

المجال الاجتماعي

كتابة البطاقات

البطاقات :

تعبير موجز يعتمد على عبارات معدودة ، لإيصال المعنى المراد بطريقة مختصرة وهي تختلف عن الرسالة ؛ لأن لها عناصر محددة لا تقوم إلا بها ، وتقرب البطاقات من الرسالة إذا أُنطب صاحبها.

ومن أنواعها:

- الدعوة: وتشمل : حضور حفل أو مؤتمر أو ندوة ، كمجلس الآباء ، أو حفل زفاف أو غيرها من المناسبات .
- التهنئة: وتشمل: مناسبات النجاح أو الشفاء من مرض أو الحصول على وظيفة ، أو قدوم مولود وغيرها.
- الاعتذار: ويشمل : الاعتذار عن حضور مناسبة ، أو عن حدوث خطأ وغيرها.
- الشكوى من وضع اجتماعي: كممارسة عادة خاطئة، أو خلق مذموم وغيرها.

ومن نماذج البطاقات :

دعوة لحضور مجلس الآباء:

المكرم ولي أمر الطالب.....
يسر إدارة مدرسة...دعوتكم لحضور مجلس الآباء، والمشاركة به ،
والمنعقد مساء يوم....الموافق :.....
وبحضوركم ومساهماتكم تتحقق الفائدة التي نرجوها لأبنائنا.

إدارة المدرسة

بطاقة تهنئة:

ابني العزيز..... حفظه الله

بلغنا نجاحك وتفوقك فسدعنا بذلك أيما سعادة ننتظر

قدومك ؛ لنحتفل معاً بهذا النجاح الباهر .

والدك

بطاقة تعزية :

بقلب مؤمن بقضاء الله وقدره نتقدم بأحر التعازي وصادق المواساة

لوفاة ساتلين الله عز وجل لأهله وذويه الصبر والسلوان ،

وأن يتغمد الفقيد بواسع رحمته ،وأن يسكنه فسيح جناته .

و إنا لله وإنا إليه راجعون .

الرسائل

الرسائل مجال واقعي يحس به كل إنسان ، واجتماعي لا بد أن يمارسه كل فرد . وفي الرسائل إشعار بوظيفة التعبير في نظر المتعلم ، وتعد كتابة الرسائل والتدريب عليها واحدة من أعظم الأعمال الكتابية المهمة في حياة الإنسان .

وهي من ألوان التعبير الكتابي غالباً ، ولكنها قد تكون رسالة شفوية كما أنها تتردد بين النوع الإبداعي والوظيفي ، فتكون من النوع الأول إذا كانت وجدانية ومن النوع الثاني إذا كانت رسمية .

ومن الرسائل ما هو في شأن فردي ، كرسالة شكر أو تهنئة أو عتاب أو اعتذار ، ومنها ما هو في شأن اجتماعي .

أنواع الرسائل :

1-الرسائل الشخصية : مثل رسائل الدعوات ، والردود ، والرسائل العاطفية ، ورسائل الترحيب ، ورسائل الشكر والاعتذار والتهنئة .

2-الرسائل الإخوانية :-

ج- رسائل العمل : - 1-الرسائل المصلحية . 2- رسائل الالتماس .

3- رسائل الاستعلام . 4- رسائل التوظيف .

تخطيط الرسالة :-

الرسالة أيا كان نوعها؛ تخضع لتنظيم يتجدد وفقاً لخطة معينة، وما يعرض هنا هو بعض الأمور التي تراعى عند تخطيط الرسالة ،ويمكن عرضها على النحو التالي :-

1-الترويس :- ويتضمن عنوان المرسل ، وتاريخ الرسالة ، وعادة ما يأتي الترويس كاملاً في رسائل العمل ، أما في الرسائل الاجتماعية فكثيراً ما يقتصر على التاريخ .

2- التهميش : - التهميش مراعاة ترك مكان خال من الكتابة ناحية اليمين ومكان مساو له على الناحية اليسرى. بحيث تبدو الرسالة وسط الصفحة وليست على أحد الأطراف .

3- الاستهلال : - وهو التحية التي تبدأ بها الرسالة وهي تتنوع بتنوع الموقف . فالرسائل الموجهة إلى أصدقاء مقربين تختلف تحيتها عن تحية رسالة موجهة إلى من هم أكبر سناً أو مكانة ، وكذا تختلف تحية الرسالة الودية عن الرسالة الرسمية .

عناصر الرسالة : تتمثل عناصر الرسالة فيما يلي : -

1- عنوان المرسل والتاريخ ويكتب في أعلى الرسالة وإلى اليمين .

2- من توجه إليه الرسالة ، اسمه ، منصبه في لغة مهذبة .

3- المقدمة وتحمل التحية .

4- الموضوع الذي تدور حوله الرسالة .

5- الخاتمة التي تنتهي بها .

6- التوقيع .

نموذج لرسالة التهنئة :

بسم الله الرحمن الرحيم

صديقي العزيز : أحمد

حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

أخي العزيز أبعث إليك برسالتني هذه سائلا المولى عز وجل أن تصلك رسالتي وأنت بصحة جيدة وأحوالك على ما يرام عزيزي أحمد علمت بحصولك على شهادة الثانوية العامة بتفوق لذلك فأبني أرسل لك هذه الرسالة لأزف لك أجمل التهاني لما حققتة ، وما كان ذلك إلا نتيجة طبيعية لما بذلته من جهد طيلة العام الدراسي المنصرم ، رجيا من الله العلي القدير أن يستمر هذا التفوق خلال المرحلة الجامعية لتحقيق ما تصبو إليه ، ليفرح بك والداك واعلم صديقي العزيز أنني في شوق لرؤيتك طبيبا أو مهندسا ، لتنظم إلى بقية إخوانك من شباب هذا الوطن المعطاء ...

أخوك : حسام

نموذج لرسالة دعوة :

أخي وصديقي :- أسامة

سلمه الله ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

وبعد ..

من ربوع الباحة الجميلة ، هذه المنطقة التي عشقت ترابها ، وتتسمت عليل هوائها ، ونحن على أبواب فصل الصيف الجميل أبعث إليك برسالتي هذه راجيا من الله العلي القدير أن تصلك وأنت ترفل في ثياب العافية .

اعلم يا أخي الكريم أنني في شوق شديد لرؤيتك وذلك بعد نهاية عام دراسي حافل ، وبعد أن من الله علينا جميعا بالنجاح. وكم يسعدني أخي الكريم أن أدعوك لزيارة منطقة الباحة الجميلة لتزداد بوجودك بيننا جمالا ، وذلك لتقضي معنا أياما جميلة نستمتع معا بالهواء العليل، وتعايش معنا ما يقام من أنشطة سياحية خلال هذا الصيف . وأخيرا فأبني أنتظر وصولك بفارغ الصبر ، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

أخوك: فيصل

نموذج لرسالة شكر :

استاذي الفاضل حفظه الله : محمد

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

من ربوع المنطقة الشرقية من بلادنا الحبيبة المملكة العربية السعودية ، وتحديدا من مدينة الظهران العامرة ، أبعث إليك برسالتي هذه سائلا المولى عز وجل أن تكون بصحة جيدة .

أعلم أستاذي الجليل بأنني في شوق لرؤيتك والاستماع إلى توجيهاتك ونصائحك القيمة ، والنهل من معين علمك ، أستاذي العزيز ، إنني أرسل إليك رسالتي هذه اعترافا مني وتقديرا مقرونين بالشكر الجزيل نظير ما قدمته لنا طيلة دراستنا في المرحلة الثانوية ، كما أبلغك بأنني أسير في دراستي الجامعية سيرا حسنا ، واضعا نصب عيني نصائحك الجليلة لنا ... وأخيرا لك مني ومن جميع زملائي الذين التحقوا بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن أطيب التحيات وأحر الأشواق ولك أيضا منا خالص الدعاء بالصحة والعافية .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

ابنك المخلص : أيمن

نموذج لرسالة في الاستعطاف :

بسم الله الرحمن الرحيم

والذي الحبيب حفظه الله ورعاه من كل سوء ومكروه

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

أبي وقرة عيني : لعلك تستغرب كتابتي هذه الرسالة لك وأنا معك في بيت واحد ، فما فعلت ذلك إلا خوفاً وخجلاً من مقابلتك ، بعدما سببت تلك الأضرار في سيارتك .

إنني أعلم أنني قد أخطأت مرتين ، الأولى حينما لم أستأذنك في قيادة السيارة ، والثانية حينما لم أراع قواعد المرور مما أدى إلى وقوع ذلك الحادث . بيد أنني ما فعلت ذلك إلا لمعرفة بحبك الشديد لي ، وشفقتك عليّ من قيادة السيارة ، وبالتالي فإني لو استأذنتك في قيادتها فلن تسمح لي .

أبتاه : أعلم أن قلبك الرحيم لا يحمل الكره والبغض بين جنبيه لأي مسلم ، فكيف بقلدة كبدك ؟ بل إنك علمتني وربيتني على المسارعة إلى رضى الله ، وأنا أعلم أن رضى الله من رضى الوالدين ، وسخطك عليّ يعني سخط الله عليّ ، فلقد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : (رضى الرب في رضى الوالد ، وسخط الرب في سخط الوالد) ، وقد تعجلت في كتابة تلك الرسالة لأنني خشيت أن تتناكب سورة غضب فتدعو عليّ ، وأنا أتذكر قول الرسول صلى الله عليه : (ثلاث دعوات مستجابات لأشك فيهن : دعوة الوالد على ولده ، ودعوة المسافر ، ودعوة المظلوم) .

أبتاه : أي قيمة للحياة بعد دعوة منك عليّ ؟ أبتاه : أي قيمة للحياة وأنت ساخط عليّ ؟ أبتاه : أنت ربيتني وعلمتني قول سيد الرحماء محمد صلى الله عليه وسلم : (كل ابن آدم خطاء ، وخير الخطاين التوابون) .
فهلا أعنتني - كما عودتني - لأعود إليك مستغفراً ربي ، تائباً من ذنبي ، طالباً صفحك يا أبي . نعم يا أبي ، سامحني فلن أعود لمثلها إن شاء الله .
ابنك : النادم .

الشكوى من مشكلات إدارية أو تنظيمية

ما الشكوى ؟

هي ضرب من ضروب الرسائل الإدارية تكتب إلى مسؤول بهدف إيضاح قصور أو خلل في جهاز إداري ، أو عمل تنظيمي ، شريطة تحري الدقة والموضوعية في كل ما يكتب .

متى تكتب الشكوى ؟ ولمن تكتب ؟

الشكوى ناتجة عن خلل ما ؛ لذا لا تكتب إلا حين يظهر ما يدعو إلى كتابتها من نقص .
أما لمن تكتب فهي تكون موجهة إلى مسؤول بيده القدرة - بعد الله - على اتخاذ قرار ، أو إصلاح خلل معين .
طريقة صياغتها :

1) البدء بالبسملة ، وتكون أعلى الصفحة في الوسط .

2) المخاطب ، لقبه الوظيفي ومقر عمله ، حيث ينبغي مخاطبته بالصيغة المناسبة .

3) التحية الافتتاحية ، وتأتي في السطر التالي للمخاطب مباشرة ، تتلوها فاصلة ، ثم كلمة [أما بعد] .

- 4) عرض المشكلة وفحواها بشكل دقيق ومفصل بعيداً عن الإسهاب .
- 5) خاتمة الشكوى وتكون موجزة ، ويظهر فيها المشتكى الأمر الذي يرغب تحقيقه .
- 6) اسم وتوقيع المشتكى ، ويكتبان في الجهة اليسرى بعد الخاتمة .

جوانب ينبغي مراعاتها عند كتابة الشكوى :

- أن يكون هناك خلل يستحق الشكوى .
- تحريّ الدقة والموضوعية في كل ما يكتب ، فالكلمة مسؤوليّة .
- البعد عن الكلام المجلّ المبهم ، وتحديد الأمر الذي كتبت الشكوى من أجله .
- تحديد مطالب المشتكى التي يريد تحقيقها .
- وضوح الهدف من الشكوى ، وأن لا يكون الهدف منها إثارة البلبلة فقط .
- تحديد مطالب المشتكى التي يريد تحقيقها .

نموذج لكتابة الشكوى :

السعادة رئيس بلدية
المحترم
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،
وبعد ؛

فإنه لا يخفى على سعادتك الدور الكبير الذي يقوم به قسم الخدمات لديكم . غير أنّ ما تعرضت له من ملاحظة أثناء إنها إجراءات استخراج رخصة محل جعلني ألجأ إليكم بعد الله ، ولعله من المفيد أن أورد لسعادتكم المعاناة التي تعرضت لها منذ تقدمت بطلبي .

تقدمت إلى قسم الخدمات بتاريخ 10/1/1422هـ طالباً استخراج رخصة محل مواد بناء ، فطلب مني الموظف المختص قائمة طويلة لم يكن لي بد من إحضارها وفي اليوم التالي توجهت إلى ذات الموظف فلم أجده ، وحاولت السؤال عنه فتبين لي أنه في إجازة وعليّ الانتظار حتى يباشر عمله انتظرت ، وعدت إلى القسم بعد شهرين ووجدته فاستقبلني عابساً غير مبدي الرغبة في إنهاء إجراءاتي ، فاستلم أوراقى ووعدني بعد عشرة أيام ، عدت على الموعد وأخبرني أن أنتظر المختص بالكشف على المحل في اليوم التالي . مر اليوم التالي والذي يليه ولم يأت أحد . وعندما استفسرت منه عن ذلك قال لي : إنّ الموظف المختص بمعاينة الموقع رفض المرور إلا بعد عشرة أيام

سعادة الرئيس لقد طال الوقت ومللت الذهاب والإياب من أجل أمر بسيط لا يحتاج هذا الروتين الممل ، وكل ما أرجوه أن تتكرم بتوجيه العاملين لديكم إلى سرعة إنهاء طلبي . والله يراكم

الاسم:
التوقيع :

الطلب

ماهيته : هو أحد أنواع التعبير الوظيفي ، يكتب إلى مسؤول في قطاع حكومي ، أو خاص ؛ لغرض معين ، كطلب وظيفة أو استفسار ، أو تعامل تجاري أو صناعي أو ما أشبه ذلك . وكلما زاد الاهتمام والإبداع في كتابة الطلب شكلاً ومضموناً زادت أهميته ، وتوقفت عليه القرارات المتخذة . فهو — ولا شك — يعكس شخصية الكاتب، ومدى مقدرة على التعامل والتعبير عن فكره الخاص .

وللطلب أسس وأصول يجب على الكاتب مراعاتها ووضعها نصب عينيه عند كتابته، ومنها :

- 1- جودة التعبير ودقته .
- 2- سلامة الكتابة من الأخطاء اللغوية والإملائية .
- 3- سلاسة الأسلوب والبعد عن التكلف والتصنع .
- 4- وضوح الهدف المراد الوصول إليه ، والتخلي بالصدق والموضوعية .
- 5- الإشارة إلى ما يتم إرفاقه مع الطلب من وثائق وشهادات ، قد تخدم صاحب الطلب (إن دعت الحاجة) .
- 6- البعد عن الإلحاح وفرض الرأي .
- 7- يراعى اشتغال الطلب على عناصره الرئيسية ، ووضعها في المكان المناسب على النحو التالي :

- **البسمة** : وتكتب كاملة متوسطة في أعلى الصفحة .
- **التاريخ** : ويكتب في الزاوية اليمنى أو اليسرى في أعلى الصفحة .
- **المخاطب لقبه الوظيفي ومقر عمله** : ويكتب في بداية السطر بعد ترك مسافة مناسبة بينه وبين ما قبله، مع مراعاة الصيغة المناسبة للمخاطب مثل : معالي ، سعادة ، فضيلة ، المكرم شريطة التزام نفس الصيغة في الطلب كاملاً ، فلا نخاطب من نقدم له الطلب بمعالي في موضع من الطلب ، وبسعادة في موضع آخر .
- **التحية الافتتاحية** : وتأتي في السطر التالي للمخاطب مباشرة ، تتلوها فاصلة ، ثم كلمة (أما بعد).
- **موضوع الطلب** ويأتي بعد التحية مباشرة ، وفيه يتم عرض الموضوع بصورة موجزة واضحة تخلو من الحشو والإطالة .
- **الخاتمة** : تأتي بعد عرض الموضوع وتتسم بالإيجاز .
- **الاسم والتوقيع** : ويأتيان في الجهة اليسرى للسطر الذي يلي الخاتمة مباشرة .
- **عنوان مقدم الطلب** ، ويكون مقابلاً للتوقيع في الجهة اليمنى ؛ بهدف سهولة الوصول إلى مقدم الطلب .

نموذج للطلب :

بسم الله الرحمن الرحيم

التاريخ : 24/5/1422هـ

وقفه الله

سعادة مدير عام التعليم بمنطقة مكة المكرمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،

أما بعد :

أفيد سعادتكم أنني أحد أبناء هذا الوطن المعطاء ، وحاصل على شهادة الثانوية العامة ، ولديّ دورة في الحاسب الآلي . وأرغب أن أكون ممن نالوا شرف خدمة الوطن من خلال العمل في إدارتكم وستجدون برفقة هذا الطلب صوراً من المؤهلات التي أحملها .

داعياً الله أن يوفقني وإياكم لخدمة دينه ، والله يحفظكم ويرعاكم .

العنوان : جدة – حي الجامعة

ص.ب (316)

مقدم الطلب / فهد بن محمد الغانم

التقارير والمحاضر

أولاً : التقرير : في اللغة يعني السكنينة ، ومن معنى الإفراغ قر الكلام بمعنى فرغه وصبه في أذن السامع ... وتقول : أقررت الكلام لفلان بمعنى بينته . أما تعريفه اصطلاحاً فله عدة تعريفات نذكر منها :

- هو (ضرب من ضروب الكتابة الوظيفية يتضمن قدرأ من الحقائق والمعلومات حول موضوع معين ، أو شخص معين ، أو حالة معينة ، بناءً على طلب محدد ، أو غرض مقصود) . ويعرف بأنه : (كتابة موضوعية توثق ما يحدث من برامج وفعاليات ، وتوضح الجهود التي بذلت لتنفيذ برنامج ما وخطته وكيفية تنفيذه .
- يجب أن توافر المعلومات والحقائق وجمعها بطريقة علمية شئ أساس في كتابة التقارير بشكل مفصل ، أو مجمل) .

مجالات التقرير :

يغطي التقرير جميع مناحي الحياة المختلفة فهو – كما ذكر سابقاً – إما أن يتحدث عن موضوع علمي ، أو إداري ، أو تاريخي ، أو اجتماعي أو اقتصادي ، وربما تناول وصفاً لحالة معينة كأن تكون حالة مرضية لمريض ، أو حالة قانونية ، أو ظاهرة علمية فلسفية ، أو حالة موظف ، أو عالم أو مسؤول .

أنواع التقارير من حيث طبيعتها :

أولاً : تقرير عن عمل قائم؛ ونمثل له بكتابة تقرير عن تجربة علمية أجريت أو تحت الإجراء ، أو تقرير عن كفاءة موظف يقوم بعمل معين ، أو تقرير عن سير العمل في مرفق ما .
ثانياً : تقرير عن عمل مقترح؛ ونمثل له بكتابة تقرير عن اختيار موقع لإنشاء مدرسة أو مصنع ، أو تقرير عن إمكانية شق طريق ، أو تقرير حول موظف مرشح لتولي منصب أعلى .
● وهناك تقسيم آخر للتقارير من حيث عدد القائمين بها ، على النحو التالي :
أولاً : تقارير فردية يقدمها فرد واحد .
ثانياً : تقارير جماعية يقدمها ويعدها مجموعة من الأفراد .

وعلى الرغم من تعدد أنواع التقارير إلا أن خطوات كتابة التقرير لا تختلف باختلاف الأنواع ، وتأتي هذه الخطوات على النحو التالي :

- 1-الإلمام بما يطلب لكتابة التقرير . ما المطلوب منه ؟ أيكون التقرير مفصلاً أم مجملاً ؟
- 2-الالتزام بالموضوعية والدقة ، وعدم إدخال الجوانب الشخصية في كتابة التقرير (كالصداقة والبغض ، والمصالح المشتركة) . ومتى ما التزم كاتب التقرير بذلك فسوف يلقي التقرير نجاحاً كبيراً بعون الله .
- 3-جمع المعلومات والحقائق ذات الصلة بالموضوع وتوثيقها ، وهذه قد تكون موجودة لدى الكاتب ويديق جمعها وتدوينها . وإن كانت غير موجودة لدى الكاتب فيجب البحث عنها في مصادر مختلفة .
- 4-وضع إطار محدد للتقرير مفصلاً كان أم مجملاً (المقدمة، صلب الموضوع ، الخاتمة) . ويجب مراعاة هذا الإطار ؛ حتى لا يعرض كاتب التقرير استنتاجات معينة قبل عرض المعلومات التي تبرر استنتاجاته .
- 5-ولعلنا بحاجة هنا إلى التذكير بأن الخاتمة قد تشمل على رأي الكاتب حيال ما طلب منه ، أو كتابة توصياته إن طلبت منه .

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج لكتابة التقرير :

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين ، وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

ففي يوم الأربعاء 22/7/1421هـ استهل الصف الثالث المتوسط نشاطه هذا العام برحلة إلى مكة المكرمة ، وقد استغرقت الرحلة ثلاثة أيام ، وشارك فيها خمسة عشر طالباً ، وأشرف عليها معلمون من المدرسة وهم :

- 1-
- 2-
- 3-
- 4-

وكان برنامج الرحلة على النحو التالي : (يكتب البرنامج مرتباً بالزمن وطريقة تنفيذه) .
وقد واجهت الرحلة بعض الصعوبات (تذكر الصعوبات إن وجدت ، وكيف تم التعامل معها) .
ويمكن لكاتب التقرير أن يطرح بعض المقترحات التي يراها مناسبة؛ لإدراجها ضمن البرامج المستقبلية إن وجدت .

معد التقرير :

التوقيع :

ثانياً : المحضر :

يعرف المحضر بأنه : تلخيص وتدوين لأبرز النقاط الرئيسية التي دارت في اجتماع أو حادثة أو ما أشبهها ، بحيث تسجل فيه القرارات والتوصيات التي اتخذت وتمّ التوصل إليها .
وللمحضر أهمية بالغة؛ كونه يعدّ توثيقاً لنقاط مهمة يتم الرجوع إليه وقت الحاجة .
وتختلف المحاضر باختلاف المحتوى فمنها ما يكتب عن اجتماع لرئيس بمؤسسه ، ومنها ما يكتب حول حالة أو حادثة معينة . ومن المهم أن تسند كتابة المحضر في حالة الاجتماع إلى شخص مختص في اللغة – إن أمكن – تحاشياً للوقوع في الأخطاء اللغوية والإملائية .

صياغته:

- 1- يكتب في أعلى الصفحة عنوان الاجتماع وتاريخه ومكان انعقاده .

- 2- يذكر موعد الاجتماع بالساعة ، ودوافع انعقاده وأسماء الحاضرين والمعتذرين .
- 3- يتم تلخيص مناقشة جدول الأعمال .
- 4- تكتب القرارات والتوصيات ، والمسوغات التي دعت لاتخاذها .
- 5 - يختتم المحضر بخاتمة محددة بالساعة ، ثم حمد الله والثناء عليه .
- 6- تدون توقيعات الحضور ، مع ملاحظة أن يكون اسم رئيس الاجتماع آخر الأسماء .

نموذج لكتابة المحاضر :

محضر الاجتماع الثاني لجماعة الإذاعة في المدرسة

اليوم الأحد 10/8/1421هـ

المكان : غرفة الإذاعة بالمدرسة .

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على رسول الله وبعد :

إنه في تمام الساعة العاشرة صباحاً ، وبطلب من المشرف على جماعة الإذاعة الأستاذ / عقد اجتماع للجماعة ترأسه الأستاذ / وحضره كل من 1/ 2/ 3/

4/ وقد استهل الرئيس الاجتماع بحمد الله والصلاة على الرسول ، ثم شكر الحاضرين، وبعد ذلك بدئ

الاجتماع بمناقشة النقاط المدرجة في جدول الأعمال وهي :

[يكتب وصف للنقاط التي نوقشت في الاجتماع] لذا قرر المجتمعون ما يلي :

1.....

2.....

3.....

4.....

وبمناقشة النقطة الأخيرة في جدول الأعمال كانت الساعة تقترب من الحادية عشرة ، عندها أعلن الرئيس نهاية الاجتماع ، والحمد لله رب العالمين ..

توقيعات الحاضرين

الاستبانة

المفهوم :

أداة لقياس الجوانب غير المعرفية في الفرد ، مثل: الميل والاتجاهات والسمات ، وهي من الأدوات الأساس التي يعتمد عليها في تحديد حاجات الناس ، وقد ترجمت عن الإنجليزية من : (questionnaire) . إلى عدة مصطلحات ، منها: (استفتاء) و(استقصاء) و(استبيان) .

يقول الغساف : (هي تلك الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة ، أو العبارات المكتوبة مزودة بالأراء المحتملة ، أو بفرغ للإجابة ، يطلب من المجيب عليها - مثلاً- الإشارة إلى ما يراه ينطبق عليها منها، أو ما يعتقد أنه الإجابة الصحيحة .

وهي — لاشك — ليست سهلة في بنائها ، وإنما تحتاج إلى دقة وجهد من الباحث ، ذلك أن دقة نتائج البحث وموضوعيته تتوقف على صحة مدلول الأداة المستخدمة وصدقها .

خطوات تصميم الاستبانة :

أولاً : ينبغي للمصمم أن يجيب على الأسئلة الآتية إجابة مكتوبة :

- 1- ما المجالات التي يجب أن تشتمل عليها الاستبانة وهي الجوانب التي تتكون منها مشكلة البحث ؟ .
 - 2- ما المعلومات المطلوبة لكل مجال ؟ .
- ويعد الإجابة عن هذين السؤالين تترجم أسئلة البحث إلى أهداف يمكن قياس مدى تحققها بواسطة عدد من الأسئلة ، أو المواقف ، وهذه الأسئلة أو المواقف هي بنود الاستبانة .
- ثانياً : مصادر الأهداف ، وما يحققها من مواقف وأسئلة ، يتطلب تصميم الاستبانة أن يترجم كل سؤال إلى عدة أهداف وكل هدف إلى عدة مواقف ، ولكي يحصل الباحث على هذه الأهداف والأسئلة والمواقف؛ فإنه يتوجب عليه:
- 1- أن يراجع الدراسات السابقة .
 - 2- أن يراجع الكتب ذات الارتباط بموضوع البحث .
 - 3- أن يراجع الاستبانات السابقة التي تناولت مجال البحث .
 - 4- وأن يستفيد من خبرته العلمية والعملية .
 - 5- وأن يستشير ذوي الاهتمام بالبحوث العلمية .
- ضوابط كتابة الأسئلة ، أو العناصر :
- 6- تجنب الصياغة التي تؤثر على المجيب؛ وذلك حتى لايرفض الإجابة ، أو يعتمد الإجابة الخاطئة .
 - 7- أن يجيب صانع السؤال عن سبب وضعه له .
 - 8- الوضوح والدقة في الصياغة ، وتجنب الكلمات التي لا يتفق على مدلولها الباحث والمجيب .
 - 9- كلما كان السؤال قصيراً كلما كان أدهى للإجابة عليه .
 - 10- تجنب صياغة الأسئلة بالنفي ، لأنها — غالباً — على النقيض .
 - 11- تجنب الأسئلة التي تحتوي على فكرتين .
 - 12- أن تكون الأسئلة محددة بحيث يمكن للمجيب معرفة المطلوب تماماً .
 - 13- ألا تكون الأسئلة قابلة للتأويل .

أمور متعلقة بالاستبانة :

هناك بعض الموصفات والأمور تتعلق ببناء الاستبانة منها :

- 1- شكل الاستبانة ، فيجب أن تكون ذات شكل جذاب ومطبوعة ، ولها غلاف ، ومنظمة .
- 2- تدرج الأسئلة من السهل إلى الصعب ، ومن الممتع إلى غير الممتع .
- 3- وضوح كيفية الإجابة ، وذلك بتزويد المجيب بمعلومات واضحة عن كيفية الإجابة مكتوبة بصيغة مفهومة .
- 4- أن تصحب الاستبانة رسالة موجهة من الباحث ، يوضح فيها المشكلة التي يدرسها ، والهدف من بحثه ، ومدى أهمية مشاركة المجيب في تحقيق الهدف ، ويكون فيها مختصراً ، ومطمئناً للمجيب بسرية إجابته ، ويحثه بسرعة تسليم الاستبانة .

اختبار الاستبانة :

ويعني ذلك التأكد من أنها أصبحت أداة مناسبة للبحث من حيث صحة المدلول والمحتوى، ومدى صدقها وثباتها، ولكي يتم ذلك فإن الاستبانة تعرض على من لهم الخبرة العلمية والعملية في مجال البحث العلمي، وتسمى (لجنة التحكيم) بحيث يكونون أكثر من شخص ، ويستفاد من آرائهم في الاستبانة

تحليل البيانات

تطورت العلوم الاجتماعية في السنوات الأخيرة ، وأصبحت تتناول المشكلات التي تواجهها بأسلوب علمي من خلال خطوات البحث العلمي، ويتم ذلك من خلال توضيح ماهية المشكلة ، وكيف تمت دراستها في السابق ، ثم تحديد الأسلوب والطريقة التي تتم دراسة المشكلة من خلالها ، ثم يجمع المعلومات لتحليلها والخروج منها بنتائج ، وهذا ما سنتحدث عنه وهو : **كيفية تحليل البيانات .**

البيانات :

أشكال معينة تحمل معلومات تهتم الباحث حول مشكلة ما ، وهذه الأشكال :

- استبانات .
- استمارات مقابلة .
- جداول ملاحظة .
- وثائق وسجلات .

تحليل البيانات : هي عملية استخراج الأدلة والمؤشرات العلمية الكمية والكيفية من البيانات والمعلومات المتوفرة لدى الباحث والتي تجيب على الأسئلة التي طرحها في بحثه.

مراحل تحليل البيانات :

كي يمكننا تحليل البيانات لابد من المرور بثلاث مراحل هي :

1. تهيئة المعلومات للتحليل :

وتتم تهيئة المعلومات للتحليل من خلال الخطوات الآتية :

- أ – مراجعة المعلومات : من خلال النظر في البيانات المتوفرة ، فإن كانت استبانات تتم مراجعة بنودها ، وكذلك طريقة الإجابة عليها ؛ لاستبعاد ما يحمل تناقضا أو عدم جدية ، أما إن كانت البيانات على شكل وثائق وسجلات فتتم مراجعتها من خلال التأكد من المعلومات التي تحملها ومدى صحتها، وكذلك التأكد من صحة الوثيقة نفسها وصحة من نسبت إليه .
- ب – تبويب المعلومات : حسب نوعها وتصنيفها ليسهل العمل عليها.
- ج – تفرغ المعلومات في جداول ملائمة .

2- تحليل البيانات :

ويتم ذلك من خلال أسلوبين :

التحليل الكيفي :

من خلال التركيز في معالجة التجارب والأحداث على ما يدركه الباحث منها ويفهمه ولمح العلاقات التي يمكن ملاحظتها ملاحظة عقلية. وهذا الأسلوب يرتبط ارتباطاً مباشراً بنوع المشكلة المدروسة وما جمع حولها من معلومات .

مثال: المرأة الخليجية تعمل غالبا في مجالي الطب والتعليم ، ولا تلزم نظاما بنوع معين من الأعمال، إذا بالنتيجة فإن المرأة الخليجية عامة تنجح إلى الأعمال التي تناسب طبيعتها .

التحليل الكمي :

يعنى بمعالجة المعلومات معالجة رقمية من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية الوصفية والاستنتاجية وذلك من خلال ثلاث مراحل :

- تنظيم المعلومات وعرضها: من خلال صف المعلومات تصاعديا أو تنازليا أو باستخدام الجداول التكرارية أو التمثيل البياني.
- وصف المعلومات : وتبيان مدى ترابطها وتشتتها وذلك باستخدام المقاييس الإحصائية المعروفة : مقاييس النزعة المركزية ، مقاييس التشتت ، مقاييس العلاقة.
- تحليل المعلومات : وفيها يختبر الباحث ما وضعه من فروض لمشكلته، من خلال براهين إحصائية .

3. تفسير المعلومات :

وفيها يتم الكشف عن إجابة أسئلة البحث ، أو يوضح قبول فروضه ، أو عدم قبولها بأسلوب يتمكن القارئ من فهمه متضمنا الآتي :

- تأليف وجمع المعلومات .
- المقارنة بين الحقائق .
- لمح العلاقات التي تربطها بعضها ببعض .