الرأي باتجاه ما يرونه صوابا مع رد الشبهات عنه وهنا يصنعون رأيا عاما في هذا الموضوع.

4.3.4 وجود تحديات

وهذا يساعد على سرعة انتشار الموضوع، وقد تكون التحديات ممثلة في تنافس بين مرشحين فيا ترى لأيهم سيميل الجمهور، وقد يكون تحديا قيميا سلبيا؛ كأن يتم اكتشاف تداول المخدرات بين طلبة المدارس، أو إيجابيا؛ كتحدي نشر قيم العمل والإنتاج، أو تحديا اجتماعيا؛ كمشاكل العنوسة والبطالة، وهذه النقطة قد تجعل الرأي العام تجاهها غير متسارع نظرا لأنها قد تمثل مشكلات معروفة ولكنها تحتاج وقتا لمعالجتها، أو قد يكون الموضوع دعما لأفكار أخرى غير السائدة، وكلما بدت الأفكار الجديدة الممكنة التنفيذ ومهمة في موضوعها كلما تم تداول الموضوع بشكل أكبر.

4.3.5 وجود حلول

وهذه الحلول المتداولة والتي قد تكون مختلفة تجعل الموضوع يتم تداوله، وتمهد لانتصار حل يجمع عليه الجمهور أو أكثرهم، وبعد التداول يكون لقادة الرأي فيه دور كبير.

4.3.6 الارتباط بالزمن

وقد يساهم الارتباط بالزمن في سرعة تشكل الحلول المتوقعة للمشكلات؛ لأن الشعور بتأزم المشكلات بمرور الزمن يسهم في سرعة تداول الحلول، وقد يكون هذا العامل سلبيا لأنه يحول دون التروي في ردود الأفعال

4.3.7 النظام السياسي

يلعب النظام السياسي وطرق تداول المعلومات فيه وفلسفة النظام السياسي دورا بالغ الأهمية في التأثير على الرأي العام، فالمواطن في العصر الحديث يقع تحت الهيمنة الكاملة للأيدولوجية السائدة في النظام السياسي، فإذا كان النظام قائما على الديكتاتورية وحكم الفرد، ترتب على ذلك حرمان طبقات كاملة من التغيير السياسي مما يؤدي إلى سلبية الرأي العام تجاه القضايا الكثيرة التي غالبا يعجز أو يشعر بالعجز تجاه تغييرها، أمّا في الأنظمة القائمة على الشورى وشيوع العدل وقيمة الفرد؛ فإن الرأي العام يكون أكثر فعالية وإيجابية.

وتلجأ الحكومات الناجحة لعدة وسائل للتأثير في الرأي العام، طمعا في الحصول على تأييد الغالبية الشعبية، من تلك الوسائل نشر الثقافة السياسية وزيادة الوعي السياسي لدى الجماهير، فمن المعروف أنه حتى يستطيع الرأي العام المشاركة الإيجابية في العمل السياسي، أن يتكون لدى الجماهير درجة عالية من الثقافة السياسية خاصة في العصر الحديث الذي تعقدت فيه الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية للمواطنين

4.3.8 وسائل الاتصال الجماهيري

من خلال وسائل الاتصال الجماهيري المختلفة -ما اصطلح تجاوزا على تسميته بالإعلام -يمكن التأثير في الرأي العام فهي السبيل الأكبر للوصول إلى الجماهير أينما كانوا وإلى نقل الأفكار وتداولها.

ولا شك أن تعقد الأحداث وتغيرها، وبالتالي تعقد الأحوال السياسية وصعوبة متابعتها يستلزم إمداد المواطن بمعلومات عن السياسة والأحداث، لذلك كان لابد من الاعتماد على قناة اتصال تتسم بالمرونة والسرعة والقدرة على التغلغل في أنحاء الدولة .

وتمنح وسائل الإعلام النخب السياسية والفكرية في المجتمع إمكانيات هائلة للتأثير في اتجاهات المواطنين، كما أن الانتشار الحر للمعلومات من خلال وسائل الاتصال تخلق إمكانية كبيرة لتحرك الشعبي على أساس معرفة واسعة ودقيقة بالأحداث السياسية.

فالدور الرئيسي لوسائل الاتصال هو أن تنمي اتفاقا جماعيا في الرأي العام بالمجتمع، فمن خلال التعرض لنفس المعلومة ولنفس التأويلات للأحداث، فإنّ الناس يتعلمون أن يفكروا في نفس الاتجاه. وليس بالضرورة أن يصلوا إلى نفس النتائج على الرغم من أن ذلك وارد.

أيضا من أهم تأثيرات وسائل الإعلام، والتي تنعكس على النظام السياسي ككل، هي التأثير على تصور المواطن للسياسة وشرعية النظام السياسي، والتأثير في اتجاهات الأفراد والذي يمكن أن يغير من التوازن بين القوى أو الشخصيات السياسية في المجتمعات الحرة، وهذا ما يظهر أكثر في فترة الحملات الانتخابية. ومن هنا وجب على الجهات الراغبة في التأثير والهيئات التي ترعى الأفكار السعي لامتلاك أجهزة إعلامية؛ أو على الأقل للمشاركة فيما هو متاح منها ليضمنوا التواصل والتأثير في الرأي العام.

Self-Assessment Tests

- 1- اذكر كيف قادة الرأي يؤثرون في الرأي العام.
- 2- أشر إلى كيف يؤثر الموضوع المتدفق في الرأي العام
- 3- أشر إلى كيف تؤثر التحديات في الرأي العام
- 4- أشر إلى كيف يؤثر الحلول في الرأي العام
- 5- اذكر العوامل المؤثرة في الرأي العام الخارجة عن الجمهور
- 6- أشر إلى كيف يؤثر الزمن في الرأي العام
- 7- أشر إلى كيف يؤثر النظام السياسي في الرأي العام
- 8- أشر إلى كيف تؤثر وسائل الاتصال الجماهيري في الرأي العام

4.3 Conclusion

تلك هي العوامل المؤثرة في الرأي العام والمتعلقة بالموضوع أو الخارجة عن الجمهور، فكل منها تلعب دورها في تقريب آراء الناس في قضية واحدة حتى تتحد وتصير كلمة واحدة لها وزنها الثقيلة في الميزان.

4.5 Summary

بدأنا بالمقدمة في عملية التأثير في الرأي العام وقلنا إنها عملية تبادلية تحتاج إلى استيعاب مناسب لعناصر أساسية تشكل البنية الأساسية بين من يرغب في التأثير وظروفه النفسية والفكرية وتوقعاته واختياراته باعتباره عنصراً من عناصر التأثير ويتبع ذلك قدرته على صياغة رسائل مقبولة ومستوعبة وواضحة للمجتمع وبين المجتمع نفسه؛ بما فيه من تموجات واختلاف تنشئة وقيم، سواء بالنسبة لعرقياته وتجمعاته الداخلية وكذلك الثقافات المتداولة المتنوعة أصيلة أو واردة. وقسمنا هذه العوامل إلى العوامل الدائمة والأخرى المؤقتة، كما قسمناها مرة أخرى إلى العوامل الجارحة عن الجمهور الأخرى المرتبطة بالجمهور.

4.6 References/Further Reading

- 1 - قراءات مختارة في علوم الاتصال - د منصور هيبية
- 2- مدخل إلى الاتصال الجماهيري، جمال مجاهد
- 3- الرأي العام وتأثره بالإعلام والدعاية - د. محمد عبد القادر حاتم - مكتبة لبنان - بيروت 1973
- 4 - مدخل إلى الاتصال الجماهيري - د. جمل مجاهد وآخران - مرجع سابق
- 5- د. مختار التهامي، الرأي العام والحرب النفسية، مرجع سابق.
- 6- جي روشيه، مدخل إلى علم الاجتماع العام، ترجمة مصطفى دندشيلي، بيروت، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 1983.
- 7- الآراء الواردة تعبر عن أصحابها ولا تعبر بالضرورة عن المعهد المصري للدراسات.

4.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment Tests

- 2- أشر إلى كيف يؤثر الموضوع المتدفق في الرأي العام
الجواب: ونقصد أن تمت موضوعاً يهم طائفة أو طوائف، وأنه يتم تدفقه في المجتمع بانسيابية عبر الطرق التقليدية كالتجمعات ووسائل الإعلام وغير التقليدية

مثل الإنترنت ووسائل الاتصال الحديثة والتطبيقات الهاتفية، ويتدفق الموضوع عبر السبل المختلفة حتى يشتهر.

وهنا يتبنى الدعاة للقضية من المواضيع ويبرزون ما يرونه مثيرا للرأي العام وموافقا لدعوتهم مما هو مطروح على الساحة، فيساهمون في نشره وتداوله واستعراضه بشتى السبل، والعمل على توجيه الرأي باتجاه ما يرونه صوابا مع رد الشبهات عنه وهنا يصنعون رأيا عاما في هذا الموضوع.

2- أشر إلى كيف تؤثر التحديات في الرأي العام الجواب:

وهذا يساعد على سرعة انتشار الموضوع، وقد تكون التحديات ممثلة في تنافس بين مرشحين فيا ترى لأيهم سيميل الجمهور، وقد يكون تحديا قيميا سلبيا؛ كأن يتم اكتشاف تداول المخدرات بين طلبة المدارس، أو إيجابيا؛ كتحدي نشر قيم العمل والإنتاج، أو تحديا اجتماعيا؛ كمشاكل العنوسة والبطالة، وهذه النقطة قد تجعل الرأي العام تجاهها غير متسارع نظرا لأنها قد تمثل مشكلات معروفة ولكنها تحتاج وقتا لمعالجتها، أو قد يكون الموضوع دعما لأفكار أخرى غير السائدة، وكلما بدت الأفكار الجديدة الممكنة التنفيذ ومهمة في موضوعها كلما تم تداول الموضوع بشكل أكبر.

عملية التأثير في الرأي العام: (العناصر المرتبطة بالجمهور) Unit 5:

5.1 Introduction

5.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر كيف الدين والثقافة يؤثران في الرأي العام بصحة 60%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب الإشارة إلى كيف يؤثر التعليم في الرأي العام بصحة 60%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشير إلى كيف تؤثر الأسرة في الرأي العام بقدر 60%

5.3 Main Content

5.3.1 الدين والمؤثرات الثقافية

5.3.2 التعليم

5.3.3 الأسرة

5.4 Conclusion

5.5 Summary

5.6 References/Further Reading

5.7 Possible Answers to self- Assessment Exercises

5.1 Introduction

أيها الطالب العزيز، درست في الوحدة الرابعة عن العوامل المؤثرة في الرأي العام الخارجة عن الجمهور أمثال قادة الرأي والموضوع المتدفق ووجود التحديات ووجود الحلول والارتباط بالزمن والنظام السياسي ووسائل الاتصال الماهيري، وستدرس في هذه الوحدة الجزء المتبقي، وهو العوامل المؤثر في

الرأي العام المرتبطة بالجمهور، أمثال الدين والمؤثرات الثقافية، والتعليم، و الأسرة.

5.2 Objectives

- 1- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يذكر كيف الدين والثقافة يؤثران في الرأي العام بصحة 60%
- 2- في نهاية الدرس يستطيع الطالب الإشارة إلى كيف يؤثر التعليم في الرأي العام بصحة 60%
- 3- في نهاية الدرس يستطيع الطالب أن يشير إلى كيف تؤثر الأسرة في الرأي العام بقدر 60%

5.3 Main Content

5.3.1 الدين والمؤثرات الثقافية

يعد الدين أحد أهم مقومات التراث الثقافي. والدين بطبعه من العناصر الحضارية الراسخة التي لا تقبل الجدل، ولا تدخل في مجال الرأي العام، قبولاً أو رفضاً لأنه ثابت بذاته ومستقر في الرأي العام ورغم ذلك فهو يشكل عاملاً شديداً للتأثير في توجيه الرأي العام في معظم بلاد العالم وفي كافة ميادين الحياة الاجتماعية والسياسية والعالمية.

ويشكل التراث الثقافي الآخر (العادات والتقاليد واللغة والمعتقدات) عنصراً مهماً من عناصر تكوين الرأي العام، فهذا التراث يلعب دوراً كبيراً في تكيف الأفراد والجماعات وتهيئتهم، لتبادل أفعال وردود أفعال معينة تحدد أنماط سلوكهم الاجتماعي، وقد ذهب "جون دولارد john, dollard" إلى أنه في الإمكان - علمياً - وعن طريق بضعة افتراضات معينة تحديد نوع الأفكار والآراء التي سيعتقها شخص ما مسبقاً قبل مولده، إذا قمنا بدراسة تراثه الثقافي [3].

ومع أن القيم والعادات والمعتقدات الموروثة لا تصير من قبيل الآراء العامة، إلا أن لها - وخاصة المعتقدات السيئة منها - تأثيراً كبيراً جداً وبالغ الخطورة على تكوين الرأي العام، ذلك أن الجمهور في كثير من الحالات يستلهم هذه القيم والعادات في تكوينه لرأيه حول بعض المسائل الحالية المطروحة للمناقشة [4]، بل إن البعض قد يستغل هذه القيم والعادات لتوجيه الرأي العام توجيهها يتفق مع مصالحه لتحقيق أهداف سياسية أو اجتماعية؛ كمثل ما حدث تاريخياً من ادعاء هتلر ونابليون ومينو اعتناق الدين الإسلامي عند غزوهم للعالم الإسلامي ليحدث

تقارب نفسي نتيجة تقدير الناس لمن يتحول للدين الإسلامي ليسهل لهم التأثير فيهم لاحقاً.

في نفس النقطة نقول؛ إذا أراد علماء الدين والدعاة أن يؤثرُوا في الرأي العام؛ فليرسخوا مفاهيم رشيدة عن المفاهيم الدينية تكون قريبة من المنهل الصافي للدين من الكتاب والسنة والبعد عن البدع والانحرافات العقدية، وليساهموا في دعم العادات والتقاليد الصحيحة، ورفض للعادات والتقاليد السيئة أو المنحرفة.

5.3.2 التعليم

لا يزال الاهتمام بالعلم منارة ونبراسا لكل متطلع للمعالي، حيث أعلى الإسلام من شأن العلم والعلماء فرأينا قوائم العلماء الكبار في الأمة وهي تضم المميزين منهم دون اعتبار لجاه أو مال أو عروبة أو نسب أو جنس أو جنسية؛ بل كان الأمر كله متعلقاً بمدى إجادة وتميز العالم ومدى حرصه على تطبيق ما علم .

وتبرز أهمية التعليم في أنه يساعد على التهيئة الفكرية للشعب ورفع قدرته على الحوار والمناقشة في إطار إدراكه لحقوقه وواجباته، وتجعله حريصاً على أدائها وممارستها كما يقوم التعليم ببحث ثقافة المجتمع التي يحرص على نقلها للطلاب. ولقد أوضحت العديد من الدراسات التي أجريت على مستوى العالمين العربي والغربي؛ أن الاهتمام بالقضايا العامة وأوجه المشاركة السياسية وبلورة رأى عام واضح ومحدد؛ يظهر لدى المستويات التعليمية الأكثر ارتفاعاً عن المستويات التعليمية الأقل. وتظهر أهمية هذه النتائج إذا عرفنا أن بعض الأقطار العربية تتجاوز نسبة الأمية فيها 80% من الجنسين وأن النسبة الأكثر في النساء عن الرجال.

ولكن ليس معنى ذلك أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي للأفراد ارتفع معه الوعي الاجتماعي والسياسي، ولكن المقصود أن التعليم يساعد على بلورة الوعي السياسي والاجتماعي.

لذلك تكمن أهمية التعليم وخطورته في تشكيل العقول في مرحلتي الطفولة والبلوغ؛ حيث تؤثر الاتجاهات السائدة في التعليم تأثيراً كبيراً على تكوين الرأي العام داخل الدولة؛ خصوصاً إذا قامت هذه الاتجاهات على أساس روح التفردية العنصرية أو الدينية أو الطبقية وإنكاء روح التعصب، ذلك أن الفرد لا يستطيع في المرحلة الأولى من حياته أن يستخدم عقله للتمييز بين الحق والباطل، فيكبر الفرد

ومعه بعض أنماط السلوك ومن الأفكار التي بلغت في نفسه مبلغ العقيدة. وإذا كان للتعليم كل هذه الخطورة في تشكيل العقول-وبالتالي في توجيه الرأي العام- فإن العديد من الشعوب المتحضرة تهتم بترسيخ القيم الدينية والأخلاقية في عقول النشء وتعمل على محاربة النعرات المتخلفة والتعصب الأعمى. وعلى أصحاب الرسالة كذلك أن يولوا التعليم اهتماما كبيرا سواء من ناحية وضع المناهج أو من ناحية التدريس ليصنعوا واقعا مؤثرا في المجتمع. ولن يحصل لهم التأثير في المجتمعات ما لم يفعلوا ذلك. وللتأثير المباشر على الرأي العام سيتم ذلك لهم بالتذكير بما ترسخ في أذهان المتعلمين من القيم.

5.3.3 الأسرة

يجب أن يولي أصحاب الرسالة عناية كبيرة بالأسرة سواء كانت أسرهم باعتبارهم يمثلون أفكارهم بصورة أو بأخرى، أو أسر من يؤثرون فيهم باعتبارها نواة للمجتمع بأسره، حيث تعد الأسرة وطريقة النشأة فيها وأدوار أفرادها؛ أحد الروافد الكبرى المؤثرة في تشكيل البيئة التي تكون الرأي العام، حيث تعتبر الأسرة البنية الرئيسية للتنشئة الاجتماعية للفرد، وهي العملية التي تستنبط المعايير الاجتماعية لتمثل وتندمج في الشخصية النفسية وتصبح جزءا لا يتجزأ منها، فالتربية هي التي تنمي لدى الإنسان استعداداته وميوله وحاجاته وتكون الاستجابة لها في الامتثال للقواعد والمعايير الاجتماعية.

وتأثير الأسرة يتضمن غرس القيم الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والدينية، حيث تكون للتأثيرات المكتسبة في المراحل الأولى من العمر التأثير القوي والدائم، ومن التأثيرات التي تقوم بها الأسرة عملية تشكيل الاتجاهات تجاه السلطة. وبذلك تصبح الأسرة البؤرة أو المركز المنطقي للتأثير والذي يفوق كل الوسائل الأخرى.

والسلوك السياسي للإنسان الناضج يتحدد نتيجة للتنشئة التي تلقاها في مراحل العمر المختلفة، ويختلف النمو والإدراك السياسي في كل مرحلة من هذه المراحل؛ ففي المرحلة الأولى يتحدد انتماء الطفل لثقافة وتاريخ ونظام معين، أما المرحلة الثانية فهي المرحلة التي يتفهم فيها الطفل هويته ويزداد إدراكه للعالم السياسي والأحداث السياسية، أما المرحلة الأخيرة فهي التي يشارك فيها الفرد مشاركة فعلية في العملية السياسية من خلال عمليات التصويت وتولي المناصب السياسية.

وعلى الدعاة أيضا أن يسعوا لوضع مناهج تربوية؛ ترسخ مفاهيم العقيدة والأخلاق والمعاملات لدى الناشئة، لتواجه الكم الضخم من الانفلات الذي تحدثه الوسائل الأخرى الهدامة، وليكون ذلك مؤثرا في ترشيد الرأي العام.

Self-Assessment Tests

- 1- اذكر كيف الدين والثقافة يؤثران في الرأي العام
- 2- أشر إلى كيف يؤثر التعليم في الرأي العام
- 3- أشر إلى كيف تؤثر الأسرة في الرأي
- 4- اذكر العوامل المرتبطة بالجمهور المؤثرة في الرأي العام
- 5- اشرح المراحل الثلاثة لنمو الإدراك السياسي
- 6- كيف يمكن لعلماء الدين والدعاة أن يؤثروا في الرأي العام

5.4 Conclusion

إن عملية التأثير في الرأي العام تبدأ من الفرد لتنتشر بعد ذلك لتكون رأيا عاما بين فئات المجتمع المستهدف، فالفرد عندما يبني رأيا فإن جزءا قليلا منه يعود إلى انطباعه الخاص، وأما الجزء الأكبر من آرائه فهو من ثمرة الامتزاج والتأثير وردّ الفعل المتبادلين مع عوامل أخرى كثيرة. وليس عنصر الاقتناع الشخصي المجرد المبني على التفكير الفردي منها إلا عنصرا واحدا، فهناك عوامل دائمة، وعوامل مؤقتة تؤثر في تكوين الفرد لآرائه.

ويدخل ضمن العوامل الدائمة الأفكار التي تميز التراث الثقافي الشعبي، وهناك أيضا العرف والديانة، والموقع الجغرافي، والمكانة الاقتصادية، والمستوى التعليمي، أما العوامل المؤقتة التي تؤثر في مواقف الأفراد فمن بينها:

- تأثير الأحداث، والآراء الجارية.
- وآراء الأشخاص ذوي النفوذ والسلطة.
- ووسائل الإعلام، ومدى تداولها ونشرها لهذا الموضوع.

5.5 Summary

إن هذه العناصر كلها مجتمعة -سواء كانت خارج الجمهور أو في تنشئته وفكره وثقافته -هي تنتج الرأي العام وتنطلق منه. فمن يرد التأثير في الرأي العام بشكل صحيح؛ فعليه أن يرشد ذلك الجمهور؛ بأن يهيئ له بيئة مناسبة تنمو فيها الثقافة

الحقيقية، ويبرز قادة حقيقيين وناصحين ومخلصين يؤثرون في الرأي العام للمجتمع كله.

سواء من خلال الفهم الرشيد للدين وأخذ التعليم ومناهجه منهج الجد، والعناية بالعملية التعليمية ومناهجها وبيئتها ومعلميها وإمكاناتها، وانتقاء الثقافة الاجتماعية الدافعة للتقدم، أو تنمية الأسرة بتماسك وثقافة تنويرية صحيحة، مع إيجاد بيئة الحرية والسياسية التي تشجع على الحوار وتتنظر إلى الجمهور بشكل إيجابي دافع للإفادة والاستفادة، والتربية على الحوار، وبيئة إحقاق الحق، واستخدام وسائل الإعلام للتوعية الترشيد والحوار البناء وإظهار الحقائق وتداول المعلومات الصحيحة وغير المضللة.

في هذه الحالة فقط، وعند إيجاد هذه البيئة المتكاملة -وهو تصور واقعي ليس حالما- يمكننا أن نتوقع صدور رأي عام رشيد، يساهم في نهضة المجتمع ويضبط سلوكه وتصوراته وينجح في تلافي مشكلاته وعلاج انحرافاته

5.6 References/Further Reading

- 1- قراءات مختارة في علوم الاتصال - د منصور هيبية
- 2- مدخل إلى الاتصال الجماهيري، جمال مجاهد
- 3- الرأي العام وتأثره بالإعلام والدعاية - د. محمد عبد القادر حاتم - مكتبة لبنان - بيروت 1973
- 4 - مدخل إلى الاتصال الجماهيري - د. جمل مجاهد وآخران - مرجع سابق
- 5- د. مختار التهامي، الرأي العام والحرب النفسية، مرجع سابق.
- 6- جي روشيه، مدخل إلى علم الاجتماع العام، ترجمة مصطفى دندشيلي، بيروت، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 1983.
- 7- الآراء الواردة تعبر عن أصحابها ولا تعبر بالضرورة عن المعهد المصري للدراسات.

5.6 Possible Answers to self- Assessment Exercises

Self-Assessment Tests

1- اشرح المراحل الثلاثة لنمو الإدراك السياسي

الجواب: والسلوك السياسي للإنسان الناضج يتحدد نتيجة للتنشئة التي تلقاها في مراحل العمر المختلفة، ويختلف النمو والإدراك السياسي في كل مرحلة من هذه المراحل؛ ففي المرحلة الأولى يتحدد انتماء الطفل لثقافة وتاريخ ونظام معين، أما المرحلة الثانية فهي المرحلة التي يتفهم فيها الطفل هويته ويزداد إدراكه للعالم السياسي والأحداث السياسية، أما المرحلة الأخيرة فهي التي يشارك فيها الفرد مشاركة فعلية في العملية السياسية من خلال عمليات التصويت وتولي المناصب السياسية.

2- كيف يمكن لعلماء الدين والدعاة أن يؤثروا في الرأي العام

الجواب: إذا أراد علماء الدين والدعاة أن يؤثروا في الرأي العام؛ فليرسخوا مفاهيم رشيدة عن المفاهيم الدينية تكون قريبة من المنهل الصافي للدين من الكتاب والسنة والبعد عن البدع والانحرافات العقديّة، وليساهموا في دعم العادات والتقاليد الصحيحة، ورفض للعادات والتقاليد السيئة أو المنحرفة.

3- اذكر العوامل المرتبطة بالجمهور المؤثرة في الرأي العام.

الجواب: ويشكل التراث الثقافي الآخر (العادات والتقاليد واللغة والمعتقدات) عنصرا مهما من عناصر تكوين الرأي العام، فهذا التراث يلعب دورا كبيرا في تكيف الأفراد والجماعات وتهيئتهم، لتبادل أفعال وردود أفعال معينة تحدد أنماط سلوكهم الاجتماعي، وقد ذهب "جون دولارد John, Dollard" إلى أنه في الإمكان -علميا- وعن طريق بضعة افتراضات معينة تحديد نوع الأفكار والآراء التي سيعتنقها شخص ما مسبقا قبل مولده، إذا قمنا بدراسة تراثه الثقافي [3]. ومع أن القيم والعادات والمعتقدات الموروثة لا تصير من قبيل الآراء العامة، إلا أن لها -وخاصة المعتقدات السيئة منها- تأثيرا كبيرا جدا وبالغ الخطورة على تكوين الرأي العام، ذلك أن الجمهور في كثير من الحالات يستلهم هذه القيم ، بل [4] والعادات في تكوينه لرأيه حول بعض المسائل الحالية المطروحة للمناقشة إن البعض قد يستغل هذه القيم والعادات لتوجيه الرأي العام توجيهها يتفق مع مصالحه لتحقيق أهداف سياسية أو اجتماعية؛ كمثل ما حدث تاريخيا من ادعاء هتلر ونابليون ومينو اعتناق الدين الإسلامي عند غزوهم للعالم الإسلامي ليحدث تقارب نفسي نتيجة تقدير الناس لمن يتحول للدين الإسلامي ليسهل لهم التأثير فيهم لاحقا.