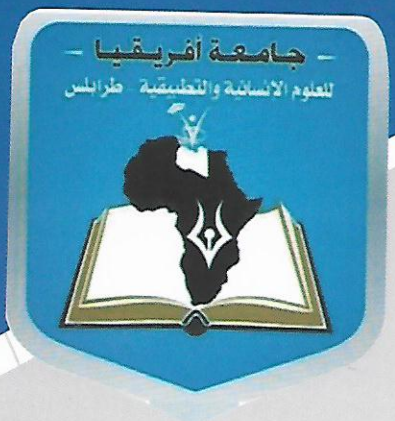
مجلة البحوث العلمية

علمية محكمة نصف سنوية

تصـــدر عن جامعـــة أفريقيـا
للعلوم الإنسانية و التطبيقية

طرابلس - ليبيا



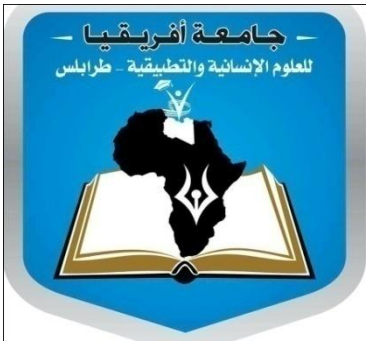
العدد الأول

السنة الأولى 2016

مجلة البحوث العلمية

جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية

طرابلس - ليبيا



(البحوث العلمية)

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية - طرابلس -ليبيا

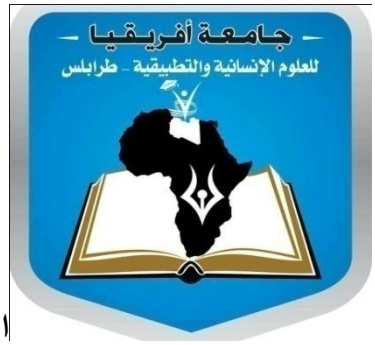
منشورات جامعة أفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية 2016

جميع الحقوق محفوظة

رقم الإيداع القانوني: 2016/201 - دار الكتب الوطنية - بنغازي

لا يسمح بإعادة إصدار محتويات هذه المجلة أو تخزينها في نطاق استعادة المعلومات أو نقلها أو استنساخها بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من الناشر.

All rights reserved. No part of this Journal maybe reproduced or transmitted in any form or any means، electronic or mechanical، including photocopying recording or by any stored retrieved system، without the permission from the publisher.



مجلة (البحوث العلمية)

العدد الأول السنة الأولى (النصف الأول) من سنة 2016م

منشورات مجلة(البحوث العلية) جامعة أفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية

أسعار المجلة

الجهات	سعر النسخة داخل ليبيا	سعر النسخة خارج ليبيا
الطلبة	3 د.ل	4 دولارات أمريكي
المشتركون	5 د.ل	6 دولارات أمريكي
الأفراد	7 د.ل	6 دولارات أمريكي
الوزارات والهيئات والمؤسسات وما في حكمها	10 د.ل	12 دولاراً أمريكي

تنويه

إن تقديم البحوث المنشورة أو تأخيرها في ترتيب الصفحات لا يعني المفاضلة لكن متطلبات التنسيق الفني هي التي تتحكم في هذا الترتيب. وإن البحوث المنشورة لا تعبر بالضرورة عن رأي المجلة أو الجامعة.

الهيئة الاستشارية لمجلة

(البحوث العلمية)

جامعة أفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية

المشرف العام: د.المبروك مفتاح أبوشينة

رئيس التحرير: أ.د. عابدين الدردير الشريف

أعضاء لجنة التحرير:

د.عبد الحميد علي المقروس

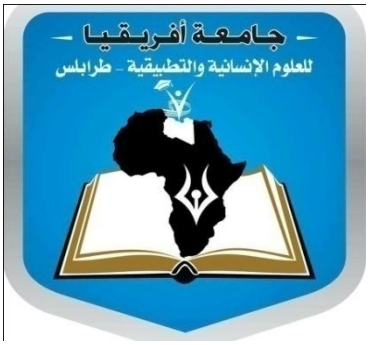
د.فتحي خليفة اليعقوبي

م.أشرف محمد النعاس

أ.صلاح المبروك خليل

أ.حميدة ميلاد التومي

أ.عبدالرزاق المبروك الكانوني



قواعد النشر وشروطه

بمجلة (البحوث العلمية)

بجامعة أفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية

نبذة عن المجلة:

مجلة محكمة نصف سنوية تصدر عن جامعة **أفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية-** طرابلس -ليبيا باللغتين العربية والإنجليزية. وتهتم المجلة بنشر البحوث والدراسات العلمية، إلى جانب عرض ملخصات الكتب والدوريات، والرسائل العلمية (الماجستير والدكتوراه)، والتقارير الصادرة عن المؤتمرات والندوات وورش العمل من داخل ليبيا وخارجها.

أهداف المجلة:

- تفعيل البحث العلمي وإثراؤه في كافة المجالات العلمية ذات العلاقة بالتخصصات العلمية في الجامعة.
- الاهتمام بقضايا التنمية الشاملة في ضوء المتغيرات المحلية والإقليمية والدولية.
- إتاحة الفرصة للباحثين لنشر بحوثهم ودراساتهم العلمية، ونقل أفكارهم العلمية من أجل توسعة دائرة المعرفة لدى الباحثين وصانعي القرارات والممارسين في داخل ليبيا وخارجها.
- خلق حوار علمي بنّاء بين الباحثين والمهتمين بالموضوعات المستجدة في كافة المجالات العلمية ذات العلاقة بالتخصصات العلمية **أفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية**.

قواعد النشر: يشترط في الموضوعات المقبولة للنشر بالمجلة اتباع القواعد والشروط التالية:

1- **البحوث والدراسات:** يشترط في البحوث والدراسات المقدمة للنشر في المجلة أن تتصف بالآتي:

أ. أصالة أفكار البحث وموضوعه، وكونه لم يسبق نشره أو تقديمه للنشر في مجلة أخرى ولم يكن جزءًا من رسالة ماجستير أو أطروحة دكتوراه.

ب. سلامة المنهج العلمي المتبع في البحث.

ج. سلامة لغة البحث ووضوح أفكاره وترابطها.

2- **الإشارة إلى المرجع:** عند التوثيق تتم الإشارة إلى مصادر البحث ومراجعه بأرقام متسلسلة وفقاً لترتيب ورودها فيه، وكذلك الأمر في ثبت المصادر والمراجع. وعلى الباحث أن يلتزم بالأسلوب التالي:-

(أ) في حالة الكتب يذكر اسم المؤلف كاملاً، عنوان الكتاب، مكان النشر، سنة النشر، ورقم الصفحة أو الصفحات.

(ب) في حالة البحوث أو المقالات المنشورة في دوريات متخصصة، يذكر اسم الكاتب كاملاً، واسم الدورية، ورقم العدد، وتاريخ النشر، ورقم الصفحة أو الصفحات التي يشغلها المقال أو البحث.

(ت) إذا كان النقل غير مباشر، يذكر صاحب المصدر الأصلي.

3- **الهوامش:** يقتصر استخدام الهوامش لشرح أو توضيح بعض النقاط الغامضة التي لا يتسع المجال لتناولها في المتن، أو بهدف تسليط الضوء عليها، وترقم كل صفحة بشكل مستقل، ويظهر الهامش في أسفل الصفحة.

4- **قائمة المراجع والمصادر:** يراعى في كتابة قائمة المراجع والمصادر كتابة المراجع العربية أولا، ثم الأجنبية، على أن تتضمن فقط ما اعتمد عليه الباحث وأشار إليه في متن البحث، ويرتب كل منها ترتيبا هجائيا، وأن تكتب على النحو الآتي:

أولا: المراجع العربية:

- المهدي غنية "مبادئ التسويق"، (طرابلس: الجامعة المفتوحة (2002).).

- عبد السلام أبوقحف "مقدمة في إدارة الأعمال الدولية"، (الإسكندرية: مطبعة الإشعاع الفنية (1998).

- محمد المكي "أهمية المراقبة الداخلية للمراجع الخارجي"، (طرابلس: مجلة دراسات في الإدارة والأعمال المصرفية)، العدد 6 (1984)، ص ص: 5 – 18.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

- Drury، Colin (2000)، Management and Cost Accounting، 5th edition، (London: Thomson Learning).

Financial ،" Balance without profit"، Robert (2000)،Kaplan –
23 26.، (January)،Management

ثالثا: مصادر ومراجع الإنترنت:

Learning about professional ، (1997)، Arthur،Andersen –
،development: Our commitment to training

: http://WWW. Arthurandersen.com/careers/training.asp.

5- الشروط العامة والفنية:

- أن يكتب الباحث اسمه ودرجته العلمية ووظيفته وجهة عمله في الصفحة الأولى من بحثه، مع ضرورة ذكر العنوان الذي تتم مراسلته عليه، ورقم الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني.
- أن تكون البحوث والدراسات العلمية مكتوبة باللغة العربية، كما تقبل باللغة الإنجليزية بشرط إرفاقها بملخص باللغة العربية لا يتجاوز 150 كلمة.
- ألا يزيد عدد الصفحات عن (20) صفحة، بما فيها الجداول والمراجع والأشكال التوضيحية من صور ورسومات.
- أن تكون البحوث والدراسات العلمية مطبوعة على برنامج Microsoft Word، وتقدم في شكل ورقي بحجم (A4) مع ترك مسافة مفردة بين الأسطر (Single Spaced)، وعلى وجه واحد، بالإضافة إلى نسخة مخزنة على قرص ليزري (CD)، مع إرفاقها بنسخة من السيرة الذاتية للباحث.
- أن تكون كتابة البحوث المكتوبة باللغة العربية بالخط:(Simplified Arabic). أما البحوث المكتوبة باللغة الإنجليزية فتكتب بالخط المعروف باسم (Times New Roman).
- أن يكون حجم الخط على النحو التالي:
  - ✓ بنط 18 داكن للعناوين الرئيسة.
  - ✓ بنط 16 داكن للعناوين الفرعية.
  - ✓ بنط 14 للمتن.
  - ✓ بنط 12 للمستخلص بخط مائل.
  - ✓ بنط 10 للهوامش والحواشي.
- تكون الهوامش على النحو التالي:
  - ✓ أعلى وأسفل 2.5 سم.
  - ✓ أيمن 3 سم.
  - ✓ أيسر 2.5 سم.
- تخضع المواد العلمية المقدمة للنشر في المجلة للتقييم العلمي واللغوي من قبل أساتذة متخصصين تحددهم هيئة التحرير بشكل سري، يحق للمجلة مطالبة صاحب المادة العلمية بإجراء التعديلات الواردة من المقيمين، كما يحق للمجلة

إجراء التعديلات الشكلية فقط متى تطلب الأمر ذلك دون أخذ الإذن المسبق من الباحث. كما يجوز لهيئة التحرير الاستعانة بأكثر من محكم عند الضرورة. ويبلغ الباحث بقبول البحث من عدمه أو تعديله وفقاً لتقارير المحكمين.

- لا يحق للباحث الذي لم يقبل عمله العلمي للنشر أن يطالب باسترجاعه.
- على الباحث أن يتعهد كتابياً بعدم نشر البحث أو الدراسة بأية وسيلة أخرى إلا بعد مرور سنتين من تاريخ النشر.
- جميع الآراء الواردة في المجلة تعبر عن آراء كاتبيها، ولا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر المجلة أو الجامعة.
- تلتزم المجلة بإشعار الكاتب بوصول عمله وإحالته إلى هيئة التحرير في موعد غايته أسبوعان من تاريخ استلامه.
- تُشعر المجلة الكاتب بصلاحية عمله للنشر خلال أسبوعين من استلام ردود المحكمين.
- تعلم المجلة الكاتب في أيّ عدد سيتمّ نشر بحثه.
- تنتقل حقوق طبع البحث ونشره إلى المجلّة عند إعلام صاحب البحث المقبول للنشر بقبوله.
- يتم ترتيب نشر البحوث في أعداد المجلة وفقاً لاعتبارات فنية بحتة وأولوية تسليمها للمجلة، ولا علاقة لها بأهمية البحث أو مكانة الباحث.
- يحصل الباحث على ثلاث نسخ من عدد المجلة حيث نشر بحثه أو دراسته.

6 – عناوين المراسلة:كافة البحوث والدراسات **وجميع المراسلات المتعلقة بالمجلة ترسل باسم رئيس تحرير مجلة (البحوث العلمية) جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية"– طرابلس - ليبيا.** وذلك على العنوان التالي:

العنوان:(البحوث العلمية) مجلة **جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية-** ، طرابلس،ليبيا.

أو ترسل إلى العنوان البريدي التالي: **صندوق بريد: 83060 بريد شارع الزاوية- طرابلس - ليبيا.**

أو ترسل على التالي: **البريد الإلكتروني:**Info@africanuniversityedu.ly

الهاتف:218217291428+

بريد مصور:218217291428+

موقع الجامعة على الانترنت:WWW.africuniversityedu.ly

محتويات العدد الأول السنة الأولى من مجلة (البحوث العلمية) 2016م

ر.م	عنوان البحث	اسم الكاتب	رقم الصفحة
1	الافتتاحية	رئيس هيئة التحرير	10
2	دراسة تحليل الخطاب الصحفي الليبي بصحيفة الرسمية قضايا المواطنة أنموذجاً	د. محمد سالم موسى المنفي	11
3	تطوير الأداء المهني للعلاقات العامة في وزارة الصحة أنموذج لبرنامج عمل متكامل	د. خالد سعيد أسبيته	60
4	أثر تحديد الاحتياجات التدريبية على أداء العاملين بالمنظمات (دراسة حالة محطة تحليه المياه بالزاوية - ليبيا)	عبد الحميد الطاهر زنبيل	81
5	الاتصال السياسي	د. ابوبكر مبروك الغزالي	107

الافتتاحية

بسم الله الرحمن الرحيم

بتوفيق من الله وبجهود مخلصة تم الانتهاء من العدد الأول من مجلة (البحوث العلمية) بجامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية ، هذه الجامعة الأهلية الواعدة والمتطلعة لمستقبل أفضل لها ولطلابها بإذن الله وقد كان هذا تحدياً كبيراً بالنظر لحجم الضغوط والمسئولية في هذه الظروف الصعبة التي تمر بها بلادنا والتي نسأل الله عز وجل أن يفتح ويسهل الطريق أمام أبنائها المخلصين .

نتمنى أن يكون هذا العدد من المجلة ومن خلال ما يتناول بين دفتيه من موضوعات رافداً من روافد البحث العلمي في ليبيا وأن يسهم في إثراء المكتبة الليبية بخاصة والعربية بعامة وأن يكون عوناً للبحاث والمهتمين وطلاب الدراسات العليا والجامعيين على حد سواء. وأن يكون حافزاً لأساتذة الجامعة ولبذل مزيد من الجهد البحثي حول الموضوعات التي تناولوها سواء بمراجعتها وتحليليها أو بنقدها أو بإخضاع نتائجها للمزيد من البحث والتدقيق.

وبهذه المناسبة نتوجه بالدعوة إلى كل الأساتذة الباحثين والمهتمين بالعلوم الإنسانية والتطبيقية في الجامعات ومراكز الأبحاث والمؤسسات العلمية المحلية والعربية للإسهام بأبحاثهم ودراساتهم في مجلة البحوث العلمية. ونود أن نشير في هذا المقام إلى أننا لا نضع أية شروط أو قواعد مسبقة لقبول البحوث ونشرها، إلا ما تفرضه متطلبات البحث العلمي الرصين من أصول وقواعد وأساليب منهجية متفق عليها.

كما نود أيضا أن نعلن للسادة القراء من الباحثين والمهتمين أن صدورنا مفتوحة لتقبل كل التعليقات والملاحظات والآراء ووجهات النظر المختلفة والنقد البناء بشأن ما ينشر في هذه المجلة العلمية المحكمة، والذي لابد وأن يصب لصالح البحث العلمي ويسهم في تطوير موضوعاته ومناهجه من أجل غد علمي عربي أفضل.

تمنياتي للجميع بالتوفيق
والله من وراء القصد والسلام عليكم

أ.د. عابدين الدردير الشريف
رئيس هيئة تحرير المجلة

دراسة تحليل الخطاب الصحفي الليبي بصحيفة الرسمية قضايا المواطنة أنموذجاً

د. محمد سالم موسى المنفي

عضو هيأة التدريس بكلية الإعلام –قسم الصحافة - جامعة بنغازي

مقدمة :تعد المواطنة من أهم المبادئ والقيم التي تعكس فاعلية الفرد والجماعة في بناء المجتمع لأنها المحدد لجميع أنواع السلوك السياسي والاقتصادي والثقافي والتنموي في المجتمع .وفي ظل التطور التكنولوجي الذي عرفته وسائل الاتصال والإعلام والذي قام بإلغاء الحدود الفاصلة بين الزمان والمكان وسمح بالتدفق اللامتناهي للمعلومات تبرز قضية المواطنة ومدى الحاجة إلى تعزيزها وترسيخها في المجتمع في ظل كل المتغيرات والعوامل التي أصبحت من الممكن أن تؤثر في الفرد بشكل أو بآخر .وعليه فإن خطاب المواطنة يكتسب أهمية متزايدة نظراً للدور الذي تلعبه الصحافة في توجيه الرأي العام والتأثير به فضلاً عن كونه معبراً عن الاتجاهات السياسية السائدة في أي دولة وقد أثار ذلك تساؤلات لدى الباحث حول الأسس المتبعة في معالجة الخطاب الصحفي والقضايا التي قام بطرحها والمقاصد التي يهدف إليها والاستراتيجيات التي أتبعها في ظل نقص المعلومات والدراسات التي تتناول هذا الموضوع بالدراسة أو التحليل وبالتالي تبلورت فكرة تحليل الخطاب الصحفي بالصحيفة موضع الدراسة والتحليل .

المشكلة البحثية: تتحدد مشكلة البحث في تحليل الخطاب الصحفي الليبي لصحيفة الرسمية في موضوع أو قضية المواطنة بما تتضمنه من التعبير عن مقاصد وما تستخدمه من استراتيجيات وأدوات تحقق انسجام النص واتساقه مع القضية المطروحة مع واقعها المعاش وتقوم المشكلة البحثية على تساؤلات محددة دقيقة من أجل الوصول إلى نتائج علمية واقعية.

تساؤلات البحث

1- ما المؤثرات و القضايا التي تشكل خطاب المواطنة في صحيفة الرسمية ؟

2- ما المقاصد (الأهداف) التي يهدف إليها خطاب المواطنة في صحيفة الرسمية ؟

3- ما عناصر الاتساق الداخلي التي تحقق انسجام خطاب المواطنة في صحيفة الرسمية مع واقعها بالمجتمع؟

4- ما عناصر الاتساق الخارجي التي تحقق انسجام خطاب المواطنة في صحيفة الرسمية مع واقعها بالمجتمع؟

المنهج المستخدم في البحث يعتمد البحث على منهج تحليل الخطاب وهو من أنسب المناهج العلمية لكشف وفهم الاستراتيجيات التي أتبعتها الصحيفة في تناولها لخطاب المواطنة ومدى تحقق انسجام الخطاب بشقيه الداخلي والخارجي مع حقيقتها لدى أفراد المجتمع.

وحدة التحليل : يعتمد هذا البحث على وحدة تحليل الخطاب المستخدمة في البحث على استخدام الفكرة باعتبارها وحدة تحليل وذلك لتحليل الموضوعات والقضايا والمؤثرات التي تعبر عن فكرة المواطنة وحقيقتها من خلال ما نشرته صحيفة الرسمية، وكذلك تستخدم الفقرة وحدة تحليل الخطاب للمعرفة والوقوف على مدى اتساق النص بشقه الداخلي والخارجي مع واقع المواطنة في المجتمع.

مجتمع البحث والعينة : مجتمع البحث يتكون من صحيفة الرسمية التي تصدر عن الهيأة العامة للإعلام والثقافة بواقع عدد كل أسبوع حيث تصدر هذه الصحيفة كل يوم أربعاء وبالتالي مجتمع البحث يتمثل في دراسة كل المقالات التي تناولت خطاب المواطنة والتي نشرت في صحيفة الرسمية في الفترة الزمنية الممتدة من10 مارس 2015 وحتى 9 ديسمبر 2015م. وتمثلت عينة البحث في الإعداد التي صدرت اعتباراً من الثلاثاء 10 مارس 2015 وحتى 9 ديسمبر 2015 وهي نهاية الفترة الزمنية المحددة للبحث كما سبق ذكرها حيث يمثل تاريخ 10 مارس تاريخ صدور أول عدد من هذه الصحيفة فيما يمثل 9 ديسمبر 2015 نهاية ستة شهور على صدورها ،وقد بلغت الأعداد الخاضعة للتحليل 21 عدداً .وجاءت هذه الأعداد على النحو التالي:-

عدد مسلسل	اليوم	تاريخ العدد	عدد المقالات	رقم العدد
1	الثلاثاء	10 مارس 2015	9	1
2	الثلاثاء	17 مارس 2015	4	2
3	الثلاثاء	24 مارس 2015	2	3
4	الثلاثاء	31 مارس 2015	4	4
5	الثلاثاء	7 أبريل 2015	1	5
6	الثلاثاء	14 يونيو 2015	4	6
7	الثلاثاء	21 أبريل 2015	1	7
8	الثلاثاء	28 أبريل 2015	2	8
9	الثلاثاء	5 مايو 2015	1	9
10	الثلاثاء	12 مايو 2015	2	10
11	الثلاثاء	19 مايو 2015	2	11
12	الثلاثاء	26 مايو 2015	2	12
13	الثلاثاء	2 يونيو 2015	2	13
14	الثلاثاء	9 يونيو 2015	3	14
15	الثلاثاء	16 يونيو 2015	6	15
16	الثلاثاء	23 يونيو 2015	6	16
17	الثلاثاء	30 يونيو 2015	4	17
18	الثلاثاء	7 يوليو 2015	4	18
19	الثلاثاء	14 يوليو 2015	4	19
20	الثلاثاء	21 يوليو2015	6	20
21	الثلاثاء	28 يوليو 2015	6	21

المجموع 21 عدداً احتوت على 69 مقالاً خضعت جميعها لتحليل الخطاب

مبررات اختيار العينة :

1. صحيفة حديثة العهد في الصدور .
2. منتظمة من حيث الصدور .
3. تتناول معظم القضايا الوطنية التي تركز على المواطنة .
4. تتضمن العديد من الآراء والاتجاهات لمختلف التوجهات السياسية على الساحة الليبية .

5. تتميز بمعالجة الموضوعات من مختلف زواياها من خلال كتابها أصحاب الخبرة الصحفية والخبرة السياسية .

التعريفات الإجرائية لمؤشرات تحليل الخطاب

أولا – المؤشرات التي يتشكل منها خطاب المواطنة:-

أ. مؤشر الوحدة الوطنية ويتم التعرف عليه من خلال القضايا التالية :-

أ/1- قضية دعم بناء الدولة بمؤسساتها التنفيذية والتشريعية والقضائية .

وتدرس هذه الآلية أسس الخطابات الصحفية التي تقوم فيها الفكرة الأساسية على دعم بناء الدولة بمؤسساتها التنفيذية والتشريعية والقضائية .

أ/2- قضية التحذير من خطر التقسيم والجماعات التخريبية : وتدرس هذه الآلية أسس الخطابات الصحفية التي تقوم الفكرة الأساسية فيها على التحذير من خطر التقسيم والجماعات التخريبية.

أ/3-قضية استعراض تضحيات الشهداء من أجل الوطن :وتدرس هذه الآلية أسس الخطابات الصحفية التي تقوم الفكرة الأساسية فيها على استعراض تضحيات الشهداء من أجل الوطن .

أ/4-قضية تأثير الأوضاع في المحيط الإقليمي والعربي : وتدرس هذه الآلية أسس الخطابات الصحفية التي تقوم الفكرة الأساسية فيها على مدى تأثير الأوضاع وتأثيرها في المحيط الإقليمي والعربي .

ب- مؤشر تدعيم المقدرات والقطاعات الاقتصادية :وتدرس هذه الآلية أسس الخطابات الصحفية التي تبنى الفكرة الأساسية فيها على دعم القطاعات والمقدرات الاقتصادية.

ج- مؤشر تعميق التماسك الاجتماعي والثقافي والتربوي لمكونات المجتمع وفئاته:

وتدرس هذه الآلية أسس الخطابات الصحفية التي تتجسد فيها فكرة تعميق التماسك الاجتماعي والتربوي.

د – **مؤشر جغرافيا المكان ودلالة الوطنية الجامعة** :وتدرس هذه الآلية أسس الخطابات الصحفية التي تترسخ فيها دلالة جغرافيا المكان وارتباطها بفكرة المواطنة .

2- مقاصد الخطاب: ويدرس هذا الأساس المقاصد التي يرمي إليها الخطاب الصحفي في صحيفة الرسمية متمثلة في خطاب المواطنة وهذه المقاصد هي :

أ. **معرفية:**ويدرس هذا الأساس الخطابات الصحفية التي تهدف فيها الفكرة الأساسية إلى التعريف بقيمة المواطنة وأهميتها .

ب. **قيمية :**ويدرس هذا الأساس الخطابات الصحفية التي تهدف فيها الفكرة الأساسية إلى تأصيل قيم المواطنة في قرار هذه الخطابات .

ج. **سلوكية :**ويدرس هذا الأساس الخطابات الصحفية التي تهدف فيها الفكرة الأساسية إلى إحداث سلوكيات تعزز المواطنة في قرار هذه الخطابات .

3. **استراتيجيات الخطاب:** وتدرس هذه الاستراتيجيات التي تتضمنها الخطابات الصحفية المعالجة على صفحات الصحيفة موضع الدراسة والتحليل ، وتتمثل هذه الاستراتيجيات فيما يلي :-

أ. **إستراتيجية الإقناع** تعتمد هذه الإستراتيجية على استخدام الأساليب الإقناعية المتمثلة في:-

- **عرض الحقائق:** ويدرس هذا الأسلوب كيفية عرض الحقائق ضمن الخطاب الصحفي بصورة منطقية لتسهم في تحقيق الاتجاهات والأفكار والآراء التي يتركز عليها الخطاب.
- **استخدام الحجج:** أسلوب استخدام الحجج يتضمن عرض المعلومات والبيانات التي يتناولها الخطاب الصحفي من خلال الاستشهاد بالأرقام والإحصائيات والسنوات من أجل تحقيق درجة الإقناع المطلوبة ومخاطبة العقل.
- **البراهين:** وهو اعتماد الخطاب الصحفي على البراهين التي تعنى باستخدام الأمثلة الواقعية التي تدعم قيمة الخطاب الفكري.بما يحقق إستراتيجية الإقناع .
- **الأدلة:** وهو أن يتركز الخطاب الصحفي المنشور على صفحات الصحيفة موضع الدراسة والتحليل على الأدلة الواقعية في معالجة

الخطاب الصحفي من خلال الحقائق و مصادرها المعلوماتية بهدف تحقيق الإقناع.

- **استخدام المؤكدات اللفظية:** ويقصد بها ما يعتمد عليه الخطاب الصحفي من المؤكدات اللفظية مثل (إن ـ لقد ـ نفس ـ كل ـ دون شك، من المؤكد ، لابد) بهدف تحقيق الإقناع .
- **الحوار:** يقصد به الخطاب الصحفي الذي يعتمد على السرد الحواري للموضوع الذي يتضمنه الخطاب ويركز بشكل مباشر على أسلوب الحوار.

ب. **إستراتيجية الإفحام:** وهو أن يقوم الخطاب الصحفي باستخدام أسلوب يظهر طغيان على ذات المخاطب دون رضا الأخير بمعنى إبراز الاهتمام لقيمة الموضوع.

ج. **إستراتيجية الاستمالة:** وهو أن يقوم الخطاب الصحفي باستخدام أسلوب يقوم على الاستمالة العاطفية والتأثير فيه وجدانياً.

4. **انسجام الخطاب الصحفي:** وهو إيجاد الانسجام النهائي أو الكامل الذي يتحقق من خلال توافر عنصري الاتساق والسياق في الخطاب الصحفي .

أ- **الاتساق:** هو تماسك الأجزاء التي تشكل الخطاب الصحفي وينقسم إلى قسمين هما:-

أولا ـ الاتساق الداخلي و يتكون من :-

أ. **الاستهلال:** هو كل قول أو جملة أو فقرة تتخذ مقدمة في خطاب المواطنة و تعبر عن الموضوع مباشرة .

ب. **تقنية الربط :** وتتجسد فيما يأتي:

- **الربط بين المقدمة والجسم والخاتمة:** وهو أن يتضمن الخطاب الصحفي ربطا فكريا ولغويا بين المقدمة والجسم والخاتمة بحيث يظهر البناء القوي السليم للخطاب.
- **الربط بين العام والخاص:** وهو أن يتضمن الخطاب الصحفي ربطا للفكر العام للخطاب والفكر الخاص بهدف إيجاد التسلسل المنطقي لبناء الخطاب.
- **الربط بين المنطق والنتيجة:** وهو أن يتضمن الخطاب الصحفي ربطاً بين المنطق في العرض والاستهلال والنتيجة التي يسعى إليها .

- **المتتمات الزمنية:** وهو أن يتضمن الخطاب الصحفي تكراراً لاستخدام متتمات زمنية متمثلة في (إضافة إلى ، زيادة على ، مهما ، فضلا عن ، وتأسيسا على ذلك) .
- **الضمائر :** وهو أن يتضمن الخطاب الصحفي تكراراً لاستخدام الضمائر الوجودية كـ (أنا ، نحن ، أنت ، أنتم) وضمائر الغائب (هو ، هي ،..الخ) وما ترمز له من دلالات تربط بين أجزاء الخطاب وما يتضمن من أفكار .
- **الظرف :** ويتمثل ذلك في دور الظرف في تحقيق الاتساق ، وأنواع الظروف هي :-
- **ظرف مكان :**وهو أن يتضمن الخطاب الصحفي تكراراً لاستخدام ظرف المكان وما يرتبط به من دلالات تسهم في تحقيق الاتساق الذهني .
- **ظرف زمان :**وهو أن يتضمن الخطاب الصحفي تكراراً لاستخدام ظرف الزمان لتحقيق الاتساق الذهني للخطاب .
- **أسماء الإشارة:** وهو أن يتضمن الخطاب الصحفي تكراراً لاستخدام أدوات الإشارة وما يرتبط به من دلالات تسهم في تحقيق الاتساق الداخلي للخطاب .

ثانيا ـ الاتساق الخارجي

ويتحقق الاتساق الخارجي من خلال :-

- **المقارنة:** وهو عقد مقارنة بين المواقف والأحداث والوقائع .التي يتضمنها الخطاب الصحفي.

- **الافتراض:** وهو أن يتضمن الخطاب الصحفي ـ عينة الدراسة- افتراضا لتحقيق الاتساق الخارجي من خلال معلومات واقعية ملموسة.

- **حقيقة ارتباطيه مقترنة بالواقع الداخلي**

وهو أن يتضمن الخطاب الصحفي عينة الدراسة عرض حقيقة منطقية وربطها بالواقع الداخلي الذي يعكس واقعية الخطاب ومعلوماته .

1. **السياق :** يتحقق السياق من خلال :-

1. **شكل المقال :** تتمثل أنواع المقالات في الخطاب الصحفي في :-([1])

أ. **المقال الافتتاحي** :يقوم على شرح الأخبار والأحداث اليومية وتفسيرها بما يكشف عن سياسة الصحيفة تجاه الأحداث والقضايا الجارية في المجتمع .

أ- **العمود الصحفي :** هو مساحة محدودة من الصحيفة لا تزيد عن ((نهر)) أو عمود تضعه الصحيفة تحت تصرف أحد كبار الكتاب بها يعبر من خلال ما يراه من آراء وأفكار أو خواطر أو انطباعات عن بعض القضايا والموضوعات والمشكلات التي تحدث .

ب- **المقال التحليلي:** يقوم على التحليل العميق للأحداث والقضايا والظواهر التي تمثل الرأي العام .

ت- **المقال النقدي:** هو الذي يقوم على عرض وتفسير وتحليل الإنتاج الأدبي والعلمي والفني .

2) **العنوان :** ويتمثل في مدى إسهام العناوين في تحقيق تماسك الخطاب الصحفي وبالتالي انسجامه من خلال([2]):-

أ. أنواع العناوين،وتنقسم إلى:-

أ/1عناوين موضوعية : وهي ثلاثة أنواع :-

- **استباقية** :وهي العناوين التي تعيّن الموضوع الأساسي للمقال تعيينا صريحا وتعتمد حلاً له ونهاية .
- **استعارية** : وهي العناوين التي تعتمد المجاز والكتابة أساس الدخول إلى المقال و ينتهجه الكاتب أم التعميق الموضوع أو بيان أهميته.
- **عناوين ساخرة**:وهي العناوين التي تحمل فكرة مضادة لعنوان المقال .

أ/ 2 **العناوين الإخبارية**: وهي العناوين التي تهدف دائماً إخبار المتلقي موضوعا ما .

([1]) فاروق أبوزيد، **فن الكتابة الصحفية**،ط4 (القاهرة : عالم الكتب، 1990)،ص 183-230

([2])أمينة عبد الرحمن بن المهرس،المقالة النسوية السعودية، دراسة نقدية 1999-2009 ،**رسالة دكتوراه**،غير منشورة (الرياض: جامعة الملك سعود –كلية الدراسات العليا – قسم اللغة العربية، 2009)

أ/ 3 العناوين الوصفية وهي العناوين التي تصف نصوصاً ومن خلال العنوان الوصفي يستطيع المتلقي معرفة فحوى المقال لكنه لا يمكنه الوقوف على نتائجه .

أ/4 **العناوين الإغرائية:** وفيها يكون العنوان مناسباً لما يغري جاذباً للقارئ المفترض ، وينجح لما يناسب نصه محدثاً بذلك تشويقاً و انتظاراً لدى القارئ .

أ/ 5 **عناوين التناص**:وهي العناوين التي تناص فيها الكتاب مع آيات قرآنية أو أحاديث شريفة أو أبيات شعرية أو مثلا وحكم أو حتى مقطع غنائي .

ب. أشكال العناوين

ب/1 **عناوين طويلة** :وهي العناوين التي تزيد فيها عدد كلمات العناوين أكثر من خمس كلمات .

ب/2 **عناوين مختزلة** :وهي العناوين التي لا تزيد فيها عدد كلمات العنوان أكثر من ثلاث كلمات .

3. الإثارة الشكلية

وتتحقق الإثارة الشكلية من خلال :-

أ. استخدام أرضيات وشبك ونعنى هنا وجود الخطاب الصحفي داخل أرضية .
ب. استخدام صور الكاتب وهي أن الخطاب الصحفي موضع التحليل كان مدعما بصورة كاتبه .
ج. استخدام الألوان : وهي أن الخطاب الصحفي موضع التحليل كان ملونا ، من حيث الصفحة التي نشر بها أو المساحة التي نشر عليها أو صورة الكاتب المصاحبة له .

الإطار النظري للبحث : الإطار المعرفي للبحث ويتكون من مبحثين :

المبحث الأول: الإطار النظري لتحليل الخطاب: يعرف الخطاب على أنه ((الوحدة اللغوية الأساسية التي تحمل مضموناً معيناً في شكل جمل متوالية موجهة من متكلم إلى متلق بقصد الاتصال به وإقناعه بمضمون رسالة أو

إبلاغه بشيء ما وهو تفاعل مباشر بين طرفي الاتصال))([1]).ووفقا لمنظور مدرسة فيينا لتحليل الخطاب فإن تحليل الخطاب يمر بثلاثة مستويات من التحليل:هي المضمون والاستراتيجيات الجدلية والملامح اللغوية([2]) كما تستند هذه الدراسة على نظرية تحليل الخطاب التي تهدف إلى إعطاء وصف صريح ومنظم للوحدات اللغوية موضوع الدراسة وذلك من خلال بعدين للوصف هما النص والسياق:-([3]).

1- **النص** : بنية الخطاب الداخلية التي تتألف منها المفردات والتراكيب والجمل .

2- **السياق** : وفيه نوعان: سياق لغوي يرتبط ببنية النص الداخلية وسياق غير لغوي ويعني بدراسة الخطاب في ضوء الظروف الخارجية والمؤثرات المباشرة عليه، وظروف إنتاجه ويدخل في ذلك خصائص السياق الإدراكية والاجتماعية والثقافية والمشاركين في الحدث وارتباط الخطاب بالزمان والمكان .

المبحث الثاني : المواطنة في ليبيا :

تعريف المواطنة لغة " لفظ المواطنة مأخوذة في اللغة العربية من الوطن: المنزل الذي تقيم به وهو موطن الإنسان ومحله"([4]).والمواطنة "هي التزامات متبادلة بين الأشخاص والدولة فالشخص يحصل على حقوقه المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية نتيجة انتمائه لمجتمع معين وعليه في الوقت ذاته واجبات يتحتم عليه أداءها"([5]).وتتعدد صور المواطنة في المجتمع: فهناك المواطنة السياسية والمواطنة الاقتصادية والمواطنة الاجتماعية وغيرها لتشكل كلاً متكاملاً يضمن تماسك المجتمع وتحقق التقدم فيه ([6]).

([1]) محمود عكاشة ، **لغة الخطاب السياسي**: دراسة لغوية تطبيقية في ضوء نظرية الاتصال ، ط1 (القاهرة : دار النشر للجامعات ، 2005) ص 40 .

([2]) محمد شومان ، **تحليل الخطاب الإعلامي** : اطر نظرية ونماذج تطبيق ، ط1 (القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2002) ص 90

([3]) محمود عكاشة ، **مرجع سابق** ، ص 7

([4])ابن منظور ، **لسان العرب**ج 15 ، ط2 (بيروت : دار إحياء التراث العربي ،1993) ص 338

([5]) ميشيل مان، **موسوعة العلوم الاجتماعية** ، ترجمة عادل الهواري سعيد مصلوح ، ط1 (بدون مكان نشر، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، 1994) ص 110 .

([6])سيد يولديب ، **المواطنة وإشكالية الدولة**، ط1، (عمان: دار كنوز المعرفة، 2011) ص 50-53.

المواطنة في ليبيا:

تتجدر المواطنة في ليبيا قديما في التاريخ حيث تدل آثار العصر الحجري التي وجُدت في كل من توكرة وطرابلس و فزان وغيرها من المناطق الأثرية على وجود أوجه من الشبه بين مواطن تلك الحضارات من جهة وعلى قيام اتصال جغرافي بينها وبين الحضارة التي انتشرت في كل من في مصر وتونس والمغرب من جهة أخرى ([1]).ويتسم الواقع المجتمعي في ليبيا بعدم غلبة أي أقلية أو مجموعة عرقية على الأخرى من المجموعات أو الأقليات الموجودة في ليبيا وبالتالي فإن سمة الحياة متقاربة ومتشابهة في المجتمع الليبي ([2]) .كما شكل التطور الحضاري للمجتمع الليبي ودخوله تحت مظلة النظام السياسي الذي تشكل بعد الإسلام مكونا مهماً بوعي الليبيين بهويتهم وتفاعلهم مع محيطهم العربي والإسلامي .غير أن العامل الأبرز في انصهار المجتمع الليبي مع بعضه البعض وظهور أولى لبنات الانتماء والهوية حسب رأي الباحث هو موقف الليبيين الرافض لمعاهدة الصلح التركية الايطالية المعروفة باسم (اوشي)،والتي مثلت تنازل الدولة العثمانية عن ليبيا وخضوعها بالتالي للسيادة الايطالية وقد برز موقف هذا الرفض في تشكل المقاومة الوطنية في كافة مناطق ليبيا والتي أكدت على توحيد حركة المقاومة في كافة أنحاء ليبيا ومواصلة حركة العمل بين أقاليمها حتى تم تشكيل حكومة وحدة وطنية ، وقد تكللت تلك الجهود الوطنية بإعلان الاستقلال عام 1951م ([3]).ولم تظهر السياسات المتبعة في ليبيا مفهوماً واضحاً للمواطنة أو تمكينه حيث عملت تلك السياسات على تعزيز المؤثر القبلي والمناطقي في أجزاء معينة من البلاد وذلك من خلال اعتماد التهميش والتذويب للنظام القبلي والمناطقي تارة وانتهاج سياسة العصا والجزرة مع المكون القبلي والمناطقي تارة أخرى ، وهو ما أدى لاحقا مع تفاقم المشكلات السياسية والاقتصادية والاجتماعية إلى ثورة 17 فبراير 2011([4]).والأحداث التي وقعت بعدها أحبط الآمال المنتظرة من التغيير، وأصبحت البلاد تعيش حالة من الفوضى الأمنية وهو ما أنتج واقعا

([1])كمال عبدالعليم ،**دراسات في تاريخ ليبيا القديم**،بدون طبعة (بدون مكان نشر : منشورات الجامعة الليبية،1966) ص7-9

([2])وليد حدوق (محرر) ،**المواطنة والمكونات المجتمعية في المنطقة العربية**،ط1 (القاهرة : مركز البدائل العربي للدراسات – منظمة هيفوس، 2015) ص48.

([3])إبراهيم عميش،**التاريخ السياسي ومستقبل المجتمع المدني في ليبيا** – الجزء الأول ،ط 1(بدون مكان نشر، برنيق للطباعة والترجمة و النشر، 2008) ص42،38، 116.

([4])مصطفى علام (محرر)،**الأمة واقع الإصلاح ومالات التغيير : تقدير استراتيجي محكم** (الرياض : مجلة البيان،2012) ص135-137

مريرا للغاية من جهة وضاعف من التحديات التي تواجه المواطنة كفكر وممارسة من جهة أخرى، ويمكن إرجاع أبرز أسباب تلك الأزمة إلى ما يلي ([1]):-

1. عدم استيعاب السياسيين الليبيين للتغيير الحاصل الذي قام به الليبيون سنة 2011م.

2. عدم اتفاق السياسيين والمفكرين الليبيين على مشروع وطني يحدد التوجه السياسي والاقتصادي والأمني.

3. ضعف أداء الحكومات المتعاقبة وهو ما مهد للفوضى واستشراء الفساد .

4. تدخل دول أجنبية في شؤون ليبيا واتخاذها ساحة لصراعاتها الإقليمية .

وتتخذ الأزمة السياسية طابع الصراع السياسي الذي تغذيه السرديات التاريخية كشكل لغطاء الهوية وهو ما أفرز تصاعدا للنزاعات المحلية والجهوية والفيدرالية هذا إضافة إلى الواقع القبلي في مختلف أرجاء ليبيا ([2]).ورغم التحديات التي تواجه ليبيا كوطن يتمتع فيه جميع الأفراد بحقوق المواطنة إلا أن هناك العديد من المؤشرات وان كانت ضئيلة تدل على استمرار بعض الروابط التي تعزز روح المواطنة بين أجزاء ليبيا من أبرزها :-

- عقد العديد من جلسات الحوار لتحقيق المصالحة السياسية في البلاد ([3]).
- استمرار النقل الجوي بين المناطق الليبية([4]).
- عمل المؤسسات السيادية في البلاد كالمؤسسة الوطنية للنفط ([5])ومصرف ليبيا المركزي ([1]).

([1]) مؤسسة فريدرتش –ٕإيبرت – مركز ليبيا للدراسات الإستراتيجية والمستقبلية، " الحوار المجتمعي– السبيل لفهم الأزمة الليبية، 2016)، موقع المؤسسة على الإنترنت http://festunis.org

([2])وليد حدوق (محرر) ،**مرجع سابق** ، ص50.

([3])خالد محمود- لحسن مقنع، "أطراف الحوار الليبي يوقعون على اتفاق الصخيرات وسط شكوك حول إمكانية تنفيذه"، **صحيفة الشرق الأوسط** ، العدد 13534، 18 ديسمبر 2015، موقع صحيفة الشرق الأوسط على الانترنت ، http://aawsat.com

([4])"تسيير رحالات داخلية بين مطار الأبرق ومطار معتقة"، **موقع أخبار ليبيا 24**، 1 أكتوبر 2014 ، http://www.akhbarlibya24.net،

([5])"الوطنية النفط: اتفاق بين صنع لله والمغربي لتوحيد المؤسسة"،**موقع عين ليبيا** ، 21 مايو http://www.eanlibya.com2016

•استمرار المسيرة التعليمية والثقافية في البلاد رغم الصعوبات ([2]).

الإطار التحليلي للبحث": يقوم تحليل الخطاب على تحليل القضايا التي شكلت خطاب المواطنة في الخطاب الصحفي الليبي

أولا- مؤشر تعزيز الوحدة الوطنية وذلك من خلال عدد من القضايا التي تتمثل في الآتي :-

أ. قضية دعم بناء الدولة بمؤسساتها التنفيذية والتشريعية والقضائية

يتصدر الخطاب الصحفي الذي يتضمن مؤشر دعم بناء الدولة بمؤسساتها التنفيذية والتشريعية والقضائية خطاب المواطنة إذ يبلغ عدد هذه المقالات 19 مقالاً من أصل69 مقالا التي شكلت خطا المواطنة، وربما يرجع السبب في ذلك إلى طبيعة المرحلة التي تعيشها ليبيا والجهود المبذولة لحل الأزمة السياسية.وتتمثل أسس تحليل الخطاب الذي تضمن مؤشر دعم بناء الدولة فيما يلي :

1- مقاصد الخطاب :التي تمثلت في الآتي :-

* **المقاصد المعرفية :** وتبرز في مقال أحمد إبراهيم الفقيه المعنون (ليبيا كي لا يضيع الوطن) حيث يورد الكاتب في خاتمة مقاله ((ولا بد أن ندق ناقوس الخطر؛ لأن كل التقارير تقول إن حجم الجريمة يزداد بوتيرة يومية.... اللهم إني بلغت فاشهد))

* **المقاصد السلوكية:** يتمثل المقصد السلوكي للخطاب في مقال أحمد إبراهيم الفقيه والذي جاء تحت عنوان (احتجاج الأغلبية الصامتة) والذي دعا فيه إلى اعتصام الشعب في بيوتهم لمدة ثلاثة أيام كوسيلة للإعلان عن موقف أفراد الشعب مما يحصل في البلاد ورغبة منهم في إنقاذ البلاد وهنا يقول الكاتب في هذا الصدد ((أن يرابط الناس كل الناس في كل أنحاء ليبيا في بيوتهم ويلتزمون فيها ممتنعين عن ممارسة أي عمل لمدة ، لكي يكون لها الأثر المطلوب))

([1])" إدارة «ليبيا المركزي» تصل إلى توافق بشأن توزيع طبعة الدينار الجديدة"، **موقع بوابة الوسط**،5 يونيو 2016 ، http://www.alwasat.ly

([2])طارق الرويمض، " نقص الكتاب أزمة العام الدراسي في ليبيا"، **موقع بوابة الوسط**، 9 يناير 2016، http://www.alwasat.ly/

2- **استراتيجيات الخطاب: التي تمثلت في الآتي:-**

استخدام الخطاب الصحفي الذي تضمن مؤشر دعم بناء الدولة الاستراتيجيات التالية :

أ- إستراتيجية الإقناع وتم فيها استخدام أساليب الإقناع التالية :-

* **عرض الحقائق:**ويتمثل ذلك في مقال أحمد إبراهيم الفقيه الذي جاء تحت عنوان (المشهد الليبي وأساليب التفاؤل) حيث يرد في هذا المقال في هذا المقطع ((ولعل من أهم أسباب التفاؤل هو حقيقة وجود اتفاق من حيث المبدأ على رئاسة حكومة الوفاق الوطني ، وهناك موافقة من البرلمان على النسخة الموقع عليها بالأحرف الأولى من الصيغة النهائية ...واستعمال حقائبها وتقديمها لنيل موافقة البرلمان))

* **استخدام الحجج:**تم استخدام الحجج المستندة إلى أرقام وإحصائيات في مقال طارق الجروشي المعنون ((براءة للذمة وتبياناً للحقيقة)) حيث يقول الكاتب في هذا المقطع من المقال ((عدد من وافق على تشكيل الدولة بالمناصفة 67 من 81 وعدد التصويت على عمر الحكومة من سنة إلى 18 شهراً وعدد التصويت على كامل المسودة 66 من 76))

* **البراهين:** تضمن الخطاب الصحفي الخاص بمؤشر دعم بناء الدولة براهين مستندة إلى أمثلة واقعية وهو ما يبرز في مقال أحمد إبراهيم الفقيه ((احتجاج الأغلبية الصامتة)) حيث يورد الكاتب مثالاً واقعياً على فعالية الفكرة التي يطرحها حيث يقول في هذا المقطع من مقاله ((وذكرني الأستاذ شرف الدين بما أن شعباً عربياً هو الشعب اللبناني بما سبق أن استخدم هذه الوسيلة من وسائل الاحتجاج لإظهار موقفه إلى العالم وإلى الحراك المليشاوي الذي شيد فترة من الفترات))

* **الأدلة:** تتمثل الأدلة التي برزت في الخطاب الصحفي الخاص بدعم بناء الدولة في مقال عمر الكدي وذلك حين استشهد الكاتب بتصريحات إبراهيم الدباشي مندوب ليبيا في الأمم المتحدة وذلك في هذا المقطع ((ثمة ملاحظات سبقني إليها مندوب ليبيا في الأمم المتحدة إبراهيم الدباشي الذي اقترح أن تكون قرارات مجلس الدولة ملزمة للحكومة)) .

* **المؤكدات اللفظية:** وتمثلت في تكرار استخدام المؤكد اللفظي (لقد) في مقال إبراهيم الهنقاري والمعنون ((ليبيا بين الحوار المستحيل والمستقبل الغامض)) وهو ما نراه في هذا المقطع ((ولقد مللنا الحوارات الكاذبة وبين الضحك علينا وإيهامنا بان لدينا حقاً سياسيون وأهل رأي قادرون على حل مشاكلنا بينما هم لا يقدرون على شيء مما أوتوا وتحسبهم جميعاً وقلوبهم شتى)) كما يبرز في هذا المقطع ((لقد اختلطت لدينا الأوراق حتى لم نعد نفهم ما يريده اللاعبون بمصيرنا دوليين كانوا أو محليين)) .

3. **انسجام الخطاب :** تحقق في الخطاب الصحفي الذي تناول دعم بناء الدولة بمؤسساتها التنفيذية والتشريعية وذلك من خلال توافر عناصر انسجام الخطاب الصحفي التي نجملها فيما يلي:-

الاتساق الداخلي : تحققت عناصر الاتساق الداخلي المتمثلة في :

* **الاستهلال:** تمثل استخدام الاستهلال في مقدمة مقال طارق الجروشي المعنون ((بياناً للذمة وبياناً للحقيقة)) حيث ابتدأت المقدمة بذكر آيات من القران الكريم وحديث شريف للرسول (صلى الله عليه وسلم) حيث يقول الكاتب في هذه المقدمة ((انطلاقاً من قوله تعالى: (ولتكن منكم أمة يدعون إلى الخير ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر) ولقوله صلى الله عليه وسلم من رأى منكم منكراً فليغيره بيده ، فإن لم يستطع فبلسانه ، فإن لم يستطع فبقلبه وذلك أضعف الإيمان))

* **تقنية الربط :**

- **الربط بين العام والخاص:** ويبرز ذلك في مقال أحمد إبراهيم الفقيه ((المشهد الليبي وأسباب التفاؤل)) حيث يقوم الكاتب بربط الحادثة التي تطرق إليها في المقدمة وهي استهداف المظاهرة السلمية في الكيش بالأزمة التي تعيشها البلاد حيث يقول ((إن ما حدث في بنغازي ليس إلا جزءاً من المأساة التي تعيشها ليبيا منذ ثورة الشعب على النظام السابق))
- **الربط بين المقدمة والخاتمة :** ويتمثل ذلك في مقال أحمد إبراهيم المعنون بـ ((دعوة لقبول الوثيقة على أن يعقبها عودة للشعب)) حيث يعرض في

المشهد الليبي وأسباب للتفاؤل

يقلم: د. أحمد إبراهيم الفقيه

يبدو غريبا أن أتحدث عن التفاؤل وسط أجواء الحزن، وخيام المآتم، التي أقيمت اثر المجزرة التي أوقعها الإرهابيون، من أتباع داعش، في أوساط المتظاهرين السلميين، الذين خرجوا أطفالا ونساء ورجالا، في منطقة الكيش بمدينة بنغازي، يطالبون بحل عادل لقضية الوطن، ويحتجون على الصيغة النهائية التي وصل إليها الحوار، تحت أشراف المندوب الاممي، إلا أننا نرى بأننا جميعا محكومون بالأمل كما يقول التعبير الشهير، هذا أولا وثانيا فأن ما حدث في بنغازي ليس إلا جزءا من المأساة التي تعيشها ليبيا منذ ثورة الشعب على النظام السابق، وقد خرج بدءا من 17 فبراير عام 2011 في مظاهرات سلمية، قابلها النظام بإعلان حرب إجرامية على الشعب، أدت تداعياتها إلي تفجير الصراع المسلح، والى توابع ما زال يدفع الوطن ثمنها إلى هذا اليوم.

ولقد كان عملا حكيما من البعثة الأممية في ليبيا، أن بادرت لإدانة هذا الإجرام إدانة قوية، وأكدت أن الحل السلمي سيكون الطريق لإشراك العالم اجمع، في القضاء على الإرهاب في ليبيا، وهكذا كان الدم البريء الذي نزف في ساحة الكيش، حافزا ودافعا لان يسعى الليبيون، لإيجاد الحل السلمي الذي يرضي أطراف النزاع، ويوقف النزيف، ويحقق إيقافا نهائيا لسفك الدماء، وانتهاء كل صراع مسلح في ليبيا، ما عدا المعركة ضد الإرهاب وتطهير التراب الليبي من الدواعش، وطرد العصابات التي استباحت الأرض، وانتهكت الحدود، وتاجرت بأزمات الليبيين، وأرزاقهم ودمائهم، وجعلت بلادهم معبرا للهجرة غير الشرعية، ومكانا آمنا لعمليات التهريب وتجارة السلاح، وأقول أن هناك أسبابا للتفاؤل يمكن أن يلحظها المراقب، توحي بان الوصول إلى حل سلمي للازمة الليبية لم يعد بعيدا.

وبداية أقول انه لم يحصل ما كان يتوقعه المتشائمون، وهو أن تعذر القبول بالصيغة النهائية، سيكون انتهاء للعملية السلمية وانهيارا للحوار، وسيتئنافا للصراع المسلح بين أطراف الحوار نفسها، وهو ما لم يحدث، فليس هناك انهيار للحوار، وهو لا زال مستمرا، وليس هناك تصعيد لأي صراع مسلح بين الأطراف، عدا ذلك الذي يخوضه الجيش الليبي في مواجهة الدواعش، ولعل أهم أسباب التفاؤل هو حقيقة وجود اتفاق من حيث المبدأ على رئاسة حكومة الوفاق الوطني، وهناك موافقة من البرلمان على النسخة الموقع عليها بالأحرف الأولى من الصيغة النهائية، التي يقول أعضاء الوفد المكلف من البرلمان، انه لم تطرأ عليها إلا تغييرات طفيفة، كما أن الاعتراض على الحكومة، تركز في أمور شكلية جدا، مثل أن يكون للرئيس نائبين بدلا من ثلاثة، أما ما كان موضع ضجيج، فهو موضوع لم يكن يستحق الضجيج أساسا، وهو ما يدر

- المقدمة تقديم ليون وثيقة حول الوفاق ثم يسرد في مقاله أسباباً في جميع فقرات المقال لدعوته للقبول بها إلى أن يصل للخاتمة التي يطرح فيها رأيه في الوثيقة التي طرحها في المقدمة حيث يورد الكاتب في مقاله ((وأقول ختاماً إن هذا الاعتماد على الوثيقة سيكون ناقصاً ما لم يتم الاتفاق على نقطة أساسية ورئيسية ستكون الفيصل في تصحيح

أي حوار في الوثيقة أو إنصاف أي طرف سيكون مظلوماً في هذه المصالحة وهي العودة إلى الشعب))

- **الربط بين المنطق والنتيجة :** ويتمثل ذلك في هذا الجزء من مقال عمر الكدي المعنون ((ليون يدق مسمار جحا في جدار المؤتمر الوطني)) ((من المهم في هذه المرحلة الدقيقة اختيار حكومة ترأسها شخصية سياسية قوية وفي الوقت نفسه تتمتع بكفاءة إدارية عالية والبدء فوراً في إعادة البناء وعندما تنعكس الإصلاحات الاقتصادية إيجابياً على الليبيين سينسون الحرب ويفضلون السلام))
- **الظرف كأداة ربط:** أسهم استخدام ظرف الزمان ، في هذا الجزء من مقال أمحمد علي شعيب والمعنون بـ ((الحوار هو الطريق الصحيح لحل المشكلة الوطنية)) في تحقيق اتساق ذهني للمقال المذكور حيث يقول الكاتب في هذا الجزء((نحن خرجنا من مرحلة مظلمة من الديكتاتورية تقرب من نصف قرن، وكل ما يحدث اليوم هو في العمق نتاج هذه النواة المظلمة)).

الاتساق الخارجي:

تحقق الاتساق الخارجي من خلال:-

- **حقيقة ارتباطية بالواقع الداخلي : وتم** استخدام هذا الأسلوب من أساليب الإقناع في مقا ل إبراهيم الفقيه المعنون ((ليبيا الوفاق أو الطوفان)) حيث يرد هذا الأسلوب في هذا الجزء ((ولابد أن هذه التصريحات التي تشير بإنهاء المفاوضات إلى النتيجة المأمولة لم تصدر من فراغ وإنما من معطيات حقيقية تحتم هذا الحل الذي لا بديل له إلا الطوفان))

* **الافتراض**: ويبرز ذلك في مقال عمر الكدي والذي جاء تحت عنوان ((ليوني دق مسمار جحا في جدار المؤتمر الوطني)) حيث يقول الكاتب((وفي تقديري إن المسودة الرابعة ستنجح ليسل أنها أتت بحل سحري في بلاد لا تخلو من السحرة والمشعوذين، ولكن لأن الأزمة انفرجت اجتماعياً قبل الكشف عن مسودة الحوار من خلال المصالحات التي شهدتها المنطقة الغربية، والتي توجت بتبادل المحتجزين والترتيبات الأمنية بين المناطق)).

السياق

- **شكل الخطاب:** تنوعت أشكال الخطاب الصحفي ويمثلها مقال ((الحوار هو الطريق لحل المشكلة الوطنية)) ومقال تقريري ويمثله مقال((حكومة الوفاق الأبدية)) كما اتخذت شكل المقال العمودي رغم عدم تطابق الشروط لعناية العمود عليها حيث لا يوجد عنوان ثابت لهذا العمود.
- **العنوان** : تنوعت أنواع العناوين التي حفل بها الخطاب الصحفي وهو ما عمل على تحقيق نوع من الاتساق الخارجي وتبرز العناوين الاستباقية في مقال أمحمد علي شعيب الذي كان عنوانه ((الحوار هو الطريق لحل المشكلة الوطنية)) أما العناوين الساخرة فتبرز في عنوان مقال د.عز الدين أبوبكر خريج ((حكومة الوفاق الأبدية)) وتتمثل العناوين الإخبارية في عنوان مقال إبراهيم الفقيه ((توافق دولي ومحلي حول الحكومة)) والعناوين الوصفية في مقال إبراهيم الهنقاري ((ليبيا بين الحوار المستحيل والمستقبل الغامض)) والعناوين الإغرائية ((ليبيا...كي لا يضيع الوطن)) وعنوان التناحر ((ليون يدق مسمار جحا في جدار المؤتمر الوطني)) كما تتنوع العناوين المختزلة والطويلة فأما العناوين المختزلة فمثلها ((احتجاج الأغلبية الصامتة)) وأما الطويلة فمثلها عنوان ((دعوة لقبول الوثيقة على أن تعقيها عودة إلى الشعب))
- **الإثارة الشكلية:** تحققت الإثارة الشكلية من الألوان والصور والأرضيات في مقالات عدة من أبرزها:براءة للذمة وتبايناً للحقيقة، المشهد الليبي وأسباب التفاؤل، وغيرها فيما خلت مقالات((حكومة الوفاق الأبدية)) و((ليبيا بين الحوار المستحيل والمستقبل الغامض))((وأخيراً تغلب صوت العقل))من استخدام الألوان في ما تم استخدام الإطار في مقال ((الحوار الليبي هو الطريق لحل المشكلة الوطنية)).

ب- قضية التحذير من خطر التقسيم والجماعات التخريبية

تبرز أسس تحليل الخطاب الذي تضمن مؤشر التحذير من خطر التقسيم والجماعات التخريبية فيما يلي :

1- مقاصد الخطاب: وقد تضمن المقاصد الآتية :

- **المقاصد المعرفية والقيمية**:تم دمج المقاصد المعرفية والقيمية في هذا الجزء من مقال عارف النايض والمعنون ب ((تغلب على تنظيم داعش في ليبيا خطة للتعافي من الكارثة)) حيث يقول الكاتب ((يتعين علينا استحضار ونشر القيم والفضائل المتأصلة في النفس البشرية كالرحمة والإيمان والأمل)).
- **المقاصد السلوكية:** وتتمثل في مقال ((انقطاع الأمل)) للكاتب عمر القويري وذلك في هذا الجزء من المقال ((عليكم الوعي جميعاً جيداً لحجم المؤامرة على وطننا ليبيا... ارفعوا معنويات الشعب... وانقلوا الإيجابي... وكونوا عوناً ومعول بناء لا معول هدم ...وادخلوا معاركم وأنتم متسلحون بسلاح الإيمان وحب الوطن)).

2- استراتيجيات الخطاب:استخدم الخطاب الصحفي الذي تضمن مؤشر التحذير من خطر التقسيم والجماعات التخريبية الاستراتيجيات التالية :-

أ- إستراتيجية الإقناع: استخدمت إستراتيجية الإقناع الأساليب الآتية : -

- **البراهين :** يتمثل البرهان في هذا الجزء من مقال محمد الأشهب المعنون ب ((ليبيا عزل المتطرفين أولاً)) ((أقرب إلى الفرقاء الليبيين الاهتداء بتجربة شبه مماثلة شملت أشواط المصالحة في مالي بعد الضربة الفرنسية فقد تركز الحوار على استبعاد التضحيات المتطرفة ضمن منظور ارتضاه الشركاء كافة)) .

ليبيا.. عزل المتطرفين أولاً

بقلم: محمد الأشهب

أبواب المجهول التي يفتحها الانهيار المحتمل لحوار الفصائل الليبية، لا تقود إلى غير التقسيم واستمرار سياسة التدمير. ما كان الخلاف في شأن تشكيل حكومة وحدة وطنية ليتطلب كل هذا العناء الذي بدد الكثير من فرص المصالحة، لولا أن القضية أكبر من مجرد الاتفاق على مرجعية سلطة تنفيذية يقبلها الجميع.

الحكومة تجيء وتذهب، على قدر إرادة صناديق الاقتراع في البلدان الديموقراطية، وفي حالات ما قبل تكريس هذا التوجه تكون إطاراً قانونياً وسياسياً لترتيب أجواء التعبير عن الإرادة، بلا ضغوط أو إكراهات. بل إنه لدى حدوث أزمات حكومية وسياسية، هناك دائماً ألف وسيلة لاحتواء المواقف عبر التطبيع مع خيارات صناديق الاقتراع. مهما كانت حدة الأزمات فإنها لا تنسحب على مجالات السير الطبيعي لحياة الناس، خصوصاً لناحية ضمان الأمن وصدور الأحكام القضائية وعدم تعطيل الدراسة ودورات الحياة الاقتصادية والتجارية.

المشكلة في خلافات الفصائل والقوى المتناحرة في ليبيا، أنها أكبر من الاختزال في فكرة إقامة سلطة حكومية. فقبل التصدع الراهن، عرفت البلاد تشكيل حكومات وانتخاب برلمانات عجزت جميعاً عن السيطرة على الأوضاع الميدانية، جراء وجود ميليشيات وتنظيمات لا تخضع لغير سلطة السلاح. ثم تطور الأمر إلى تقويض مفهوم الدولة الواحدة ذات المؤسسات التي يتعايش الكل تحت ظلالها، وأصبح عسيراً على أي سلطة أن تفرض الأمن، فيما توزعت المواقف وتباينت أكثر إزاء مفهوم وقف النار، خصوصاً في غضون وجود تنظيمات لا تخضع لأي قرار. إما أن يكون هناك ارتباط ما بدوائر الصراع، وفي هذه الحال من غير المستبعد أن يؤثر توجه الحوار والمصالحة في وضع حد للاقتتال وإلقاء السلاح، وإما أن يتبدد هذا الارتباط، كما في الظاهرة الإرهابية، فيزيد الأمر تعقيداً، لأنه بدل توجيه المعركة إلى أهداف محددة، يتم تعويض ذلك بصراع الفرقاء المتناحرين مع بعضهم، ما يفسح في المجال أمام التنظيمات الخارجة على القانون لاستغلال الفوضى والتشتت والتشرذم.

والواقع أنه إذا لم تكن الحرب على الإرهاب مبرراً كافياً أمام أطراف الصراع الليبي يحفز على الاتفاق وتكريس ثقافة نسيان الأحقاد والمنافسات، فأي قضية يمكن أن تدفعهم إلى تسريع منطق الاتفاق لتطويق الحرائق المشتعلة في الأركان كافة. فالأطراف جميعها تتقاسم المسؤولية إزاء الوصول إلى المأزق الراهن، وليس سواها بقادر على إنهاء الأزمة.

هل المتحاورون الليبيون يشكلون كل أطياف المشهد السياسي والاجتماعي الذي في إمكانه أن يتفق أو يختلف، أم أن جهات

- **الأدلة:** تبرز الأدلة في مقال الكاتب سليمان عبود ((إما إخوتها أو دعشتها لا خيار لكم)) حيث يستشهد الكاتب في هذا الجزء من المقال بتقارير لجهات أمنية ((ورغم إن تقارير الاستخبارات الغربية أكدت في مناسبات عديدة ارتفاع أعداد المتطرفين الإسلاميين المتسللين إلى ليبيا)) .
- **استخدام المؤكدات اللفظية:** وهو ما يرد في مقال العوج والمعنون بـ ((سلامة الشعب الليبي في سلامة وحدته)) وهو ما يتمثل في هذا الجزء ((هذا ما يبدو مؤكداً...وهذا ما تآمر عليه دعاة الانفصال والأنانيون وساعدهم في ذلك أعداء العرب وأعداء الإسلام... هذا ما خططوه ورسموه لكم منذ زمن بعيد ليجعلوكم عبيداً فوق أرضكم وغرباء في وطنكم وأعداء لبني جلدتكم) .
- **استراتيجية الإفحام :** ويبرز ذلك في مقال مفتاح العوج والمعنون ب ((سلامة الشعب الليبي في سلامة وحدته)) حيث يفند الكاتب الدعوات التقسيمية للبلاد وذلك باستخدام أسلوب الاستفهام الاستنكاري للتأكيد على وحدة البلاد وذلك كما يبرز في هذا الجزء الذي نورده ((كيف نسي هؤلاء كل هذه المصاهرة بين من هم في شرق البلاد وغربها أو جنوبها .. لن يهدأ ولن تستقيم حياته إلا بوحدته وتقاربه أكثر وأكثر...))
- **إستراتيجية الاستمالة:**ويتمثل ذلك في مقال خديجة بسيكري المعنون ((يوسف أيها الحزين)) حيث تصف الكاتبة أحوال الوطن في رسالة إلى ولدها يوسف وفي اختيار اسم يوسف دلالة على مدى الحب والعاطفة وكلنا يعرف مدى قصة نبينا وسيدنا يوسف ومدى محبة والده له و غدر إخوته به وهي ترسم صورة مشابهة لحال الوطن وذلك عبر الأسلوب الأدبي النثري الذي اتبعته الكاتبة في المقال وفي هذا الصدد تقول الكاتبة ((يوسف أيها الحزين ما بين جسد الوطن متمرغاً في عبق يشبهه متدثراً سجاد كتلك التي ملأنها بضجيجنا وفرشنا صفائها بصراخنا سماء احتارت فينا نوجه صوبها أعيرتن وأدعيتنا....))

3- انسجام الخطاب الصحفي: يتسم الخطاب الصحفي بتحقيق لعنصر الانسجام من خلال توافر عناصر انسجام الخطاب الصحفي التي تتمثل في :

- **الاتساق الداخلي:**

الاستهلال: يتمثل الاستهلال في مقال الكاتب الطاهر بو دوارة الذي جاء تحت عنوان((حديث خرافة)) وذلك حين يبدأ الكاتب بالتعريف بشخصية

((خرافة)) ويتقمص دورها للحديث فيما بعد عن حال الوطن ومخاطر تقسيمه وذلك على أيدي الانتهازيين والطامعين بالسلطة.

ـ **تقنية الربط :** تقنية الربط المتمثلة في:

- مقال سعاد سالم والمعنون بـ ((تحت حماية الرايات المرعبة)) حيث تقول الكاتبة في مقدمة مقالها ((بعد عام فقط على ثورة فبراير ما عاد الحكم شيئاً يحرك القلب ولا النشيد الوطني ولا حتى المنتخب)) لتأتي بعد ذلك الخاتمة ربطاً بالمقدمة ((الحل الآن ضرورة انتصار الحرية لينضم تحت رايتها الجميع... وإلا نجونا من داعش فلن ننجو من الذين يريدون الحياة بأي ثمن ولو تحت رايتها))
- **الربط بين المنطق والنتيجة:** والتي يتضمنها الجزء التالي من مقال ((داعش وسقوط الثوار)) بقلم أوسمان بن ساسي ((وحتى لا تسقط العاصمة كما سقطت درنة وسرت في يد داعش يجب البدء في حوار عسكري والابتعاد عن محاولة احتكار الجيش إلى مدن ومناطق بعينها)) لتأتي بعد ذلك النتيجة في رأي الكاتب والتي تضمنها هذا الجزء ((وهنا تكمن أهمية نجاح الحوار العسكري فأهم نتائجه ستكون بفعل جيش موحد ووقف الاقتتال في المنطقة العربية وحماية الحدود جنوباً، وإضعاف التطرف شرقاً والقضاء عليه بعد ذلك في معارك سرت وبنغازي ودرنة لن تنتهي في ظل التشرذم والتفرقة والتحارب))
- **الضمائر:** تكرار استخدام الضمائر المتمثلة الدالة على الفاعلين وذلك للدلالة على وحدة المصير الذي يجمع بين أبناء الشعب الواحد ويبرز ذلك في جزأين من مقال ((قلم أحمر))حيث ((قضيتنا تم تدويلها وتحولت ليبيا إلى مادة وصفقة تساوم بها الدول وتتقاسم بها مصالحنا)) كما تردنا الدالة على الفاعلين في المقال نفسه وذلك حيث يقول ((من طرق بابنا رحب بنا وأكرمناه...).
- **ظرف المكان:**أسهم ظرف المكان في تحقيق الاتساق الذهني في الخطاب الصحفي الخاص بالتحذير من خطر التقسيم والذي جاء تحت عنوان ((قلم أحمر)) ((لا يلوم من متعد أو متجاوز إلا نفسه في شرق البلاد وغربها وشمالها وجنوبها ... وذلك في جسد واحد لا يقسم ولا يقبل المراوغات)) .
- **ظرف الزمان:**وقد أسهم استخدام ظرف الزمان الآن ((في تحقيق الاتساق النفسي للخطاب الصحفي ويبرز ذلك في هذا الجزء من مقال سعاد سالم الذي جاء تحت عنوان((يبدأ التطرف حين يختفي دفتر الرسم))حيث تقول

الكاتبة ((فحتى الآن منجزهم جثث وأطراف مقطوعة وخرابات وعبودية وأسواق نخاسة وقطع الطريق.)).

- **التعارض بالاستدراك ب لكن :** ويظهر ذلك في هذا الجزء من مقال محمد الأشهب المعنون بـ ((التقسيم)) ((بديهي من يتعرض للإقصاء فيه حقه أن يبحث في الوسائل المتاحة كافة لإيجاد موقع له في أي تسوية مرتقبة لكن من يكون مدعو للمشاركة على قدم المساواة ليس مقبولاً أن يقص أو يرهن الاتفاق النهائي بسقف أعلى من المطالب التي تفهم على أنها تعجيزية)).

الاتساق الخارجي:

• **حقيقة واقعية مرتبطة بالواقع الداخلي**: ويبرز ذلك في الجزء التالي من مقال محمد الأشهب المعنون ((ليبيا يحب عزل المتطرفين أولاً)) ((المشكلة في خلافات الفصائل والقوى المتناحرة في ليبيا إنها أكبر من الاختزال في فكرة إقامة حلقة حكومية تقف لا لتصدع الراهن عرفت البلاد تشكيل حكومات واتخاذ برلمانات عجزت جميعاً عن السيطرة عن الأوضاع الميدانية جراء وجود مليشيات وتنظيمات لا تخضع لغير سلطة السلاح)) .

• **المقارنة**:ويمثل ذلك هذا الجزء من مقال محمد الأشهب المعنون بـ ((التقسيم)) حيث يقارن الكاتب بين وضع ليبيا والعراق((وما حدث في العراق بخلفية الأزمة السياسية التي انفجرت في وجه الجميع قبل أن يدخل تنظيم داعش على الخط ليس بعيداً عن تكرار ملامحه فا المحاصصة التي مهدت للانغلاق في الطرق والتمسك بأكثر من حكومة شرعية يهدد بانسداد الأفق في ليبيا المشرعة أبوابها على كل الاحتمالات)) .

السياق :

- تنوعت أشكال الخطاب الصحفي المتضمن مؤشر التحذير من خطر التقسيم والجماعات التخريبية بين عمودي مقال((قلم أحمر)) و((سلامة الشعب في سلامة وحدته)) أما المقالات التي اتخذت الشكل التحليلي فتمثلت بمقال عارف النايض ((خطة للتعافي من الكارثة)) و((انغماسية التبرير)) و((داعش وأسطورة الثوار)).
- تنوعت أنواع العناوين التي حفل بها الخطاب الصحفي الذي تضمن مؤشر التخدير من خطر التقسيم وممارسة الجماعات التخريبية ما بين عناوين استباقية مثل ((ليبيا...عزل المتطرفين أولاً)) واستعارية مثل

((يوسف أيها الحزين)) وإخبارية مثل ((خطة للتعافي من الكارثة)) ووصفية مثل ((قلم أحمر)) وإغرائية ((هل يوحد داعش الليبيين مثلا توحدوا ضد القذافي)) وقناصيه مثل ((حديث خرافة)).

- **الإثارة الشكلية :** تنوعت أساليب الإثارة الشكلية التي استخدمتها المقالات التي تشكل الخطاب الصحفي الخاص بالتحذير من خطر التقسيم ما بين استخدام الصور الخاصة بالكتاب في جميع هذه المقالات وما بين استخدام الألوان باستثناء ((خطة للتعافي من الكارثة، انغماسية التبرير، داعش وأسطورة الثوار)) ، كما تم استخدام الأرضيات باستثناء مقالي ((داعش وأسطورة الثوار ، خطة للتعافي من الكارثة)) .

ج- قضية استعراض دماء الشهداء وتضحياتهم من أجل الوطن

عند تحليل الخطاب الصحفي الذي يستعرض دماء الشهداء وتضحياتهم من أجل الوطن يتضح أن هذا الخطاب يستند إلى ما يلي:-

1. **مقاصد الخطاب**

مقاصد معرفية : وذلك عبر التطرق إلى دماء الشهداء وتضحياتهم ودور تلك التضحيات في إنقاذ الوطن ويبرز ذلك خاتمة مقال طارق الخراز المعنون ((الفرق بين الحق والباطل يغير مفهوم المفتى المقال)) ((وفي النهاية لابد من التضحية لاستئصال الورم الذي كان ينتشر في جسد الوطن، فتحية لمن مات في سبيل دينه ووطنه وشعبه والخزي والعار لمن باع وتاجر في الدين))

مقاصد قيمية: وتمثل المقاصد القيمية في هذا الخطأ بمن خلال قيمة الوفاء للشهداء والتي تبرز في مقال أنيس العرقوبي المعنون ((كسرتم القوارير!!)) حيث يقول في خاتمة مقاله الذي رثا فيه الشهيدة انتصار الحصائري ((رحلت تلك الفتاة الخجولة مصحوبة بزغاريد تصم أذني لصوص الأرواح الشريفة المختبئ في جحر العار والخطيئة المظلم ووسط صمته والآخر أحمق)).

2- إستراتيجيات الخطاب : استخدم الخطاب الصحفي الذي يستعرض دماء الشهداء وتضحياتهم عدداً من الأساليب الإقناعية التي تتمثل فيما يلي :

- **استخدام الحجج :** وقد برزت في مقال طارق الخراز المعنون بين الحق والباطل يغير مفهوم المفتى المقال يقول الكاتب ((مدينة بنغازي التي لم تسجل خلال عام 2015 ولو حادثة اغتيال واحدة بعد سيطرة الجيش الليبي والشرطة والشباب المساند على 85 % من المدينة))
- **الأدلة :** تتمثل في استعانة الكاتب أنيس العرقوبي في مقاله ((كسرتم القوارير !!)) وذلك في معرض رثائه للشهيدة انتصار الحصائري بحديث شريف للرسول (صلى الله عليه وسلم) حيث يقول الكاتب في هذا الجزء من المقال ((ذات الأحمق والأبله هو الذي نال من بوزيد وأبو قعيقيص ترصد لانتصار الحصائري في الظلمات دون شفقه أو أن يُعير سُمعاً لآخر وصايا الرسول (صلى الله عليه وسلم) أن رفقاً بالقوارير))

الثلاثاء 19 جمادى الأول 1436هـ الموافق 10 مارس 2015م العدد (01)

كسرتم القوارير !!

أنيس العرقوبي

علمتنا السيَر والحكاوي أنّ الفارس لا يفتل من يدير له ظهره ولا يُجهز على الأعزل، فأبطال الروايات دائما ما كانوا شرفاء في ساحات الوغى، أشدّاء على الأعداء، لُيّنين على الضعفاء، هكذا هي الفروسية والبطولة والنبل والقوّة.

غير أنّ من يلعب البطولة في زماننا هذا وفي أيامنا الكالحة سوادا المرّة طعما فصارت كأسا علقما يسقينا إيّاه فرسان من خشب أينما حلّوا دحرجوا ورائهم كرة اللهب لتنشر خرابا، ودمارا، وبؤسا، وكأنّي بهم لا يرون الحياة سوى في لونيها الأسود والأحمر بما قائما في قتامة المشهد العربي.

فرسان الخشب هؤلاء، يسترقون السمع ويحيون في حلكة الظلام وسط نواميس لا يعلمها إلاّ من بهم هوس أو « فوبيا » من الحياة ووضوح الصورة، لذلك يتلبسهم الصرع كلما عجزت مداركهم الذهنيّة على استيعاب فكر مخالف أو رأي مغاير

أو أطروحة تدحض مايملكونه من أشلاء المعارف الراسخة في باطن العقل حفظا وتلقينا لا فهما وتدقيقا.

لم تكن هذه الكرّة الأولى التي تتنازعني الرغبة في الكتابة كرها لأسي أمقت المقالات التي تفرضها النوائب فتجعلك تقمع حواسك لتلعن المتسبّب في الفواجع والمآسي، وأذكر أنّ رحلة نهاية « مفتاح بوزيد »، كانت أولى بطاقاتي في فنّ العويل ونَدب الحروف فكانت بعنوان « اذهب قد غفر لك الرب »، تسخر من القاتل وأهديتها نيابة عن صحيفة ليبيا الجديدة إلى روح الصحفي وحبر قلمه الخالد.

ذات الأحمق والأبله الذي نال من بوزيد وابو قعقيص ترصّد لانتصار الحصائري في الظلمات وأجهز عليها دون شفقة أو أن يُعير سمعا لأخر وصايا الرّسول- صلّ الله عليه وسلّم- أن « رفقا بالقوارير ».

كسرتم القوارير في استعراض جبان إن دلّ فهو يدلّ عن نقص في الرجولة وعشاعة في الذهن وبلادة في الفكر وأنّكم دمى بالية تحرّك من وراء ستار، وبتم خارجين عن سياق التطور الإنساني والحضاري فلا أصل لأفعالكم ولا مستقبل لوجودكم، وسنذيقكم عجلة الكلمة الحرّة والفكر الإسلامي المستنير.

لم تتوان العقول المفخخة بالأوهام والسريعة الانفجار أمام كل ماهو فكر حرّ يريد الأمن والأمان وينادي بإقامة دولة يكون فيها الشعب مناط وجود الحكّام لا « بردعة » يركب عليها السّاسة فتساق الرعيّة كالإبل وتعود بنا عقارب الساعة أسرى بيد مافيا متعذرة الأوجه والأقنعة.

رحلت تلك الفتاة الضحوك مصحوبة بزغاريد تصمّ آذاني لصّ الأرواح الشريفة المغتبئ في جحر العار والخطيئة المظلم، ووسط صمت هو الأخر أحمق!!

3- الحوار: يتمثل في الحوار الافتراضي الذي أجراه الكاتب الصديق بودوارة مع الشهيد مفتاح بوزيد ويرثيه فيه .

استراتيجية الاستمالة: تبرز استراتيجية الاستمالة من خلال مخاطبة المشاعر الوجدانية للقارئ والتي اعتمدها الخطاب الصحفي والذي يستعرض دماء الشهداء في مقال ((إليك قبل أن تموت معاً من جديد والتي جاءت على هيئة حوار عدد فيها الكاتب مناقب الشهيد مفتاح بوزيد التي تجعل منه بطلاً من وجهة نظر الكاتب حيث يقول في هذا المقطع ((وأنت الآن هناك ... سعيداً ملء السمع والبصر، بطلاً يتمتم باسمه السحاب وأسطورة يتغرغر بها الغيم في زمن الجفاف))

الانسجام: توافرت العديد من عناصر في تحقيق انسجام الخطاب الصحفي وذلك من خلال تحقيق عنصري الاتساق والسياق وتتمثل عناصر الاتساق فيما يلي :

- ◊ **الاستهلال**: ويبرز ذلك في مقال أنيس العرقوبي ((كسرتم القوارير !!)) حيث يفتح الكاتب مقاله باستعراض مفهوم الفروسية قائلاً ((علمتنا السير والحكاوي إن الفارس لا يقتل من يدير له ظهره ولا يجهز على الأعزل، اشتداد على الأعداء ، لينين على الضعفاء ، هكذا هي الفروسية والبطولة والنبل والقوة))

تقنية الربط : **تحققت تقنية الربط من خلال ما يلي :**

- **الربط بين المقدمة والخاتمة :** وتتمثل في مقال(إليك قبل أن تموت معاً من جديد)) للكاتب الصديق بو دوارة من خلال تكرار المقدمة نفسها في الخاتمة والمتمثلة في هذا المقطع ((هل وصلت الفكرة ؟ لا زلنا بحاجة إلى المزيد من النقاش التي كانت هي المقدمة وتكررت في الخاتمة وهو ما يدل على تأكيد مناقبية ومآثر الشهيد مفتاح بوزيد .
- **الضمائر:**تم استخدام الضمائر بنوعيها الوجودية وتلك التي تدل على الغائب في الخطاب الصحفي الذي يستعرض دماء الشهداء فيما يلي:

◊ **تكرار الضمائر الوجودية** المتمثلة في أنت ونحن في مقال إليك قبل أن نموت من جديد للكاتب الصديق بو دوارة حيث يقول ((أنت الآن هناك رمزاً يتكلم فيما نصمت نحن)) وهنا جمع للضمائر الوجودية مع أفعال متضادة في المعنى (يتكلم ، نصمت) وهو دلالة .

- ◊ **ضمائر الغائب** : وتبرز في مقال أنيس العرقوبي ((كسرتم القوارير!!)) حيث يورد ضمير الغائب ((هؤلاء)) وذلك للإشارة إلى من يقومون بعملية الاغتيال وصفاتهم كما يتمثل في هذا المقطع من المقال ((فرسان الخشب هؤلاء يسرقون السمع ويحيون في حلكة الظلام وسط نواقيس لا يعلمها إلا من به هوس أو فوبيا من الحياة ووضوح الصورة))
- **ظروف المكان والزمان**: تم استخدام ظرف المكان والزمان في هذا المقطع من مقال ((إليك قبل أن تموت من جديد))((لكن كالآن هناك ونحن الآن هنا)) وذلك للإشارة إلى مكانة الشهيد ومقارنة بأحوال البشر وهو حقق انسجاما ذهنياً ونفسياً .
- **الاسم الموصول**: تم استخدام الاسم الموصول (الذي) للدلالة على إن القتلة الذين قتلوا الشهداء هم فئة واحدة وان اختلفت أسماء ضحاياهم وهو ما يتضح في هذا الجزء من مقال أنيس العرقوبي((كسرتم القوارير!!)) ((ذات الأحمق الأبله الذي نال من بو زيد وأبو قعيقيص ترصد لانتصار الحصائري))

الاتساق الخارجي:

تحقق الاتساق الخارجي من خلال استخدام :

- **المقارنة:**وتم استخدامها في مقال طارق الخراز المعنون ((الفرق بين الحق والباطل بغير مفهوم المفتي المقال)) حيث قارن بين وضع مدينة بنغازي في شهري أغسطس وديسمبر عام 2014 ووضع مدينة بنغازي بعد سيطرة الجيش عليها واستخدم في هذه المقارنة عدداً من المتممات الزمنية كأدوات ربط إضافة إلى عدد من ظروف الزمان وهي(حينها– الآن – اليوم) ويبرز استخدام هذه الروابط في هذا الجزء ((حينها كانت حصيلة قتلى الغدر ممن قضوا في اغتيالات ممنهجه للعسكريين بالجيش والشرطة والإعلاميين والناشطين وأئمة المساجد قد وصلت 80 ضحية خلال شهر سبتمبر فقط)) أما استخدام ظرف الزمان (اليوم) في هذه المقارنة فتتمثل في هذا الجزء ((اليوم نرد بصوت عال على شيخ السياسة ونوجه رسالة لمؤيديه ومن صدقه نقوله:انظروا إلى مدينة بنغازي التي لم تسجل خلال عام 2015 ولو حادثة اغتيال واحدة).

السياق:

شكل المقال : تنوعت أشكال المقال وحتى وإن لم تلتزم ما بين افتتاحية مقال طارق الخراز ومقال افتتاحي ومقال عمودي ((إليك قبل أن تموت معاً من جديد)) ومقال تحليلي ((كسرتم القوارير !!)) وما يلاحظ عليها عدم تطبيقها للخصائص العلمية العامة التي تميز أنواع المقالات ضمن المعروف إن المقال الافتتاحي لا يذكر اسم المحرر فما تم ذكر اسم كاتب المقال في الافتتاحية أيضا تكرار الأمر مع المقال العمودي الذي افتقد للعنوان الثابت .

أنواع العناوين: انحصرت في ثلاثة أنواع هي: أغرائي ويتمثل في عنوان ((إليك قبل أن تموت معا من جديد)) وعنوان وصفي ((الفرق بين الحق والباطل بغير مفهوم المعنى المقال)) وتناصي مثل ((كسرتم القوارير!!)).

شكل العنوان:كما تنوعت أشكال العناوين حيث برزت العناوين القصيرة في ((كسرت مال قوارير !!)) كما ظهرت العناوين الطويلة في مقال طارق الخراز((الفرق بين الحق والباطل بغير مفهوم المعنى المقال))

الإثارة الشكلية:التزم تجميع المقالات بوضع صورة للكاتب عليها واستخدام الألوان باستثناء مقال((كسرتم القوارير!!)) للكاتب أنيس العرقوبي الذي انفرد بوضع صورتين أحدهما للكاتب والأخرى للشهيدة انتصار الحصائري إضافة إلى عدم استخدامه للألوان وفيما انفرد مقال الكاتب طارق الخراز بوضع الإطار انفردت مقال الصديق بو دوارة باستخدامه للأرضية.

د. قضية تأثيرات الأوضاع في المحيط الإقليمي والعربي

عند تحليل الخطاب الصحفي الذي يتناول تأثيرات الأوضاع في المحيط الإقليمي والعربي وجد الباحث أن المقالات التي تناولت ذلك المؤشر اتبعت الأسس التالية في:

1. **مقاصد الخطاب**: تنوعت المقاصد التي تضمنها الخطاب الصحفي الذي تناول هذا المؤشر والتي يمكن أن نجملها في ما يلي :

- **المقاصد المعرفية**:ويتبين ذلك في مقال عمر أبو القاسم الككلي الذي جاء تحت عنوان الأنظمة العشوائية حيث يقول الكاتب في خاتمة مقاله (هذا ما ينطبق وبشكل ما على الثورات التي أطاحت بالأنظمة العشوائية ليبيا نموذجاً فبسبب غياب قيادة سياسية مستنيرة موحدة على

مستوى الوطن وبسبب غياب خطة لإرساء نظام بديل منشور دُمر البيت الأول ومازالت المخاطر محدقة بالبيت الثاني)) .

- **المقاصد السلوكية** : ويبرز ذلك في الدعوة التي أطلقها الكاتب خالد السحاتي في ختام مقاله المعنون ((الثورات العربية ووعود التغير)) والتي يدعو فيها إلى القيام بمراجعات نقدية لمسار هذه الثورات وهو ما يتضمنه هذا الجزء من المقال المشار إليه ((كما أن الأمر يتطلب مراجعة نقدية موضوعية لكثير من التوجهات والمفاهيم الفكرية والسياسية على سبيل التأمل وإعادة قراءة الأمور بنظرة متروية ثابتة تستهدف تصحيح الاخطاء

الثورات العربيّة ووُعُود التغيير

بقلم : خالد خميس السحاتي

إذا كانت الثورةُ في زمن الاستبداد والطُّغيان مُجرَّدَ حُلم عَابر، فإنَّ تحقيق التغيير بعد نجاح الثورة حُلمٌ كبيرٌ باتِّساع "الكون"؛ لأنَّ إسقاط الأنظمة الدِّيكتاتوريَّة خُطوةٌ أولى في طريق التغيير الشَّامل الذي تنشدُهُ الشُّعُوب، وتطمَحُ ألاَّ تكونَ الثورةُ فقط على رأس النِّظام دُونَ باقي المنظومة التي يشتغلُ بها، ويُكرِّسُ سيطرتَه من خلالها على البلاد والعباد. فالثورةُ (Revolution) قبل أنْ تكونَ تغييراً لنظام الحُكم القائم هي فعلٌ فكريٌّ بامتياز، يهدفُ إلى تحقيق النهضة المنشودة، وإعادة قراءة الذات والآخر، وإنقاذ المُجتمع من براثن الاستبداد والتسلط، وهي بشكلٍ عامٍّ تتكوَّنُ من مجموعة مَراحلَ فرعيَّة تجمعُهَا علاقاتُ اعتمادٍ مُتبادَل، ولذلك يَرَى بَعضُ المُفكرين أنَّ الثورات تُعتَبَرُ من "الظَّواهر الاجتماعيَّة الكليَّة التي تُعبِّرُ عَنْ وَعيِّ البَشَرِ بذَوَاتهِمْ وَبأوْضَاعهم تجَاهَ الغَيْر"، وهيَ هي نَظري عَمَلٌ مُتمرِّدٌ وَخَلاقٌ ومُستَمرٌ، يَصْنَعُ وَاقعاً جَديداً، تتغيَّرُ مَعَهُ الظُّرُوفُ والمُعْطيَاتُ الاجْتمَاعيَّةُ والسِّيَاسيَّةُ والاقْتصَاديَّةُ والثقافيَّةُ تغيُّراً جَذْريّاً. عَلَى اعتبَارِ أنَّ الثورة لكَيْ تَتحقَّقَ بالفعل ينبغي أنْ يَحدُثَ تغييرٌ تامٌّ للعلاقات الاجتماعيَّة القَائمَة بَيْنَ الأفراد، والتي يَقُومُ عَلَيْهَا النِّظَامُ الاجْتمَاعيُّ. ليست الثورَةُ إذاً مُجرَّد تغيير سَطحيٍّ بَاهت، أوْ حَدَث عَابر في حَيَاة الشُّعُوب، بل على العكس من ذلك تماماً، إنها أكثرُ عُمقاً وتعقيداً، وإثارةً للأسئلة والتوهمات المُستمرَّة؛ بسبب البحث الدائم عن نتائجها، والتطلُّع إلى مآلاتها، وخُصُوصاً إذا حَدَثَتْ تلك الثَّوَرَات في مُجتَمَعَات عَانَتْ لعُقُود طويلة مِنَ الانْسدَاد السِّيَاسيِّ والقَمْع والتَّخلُّف كَمُجتَمَعَاتنَا العَرَبيَّة الطَّامحَة إلَى التَّغيير والمُتعَطشَة إلَى التَّقدُّم، والخُرُوج مِنْ دَائرَة الانْتكَاسَات المُتعَاقبَة عَلَى كَافَّة الصُّعُد، سَوَاءٌ السِّيَاسيَّة مِنْهَا أوْ الاقْتصَاديَّة أوْ الثَّقَافيَّة أوْ غَيْرهَا... وَهُوَ الأمْرُ الذي دَفَعَ بَعْضَ الكُتَّاب والمُفكرينَ العَرَب إلَى المُرَاهَنَة عَلَى ذَاكَ الحرَاك الثَّوريِّ، الذي أصْبَحَ يُنْظَرُ إلَيْه حَسَبَ رَأيِّ الكَاتب والمُفكِّر المَغْربيِّ مُصطفَى مُحسن في كتَابه (بَيَانٌ في الثَّوْرَة): "مِنْ قبَل مُجْمَل الشُّعُوب العَرَبيَّة الثَّائرَة ونُخبهَا وقيَادَاتهَا مِنَ الشَّبَاب والقُوَى والفَعَاليَّات السِّيَاسيَّة والاجْتمَاعيَّة عَلَى أنَّهُ بمَثَابَة بدَايَة عَهْد ثَان مِنَ الاسْتقْلال، تتَحَرَّرُ فيه مُجْتَمَعَاتُنَا هَذه المَرَّةَ لا مِنَ الاسْتعْمَار الأجْنَبيِّ البَائد في شَكْله التَّقْليديِّ، وَإنَّمَا مِنَ الاسْتعْمَار الدَّاخليِّ الذي تُمَثِّلُهُ دَوْلَةُ الاسْتبْدَاد والفَسَاد والقَمْع والحُكْم الشُّمُوليِّ". ويَطْرَحُ ذَاتُ الكَاتب سُؤالاً مُهمّاً هُوَ: "كَيْفَ يُمْكنُ الاسْتفَادَةُ مِنْ فُرَص وآفَاق هَذَا المُنَاخ الثَّوريِّ الجَديد في إعَادَة النَّظَر الفكريِّ والسِّيَاسيِّ في مُستَقْبَل النُّهُوض العَرَبيِّ، وجَعْل هَذَا المُنَاخ رَافداً لهَذَا النُّهُوض ورَافعَةً محُوريَّةً لإمْكَانَات إنْجَاحه وتَحْقيق مَقَاصده التَّنْمَويَّة والتَّحْديثيَّة المُتكاملة؟"، وَهَذَا مِنَ الأسْئلَة المُهمَّة التي تَتَطلَّبُ المَرْحَلَةُ العَرَبيَّةُ الرَّاهنَةُ مُحَاوَلَةَ الإجَابَة عَنْهَا. وَحَشْدَ كُلَّ الطَّاقَات مِنْ أجْل البَحْث في وَاقعنَا الحَاليِّ بَعْدَ الثَّوْرَات العَرَبيَّة، ودرَاسَة هَذَا الوَاقع بمَوْضُوعيَّة، مِنْ أجْل التَّعَرُّف عَلَى النَّتَائج المُتَرتِّبَة عَلَى الحرَاك الثَّوريِّ في كُلِّ الدُّوَل التي حَدَثَتْ فيهَا ثَوْرَاتٌ شَعْبيَّة، كَمَا أنَّ الأمْرَ يَتطلَّبُ مُرَاجَعَةً نَقْديَّةً مَوْضُوعيَّةً لكَثير مِنَ التَّوَجُّهَات والمَفَاهيم الفكريَّة والسِّيَاسيَّة، عَلَى سَبيل التَّأمُّل وَإعَادَة قرَاءَة الأمُور بنَظْرَة مُتَروِّيَة ثَاقبَة، تَستَهْدفُ تَصْحيحَ الأخْطَاء إنْ وُجدَتْ، والإشَادَةَ بالإنْجَازَات الجَيِّدَة، والبَحْثَ عَنْ سَبيل تَطْوير مُجْتَمَعَاتنَا، ومُعَالَجَة كَافَّة العَقَبَات التي قَدْ تَحُولُ دُونَ إحْدَاث التَّغيير الإيجَابيِّ فيهَا. فَكُلُّ الشُّعُوب بانْتظَار أنْ تَجْنيَ ثمَارَ الثَّوَرَات، وَأنْ تَلْمَسَ التَّغْييرَ وَاقعاً مُعَاشاً، لا شعَارَات بَرَّاقَة.

إن وجدت والإشادة بالإنجازات الجيدة)) .

2- إستراتيجية الخطاب : استخدم الخطاب الصحفي والذي يتناول مؤشر ((الثورات العربية ووعود التغير)) استراتيجية الإقناع التي تضمنت عدداً من الأساليب الإقناعية .

- **الأدلة:** ويبرز ذلك في استعانة الكاتب عمر أبو القاسم الككلي في مقاله ((الأنظمة العشوائية)) بتصريح للرئيس جمال عبد الناصر وهو ما يبرز في هذا المقطع من المقال ((لقد عبر جمال عبد الناصر عن هذا التوجه ((نحن لا نبحث عن حياتنا في النظريات وإنما نبحث عن النظريات في حياتنا أو بعض قريب من هذا)) إضافة إلى استعانة الكاتب خالد السحاتي في مقاله ((الثورات العربية ووعود التغير)) بنص من كتاب بيان في الثورة للمفكر المغربي مصطفى محسن حيث يقول الكاتب في هذا المقطع من المقال ((ويطرح الكاتب سؤالاً مهماً هو كيف يمكن الاستفادة من فرص وآفاق هذا المناخ الثوري الجديد في إعادة النظر الفكري والسياسي في مستقبل النهوض العربي ورافعة للإمكانات وتحقيق مقاصده التنموية والتحديثية المتكاملة))
- المؤكدات اللفظية: ويبرز ذلك تكرار استخدام المؤكد اللفظي (لقد) من مقال((الأنظمة العشوائية))

3. **انسجام الخطاب** تحقق انسجام الخطاب من خلال توافر عدد من عناصر الاتساق والسياق التي نجملها فيما يلي :

الاتساق الداخلي: تمثل الاتساق الداخلي من خلال توافر العناصر التالية :-

- **الاستهلال**: ويتمثل في التقديم الذي بدأ به الكاتب مقاله و فيه تعريف للسياق الذي ورد فيه تعليق على ((على جناح التريزي وتابعه قفه)) وهو ما يتضح في هذا الجزء من المقال ((في العرض المسرحي الكويتي لرائعة الكاتب المسرحي المصري الفريد فرج)) على جناح التبريزي وتابعه قفة المأخوذ عن حكايتي من حكايات ألف ليلة وليلة أضاف المخرج على العرض صبغة شعبية كويتية في تعليقات المجاميع على أحداث المسرحية ما لفت نظري تعليق مازال راسخاً في ذاكرتي منذ أكثر من ثلاثين سنة يقول: والتبريزي باع بيته ماشرا له بيت ثاني))
- **تقنية الربط :** تتمثل تقنية الربط في هذا الخطاب فيما يلي :
- **الربط بين المقدمة والخاتمة:** ويمثل ذلك مقال الكاتب خالد السحاتي ((الثورات العربية ووعود التغير)) حيث يقول الكاتب في مقدمة مقاله (إذا كانت الثورة في زمن الاستبداد والطغيان مجرد حلم عابر فإن تحقيق التغير بعد نجاح الثورة حلم كبير باتساع الكون كله) ثم يعود ليربط هذه المقدمة بالخاتمة عبر قوله ((كما إن الأمر يتطلب مراجعة نقدية... ومعالجة كل العقبات التي قد تحول دون إحداث التغيير

الإيجابي فيها فكل الشعوب بانتظار أن تجني ثمار الثورات وأن تلمس التغير واقعاً معاش ألإشعارات براقة))

الاتساق الخارجي تحقق الاتساق الخارجي من خلال توفر عنصر المقارنة

المقارنة: وتبرز المقارنة في مقارنة الكاتب في مقال((الأنظمة العشوائية)) بين حال بطل مسرحية على صباح التبريزي وبين حال الأنظمة حيث يقول في هذا الجزء من المقال ((لقد كان على صباح التريزي يوهم ذاتيته بأن له قافلة كبيرة فيها كل نفيس وإنه يسرد له موي وفهم وتحت هذا الوهم كان يستزيد من الاستدانة فهم إلى أن أنفضح أمر هو كذلك كان حال هذه الأنظمة)).

السياق:

- **شكل الخطاب** : اتخذ المقال الذي تناول مؤشر تأثيرات الأوضاع في المحيط الإقليمي والعربي شكلين فقط من أشكال الخطاب أحدهما تحليلي وتمثل ذلك في مقال (الأنظمة العشوائية) في الأخر عمودي وتمثل ذلك في ((الثورات العربية ووعود التغير)).
- **أنواع العناوين** : تندرج أنواع العناوين التي تشكل منها الخطاب الذي تناول مؤشر تأثيرات الأوضاع في المحيط الإقليمي والعربي تحت نوع وشكل واحد وهو أنها وصفية مختزلة .
- **الإثارة الشكلية**: تباين المقالات في استخدام عناصر الإثارة الشكلية المستخدمة حيث استخدم مقال ((الثورات العربية ووعود التغير)) جميع عناصر الإثارة الشكلية من أرضية وألوان وصورة لكاتب المقال أما مقال((الأنظمة العشوائية)) لم يستخدم إلا عنصراً واحداً من عناصر الإثارة الشكلية هو صورة الكاتب .

تأنيا- مؤشر تدعيم المقدرات والقطاعات الاقتصادية للدولة:-

1- مقاصد الخطاب: يهدف الخطاب الصحفي الخاص تدعيم المقدرات والقطاعات الاقتصادية للدولة إلى تحقيق عدة مقاصد هي :-

- **مقاصد معرفية :** يهدف الخطاب الصحفي الخاص بدعم المقدرات الاقتصادية إلى تحقيق مقاصد معرفية ويتمثل ذلك في افتتاحية رئيس

ديوان المحاسبة والمعنون ب ((مالنا العام ودور ديوان المحاسبة في الرقابة عليه)) والذي استعرض فيه إنجازات ديوان المحاسبة الماضية والمستقبلية وهو ما يتمثل فيما يلي:**الجزء الأول** الذي استعرض فيه إنجازات مستقبلية ((وسيقوم ديوان المحاسبة بتقديم تقريره السنوي عن أداء الحكومة وسيكون الشعب على اطلاع تام بهذا التقرير لمعرفة تقديم الأداء لهذه الحكومة والجهات التابعة لها **أما الجزء الثاني** والذي تطرق إلى إنجازات سابقة ((كما ساهم الديوان في حث الجهات التابعة له او التي لها علاقة بحياة المواطن مباشرة وخاصة فما يتعلق بالأدوية والمعدات الفنية .... الخ))

- **مقاصد سلوكية:** تتمثل المقاصد السلوكية في دعوة الكاتب سعد الأريل إلى انتهاج عدة سياسات اقتصادية لمواجهة عجز الميزانية من قبل حكومة موحدة وذلك في هذا المقطع من المقال المعنون ((هل نحن دولة على شفا الإفلاس)) ((يمكن للحكومة أن تواجه هذا العجز دون الاختلاط النقدي لدى المصارف بعدة سياسات مالية ونقدية هي كالتالي: رفع سعر الفائدة...قفل السفارات في الخارج واقتصارها على الدول اللاعبة في العالم لأن نفقاتها عالية جداً ... الخ)).

2. **استراتيجيات الخطاب :** اتسم الخطاب الصحفي باستخدام إستراتيجية واحدة هي إستراتيجية الإقناع وتعدد أساليب الإقناع التي استخدمها ذلك الخطاب والتي نجملها فيما يلي :

◊ **حقائق ارتباطية بالواقع:** وتبرز في مقال سعد الأريل المعنون ب ((انهيار الدينار الليبي في سوق المشمش)) حيث يورد الكاتب عدد من الحقائق والتي اتبعها مصرف ليبيا المركزي والتي أدت بحسب رأي الكاتب إلى سعر صرف الدينار الليبي ويبرز ذلك في هذا المقطع ((ولكم هذه الظواهر التي سادت من قبل مصرف ليبيا المركزي التجار يضعون الاعتماد لدى مصرف ليبيا المركزي ويحولون الدولارات إلى السوق الليبي ويبيعون الدينار بأضعاف ما هو مقرر رسميا))ً.

- **استخدام الحجج:**ويبرز ذلك مقال سعد الأريل ((الحالة البنغازية عشب المدن ياكمون)) حيث يورد الكاتب إحصائيات تتعلق بوضع مدينة بنغازي الاقتصادي وذلك في هذا الجزء من مقاله ((إن 30% من أقسام المدينة ظلت تحت القصف والدمار وهناك نحو 30 ألف من سكان المدينة نزحت عن المدينة ووصلت

معدلات التضخم"أي ارتفاع الأسعار" إلى أكثر من 100% مما شكل عبئاً على المستهلك المحلي في المدينة .

- **البراهين:**وتتمثل في مقال الكاتب محمد الأشهب ((حوارات مهدورة)) حيث يورد الكاتب مقال أو واقعيا للكيفية التعامل أزمة تراجع أسعار النفط حيث يقول في هذا الجزء ((من الأمثلة التي أقرب إلى ضغوط شح الموارد النفطية ذات البعد الواحد إن الدولة كالجزائر اضطرت لمواجهة الموقف بإلغاء أجندة التوظيف في القطاع العام خلال السنة الجديدة تحت تأثير تراجع المداخيل)).

3. **انسجام الخطاب:** تحقق انسجام الخطاب الخاص بدعم الموارد الاقتصادية للدولة وذلك من خلال توافر العناصر التالية :

انهيار الدينار الليبي في موسم المشمش !

بقلم: د.سعد الأريل*

كل يوم يزداد جهلنا بما حولنا ،و لم نعد نفقه في شيء ،ولم نعد نرسم الطريق للمستقبل ، حكومات تلوا حكومات ليس لديها أي خارطة أو برنامج للتنمية . سياسيون يتشبثون بأذيال الماضي و يريدون إرجاع حالة البلاد إلى القرن السادس حيث الغلمان و الحريم و سدة الخلافة .

أولئك الذين شربوا ورد الدين المغلوط ليكون حصان (طروادة) للغرب في الوطن العربي ... اليوم لم تعد المصارف التجارية تقدم رغيف الخبز لمساهميها و موظفيها وهم على وشك أن يجلسوا على قارعة الطريق بسبب السياسات الرجعية التي اتبعها المؤتمر و كف عليها مجلس النواب غير الأخواني ، هؤلاء الساسة هم الذين أضاعوا العباد و البلاد ، نحن اليوم دولة ذات بناءات هشة .أطبق عليها الجهل و الجاهلون بأمور الحكم .. و لم يؤمن أحد بأن يتقفى بحكمة (آدم سميث) : اعط الخبز لخبازه .. بل تكالبوا على مصرف ليبيا المركزي ليكون رافداً لتآمرهم و سرقاتهم و قاموا باختيار محافظين للمصرف لم يصل أحدهم إلى درجة طالب جامعي ، و آخرون لا علاقة لهم بالمصارف المركزية حتى يومنا هذا . .. اليوم مصرف ليبيا المركزي هو بؤرة الفساد و الإفساد المالي و السياسي في البلاد و أصبح لكثير من صناع القرار في بلادنا موسم للمشمش من غسيل للأموال إلى السوق السوداء وإلى السحب على المكشوف و هلم جرا ... ولكم هذه الظواهر التي سادت من قبل مصرف ليبيا المركزي

أولا : التجار يصنعون الاعتمادات لدى مصرف ليبيا المركزي و يحولون الدولارات إلى السوق الليبي و يبيعون الدينار بأضعاف ماهو مقر رسمياً في غياب الربط مابين الاعتماد و مصلحة الجمارك ،و إدارة الرقابة في المصرف المركزي أن التجار هم صناع غسيل الأموال في البلاد .

ثانيا : لقد حالف الحظ موظفي المصارف التجارية بأن يبيعوا الدولار تحت الطاولة و لا يمكننا أن نستثني موظفي المصرف المركزي فكل شيء ممكن

ثالثا : تحوّل المصرف المركزي إلى بوابة لاختلاسات الحكومة فالدولار الذي يخرج من المصرف لا يعود ثانية بظرف أن المصرف المركزي هو احتياط البلاد.

أخيراً في لعبة القمار و القط في أموال المصرف لا يمكن تفاديها إلا بسياسات مالية و نقدية رشيدة سوف نطرحها في مقال لاحق لتكون نهاية موسم المشمش الذي ساد عقوداً طويلة في بلادنا ... أيها الليبيون لا أحد في بلادكم يريد الإصلاح

الاتساق الداخلي: تحقق الاتساق الداخلي من خلال استخدام العناصر التالية -:

- ◊ **الاستهلال :** وهو ما يبرز في مقدمة مقال ((مالنا العام ودور ديوان المحاسبة في الرقابة عليه)) والتي بدأها الكاتب بالتأكيد على دور الرقابة حيث يقول في هذه المقدمة ((إن الرقابة بمختلف أنواعها وأشكالها يجب أن تكون موجودة أينما وجد المال العام فتلجأ الدولة إلى أساليب الرقابة المتنوعة... من جهات رقابية متنوعة من داخل الجهات الإدارية...التي تلحق الضرر بالمال العام)).
- ◊ **تقنية الربط:** تتمثل تقنية الربط المستخدمة في الخطاب الصحفي الخاص بدعم المقدرات الاقتصادية للدولة فيما يلي:
- ◊ **الربط بين المقدمة والخاتمة:** وتتمثل في التساؤلات التي طرحها الكاتب في مقدمة مقاله المعنون ((هل هناك مكان للتنمية في بلادنا)) ((هل لدينا القدرة على الولوج إلى عصر الحداثة والتقدم وطرح رواد التخلف الذي عشنا فيه قروناً وليس عقوداً) ثم يأتي بعد ذلك بالإجابة في خاتمة مقاله (إن ركيزة التنمية هي المعرفة وهذا لا يتأتى إلا بتطوير البنية التعليمية في بلادنا وانتشالها من النظرية إلى التطبيق العلمي))
- ◊ **تكرار استخدام ظرف الزمان ((اليوم)):**أسهم تكرار استخدام ظرف الزمان (اليوم) في تحقيق اتساق ذهني للخطاب الصحفي وهو ما يبرز في مقال هذا الجزء من مقال الكاتب سعد الأريل ((انهيار الدينار الليبي في سوق المشمش)) ((نحن اليوم دولة ذات بناءات هشة أطبق عليها الجهل والجاهلون بأمور الحكم ... ولم يؤمنأ حدب حكمة أدم سميث ((أعطي الخبز لخبازه... واليوم مصر فليبيا هو بؤرة الفساد والإفساد المالي)).
- ◊ **الاستدراك بـ لكن:** ويتمثل ذلك في الجزء التالي من مقال ((ليبيا بين النفط والمليشيات)) حيث يقول الكاتب ((خصائص الثورات التي تأكل أبنائها أليست جديدة وتخضع عادة لم يولو تباينات المواقف إزاء المشروعات المجتمعية التي يراد فرضها لكن عندما يتعلق الأمر بسقف المصالح الكبرى ترنو إلى منطق الوفاق والتفاهمات)).

السياق:

- **شكل المقال**:والتي أخذت شكل المقال العمودي والافتتاحية والتحليلي ويلاحظ عليها الخلط بين القواعد التحليلية والإخراجية فعل سبيل المثال مقال وزارة الصحة ومحاولة الحد من الفساد يأخذ الطابع التقريري للمقال فيما تقدمة الصحيفة على أنه مقال افتتاحي، كما يلاحظ عدم التزام العمود الصحفي بالأسس الإخراجية و التحريرية من حيث وجود عنوان ثابت لهذا الفن التحريري .

◊ **أنواع العناوين**: تنوعت أنواع العناوين بين عناوين إخبارية تتمثل في ((مالنا العام ودور ديوان المحاسبة في الرقابة عليه)) ووصفية وتمثله ((ليبيا بين النفط والمليشيات)) وساخرة مثل ((الحالة البنغازية عشب بالمدن ياكمون)) و((انهيار الدينار الليبي في سوق المشمش)) وإغرائية مثل ((ما وراء السوق السوداء للنقد الأجنبي في بلادنا)).

◊ **أشكال العنوان**: غلبت العناوين الطويلة على الخطاب الصحفي الخاص بمؤثر دعم المقدرات الاقتصادية باستثناء عنوان قصير واحد وهو((ليبيا بين النفط والمليشيات)).

◊ **الإثارة الشكلية**:تنوعت أساليب الإثارة الشكلية حيث تباين استخدام الألوان والأرضيات في المقالات التي تشكل الخطاب الصحفي في ما يلاحظ استخدام الإطارات في مقالين اثنين هما: ((مالنا العام ودور ديوان المحاسبة في الحفاظ عليه)) و((وزارة الصحة ومحاولات إنعاش القطاع والحد من الفساد)) حيث صاحبت جميع هذه المقالات صوراً شخصية لكاتبها .

ثالثا - مؤشر تعزيز التماسك الاجتماعي والثقافي والتربوي لجميع مكونات المجتمع وفئاته

تبرز أسس تحليل الخطاب لمؤشر تعزيز التماسك الاجتماعي والثقافي والتربوي لجميع مكونات المجتمع وفئاته فيما يلي:-

1. **مقاصد الخطاب:** تتمثل مقاصد الخطاب الخاصة بهذا المؤشر فيما يلي :-

- **مقاصد معرفية**: ويتمثل ذلك في خاتمة مقال من بن حميد والمعنون ((التعليم والضمير الاجتماعي)) حيث تقول الكاتبة في هذه الخاتمة ((إن ما وصل إليه التعليم اليوم ليس بسبب نتيجة الحرب القائمة في البلاد ولكن بسبب غياب الضمير والوعي الاجتماعي والذي كان سيلعب دورا في إعادة بناء البلاد))
- **مقاصد سلوكية**: وتبرز المقاصد السلوكية في خاتمة مقال ((القراءة فن الحياة الرائع)) للكاتب خالد السحاتي((كل هذا يا صديقي بفعل القراءة التي هي بالعقل طريق العلم والمعرفة والإبداع فلنقبل عليها في كل وقت ولنجعلها ديناً لحياتنا)) كما تبرز هذه المقاصد في مقال سعاد سالم الذي جاء بعنوان ((المختبئات)) حيث تقول الكاتبة في خاتمة مقالها ((مؤسف أن نسلم لهم اليوم ما أخذته مناضلات قطعن شوطاً في الألف ميل ونجعلهم يعطلوننا ويعطلون ناقوس الحياة، قفي، و أوقفي كل هذا الهراء، فلن ينجو المستقبل بدونك.))

2. **استراتيجيات الخطاب:** تبرز استراتيجيات الخطاب المتبعة في الخطاب الصحفي الذي تناول تعميق التماسك الاجتماعي والثقافي والتربوي لجميع مكونات المجتمع وفئاته في إستراتيجية الإقناع التي استخدمت الأساليب الآتية :

- **المؤكدات اللفظية**: ويتضح ذلك من خلال تكرار استخدام المؤكدات اللفظية ممثلة في (لقد) الذي بلغ تكراره 3 مرات وذلك في مقال ((رسبنا في جميع المواد)) للكاتب فوزي عبد الحفيظ .

- **الحوار:** وقد تم استخدام الحوار في مقال الكاتب خالد السحاتي ((القراءة فن الحياة الرائ))حيث قام الباحث بإجراء حوار مفترض بينه وبين صديقه الذي لا يقرأ وقام من خلال هذا الحوار بسرد لفوائد القراءة .

3. **انسجام الخطاب:** توفر الانسجام في الخطاب الصحفي الذي يتناول تعزيز التماسك الاجتماعي والثقافي لمكونات المجتمع وفئاته وذلك من خلال:-توافر عناصر الاتساق المتمثلة في : -

- **الاتساق الداخلي** : تحقق الاتساق الداخلي من خلال توفر العناصر التالية:-

- **الاستهلال**: ويتمثل في مقال سعاد سالم المعنون بـ (المختبئات) والذي يدعو إلى الدفاع عن حقوق المرأة المكتسبة ويبرز ذلك في هذا الجزء من المقال الذي تقوم فيه بتعريف النصر من وجهة نظرها تقول الكاتبة في مقدمة هذا المقال ((النصر هو التزام ينتهي بالفوز، الفعل= النصر،رد الفعل = لا يمكنك انتزاعه مني)) .
- **تقنية الربط**: تمثلت تقنية الربط في استخدام أدوات الربط التالية :
  - **الربط بين المقدمة و الخاتمة** : ويبرز ذلك في مقال التعليم والضمير الاجتماعي حيث تقوم الكاتبة بعرض لأهمية الضمير الاجتماعي في التنمية وتعرفه حيث تقول الكاتبة في هذه المقدمة ((إن التنمية والتقدم البشري يقومان على المسؤولية الاجتماعية فتقاس قيمة الفرد في مجتمعه بمدى تحمله المسؤولية تجاه نفسه وتجاه الآخرين والضمير الاجتماعي يتمثل في كيفية تأثير الضمير المشترك المتماسك لمجموع من الناس على باقي المجتمع)) ثم تقوم الكاتبة بعد ذلك بالربط بين التعليم والضمير الاجتماعي في الخاتمة بقولها ((إن ما وصل إليه التعليم اليوم ليس بسبب نتيجة الحرب القائمة في البلاد ولكن بسبب غياب الضمير والوعي الاجتماعي الذي كان سيلعب دوراً في إعادة بناء البلاد))
  - **ظرف الزمان**: ويتمثل ذلك في استخدام ظرف الزمان (اليوم)في المقال المعنون (تعامل الأهل مع الأطفال في أوقات الأزمات) في هذا الجزء ((إن ما يشهده أطفالنا في ليبيا منظر ومروعة سوف تترك صور لا تنسى قد تؤثر على صحتهم النفسية... الخ) كما تكرر استخدام هذا الظرف في مقال (التعليم والضمير الاجتماعي) للإشارة إلى مستوى التعليم .

رسبنا في جميع المواد

■ فوزي عبدالحفيظ

أنا على يقين بأن تحرير بنغازي ومن ثم ليبيا قادم لا محالة وبأذن الله سبحانه وتعالى ،وأن الاستقرار والأمان سيعمان حياتنا من جديد وستذهب هذه السنوات العجاف إلى غير رجعة، ولكن هل تعتقدون أن الأمور انتهت عند هذا الحد ، لا يا أصدقائي الأعزاء يجب أن نتحاسب أولاً فهناك أشياء جوهرية لم ننتبه لها أثناء الحرب ولم نعرها أي اهتمام ولكن هي في الحقيقة أساس حياتنا وبقائنا ووجودنا لو كنتم تعلمون ..عندما تتحرر بنغازي ستبقى هذه الأشياء معلقة تنتظر رد اعتبارها.. هناك أحزان دفينة لم يعلنها أصحابها أو يتنوهون بها بعد .. هناك نفوس خذلها أقرب الناس إليها هناك دموع حبست في المآقي وخواطر لم تجبر.

لقد اختبرنا الله سبحانه وتعالى وامتحننا في هذه الأزمة التي نمر بها ليرى سبحانه حجم الرحمة والحب والعاطفة والاحترام الذي يكنه ويحمله كل منا للآخر ولكن وللأسف لا أقول جميعنا ولكن أقول أغلبنا رسب في هذا الامتحان الإلهي وفي جميع المواد.. من يقول لي بعد أن تتحرر بنغازي كيف سيقابل الأخ أخاه الذي جاء إليه نازحاً مع عائلته بعد أن هدم بيته بسبب القذائف العشوائية فيرفض استقباله بحجة أنه ليس لديه ما يقدمه له ؟ وكيف يقابل الجار ميسور الحال جاره العاثر الحظ لذي توقف مصدر رزقه بسبب الحرب ولم يكلف نفسه ولو مرة واحدة بأن يطرق بابه ليمد له يد العون .. اللعنة افعلها حتى من باب المجاملة، كيف يغمض لك جفن وجارك وأطفاله يعانون الأهوال ، ألم يوصيك رسولنا الكريم بالجار؟ فإذا لم تعمل بهذه الوصية الآن فمتى تفعل ذلك ؟ وكيف لأخت أن تطرق باب أخيها مرة أخرى بعد أن لجئت إليه بأطفالها عندما هجرت من منطقتها قصدها إرضاءً لزوجته وتركها تسكن في فصول المدارس ذليلة بائسة ... يا الله .. كيف أصبح غالبيتنا غلاظ القلوب وخبثاء النفس إلى هذا الحد ، كيف اختفت الرحمة ، من قلوبنا والشفقة من نفوسنا حتى غدونا على هذه الصورة البشعة وكيف نقنع أطفالنا الذين شاهدوا كل شيء بأم أعينهم أن هذه ليست أخلاقنا وقيمنا؟

لقد عرتنا هذه الحرب أذلت كبرياءنا ، لم تدمر هذه الحرب المدن فحسب ولم تبدد ثرواتنا فحسب بل كشفت معدن كل إنسان منا وأظهرت أننا لسنا صالحون كما كنا نعتقد لا رحماء كما كنا نظن ولا نحب وطننا كما كنا نرجو والسؤال هنا كيف سنصلح ما أفسدناه بأيدينا ؟ وكيف سنعيد المياه لمجاريها ؟ إن البيوت ستبنى من جديد والمدن ستعمر والأموال تذهب وتعود ولكن الهوة التي تركناها بيننا وبين أحبتنا الذين تخلينا عنهم كيف نعالجها من جديد؟ وكيف ستعود الرحمة من جديد ؟ وكيف سيعود الحب بيننا من جديد؟ كم أتمنى أن يهتم المسؤولون ورجال الدين الأفاضل والمدرسون ورجال علم الاجتماع بهذه النقطة بالذات ويعيدوا إلينا وللأجيال القادمة هذه الصفات النبيلة التي اشتهرنا بها في العهود السابقة فهي أساس تقدم واستقرار كل أمة عظيمة قال أحد الحكماء ذات مرة : يجب عليك أن ترحم الفقير وتشفق على المريض وتعطف على الصغير وتساعد القوي والضعيف فيوماً ما ستكون واحداً من هؤلاء ، نعم كل منا سيكون واحداً من هؤلاء عاجلاً أم أجلاً ..لا أعراف ماذا تخبئ لنا الأيام القادمة ، ولكن تكون فرحة تحرير بنغازي كاملة إذا بقينا على هذه الصورة القائمة الأليمة.

- **السياق :**
  - ✓ **شكل المقال**: غلب شكل المقال بين التحليلي في المؤشر الخاص بتعزيز التماسك الاجتماعي والثقافي لمكونات المجتمع وفئاته و يتمثل ذلك في مقال ((التعليم والضمير الاجتماعي)) و((القراءة فن الحياة الرائع)) و((رسبنا في جميعا لمواد)) اما المقال العمودي فتمثل في

مقالين فقط هما في((تعامل الأهل مع الأطفال في أوقات الأزمات)) و((المختبئات))

- ✓ **نوع العناوين**: تغلب العناوين الوصفية على المقالات الخاصة بمؤشر تعزيز التماسك الاجتماعي والثقافي لمكونات المجتمع وفئاته ويتمثل ذلك في (القراءة فن الحياة الرائع) و ((المختبئات)) و(رسبنا في جميع المواد) أما العناوين الإخبارية فتتمثل في ((تعامل الأهل مع الأطفال في أوقات الأزمات)) و(التعليم والضمير الاجتماعي).
- ✓ **الإثارة الشكلية**: صاحبت صور الكتاب جميع المقالات الخاصة باستثناء مقال ((التعليم والضمير الاجتماعي)) ، كما لم تستخدم الألوان والأرضيات في جميع المقالات التي تناولت هذا المؤشر باستثناء مقال ((المختبئات)).

رابعا – مؤشر: جغرافيا المكان ودلالاته الوطنية الجامعة

يعد الانتماء إلى جغرافيا المكان من أهم مؤشرات انتماء الفرد إلى وطنه وذلك لما يمثله المكان من دلالات ومعان ترتبط بنشأة الإنسان ونمط حياته، وتتمثل أسس تحليل الخطاب لهذا المؤشر الآتي:

1- مقاصد الخطاب

- **المقاصد القيمية :**تتمثل هذه المقاصد في قيمة الاشتياق والحنين إلى الوطن ممثلاً في مدينة بنغازي كنموذج يمثل الوطن كله وتبرز تلك القيمة في هذا المقطع من مقال((رسالة إلى بنغازي)) ((شيء غريب من كي سكني منذ طفولتي ... كلمات أملت اسمك ... شعرت بلذة غامضة لا أدري ما هو مصدرها ... شيء غريب يصعب تحديده ... حنين قاتل وشوق مستمر إلى شيء مجهول)) .
- **المقاصد السلوكية:** ويبرز هذا المقصد من خلال دعوة كاتب المقال أهالي مدينة بنغازي الصبر واستغلال مواهبهم للتغلب على الأزمة وهو ما يتمثل في هذا الجزء من المقال المعنون((بنغازي الصابرة)) ((استطعنا المضي قدماً وأن نعيش حياتنا حبا في الآلام والمصاعب والخيبات وإذا تمكننا من استخدام جميع مواهبنا وكل شجاعتنا في مواجهة أحوال هذه الحرب إنجاز ذو شأن كبير يضاف إلى الخير العام ...)).

3- استراتيجيات الخطاب ويتمثل ذلك في الإستراتيجية التالية التي اتبعها الخطاب :

❖ **إستراتيجية الإقناع: وقد تم استخدام الأساليب الإقناعية التالية :-**

- **عرض الحقائق:** ويبرز ذلك في هذا الجزء من مقال (رسالة إلى بنغازي) (بنغازي قصر المنار وميدان الفندق الذي تحدث من شرفته السيد الزعيم محمد إدريس السنوسي معلناً ميلاد واستقلال دولة الأمة الليبية الفتية في ديسمبر 1951)
- **البراهين:** تم استخدام الأمثلة الواقعية التي تمثل البراهين وذلك ضمن أساليب الإقناع حيث يقول الكاتب في هذا الجزء من مقال ((بنغازي الصابرة)) ((شاهدتكم يا أهل بنغازي تعيشون يومكم لما يأتيه سواء كان مليئاً بالحزن أم الفرح أم باليأس أم بالمفاجأة وعندما لا تستطيعون تحقيق نصر كبير تتمتعون بالأشياء الصغيرة... ما أروع كفاحكم وصبركم يا أهل بنغازي تملكون نوعاً من القدرة على الحياة وجموحاً للاستفادة منها حتى الثمالة)).

❖ **إستراتيجية الاستمالة:**تتمثل إستراتيجية الاستمالة من خلال ذكر المشاعر الإنسانية الذاتية و استخدام التشبيه للدلالة على القرب في الخطاب الصحفي الذي يتناول مؤشراً جغرافيا المكان و دلالاته ويتمثل ذلك في هذا الجزء ((بنغازي تشتد بي الكتابة هذا المساء ويشتد بي الحنين إلى مدينة متجذرة في العروق كما الدماء، تشببت في القلب كما النبض ... إلى مدينة تندس بين الضلوع وتتمركز بين النبض والنبض وترفلها العين، ويرتمي في أحضانك العبر الغريب)).

رسالة إلى بنغازي..

بقلم: خيرية عبد الجليل

كم أتمنى أن أعود إلى مدرجات كليتي وأجدها كما هي وأجلس هناك أتحسس مقعدي الدراسي لأعرف مقدار الحنين والشوق، هي وأنت في نفس المكان وبنفس حلتك القديمة آمنة مطمئنة يا بنغازي، كم أتمنى أن تشاكسني نوافذك وينزلق رجلي في شارع جمال عبد الناصر وأنا أركض لألحق بحافلة الطالبات..وتتبعثر كراريسي وأوراقي.. أتأخر عن موعد محاضرة الاحتمالات فيطردني الدكتور الهندي كم أتمنى أن أعود إليك لتقرأ الشوارع قصيدة خطواتي المراهقة المتسكعة على مسامعك أيتها الأبية الشامخة.. كم أتمنى أن أعود إليك فقط لتسرقيني من جديد وأجلس مرة أخرى في شرفة من شرفات بيوتك أحتسي الشاي وأختلس النظر إلى وجهك الطيب.. أحاول فك رموز احتمالات الشك واليقين وفروق العمر الهارب.

بنغازي تشتد بي الكتابة هذا المساء ويشتد بي الحنين إلى مدينة متجذرة في العروق كما الدماء، متشبثة بالقلب كما النبض.. إلى مدينة تندس بين الضلوع وتتمركز بين النبض والنبض وترف لها العين ويرتمي في أحضانك العابر والغريب.

إليك بنغازي تشتد بي الكتابة هذا المساء الحزين، وآه كم يذهلني صبرك الجميل أيتها الفاتنة، تردين على صواريخهم على ثقل أحذيتهم ورائحة بارودهم المختلطة بالخيانة والدسائس ودخان الفرنجة الرخيص تردينهم برهق وتمسحين على رؤوسهم، تغتالين الحزن في قلوب الشرفاء وتبشرين بوطن ينهض من جراحه ثم تتسللين بهدوء وتتمددين بسكينة صامدة في وجه التاريخ، تحلمين بالهدوء وبالنوم في حضن قمر وبغطاء ناعم مطرز بالنجوم وأحلم بعودتي إليك طالبة تتبعثر كراريسي في شوارعك من جديد.

شيء منك يسكنني منذ طفولتي.. كلما تأملتُ أسمك.. شعرتُ بلذة غامضة لا أدري ما هو مصدرها... شيء غريب يصعب تحديده.. حنين قاتل.. وشوق مستمر لشيء مجهول... تتراءى لي شوارعك الضيقة... أزقتك.. مسالكك الخلفية.. أسواقك العتيقة.. كم أتمنى أن إقرأك بنغازي أتنفسك أدنو منك.. أتلمس كل شيء فيك.. أحتضن تربتك وأغفو بين يديك وأهيئ نفسي لكِ .. أتوه ضائعة أنشد شيئاً ما صعب المنال تحت أقواس "سوق الظلام" ومصابيحه العتيقة.. وبضائعه المختلفة.. التسكع في شوارعك وأسواقك هي أحدى حماقاتي المحببة إلى نفسي وأنا طالبة أدرس "الكمبيوتر" في جامعة قاريونس... بنغازي ميدان البلدية وميدان سوق الحشيش وميدان الفندق البلدي وميدان الشجرة، بنغازي قصر المنار الذي تحدث من شرفته السيد الزعيم الأمير محمد إدريس السنوسي معلنا ميلاد واستقلال دولة الأمة الليبية الفتية في 24 ديسمبر عام 1951 .

أكتب إليك الآن أنيني... وأفشي إليك حنيني وأتلو أمامك رسائل عشقي القديمة وأسكب تاريخ حبي أمام أزقتك الخلفية.. وحاراتك في الصابري والسلماني والكيش.. سوق الجريد يحفظ كل أسرار القلب.. وحماقات الطفولة الأولى وعثرات الشباب... يصعب عليّ تحديد ملامح حبك بنغازي.. وانكساري أمامك وأمام عظمتك..

أيتها الشوارع التي تحمل صور أغلى الشهداء.. أيتها الأزقة التي لم تخذلنا أيام الثورة العصيبة.. أيتها النوافذ والشرفات التي لم تنكس رايات الفرح ونحن نزف إليها أخبار الجبهات ونكتب على زجاجها أسماء أحبتنا الشهداء.. لكنها الآن تلبس سوادها المظلم طلاء يغطي جدرانها وتنكس راياتها حدادا طويلاً على الوطن... تُري كم يلزمك من التضحيات والأرواح والشهداء لترجع لنا وطنا نقيا.. بلا شيوخ ولا أخوان.. بلا أحقاد.. وطنا حنونا كما كنا نعرفه ولا نجهل تضاريسه أو مساحته.. أو جغرافيته الغالية.. أو مناخه الذي تغير كثيراً كثيراً عنا وأصبحت شمسه بعيدة المنال وظله يستعصر على متناول أجسادنا المرهقة.. أما ليله فقد أغتيل قمره غدراً في كبد السماء.. نهار لا ضمانة لغده.. وزمن لا أمل في مستقبله.. ووطن مسجي جريح يئن من شدة ألم لا يطاق اسمه الخذلان.. الركض فيك يا وطني لا يؤدي إلا إلى مفترق نقطة البداية.. حيث اللاشيء والتيه والجنون.. حيث لا نهضة.. لا عمار.. لا بناء.. لا تقدم.. حيث أبناء الوطن ينطفئون.. غدراً بيد مجهول همجي.. قاتل من داخل وطنهم يشاركهم قوت يومهم.. ثم يحتفل ليلا ويشرب كأسه نخب سذاجتهم وجهلهم وغفلتهم.. نخب ابتلاع موتهم على جرعات طويلة الأمد.. نخب تأخر ربيعهم.. الذي صار هباء ورماداً وتساقطت أوراقه قبل أن تزهر أشجاره.. لكن من يستطيع تحمل أنينك أيها الوطن؟!!

3- انسجام الخطاب الصحفي:اتسم هذا الخطاب وذلك من خلال تحقيقه لعناصر الاتساق بجزئيه الداخلي والخارجي والمتمثلة في:

✓ **الاتساق الداخلي:**

❖ **الاستهلال :** ويبرز ذلك في مقدمة مقال ((بنغازي الصابرة)) والتي مثلت إشادة بكفاح وصبر أهل مدينة بنغازي كنموذج لكفاح الوطن ككل تقول تلك المقدمة ((ما أروع كفاحكم يا أهل بنغازي ... كفاحكم أصبح قوة أبعد من الرجاء ... عبيدة مثل تدفق ينبوع ... وإذا استمررتم على هذا الكفاح وهذا الصبر أمكننا جميعاً أن نتعلم كيف نتخطى هذه الحروب القذرة ونخرج ببلادنا إلى بر الأمان))

❖ **تقنية الربط :** تتمثل أدوات الربط التي أسهمت في تحقيق اتساق النص فيما يلي :

◊ **ربط الخاص بالعام :** ويتمثل ذلك في هذا الجزء من المقال المعنون بـ ((نزيف الروح)) حيث ربطت الكاتبة انطباعاتها الشخصية بالوطن تقول في هذا العدد ((لا أريد أن أبيع ذاكرتي لك دفعة واحدة ولا أريد أن أفتح كل خزائن الروح ولا أريد قراءة محطات الانتظار الممتدة عبر العمر وأريد أن أقبض بالكلام عن حضورك الذي يملأ مكاني وزماني ويرمي بك عند حدود وطن كان عامراً بالياسمين والشيح والعنبر :أعطى تكرار استخدام الضمير المتصل (ياء المتكلم) مع ظرف المكان دلالة على مدى قوة المشاعر الشخصية التي تمر بها الكاتبة في مقال ((رسالة إلى بنغازي)) تجاه مدينتها بنغازي ويتمثل ذلك في هذا الجزء(اكتب إليك أنيني وأمسي إليك حنيني و أتلو أمامك رسائل عشقي القديمة وأسكب تاريخ حبي أمام أزقتك الخلفية...يصعب عليّ تحديد ملامح حبك بنغازي وانكساري أمامك وأمام عظمتك).

◊ **استخدام ظرف الزمان ((اليوم):** أسهم استخدام ظرف الزمان في تحقيق الاتساق النفسي للخطاب وذلك في خاتمة المقال المعنون ((لعنة باب العزيزية))حيث تتساءل الكاتبة سعاد سالم في تلك الخاتمة ((ترى من يملك اليوم مفاتيح أقفال باب العزيزية بعدما اختطفت طرابلس من جديد)) كما يرد استخدام هذا الظرف للدلالة على طبيعة هذه المرحلة التي تمر بها ليبيا الآن .

- ✓ **الاتساق الخارجي :**ويتمثل في استخدام ما يلي :-
  - ◊ **المقارنة** وتتمثل المقارنة التي أوردتها الكاتبة سعاد سالم في مقالها المعنون بـ ((لعنة باب العزيزية)) حيث تقول ((في هذا الوقت توسعت المساحات التي بدأت تسوء الشاطئ في طريق الشط متنفس الناس محدودي الدخل والذين بلا دخل ... فطرابلس كانت تتحول رويداً رويداً ووقفاً لحل المشاريع إلى مكان أخر لا يخصنا وبالتأكيد حدث ذلك في مدن أخرى))**.**

- **السياق:**
- ✓ **شكل المقال:** اتخذت جميع المقالات شكل العمود الصحفي باستثناء مقال ((نزيف الروح)) الذي اتخذ شكل المقال التحليلي .
- ✓ **نوع العنوان** اتسمت العناوين بالتنوع وأسهمت في تحقيق انسجام النص ، ويبرز هذا التنوع في العناوين الاستباقية مثل ((رسالة إلى بنغازي)) والعناوين الاستعارية مثل ((نزيف الروح)) والعناوين الساخرة مثل ((لعنة باب العزيزية)) والعناوين الوصفية مثل ((بنغازي الصابرة)) وهو ما ينسجم مع موضوعات مقالاتها .
- ✓ **شكل العنوان:** أخذت جميع العناوين شكل العناوين المختزلة ويتمثل ذلك في ((رسالة إلى بنغازي)) و ((لعنة باب العزيزية)) و((بنغازي الصابرة)) و((نزيف الروح)) .
- ✓ **الإثارة الشكلية:**استخدمت المقالات جميع عناصر الإثارة الشكلية المتمثلة في صورة الكاتب باستثناء مقالي((رسالة إلى بنغازي)) ((نزيف الروح)) للكاتبة خيرية عبد الجليل، كما استخدم تجميع المقالات الألوان والأرضيات باستثناء مقال ((نزيف الروح)).

النتائج:

1. جاءت الخطابات الصحفية المنشورة في الصحيفة موضع الدراسة والتحليل مواكبة لواقع الأحداث والوقائع في المجتمع الليبي .
2. قام الخطاب الصحفي الليبي الخاص بقضايا المواطنة بربط المستجدات والأحداث السياسية الجارية بقضايا المواطنة .

3. ركزت جميع الخطابات الصحفية التي نشرت على صفحات الصحيفة موضع الدراسة والتحليل على ترسيخ قضايا المواطنة وتجسيدها ودورها في حل الخلاف والصراع في ليبيا .
4. اعتمدت الصحيفة في نشرها للخطاب الصحفي على مجموعة من الكتّاب الذين لديهم المعرفة وعمق الفهم بالواقع الليبي وما يدور في محيطه.
5. اعتمدت الخطابات الصحفية على جميع أسس الخطاب السليم من حيث تركيبه وأدواته وأجزائه وكيفية استعراضه للمعلومات .
6. يتسم الخطاب الصحفي الليبي باعتماده على إستراتيجية الإقناع واهتمامه بتحقيق مقاصد معرفية بشكل كبير مقارنة بالاستراتيجيات الأخرى (الإقحام والاستمالة) والمقاصد القيمية والسلوكية .
7. تتسم الطروحات الأيدلوجية التي تميز الخطاب الصحفي في صحيفة الرسمية بغلبة الأيدلوجي الليبرالية الوسطية ذات الطابع الوطني .
8. يعاني الخطاب الصحفي الليبي من إشكالية خلط الفنون الصحفية فيما يخص شكل المقالات الصحفية.

المراجع والمصادر

أولا - الأبحاث الغير منشورة

1. أمينة عبد الرحمن بن المهرس، المقالة النسوية السعودية، دراسة نقدية 1999-2009 ،رسالة دكتوراه، غير منشورة (الرياض : جامعة الملك سعود –كلية الدراسات العليا – قسم اللغة العربية، 2009)

ثانيا - الكتب

1. ابن منظور،**لسان العرب** ج 15 ،ط2 (بيروت: دار إحياء التراث العربي، 1993)
2. إبراهيم عميش، **التاريخ السياسي ومستقبل المجتمع المدني في ليبيا – الجزء الأول**،ط1(بدون مكان نشر، برنيق للطباعة والترجمة والنشر،2008)
3. سيد يولديب،**المواطنة وإشكالية الدولة**: قراءة في مفهوم المواطنة العربية،ط1 (عمان : دار كنوز المعرفة، 2011).
4. فاروق أبو زيد ،**فن الكتابة الصحفية**،ط4 (القاهرة : عالم الكتب ، 1990)
5. كمال عبد العليم ،**دراسات في تاريخ ليبيا القديم**،بدون طبعة (بدون مكان نشر : منشورات الجامعة الليبية،1966)
6. ميشيل مان، ترجمة عادل الهواري- سعيد مصلوح،**موسوعة العلوم الاجتماعية** ،ط1 (بدون مكان نشر ،مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ،1994)
7. مصطفى علام (محرر)،**الأمة واقعا لإصلاح ومالات التغيير** : تقدير استراتيجي محكم (الرياض : مجلة البيان،2012)
8. محمود عكاشة،**لغة الخطاب السياسي**: دراسة لغوية تطبيقية في ضوء نظرية الاتصال،ط1 (القاهرة : دار النشر للجامعات، 2005).

9. محمد شومان،**تحليل الخطاب الإعلامي** : اطر نظرية ونماذج تطبيق،ط1 (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002) .
10. وليد حدوق (محرر) ،**المواطنة والمكونات المجتمعية في المنطقة العربية**،ط1 (القاهرة : مركز البدائل العربي للدراسات – منظمة هيفوس، 2015).

ثالثا ـ المقالات المنشورة في شبكة الإنترنت

1. " إدارة «ليبيا المركزي» تصل إلى توافق بشأن توزيع طبعة الدينار الجديدة "،،**موقع بوابة الوسط**، 5 يونيو 2016 ،رابط الموضوعhttp://www.alwasat.ly/
2. "الوطنية النفط: اتفاق بين صنع اللهو المغربي لتوحيد المؤسسة"،موقع عين ليبيا، 21 مايو 2016،http://www.eanlibya.com
3. " تسيير رحالات داخلية بين مطار الأبرق ومطار معيتيقة"،**موقع أخبار ليبيا 24**، 1 أكتوبر 2014 ،http://www.akhbarlibya24.net
4. خالد محمود- لحسن مقنع، " أطراف الحوار الليبي يوقعون على اتفاق الصخيرات وسط شكوك حول إمكانية تنفيذه"،صحيفة الشرق الأوسط،العدد 13534، 18 ديسمبر 2015،موقع صحيفة الشرق الأوسط على الانترنت،http://aawsat.com/
5. طارق الرويمض، " نقص الكتاب أزمة العام الدراسي في ليبيا"،**بوابة الوسط**، 9 يناير 2016، http://www.alwasat.ly/
6. مؤسسة فريدرتش –ٰإيبرت – مركز ليبيا للدراسات الإستراتيجية والمستقبلية، " الحوار المجتمعي – السبيل لفهم الأزمة الليبية، 2016)،http://festunis.org

الملاحق:أسس تحليل خطاب المواطنة

المؤشرات التي يتشكل منها خطاب المواطنة	مقاصد الخطاب			استراتيجيات الخطاب		
	معرفية	قيمية	سلوكية	إستراتيجية الإقناع	إستراتيجية الإفحام	إستراتيجية الاستمالة
1. تعزيز الوحدة الوطنية من خلال :- أ. دعم بناء الدولة بمؤسساتها التشريعية والقضائية والتشريعية ب. التحذير من خطر التقسيم والجماعات التخريبية ج. استعراض تضحيات الشهداء من أجل الوطن د. تأثيرات الأوضاع في المحيط الإقليمي والعربي . 2. تدعيم المقدرات والقطاعات الاقتصادية 3. تعزيز التماسك الاجتماعي والثقافي والتربوي لمكونات وفئات المجتمع . 4. جغرافيا المكان ودلالاته الوطنية الجامعة .				تقنيات أو أساليب الإقناع 1. عرض حقائق 2. استخدام الحجج 3. البراهين 4. الأدلة 5. استخدام المؤكدات اللفظية 6. الحوار		

انسجام الخطاب الصحفي												
الاتساق الداخلي		الاتساق الخارجي	شكل الخطاب	السياق								
الاستهلال	تقنية الربط	المقارنة	افتتاحي	العنوان								الإثارة الشكلية
	الربط بين المقدمة والخاتمة	الافتراض	نقدي	نوع العنوان							شكل العنوان	استخدام أرضيات
	الربط بين المنطق والنتيجة	حقيقة ارتباطيه مقترنة بالواقع الداخلي	تقريري	عناوين موضوعية			الإخبارية	الوصفية	الاغرائية	التناص	طويل	استخدام صور الكاتب
	الربط بين العام والخاص			استباقية	استعيارية	ساخرة					مختزل	استخدام الألوان

تطوير الأداء المهني للعلاقات العامة في وزارة الصحة أنموذج لبرنامج عمل متكامل

د. خالد سعيد أسبيته - عضو هيئة تدريس - كلية الإعلام - جامعة بنغازي

ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلى معالجة واحدة من أهم المشكلات التي تواجه وزارة الصحة في ليبيا، بل وكل القطاعات الحكومية الأخرى، وهي تدني مستوى ثقة المواطن في أدائها وعدم مقدرتها على اكتساب سمعه حسنة في المجتمع لما تعانيه من صورة ذهنية سلبية أسهمت عبر سنوات طويلة في تكريس ضعف التواصل بينها وبين المستفيدين منها مما ضيع عليها فرص مهمة لخدمة المواطن بشكل أفضل مما هو عليه الآن. وهذا البحث يعرض برنامجاً متكاملاً للعمل يقدم اقتراحات علمية لحل هذه المشكلات وذلك بالتركيز أولاً على تشخيص الوضع الراهن ثم الانطلاق منه لوضع آلية عمل تتكون من مجموعة من الإجراءات التي تبدأ من وضع هيكل إداري لمهنة العلاقات العامة ثم اقتراح برنامج تدريبي ووضع إرشادات لتحسين سمعة الوزارة وصورتها وزيادة قدرتها على التعامل مع وسائل الإعلام.

مقدمة

يُقدم هذا البحث تصوراً لأنموذج عمل متكامل لتطوير مهنة العلاقات العامة بوزارة الصحة في ليبيا، وذلك في إطار التأسيس لهذه المهنة بأسلوب علمي يسهم في معالجة أداء هذه الوزارة المهمة في إدارة الأزمات التي تمر بها، وهو أيضاً يضع رؤية استراتيجية لأداء هذه الوزارة مستقبلاً وهذا بالطبع مطلب واستحقاق مهم على الوزارة التعامل معه بحكم طبيعة المهام المنوطة بها وحساسيتها، وينبغي الإشارة إلى أن هذا قطاع لا يمثل حالة استثنائية من حيث المشكلات التي يتعرض لها، فحاله حال باقي قطاعات الدولة تتعرض لجملة من الأزمات والتحديات الحقيقة التي تقف حجر عثرة أمام قدرتها على إنجاز أعمالها بكفاءة وفاعلية، وهذه الورقة البحثية تعالج هذا الموضوع انطلاقاً من نهج علاقات عامة نعتبره مدخلاً مناسباً لعملية الإصلاح العام في هذه المرحلة.

أولاً: الإجراءات المنهجية

الإشكالية: يمكن رصد جملة من الملاحظات حول أداء وزارة الصحة من حيث قدرتها واستعدادها على خلق قنوات للتواصل مع المتعاملين معها والمنتفعين من خدماتها وهي في جملتها ملاحظات ترتبط بشكل كبير بقصور في أدائها في هذا الجانب، إذ تعاني وزارة الصحة من عدم القدرة على التعامل مع القضايا الإنسانية والطارئة التي تفرضها طبيعة المرحلة التي تمر بها ليبيا، ولعل أبرز هذه القضايا قضية الجرحى وما ارتبط بها من مشكلات هزت الثقة لدي المواطن الليبي في الوزارة.كما نلاحظ أيضاً مشكلة لها جذورها العميقة في تاريخ معاناة هذه الوزارة تتعلق بصورتها الذهنية لدى المواطن وما يحيط بهذه الصورة من جوانب سلبية هزت ثقتها ونظرة المجتمع لها، وليس هذا فحسب بل تتضاعف هذه المشكلات في ظل عدم وجود كيان إداري يخدم النسيج التنظيمي للوزارة ويكون قادراً على التأسيس لعلاقات متينة مع مجتمعها وفق قواعد مهنية وعلمية رصينة لمعالجة الأمور سالفة الذكر، وهذا بالطبع يمهد الطريق لتبني فكرة التخطيط الاستراتيجي في التأسيس للمستقبل، وهو يشير إلى عمق المشكلة ويبين درجات تعقيدها إن جاز التعبير، ولعل هذا البحث يمثل خطوة عملية تقدم اقتراحات ترفع من كفاءة هذا القطاع المهم الذي يقدم فوائد عظيمة للمواطن الليبي بناءً على رؤية تستند إلى منهج علمي وأرضية معرفية تقلل الأخطاء وتوفر الجهد والوقت والمال، وفي هذا السياق يمكن تقديم تعريف لمفهوم برامج العلاقات العامة على أنها دلالة على مجموعة الترتيبات المنهجية والموضوعية والشكلية– العامة والتفصيلية– التي يتم تنظيم المعلومات الخاصة بموضوع البرنامج, أي برنامج, على أساسها بحيث تصبح المعلومات في صورتها النهائية قادرة على تحديد مجموعة من الأساسيات التي يتكون منها البرنامج وتقدمها بصورة تلقائية ومنظمة كلما طلب ذلك ومن هذه الأساسيات تحديد الأهداف وتصميم البرنامج وإعداده وتنفيذه وتقييمه.[1]

هدف البحث: يهدف هذا البحث إلى تقديم برنامجاً متكاملاً لجهاز العلاقات العامة بوزارة الصحة يمثل نموذجاً علمياً ومهنياً يضع الحلول العلمية لكثير من الإشكاليات التي تواجه تأسيس مهنة العلاقات العامة بالوزارة وتطويرها وذلك كمدخل لتقديم هذه الوزارة للمجتمع الليبي من خلال هذه المهنة، وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم الهدف العام إلى الأهداف الفرعية التالية :

- ❖ تشخيص الحالة الراهنة للعلاقات العامة بوزارة الصحة كخطوة مهمة وضرورية لإيجاد الحلول للمشكلات.
- ❖ تقديم هيكلية إدارية لمهنة العلاقات العامة بوزارة الصحة.
- ❖ مساعدة الوزارة على وضع خطط لمعالجة الأحداث والقضايا الطارئة والاستثنائية.
- ❖ التعرف على ملامح الصورة الذهنية للوزارة ومعالجتها وفقاً للصورة المرغوبة التي يراد لها أن تستقر في ذهن المواطن الليبي.
- ❖ الوصول إلى صياغة رؤية متكاملة للعمل الاستراتيجي لمهنة العلاقات العامة في وزارة الصحة.

أهمية البحث: من أهداف البحث يمكننا إدراك أهمية تقديم برنامج علمي يؤسس لعلاقات عامة تخدم وزارة الصحة، حيث تبرز أهمية هذا البرنامج في الآتي :

- ❖ حاجة وزارة الصحة إلى مهنة العلاقات العامة لا يمكن الوصول إليها دون إدخال هذه المهنة ضمن النسيج التنظيمي للوزارة بصورة تعبر عن الروح العلمية والمهنية لهذا التخصص وتلبي المتطلبات القائمة حتى تتحقق الفائدة المرجوة بشكل علمي.
- ❖ يمكن أن يسهم هذا البرنامج في بناء أو تعزيز ثقة المواطن بوزارة الصحة بل بقطاع الصحة بالكامل ليعيد ثقة المواطن في الطبيب الليبي والخدمات الطبية على المستوي المحلي والحفاظ على هذه الثقة باستمرار.
- ❖ ترسيخ مفهوم التخطيط الاستراتيجي في معالجة صورة هذا القطاع وسمعته على المدى البعيد وتعميق مفهوم توقع الحلول للمشكلات قبل وقوعها كإجراء وقائي يوفر الكثير للوزارة.
- ❖ الرقي في تعريف المواطن الليبي بالخدمات الطبية بالاستناد إلى ترسيخ مفهوم أن صحة وراحة وسلامة المواطن هو المرشد في تطوير القطاع وهذا بالطبع يؤسس لمفهوم أشمل للاهتمام بالإنسان باعتباره محور كل نشاط.

منهجية البحث: يعتمد البحث على رؤية تنطلق من هدف البرنامج نفسه لتلبية احتياجات ومتطلبات العجز القائم على أرض الواقع في قطاع الصحة، هو إذاً يستند إلى الواقع كخطوة مبدئية للانطلاق إلى التأسيس العلمي للمستقبل والنهوض بهذه المهنة في وزارة الصحة. وتتكون منهجية هذا البرنامج من النقاط التالية :

- ❖ الاعتماد على أرضية معرفية يتم طرحها في الجزء النظري من هذا البحث.
- ❖ دراسة استطلاعية لواقع الوزارة ورصد أهم المشكلات التي تعاني منها من خلال إجراء المقابلات الشخصية مع بعض المسؤولين في الوزارة أو مع خبراء بواقع العمل في مجال الصحة.
- ❖ استخدام الخطوات العلمية المتعارف عليها في صياغة برامج العلاقات العامة (من جمع المعلومات، وتحديد الأهداف، الإمكانات المادية والوسائل والجمهور...الخ) باعتبارها الأساس في الوصول إلى صياغة برنامج أكثر فاعلية وكفاءة وملائمة لمتطلبات الوزارة في هذا الجانب.
- ❖ عرض الجوانب التي يتكون منها البرنامج، حيث يتم المزج بين الوصف النظري لبعض مكونات البرنامج في بعض الأحيان والتطبيقات العلمية لبعض جوانب البرنامج في أحيان أخرى، وذلك حسب طبيعة المادة وما تتطلبه من أسلوب في الصياغة.

ثانياً: الإطار النظري

إن أقرب نشاط إلى مهنة العلاقات العامة بوزارة الصحة كان يمارس من قبل مكتب التوعية والتثقيف الصحي والاجتماعي التابع لإدارة الرعاية الصحية الأولية وصحة المجتمع التابع (لأمانة الصحة سابقاً)، وهو يمارس نشاطه ضمن البرنامج الوطني للتربية والتثقيف الصحي والذي يهدف إلى :

- ❖ إعداد العناصر البشرية في مجال التثقيف الصحي وتدريبها وتأهيلها.
- ❖ إعداد خطط التوعية الصحية وبرامجها والإشراف عليها.
- ❖ توصيل المعلومة الصحية للمواطن وترسيخ السلوك الصحي القويم.
- ❖ دعوة الجميع للمشاركة في تخطيط البرامج الصحية وتنفيذها.
- ❖ إجراء البحوث والدراسات حول المشكلات الصحية في المجتمع.2

بالرغم من حرص قطاع الصحة على مسالة التثقيف الصحي الموجه للمجتمع إلا أن هذا النشاط لم يأت في إطار مهنة العلاقات العامة بل كان التركيز فيه يعتمد على استخدام وسائل الإعلام دون وجود خطة حقيقية تتبناها العلاقات العامة بالقطاع تؤسس لصورة ذهنية إيجابية وتوطد السمعة الحسنة وتزيد درجة الثقة لدى المواطن المستفيد من هذا القطاع، لذا فهي جهود، وإن كانت محمودة، إلا أنها لم تخدم أهداف العلاقات العامة في القطاع بشكل مباشر، ومن الجدير بالذكر أن (أمانة الصحة سابقاً) كانت تمارس بعض أنشطة العلاقات العامة مثل إصدار الملصقات والنشرات والمطويات وتوزيعها بغرض توعية المواطن.

كما كان لها بعض التواصل مع جهات داخلية وخارجية مثل الكشافة وشبيبة الهلال الأحمر والاستشاريين في تخصصات مختلفة. كما يقوم مكتب

التوعية الصحية بالتواصل مع بعض الجهات الخارجية وذلك بغرض تزويدها بالملصقات والنشرات الصحية و المطويات والكتب خاصة في الأيام والأسابيع الإقليمية والعالمية. 3

وتشير البحوث التي أجريت على العلاقات العامة بوزارة الصحة،4 أن العلاقات العامة تتبع للشؤون الإدارية بمسمى مختلف وتتركز أنشطتها في أعمال التسهيلات ولا تمارس وظائفها الحقيقة مثل البحث والتخطيط والتقويم، كما تواجه ضعف الميزانية المرصودة لها وذلك بسبب عدم فهم الإدارة العليا لمفهوم وأهمية العلاقات العامة الأمر الذي قد يصل إلى عدم الاقتناع بها من الأساس، وكذلك عدم وجود موظفين مؤهلين في مهنة العلاقات العامة، والأخطر من ذلك أن الإدارة العليا تعتمد على إدارات أخري في تكوين انطباعات عنها وعن القطاع في أذهان المتعاملين معها وهذه الإدارات منها إدارة الشؤون الإدارية والرعاية الصحية.

كما تشير دراسة (هشام بوشعالة) إلى تعرض المؤسسات العامة لحملات تشويه تطال صورتها الذهنية، حيث قدم برنامج عمل للعلاقات العامة تستطيع من خلاله هذه المؤسسات تصحيح صورتها الذهنية ركز فيه على جملة من الأنشطة في مجالات مختلفة منها الإعلامية والثقافية والتعليمية والأكاديمية وأخيراً مجالات النشر والرصد والتحليل لما ينشر عن المؤسسات في وسائل الإعلام.5 وتتمثل فائدة هذه البرامج في تنظيم عمل العلاقات العامة وجعله مترابطاً ومرضياً وذلك باعتبار أن برنامج العلاقات العامة تعد بمثابة الإستراتيجية التي تحدد نشاطها وتعبر عن رؤيتها من خلال مجموعة من الأدوار والوظائف الواجب القيام بها في كل خطوات البرنامج. 6

إن هذا البحث يعتمد في التخطيط لبرنامج علاقات عامة لوزارة الصحة على مراعاة الاعتبارات التي حددها (فيليب هينسلو) أثناء تنفيذ البرنامج المقترح والمتمثلة في النقاط التالية:

- التعامل مع الأمور غير المتوقعة والتي تعد مشكلات ترتبط بالعمل اليومي.
- المرونة وإجراء المراجعات للبرنامج بشكل منتظم.
- ترتيب الأولويات من الاحتياج للموارد البشرية والمالية والخدمات.
- المتابعة الدورية للبرنامج من خلال معرفة حجم الوقت والموارد البشرية التي سيتم استخدامها والتحكم في التكاليف من خلال مراجعة الفواتير والطلبات المتعلقة بها. 7

وينبغي التنويه أن تنفيذ مثل هذه البرامج يحتاج إلى زيادة الاهتمام بتقييم نجاحها لأن هذا سيساعد في تحديد ما إذا كانت الميزانية المخصصة قد تم توجيهها على النحو الملائم وما إذا كان من الممكن الاعتماد على البرنامج في

عملية صنع القرار وما إذا كان البرنامج يرتبط بالأهداف الإستراتيجية التي تضعها المنظمة.8

إن النظر لتخطيط برامج العلاقات العامة باعتباره جزءً من التخطيط الإستراتيجي هو صميم عمل حملات العلاقات العامة القائمة على وضع الأهداف الاستراتيجية القابلة للقياس والتي تخدم غرضين أساسيين هما: **الاختيار الرشيد للأهداف الاستراتيجية** والتي تفيد في تبرير برنامج العلاقات العامة و جعل هذه البرامج **قابلة للتقويم والتدليل الموضوعي** على نجاحها.9 وبالرغم من أن المسؤولية الأساسية في عملية التخطيط الإستراتيجي تقع على كاهل مدير العلاقات العامة، إلا أنها تحتاج إلى كثير من المعارف العلمية والعملية وإلى خبرات عدد كبير من الأفراد حتى يتحقق النجاح.10

ثالثاً: البرنامج المقترح لتطوير أداء مهنة العلاقات العامة بوزارة الصحة

مبادئ صياغة البرنامج:

- الاطلاع على الواقع الفعلي للوزارة وما تعانيه من مشكلات تتصل بمهنة العلاقات العامة.

- توظيف منهج علمي في صياغة البرنامج كما عرض في منهجية البحث.

- اشتمال البرنامج على قسم علاجي وآخر وقائي في التخطيط للتعامل مع المشكلات.

- اهتمام البرنامج بتقديم حلول للمشكلات الأكثر أهمية وحساسية أما باقي المشكلات يمكن الاستفادة من هذا البرنامج للقياس عليه مستقبلاً خاصة بعد إنشاء إدارة للعلاقات العامة تستطيع تحوير البرنامج الحالي ليلائم طبيعة المشكلات الأخرى.

مكونات البرنامج: يتضمن البرنامج مجموعة من المكونات تقسم إلى جزئين : الأول يهتم برصد ما هو موجود للوصول إلى صياغة والجزء الثاني تحديد ما يجب أن يكون.

الجزء الأول: تشخيص الحالة الراهنة لوزارة الصحة "المشكلات الناتجة عن الفراغ التنظيمي لمهنة العلاقات العامة"

يهدف هذا الجزء إلى توضيح المتغيرات والمخاطر التي تؤثر في وزارة الصحة في ظل غياب ممارسات مهنية محترفة لوظيفة العلاقات العامة حيث يتوقع أن يؤدي ترك هذا الأمر إلى إحداث تأثير سلبي على سمعة المواطن ونظرته وكذلك ثقته بها، وفي هذا الشأن يمكن رصد جملة من الملاحظات في واقع الوزارة استناداً إلى ملاحظاتنا المقصودة لواقع الوزارة ومن خلال الزيارات المتكررة لها وأيضاً من خلال مقابلة بعض المسئولين في الوزارة والتي تشير إلى حالة الأزمة التي مرت وتمر بها وزارة الصحة والتي جعلتها تواجه العديد من المشكلات وتتعرض للكثير من الانتقادات الموجهة من الرأي العام الليبي، ويمكن حصرها في الآتي :

- صعوبة التفات صناع القرار في وزارة الصحة لبنائها تنظيماً وإدارة وللانشغال بمعالجة الكثير من المشكلات التي فرضتها ظروف الأزمة، وهي وإن كانت حالة تطال كل قطاعات الدولة إلا أن مطالبة الوزارة برعاية الجرحى وما ترتب على ذلك من فساد إداري, أسهم في تشويه صورتها واهتزاز ثقتها لدى المواطن الذي لم يثق في أداء الوزارة بالشكل المطلوب سواء من قبل أو حالياً.[11]

- لم تتوجه جهود الوزارة الوجهة الصحيحة حيث أنفقت أموالاً طائلة على العلاج في الخارج دون الاستفادة من هذه الأموال في تحسين البنية التحتية والكوادر الطبية في الوزارة بالداخل،[12] وبذلك فهي فوتت على نفسها فرصة دعم سمعتها المهنية وزيادة ثقة المواطن بها من خلال توفير أسباب تكوين صورتها المرغوبة، ولعل هذا ما جعل المواطن الليبي يكوّن صورة نمطية حول أداء هذه الوزارة توصف فيها بالمحسوبية والفوضى وتدني الأداء والإهمال إلخ..وهذا بالطبع سيكون عاملاً مرهقاً لجهود العلاقات العامة بالوزارة مستقبلاً.

- إن عدم تفهم المواطن الليبي للمشكلات التي تعاني منها وزارة الصحة يرجع في جزء كبير منه إلى إهمال الوزارة تكوين سمعة طيبة عبر تراكم عملها، ففتحت بذلك الباب أمام تكريس أرضية تدعم الفهم المشوه للوزارة.

ـ الإحساس العارم من المواطن بعدم استفادته من قطاع الصحة بوجه عام وشعوره بعدم الأمان الصحي يعد حالة مستمرة لأنه مهدد في أي وقت بالسفر إلى الدول المجاورة للاستفادة من خدماتها الطبية إذا ما تعرض لوعكة صحية .

ـ عدم مقدرة الوزارة على التعريف بالكوادر الجيدة والخدمات الممتازة والمميزات المهمة التي يمكن أن يستفيد منها المواطن حتى وإن كان وجود هذه الخدمات نسبياً.[13]

ـ عدم فاعلية قنوات التواصل بين الوزارة وجمهورها والذي يتضح من خلال عدم قدرتها على التعريف بالجوانب الجيدة لديها، كما سبق الذكر، وافتقارها لآلية واضحة لمعرفة الشكاوى والاقتراحات والانتقادات والتعامل معها بكفاءة،[14] وترتب على ذلك غموض في موقفها بشكل عام لدى الرأي العام.

ـ عدم مقدرة أعضاء فريق الأزمة على التعامل مع الوسائل الإعلام و اتخاذهم موقفاً يتصف بالتحامل على وسائل الإعلام المحلية واعتبار المسؤولين على إدارة الأزمة الصحية أنها وسائل هجومية تعمل على تشويه صورتهم مما أضعف فرصتهم في الاستفادة من وسائل الإعلام لتوضيح الكثير من الأمور.[15]

ـ ضعف وسيلة مهمة من وسائل التواصل الحديث والأكثر تداولاً بين الأوساط المستفيدة من خدمات الوزارة وهي الإنترنت، حيث لا يوجد موقع إلكتروني فعال ينشر مادة تتعلق بأخبار الوزارة للرأي العام، وبهذا أصبحت كل قرارات الوزارة حبيسة المكاتب فقط وكدا أعمالها وأنشطتها ، وزاد من تعقيد المشكلة عدم مقدرتهم على تحديث الموقع القديم (التابع لأمانة الصحة سابقاً) سواء بإضافة مواد أو بإدارة الموقع بصفة عامة.[16]

الجزء الثاني : آليات عمل البرنامج.

يمكن تقسيم آلية عمل البرنامج إلى مجموعة من المحاور تأخذ في اعتبارها البعدين الأساسين للتخطيط وهما: (التخطيط الوقائي والعلاجي).

المحور الأول : البناء التنظيمي لإدارة العلاقات العامة داخل الوزارة.

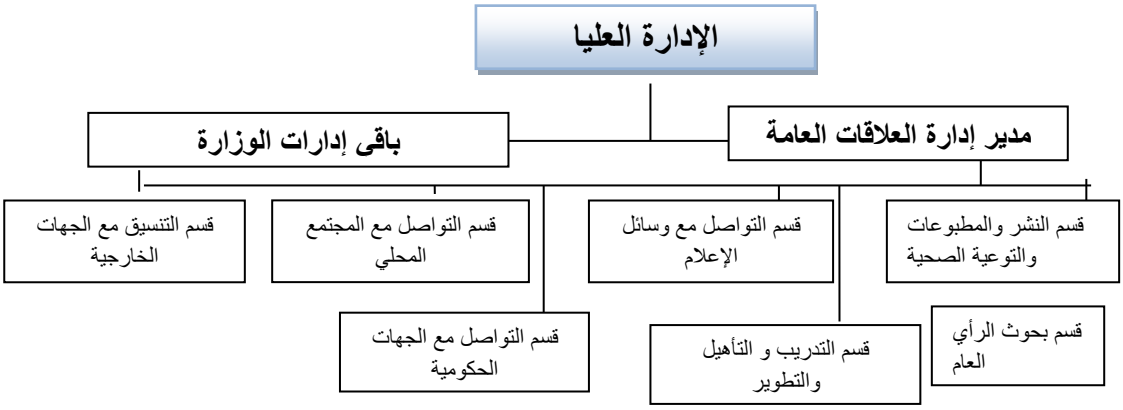
يهدف هذا المحور إلى تأسيس إدارة تتولى مهمة العلاقات العامة وتعالج الأمور المستعجلة والتوعية بأهمية هذه المهنة داخل الوزارة، وإقناع الإدارة

العليا بضرورتها و قيامها بأداء الأعمال وتراكمها بالشكل الذي يكوّن سمعة وصورة إيجابية للوزارة على المدى البعيد.

الإجراءات العملية:

ـ إصدار قرار بتأسيس إدارة للعلاقات العامة بوزارة الصحة وإدارات للعلاقات العامة في المؤسسات التابعة للوزارة.

ـ وضع هيكل إداري لهذه الإدارة يُبنى على أساس حصر الأنشطة والخدمات التي يمكن أن تضطلع بها إدارة العلاقات العامة، ويمكن اقتراح الهيكلية التالية :



ويكمن تحديد اختصاصات الأقسام على النحو التالي :

مدير إدارة العلاقات العامة

- وضع أهداف الإدارة بشكل ينسجم مع الأهداف العامة والاستراتيجية للوزارة.
- القيام بأعمال التخطيط ومتابعتها والإشراف على تنفيذ البرامج التي يتم إعدادها.
- تقديم استشارات للوزير وكل المسؤولين في الإدارات الأخرى بما يسهم في الوصول إلى الأهداف وتحقيق تكيف الوزارة مع محيطها.

- تحمل مسؤولية إدارة اتصالات الأزمة والتواصل مع وسائل الإعلام والإشراف على تدريب الكوادر القادرة على معالجة المشكلات التي تواجه الوزارة.

قسم الموقع الإلكتروني ومعالجة الشكاوى والاقتراحات

- إدارة الموقع الإلكتروني للوزارة على الانترنت بإضافة المعلومات عليه وتحديثها.
- التعريف بالوزارة من خلال نشر أخبارها وقراراتها وتقاريرها وفتح مساحة لنشر آراء الجمهور.
- توفير وسائل وآليات لجمع الشكاوى والاقتراحات من كل المتعاملين مع الوزارة ودراستها ورفع تقارير بشأن ما ينبغي فعله بشأنها.
- متابعة ما ينشر عن الوزارة في وسائل الإعلام وتجهيز الردود عليه بالتنسيق مع الإدارات المختصة داخل الوزارة.
- فتح صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي.

قسم النشر والمطبوعات والتوعية الصحية

- إصدار مطويات توعوية وتثقيفية.

- إصدار كتيبات إرشادية للرأي العام داخل وخارج الوزارة.

- إصدار صحيفة أو نشرة تهتم بما يستجد داخل الوزارة.

- إصدار مجلة علمية مختصة بنشر الوعي الصحي و الأبحاث العلمية في مجال الصحة.

- الإشراف على كل أنواع الإعلانات والملصقات المطبوعة وتحديد أساليب توزيعها ونشرها.

قسم التواصل مع وسائل الإعلام

- تزويد وسائل الإعلام بأخبار الوزارة.

- الاتصال بالمكاتب الصحية التابعة للوزارة و التنسيق معها في مسألة النشر.

- التنسيق مع وسائل الإعلام و الإعلاميين في كل ما يتعلق بنشر معلومات عن الوزارة.

- الإعداد للبرامج التلفزيونية و الإذاعية الخاصة بموضوعات تتعلق بالوزارة أو بأمور تتعلق بالصحة.

- تدريب متحدث رسمي ناطق باسم الوزارة للتعامل مع وسائل الإعلام في الأوقات العادية و أوقات الأزمات.

قسم التواصل مع المجتمع المحلي

- الإشراف على تنظيم المؤتمرات والاجتماعات واللقاءات والزيارات والأنشطة الخاصة بالوزارة والدعوة لها.

- التواصل مع كل فئات المجتمع التي ترتبط بالوزارة وتستفيد من خدماتها.
- التواصل مع مؤسسات المجتمع المدني والتنسيق معها في مجال الرفع من مستوى الوعي الصحي.

قسم بحوث الرأي العام والصورة الذهنية

- إجراء قياسات منتظمة لجمهور الوزارة ورفع التوصيات اللازمة بشأن التعامل مع الرأي العام ومراقبة الظواهر المتكونة فيه.

- تتبع الشائعات التي تثار عن الوزارة وإدارتها وتحديد أساليب التعامل معها بشكل علمي.

- دراسة كل جزء من الأجزاء التي تكون الصورة الذهنية للوزارة وتحديد الأساليب اللازمة لتقييمها ودراسة تأثيرها في عمل الوزارة.

- جمع المعلومات التي تساعد في إنجاز خطة إدارة العلاقات العامة و متابعتها.

- تحديد سبل تكوين صورة ذهنية إيجابية لدى المواطن عن الوزارة بما يدعم سمعتها وثقة المواطنين فيها على المدى البعيد.

قسم التدريب والتأهيل والتطوير

- إجراء دورات تدريبية للموظفين داخل الوزارة سواء العاملين في إدارة العلاقات العامة أو في باقي الإدارات بغرض تحسين أدائهم المهني المتصل بعمل الإدارة.

- إجراء دورات تدريبية للموظفين في مكاتب التوعية الصحية بالمدن الليبية.

- متابعة كل جديد في مجال المهنة والتنسيق مع الجهات المناظرة والبحث في سبل تحقيق ذلك.

- تطوير برامج مستقبلية للرفع من مستوى الأداء المهني للعاملين بإدارة العلاقات العامة.

المحور الثاني : التكوين المهني والعلمي للمتخصصين في العلاقات العامة بالوزارة

يهدف هذا المحور إلى التدريب والتأهيل الداخلي للعاملين في الوزارة وذلك من خلال الاعتماد على العمل في اتجاهين أساسين هما:

- تدريب العاملين في إدارة العلاقات العامة.
- تدريب العاملين في باقي الإدارات داخل الوزارة.

ويهدف هذا المحور إلى توحيد الجهود بين إدارة العلاقات العامة وكل إدارات الوزارة حتى نضمن رؤية متكاملة لبرنامج العمل، ولضمان اتجاه سلوكيات كل العاملين داخل الوزارة نحو دعم أهداف العلاقات العامة وبرنامجها.

وهنا يمكن أن نقترح التصور التدريبي التالي كخطوة مبدئية لإنجاز البرنامج العام :

هدف البرنامج التدريبي: يهدف البرنامج إلى تعريف الموظفين بقطاع الصحة بمهنة العلاقات العامة كمدخل أساسي لإدراك أهميتها في تحقيق غايات القطاع وتسهيل تواصلهم مع الرأي العام الذي يستفيد من خدماتهم, ومن ثم البدء في تنمية بعض المهارات الأساسية لدى المتدربين لممارسة هذه المهنة بشكل أكثر فاعلية.

القواعد المعتمدة في تنفيذ البرنامج التدريبي

- التعريف بمفهوم العلاقات العامة وأهميتها والاستعانة في أداء هذه المهمة بأمثلة واقعية, وذلك حتى يستطيع المتدرب استيعاب المعلومة استيعاباً مثالياً قدر الإمكان.

- الاعتماد على تزويد المتدربين بأساس نظري عن كل مهارة قبل البدء في التدرب عليها.
- ضرورة ممارسة المتدرب للمهارة التي تلقاها في البرنامج وذلك بتطبيقها أو التعرف على تطبيقاتها بصورة ميدانية ومناقشة الخبرة التي تكونت من هذه الممارسة الميدانية في بداية كل يوم تدريبي.
- دفع المتدربين لعرض أفكارهم وانطباعاتهم بكل حرية بغض النظر عن صحتها من عدمها.
- التدرج في تعليم المهارة بحيث تقود كل مهارة للمهارة التي تليها.
- مناسبة الأنشطة المقدمة في كل درس مع الزمن المقترح لهذا الدرس.
- ضرورة التزام المتدربين بأداء الأعمال والأنشطة التي تطلب منهم في وقتها المحدد.

عناصر البرنامج التدريبي

إن تنمية مهارات المتدرب على ممارسة مهنة العلاقات العامة بشيء من الاحترافية تعد مرحلة متقدمة ينبغي أن تكون مسبوقة بتزويد المتدرب بحصيلة معرفية عن هذه المهارات وأيضا باستعداد المتدرب للاجتهاد الشخصي لانجاز هذه المهمة, وعلى هذا الأساس فان هذا البرنامج يتضمن في محتواه أهداف عامة توزع على مستويين, مبتدئ ومتقدم, وهما يمثلان التغيرات التي يتوقع حدوثها لدى المتدربين بعد تطبيق البرنامج, ويمكن تحديد هذه الأهداف العامة فيما يلي :

المستوى الأول:

- التعريف بمفهوم العلاقات العامة وأهدافها ووظائفها وأهميتها.
- تنمية مهارة المتدربين وقدرتهما على البناء التنظيمي لإدارة العلاقات العامة.
- تحسين مستوى أداء المتدربين في التعرف على الصورة الذهنية للوزارة واستشعار ذلك والعمل على غرس الصور المرغوبة.
- تنمية مهارات الاتصال والإقناع لدى المتدربين.
- تنمية مهارة المتدربين في إجراء البحوث العلمية الخاصة بالعلاقات العامة

المستوى الثاني:

- تطوير مقدرة المتدربين على التواصل مع وسائل الإعلام المختلفة.

رقم المحاضرة	عنوان المحاضرة	عدد المحاضرات	عدد ورش العمل	الزمن بالساعة		نشاط خارجي	نشاط داخلي
				المحضرة	الورشة		
1	العلاقات العامة مفهومها ومبادئها وأهدافها ووظائفها	1	1	2	1	مسح لمفهوم العلاقات في بعض منظمات المجتمع	مناقشة مفهومهم وممارساتهم وانطباعاتهم عن المهنة
2	الأشكال التنظيمية لإدارة العلاقات العامة في قطاع الصحة	1	1	2	2	دراسة لبعض المؤسسات التابعة للوزارة وتصميم هيكل تنظيمي لإدارة العلاقات العامة في الوزارة	دراسة نقدية لبعض الهيكل التنظيمية العامة
3	تخطيط برامج العلاقات العامة في المجال الصحي	1	1	2	2	زيارة بعض المؤسسات التابعة للوزارة وإعداد خطة علاقات عامة	مناقشة الخطط المعدة ونقدها وتعديلها
4	صورة المؤسسة الصحية في أذهان جماهيرها	1	1	2	1	مسح ودراسة بعض الصور الذهنية لمؤسسات مختارة	مناقشة الأعمال المنجزة

مساعدة المتدربين على تحديد المهارات المناسبة للاتصال ببعض الفئات	إعداد ورقة عمل حول ملاحظات جمعها المتدربين عن مهارات الاتصال	2	2	1	1	مهارات الاتصال الإقناع و التأثير اللازمة للعاملين في قطاع الصحة	5
التدرب على إعداد خطة و استمارة بحث	إعداد وتطبيق استمارة بحث ميداني	2	2	1	1	دور بحوث العلاقات العامة في حل مشكلات المؤسسات الصحية	6
إعداد خطة للتواصل مع وسيلة و في ظروف مختلفة	زيارة مؤسسات إعلامية لتحديد خصائصها التي ستساعد في تحديد كيفية التعامل معها	2	2	1	1	كيفية التعامل مع وسائل الإعلام	7
تدريبهم على كتابة بعض المواد و دراسة نقدية للمواد التي قاموا بجمعها	جمع مواد تنسب لاختصاص العلاقات العامة	2	2	1	1	فنون الكتابة لمواد للعلاقات العامة	8
إعداد خطة للتعامل مع الأزمة التي تمر بها الوزارة	دراسة خطط الوزارة للتعامل مع الأزمات	1	2	1	1	تعامل العلاقات العامة مع الأزمات	9

تقديم تصور لنظام يراعي التقاليد المحلية والدولية في تعاملات المسئولين داخل الوزارة	جمع ملاحظات و مواد تشير إلى ممارسات في المجال الدولي	1	2	1	1	العلاقات العامة الدولية- المراسم والبروتوكولات	10
مناقشة الكاسب المتحققة من عملية التفاوض	تكليف كل متدرب في العلاقات العامة على التفاوض في قضية يتم اختيارها	2	2	1	1	مهارات التفاوض	11

- تنمية مهارات الكتابة لمواد العلاقات العامة.
- تعريف المتدربين بالأسس العلمية المطلوبة في التخطيط لإدارة الأزمات والأحداث الطارئة.
- تعريفهم بأصول العلاقات العامة الدولية وفنون المراسم والبروتوكولات.
- تنمية مهارات التفاوض في إطار عمل الوزارة.

البرنامج التدريبي :

يوضح الجدول أدناه المحاضرات التي يتضمنها البرنامج التدريبي وعدد المحاضرات وورش العمل والوقت اللازم لكل محاضرة أو ورشة عمل.

ملاحظة : يمكن تعديل البرنامج من حيث الوقت والموضوعات لتتناسب مع حجم الجرعة التدريبية المطلوبة.

المحور الثالث: العمل على تكوين صورة ذهنية إيجابية للوزارة في أذهان المواطنين

يهدف هذا المحور إلى رسم معالم صورة جديدة لوزارة الصحة كقطاع حيوي في الدولة الليبية, وهذا بالطبع سيدعم على المدى البعيد وعبر تراكم العمل تكوين سمعة طيبة وثقة عالية لقطاع الصحة لدى المواطن، ويمكن الوصول إلى هذا الهدف من خلال مجموعة من الخطوات التي نقترحها حسب الترتيب التالي:

الخطوة الأولى/ البحث عن الجوانب السلبية لصورة قطاع الصحة في ذهن المواطن

يمكن أن تحقق هذه الخطوة هدفاً مهماً وهو معرفة الصورة الحقيقية للوزارة في المجتمع وهذا يمثل الخطوة الأولى لتصحيحها وإيجاد جوانب القصور التي تطالها ووضع القواعد الموضوعية التي يمكن أن ننطلق منها في علاج هذا الأمر وفي بناء الصورة المرغوبة، ويمكن الاعتماد على الإجراءات التالية لإنجاز هذه المهمة :

- ❖ إجراء مجموعه من البحوث للتعرف على أداء المواطنين واتجاهاتهم لانطباعاتهم عن الوزارة, ومن المفيد أن تتناول هذه البحوث بعض الموضوعات مثل :
  - صورة الطبيب الليبي في ذهن المواطن.
  - صورة الخدمات التي تقدمها الوزارة.
  - صورة المرافق الصحية القائمة.
  - صورة التعاملات والإجراءات المتبعة في انجاز العمل داخل الوزارة وقطاع الصحة.
  - صورة العمالة الوافدة وطرق الاستفادة منها.
  - صورة القيادات المسؤولة عن تسيير هذا القطاع.
- ❖ النقاش الداخلي المكثف مع كل الأطراف داخل الوزارة والقطاع للتعرف على نواحي القصور والمشكلات التي تؤثر في الأداء وكل ما من شأنه أن يكون مسؤولاً عن إنتاج وتكوين الصورة الحالية.

الخطوة الثانية/ التهيئة الداخلية وإطلاع المنتمين للقطاع على برنامج العمل و على رؤية العلاقات العامة وأهدافها ، وهنا يجب التأكد من بعض الأمور المهمة

- ❖ فهم العاملين في القطاع للأهداف التي تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها.

- ❖ معرفة مدى استعداد العاملين بالقطاع وجديتهم للإسهام والتعاون في تحقيق الأهداف.
- ❖ وضع استراتيجية واضحة من قبل إدارة العلاقات العامة توضح لكل الإدارات والعاملين داخل القطاع كيفية التعامل مع الجمهور بشكل ينسجم مع بناء الصورة المرغوبة للوزارة.

الخطوة الثالثة / تبني الإدارات العليا لبرنامج العلاقات العامة

وهنا يجب أن تكون الإدارة العليا في القطاع مقتنعة بضرورة إحداث نقلة في صورة الوزارة وأدائها من خلال جهود العلاقات العامة، لذا يتوجب أن تقرب إدارة العلاقات العامة من الإدارة العليا وأن تعكس الاستشارات التي تقدمها العلاقات العامة في القرارات التنفيذية التي تتخذها.

الخطوة الرابعة/ تحديد معالم الصورة الإيجابية المرغوبة والجديدة لقطاع الصحة.

وهنا لابد من تحديد الممارسات المراد تعديلها من خلال الدراسة الشاملة داخل الوزارة والقطاع ورسم معالم تعاملات جديدة وقيم عمل بديلة يتم تضمينها في الرسالة التي تحملها الوزارة دليلاً على تأدية خدماتها.

الخطوة الخامسة / تحديد آلية للتواصل مع وسائل الإعلام المحلية والوطنية

- إعداد مسابقات صحفية تتضمن أخبار الوزارة وتعميمها على وسائل الإعلام بشكل دوري.
- دعوة الوسائل الإعلامية لحضور مناسبات الوزارة وتنظيم زيارات دورية لها.
- التنسيق مع وسائل الإعلام في إعداد برامج توعوية.
- تنظيم إجراءات لتزويد وسائل الإعلام بالأخبار في أوقات الأزمات التي تتوقع الوزارة أن تتعرض لها مستقبلاً.

الخـلاصـة ..

في النهاية يبقي أن نشير إلى أن هذا البرنامج يحتوي في طياته على بعدين أساسين في التخطيط للعلاقات العامة هما : البعد العلاجي والبعد الوقائي، وبالرغم من عدم تخصيص عناوين مستقلة لهما إلا أنه يسهل استنباط ذلك من المادة المكتوبة حيث ذكرنا هذين البعدين بشكل غير مباشر وفق عناوين مستقلة بل تركنا مهمة استشفاف ذلك للقارئ الذي سيكتشف كل بعد كلما دعت ضرورة تسلسل المادة وطريقة عرضها ذلك، وكان هذا الدمج لصالح السلاسة في طرح الموضوع وتنظيمه بشكل أكثر وضوحاً.

إن إثارة موضوعات من هذا النوع لم يكن لها أن تثار من قبل وذلك لتحكم الأيدلوجيات التي غالباً ما ترفض البحث العلمي وتضعه في زاوية ضيقة جداً، ولعل الأهم من ذلك هو أن هذا البحث يعد بمثابة الانطلاقة لعلاج المشكلات التي تطال سمعة مؤسساتنا الحكومية بأسلوب علمي موضوعي يبتعد عن المجاملة والارتجالية والتعاملات الانفعالية والعاطفية في حل المشكلات، ونحن نقدم هذا الجهد ونزعم أنه بالإمكان الأخذ به كمرشد أولي عند التخطيط المهني للعلاقات العامة في وزارة الصحة ومن ثم يمكن الاتكاء عليه في تطوير برامج مماثلة ومن ثم تطوير المهنة داخل قطاع الصحة وغيرها من القطاعات.

الهوامش

1. فهمي محمد العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة،ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان،2011، ص 242-245.
2. الخطة الوطنية للتوعية والتثقيف الصحي والاجتماعي، اللجنة الوطنية للتوعية والتثقيف الصحي والاجتماعي، (ليبيا، اللجنة الشعبية العامة للصحة والضمان الاجتماعي، 1997).
3. هدى صبري الشريف، دور الإذاعة المرئية في نشر الوعي الصحي: دراسة وصفية تجريبية على عينة من طلاب كلية الآداب جامعة قاريونس ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة قار يونس، 2001، ص59.
4. انظر :
- سالم على الطالب، مدى إدراك الإدارة العليا لوظيفة العلاقات العامة : دراسة ميدانية لمؤسسات قطاعي الصحة والصناعة بمنطقة بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة قار يونس، 2006.
- عبير فايز زهري، العلاقات العامة في قطاع الصحة : دراسة ميدانية على إدارة المستشفيات والمراكز الصحية التخصصية في مدينة بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة قار يونس، 2001.
5. هشام فتحي بوشعالة، برنامج علاقات عامة لتحسين الصورة الذهنية لكلية الفنون والإعلام جامعة الفاتح، مجلة العلاقات العامة، العدد الثالث ابريل 2010، ص 26-31.
6. فيليب هينسلو، العلاقات العامة، ترجمة قسم الترجمة بدار الفاروق، ط2، دار الفاروق، 2006، ص 113.
7. نفس المرجع السابق، ص 133-115.
8. جون كلير، كيف تتعامل مع وسائل الإعلام، ترجمة خالد العامري، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص 294.

9. Baskin, O. et al, Public Relations: The Profession and the Pratice, Boston: McGraw, 1997,في راسم محمد الجمال و خيرت معوض عياد، إدارة العلاقات العامة : المدخل الإستراتيجي، ط2، الدار المصرية اللبنانية، 2005، ص 175.
10. راسم محمد الجمال و خيرت معوض عياد، نفس المرجع السابق، ص 176.
11. سعد عقوب، نائب مساعد رئيس دائرة الصحة بالمكتب التنفيذي ،2011/10/9 ، الساعة 9:00 صباحا، بنغازي.
12. سعد عقوب، نفس المرجع السابق.
13. شريفة الحاسي ،مديرة مكتب رئيس دائرة الصحة بالمكتب التنفيذي ،2011/10/9، الساعة 11:00 صباحاً، بنغازي .
14. هاجر العريبي ، سكرتيرة وكيل إدارة الشؤون الصحية لمكتب التنفيذي، 2011/10/9, الساعة 12:00 صباحاً، بنغازي.
15. صلاح جابر، رئيس فريق الأزمة بدائرة الشؤون الصحية بالمكتب التنفيذي ، 2011/10/31، 12:00 ظهراً، بنغازي.
16. علاء بن إسماعيل ، منسق المعلومات والتوثيق ،2011/10/30، 12:00، بنغازي .

قائمة المراجع:

الكتب:

-جون كلير، كيف تتعامل مع وسائل الإعلام، ترجمة خالد العامري، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.
-راسم محمد الجمال و خيرت معوض عياد، إدارة العلاقات العامة : المدخل الإستراتيجي، ط2، الدار المصرية اللبنانية، 2005.
-فهمي محمد العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة،ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
-فيليب هينسلو، العلاقات العامة، ترجمة قسم الترجمة بدار الفاروق، ط2، دار الفاروق، 2006.
-Baskin, O. et al, Public Relations: The Profession and the Pratice, Boston: McGraw, 1997,في راسم محمد الجمال و خيرت معوض عياد, 2005, ص 175.

البحوث والدراسات:

-سالم على الطالب، مدى إدراك الإدارة العليا لوظيفة العلاقات العامة : دراسة ميدانية لمؤسسات قطاعي الصحة والصناعة بمنطقة بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة قار يونس، 2006.
-عبير فايز زهري، العلاقات العامة في قطاع الصحة : دراسة ميدانية على إدارة المستشفيات والمراكز الصحية التخصصية في مدينة بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة قار يونس، 2001.
-هدى صبري الشريف، دور الإذاعة المرئية في نشر الوعي الصحي: دراسة وصفية تجريبية على عينة من طلاب كلية الآداب جامعة قاريونس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة قار يونس، 2001.
-هشام فتحي بوشعالة، برنامج علاقات عامة لتحسين الصورة الذهنية لكلية الفنون والإعلام جامعة الفاتح، مجلة العلاقات العامة، العدد الثالث ابريل 2010.

المقابلات الشخصية:

-سعد عقوب، نائب مساعد رئيس دائرة الصحة بالمكتب التنفيذي ،2011/10/9 ، الساعة 9:00 صباحا، بنغازي.
-شريفه الحاسي ،مديرة مكتب رئيس دائرة الصحة بالمكتب التنفيذي ،2011/10/9، الساعة 11:00 صباحاً، بنغازي.
-صلاح جابر، رئيس فريق الأزمة بدائرة الشؤون الصحية بالمكتب التنفيذي ، 2011/10/31، 12:00 ظهراً، بنغازي.
-علاء بن إسماعيل ، منسق المعلومات والتوثيق ،2011/10/30، 12:00، بنغازي.
-هاجر العريبي ، سكرتيرة وكيل إدارة الشؤون الصحية لمكتب التنفيذي، 2011/10/9, الساعة 12:00 صباحاً، بنغازي.

التقارير

- الخطة الوطنية للتوعية والتثقيف الصحي والاجتماعي، اللجنة الوطنية للتوعية والتثقيف الصحي والاجتماعي، (ليبيا، اللجنة الشعبية العامة للصحة والضمان الاجتماعي، 1997).

أثر تحديد الاحتياجات التدريبية في أداء العاملين بالمنظمات:(دراسة حالة محطة تحليه المياه بالزاوية- ليبيا)

عبد الحميد الطاهر زنبيل محاضر - المعهد العالي للمهن الشاملة الزاوية

مستخلص الدراسة:

تتحدد مشكلة الدراسة في وجود قصور في قدرة إدارة المحطة على تطبيق المفهوم العلمي لعملية تحديد الاحتياجات التدريبية والاستفادة من نتائجها، الأمر الذي أثر سلباً في كفاءة أداء العاملين . تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الأساليب العلمية الحديثة المستخدمة في تحديد الاحتياجات التدريبية, والوقوف على أهم الصعوبات التي تواجه المحطة في عملية تحديد الاحتياجات التدريبية ووضع الحلول المناسبة لها للرفع من كفاءة اداء العاملين بالمنظمة، واستندت هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

- عدم امتلاك القائمين بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية المهارات الكافية يؤثر سلباً في الرفع من مستوى الأداء.
- ندرة المعلومات الخاصة بتحليل العمل يؤدي إلى عدم تقدير الاحتياجات التدريبية بصورة صحيحة .
- القصور في تحديد الاحتياجات التدريبية يؤدي إلى انخفاض نتائج البرامج التدريبية اللازمة لرفع كفاءة الأداء.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الظاهرة, وذلك باستخدام استمارة الاسبانة أداة لجمع البيانات, ثم إخضاع البيانات المتحصل عليها للتحليل الإحصائي(spss),وذلك لاختبار الفرضيات التي تمت صياغتها. **وقسمت الدراسة إلى ثلاثة فصول رئيسة (إطار عام ، مدخل نظري، إطار عملي)** . وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

1- قبول الفرضية الأولى وذلك لوجود قصور في المهارات الضرورية والمؤشرات والأسس العلمية للوقوف على الاحتياجات التدريبية .

2- قبول الفرضية الثانية لأن ندرة المعلومات الخاصة بتحليل العمل بالمنظمة قيد الدراسة أدى إلى ضعف تقدير الاحتياجات التدريبية, وذلك لعدم وجود البيانات والمعلومات الخاصة بتحليل العمل.

3- قبول الفرضية الثالثة القصور في تحديد الاحتياجات التدريبية يؤدي إلى انخفاض نتائج البرامج التدريبية اللازمة لرفع كفاءة الأداء وهو راجع لعدة أسباب أهمها تداخل الاختصاصات.

كلمات إفتتاحية: عملية التدريب - الاحتياجات التدريبية - الأداء - الكفاية

Abstract:

The study determined the problem in the presence of deficiencies in the management of the station's ability to implement the scientific concept of the process of identifying training needs, and take advantage of their results, which had a negative impact on the efficiency of the performance of employees. This study aims to identify the modern scientific methods used in the identification of training needs, and to stand on the most important difficulties faced by the station in the process of identifying training needs, and to develop appropriate solutions for the lifting of the adequacy of the performance of WHO staff, and based on this study on the following assumptions:

- Do not those who possess sufficient skills the process of identifying the training needs of a negative impact on increasing the level of performance.
- scarcity of information for analyzing work leads to lack of appreciation of the training needs properly.
- shortcomings in the identification of training needs leads to a reduction necessary to raise the performance efficiency of the results of the training programs .Researcher adopted the descriptive analytical method to study the phenomenon, using a questionnaire as a tool to collect data, and then subjecting data obtained for statistical analysis spss)), in order to test the hypotheses that were formulated. The study was divided into three main classes (general framework, my entrance, part of my job).

The study found several results including :

1 - accept the first hypothesis because there is a lack of the necessary skills and scientific foundations indicators to determine the training needs.

2 - accept the second hypothesis because the scarcity of information for analyzing the work of the Organization under study led to the weakness of the training needs assessment, and that the lack of data and information analysis work.

3 - The third hypothesis to accept shortcomings in the identification of training needs leads to a reduction necessary to raise the performance of the adequacy of the training programs, which see the results for several reasons, the most important of overlapping jurisdictions . Keywords: training - the training needs of the process - Performance - enough

المقدمـة :- تعد مسألة تقييم الأداء من أولويات منظمات الأعمال المختلفة، لأنه يترتب عليها عدة نتائج تؤثر بقوة في كيان المنظمات ومستوى نجاحها في تحقيق أهدافها واستراتيجياتها وخططها. ولهذا تعتبر عملية تحديد الاحتياجات التدريبية من أهم محددات كفاية الأداء وسبل تطويره لسد ثغرات القصور في اداء العاملين والارتقاء بمهاراتهم, وسلوكهم, واتجاهاتهم إلى الاتجاه الذي يخدم أهداف الفرد العامل والمنظمة والمجتمع .

مشكـلة الدراسة:-تعد معظم المنظمات برامج تدريبية وفق احتياجاتها التدريبية، الا انه من خلال الزيارات الميدانية التي قام بها الباحث للمنظمة قيد الدراسة, وبتقصي إدارة المحطة تبين وجود قصور في قدرة إدارة المنظمة على تطبيق المفهوم العلمي لعملية تحديد الاحتياجات التدريبية, ووضع البرامج التدريبية الملائمة والاستفادة من نتائجها الأمر الذي أثر على كفاية أداء العاملين.

مما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في عدة تساؤلات أهمها :

1. هل تمتلك المحطة الخبرات البشرية والكفاءات اللازمة للقيام بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية ؟
2. ما مدى إسهام نظام المعلومات للرفع من كفاءة عملية تحديد الاحتياجات التدريبية وعملية التدريب بالكامل؟
3. هل القصور في تحديد الاحتياجات التدريبية بالمحطة قيد الدراسة يؤثر سلباً على كفاءة وكفاية الأداء؟

فرضيـات الدراسـة:- افترض الباحث كحل للمشكلة الفرضيات التالية :

1. عدم امتلاك القائمين على عملية تحديد الاحتياجات التدريبية المهارات الكافية يؤثر سلباً على مستوى الأداء.
2. ندرة المعلومات الخاصة بتحليل العمل يؤدي إلى عدم تقدير الاحتياجات التدريبية بصورة صحيحة.
3. القصور في تحديد الاحتياجات التدريبية يؤدي إلى انخفاض نتائج البرامج التدريبية اللازمة لرفع كفاءة الأداء.

أهداف الدراسة:- تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

أ- التعرف على الأساليب العلمية المستخدمة في تحديد الاحتياجات التدريبية في المنظمة محل الدراسة .

ب- معرفة مدى توافر البيانات والمعلومات لإدارة المنظمة أثناء تحديد الاحتياجات التدريبية ووضع البرامج التدريبية الملائمة لرفع كفاءة الأداء للعاملين .

ج- صياغة المقترحات والتوصيات التي تساعد في تطوير معايير وأسس تحديد الاحتياجات التدريبية بما يحسن كفاية نشاط التدريب, ورفع كفاءة أداء العاملين بالمحطة قيد الدراسة.

أهمية الدراسة:-

تكمن أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب أهمها :

أ- بيان أهمية عملية التدريب, والفائدة التي تجنيها المنظمة اثر التحديد السليم للاحتياجات التدريبية .

ب- طرح اساس نظري للتعريف بعملية التدريب واهم المعوقات التي نواجه المنظمات في البيئة الليبية .

ت- توضيح اهمية تطبيق المفهوم العلمي لعملية تحديد الاحتياجات التدريبية, والاستفادة من نتائجها والوقوف على الآثار المترتبة على العاملين ونوع الإنتاج وحجمه للمنظمة قيد الدراسة.

حدود الدراسة:-

تتحدد هذه الدراسة بحدود الموضوع دراسة عملية تحديد الاحتياجات التدريبية ومعرفة دورها في رفع كفاءة الأداء اما **الحدود المكانية** فتقتصر على محطة الزاوية لتحليه مياه البحر بمدينة الزاوية في ليبيا، **فيما تتحدد الحدود** بدراسة سلسلة زمنية للفترة بين سنة 2013 م وسنة 2015 م .

منهجية الدراسة:-

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاطلاع على الكتب والمراجع والبحوث والمقالات, والدوريات العلمية, وشبكة المعلومات الدولية للتعريف بمتغيرات الدراسة (المتغير المستقل: الاحتياجات التدريبية- المتغير التابع: أداء العاملين) من خلال الإطار النظري، ثم إجراء الدراسة **الميدانية** باستخدام صحيفة الاستبانة للحصول على البيانات, والمعلومات اللازمة من عينة عشوائية من مجتمع الدراسة, وذلك للتحقق من صحة الفرضيات والإجابة عن التساؤلات المطروحة .

كلمات إفتتاحية:

- **التدريب:** الوسيلة الرئيسية لتقليص الفجوة بين الأداء الفعلي للموظفين وبين ما هو مطلوب منهم من واجبات ومسؤوليات وظيفية وبالتالي أداء واجباتهم وزيادة قدرتهم على استخدام أفضل الوسائل بأسلوب فعال [20].
- **الاحتياجات التدريبية**: مجموع التغيرات أو الإضافات المطلوب إحداثها في معرفة مهارات أو اتجاهات أو سلوك العاملين لتغلب على المشاكل التي تعارض سير العمل والإنتاج، أو تعرقل السياسة العامة للمنظمة أو تحول دون تحقيق أهدافها " [21].
- **الأداء**: درجة تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد وإتمامها, وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة, ويقاس الأداء على أساس النتائج التي حققها الفرد[22].
- **الكفاية**: مدي مطابقة نتائج العمل مع الأهداف المحددة،أي مقارنة النتائج بما يجب تحقيقه لاتخاذ القرارات المناسبة, والتي تخص العامل الكفء من نقل وترقية وحوافز[23].

الإطار النظري للدراسة

مفهوم التدريب وأهميته وأهدافه :تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم التدريب, فعرفها بعض علماء الإدارة: بأنها"الوسيلة الرئيسية لتقليص الفجوة بين الأداء الفعلي للموظفين وبين ما هو مطلوب منهم من واجبات, ومسؤوليات وظيفية, وبالتالي أداء واجباتهم وزيادة قدرتهم على استخدام أفضل الوسائل الجديدة والحديثة بأسلوب فعال"(24). وعُرِّفْ بأنه "الخبرات المنظمة التي تستخدم لنقل أو تعديل, أو صقل كل أو بعض المعلومات والمهارات و المعارف, والاتجاهات الخاصة بالأفراد في المنظمة"(25) من كل ما سبق يمكن القول إن التدريب عملية شاملة ومستمرة من شأنها تمكين المنظمة من تحديد وتوقع أي

20- عطا الله محمد تيسير الشرعة، إدارة العملية التدريبية ،جامعة الإمام محمد بن سعود كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ،2014, ص 45 .

21- محمد عبد الفتاح الصيرفي،التدريب الإداري، دار الناهج للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2009، ص205.

22- راوية محمد حسن . إدارة الموارد البشرية،الدار الجامعية، الإسكندرية،2003 ، ص216.

23- فريد راغب النجار، نظريات ونموذج العلوم السلوكية لتطوير الإداري تحسين الأداء، وكالة المطبوعات، الكويت،سنة1988،ص173.

24- عطا الله محمد تيسير الشرعة .إدارة العملية التدريبية "النظرية والتطبيق" ،مصدر سبق ذكره. ص 72

25- كامل برير،إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي, دار المؤسسة الجامعة للدراسات والنشر والتوزيع, بيروت, 2000،ص161.

تغييرات محتملة في أداء العاملين، تمكنها من تحديد الاحتياجات التدريبية بشكل علمي دقيق, وتساعدها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

أهمية عملية التدريب:

1. التدريب يحسن أداء العامل مما ينعكس على الإنتاج وجودته بأدنى تكلفة واقل جهد وفي أقصر وقت.
2. التدريب يمكن المنظمة من مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة والتنظيمية المستجدة.
3. يقلل التدريب الحاجة إلى الإشراف فالعامل المتدرب الذي يعي ما يتطلبه عمله يستطيع انجاز العمل دون الحاجة إلى توجيه, أو مراقبة مستمرة من مرؤوسه.
4. يحسن التدريب خدمات المنظمة مما ينعكس إيجابي على صورة المنظمة, وعلاقاتها مع عملائها.
5. يخفض التدريب حوادث وإصابات العمل، حيث إن حوادث العمال المدربين جيداً اقل من غير المدربين [26]

أهداف عملية التدريب:-

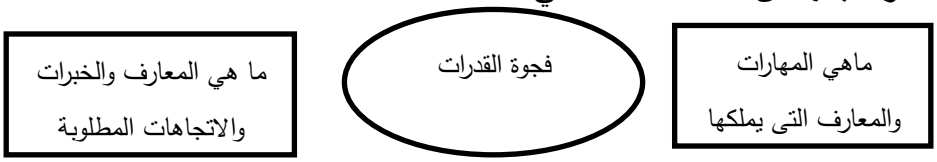
يتمثل الهدف الأساسي لعملية التدريب في إكساب الأفراد المهارات والاتجاهات والسلوكيات المرغوبة والمطلوبة لزيادة أدائهم وكفاءتهم لتحقيق الأهداف الرئيسة للمنظمة . إلا أن هناك أهدافاً فرعية للتدريب، أهمهاضمان أداء العمل بفاعلية وسد الفجوات الموجودة بين معايير الأداء المطلوبة, وبين الأداء الفعلي للعاملين، وتنمية وزيادة ولاء وانتماء العاملين للمنظمة, وزيادة رغبتهم للعمل ورفع الروح المعنوية لديهم، ومساعدة العاملين في المنظمة على تأدية الواجبات المطلوبة منهم بأفضل الطرق والفاعلية المطلوبة، وحماية العاملين في المنظمة من الوقوع في الأخطاء أثناء تأديتهم لأعمالهم اليومية, وتقليل حوادث العمل.

مفهوم الاحتياجات التدريبية وأهميتها وعناصرها :-

لتحديد الحاجة إلى التدريب يجب أن تستند المنظمات على أساس علمي دقيق لتحديد أسباب قصور الأداء الذي يعاني منه الأفراد، وهو يرجع إلى سببين **الأول:** عدم معرفة أو فهم الأفراد لطريقة أداءأعمالهم، وهذا ما يعرف بقصور المهارات، ويعالج بالتدريب. و**الثاني:** وجود ما يعوق الأفراد لأعمالهم بالرغم من معرفتهم بطريقة الأداء، ويسمى بقصور إمكانات الأداء . وقد عرف بعض

([26]) - عطا الله محمد تيسير الشرعة . إدارة العملية التدريبية "النظرية والتطبيق"، مرجع سبق ذكره ،ص79 .

كتاب الإدارة الاحتياجات التدريبية بأنها "مجموع التغيرات أو الإضافات المطلوب أحداثها في مهارات أو اتجاهات أو سلوك العاملين للتغلب على المشاكل التي تعترض سير العمل والإنتاج، أو تعرقل وتحول المنظمة دون تحقيق أهدافها"[27].كما عرفت بأنها "مجموعة من المهارات, والمعارف, والاتجاهات المحددة التي يحتاجها الفرد في منظمة معينة أو وظيفة معينة من أجل القيام بأداء مهام معينة بشكل أكثر كفاءة, وفاعلية " [28]. لذلك كثيراً ما يطلق على مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية مرحلة التشخيص لتحديد أهداف التدريب، فتشخيص حالة المنظمة تتطلب الدراسة الممعمقة لواقعها قبل تصميم برامج التدريب المناسبة [29]. عليه فإن نجاح التدريب يتوقف على التشخيص ومدي دقته وواقعيته، لأن الاحتياجات هي الأهداف التي يوجه التدريب من أجل تحقيقها, وإن فاعلية ألأهداف يجب أن تكون محددة باتجاه نتائج معينة تستدعي تحديد تلك الحاجات بشكل دقيق لاختيار الوسائل التدريبية المناسبة التي يمكن توضيحها من خلال الشكل التالي :



الشكل رقم (1) إجراءات تحديد الاحتياجات التدريبية

أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية :

يحقق تحديد الاحتياجات التدريبية مجموعة الفوائد لكل من الأفراد والمنظمات منها التالي[30]:

1- توفر بيانات ومعلومات ضرورية يتم على أساسها وضع الخطط التدريبية.
2- تساعد على التحديد الدقيق لأهداف التدريب, بالإضافة إلى تصميم برامج التدريب الفاعلة.
3- تحديد المستهدفين بالتدريب, ونوعية التدريب المطلوبة لهم .

27- محمد عبد الفتاح الصيرفي،التدريب الإداري، مصدر سبق ذكره, ص205.
28 - أحمد ماهر . إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية،2004 ص330-329.
29- أعداد مجموعة من الخبراء التنمية البشرية والتدريب، مجلة علمية ربع سنوية،جامعة المنوفية، مصر، العدد 4، 1995 ص 106.
30- نعيم إبراهيم الطاهر، تنمية الموارد البشرية ،دار الكتب الحديثة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن،ص262.

4- تساعد المدربين على تصميم برامج تدريبية تلبي احتياجات المتدربين بدقة.

5- تحديد الصعوبات ومشاكل الأداء، التي يعانيها العاملون بالمنظمة.

6- تحديد الاحتياجات التدريبية تزيد من مشاركة العاملين في مناقشة الأمور المتعلقة بالعمل.

عناصر تحديد الاحتياجات التدريبية :

أهم عناصر مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية:

1-المعلومات:إكساب المستهدفين معارف ومهارات لا يملكونها حالياً، وهو ما تحتاجه المنظمات التي حصل تطوير جدري في أعمالها, بحيث تحتاج إلى تزويد العاملين بمعارف جديدة أصبحوا يحتاجونها لأداء متطلبات وظائفهم.

2-الاتجاهات للسلوك بشكل معين :- ويقصد بها إكساب الفرد سلوكيات وتصرفات جديدة, وهذا يتطلب إلغاء القيم والاتجاهات القديمة و تثبيت اتجاهات جديدة تتحقق بالعملية التدريبية المبنية على المشاركة الايجابية

3-المهـارات: يتطلب اكتساب خبرات ومهارات جديدة، تصميم برنامج تدريب فعال وليس مجرد تزويدهم بمعلومات ومعارف، وهذا مطلب التدريب العملي التطبيقي[31].

أساليب تحديد الاحتياجات التدريبية:

يمكن تحديد الاحتياجات التدريبية بأحد الوسائل التالية :

1- دراسة تقارير الكفاءة الدورية للعاملين وتحليلها ، للو قوف على نقاط الضعف والقوة في الأداء.

2- مراجعة الوصف الوظيفي للوقوف على واجبات ومسؤوليات الوظائف وشاغلي تلك الوظائف.

3- إجراء مراجعة تفصيلية وتحليل لواقع المنظمات لتحديد مدي فاعلية وكفاءة المنظمات لتحقيق اهدافها .

4- إجراء مسح للقوى العاملة بالمنظمة لمعرفة اتجاهاتهم والمشاكل والصعوبات التي تواجههم أثناء عملهم ومايقترحونه من حلول مناسبة لعلاجها[32]. الجدول رقم (1) يوضح اهم الوسائل :

[31]- معاد نائف برتوطي . إدارة الموارد البشرية ،إدارة الأفراد ، دار النشر الطبعة الثالثة ،2007،ص450.

[32]- صلاح صالح معمار . التدريب الأسس والمبادئ ، 2010، ص ص47 - 48

جدول رقم (1) : يوضح وسائل وأدوات تقييم الاحتياجات التدريبية

الوسيلة	المزايـــــا	العيوب
الملاحظة المباشرة	• تعطي بيانات واقعية عن الأداء الحالي. • اختيار غير مكلف. • تلقي الضوء على المتغيرات الخارجية التي تؤثر في الأداء. • يمكن استخدام قوائم مرجعية للملاحظة الموجهة .	• تستهلك وقتاً كبيراً • تشعر الذين تحت الملاحظة بعدم ارتياح • تؤدي بولئك الذين تحت الملاحظة إلى القام بأداء معين.
عقد لقاءات فردية مع الأفراد المعنيين أو مع بعض أعضاء الجمهور المستهدف	• تعطي الفرصة للاستكشاف وطرح أسئلة. • غير مخطط لها للوصول لبيانات أو أفكار معينة. • يمكن أن تؤدي للحصول على معلومات لم تتوقع .	• تستهلك وقتاً كبيراً • تتمد على توفر الوقت لدى من يجري مم المقابلات واستعدادهم لإعطاء المعلومات. • يمكن أن تكون هذه الوسيلة غير محددة.
بحوث ميدانية يستخدم فيها نماذج الاستبانة واستفتاء الرأي	• محددة الهيكل وبالتالي تعطي بيانات مماثلة للتحليل . • تعطي إجابات يسهل وضعها في صورة جداول وتحليلها . • يمكن إن تضم عدداً كبيراً من المشاركين قد لا يمكن عقد مقابلات معهم أو ملاحظتهم جميعا .	• ي بعض الأحيان كون الإستبيانات صعبة الفهم. • قد تحتوي على بنود غير واضحة تؤدي إلى سوء فهم المشار. • أحياناً تكون صعبة التجميع من المشاركين
عقد لقاءات مع المجموعات المركزة أو البؤرية لتحديد وتنقيح الاحتياجات	• تعطي الفرصة لمقابلة عينية تمثل تعطي الفرصة لمقابلة عينية تمتل الفئة المستهدفة والجهات المعنية بتحسين أدائها والتي تطرح أفكارها الخاصة بالاحتياجات . • تعطي المشاركين الشعور بأنهم جزء من عملية تخطيط التدريب .	• يكون من الصعب في بعض الأحيان إيجاد الوقت الملائم لاجتماع جميع أفراد المجموعة إذاً يكن اللقاء منظماً تنظيماً جيداً قد يؤدي ذلك إلى خروج المناقشة عن موضوعها الرئيس.

المصدر:نعيم إبراهيم الطاهر .مرجع سبق ذكره ،ص262.

الاختبارات	• **تعطي معلومات دقيقة خاصة بمستوي محدد من المعرفة أو المهارات أو الاتجاهات لدي المشاركين المستهدفين .**	• **قد يؤدي إلى شعور المتدربين على الاختبار** • **بعدم الارتياح ويحولهم ضد التدريب .**
مراجعة الوثائق	• **تعطي صورة للأداء الحالي من خلال وثائق ومصادر مختلفة .** • **ذات أهمية كبيرة للقائم بالتقييم والتحليل إذا ما كان غير موجود في المكان نفسه المراد عمل تقييم له أو لتحسين الأداء فيه .**	• **قد لا تتوافر الوثائق أو يكون من الصعب** • **الوصول إليها .** • **قد تكون الوثائق غير حديثة وبالتالي** • **لا تعبر عن الوقت الحاضر .** • **قد لا يتم اختيارها بطريقة سليمة** • **وبالتالي تعطي صورة محددة وغير** • **سليمة للأداء.**
تحليل عمل وإنتاج الفئات المستهدفة	• **تعطي بيانات عملية خاصة بالمخرجات والأداء .**	• **قد يتم إعطاء نماذج نمطية تعطي صورة** • **أعلى للأداء عن الأداء الحقيقي .**

مفهـوم الأداء وأبعاده ومحدداته:-

يُعد الأداء مفهوماً استراتيجياً مهماً بالنسبة إلى منظمات الأعمال, ويكاد أن يمثل الظاهرة الشمولية لمجمل فروع المعرفة الإدارية وحقولها, وقد سعى العديد من الباحثين في الفكر الإداري إلى محاولة التوصل إلى مفهوم محدد لأداء العاملين من خلال دراساتهم وأبحاثهم فعُرف بأنه "المخرجات والأهداف التي يسعي النظام إلى تحقيقها"[33].وكذلك بأنه: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد, وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة ويقاس الأداء على أساس النتائج التي حققها الفرد"[34].وعرفه آخرون بأنه**:** " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، و ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات والمهام (إدراك الدور)"[(35)]. إن أداء الأفراد يعتبر الركيزة الأساس للأداء الفعال للمنظمة ككل مما يفرض عليها حتمية تحفيز الأفراد وتشجيعهم, ورفع قدراتهم وإمكاناتهم،

33 - توفيق محمد عبد المحسن .تقييم الأداء ، القاهرة ، دار النهضة العربية ،سنة 1979،ص43.
34- راوية محمد حسن . إدارة الموارد البشرية، مصدر سبق ذكره ، ص216.
35- راوية محمد حسن . مرجع سبق الإشارة إليه، ص216.

بما يكفل أداء العمل بفاعلية للوصول إلى أعلى مستويات الأداء المتضمن أساساً عنصرين هامين هما الرغبة, والقدرة، حيث إن:- الأداء = الرغبة* القدرة [36].وتعتبر الكفاءة هي المفهوم المحدد للأداء، أما المفهوم الواسع فيأخذ خاصية الفاعلية, والمتمثل في تحقيق الأهداف, والوصول للنتائج طبقا لمعايير معينة حيث إن: الأداء = الكفاءة + الفاعلية. واستنادا على هذا المفهوم تنصب الفاعلية على النتائج المحصلة, بينما الكفاءة تتعلق بالوسائل المستخدمة لتحقيقها, لذا يتصل الأداء الفعال مباشرة بثلاثة عوامل رئيسة هي: مستوى المهارة, ومستوي الدوافع, والجو التنظيمي[37].

الأبعاد الاساسية للأداء :- للأداء ثلاثة أبعـاد أساسية هي[38]:

1- **كمية الجهد المبذول:** وهو مقدار الطاقة الجسمية, أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة، وكثيراً ما تكون نوعية وجودة الجهد المبذول أهم من كمية وسرعة الأداء .

2- **نوعية الجهد:** ويتضمن معيار نوعية الجهد مقياساً لدرجة مطابقة الأداء للمواصفات المعيارية, أي درجة خلو الأداء من الأخطاء إضافة لقياسها لدرجة الابتكار والإبداع في الأداء .

3- **نمط الأداء:** ويمثل الطريقة التي يؤدى بها العمل كالترتيب الذي تستقي منه معايير, ومقاييس فعالية الأداء وفقاً لطبيعة العمل, وحسب درجة فاعلية الإبعاد .

تتحدد أهمية كل بعد من الأبعاد الثلاثة, في المزج بين أكثر من بعدين كمعيار لفاعلية الأداء .

مفهوم الكفاءة والكفاية: قبل التطرق لمفهوم كفاءة الأداء لابد أن نوضح الفرق بين الكفاءة, والكفاية, وعادة يستخدم كل منهما كمرادفين للدلالة على مفهوم واحد, ولكن في الواقع لكل منهما معنى يختلف عن الآخر, فكلمة كفاءة تعني قدرة, أو استطاعة الفرد على أداء العمل الموكل إليه كمياً, وبالدرجة المطلوبة من الجدارة والإتقان, وهي بذلك تعني نسبة العمل المنجز كماً ونوعاً معبراً عنه بشتى الوحدات. بينما تشير الكفاية إلى مفهوم الاكتفاء بمقادير أو كميات معينة وهي تركز أساساً على الحجم أو الطاقة أو الكمية . كما تشير الكفاءة أو كفاية الأداء إلى العلاقة بين العمل المنجز وما يجب انجازه بصورة اقتصادية في حدود ومن تم استخدامه من موارد .

36- زكي محمود هاشم . إدارة الموارد البشرية ، مرجع سبق ذكره،ص346.

37 - علي محمد عبد الوهاب . الإنتاجية دراسة العنصر الإنساني في الإدارة (القاهرة ، مكتبة عينشمس 1989، ص15 .

38- احمد صقر عاشور. إدارة القوي العاملة "بيروت ،دار النهضة العربية،1983" ص ص 65_66.

أهمية وأثر قياس كفاءة الأداء في المنظمة:

تسعي الكثير من المنظمات إلى معرفة مدى كفاءة العامل عند أدائه لعمله, لأن له أهمية بالغة سواء بالنسبة للعاملين, او المنظمة أو المجتمع. وترجع هذه الأهمية إلى عدة أسباب أهمها :-

- تحسين, أداء الموظف في عمله وتطويره, وعلاج بعض سلوكيات العمل السلبية .
- معرفة الاحتياجات التدريبية اللازمة للموظف أثناء العمل, وأوجه القصور في الأداء لعلاجها .
- تطبيق نظام الاختيار, والتعيين بشكل سليم, والنظم العملية لتطبيق سياسات النقل, والترقية, والفصل, وتحديد المستحقين للمكافأة, والعلاوات التشجيعية, والدورية[39].
- زيادة الدخل القومي, وتعظيم أرباح المشروعات, من خلال توسيع مجالات الادخار ومن ثم الاستثمار.
- تخفيض تكاليف الإنتاج, وتوفير مدخلات الموارد النادرة .
- زيادة الدخول الشخصية ورفع مستوي المعيشة.
- زيادة الإنفاق على البحوث العلمية نظراً لازدياد الأرباح المحتجزة, وزيادة قدرتها على تمويل تلك البحوث[40].

عوامل رفع كفاءة أداء الأفراد في المنظمة:

1. **إدارة الموارد البشرية:** قيام الإدارة بعملية تقييم الأداء, اذ لا يمكن رفع كفاءة الأداء بدون وجود تقييم شامل, وموضوعي وفق أسس ومعايير علمية سليمة، لزيادة وتنمية مهارات, وقدرات الأفراد لأداء العمل[41].
2. **توفر المعلومات والتكنولوجيا: تستطيع** الإدارة أن ترفع من كفاءة أداء أفرادها إذا ما توفرت المعلومات اللازمة والكافية والتكنولوجيا بما يخدم مصلحة المنظمة لتهيئة مناخ العمل المناسب, والملائم للفرد للعمل[42].

39- محمد منير السيد، تطوير نظام قياس كفاءة العاملين ، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التجارة جامعة الزقازيق 1990، ص 46-47.

40- صلاح الدين عبد الجواد، نموذج متكامل لتطوير جودة الأجهزة المركزية للخدمة المدنية لرفع كفاءة أداء العاملين، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس 2002، ص26.

41- فردوس التميمي. تقييم أداء العاملين في بلدية دبي وأثره على تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الأداء، رسالة لنيل العضوية في العلوم الإدارية بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية ،مصر,سنة 1999،ص74

42- عبد الكريم احمد الخزامي. تكنولوجيا الأداء من التقييم إلي التحسين،مكتبة الساعي للنشر ، الرياض ، السعودية ,سنة 2000،ص211.

3. **تخطيــط القــوى العاملة :** تحديد واختيار الكفاءات البشرية اللازمة لأداء الأعمال, ودراسة قوة العمل الحالية ومقارنتها بقوى العمل المطلوب توفرها مستقبلاً, والعمل على سد النقص أو التخلص من الفائض[43].
4. **الأشـراف والقيــادة:** إن هدف القيادة الحقيقي هو خلق الدافع لدى العامل لتحسين أدائه, ونشر الأفكار العلمية السليمة عن أساليب القيادة الفعالة, وإعداد برامج تدريب المشرفين على العلاقات الإنسانية[44].
5. **تهيئة ظروف العمل المناسبة:** توفر ظروف العمل المناسبة يؤدي إلى أداء المهام الموكلة إلى العاملين بالمنظمة على أكمل وجه, بما يسهم في رفع كفاءة أداء الفرد الإنتاجية[45].
6. **تحديد هيكل الأجور:** الهدف الأساسي من عملية تحديد الأجور والمرتبات هو تعويض الأفراد عن الخدمات التي يقدمونها للمشروع, وحفزهم على العمل والإنتاج .
7. **الاتصـالات:** تلعب الاتصالات دورا أساسيا في تسهيل, أو تعقيد أداء الفرد لعمله من خلال تأثيرها على رغبات العاملين وأدائهم ، وهدف الاتصالات هو تحقيق التفاهم المشترك بين أفراد المشروع, وإدارته،[46].
8. **التدريـب:** يمكن زيادة مهارات العاملين وتنميتها في أداء واجبات العمل باستخدام أساليب التدريب الحديثة, والذي من شأنه أن يزيد من مقدرة العاملين بالمنشأة على رفع الكفاءة الإنتاجية .
9. **الحوافـز:**تعد الحوافز من أهم المؤثرات التي تستخدم لرفع كفاءة الأداء, لزيادة إنتاجية العاملين لتحريك قدراتهم بالشكل الذي يحقق حاجاتهم وأهدافهم, ورغباتهم وبما يحقق أيضا أهداف المنظمة[47].
10. **البحوث:** ان رسم سياسات الأفراد واتخاذ القرارات السليمة لا يمكن الحصول عليها إلا بالدراسة والبحث، خاصة عند إدخال تغيرات على نظم العمل, والرغبة في التعرف على تأثير ذلك في العاملين, أو وسائل رفع الروح المعنوية للعاملين[48].

المعوقات التي تحد من كفاءة أداء العاملين:-

43- على السلمي. إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية ، مرجع سبق ذكره،ص45.
44- صلاح الدين عبد الجواد. رسالة دكتوراه ، مرجع سبق ذكره ، ص40.
45- على السلمي. إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية ، مرجع سبق ذكره، ص45.
46- عمر وصفي عقيل. إدارة القوي العاملة ، دار زهران للنشر والتوزيع ،عمان،الأردن،1996،ص239.
47- محمود فؤاد جاد الله. اثر الحوافز في رفع كفاءة العاملين ، مجلة التنمية الإدارية ، العدد (56)يوليو-سنة 1992،ص45-57.
48- سهيلة عباس ، علي حسين علي. إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للطباعة والنشر ،سنة 1999،ص 179.

1-المساواة بين العاملين بصرف النظر عن مستوى أدائهم .
2-الأعمال التي يقوم بها الفرد لا تتناسب مع تعليمه، أو مع خبرته، ومؤهلاته مما يؤثر في مستوي أدائه سلباً .
3-سوء العلاقة الإنسانية بين الزملاء, والرؤساء يشعر العاملين بعدم الرغبة في العمل ورفع الأداء .
4-الشعور بالظلم, وعدم تكافؤ الفرص أمام العاملين, وعدم وضعهم في المكان المناسب تبعا لمؤهلاتهم, وخبراتهم
5-تعدد قوانين التسويات, وقوانين الأجور, وما تحدثه من مفارقات تؤدي إلى ضعف مستوى الأداء، وعدم تناسب الأجور, والحوافز مع الظروف الاقتصادية للعاملين.
6-برامج التدريب قد لا تراعي احتياجات الفرد الفعلية المطلوبة للعمل الذي يمارسه, والترشيح لبرنامج التدريب في أغلب المنظمات يكون على أساس شخصي مما يؤثر في مستوي الأداء.
7-عدم ملائمة مكان العمل وبيئته، وإهمال نواحي الرعاية الصحية, والاجتماعية للعاملين يؤثر سلباً على أداء الفرد . عدم موضوعية تقارير تقييم أداء العاملين, وغياب أسس التقييم الفعال، يشعر العاملين بعدم الرضا, والإحباط مما يؤثر على مستوي أدائهم[49].

الإطار العملي للدراسة

مقدمـة:

نظراً للحاجة الماسة لمياه الشرب بالمنطقة إنشئت محطة الزاوية لتحلية مياه البحر سنة 2006, بطاقة إنتاجية تبلغ **(80,000, م3/ يوم)**[50]. تتمثل مكونات, وملحقات محطة الزاوية لتحلية مياه البحر في مضخات مياه البحر **عـــدد(5) مضخـات4876 طن/ساعة** لكل مضخة، الغلايات وعـدد**(4) غلايــة 126طن/ ساعة** لكل غلاية تعمل بالوقود, أو الغاز الطبيعي. والمبخرات بسعة إجمالية **80.000 م3/ يوم،** تعمل بتقنية التبخير متعدد التأثير، **و**منظومة التشغيل بالوقود السائل, وملحقاته، **و**منظومة التشغيل بالغاز الطبيعي, وملحقاته، **و**خزانات الحجر الجيري، **و**خزانات المياه المنتجة، **و**محطة ضخ مياه للشبكة **.**[51]يتكون الهيكل التنظيمي لمحطة الزاوية لتحلية مياه البحر من **إدارة**

49-درويش مرعي. بحث بعنوان درسه الرضا عن العمل وإثرها علي كفاءة أداء المشروعات بالتطبيق على بعض أجهزة الخدمات ، جامعة الأزهر،مصر1990، ص ص216،215.
50 - صورة من عقد أنشاء محطة الزاوية لتحليل المياه, رقم 4/ 2006).
51 - المقابلة الشخصية مع مدير محطة الزاوية لتحلية مياه البحر بتاريخ 2015/5/1 ف الساعة العاشرة صباحاً.

المحطـة, والمكاتـب التابعـة لهـا (مكتب الشؤون الإدارية - مكتب الأمن والسلامة) **والأقسام هي:** قسم الكيمياء, ويضم وحدة المعالجة, ووحدة المعامل. قسم الصيانة, ويضم وحدة الأجهزة, والميكانيكا, والكهرباء . قسم التشغيل, ويضم: الورديات .قسم الشؤون الفنية, ويضم وحدة الوقود, والكفاءة, والتخطيط [3].

اشتملت صحيفة الاستبانة على قسمين رئيسين: القسم الأول يتضمن 4 أسئلة حول الخصائص العامة لمفردات العينة(الجنس, العمر, المستوى التعليمي, سنوات الخبرة). القسم الثاني: من الاستبيان يتضمن (27) فقرة تتعلق (بكفاءة القائمين بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية- بالمعلومات الخاصة بتحليل العمل- بالاحتياجات التدريبية - فقرات متعلقة بمستوى كفاءة الأداء) . تم توزيع (30) استمارة على عينة الدراسة من العاملين، وكان المستقبل منها (20) استمارة أي بنسبة (66.66%) من هذه الاستمارات, وبعد تفريغ البيانات منها تم إهمال عدد (2) استمارات أي بنسبة (1%) وذلك لعدم استيفائها لشروط الاستبانة، وبذلك يكون عدد الاستمارات الداخلة في التحليل (18) استمارة بنسبة(90%) من الاستمارات المستلمة.

الجدول رقم يوضح **توزيع مفردات العينة حسب العمر :**

جدول رقم (2)التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات العينةبحسب العمر

العمر (سنة)	التكرار	النسبة المئوية
من30- اقل من 40	14	77.8
من 40- اقل من 50	4	22.2
المجمـــوع	18	100

من خلال الجدول رقم (2), نلاحظ أن معظم مفردات العينة تتراوح أعمارهم من(30 سنة إلى أقل من 40 سنة) حيث شكلت نسبة (77.8%)، وهذا يدل على أن أغلب عينة البحث من الفئة العمرية الشبابية، فيما بلغت فئة من 40 سنة إلى اقل من 50 سنة نسبة (22.2%), الأمر الذي يدل على أن إدارة المحطة تتبنى كوادر شابة لخلق جيل آخر على درجة عالية من الخبرة, والكفاءة. الجدول رقم (3) يبين توزيع مفردات العينةحسب المستوى التعليمي .

الجدول رقم (3) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات العينة بحسب المستوى التعليمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية%
ما دون الثانوية	0	0
الثانوية وما يعادلها	1	5.6
دبلوم متوسط	0	0
دبلوم عالي	8	44.4
شهادة جامعية	8	44.4
ما فوق الجامعي	1	5.6
المجمـــوع	18	100

من الجدول رقم(3) نلاحظ أن معظم مفردات العينة من الحاصلين علي درجة البكالوريس, والدبلوم العالي, ويمثل نسبه 44.4% من جميع مفردات العينة, ثم يليه من الحاصلين على دبلوم عالي, ويمثل نسبه 30% من جميع مفردات العينة, ثم يليه من الحاصلين على ما فوق التعليم الجامعي, ويمثل نسبة 5.6% من جميع مفردات العينة, وكذلك الحاصلين على ما دون الثانوية العامة, ويمثل نسبة 5.64% من جميع مفردات العينة، وهو تأهيل مناسب للقيام بالأعمال بشكل تقني, وفني عالي المستوى, أي أن أغلبية عينة البحث يمكن الاعتماد على إجاباتهم من الناحية العلمية الأمر الذي يساعد الباحثين في الحصول على المعلومات التي تخدم أهداف الدراسة.

توزيع مفردات العينة بحسب سنوات الخبرة في العمل:

الشكل رقم (2) يبين التوزيع النسبي لمفردات العينة حسب سنوات الخبرة,

شكل رقم (2) التمثيل البياني للتوزيع النسبي لمفردات العينة حسب سنوات الخبرة العملية , ومنه نلاحظ أن معظم مفردات العينة خبرتهم العملية من 5

سنوات إلى أقل من عشرة سنوات, ويمثل نسبة 66.7% من جميع مفردات العينة ثم يليه من تتراوح خبرتهم من 10إلي أقل من 15 سنة وتمثل نسبة 22.2% من جميع مفردات العينة, ثم يليه من تتراوح خبرتهم من 15 سنة فأكثر, ويمثل نسبة 11.1% من جميع مفردات العينة, وأخيرا من تتراوح خبرتهم العملية أقل من 5 سنوات .

تحليل البيانات واختبار الفرضيات:-

تم وضع خمسة مستويات للإجابة موزعة على فقرات الاستبيان, ويمثل كل مستوى وزناً معيناً للإجابة تتدرج من (1-5), وذلك لغرض التحليل الإحصائي، و بعد تجميع الاستمارات استخدم الباحث الطريقة الرقمية في ترميز الإجابات حيث تم ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لكارت الخماسي وقد تم تحديد درجة التأثير للفقرات الواردة بنموذج الاستبيان من خلال متوسط إجابات الفقرات ,ونسب الاستخدام . وقد تم مثلاً اعتبار كافة الإجابات التي تقع بين الفئات الأولى, والثانية على أنها مؤشرات على وجود ضعف في التأثير على طبيعة العلاقة بين المتغيرات في تلك النقاط.

ومن أجل الوقوف على تحديد الاحتياجات التدريبية, وأثرها في رفع كفاءة الأداء فقد تم وضع الفرضيات التالية:-

أولاً:-الفرضية الرئيسة الأولـــى: انخفاض كفاءة القائمين بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية يؤثر سلباً على الرفع من كفاءة الأداء. لغرض اختبار الفرضية فقد وضع الباحث الأسئلة (من1إلى5) والجدول رقم (4) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لإجابات العينة عن هذه الأسئلة كما يلي:-

الجدول رقم (4)نتائـــج التحليـل الإحصائـي للاستبيان الفقرات (1- 5)

رقم	الفقـــــــرات	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحرا ف المعياري	الأهمية الترتيبية للفقرات
-1	تقوم الإدارة بتحليل تقارير الكفاءة السنوية للعاملين للوقوف على اوجه الضعف والقوة.	3.5	70	1.382	1
-2	تطبق الإدارة الأساليب العلمية عند تحديد الاحتياجات التدريبية.	3	60	1.495	3
-3	تقوم الإدارة بتخصيص ميزانية خاصة لتنفيذ برامج الاحتياجات التدريبية.	2.83	56.66	1.248	4
-4	تقوم الإدارة بمتابعة, وتقييم برامج التدريب باستمرار.	2.38	47.77	1.243	5
-5	تضع إدارة المحطة شروطاً يستوجب توافرها في الشخص المرشح للتدريب.	3.11	62.22	1.567	2
	متوسط إجمالي الفقرات	2.96	59.33	1.174	

ومن نتائج التحليل الإحصائي للجدول رقم (4)، يمكن استنتاج ما يلي: لقد تحصلت الفقرة رقم (1) على أهمية ترتيبية في المجموعة التي تتعلق بكفاءة القائمين بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية على الترتيب الأول, وبوسط حسابي (3.5) وبنسبة مئوية (70%) مما يدل على أن الإدارة تقوم بتحليل تقارير الكفاءات السنوية للعاملين, وذلك للوقوف على نقاط الضعف والقوة في أداء العاملين وان إدارة المحطة تضع شروطاً يجب توفرها في الشخص المرشح للتدريب, حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.11), وبنسبة (62.22%), وبذلك تكون في الترتيب الثاني في هذه المجموعة. بينما أشارت النتائج السابقة إلى أن الإدارة لا تقوم بمتابعة, برامج التدريب باستمرار وتقييمها, حيث بلغ الوسط الحسابي (2.38) ,وبنسبته (47.77%). كما أن المتوسط الحسابي العام لهذه المجموع بلغ (2.96), وبنسبته (59.33), وبانحراف معياري قدره (1.174) مما يدل على تجانس جيد في إجابات عينة البحث المتمركزة حول الوسط الحسابي ، كما تم استخدام وتطبيق اختبار T المزدوج علي متوسطات إجابات العينة حول فقرة الاستبيان الخاصة بالفرضية الأولي المتعلقة بتحديد الاحتياجات التدريبية وبين مستوى كفاءة الأداء، وكانت نتائج اختبار T كما في الجدول رقم (5):

الجدول رقم (5) نتائج اختبار T للفرضية الأولى

الفرضية الأولي	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية DF	T	مستوي المعنوية
مجموع الفقرات الأسئلة من1-5	18	2.96	1.174	17	1.581	0.132

ومن الجدول السابق رقم (5) لنتائج اختبارT تشير إلي أن قيمة T المئوية والبالغة (1.581) أصغر من قيمة T الجدولية عند مستوي دلاله معنوية 5% وهذا يعني أن الفرضية الصفرية (تساوي متوسط إجابات العينة) يجب قبوله ورفض الفرضية البديلة (عدم تساوي متوسط إجابات العينة). ومن خلال ذلك يمكن التأكيد على ضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية مما يعود بالنفع على مستوى الأداء وكفاءته، وبذلك يمكن قبول الفرض القائل : انخفاض كفاءة القائمين بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية يؤثر سلباً على الرفع من كفاءة الأداء.

ثانياً:-الفرضية الرئيسة الثانية: ندرة المعلومات الخاصة بتحليل العمل بالمحطة قيد الدراسة يؤدي إلى ضعف تقدير الاحتياجات التدريبية. ولغرض اختبار هذه الفرضية تم صياغة مجموعة من الأسئلة تضمنتها الفقرات من (6- 11). والجدول رقم (6) يوضح نتائج التحليل الإحصائي للأسئلة المتعلقة بهذه الفرضية كالتالي:-

جدول رقم (6) نتائج التحليل الإحصائي للاستبيان الفقرات (6- 11)

رقم	الفقـــــرات	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية الترتيبية للفقرات
1	توجد بالمحطة آلية متبعة لتحديد الاحتياجات التدريبية.	3.22	64.44	1.395	2
2	تقوم إدارة المحطة بتخطيط القوى العاملة من حيث العدد ومستويات المهارة, والكفاءة لتلبية الاحتجاجات التدريبية.	2.77	55.55	1.437136	4

3	تقوم إدارة المحطة بتجميع البيانات, والمعلومات عن واجبات, والمهام والمسؤوليات المترتبة على شاغل الوظيفة	3.11	62.22	1.278	3
4	عند تحديد الاحتياجات التدريبية تقوم الإدارة بتجميع المعلومات عن مواصفات الفرد التي تمكنه من أداء وظيفته الحالية, والمستقبلية.	3.11	62.22	1.323	3
5	يوجد بالمحطة هيكل تنظيمي معتمد يبين جميع الاختصاصات .	3.61	72.22	1.195	1
6	تستخدم إدارة المحطة سجلات, وتقارير خاصة بتحليل الوظائف الحالية, والمتوقعة.	3.11	62.22	1.182	3
متوسط إجمالي الفقرات		3.15	63.14	1.067	

من الجدول رقم (6) يمكن استنتاج أن إجابة العينة عن الفقرتين (6،10) احتلت أعلى ترتيب من حيث وجد هيكل تنظيمي معتمد يبين جميع الاختصاصات وتوجد بالمحطة آلية متبعة لتحديد الاحتياجات التدريبية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.61)، (3.22) على التوالي وهذا يعني أن نسبة كبيرة من العينة توافق إلى حد ما على أن المحطة تهتم بالهيكل التنظيمي من حيث توزيع المسؤوليات والاختصاصات, وتحديد الاحتياجات التدريبية، كما أن قيمة الانحراف المعياري للفئتين البالغ (1.195)، (1.395) تدل علي تجانس في إجابات العينة حول هاتين الفقرتين . كما احتلت إجابات العينة عن الفقرات (8، 9،11)على الترتيب الثالث مكرر من حيث إن إدارة المحطة تقوم بتجميع البيانات عن مهام الوظيفة, وكذلك شاغل الوظيفة، وان إدارة المحطة تستخدم السجلات والتقارير الخاصة بتحليل الوظائف، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرات السابقة (3.11), واحتلت إجابات العينة على الفقرة (7) على الترتيب الرابع حيث أن إدارة المحطة لا تقوم بعملية تخطيط للقوى العاملة من حيث

المهارة, والكفاءة في تحديد الاحتياجات التدريبية. وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات المكونة لأسئلة المجموعة (3.15) بنسبه (63.14%),وهي تقع في الدرجة الجيدة، وبانحراف معياري قدرة (1.067), وهذا يدل على تجانس في إجابات العينة على فقرات الاستبانة الخاص بالفرضية الثانية. كما تم استخدام وتطبيق اختبار T لاختبار تجانس متوسطات إجابات العينة عن فقرات الاستبانة الخاص بالفرضية الثانية المتعلقة بتحليل العمل, وبين مستوى كفاءة الأداء, وكانت نتائج اختبار T كما في الجدول رقم(7):

جدول رقم (7) اختبار الفرضية الثانية باستخدام اختبار (T)

الفرضية الثانية	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية DF	T	مستوي المئوي
مجموع الأسئلة من(6-11)	18	3.15	1.067	17	0.855	0.404

ومن الجدول السابق رقم (7) نتائج اختبار (T) يلاحظ أن قيمة T المحسوبة أصغر من قيمة T الجدولية عن مستوى معنوية 5%, وهذا يدل على عدم معنوية نتائج اختبار إجابات العينة حول مجموعة الأسئلة من (6- 11), والمتعلقة بالفرضية الثانية، مما يؤكد بأن عناصر تحليل العمل ليست ذات علاقة إحصائية مع الأداء مستوى وكفائته, وعليه يمكن القول بأن ندرة المعلومات الخاصة بتحليل العمل بالمحطة قيد الدراسة يؤدي إلى ضعف تقدير الاحتياجات التدريبية.

ثالثاً:-الفرضية الرئيسة الثالثة: القصور في تحديد الاحتياجات التدريبية يؤدي إلى القصور في إعداد البرامج التدريبية اللازمة لرفع كفاءة الأداء . ولغـرض اختبـــار هذه الفرضية تم صياغة مجموعة من الأسئلة تضمنتها الفقرات من (12-17). والجدول التالي رقم (8) يوضح نتائج التحليل الإحصائي للأسئلة المتعلقة بهذه الفرضية كما يلي:-

الجدول رقم(8)نتائج تحليل الاستبيان للفقرات (12-17)

رقم	الفقـــــرات	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية الترتيبية للفقرات
1	يوجد تداخل في مهام الوحدة الإدارية المتخصصة بتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة.	2.88	57.77	1.367	4
2	توجد بالمحطة آلية متبعة لتحديد الاحتياجات التدريبية.	2.72	54.44	1.319	6
3	تستخدم المحطة مؤشرات, وأسس متبعة لمعرفة الاحتياجات التدريبية.	2.77	55.55	1.262	5
4	يتم الأخذ في الاعتبار أراء, العاملين ورغباتهم عند تحديد الاحتياجات التدريبية.	3.55	71.11	1.338	2
5	المدة الزمنية المحددة لكل برنامج تدريبي يتم تحديدها وفقاً للاحتياجات التدريبية المطلوبة.	3.61	72.22	1.289	1
6	هناك توافق بين الاحتياجات التدريبية المطلوب تغطيتها, والإمكانات المتاحة.	3.22	64.44	1.308	3
	متوسط العام الفقرات	3.12	62.59	1.146	

من الجدول رقم (8) يمكن استنتاج إن الفقرة رقم (16) احتلت الترتيب الاول، حيث إن المدة الزمنية المحددة لكل برنامج تدريبي يتم تحديدها وفقاً للاحتياجات التدريبية المطلوبة ويعتقد عدد كبير من إجابات العينة أنهم موافقون إلى حد ما وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات العينة (3.61) و بانحراف معياري قدرة (1.289) مما يدل على تجانس إجابات العينة حول هذه الفقرة, وبنسبة 71.11% ووسط حسابي يقدر(3.55) على أن يتم الأخذ في الاعتبار آراء العاملين ورغباتهم عند تحديد الاحتياجات التدريبية, وكان الانحراف المعياري

لإجابات العينة (1.338) مما يدل على تجانس الإجابات, وبنسبة 64.44, وبوسط حسابي قدره 3.12على أن هناك توافق بين الاحتياجات التدريبية,والإمكانات المتاحة, وكان الانحراف المعياري لإجابات العينة 1.146 مما يدل على تجانس الإجابات إلا أن إجابات العينة حول الفقرات (12،13،14) تحصلت على الترتيب الرابع, والخامس والسادس ,وبنسبة مئوية (57.77، 54.44 ، 55.55) على التوالي, وهذا يعني انه يوجد تداخل في مهام الوحدة الإدارية المتخصصة بتحديد الاحتياجات التدريبية, وان المحطة لا تتبع آلية محددة للاحتياجات التدريبية, ولا تستخدم أسساً ومؤشرات علمية عند تحديدها وبلغ المتوسط العام للفقرات (3,12) بنسبة (62.59), وهي تقع في الدرجة الجيدة, وبانحراف معياري (1.146) وهذا يدل على تجانس في إجابات العينة على فقرات الاستبانة الخاص بالفرضية الثالثة. ومن خلال اختبارTعلى إجابات العينة حول فقرات الاستبانة الخاصة بالفرضية التالية , وكانت نتائج اختبار T كما في الجدول رقم (9):

جدول رقم (9) اختبار الفرضية الثالثة باستخدام اختبار (T)

الفرضية الثانية	حجم العينة	درجة الحرية DF	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	T	مستوي المعنوي
مجموع الفقرات الأسئلة من12-17	**18**	**17**	**1.146**	**3.12**	**1.063**	**0.303**

ومن الجدول السابق رقم (9) يشير اختبار T أن قيمة t المجموعة أصغر من قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 5%، وهذا يدل على عدم معنوية نتائج اختبار إجابات العينة, وإن هذه الأسباب ذات تأثير ملموس على ضعف الاحتياجات التدريبية، وبذلك يمكن القول بأن القصور في تحديد الاحتياجات التدريبية يؤدي إلى القصور في إعداد البرامج التدريبية اللازمة لرفع كفاءة الأداء. عرض وتحليل الفقرات المتعلقة بالمتغير التابع والذي يمثل مستوى كفاءة الأداء والجدول التالي يوضح نتائج التحليل الإحصائي لهذه الفقرات:

جدول رقم(10) نتائج تحليل الاستبيان للفقرات (18-27)

الرقم	الفقـــــرات	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية الترتيبية للفقرات
1	العاملون بالمحطة لديهم القدرة على التكيف مع ظروف العمل.	4.16	83.33	0.857	1
2	العاملون بالمحطة لديهم معلومات معرفية, وفنية في مجال الأعمال المكلفين بها.	3.94	78.88	1.304	2
3	كمية المخرجات المحققة تتوافق مع المستهدف منها.	2.77	55.55	1.165	7
4	العاملين بالمحطة لديهم معرفة جيدة بقوانين العمل, والصلاحيات, والمسؤوليات الوظيفية.	3.83	76.66	1.294	3
5	تتوافق المؤهلات العلمية والفنية للعاملين مع متطلبات العمل بالمحطة .	3.83	76.66	1.150	3
6	جودة المخرجات المحققة تتوافق مع المستهدف منها	3.11	62.22	1.323	6
7	العاملون بالمحطة لديهم الخبرة, والأداء الجيد في مواجهة المشاكل والصعوبات.	3.77	75.55	1.215	4
8	العاملون بالمحطة لديهم القدرة على استخدام الأدوات, والأساليب, والتكنولوجيا الحديثة.	3.22	64.44	1.060	5
9	تقوم الإدارة بمكافأة المتميزين في أداء العمل.	2.61	52.22	1.377	8
10	تستخدم إدارة المحطة معايير واضحة, ودقيقة لقياس أداء العاملين.	2.44	48.88	1.293	9
	المتوسط العام الفقرات	3.37	67.44	0.887	

من الجدول السابق يتضح أن الفقرة رقم (10) احتلت الترتيب الاول بأن العاملين بالمحطة لديهم القدرة على التكيف مع ظروف العمل وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات العينة (4.16), وبانحراف معياري قدرة (0.857) مما يدل على تجانس إجابات العينة حول هذه الفقرة.

النتائج والتوصيـات:-

النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائـــج أهمها:-

1. أثبتت نتائج اختبار الفرضيات صحة الفرضية الأولى: انخفاض كفاءة القائمين بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية بالمحطة يؤثر سلباً في الرفع من كفاءة الأداء, لعدم استخدام أسس علمية سليمة للوقوف على هذه الاحتياجات.

2. أثبتت نتائج اختبار الفرضيات صحة الفرضية الثانية: ندرة المعلومات الخاصة بتحليل العمل بالمحطة يؤدي إلى ضعف تقدير الاحتياجات التدريبية, ذلك لعدم وجود نظام جمع البيانات والمعلومات وتحليلها وتوثيقها.
3. أثبتت نتائج اختبار الفرضيات صحة الفرضية الثالثة: القصور في تحديد الاحتياجات التدريبية يؤدي إلى ضعف نتائج البرامج التدريبية اللازمة لرفع كفاءة الأداء, بالمحطة قيد الدراسة.
4. عدم اهتمام إدارة المحطة بمتابعة برامج التدريب وتقييمها وبصورة مستمرة, كما أنها لا تعتمد على معايير دقيقة لقياس أداء العاملين.
5. لا تقوم الإدارة بتخصيص ميزانية خاصة لتنفيذ برامج الاحتياجات التدريبية نتيجة لقلة الاهتمام بتخطيط القوى العاملة من حيث العدد ومستوى المهارة.
6. عدم وجود سياسة واضحة وعادلة لنظام الحوافز بالمحطة .

التوصيات :

بناءً على مجموعة النتائج التي خلصت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1. ضرورة الاهتمام بمتابعة برامج التدريب وتقييمها بصورة مستمرة لما له من دور إيجابي في رفع أداء العاملين وتعزيزه بالمحطة قيد الدراسة.
2. استحداث نظام للمعلومات لما له من تأثير في زيادة فاعلية الرقابة, والتقييم, وتوفير المعلومات المهمة للمدراء حتى يتمكنوا من اتخاذ القرارات المناسبة في اوقاتها .
3. ضرورة إنشاء إدارة خاصة بالموارد البشرية لمنع الازدواجية, والتداخل في مهام الشؤون الإدارية, وتطوير القوى العاملة من أجل الحصول على أفكارهم المعرفية, للقيام بتحليل العمل وتخطيط القوى العاملة.
4. ضرورة تخصيص ميزانية خاصة تتعلق بالبرامج التدريبية لمواجهة متطلبات العمل .
5. السعي إلى وضع, وتطبيق سياسة حوافز تمتاز بالعدالة, من أجل المحافظة على العاملين بالمحطة

قائمـة المراجـع والمصادر

1- احمد صقر عاشور,1983 م, إدارة القوي العاملة , (دار النهضة العربية, بيروت , لبنان).
2- أحمد ماهر،2004 م, إدارة الموارد البشرية، (الدار الجامعية, الإسكندرية, مصر).
3- توفيق محمد عبد المحسن,1979 م, تقييم الأداء ،مدخل جديد لعالم جديد، (دار النهضة العربية, القاهرة, مصر).
4- راوية محمد حسن,2003 م, إدارة الموارد البشرية، (الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر).
5- زكي محمود هاشم،1989 م, إدارة الموارد البشرية، (ذات السلاسل للنشر والتوزيع، الكويت).
6- سهيلة عباس, و علي حسين علي, إدارة الموارد البشرية ، (دار وائل للطباعة والنشر ،عمان, الأردن).
7- صلاح صالح معمار،2010 م , التدريب الأسس والمبادئ (بدون دار نشر)
8- عطا الله محمد تيسير الشرعة, 2014 م, إدارة العملية التدريبية "النظرية والتطبيق" ،(كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية, جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية).
9- علي السلمي,1991 م, إدارةالأفراد والإدارة الإنتاجية, (مكتبة غريب،القاهرة ،مصر).
10- عبد الكريم احمد الخزامي,2000م, تكنولوجيا الأداء من التقييم إلي التحسين، مكتبة الساعي للنشر الرياض، السعودية.
11- عمر وصفي عقيلي،1996 م, إدارة القوي العاملة، (دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن).
12- علي محمد عبد الوهاب،1989م, الإنتاجية دراسة العنصر الإنساني في الإدارة ، مكتبة عين شمس, القاهرة, مصر .
13- فريد راغب النجار،1988 م, نظريات, ونموذج العلوم السلوكية لتطوير الإداري تحسين الأداء ,وكالة المطبوعات، الكويت .
14- كامل برير,2000م, إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي, دار المؤسسة الجامعة للدراسات والنشر والتوزيع, بيروت - لبنان).
15- محمد عبد الفتاح الصيرفي،2009 م, التدريب الإداري (، دار الناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن).
16- معاد نائف برتوطي،2007 م, إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد، (ط 3)(بدون دار نشر)
17- نعيم إبراهيم الطاهر، تنمية الموارد البشرية ،(دار الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن).
18- مجموعة من الخبراء, 1995م, آفاق جديدة في التنمية البشرية, والتدريب،مجلة جامعة المنوفية, العدد 2- 4 ، مصر).
19- محمود فؤاد جاد الله,1992 م, اثر الحوافز في رفع كفاءة العاملين، (مجلة التنمية الإدارية، العدد 56).
20- درويش مرعي, 1990م, دراسة الرضا عن العمل و أثرها على كفاءة أداء المشروعات, جامعة الأزهر، القاهرة, مصر).
21- صلاح الدين عبد الجواد، 1990 م , نموذج متكامل لتطوير جودة الأجهزة المركزية للخدمة المدنية لرفع كفاءة أداء العاملين، (رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة, جامعة عين شمس, مصر).
22- فردوس التميمي, 1999 م ,تقييم أداء العاملين في بلدية دبي, وأثره علي تحقيق الرضا الوظيفي, وتحسين الأداء ,(رسالة لنيل العضوية في العلوم الإدارية ,أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، مصر).
23- محمد منير السيد,1990 م, تطوير نظام قياس كفاءة العاملين بالجهاز الحكومي بالسودان ,(رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مصر).
24- عقد إنشاء المحطة .
25- الهيكل التنظيمي للمحطة .

الاتصال السياسي

د. ابوبكر مبروك الغزالي –عميد كلية الإعلام – جامعة بنغازي

ترجع بدايات الاتصال السياسي إلي الولايات المتحدة الأمريكية وذلك عندما قرر الجمهوريون اللجوء لوكالة متخصصة في العلاقات العامة كي تتولى ترشيح الجنرال ايزنهاور وهي وكالة (BBDO) و لأول مرة قرر الحزب تخصيص ميزانية خاصة لشؤون الاتصال السياسي[52] ولأول مرة يستخدم السياسيون الأمريكيون التليفزيون كي يتقربوا من الناخبين ويستخدمونه بوقاً يبثون من خلاله صورهم الذهنية التي يريدون الظهور بها، ويعتبر جون كنيدي John Kennedy من أكثر الرؤساء الأمريكيين الذين لجئوا لمكاتب العلاقات العامة تقرباً من الشعب لينعم بالشعبية التي تمكنه من الفوز علي منافسيه، فكان يكثر من الظهور علي شاشات التليفزيون الذي استطاع من خلاله إلحاق الهزيمة بنيكسون Nixon، ولذلك فأن الكثيرين يعتبرون عام 1960 بمثابة ميلاد للعلاقات العامة السياسية، أما في عام 1976 فقد تم التوصل إلي الشكل النهائي للاتصال السياسي المتلفز و الذي وضع التليفزيون في مكانه عالية، فقد واجه المرشح لرئاسة الولايات المتحدة الأمريكية جيمي كارتر المرشح المنافس له جيرالد فورد من خلال ثلاث مواجهات تلفزيونية وهكذا فقد نضجت تجربة الاتصال السياسي الأمريكي من خلال عملية تسويقية متكاملة العناصر فيها شريكا أساسي[53].

وقد أسفرت جهود الباحثين والعلماء والمهتمين بالاتصال السياسي عن عدة تعريفات لمفهوم الاتصال السياسي، فقد عرف الدكتور عصام الدين فرج الاتصال السياسي بأنه "عملية اتصالية يقوم بها السياسيون والإعلاميون والزعماء من خلال نقل رسالة اتصالية تتضمن رموزاً ومعاني وأفكارا ذات مغزى سياسي إلي الجمهور المستهدف من عامة الشعب والقواعد الجماهيرية والحزبية و الإعلاميين من خلال الاتصال المباشر ووسائل الاتصال الجماهيري

بهدف أحداث تأثير في السلوك السياسي والأفكار السياسية[3]، ويعرف الدكتور صفوت العالم الاتصال السياسي "بأنه مجموعة الأنشطة الاتصالية التي يقوم بها مصدر (حزب، مرشح، إعلامي، ناشط سياسي ..الخ) بهدف إمداد آخرين (جمهور، ناخبين، سياسيين. الخ) بمعلومات وآراء عن موضوعات وبرامج سياسية، ومحاولة التأثير فيهم باستخدام الوسائل والأساليب والإمكانات المتوفرة من خلال قنوات وأشكال الاتصال المختلفة بهدف إقناعهم للحصول علي تأييدهم أو أصواتهم و تحقيق الفوز في الانتخابات[4]". كما عرف د. محمد المصالحة الاتصال السياسي بأنه "ذلك العلم الذي يدرس مجموعة الأنشطة و الفعاليات التي يزاولها القائمون بالعملية الاتصالية من أجل تحقيق أهداف سياسية تهتم علي المستوى الذاتي، مثل الزعماء السياسيين و القادة الحزبين والبرلمانيين، وينصب جوهر الاتصال السياسي علي إحداث التأثير وتغيير الأوامر والقناعات لدي الجمهور المتلقي باتجاه محدد هو ما يريده القائم بالعملية الاتصالية ـ وهذا التعريف يوضح:

1- أن الاتصال السياسي علم، أي له أسس وقواعد تتضمن مجموعة الأنشطة والفعاليات.

2-أن الاتصال السياسي متعلق بممارسة الاتصال بواسطة قائم به وهم الزعماء السياسيون ـ قادة الأحزاب ـ أعضاء البرلمان.

3- أن الاتصال السياسي يستهدف تحقيق أهداف سياسية يرغب في إحداثها القائم بالاتصال.

4-أن جوهر الاتصال السياسي أي محصلة دوره وتأثيره المستهدف هو تغيير الآراء وما يقتنع به الجمهور المستهدف[5]. ويرى ستيفن شافيه وهو من أبرز أساتذة الاتصال السياسي بالجامعات الأمريكية "أن الاتصال السياسي هو الرسائل ذات التأثير في العملية السياسية[6]" ويعرف محمد بن سعود الاتصال السياسي بأنه "الاتصال الموجه الذي يقوم به الساسة أو الإعلاميون أو عامة أفراد الشعب، والذي يعكس أهدافا سياسية محددة تتعلق بقضايا السياسة وتؤثر في الحكومة أو الرأي العام أو الحياة الخاصة للأفراد والشعوب من خلال وسائل الاتصال المتعددة، فهذا التعريف يتضمن عناصر أساسية يقوم عليها الاتصال السياسي وهي:

1-النشاط السياسي: وهو مضمون العملية الاتصالية السياسية.

2- القائم بالاتصال: وهو الساسة أو الإعلاميون أو عامة أفراد الشعب.

3-الهدف: هو الذي يتضمن الأثر المقصود من الرسالة سواء أكان متعلقاً بوظيفة التأثير في الرأي العام أو في عملية التنشئة السياسية.

4- الوسيلة: وهي كل وسيلة اتصالية تجسد النشاط السياسي الذي تمارسه الحكومة أو الإعلاميون أو أفراد الشعب(7).

كما عرف د. فاروق يوسف الاتصال السياسي بأنه "استخدام الرموز لنقل المعاني والأفكار والمشاعر والمعلومات والأوامر ذات المغزى السياسي بين الأفراد والجماعات داخل النظام السياسي وما يترتب علي ذلك ايضاً من انتقال للقيم الاجتماعية وقواعد السلوك والنظم الاجتماعية، سواء تم ذلك الانتقال عن طريق علاقات المواجهة أو الأساليب الأخرى غير المباشرة، وهذا التعريف يعتمد علي العناصر التالية:

1- رسالة اتصالية: تتضمن رموزاً تعبر عن معاني وأفكار ومشاعر ومعلومات وأوامر.

2- أن هدف الرسالة هدف سياسي.

3- الجهود المستهدف: الأفراد والجماعات داخل النظام السياسي.

4- تأثير الاتصال: انتقال للقيم الاجتماعية وقواعد السلوك والنظم الاجتماعية، أي تغيير في السلوك والأفكار.

5- أساليب الاتصال: اتصال مباشر وجهاً لوجه،ـ اتصال جماهيري باستخدام وسائل الاتصال الجماهيري(8).

من دراسة التعاريف التي قدمت لمفهوم الاتصال السياسي يمكن القول إنه يشمل كل أنواع ومستويات الاتصال التي يستخدمها رجال السياسة بهدف الوصول إلي غايات محددة، كما يشمل كل أنواع و مستويات الاتصال التي يتم توجيهها إلي رجال السياسة من جانب

الناخبين أو الإعلاميين أو غيرهم، وأن موضوعاته تتعلق وترتبط بالسياسة ورجالها وغيرهم ممن تنطبق عليهم هذه الصفة بطريقة مباشرة او غير مباشرة، أو تؤثر أعمالهم في قبول سياسة ما أو رفضها، كما يشمل الاتصال السياسي العناصر الأساسية لعملية الاتصال وهي القائم بالاتصال والرسالة والوسيلة والجمهور والهدف والأثر، وما يمكن أن يحدث من تشويش في إطار البيئة السياسية التي يتم فيها تبادل رسائل تتصل بالحياة السياسية في المجتمع، واستناداً إلي ما سبق فإن الاتصال السياسي هو العملية الاتصالية الموجهة الهادفة التي يقوم فيها الساسة أو الإعلاميون أو غيرهم من أفراد الشعب بتقديم رسائل تحمل مضموناً يتعلق بقضايا البيئة السياسية أو القضايا المؤثرة فيها بقصد التأثير في الحياة السياسية وباستخدام وسائل وقنوات الاتصال سواء الجماهيرية أو الشخصية المباشرة، ,أكثر شكل ملوس من أشكال الاتصال السياسي هو ذلك الذي يحدث في البيئة السياسية لأي مجتمع أثناء فترات الانتخابات، حيث يقوم المرشحون لشغل المناصب والمراكز السياسية سواء أكانوا منتمين إلي أحزاب أو جماعات سياسية او مستقلين بأنشطة سياسية تهدف إلي التأثير علي الناخبين وكسب أصواتهم.

ولما كان نشاط الاتصال السياسي خلال فترات الانتخابات اتصالاً هادفا، ولما كان الاتصال السياسي بشكل عام يتم بغرض تحقيق أهداف معينة، فأن هذه الصفة في الاتصال السياسي صفة أصلية لا يمكن فصلها عنه، فالاتصال السياسي ،اتصال هادف، أي أنه يرتبط بتحقيق غايات مرسومة وأهداف مقصودة. فالمرشح الذي يتحدث غلي الناخبين عبر قنوات الاتصال الجماهيري أو المباشر يهدف إلي إيصال رسائل محددة بهدف إقناعهم ببرنامجه الانتخابي، وبأنه المرشح الذي يستحق تأييدهم في الانتخابات، ويمكن أن يتم ذلك من خلال الاتصال الشخصي والمؤتمرات الانتخابية والندوات والاجتماعات لشرح برامجهم الانتخابية وتقديم وعودهم فيما يتصل بالقضايا والمشكلات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تواجه مجتمعاتهم أو دوائرهم الانتخابية، كما يمكن أن يتم من خلال استخدام وسائل الإعلام.

وقد انتشر تدريس الاتصال السياسي في الجامعات في جميع أنحاء العالم، ولم تقتصر مقررات الاتصال السياسي علي قسم أكاديمي

بعينه، وإنما انتشرت في مقررات الاقسام العلمية المختلفة مثل أقسام الاتصال الجماهيري، والعلاقات العامة، والصحافة والاتصال الخطابي، كما اكتسب تخصص الاتصال السياسي اعتراف الهيئات العلمية والمهنية، حيث قامت هذه الهيئات بتنظيم المؤتمرات واللقاءات وورش العمل للعلماء والدارسين والمهتمين بالاتصال السياسي، كما خصصت الجمعية الدولية للاتصال والرابطة الشرقية للاتصال محاور لدراسات الاتصال السياسي في مؤتمراتها السنوية[9].

التسويق السياسي:

على الرغم من أن مفهوم التسويق السياسي أصبح أحد المصطلحات الشائعة في الأوساط العلمية في الثقافة الغربية منذ ما يقرب من عقدين من الزمن، إلا أن هذا المفهوم وأطروحاته العلمية وتطبيقاته البحثية لا يزال من المفاهيم الشائكة والمثيرة للجدل في الأوساط العربية، ورغم تعدد المفاهيم، فإن مصطلح التسويق السياسي ينطوي على أساليب تخطيط وتنفيذ بناء الدعم والتأييد الجماهيري لمؤسسة سياسية أو مرشح سياسي والمحافظة على هذا التأييد من خلال تحقيق مزايا تنافسية لهذا الحزب أو المرشح السياسي، باستخدام خطط إستراتيجية، تعتمد على وسائل الاتصال الجماهيرية والمباشرة في إحداث التأثير المرغوب لتسويق الأفكار أو الأشخاص[10]، ويعتبر التسويق السياسي PoliticalMarketing كأحد أنشطة الاتصال السياسي الذي يعني باستخدام التسويق في العملية السياسية، وذلك لتسويق الأحزاب والمرشحين للناخبين، وتعني الانتخابات عملية اختيار ومفاضلة بين أشخاص المرشحين من جانب جمهور الناخبين، والذين تحكمهم عوامل واعتبارات متعددة ومتباينة في عملية الاختبار، وهو ما يطلق عليه مبدأ سيادة الناخب، ويقصد بذلك أن رغبات الناخبين هي التي تحدد من يفوز في الانتخابات وتحدد الحزب الحاكم الذي يتولى تنفيذ سياساته وبرامجه طوال فترة استمراريته في السلطة والحكم.

ويعد التسويق السياسي ابتكاراً أمريكياً في الأساس، ويعكس كثيراً من خصائص النظام السياسي الأمريكي، وأصبحت الخدمات الاستشارية السياسي في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد أخذت هذه الصناعة تنتشر عالمياً، خاصة في اوروبا وأن كان أداؤها مازال أقل من أداء هذه الصناعة في الولايات المتحدة[11].

وقد بدأت الأحزاب الأوروبية في استخدام التسويق السياسي لتسويق عروضها السياسية وقياداتها منذ نهاية عقد الثمانينيات من القرن الماضي، فقد استخدم حزب المحافظين البريطاني خدمات وكالة ساتش وساتش Saarch & Saarch البريطانية في عقد الثمانينيات، واستخدمت ماري روبنسون أساليب التسويق السياسي للفوز برئاسة وزارة ايرلندا في عقد التسعينيات، واستخدمها جيرهارد شرود، كما استخدمها توني بلير بكفاءة في الانتخابات البريطانية مرات متتالية [12]

وعلي الرغم من ازدياد الاعتماد علي التسويق السياسي في الحملات السياسية والانتخابية في أوروبا، فما زال استخدامه دون الاستخدام الأمريكي، ويفسر بعض الباحثين ذلك بأن التسويق السياسي هو ابتكار أمريكي يعكس خصائص النظام السياسي الأمريكي واعتماد المرشحين علي حملاتهم الانتخابية والذي خلق بدوره مجالاً سياسياً للبائعين، وتتركز القرارات الأساسية في استراتيجية الحملات علي كيفية بيع المرشح لجمهور الناخبين، وبالتالي تركزت بحوث التسويق السياسي في الولايات المتحدة الأمريكية علي استخدام التكنولوجيات الجديدة، وأساليب التسويق السياسي، أما في أوروبا وفي بريطانيا علي سبيل المثال مشارك الأحزاب ذاتها في اتخاذ قرارات التسويق السياسي وتحديد خطوط وملامح الحملات الانتخابية[13]

وسواء تم اتخاذ القرارات الأساسية في التسويق السياسي علي مستوى الحزب أو تولاها المرشح نفسه، فإن التسويق السياسي ليس في مقدوره وحده أن يسوق سلعة رديئة سواء كانت هذه السلعة مؤسسة سياسية أو حزباً سياسياً أو مرشحاً سياسياً، ولا يمكن أن يكون علاجاً ناجحاً للأمراض السياسية في مجتمع ما، ويدعم هذا الرأي إقرار علماء السياسة البريطانية بأن حملات العلاقات العامة السياسية لن تفيد في استعادة ثقة المواطن البريطاني بالحياة السياسية البريطانية وأحزابها وقياداتها، وأن هذه الثقة يمكن أن تستعاد فقط عندما يطرح السياسيون علي المواطنين البريطانيين قيادات ووجوهاً أفضل، وعندما يدرك السياسيون أن مشروع الفوز في الانتخابات والحصول علي السلطة هو من أجل إدارة الخدمات العامة للمواطن العادي علي نحو أفضل، وتوفير قيادات أفضل للبلاد، وتحسين الأوضاع المعيشية لأولئك الذين يحكمونهم خاصة أولئك الذين يعيشون أوضاعاً اجتماعية سيئة[14].

لقد قدمت تعريفات عديدة للتسويق السياسي، حيث عرفه البعض بأنه "نشاط أو أنشطة الهدف منها تجميع مؤيدين ومناصرين لحاكم أو زعيم، او نشر أفكار حزبية سياسية بين الناس عبر وسائل الإعلام يستطيع من خلالها إيصال معظم الأفكار والمعتقدات والبرامج السياسية إلي غالبية الجماهير، كما أن التسويق السياسي هو الإدارة العقلانية لبعض الأدوات الموضوعية تحت تصرف مرشح للانتخابات[15] وفي تعريف آخر يعرف التسويق السياسي بأنه "ذلك النشاط أو مجموعة الأنشطة التي تستهدف تنظيم عدد من المؤيدين لمرشح سياسي أو لحزب معين آو برنامج معين بما في ذلك الدعم المادي والجماهيري باستخدام كافة وسائل الإعلام وأي وسائل أخرى ضرورية[54]، كما يعرف التسويق السياسي بأنه "عملية التبادل التي تتم في فترة الانتخابات عندما يسعى السياسيون من أجل الفوز في الانتخابات إلي تسويق أنفسهم من خلال تحقيق الأنشطة الترويجية المباشرة[16].

من خلال ما سبق، يتضح أن التسويق السياسي يؤدي وظيفة ذات طبيعة وصفة توجيهية لأنه يقدم نبأ معرفياً ويشرح ويحدد خطوط التبادل الذي يتم في الحملات السياسية والانتخابية ويطرح إمكانية إيجاد تفسيرات بديلة للعملية الانتخابية ولكن توجيهي أيضاً لأن كثيراً من الأكاديميين الذين يتبنون مفهوم التسويق السياسي يرون أن ثمة أشياء مهمة يتعين علي الأحزاب السياسية والمرشحين القيام بها إذا أرادوا الفوز في الانتخابات، والاستعانة بإستراتيجية التسويق السياسي وأساليبه ، فقد يكون عليهم أن يعدلوا برامجهم السياسية وهيكلهم الحزبي وتقديم قيادات ووجوه جديدة للناخبين أو قد يضطرون إلي إعادة صياغة مبادئهم وأهدافهم.

أهداف التسويق السياسي:

يهدف التسويق السياسي إلي تحقيق عدة أهداف هي: [17]

1- تثقيف الناس بالأفكار التي تحملها الخطة السياسية.

2- تغيير الاتجاهات السياسية المعاكسة أو المضادة في السوق السياسي، وكسب الاتجاهات السياسية المحايدة.

3- مساعدة الطامحين السياسيين للوصول إلي أكبر شريحة من المجتمع، بهدف التأثير فيها ودفعها إلي تأييدهم.

4- التأثير في الجمهور من أجل تخويفه وإرغامه على مناصرة الحكام أو الزعماء السياسيين وخاصة عند اشتداد المنافسة السياسية بين الزعماء والحكام.

دراسة بيئة الاتصال:

يزاول المرشح السياسي حملته الانتخابية بين مجموعة من الناخبين الذين يتواجدون علي رقعة جغرافية يطلق عليها الدائرة الانتخابية، وتتمثل نقطة البداية الصحيحة في تطبيق مفاهيم العلاقات العامة وأسسها العلمية لخدمة المرشح السياسي في الاسام بكم من المعلومات عن أحوال المجتمع المحلي الذي يمثل دائرته الانتخابية وهذه المعلومات هي التي تمكنه من تحديد أهدافها التي تتضمنها خطته.

وينفق رجال العلاقات العامة على أهمية عملية البحث وجمع المعلومات كمرتكز أساسي تبني عليه ممارسة العلاقات العامة، حيث يعد وظيفة هامة في عمل العلاقات العامة من خلاله تحصل علي معلومات تعتمد عليها في عملية التخطيط فالعلاقات العامة وظيفة لا تعتمد فقط علي الحدس والخبرة الماضية لأن عملها يتطلب حقائق وليس تخميناً ، ومفهوم البحث لا يقتصر علي دراسة الجماهير، ولكنه يمتد ليشمل البيئة المحيطة بما تشتمل عليه من نظام سياسي وجماعات وتنظيمات سياسية واجتماعية واقتصادية وتجارية، وفيما يلي أهم الجوانب والمتغيرات التي يجب أن يغطيها البحث الذي يسخر لخدمة المرشح السياسي:

أولاً: دراسة مشكلات المجتمع المحلي واهتماماته:

لكي يستطيع المرشح السياسي تقديم برنامج انتخابي يستقطب اهتمام الناخبين فإنه ينبغي أن يكون علي وعي بمشكلات المجتمع واهتماماته، مثل الحاجة إلي المساكن أو الرغبة في توفير وسائل المواصلات أو توفير المياه أو مواجهة التلوث، أما فيما يتعلق باهتمامات المجتمع فهي تختلف من مجتمع لآخر فمجتمع قد يكون له اهتمامات رياضية، وآخر بالفنون وهكذا، ومن يملك القوة السياسية هل

هو حزب واحد أم عدة أحزاب ومن أقواها ومن يمتلك القوة الاقتصادية، وينصح كانفليد canfield ومور Moore بضرورة دراسة مشاكل المجتمع الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتشريعات المعمول بها ونظم الضرائب وقواعدها والعوامل المؤثرة في تكاليف الإنتاج[18].

ثانياً: التعرف علي قادة الرأي:

علي المرشح السياسي أن يدرك أن هناك بعض الأفراد في المجتمع المحلي الذين بمقدورهم أن يؤثروا في بقية أفراد المجتمع وهم ما نسميهم بقادة الرأي وهم أولئك الأشخاص الذين يلجأ إليهم أفراد آخرون في المجتمع لطلب المعلومات او النصائح، ويمارس هؤلاء القادة تأثيرهم علي الآخرين أما بحكم وظائفهم الرسمية أو نتيجة لثقة الآخرين بهم وتمتعهم بمصداقية عالية وأن أي برنامج اتصالي موجه للمجتمع المحلي يجب أن يبحث عن عدد قليل من الناس يوجدون في المجتمع المحلي ويضعون قراراته الحاسمة وهؤلاء إذا تم إقناعهم فهم مفاتيح إقناع غيرهم من إتباعهم[19].

وهناك نوعيات عديدة من قادة الرأي الذين يزاولون تأثيرهم في الجماهير، وقد يتمثلون في كبار السن والمشايخ والرياضيين والإعلاميين وغيرهم[20].

ثالثاً: معرفة جماعات المصالح الموجودة علي صعيد المجتمع المحلي:

تعرف جماعة المصلحة علي أنها "جماعات من المواطنين الذين يعيشون في حدود دولة واحدة، وتربطهم اهتمامات مشتركة، وقد تكون لها صفة الدوام، وقد تكون مؤقتة، وقد يتوافر لبعض هذه الجماعات تنظيم رسمي، وقد لا يتوافر هذا التنظيم لجماعات أخري، ومن أمثلة ذلك المحامون والأطباء والصحفيين ورجال الأعمال ورجال الدين[21]، ويعرفها كمال المنوفي علي أنها كل الجماعات أو الاتحادات التي تسعى إلي التأثير علي السياسة العامة بطريقتها الخاصة في الوقت الذي تحجم فيه عن تحمل مسؤولية مباشرة في حكم الدولة، وهو يرى أن هناك ثلاثة عناصر رئيسة لابد من توافرها في جماعة المصلحة وهي[22]:

1- تجمع يضم أكثر من شخصين.

2- لا يسعى للوصول إلي السلطة.

3- يسعى إلى التأثير في السياسة العامة.

ولذا فمن الضروري بالنسبة للمرشح السياسي أن يتعرف علي تلك النوعيات من جماعات المصالح وأن يدرك عناصر قوتها و مصادر تأثيرها فقد يقترب من بعضها لعله يظفر بتأييد أعضائها.

رابعاً: معرفة الأحزاب السياسية

يعرف الحزب السياسي علي أنه تنظيم سياسي له مبادئ معينة ويهدف إلي الوصول إلي الحكم، أو علي الأقل المشاركة فيه عن طريقة الانتخاب العامة، في إطار الشرعية القائمة لتطبيق تلك المبادئ التي يرى أنها تحقق الصالح العام للمجتمع[23]، وعلي المرشح السياسي سواء كان مستقلاً أو منتمياً لحزب سياسي معين أن يلم بمعلومات معينة بها[24]:

1- تاريخ الحزب الذي ينتمي إليه.

2- إيديولوجية الحزب وإيديولوجيات الأحزاب المنافسة.

3- البرنامج الانتخابي للحزب.

4 ـ البرنامج الانتخابي الخاص به إذا كان مستقلاً.

5- ابرز منافسيه.

6ــ مدى وفاء الحزب بالتزاماته التي قطعها علي نفسه في الانتخابات السابقة.

7- من أهم أبرز قادة الرأي الذين يحظى المرشح بتأييدهم.

8- الإمكانات التي يوفرها الحزب لمرشحيه في مجال الدعاية الانتخابية.

9ـ الإمكانات الخاصة بالمرشح التي يستطيع أن يضعها في خدمة نفسه إذا كان مستقلاً، وفي خدمة الحزب إذا كان منتمياً لحزب سياسي.

خامساً: دراسة الضوابط والقواعد المنظمة للعملية الانتخابية:

وتغطي هذه القواعد والضوابط في مجموعها عدة جوانب تساعد المرشح السياسي علي الالمام بما يلي :[25]

1ـ نوعية المستندات والوثائق التي يشتمل عليها طلب الترشيح الذي يتقدم به المرشح للجهات المتخصصة والموعد المناسب لتقديم هذا الطلب.

2- متى يتاح للمرشح إن يبدأ حملته الانتخابية؟

3- الميزانية التي يجب أن يلتزم بها للإنفاق علي حملته الانتخابية.

4 - ما هي الأماكن المسموح بمزاولة الدعاية على مسرحها، والأماكن غير المسموح بمزاولة الدعاية من خلالها.

5ـ ما هي الخصائص والسمات التي ينبغي توفرها في المندوبين الذين يمثلون المرشح أمام اللجان الانتخابية لضمان موافقة الجهات المتخصصة؟

6- ما هي الإجراءات المتبعة للحصول علي ترخيص لعقد مؤتمر انتخابي جماهيري؟

7- ما هي الإجراءات المتبعة لتقديم الطعون في نتائج الانتخابات؟

8ـ الأنشطة الدعائية المسموح له القيام بها، وتلك التي لا يسمح له بمزاولتها.

أهداف البرامج الاتصالية للمرشح السياسي:-

إن اتصال العلاقات العامة اتصالاً هادفاً حيث من الصعوبة بمكان تبني خطة لموضوع غير واضح ولا محدد، ومن هنا فتحديد الأهداف هي الخطوة الأساسية للتخطيط لأنها تحدد الخطوات العامة لنشاط العلاقات العامة خلال فترة زمنية وتساعد علي حصر الموارد

المتوفرة لتحقيق تلك الأهداف[26]، ويرى نولت Nolte أنه إذا لم يذكر الهدف بوضوح فليست هناك حاجة للعمل، حيث إن العمل بدون هدف لا يحقق النتيجة المطلوبة[27]، والاتصال المسخر لخدمة المرشح السياسي شأنه أي اتصال تمارسه العلاقات العامة ينبغي أن تكون له أهداف واضحة في ذهن المرشح السياسي وأذهان الخبراء والمتخصصين الذين يعملون لخدمته، وبالإمكان القول إن كسب تأييد أفراد المجتمع المحلي وجماعاتته هو الهدف العام الذي تندرج تحته مجموعة من اهداف برامج العلاقات العامة. وأن هناك العديد من الأهداف التي يمكن أن تصل بالمرشح السياسي إلي تحقيق هدفه المتمثل في تأييد الجماهير له وتصويتها لصالحه ويتمثل أهمها فيما يلي:

1- تكوين صورة ايجابية للمرشح في أذهان الناخبين:

إن العلاقات العامة تستطيع أن تؤدي دوراً هاماً في بناء الصورة العامة للهيئات والمنظمات المختلفة وتطويرها ، فهي تقوم بنفس الدور بالنسبة للشخصيات العامة والقيادات السياسية في المجتمعات المختلفة، ومن هنا كان علي المرشح أن يحاول تقديم نفسه إلي الناخبين في صورة طيبة، ويتعين عليه لكي يحقق هذا الهدف أن يلقي الأضواء علي بعض الجوانب الكفيلة بجعل الجماهير يقرنون شخصيته بالعديد من الملامح الايجابية ومن هذه الجوانب[28]:

أ- إسهاماته السابقة في بعض الأعمال الخيرية.

ب - الإسهام الفعلي في حل مشاكل الجماهير.

ج - تبنيه قضايا تتعلق بمصالح الجماهير.

د- الانتماء العائلي ومدى ما يعكسه من ملامح إيجابية فهناك عائلات تتميز بالملامح الإيجابية التالية:

- وجود عدد من أفرادها حازوا شهرة في مجال الدين والعلم والأدب وحازوا رموزاً علي مستوى المجتمع.

-احتفاظ العائلة بسجل نضالي في مكافحته المستعمر أو تقديم تضحيات وطنية معلومة للمجتمع.

-اكتساب العائلة لشهرة معينة في محيط المجتمع المحلي قوامها كرم الاخلاق وطهارة اليد وعفة اللسان وتقديم العون والمساعدة للآخرين.

وعندما تنطبع هذه الصورة الإيجابية عن المرشح في أذهان الجماهير فإنها بلا شك تدفعهم إلي تأييده والتصويت لصالحه أخذاً في الاعتبار أن للصورة الذهنية دوراً كبيراً في تكوين الرأي العام، ذلك لأنها اللبنات الأولي التي يتكون منها الرأي باعتبار تأثيرها في آراء الناس ومواقفهم وسلوكهم[29].

2- كسب تأييد قادة الرأي:

من الضروري أن ينطلق المرشح السياسي في اتجاه هؤلاء القادة سواء كانوا من كبار السن أو زعماء بعض العائلات أو المشايخ أو الإعلاميين أو غيرهم بقصد كسب تأييدهم إلى جانبه، ويمكن أن يتم ذلك من خلال الجهود التالية:

ـ أن معرفة قادة الرأي وإجراء المناقشات معهم يمكن أن يكون أحد الطرق الهامة لمعرفة احتياجات المجتمع المحلي ومن المفترض أن يحاول المرشح السياسي أن يلم بها ويتجاوب معها في برنامجه الانتخابي بشكل يؤدي إلي كسب رضا القادة والجماهير[30].

ـ أن الحديث مع قادة الرأي بقصد استطلاع رأيهم يشعرهم بالتقدير والاحترام وهو ما ينعكس علي مشاعرهم الودية تجاه المرشح الذي سعى لتقديرهم وأهتم بآرائهم بشكل يؤدي إلي رضاهم عنه وتأييدهم له، وإذا كانت أبحاث الرأي تعطي الجمهور فرصة لأن يكون مسموعاً ومعبراً عن رضاه أو عدم رضاه، فإنها ترضي رغبة الناس في التعبير عن وجهات نظرهم، وتشعرهم بقيمتهم وبأن لهم صوتاً مسموعاً في صنع السياسات[31].

ـ إذا كان المرشح السياسي قد سبق له الفوز بمقعد في البرلمان، فإن عليه أن يطلع قادة الرأي علي أهم المنجزات التي حققها خلال عضويته السابقة بشكل يبرهن به للقادة علي مدى فاعليته وحرصه علي خدمة أبناء دائرته.

ـ اطلاع القادة علي برنامجه الانتخابي وما يحتويه من جوانب وقضايا وموضوعات تدل علي وعيه بأحوال مجتمعه المحلي. كما أن عليه أن يعرض علي القادة القضايا والموضوعات بحسب أهميتها وأولويات اهتمامه به.

ـ وفي حال اقتناع قادة الرأي بالمرشح فإن هذا يترتب عليه وفقاً لما تشير إليه الدراسات أن يقوم القائد بما يلي:

ـ أداء دور اتصالي مؤيد للمرشح السياسي، حيث إن قائد الرأي قائم بالاتصال علي درجة عالية من الأهمية، ويمكن أن يوصل لأعضاء الجماعة معلومات معينة تؤثر في اتجاهاتهم وتشكل الرأي العام بينهم، فقائد الرأي إن اقتنع بفكرة يمكن أن يفعل الكثير في زيادة فاعلية الاتصال المثمر بين الأفراد لصالح هذه الفكرة[32].

ـ وجود تأثير إقناعي للقائد علي بقية أفراد الجماعة، حيث إن الناس تنظر إلي قائد الرأي على أنه شخص يمثل القدوة والمثالية فيما يقوم به من أعمال وما يعتنقه من أفكار.

ويرى نولت Nolte أن نظرية القائد TheoryLeader تفترض أن الناس يحترمون رؤسائهم وأرفعهم منزله ويقلدونه وإذا ما تم إقناع القادة فإن بقية أفراد الجمهور يتبعونهم[33].

3ـ شرح البرنامج الانتخابي وإقناع الجماهير به:

من الأهداف التي ينبغي أن يعمل علي تحقيقها المرشح السياسي أن يعرض برنامجه الانتخابي عليهم وأن يشرحه لهم، ومن الأمور التي ينبغي التركيز عليها عند تقديم البرنامج للجماهير إبراز الجوانب التالية[34]

أـ إعلام الجماهير أن هذا البرنامج قد تم وضعه وصياغته علي ضوء استطلاع آراء قادة الرأي الموجودين في المجتمع المحلي، وقد تمت الاستجابة لآرائهم وتوجيهاتهم وتعليقاتهم وملاحظاتهم وعكس البرنامج وعياً واضحاً بها.

ب ـ إشعار الجماهير أن إعداد البرنامج انطلق من دراسة علمية أخذت في الاعتبار مشاكل المجتمع واهتماماته وقضاياه.

ج - إن البرنامج عكس اهتماماً بحاجات الجمهور أو الجماعة المستهدفة وسعى لإشباع حاجات محددة مثل الخير والسلام والأمان والعمل والحرية. الخ.

دـ استخدام الألفاظ الواضحة والمعاني والعبارات السهلة التي يمكن فهمها.

4 - تقديم الشعار السياسي للمرشح إلي الجماهير:

تعد الشعارات من أهم الأدوات المؤثرة في الاتصال السياسي لجماهير الناخبين باختلاف ثقافاتهم ومستوى تعليمهم، وتبرز أهمية الشعارات في أنها صيغة مباشرة وبسيطة يسهل ادراكها وحفظها بالنسبة للفرد العادي من الناخبين، حيث إن الشعار يقدم للجمهور الفكرة بصورة مختصرة، وتبرز الدلالة اللغوية لكلمات الشعار في الإيحاء للجمهور بإمكان حل جميع المشاكل باتباع الطريق الذي يستهدفه القائم بالدعاية[35]، والشعار يعرف بأنه "تعبير مباشر وموجز يلخص اهداف الدعاية ويمكن تكراره بيسر وسهوله في جميع الوسائل وبكل الطرق المستخدمة حتى يصبح أداة تمييز للجماعة السياسية أو الحزب أو الزعيم السياسي[36]، ولذا كان من الضروري أن تتضمن اهداف عملية الاتصال السياسي لخدمة المرشح هدفاً يعني بعرض الشعار السياسي للمرشح والتعبير عنه في الوسائل المختلفة وتلقينه للجماهير وتكرار تقديمه حتى يتم التعلق به وترديده وتذكرة.ومن الشعارات التي ترتبط بالصهيونية وتتكرر في المناسبات العديدة[37].كفاح إسرائيل من أجل العيش - حق إسرائيل في الوجود

وكذلك الشعار السياسي الذي كان يثير العواطف "تحيا ألمانيا" والذي كان يكتب تحت صورة الزعيم هتلر وهو يحمل رأي الصليب المعقوف ومن خلفه جماهير الشعب الألماني تؤازره وتؤيده، كذلك الشعارات الأخرى التي رفعها هتلر وحرض نجوبل وزير الدعاية علي إبرازها وتأكيدها باستمرار مثل:شعب واحد - تاريخ واحد، زعيم واحد[38].

5- التصدي للشائعات:

الشائعة هي الترويج لخبر مختلف لا أساس له من الواقع، أو تعمد المبالغة أو التهويل أو التشويه في سرد خبر فيه جانب من الحقيقة أو إضافة معلومة كاذبة أو مشوهه لخبر معظمه صحيح، أو تفسير خبر صحيح والتعليق عليه بأسلوب مغاير للواقع والحقيقة، وذلك بهدف التأثير النفسي في الرأي العام المحلي أو الإقليمي أو العالمي تحقيقاً لأهداف سياسية أو اقتصادية أو عسكرية على نطاق دولة واحدة أو عدة دول آو النطاق العالمي بأجمعه(39).

وتقوم الشائعات بدور هام في الحياة السياسية، وخاصة أثناء الحملات الانتخابية للمرشحين والأحزاب السياسية، وفي الفترات التي تسبق عملية إجراء الانتخابات مباشرة، فالقول إن كفة هذا الحزب أو هذه القائمة من المرشحين أكثر ترجيحاً في الفوز بالانتخابات تجعل نسبة كبيرة من المشتغلين أو المترددين والمحايدين يصوتون لصالح الحزب أو مرشحي هذه القائمة في الانتخابات، كما إن القول، أن احد زعماء حزب سياسي معين قد استقال من الحزب قد يؤثر في شعبية هذا الحزب ومدى تأييد مرشحيه في الانتخابات(40).

ولذا كان من الضروري أن يخصص المرشح السياسي جزءاً من مضامينه الاتصالية للتعامل مع هذه الشائعات بهدف دحضها والقضاء عليها، فطالما أن الشائعات تنتشر وتزاد في غيبة الإعلام والبيانات الموثوق فيها، فإنه يمكن القضاء علي الشائعات بالمعلومات، لأن تدفق المعلومات والحقائق وتوفيرها مع تكرارها بصفة دائمة ومنتظمة هو السبيل للقضاء علي الشائعات، كما أن الصراحة والوضوح وعدم الغموض إلي جانب تقديم الحقيقة كفيل باستئصال الشائعات، ولذا كان من الضروري أن نقف إلي أهمية هذه العبارة: الحقائق توقف الشائعات كما أن الماء يطفئ النار(41).

وفي النهاية يمكن القول، بأن الاتصال السياسي يعتبر أساس نجاح المجتمعات واستقرارها، اذ أن انعدام الاتصال السياسي والثقافي للمواطنين يهدد بناء المجتمع الديمقراطي، وإن الاستخدام الأمثل لوسائل الإعلام يدعم التوعية السياسية وذلك من خلال تهيئة المناخ الملائم للتوعية السياسية وتأهيل

الجمهور بالشكل الملائم للمشاركة السياسية وفي عملية اتخاذ القرارات والتعبير السياسي .

إن ليبيا اليوم بأمس الحاجة إلى وجود وعي ثقافي وسياسي شامل وواسع، يسعى إلى التعريف بقضاياه الأساسية، ويبين حجم المأساة والظلم الذي وقع على شعبه جراء تعاقب الحكومات السابقة ، لذا فمن الضروري تبني سياسة إعلامية محكمة تختص بتفعيل دور الإعلام لتوعية الجماهير توعية سياسية تسهم في بناء جيل قوي مؤهل لخدمة بلده والدفاع عنه بشتى الوسائل الممكنة .

فالاتصال والتسويق السياسي وظيفة ذات طبيعة توجيهية تعمل على بناء المعرفة وشرح الأفكار والمعلومات المتبادلة التي تستخدم أثناء الحملات الانتخابية والسياسية وتحديدها ، إضافة إلى إنه يقوم بإيجاد تفسيرات بديلة للعمليات الانتخابية قد تساعد على تعديل برامجهم وأنشطتهم السياسية وهيكلهم الحزبي وإعادة صياغة مبادئهم وأهدافهم من خلال إظهار قيادات جديدة للناخبين في الحملات السياسية أو الانتخابية .لذا من الضروري أن يرتبط الاتصال والتسويق السياسي بأهداف وغايات مرسومة ومقصودة عبر قنوات الاتصال المباشر أو غير المباشر لإيصال وسائل محددة وإقناع الناخبين بالبرامج الانتخابية المعدة ، وذلك من خلال المؤتمرات والندوات والاجتماعات والمطويات والدعايات الانتخابية والملصقات وغيرها لشرح القضايا المشكلات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي تواجه المجتمع ومواجهة الشائعات والقضاء عليها بتوفير المعلومات والحقائق بصراحة ووضوح وتكرارها عبر وسائل الاتصال بشكل دائم ومنظم لتعزيز الثقة بينهم وبين الناخبين وإظهار الصورة المسنة في أذهانهم .

وتأسيساً على ما سبق، فإن العلاقات العامة تستطيع أن تقوم بدور مهم في بناء الشخصيات والقيادات السياسية وتطويرها في المجتمع من خلال هذا الاتصال والتسويق السياسي وإظهار الملامح الإيجابية لهم والعمل على اختيار القنوات والبرامج المناسبة والأدوات المؤثرة في جمهور الناخبين واختلاف ثقافتهم ومستوى تعليمهم بهدف إقناعهم وتأييدهم في الحملات الانتخابية والسياسية .

الهوامش:

1- محمد حمدان المصالحة، الاتصال السياسي: مقترب نظري، (عمان: دار وائل للنشر، 2002)، ص .37

2- إيمان نعمة جمعة، تسويق الشخصيات السياسية في الديمقراطيات الغربية، مجلة البحوث الاعلامية، جامعة الأزهر، العدد التاسع: يوليو 1998، ص ص 243ـــ 246.
3- عصام الديم فرج، الاتصال السياسي، (د. ن، د .م، 2004)، ص ص 4- 7.
4- صفوت العالم، وسائل الدعاية الانتخابية في النظم السياسية المختلفة: دراسة حالة للانتخابات في عصر 1984، مرجع سابق، 78.
5- محمد حمدان المصالحة، مرجع سابق، ص 39.
6- Chaffee, S.H., Political communication: Issue and Strategies for Research. Bevevly Hills: sage, 1985,P.15
7- محمد بن سعود البشر، مقدمة في الاتصال السياسي، ط1، (الرياض: مكتبة العبيكان، 1997)، ص ص 16-19.
8- المرجع السابق، ص 22.
9- أعمال المؤتمر الوطني السنوي للجمعية الدولية للاتصال، القاهرة، 2006.
10 - راسم محمد الجمال، خيرت معوض عياد، التسويق السياسي والإعلام: الإصلاح السياسي في مصر، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005)، ص 13.
11- Baines,p,et. al., The Political Marketing Planning process: Improving Image and Massaqe in strategic Target- Areas, Marketing Intelliqence &planning, 2002,pp 6-1.
12- Less- Marshment, J & P. Lilleker, political Markering and Traditional valhes "old Labour" for New Labour Conremporary Politics, 2001,PP.205- 216.
13- Ingram,p.&J. Less- Marshment, The Ana licizqtion of political Marketing: the Blaib out- Markered (Linron Journal of public Affairs) 2002,pp 44-65.
14- Baines,p. et. al,. PR and Marketing are Less Important The policy Development and polirical LeaJers hip Debare Held ar the House of commons on 19th September,2003,Journal of public Affairs, pp. 299-313.
15- دفيد كنزيك وآخرون، التسويق السياسي، ترجمة علي مقلد، ط1، بيروت: منشورات عويدات، 1983، ص 20.
16- عبد السلام ابو محف، محاضرات في هندسة الإعلان، بيروت: الدار الجامعية، 1995، ص 114.
17- راسم محمد الجمال، مرجع سابق، ص ص 125- 126.
18- مصطفي عبد القادر، تسويق السياسة والخدمات، ط1، بيروت: المؤسسة الجامعية، 2002، ص 13.
19 - سمير محمد حسين، الإعلان: المداخل الأساسية، ط2 ، القاهرة، عالم الكتب، 1980، ص 27.

20- كمال المنوفي، مقدمة في علم السياسية: المناهج والنماذج، ط1، القاهرة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 1980، ص 18.
21- محمود يوسف، دراسات في العلاقات العامة المعاصرة، القاهرة: د. ن، 2002، ص26.
22- منى أحمد محمود، تأثير جماعات المصالح علي الإعلام المحلي: دراسة ميدانية علي الصحف المحلية في محافظات القناة 1976- 1985م- رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، 1991، ص 78.
23- فاروق يوسف، مبادئ علم السياسة: دراسة للظاهرة السياسية في حالة الاستقرار والتغير، القاهرة: مكتبة عين شمس، 1986، ص 78.
24- حمدي محمد شعبان، دور العلاقات العامة في تغيير الصورة الذهنية المنطبعة عن قطاع الشرطة في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة: كلية الإعلام،1986م، ص ص 67- 97.
25- أحمد ثابت، الديمقراطية المصرية علي مشارف القرن القادم، ط1، القاهرة: مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر، 1999، ص ص 81- 82.
26- محمود يوسف، مرجع سابق، ص ص 29- 30.
27- محمود يوسف، مرجع سابق، ص 32.
28- علي عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية.
29 - محمود يوسف، مرجع سابق 33- 34.
30- charies S.Steinberg. The Eveation of Consent: public Relations in practice, (New York: Hastion House publishers 1995) p. 125.
31- John Makey and Thomas Sawyer, Speech Communication New: Rn introduction to Rhetorical Influences, (USA: Charles Merrill publishing company, 1983) p. 251.
32- Lawrence w. Nolte, fundamentals of public Relations: professional Guidelines, coceprs and integrations znd. Ed (New York: Pergamum press Inc., 1978) P.254.
33- صفوت العالم، مرجع سابق، ص 34.
34- محمد منير حجاب، الدعاية السياسية وتطبيقاتها قديماً وحديثاً، ط1، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 1998، ص 294.
35- صفوت العالم، الشعارات والرموز الانتخابية: دراسات في الإعلام السياسي، ط1، (القاهرة، د. ن، 1989)، ص 13.
36- صفوت محمد العالم، الاتصال السياسي والدعاية الانتخابية، (القاهرة، دار النهضة العربية، 2005، ص 52.
37- ناظم الطحان، دراسات في الدعاية السياسية، ج3، (دمشق: منشورات وزارة الإعلام، د. ت)، ص ص 106- 107.
38- محمد علي العويني، الإعلام الدولي بين النظرية والتطبيق، (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب)، 1978، ص 16.

39- هالة محمد حسن، تطور السياسات والأساليب الدعائية: دراسة حالة للدعاية الانتخابية في الحرب العالمية الثانية، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 1985)، ص 12.
40- محمود الليدي، أساليبالإعلام الصهيوني، (القاهرة: دار النهضة العربية، د . ت) ص 14.
41- عاطف عدلي العبد، مدخل إلي الاتصال والرأي العام: الأسس والإسهامات العربية، ط3 (القاهرة: دار الفكر العربي، 1999)، ص 123.
42- محمود يوسف، مرجع سابق، ص ص 39- 40.