



جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل
IMAM ABDULRAHMAN BIN FAISAL UNIVERSITY

مجلة جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل للعلوم الإنسانية والتربوية

Journal of Imam Abdulrahman Bin Faisal University
for Humanities and Educational Sciences

Peer-reviewed Journal دورية علمية محكمة

 IAUHES

المجلد 2 | العدد 1 | يناير - أبريل | 2024
Volume 2 | Issue 1 | Jan - Apr 2024

ISSN 1658-970X
EISSN 1658-9785

فهرس المحتويات

- 1 أثر مقاييس أداء أنشطة الاتصال التسويقي في تحقيق الأهداف التنظيمية:
دراسة مسحية على مديري البنوك بالرياض
ماجد العبدالكريم، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
- 16 أثر اختلاف تصميم مشاهد الفيديو ثنائية وثلاثية الأبعاد على تعلم المواطنة الرقمية
بمرحلة الطفولة
ميمونة محمد عبد التواب، جامعة أم القرى
- 29 برامج القانون في الجامعات السعودية: الحاجة الشرعية والضمانات المرجعية
أحمد الزين أحمد عيسى، جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل
- 41 الممارسات الملائمة للمعلمات لتحقيق جودة مخرجات التعلم لبرامج الطفولة المبكرة:
أنموذج مقترح
زيتون عبود إسماعيل، جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل
- 52 صياغة الخطابات الإدارية الحكومية: دراسة تحليلية للأسلوب والمضمون
حازم فهد السند، جامعة الملك سعود
- 62 رعاية المُحتاجين في العصر الأموي خلال الفترة (41-132هـ/661-749م)
الجوهره راشد الخالدي، جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل



صيغة الخطابات الإدارية الحكومية: دراسة تحليلية للأسلوب والمضمون Writing Administrative and Official Dispatches: An Analytical Study of Content and Form

النشر: 2024.1.1

القبول: 2023.12.21

الاستلام: 2023.9.13

Hazem Fahad Alsanad

Assistant Professor, Arabic Language and Literature Department,
College of Humanities and Social Sciences, King Saud University

<https://orcid.org/0000-0002-6182-9723>

حازم فهد السندي

أستاذ مساعد، قسم اللغة العربية وآدابها، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،
جامعة الملك سعود

الاستشهاد: السندي، حازم. (2024). صياغة الخطابات الإدارية الحكومية: دراسة تحليلية للأسلوب والمضمون. مجلة جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل للعلوم الإنسانية والتربوية، 2(1)، 52-61.

الملخص

يقوم هذا البحث على تتبع نماذج من الخطابات/ المراسلات الصادرة عن عدد من الوزارات السعودية، للنظر في أبرز خصائص هذا النوع من الكتابة (genre)، وكيفية توزيع النص فيها، ومدى التشابه والتباين في صياغتها، والكيفيات التي يعرض فيها الطلب، وأبرز الملحوظات اللغوية فيها، وترتيباتها المنطقية، ويقارنها بما هو معتمد في مراجع عربية وأجنبية. وقد اتخذ البحث المنهج الاستقرائي والوصفي، لينتهي إلى وجود خصائص عالمية مشتركة (Universals) للخطابات، وخصائص تتميز بها كل ثقافة على حدة (على مستوى اللغة والبلد)، وأخرى تتميز بها كل وزارة من الوزارات (على مستوى البلد نفسه). وخلص البحث إلى أن الأساليب التي تصاغ بها الخطابات مرنة، ومتنوعة، وأن سبب ذلك عائد إلى عدم وجود نماذج معتمدة لصياغة الخطابات، وتباين توجهات الجهات المصدرة للخطابات وأغراضهم، وطبيعة علاقتهم بالجهة المرسل إليها؛ ومن أبرز النتائج التي توصل إليها البحث: عدم اطراد بعض سمات الخطابات بين الوزارات، وعدم اطراد بعضها في الوزارة الواحدة على مستوي الشكل المضمون، وأن أبرز مواطن الاختلاف في الشكل، كان في تصنيف الخطابات وتذييلها، وفي نوع الخط، وحجمه، وعلامات الترقيم، أما من ناحية المضمون، فإن أبرز مواطن الاختلاف، كان في استعمال عنوان للخطاب، وفي اختيار عبارة الدعاء للمرسل إليه، وفي تحية الختام وجملته، أما أبرز أوجه الاتفاق، فقد كان في وجود التحية، وفي ألفاظ ربط الخطاب بشيء سابق، وفي ابتدائه، وفي وجود العناصر الرئيسية للخطاب، دون الاتفاق على ألفاظ يعينها. كما يلحظ في النصوص المدروسة كثرة الأخطاء النحوية والإملائية.

الكلمات المفتاحية: خطابات إدارية، صياغة مراسلات، محررات، مخاطبات رسمية، كتابة وظيفية

ABSTRACT

This study tracks examples of letters/correspondences issued by several Saudi ministries to examine the prominent characteristics of this genre of writing, the distribution of text within them, the degree of similarity and difference in their formulation, the manners in which requests are presented, significant linguistic observations, and their logical arrangements, comparing them to standards found in both Arab and foreign references. Adopting an inductive and descriptive methodology, the research concludes that despite the existence of universal characteristics common to letters, there are distinctive features that each culture possesses (at the language and country level), as well as unique traits inherent to each ministry (within the same country). The study finds that the styles used in letter drafting are flexible and varied, attributed to the absence of standardized models for letter formulation, divergent orientations of the issuing entities and their purposes, and the nature of their relationship with the recipient entity. Among the most significant findings are the inconsistencies in certain characteristics of letters among ministries and even within the same ministry, both at the level of form and content. Notably, differences in form include the categorization of letters, their headings and footers, font type and size, and punctuation marks. Regarding content, the primary areas of difference lie in the use of a title for the letter, the choice of supplication for the recipient, and in the closing salutation and its sentence. However, areas of agreement include the presence of a greeting, phrases linking the letter to something preceding it or initiating it, and the presence of the main elements of the letter, without consensus on specific words. The texts studied also frequently exhibit grammatical and spelling errors.

Keywords: Official letters, governmental correspondence, style, letter drafting, official writing



للنسخة الإلكترونية

مجلة جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل للعلوم الإنسانية والتربوية، المجلد 2، العدد 1، 2024 ©

1. المقدمة

تحظى الكتابة الإدارية، وبخاصة المراسلات/المخاطبات الصادرة عن مختلف الجهات الحكومية والخاصة، بأهمية كبيرة؛ إذ تُمَثَّلُ تفاعلاً بين طرفين تنتج عنه آثار قانونية وإدارية مهمة. وانبثقت عن تلك الأهمية جهود كبيرة لتطوير هذا الجنس الكتابي، والعمل على تحسينه، حتى ظهرت له أعراف وقواعد أخذت في التوسع والانتشار. ويلحظ أن مستوى هذا الجنس الكتابي تحول إلى مستوى من الرسوخ ملحوظ. ويأتي هذا البحث إسهاماً في هذا السياق، وإضافة ترصد أبرز ملامح الكتابة الإدارية (المخاطبات)، وتقارنها بما شابهها في دول وجهات أخرى. يقوم هذا البحث على تتبع نماذج للمخاطبات/ المراسلات من عدد من الوزارات السعودية، للنظر في أبرز خصائص هذا النوع من الكتابة، وكيفية توزيع النص فيها، ومدى التشابه والتباين في صياغتها، والكيفيات التي يعرض فيها الطلب، التي يقدم لها، ومقارنة ذلك بنماذج عربية وعالمية أخرى، لجهات حكومية ورسمية متنوعة.

2. أهمية البحث

تأتي أهمية موضوع البحث من أنه يدرس جنباً كتابياً مهماً، وشديد التعلق بالإدارة وصناعة القرار وبالإنسان نفسه في تواصله لتحقيق طلباته واحتياجاته وغيرها؛ وكثيراً ما يتغير الواقع بناء على مخاطبة/ مراسلة ينتج عنها قرار أو تشريع. ومن هنا تبرز أهمية جودة الصياغة لهذه المخاطبات أو المراسلات؛ فكلما كانت الصياغة سليمة وواضحة وموافقة للأعراف المعتادة كانت أقدر على إيصال المضمون إلى الطرف الآخر. وإذ نظرنا إلى العدد الضخم من المراسلات الذي بلغ في عام 2017 ما يقارب 11,182,237 رسالة، عن طريق البريد، عدا المراسلات الرسمية المتبادلة عن طريق مراسلي الأجهزة الحكومية (مؤسسة البريد السعودي، 2017)، فإننا نجد نموّاً مطرداً لها في السنوات الأخيرة، وهو عدد يشير إلى أن هناك كمّاً هائلاً من المعلومات والطلبات التي إن لم تفهم بالشكل الصحيح، ستؤدي إلى خلل كبير في السيورة الإدارية لأي جهة؛ كما أن عملية الاتصال - بشكل عام - تستغرق وقتاً طويلاً من عمل المديرين، قد يبلغ 75% من مجمل الوقت الذي يقضونه في أعمالهم (هابنز، 2019).

3. أسئلة البحث

- ما أبرز الخصائص الشكلية للمكاتبات/المخاطبات؟
- ما أبرز الخصائص اللغوية للمكاتبات/المخاطبات؟
- هل هذه الخصائص محلية أو عالمية؟

4. أهداف البحث

- التعرف إلى أبرز الخصائص الشكلية للمكاتبات/المخاطبات.
- التعرف إلى أبرز الخصائص اللغوية للمكاتبات/المخاطبات.
- التعرف إلى مدى التوافق على هذه الخصائص إقليمياً ودولياً.

5. منهجية البحث

يتبع البحث منهجية الاستنباط والوصف، من خلال جمع عدد من النماذج للمخاطبات الرسمية من جهات حكومية مختلفة، وتحليلها، للنظر في أبرز الخصائص الصياغية والشكلية واللغوية، وأوجه التشابه والاختلاف بينها. والبحث، إذ يتبع ذلك، لا يكتفي بالنماذج المدروسة في التحليل، بل يستفيد من مراجع عربية من دول أخرى، ومن مراجع الكتابة الرسمية باللغة الإنجليزية (دون تناول نماذج بعينها أو تحليلها)، وللمقارنة، ورصد مدى العالمية في هذه الخصائص.

6. النماذج

أقصد بالنماذج في هذا البحث مجموعة من المخاطبات الرسمية لوزارات حكومية مختلفة، سيستعرض فيها أهم عناصرها الشكلية والموضوعية، دون الإشارة إلى مضمونها، ويبلغ عددها (03) نموذجًا لعشرين وزارة، وهي موجهة إلى جهات عليا.

7. الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات ذات العلاقة بالمراسلات وصياغتها وأدبياتها، يمكن تصنيفها إلى صنفين: مضمنة في فصول في كتاب، وهذه في الأغلب تكون في كتب تعليم الكتابة الإدارية، وهي كثيرة في العربية والإنجليزية، ومن أمثلتها ما تصدره بعض الجهات من أدلة للكتابة، ومن ذلك كتاب (دليل الكتابة الإدارية) الصادر عن مركز الملك عبدالله الدولي لخدمة اللغة العربية، وهو مرجع شامل للكتابة الإدارية. عرض للعديد من القضايا المتعلقة بالكتابة الإدارية، من نواحٍ مختلفة، كاللغة، والشكل، والمضمون؛ وكذلك (دليل الأسلوب في الجهات الحكومية بالولايات المتحدة) الذي عالج الكثير من القضايا اللغوية والأسلوبية ووضع لها ضوابط، على الجهات الحكومية الأمريكية الالتزام بها، وهي كثيرة تشمل جوانب لغوية مثل استعمال الأسماء والأفعال، ومنها تصميمية لشكل المستند، ومنها إملائية، وينتمي إلى هذا الصنف أغلب كتب تعليم التحرير العربي أو الكتابة الوظيفية الموجهة للموظفين وطلاب الجامعات. الصنف الثاني أعمال متخصصة، تعالج المراسلات بعينها، وتأتي كتباً (وقد تكون كتيبات)، أو أبحاثاً مستقلة. ومنها أدلة مؤسسية تعطي مقترحات للكتابة في داخل المؤسسة، وهي مناسبة لبيئتها، وتساعد موظفيها في تحرير خطاباتهم بالصورة المأمولة؛ ومن أمثلتها، دليل التحرير العربي أرامكو السعودية 2019، ودليل المراسلات الكتابية بوزارة المالية السعودية، ودليل التحرير العربي بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان... إلخ. ومن أمثلتها في اللغة الإنجليزية (دليل المراسلات في الأمم المتحدة) الذي اشتمل على الأساليب المعتمدة في كتابة المخاطبات والمراسلات داخل الأمم المتحدة وخارجها، وقدم عدداً من المقترحات اللغوية والأسلوبية، وهناك الكثير من المؤلفات في مختلف الجهات الحكومية الأمريكية بهذا الخصوص. على أن هناك مراجع تضع نماذج للمراسلات، مثل: الدليل الوظيفي للوثائق والمراسلات الإدارية (من منشورات

يدخل ضمن الكتابة الإدارية في السابق ما يعرف بالكتابات الديوانية، التي كان لها أسلوب مميز، فقد كانت طويلة، وذات استهلال بارع، وكثيرة الاستشهاد بالقرآن الكريم، والأحاديث النبوية، والأبيات الشعرية، وتتوسل أساليب البيان والبديع. (من أمثلة هذا النوع من الكتابات الكلاسيكية الديوانية ما دونه عبد الحميد الكاتب في رسائله، والقلقشندي في صبح الأعشى في كتابة الإنشاء، وابن خلف الكاتب في مواد البيان)، إلا أن كثيرًا من هذه الخصائص انتفت في الكتابة الإدارية (الديوانية) الحديثة. (صبيح وآخرون، 2001)، وهذا، بطبيعة الحال، تغيُّر نتج عن التطور في أساليب الكتابة، ولا سيما مع التوجه نحو العلمية، والتمايز الكبير بين الأسلوب الإبداعي والعلمي، مما هو ملحوظ في الأدبيات والممارسات الغربية. كما يمكن وصف أسلوب الكتابة الإدارية بأنه سهل ومألوف، ويرتقي قليلًا عن مستوى لغة الصحف والمجلات (سرباح وبن عتو، 2022). كما يمكن القول إن أسلوب المراسلات الرسمية أثر إجمالًا في اللغة ومعاييرها، وبخاصة في اللغتين الإنجليزية والألمانية في القرن الخامس عشر الميلادي. وهذا ينطبق -في رأيي- على اللغة العربية كذلك، ضمن عدد من عوامل التأثير التي خلّفت آثارها العميقة في اللغة (المفصلة) المستعملة في هذا العصر، وقد أتى ذلك التأثير نتيجة لشيوع اللغة الإعلامية، ولأساليب الترجمة التي نقلت معها خصائص اللغة المترجم عنها إلى اللغة العربية.

• **الجوانب الشكلية للمستند:** قبل البدء في كتابة الرسالة، ثمة عنصر مهم، لا بد من العناية به أولًا، وهو الورق الذي تطبع عليه الرسالة نفسها، ويلزم فيه أن يكون ملائمًا، يُراعى في اختياره اللون والنوع والمقاس، وأهمية الجهة المرسل إليها ومكانتها. وأفضل الورق -حسب بعض المصادر- ذلك الذي لا يبلى بسرعة، فيكون مقوى ومحتويًا على شيء من الخرق: كما يفضل أن يكون مصقولًا متينًا يتحمل عمليات الحفظ والتداول؛ ومن ناحية اللون يُفضّل أن يكون فاتحًا (حسب الله، 1984). ومما له صلة باللون أيضًا، يُفضّل اللون الأبيض كونه أوضح في التصوير، ولا يتبدل لونه بمرور الزمن، وهو أقل تكلفة (فهومي، 1987). وهناك من يفضل اللون الكريمي (Cream) للكتابات الرسمية، وأن تكون الكتابة على وجه واحد فقط. وأعتقد أن هذا بات أمرًا له أعرافه القارّة تبعًا للجهة المصدرة له، وبخاصة مع تطور تقنيات الطباعة وصناعة الورق، ويلحظ أن الجهات بمختلف تصنيفاتها تعتنى بذلك، فتخصص للمراسلات نوعًا محددًا من الأوراق، يسمى عرقًا بالورق (الرسمي). وهذا الجانب الشكلي مهم في إضفاء صيغة احترافية على الجهة المرسل للخطاب، وتعطي دلالة على عناية المرسل بمشاعر المتلقي (هابنز، 2019). كذلك لا بد من مراعاة تحديد الصيغة المتبعة في تصميم الرسالة، ومن ذلك النظر في إحدى الصيغتين المعترتين في التصميم، والمتعارف عليهما في كتابة المراسلات: تعرف الصيغة الأولى بكتلة كاملة (Full Block Style)، وتعرف الثانية بكتلة نصفية

المجلس الأعلى للغة العربية بالجزائر)، وكذلك كتاب التحرير الإداري، لعلي والعربي، الذي اشتمل على نماذج كثيرة للمكاتبات وغيرها. ويظهر من ذلك كله أن هناك عناية بالمراسلات الإدارية الرسمية بصورة لا تختص بثقافة معينة. ويأتي هذا البحث ضمن ذلك السياق، إلا أنه يختلف عما سبق من دراسات ومراجع في كونه ينطلق من النصوص، ويقوم بتحليلها، ومن ثم مقارنتها بما ورد في تلك المراجع، مع تقديم توصيات ومقترحات لجعل الكتابة الإدارية أكثر إفادة وعملية ودقة، وأقرب تحقيقًا للغايات منها.

8. التحليل

8.1. تعريفات

• **الكتاب/المراسلات/الخطاب/رسالة/برقية:** جميعها مصطلحات تحيل - في هذا البحث- إلى معنى واحد هو رسالة مكتوبة تستخدم للاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة، وقد تأتي من الأعلى إلى الأدنى، فتكون عبارة عن قرارات أو تعاميم أو أوامر؛ وتأتي كذلك من الأدنى إلى الأعلى فتكون عرضًا لأمر، أو طلبًا لتوجيه، أو موافقة؛ وتكون أيضًا بين مستويات متساوية، فتكون مبادلة للرأي، أو توضيحًا، أو غير ذلك (السميري وآخرون، 2022). وهي حلقة الاتصال بغرض التنسيق بين الإدارات والأفراد لتأمين مصالح الدولة (فهومي، 1987). وتتميز بأنها وسيلة عالمية في الاتصال، وأنها الأداة الأكثر اعتمادًا في العمل الإداري لنقل المعلومات (العبيدي، 2011). ويقتصر نوع المراسلات في هذا البحث على ما يصدر من الجهة الحكومية إلى جهة حكومية أخرى أعلى منها. وتجدر الإشارة مبدئيًا إلى أنه لا توجد قواعد محددة وواضحة لتنسيق وترتيب الرسائل العربية، ولكن هناك عناصر مهمة يفترض أن تؤخذ في عين الاعتبار في كتابة الرسائل الرسمية (حسب الله وأبو زيد، 1984). خاصة أن المراسلات الإدارية فن قائم بذاته سواء من حيث الشروط المتعلقة بالشكل أو تلك المتعلقة بالمضمون، مما يتعين على المحرر الإداري احترام جملة من القواعد والأسس العامة التي تبنى عليها هذه العملية (علي والعربي، 2010)، وهي ما سنشير إليها في ثنايا هذا البحث، بحول الله. على أن الملاحظ أن العناصر الأساسية للرسائل قد تكون عالمية (Universal) تتفق في مختلف الثقافات والسياقات الاجتماعية والجغرافية، وتتشابه في عدد من العناصر والخصائص وهذا بإد بلاء حين الاطلاع على المراجع المكتوبة بغير اللغة العربية، خصوصًا في الإنجليزية.

• **أسلوب الكتابة الإدارية:** يتميز أسلوب الكتابة الإدارية بجملة من الخصائص الأساسية، التي تجعله أسلوبًا مستقرًا ومختلفًا عن سواه من الأجناس الكتابية الأخرى، وأبرز هذه الخصائص: الوضوح، والبساطة، والإيجاز، والدقة، والموضوعية (علي والعربي، 2010). ويلزم هذا النوع من الكتابة كذلك أن تكون مستوفية لقواعد اللغة وضوابطها، وأن تكون جدية ورسمية، ومراعية لمبدأ المسؤولية الإدارية (المجلس الأعلى للغة العربية، 2022). كما ينبغي أن يكون الأسلوب مؤدبًا ولبقًا. وقد

شكل 2

أشكال مختلفة للتذييل



وهو مطبق في جميع النماذج، التي يكثر فيها إيراد العنوان البريدي (انظر شكل 2) على أن هناك توضع جميع المعلومات، مثل البريد الإلكتروني، والفاكس، وعنوان الجهة، ورقم الهاتف، وموقعها الإلكتروني، وتجعل ذلك باللغتين العربية والإنجليزية، وهناك جهات لا توضع أي بيانات سوى الموقع الإلكتروني للجهة، وأقل من ذلك الجهات التي لا توضع أي شيء في التذييل. كما ينبغي أن تكون الأرقام المدونة موضحة الدلالة، بأن يكتب أمام الرقم بأنه (هاتف) مثلاً، وعدم الاكتفاء بإيراد الرقم فقط (Chambers, 2005). ولكن قد تتجاهل بعض الوزارات ذلك انطلاقاً من أن اللبس كان في السابق حين كان الفاكس مستعملاً، أما الآن فقد بات استعماله محدوداً جداً لدى جهات معينة.

• **الهوامش:** ويقصد بها المساحات المتروكة بلا كتابة على حواف الورقة الأربع (العليا، والسفلى، واليمين، واليسرى). (السميري وآخرون، 2020) وهناك عوامل تتحكم في تحديد المسافات المناسبة للهوامش، مثل الترويسة والتذييل، ونوعية المحرر الإداري، ونمط ملفات الحفظ، والمسافات الخاصة بالشرائح والتفسيرات... إلخ. ويقترح أن يكون الهامش على الشكل الآتي:

شكل 3

قياسات الهوامش

	٣,٥ سم - ٥ سم	
٢,٥ سم		٢,٥ سم
	٣ سم	

(دليل الكتابة الإدارية، 2020)

وتفيد الهوامش الأفقية والرأسية في تدوين التعليقات والإشارات، وفي ترقيم الصفحات، وتنظيم الموضوع وتنسيقه (فضل الله، 2003). وهذا دور مهم، ولا سيما في حال كان هناك تهميش مطلوب من المرسل إليه، أو كان جهة تعتمد التوقيع والكتابة على الرسالة نفسها مباشرة. كما ينبغي مراعاة الهوامش في الجانب الأيمن، كونها تعطي مساحة كبيرة، تساعد على عدم تلف الورقة في حال تخريمها (فهمي، 1987)، وتساعد كذلك في الحفاظ على الرسالة من حيث احتمال معلوماتها، بحيث لا يذهب جزء من النص في منطقة التخريم الذي يختلف في الحجم باختلاف آلة التخريم وعمقها، وهو يعتمد كذلك على حجم الملف الذي توضع فيه الرسالة. وفي هذا الصدد، يظهر تباين كبير في النماذج، خاصة أن بعض النماذج تحتوي على حدود مرسومة.

(Semi Block Style)، ويكون في الأولى عرض المعلومات على نسق واحد وترتيب موحد في اليسار (اليمين في العربية) من الصفحة. أما في الكتلة النصفية فيكون هناك تنوع، فبعض المعلومات تكون على اليمين، والأخرى منحازة إلى الوسط (Campanizzi, 2015).

9. عناصر أساسية شكلية في المراسلات

• **الترويسة (Heading):** وهي كل ما يدون في رأس الصفحة من معلومات ذات صلة بالمنشأة الإدارية وانتمائها الدولي والمؤسسي والمهني، وهويتها (السميري وآخرون، 2020، ص.93). وتسمى (الدمغة) كذلك، وهي تحمل شعار الدولة، والطابع والعنوان (علي والعربي، 2010، ص.25). وهذا العنصر مستعمل في جميع النماذج محل الدراسة، ويأتي اسم الجهة باللغتين العربية والإنجليزية (بخط أصغر) في الأعلى يمين الصفحة (غالباً)، وفي وزارات أخرى وُضع اسم الجهة في اليسار، عدا وزارة واحدة - ضمن النماذج المدروسة - وُضع ذلك في منتصف الصفحة، أما شعار الوزارة ففي الوسط؛ وفي نماذج إحدى الوزارات، وُضع الاسم والشعار يسار الصفحة. كما يرد اسم الجهة الفرعية التي يخرج منها الخطاب في الجهة اليمنى من الورقة، مثل: مكتب الوزير، مكتب رئيس مجلس الإدارة... إلخ (انظر شكل 1). ولهذا أهمية في بيان ما إذا كان لهذه الجهة وصاية قانونية على الجهة المرسل إليها أو العكس (سرباح وبن، 2022).

شكل 1

أشكال مختلفة للترويسة



كما تدون معلومات الخطاب في أعلى الصفحة من اليسار، وتشمل الآتي:

الصادر، والتاريخ، وبيانياً بالمرافقات أو المشفوعات، وفي بعضها يأتي كود (Barcode) المعاملة.

• **تصنيف البرقية أو الخطاب:** لا تخلو النماذج من هذا التصنيف، الذي يتراوح بين: برقية، برقية سرية عاجلة، برقية خطية - سرية وعاجلة جداً، سرية - حالاً. على أن بعض الوزارات تخلو برقياتها من ذكر هذا التصنيف، وهناك وزارات تذكره تارة ولا تذكره تارة أخرى. ويكون هذا التصنيف ذا شقين؛ موضوعي، يتعلق بدرجة السرية؛ وزمني، يتعلق بالمدة المطلوبة فيها (حالاً - عاجلة جداً).

• **التذييل:** وهو كل ما يدون أسفل الصفحة من معلومات، مثل عنوان المنشأة الإدارية، أو وسائل التواصل معها (السميري وآخرون، 2020)، وهو يساعد كذلك في توجيه الرد إلى الجهة المختصة بأي وسيلة ممكنة مذكورة (حسب الله، 1984).

كتابة التواريخ بالحروف الهجائية (الشهر تحديداً)، فإن ذلك لا يستعمل في النماذج محل الدراسة، إذ يكتفى فيها بكتابتها بالأرقام فقط؛ كما يلاحظ أن كتابة التاريخ الميلادي مقررًا بالهجري ليست مطردة كذلك. هذا، وقد يكتب التاريخ والمكان في أسفل الوثيقة إذا كانت المراسلة في شكل جداول إرسال، أو قوائم، أو محضر... إلخ (علي والعربي، 2010).

- **خط الكتابة:** للخط وحجمه ولونه أثر كبير في تلقي الآخرين لمضمون المحرر الإداري، وصنع انطباع عن كاتب المحرر والمنشأة والرسالة. ويعتمد اختيار الخط المناسب على عدة أمور، أهمها: مجالات الاستعمال، مثل العناوين، والتباعد نظرًا لطبيعة الخط، وصحة الشكل وسلامة هيئته، وسلاسة الخط، وعدم التكلفة فيه، وحسنه... إلخ؟ (السميري وآخرون، 2020)، وهناك منشآت تصمم خطوطًا خاصة بها لتكون جزءًا من هويتها التي تعبّر عن كيانها. ويرى (الدليل) أن حجم الخط المناسب للمتن هو (16-18)، أما الحواشي فحجم الخط المناسب لها (12-14) (السميري وآخرون، 2020). ويرى دليل الكتابة الوظيفية الجزائري أن الخط المناسب للمتن هو (Simplified Arabic) بحجم (14) و(12) للحواشي كونه خطًا مبسطًا، أو أي نوع آخر شريطة ألا يؤدي إلى صعوبة القراءة، أو عدم تحمل الضبط بالشكل والحركات (بوراس وبلغيث وشريف، 2020). وهذا يدفع إلى توشي الخط المناسب الذي تمكن قراءته بسهولة، بأن يكون واضح الحروف والنقاط، كذلك لا بد من التفطن للخط الذي تظهر فيها الحركات حين كتابتها، وتجنب الخطوط التي يتغير شكلها أو تتباعد أجزاءها إذا أضيف إليها الحركات كالضمة أو التنوين، أو بعض علامات الترقيم... إلخ. وفي اللغة الإنجليزية، يوصي (دليل المراسلات للأمم المتحدة) بأن يكون الخط من نوع (Courier New or Times New Roman)، وبحجم لا يقل عن (10) ولا يزيد على (14) (Correspondence Manual, 2000). هذا، وينبغي في الخط أيضًا أن يكون غامقًا أو قاتمًا، وذلك عند الرغبة في إبراز العناوين أو الكلمات أو الجمل في النص (السميري وآخرون، 2020). أو عند تحديد المرسل إليه، إذ يفضل أن يكون بخط عريض (بوراس وآخرون، 2020). وتقتصر بعض الأدلة أن يكون الخط باللون الأزرق الغامق أو الأسود، وأن يتجنب في حال التوقيع على الرسالة الألوان الأخرى، أو التظليل، أو الخط العريض، أو حتى التوقيع بالقلم الرصاص (Chambers, 2005). على أن جميع ما ورد في هذا الإطار هو من قبيل العرف الذي تنتهجه كل وزارة -حسب النماذج المدروسة- فلكل جهة اختيارها المعين للخط، وحجمه، ولونه، ولا بأس بذلك ما دام لا يخالف الأسس التي تسهم في جعل النص مقروءًا وسهلاً وغير محتمل للبس، شريطة أن تلتزم الجهة بهذا النوع من الخط في سائر مراسلاتها استجابةً لفكرة الوحدة في الهوية.
- **المحاذاة:** وهي عملية ضبط موقع النص مع المحاذاة من اليمين أو اليسار أو التوسيط. (الناصر، 2021) وهناك شكل رابع هو ضبط السطر ويعني أن تتساوى السطور، فلا يزيد

وفي النماذج المختارة، ترد أضييق الهوامش في نماذج الوزارات التي تضع تلك الحدود. أما الاعتناء بالمسافات بين السطور، فيظهر أنه خاضع لنوع الرسالة وكمية الكلمات فيها، ويتضح التزام الجهات بحد معقول من ذلك، إذ يبدو النص مريحًا للعين من حيث توازن أبعاد الرسالة مع السطور فيها، ومما يؤدي إلى تحقيق ذلك القيام بعدد من الإجراءات، منها أن تكون المسافة بين السطور للفقرات مسافة سطرين (two-line space)، مع مراعاة حجم النص المكتوب في الصفحة الواحدة والهوامش حولها، فإذا كان النص المكتوب قصيرًا فلا يوضع جميعه في أعلى الصفحة بحيث يكون في أدنى الصفحة فراغ طويل (ممتد)، وفي مثل هذه الحالة يجب أن يعاد النظر في أبعاد الرسالة، (Chambers, 2005)، ويكون ذلك من خلال وضع هامش أكبر للرسائل ذات النص القصير، وهامش أصغر للرسائل ذات النص الطويل، مع الحرص على وضع النص متوسطًا (Chambers, 2005). ويجب الحذر من أن يكون التغيير في حجم الخط نفسه، بأن يصغر حين يكون النص طويلًا تحاشيًا لجعله يتجاوز الصفحة الواحدة، وهذا أسلوب معالجة يولد مشكلات أخرى. ومن الجوانب الشكلية المعتبرة في الكتابة بشكل عام، وبخاصة الكتابة الإدارية، الالتزام بالمسافة البادئة، وهي مسافة متروكة بلا كتابة (بمقدار كلمة واحدة أو 1 سم في بداية السطر الأول من كل فقرة)، (دليل الكتابة الإدارية، 2020). ويظهر استعمال ذلك كثيرًا في النماذج، عدا عددٍ محدود من الجهات التي لا تستعمله... وهذه ممارسة معتمدة في مجمل أنواع المراسلات، ويمتد إلى غيرها من أنواع الكتابة، في مختلف اللغات، ومنها الإنجليزية، إذ يدعو (دليل الكتابة الإدارية للأمم المتحدة) إلى وضع مسافة لأول كلمة في أول فقرة، تتراوح بين 0.33 و0.50 إنش (Correspondence Manual, 2000). كما تجب العناية بترقيم الصفحات، خاصة إذا كانت الرسالة مكونة من صفحتين أو أكثر، مع عدم تفضيل ذلك، ومحاولة ألا تتجاوز الرسالة صفحة واحدة، ويعتمد (دليل الكتابة الإدارية للأمم المتحدة) ترقيم الرسالة ذات الصفحات المتعددة، على أن يبدأ الترقيم بالصفحة الثانية وليس الأولى (Correspondence Manual, 2000)، ويلاحظ أن النماذج المدروسة -عدا نسبة ضئيلة - لا تتجاوز في حجمها الصفحة الواحدة. وقد يكون سبب ذلك أن بعضًا من هذه الجهات بدأ من إضافة صفحات إلى الرسالة تحيل إلى مرافقات للرسالة، وفي ذلك معالجة سليمة لتعدد الصفحات.

- **كتابة التاريخ:** يشكل هذا العنصر أهمية كبيرة، إذ قد يترتب عليه التزامات قانونية، كما أنه يسهم في توضيح الظروف التي كتبت فيها الرسالة، ويسهل الإحالة إلى الرسالة، ويعين على ترتيب المستندات والوثائق وتذكرها والحفاظ عليها، وترتيب الإشارة إليها. وتعتمد بعض الجهات الإشارة إلى المستندات بأقدميتها الزمنية، ويحسن أن يدون التاريخان الهجري والميلادي كلاهما. (حسب الله، 1984)، ويكون الميلادي هو الموافق للهجري، وتاليًا له؛ وعلى الرغم من اقتراح حسب الله وفضل الله في كتابيهما -المشار إليهما في هذا البحث-

دونه، وهي في هذه النماذج: "السلام عليكم ورحمة الله وبركاته". ولكنها تختلف باختلاف الثقافات، ففي الدليل الوظيفي للوثائق والمراسلات الإدارية، الصادر عن المجلس الأعلى للغة العربية بالجزائر، لم ترد تحية "السلام عليكم ورحمة الله وبركاته" في النماذج المقدمة هناك، بل كانت إما دون تحية مطلقاً، أو بعبارة "تحية طيبة". ويلاحظ أن علامة الترقيم التي تلي التحية في النماذج -محل الدراسة- متنوعة، وليست على نمط واحد، على النحو المبين في الجدول أدناه:

جدول 1

علامات الترقيم بعد التحية

فاصلة (.)	نقطة (.)
فاصلتان (..) أو ثلاث أو أربع	نقطتان رأسيان (:)
أو تكون خالية من أي علامة ترقيم.	

كما يلحظ عدم الإتيان بكلمة (وبعد) بعد التحية مطلقاً، إلا في الخطابات الصادرة عن وزارة الشؤون الإسلامية، حيث اختلف فيها لفظ التحية نفسه، فورد "سلام عليكم ورحمة الله وبركاته". ومن المهم الإشارة إلى أنه في اللغة المعيارية الفصحى، ترد (فاء الجواب) بعد (وبعد) و(أما بعد) لربط الشرط بالجواب لأن أصل هذا التركيب: مهما يكن من شيء فكذا وكذا. (ابن عقيل، 2015). وهناك ظاهرة مهمة وبارزة وقد تكون فريدة في الخطابات السعودية، وهي استعمال البسمة في رأس المخاطبات، وهي عرف ديني وثقافي راسخ في الثقافة السعودية الرسمية والشعبية، ولذا ترد في عدد لا بأس به من النماذج، أما موضعها في تلك النماذج، ففي أعلى الصفحة في الوسط، وقد ترد في الصفحة الأولى فقط، وبعضها في جميع الصفحات، إلا أن أغلب النماذج تخلو من البسمة تماماً. وثمة عنصر آخر في الرسائل، لكنه لا يعد أساسياً، وليس له حضور كبير في النماذج -محل الدراسة- وهو عنوان الرسالة، فنلاحظ في أغلبية النماذج إهمالاً للعنوان، إذ لم يرد إلا في بعضها، ويعد فضل الله من العناصر الثانوية في الخطاب، وحين يكتب فإنه يسبق بكلمة "بشأن" أو "الموضوع" على أن يكون العنوان يشير إلى مضمون الرسالة باختصار (فضل الله، 2003). وفي رأيي أن وضع العنوان مهم، لأنه يساعد القارئ قبل الاطلاع على الرسالة في معرفة محتواها، كما تسهل على الوسيط فرز الرسالة وتوجيهها، إلا أن تحديات كتابة العنوان وطريقة صياغته وما قد ينتج عنه من إطالة أو إخلال وقصور في التعبير قد تحمل كثيراً من الجهات على تجنبه.

11. الجوانب الموضوعية لكتابة المخاطبات/

المراسلات

11.1. بداية كتابة المراسلات/المخاطبات

تتمثل الغاية الأساس للمراسلات في أنها تهيئ لعدد من المهمات، وتسعى لتحقيق جملة من المقاصد، فهي قطعاً لا تكتب عبثاً، أو تزيفاً، أو استعراضاً لقدرات الكاتب، بل تستهدف غايات معينة، ويأتي عنصر بداية (أول) المراسلات، وفقاً لمراجع

أحدها على الآخر في طوله وحجمه (السميري وآخرون، 2020)، وجميع النماذج تتبع نهج الضبط، وربما السبب في ذلك أنه يمنح النص جمالاً والعين راحة؛ كما أنه يضيف نوعاً من العمل الرسمي. وتجدر الإشارة إلى أن هذه الجوانب الشكلية هي أمور متفق على أهميتها استحضارها من حيث الإجمال، ولكن دون الاتفاق عليها بصورة محددة وقاطعة أو بترتيب موحد، ولذا فقد يلحظ استعمال أغلبها، بترتيب متباين (الناصر، 2021).

10. عناصر الرسالة

بعد مراعاة الجوانب الشكلية للرسالة وتنظيم العناصر الثابتة فيها وجميع ما يتعلق بها، يصل هذا البحث إلى جزء من المضمون، وهو تحديد عنصر أساس في أي رسالة، وهو المرسل إليه، فقد يكون شخصاً عادياً أو جهة أو شخصاً ذا منصب. وفي الحالة الأخيرة، لا بد أن يسبق الاسم بلقب مناسب يليق به، مثل: معالي، سمو، سعادة وهذا من الجوانب الأساس في الكتابة الإدارية عامة، وقد اعتنت كثير من المراجع المعنية بالكتابة الإدارية بتحديد المرسل إليه، وطريقة إيراده، والبدائل الممكنة، ومن ذلك (دليل المراسلات للبيت الأبيض)، الذي قدّم سردياً طويلاً للصيغ المستعملة المرتبطة بمختلف المناصب في الدولة، ومن ذلك مثلاً أن يستعمل لقب (the Honorable) لكل المعينين رئاسياً، أو المنتخبين فيدرالياً، أو في الولاية (White House Correspondence Manual (2), n.d). ويفضل غالباً إيراد اسم المرسل إليه ومنصبه كليهما، ولكن لا بد من التأكد من دقة إملاء الاسم، وفي حال جهل اسم المرسل إليه، يمكن الاكتفاء بالمنصب فقط، وإذا ذكر اسم المرسل إليه، فيضاف بعده منصبه، ويفصل بينهما بفاصلة (Chambers, 2005). ويورد (دليل المراسلات بوزارة المالية السعودية) عدداً من الاقتراحات في هذا الشأن، منها التنبيه إلى التفريق في اللقب بين الوزير العضو في مجلس الوزراء، وسواه من الوزراء غير الأعضاء في المجلس، بأن يلقب الأول بـ "صاحب المعالي" والآخر بـ "معالي" (وزارة المالية، 1440). ولكن بالتأمل والتحليل في النماذج المدروسة يظهر عدم اطراد ذلك لدى الجهات الأخرى، وعدم اتفاهم على ذلك، وفقاً للنماذج محل الدراسة. وقد يجعل الاسم بخط أعرض من غيره (Bold font) ولكنه -كذلك- غير مطرد في جميع النماذج. بعد الاسم، يأتي الدعاء، والمتفق عليه -في النماذج المختارة- صيغتان هما: حفظه الله وسلمه الله. ومع أن هذا العنصر ليس له ضابط محدد، بل يعتمد على عرف الجهة المرسله، وذوق الصائغ، فإن الملحوظ هو الاكتفاء بالصيغتين المذكورتين أعلاه، ويشير هذا إلى عدم الاتساق مع ما أقره دليل المراسلات الكتابية بوزارة المالية الذي حدد استعمال صيغة الدعاء (حفظه الله) لأصحاب السمو من الأمراء، و(سلمه الله) لسواهم، أما إن كان الخطاب داخلياً (داخل الوزارة نفسها) فلا يكتب دعاء (وزارة المالية، 1440). ويتلو ذلك تحية الابتداء، التي تستعمل تديماً للاتصال، وخلقاً للود، وتشجيعاً لقراءة الرسالة، (فضل الله، 2003)، وهي قبل ذلك كله، عرف اجتماعي وإداري مهم، لا يمكن قبول الرسالة من

الكتابة (عامةً)، واحدًا من العناصر الثلاثة في كتابة النص، المكون من: مقدمة، وعرض، وخاتمة، وهنا يهمننا الجزء الأول (الفقرة الأولى) من الخطاب المتمثل بالمقدمة (Introduction)، حيث يكون فيه بيان السبب من الخطاب، ومنطلقه، (May & May، 2015)، ويكون الخطاب ابتدائيًا، بأن يكون هناك طلب يريد الكاتب النظر فيه، أو أن يكون جوابًا لطلب سابق، أو يكون إضافة لشيء ابتدئ... وغيرها من الأحوال التي لا يمكن حصرها في هذا المقام، على أن هذه الحالات جميعها تتميز بأساليب مختلفة، وطرائق متعددة للتعبير فيها، ومن ذلك استعمال عبارات مهمة، دورها الربط بين الأفكار، والتمهيد لما يراد قوله (Chambers، 2005)، وتستعمل عبارات لبدء وتحديد الطلب، مثل الجملة: "أود الإفادة أو إفادة مقامكم الكريم/سموكم/معاليكم..." أو بصيغة "نظرًا ل... أو رغبة في..." (وزارة المالية، 1440)، وهنا يظهر حذق الكاتب ومهاراته، وتجاربه، ومدى تشبعه بالأعراف الكتابية ضمن الجهة التي يعمل لأجلها. في حال كانت المراسلات جوابًا لخطاب سابق، أو تحقيقًا لإجراء نظامي مطلوب، فإنها تبدأ بعبارات إخبارية، وليست استفتاحية، وغالبًا ما تكون عبارات من قبيل: "إشارة إلى"، "أشير إلى"، "عطفًا على"، "نظرًا إلى"، "بناء على"... وغيرها من العبارات المنتقاة بعناية، ومما يتنظم استعماله في جهة دون أخرى. وحين تكون كذلك، فإن تركيب الخطاب يكون على النحو الآتي:

11.3. كيف يرد فحوى ما يشار إليه
هناك طرائق مختلفة لإيراد الفحوى فيما يشار إليه، وهو جوهر الرسالة، والمنطلق الذي تبدأ به، ولكن هذا يعتمد على نوع المنطلق نفسه، فقد يكون المنطلق معتمدًا على شيء سابق، فيكون ذلك بالإشارة إليه (التقديم مع وجود مرجع)، أو أن يكون ابتدائيًا (التقديم دون وجود مرجع)، فلا يكون هناك إشارة إلى شيء سابق، وتبدأ الجملة حينها بما يتعلق بما هو آتٍ (المجلس الأعلى للغة العربية، 2006). بعد الإشارة إلى منطلق الخطاب الذي يكون إشارة إلى شيء سابق، يُورد صاحب الخطاب مضمون الخطاب (ورد تفصيل ذلك فيما سبق)، وللتعبير عن المضمون تستعمل عدد من العبارات، منها:

في البرقية: "المبلغ بها التوجيه الكريم ب...".
أو مباشرة "التوجيه الكريم المبلغ بقرية معاليكم ... بالإفادة عن...".
أو القاضي ب...".
أو "إلى برقية معاليكم، المشار فيها إلى الأوامر... القاضية ب...".
أو "إلى برقية الديوان، المشار فيها إلى برقية... المبلغ بها... أو بشأن...".
"إلى برقية معاليكم... المتضمنة...".
أو "... بشأن...".
"المتعلقة بالتقرير...".

الأمر -الملكى أو السامي-: "القاضي ب...". "الأوامر السامية... بشأن...".
المواد: "بناء على المادة... التي تنص على...". "بناء على الفقرة... المتضمنة...".

11.4. افتتاح الرسالة التي يراد فيها الإفادة بخصوص أمر
تتم الإشارة إلى منشأ الموضوع، أو مستنده النظامي: "إشارة إلى موافقة المقام الكريم... بشأن الدعوة الموجهة... نفيد معاليكم بما يلي"

11.5. الإشارة إلى أكثر من موضوع في البرقية المشار إليها
"أشير إلى برقيتكم... بشأن الدراسة... والمبلغ بها الموافقة". وتستعمل الواو قبل "المبلغ" لجعل التبليغ مرتبًا بالبرقية وليس بالدراسة، وحين تحذف الواو يحيل التبليغ على الدراسة. "إشارة إلى خطاب معاليكم... بشأن قرار مجلس الوزراء... القاضي في البند...". ويلحظ هنا أن "القاضي" هو قرار مجلس الوزراء، أما لو وضعت (الواو) قبل "القاضي" فإن القرار سيكون

الكتاب (عامةً)، واحدًا من العناصر الثلاثة في كتابة النص، المكون من: مقدمة، وعرض، وخاتمة، وهنا يهمننا الجزء الأول (الفقرة الأولى) من الخطاب المتمثل بالمقدمة (Introduction)، حيث يكون فيه بيان السبب من الخطاب، ومنطلقه، (May & May، 2015)، ويكون الخطاب ابتدائيًا، بأن يكون هناك طلب يريد الكاتب النظر فيه، أو أن يكون جوابًا لطلب سابق، أو يكون إضافة لشيء ابتدئ... وغيرها من الأحوال التي لا يمكن حصرها في هذا المقام، على أن هذه الحالات جميعها تتميز بأساليب مختلفة، وطرائق متعددة للتعبير فيها، ومن ذلك استعمال عبارات مهمة، دورها الربط بين الأفكار، والتمهيد لما يراد قوله (Chambers، 2005)، وتستعمل عبارات لبدء وتحديد الطلب، مثل الجملة: "أود الإفادة أو إفادة مقامكم الكريم/سموكم/معاليكم..." أو بصيغة "نظرًا ل... أو رغبة في..." (وزارة المالية، 1440)، وهنا يظهر حذق الكاتب ومهاراته، وتجاربه، ومدى تشبعه بالأعراف الكتابية ضمن الجهة التي يعمل لأجلها. في حال كانت المراسلات جوابًا لخطاب سابق، أو تحقيقًا لإجراء نظامي مطلوب، فإنها تبدأ بعبارات إخبارية، وليست استفتاحية، وغالبًا ما تكون عبارات من قبيل: "إشارة إلى"، "أشير إلى"، "عطفًا على"، "نظرًا إلى"، "بناء على"... وغيرها من العبارات المنتقاة بعناية، ومما يتنظم استعماله في جهة دون أخرى. وحين تكون كذلك، فإن تركيب الخطاب يكون على النحو الآتي:

الإشارة إلى (خطاب/برقية سابقة)، أو إلى (نظام، أو مادة في نظام) أو (أمر)، ومن ثم تذكر معلوماته الأساس، مثل (رقمه وتاريخ صدره)، وبعد ذلك بيان موجز لفحواه، مما له علاقة بالخطاب. وهذا غالبًا، يتمثل في الفقرة الأولى من محتوى الخطاب، وهو ما يجري عليه العمل في النماذج -محل الدراسة- وهو ما يعتمد (دليل المراسلات في الأمم المتحدة) كذلك، بوصفه مرجعًا في لغة وخلفية ثقافية أجنبية مختلفة.

11.2. أمثلة على (الإحالات، والإشارات)

البرقيات: "إشارة إلى برقية معاليكم رقم (12345) بتاريخ 1444/1/1هـ، المشتملة على الملحوظات المقدمة من معاليكم حيال التقرير الدوري للهيئة، أفيد معاليكم...".
الأمر -الملكى أو السامي-: "أشير إلى الأمر السامي رقم (12345) وتاريخ 1444/1/1هـ، القاضي بالموافقة على...".

المواد النظامية: "إشارة إلى المادة (الخامسة عشرة) من نظام الشركات، المتضمنة...".

وقد تستعمل عبارات مثل:

- ردًا على رسالتكم...
- استنادًا إلى...
- بناء على خطابكم... (علي والعربي، 2010)
- بناء على الأمر الملكى (السامي)...

وتسمى هذه الإحالات أو الإشارات كذلك (المرجع)، وهو الإشارة التي تأتي بعد العنوان -إن وجد- وتأتي في سطور تحته، ويقصد بها التذكير بوثائق سابقة. وللمرجع أربعة عناصر، هي: نوعية النص، وبيان الرقم، وبيان التاريخ، وموضوع النص. (علي والعربي،

الرسالة، وهذا الأسلوب يتبع كثيرًا في الرسائل المرسلة من الأدنى إلى الأعلى.

جدول 3

أمثلة لعبارات جُمِلَ الختام

(آمل من معاليكم التفضل بالموافقة على إقامة...)	(لتكرم معاليكم بالاطلاع والعرض عن ذلك...)
(لتفضل معاليكم بالاطلاع واتخاذ ما ترونه مناسبًا والإفادة بما تجاب به...)	(آمل التفضل باطلاع معاليكم والتكرم بما ترونه مناسبًا.)
(آمل تلتف معاليكم بالاطلاع والإحاطة.)	(آمل تلتف معاليكم بالاطلاع، واتخاذ ما يلزم حيال...)
	(آمل من معاليكم العرض على النظر الكريم للتوجيه بما يراه مناسبًا)

11.6. تحية الختام (The complimentary close)

وتأتي بعد آخر فقرة، ويقترح فضل الله أن تكون متوافقة مع التحية الافتتاحية... (فضل الله، 2003). كما تكون في الغالب حاملة للأمنيات والتحيات. (فضل الله، 2003). وهي تعتمد على طبيعة الرسالة وصيغتها ولهجتها، وتأتي لتعبر عن انتهاء الرسالة، ويراعى فيها الإيجاز، وعدم المبالغة أو عدم التهويل في ألفاظها... (بسام وعبد الخالق، 1987). كما تسمى (عبارات المجاملة)، وهي تحية نهائية في الرسالة، تعتمد على ماهية المرسل إليه وشخصيته، (علي والعربي، 2010) كما لا توضع بعدها علامة ترقيم.

جدول 4

أمثلة لعبارات تحية الختام

(والله يحفظكم ويرعاكم.)	(والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.)	(وتقبلوا معاليكم تحياتي وتقديري..)
(مع أطيب تحياتي وتقديري)	(وتقبلوا أطيب تحياتي وتقديري.)	(وتقبلوا أطيب تحياتي)
(ولمعاليكم تحياتنا)	(وتفضلوا معاليكم بقبول خالص تحياتي...)	(وتفضلوا حفظكم الله بقبول فائق التحية والتقدير)
(وتقبلوا معاليكم أطيب (خالص) تحياتي وتقديري)	(ولمعاليكم تحياتنا)	(وتفضلوا بقبول خالص تحياتي.)

11.7. التوقيع

يلي مباشرة تحية الختام، وتحت التوقيع يكتب الاسم بوضوح، وقد تكتب الوظيفة (فضل الله، 2003). ويسمى كذلك (الإمضاء)، وله قيمة كبيرة في الرسائل الإدارية، إذ قد لا يترتب عليها أثر قانوني حين يغيب الإمضاء، وقد يكون باسم المعني الأول، وقد يكون بالتفويض. (علي والعربي، 2010). ويأتي التوقيع في آخر الخطاب عادة؛ لكنه وفقًا لدليل الأمم المتحدة قد يأتي في أعلى الصفحة الأولى في الخطاب (United Nations. Department of General Assembly Affairs & Conference Services, 2000). على أنه ليس على نحو سواء في جميع النماذج، بل يخضع لما تراه الجهة في انتقائها للعبارة.

12. الخاتمة

انتهى هذا البحث إلى أن للكتابة الإدارية ضوابط كثيرة، وأنه على أن النماذج المدروسة هي لوزارات، وموجهة إلى جهة واحدة، فإنه يظهر تفاوت جلي فيما بينها، وهذا يدل على سعة أساليب

في الخطاب. إشارة إلى برقية معاليكم... بشأن طلب الإفادة بالمرئيات حيال ما ورد في برقية معالي المشرف على المركز... المتضمنة أن المركز... هنا "المتضمنة" يقصد بها برقية المشرف على المركز، أما لو وضعت الواو قبلها فيكون "المتضمن" هي برقية المخاطب (برقية معاليكم). العطف على الإشارة: وهنا يكثر العطف على الإشارة، وهو ما يؤدي إلى شيء من اللبس:

"إشارة إلى برقية معاليكم... المشار فيها إلى برقية صاحب السمو... بشأن الدعوة الموجهة إلى سموه للمشاركة في مؤتمر... وما أوضحه سموه بهذا الخصوص، وإلى طلب التوجيه الكريم بالإفادة بالمرئيات حيال ذلك". فهناك الإشارة الأولى المشار فيها إلى البرقية وما أوضح فيها، ومشار فيها كذلك إلى طلب التوجيه الكريم بالإفادة بالمرئيات... لكن، يبدو هناك لبس في هذا العطف. ولحل مثل هذا اللبس، ينبغي أن تراعى أساسيات الكتابة، التي من أهم مقتضياتها ألا تشتمل الفقرة الواحدة على أكثر من فكرة، وهو ما يسهل فهمها على القارئ... (حسب الله، 1984). ومع ما سبق من تعدد طرائق استفتاح الرسالة فإن الأعراف الكتابية التي اعتادت الجهات انتهاجها هي التي تسود -في النماذج المدروسة- وهي تلك التي تعتمد على افتتاح الرسالة بإشارة إلى رسالة سابقة أو نص نظامي، أو طلب سابق، ومن ثم يأتي الجواب عنها، ولكن هناك طريقة أخرى أكثر مباشرة، وهي تقديم غرض الرسالة مباشرة، فلا يبدأ مثلاً بـ "إشارة إلى المادة (... من نظام (... المتضمنة أن على الوزارات والأجهزة رفع تقرير...". ثم يأتي الجواب "ترفق لمعاليكم التقرير السنوي...". فيمكن أن يعكس ذلك بطريقة "أرفق لمعاليكم التقرير السنوي... تنفيذًا لما تضمنته المادة (...". ويظهر أن هذه الطريقة أكثر اختصارًا؛ إلا أن لاتباع الطريقة الأولى قيمة عرفية يحافظ عليها الكتاب في الجهات الرسمية، وربما تحمل دلالة على أن أي مراسلة إلى جهات عليا (مثل الديوان الملكي) يجب أن تكون جوابًا لطلب سابق، أو تنفيذًا لنظام أو لائحة... ويستحسن حينها تقديم رأي (أو كلام) الجهة الأعلى في النص.

جدول 2

صياغة جواب الإشارات

(أحيط معاليكم... (ترفق لمعاليكم... (أود إفادة معاليكم) (أفيد معاليكم) (أشير إلى... وأفيدكم بما يلي)
(أشير... أبعث) (أشير... وأبعث) (... يطيب لي أن أرفع... (أود إفادة معاليكم...)
(إشارة إلى... فإن هذه الوزارة ترى... (تري الوزارة...)
(إشارة إلى... عليه... (آمل من معاليكم التفضل بالموافقة على...)
(إشارة إلى... يطيب لي أن أرفع لمقامكم...)
(بناء على ما ورد... يسرني أن أبعث) (... عليه أبعث لمعاليكم...)
(إشارة إلى برقية معاليكم... يطيب لي أن أرفق...)
(فأخبركم بأن الوزارة اطلعت على... وترى الوزارة مناسبة...)

بعد ذلك يأتي تحديد المطلوب، ويسمى (جملة الختام). ويلحظ في العبارات المستعملة فيها أنها مهذبة ولبقة، وبما أن المخاطب يعد بعيدًا اجتماعيًا من المرسل، فإنه في استعماله لهذه العبارات ينحو إلى التعبيرات الأطول، والأقل مباشرة (اللويحي، 2016). وفي ذلك مراعاة لمستوى العلاقة بين طرفي

نبذة عن الباحث

حازم فهد السند

أستاذ مساعد، قسم اللغة العربية وآدابها، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الملك سعود. دكتوراه في اللغويات العربية من جامعة الملك سعود، ماجستير في اللسانيات من جامعة مكوراي بأستراليا. عمل مستشاراً لغوياً في العديد من الجامعات الحكومية والخاصة.

Halsanad@ksu.edu.sa

المراجع

المراجع العربية

بسام، عبد الحميد، وعبد الخالق، ناصف. (1978). *المراسلات العربية في دوائر الأعمال*. مؤسسة دار الكتب للنشر والتوزيع.

بوراس، ياسين، بلغيث، عبد الرزاق، وشريف، عبد الحفيظ. (2020). *دليل الكتابة الوظيفية باللغة العربية*. المجلس الأعلى للغة العربية.

حسب الله، سيد، وأبو زيد، محمد. (1984). *الرسائل الحكومية كوعاء من أوعية المعلومات: دراسة ميدانية لمشكلاتها واقتراحات لتطويرها*. معهد الإدارة العامة.

سراج، خالد، وابن عتو، بن علي. (2022). أثر لغة النص على أسلوب التحرير الإداري: الرسالة الإدارية أنموذجاً. *مجلة جسور المعرفة*, 8(4).

السميري، سالم، الخراشي، عبد العزيز، يوسف، سعود، والقسومي، محمد. (2020). *دليل الكتابة الإدارية*. مركز الملك عبد الله بن عبد العزيز الدولي لخدمة اللغة العربية.

صبيح، إبراهيم، حماد، أحمد، عبد الجبار، سعود، عبد الحليم، حسين، مقداد، عبد الله، ولويل، كامل. (2001). *فن الكتابة والتعبير*. دار الحامد للنشر.

ابن عقيل، بهاء الدين. (2015). *شرح ابن عقيل على ألفية ابن مالك*. تحقيق: محمد محيي الدين عبد الحميد، مؤسسة الرسالة ناشرون.

علي، مميث، والعربي، رزاق. (2010). *كتاب التحرير الإداري: سند تكويني لفئات الإدارة، التسيير، التفتيش*. المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم.

فضل الله، محمد. (2003). *عمليات الكتابة الوظيفية وتطبيقاتها: تعليمها وتقويمها*. عالم الكتب.

فهيم، عادل. (1987). *المدخل إلى علم المراسلات التجارية والحكومية*. دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

لعبيدي، فريدة. (2011). *لغة الخطاب الإداري: دراسة لسانية تداولية*. دار الوسام العربي.

اللومي، محمد. (2016). *بناء الجملة في الخطاب الإداري المكتوب المكاتب*. أنموذجاً: دراسة بلاغية تحليلية. *مجلة العلوم العربية*, 41(1).

المجلس الأعلى للغة العربية. (2006). *دليل وظيفي في إدارة الموارد البشرية*. منشورات المجلس.

المجلس الأعلى للغة العربية. (2022). *الدليل الوظيفي للوثائق والمراسلات الإدارية*.

مؤسسة البريد السعودي. (2017). *التقرير السنوي*.

التعبير، وقبول التنوع فيها، إلا أن الأسس العامة كانت حاضرة، وهي أسس تتجاوز اللغة الواحدة، إلى ما يمكن عدّه عالمياً (Universal)، ويمكن إيجاز ما ورد على النحو الآتي:

- **من الناحية الشكلية (Form):** اتضح أن هناك تبايناً في هذه الناحية لدى الجهات -محل الدراسة- ومن ذلك إيراد البسمة، واستخدام العناوين، ونوع الخط والنمط لبعض العناصر، وترك مسافة في أول السطر الأول من كل فقرة، والاختيار الدقيق لعبارة الختام، وقد يصل الاختلاف في ذلك في الجهة الواحدة، وهذا مما لا ينبغي أن يقع لأن فيه إخلالاً بالوحدة والاتساق المرجو من صناعة الهوية والصورة للمؤسسة.
 - **من ناحية المضمون (Content):** اتضح أن هناك تشابهاً مطرداً، على أن هناك اختلافاً أحياناً في بعض النماذج، محل الدراسة، وهو اختلاف يمكن رده إلى طبيعة العلاقة بين جهتي التواصل، أو التركيب الإداري والفني في الوزارة نفسها، فبعض الوزارات تعتنى كثيراً بالخطابات، وتخصص لها إدارات تصوغها وتراجعها، وأخرى أقل اهتماماً، مما قد ينتج عنه ذلك الاختلاف.
 - كثرة الأخطاء اللغوية، والنحوية والإملائية، والأسلوبية، وفي علامات الترقيم، وجميعها يمكن تداركها بسهولة.
 - هناك جهات حرصت على وضع أدلة لكتابة المراسلات، مثل: وزارة المالية، ووزارة التعليم، ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وذلك لضبط ما يصدر عنها من مراسلات، ولكن يظهر أن بعض ما يتوصل فيها من توصيات في الشكل أو المضمون، ليست مما تتفق معه جهات أخرى، مثل استعمال الألقاب للأشخاص المرسل إليهم، وطريقة الإشارة إلى المراسلات السابقة، ومنهجية ترتيب فقرات الخطاب.
 - لا يرى الباحث أن صياغة الخطابات ينبغي أن تكون مبتكرة، بل الأولى أن تكتب وفقاً للعرف السائد، والملحوظ أن الجهات يقلد بعضها بعضاً، وخاصة تقليد الجهة الأعلى، ومن ذلك أن الهيئة تقلد الوزارة، والوزارة قد تستأنس كثيراً بما يصدر عن جهات عليا كالديوان الملكي ومجلس الوزراء وهيئة الخبراء، وإن كان هناك فرصة للابتكار أو صنع بصمة خاصة، فهي في جوانب شكلية مثل تحية الختام.
- وقد انتهت هذه المقارنة إلى أن العناصر الأساسية للرسائل قد تكون عالمية (Universal) تتوافق على اختلاف الثقافات، وتتشابه في عدد كبير من العناصر والخصائص. وأرى أن السبب في ذلك هو أن المراسلات -في شكلها الحالي- تؤدي دوراً وظيفياً، وجاءت مزمنة للثورة الصناعية الحديثة، فأخذت المنهجية ذاتها للمجالات العلمية المختلفة، وأصبح لها طريقة معينة لتبلي الأغراض التي وضعت لأجلها، وهذا يبدو جلياً في التطور المستمر للكتابة الإدارية، والتغيير المنتظم في أساليبها في المؤسسات الدولية العالمية.

- Al-Majlis Al-A'la' lil-lughah Al-'Arabīyah. (2006). *Dalīl waẓīfī fī Idārat al-mawārid al-bashariyah*. Manshūrāt al-Majlis. [in Arabic]
- Al-Majlis Al-A'la' lil-lughah Al-'Arabīyah. (2022). *Al-Dalīl al-waẓīfī lil-Wathā'iq wālmrāsāt al-Idāriyah*. [in Arabic]
- Mussasat Albarid AlSaudi (2017). *Altakrir alsanawi*. [in Arabic]
- Al-Nāṣir, S. (2021). Taṣmīm al-murāsālāt al-Idāriyah fī al-wathā'iq al-Rasmīyah: dirāsah fī namādhij mukhtārah. *Majallat Dirāsāt al-wathā'iq*, (3), 65-114. al-Markaz al-Waṭanī lil-Wathā'iq wa-al-Mahfūzāt. [in Arabic]
- Hynes Geraldine. (2019). *Alītisal Alidari Stratigiat wa tatbikat*. Mahaad akidarah alaamah. [in Arabic]
- Wizārat Al-māliyah. (2020). *Dalīl al-murāsālāt al-kitābiyah*. [in Arabic]
- المراجع الإنجليزية**
- Campanizzi, J. (2005). *Effective Writing for the Quality Professional: Creating Useful Letters, Reports, and Procedures*. ASQ Quality Press
- Chambers, L. (2005). *Chambers Desktop Guides: Letter Writing*. John Murray Press.
- May, Claire B., & May, Gordon S. (2015). *Effective writing: a handbook for accountants* (10th ed.). Pearson Educational
- Nevalainen, T., & Tanskanen, S. K. (Eds.). (2007). *Letter writing* (Vol. 1). John Benjamins Publishing.
- United Nations. Department of General Assembly Affairs & Conference Services. (2000). *United Nations Correspondence Manual: A Guide to the Drafting, Processing, and Dispatch of Official United Nations Communications* (Vol. 4). United Nations Publications.
- United States. Government Printing Office. (2008). *Style Manual: An Official Guide to the Form and Style of Federal Government Printing*. Government Printing Office.
- White House Correspondence Manual (2). (n.d). *Ford Library Museum*. <https://www.fordlibrarymuseum.gov/library/document/0120/148027981.pdf>
- الناصر، سليمان. (2021). *تصميم المراسلات الإدارية في الوثائق الرسمية: دراسة في نماذج مختارة. مجلة دراسات الوثائق*, (3)، 65-114. المركز الوطني للوثائق والمحفوظات.
- هاينز، جيرالد. (2019). *الاتصال الإداري استراتيجيات وتطبيقات*. معهد الإدارة العامة.
- وزارة المالية. (2020). *دليل المراسلات الكتابية*.
- المراجع المرومنة**
- Bassām, 'A., & 'Abd al-Khālīq, N. (1978). *Al-murāsālāt al-'Arabīyah fī Dawā'ir al-A'māl. Mu'assasat. Dār al-Kutub lil-Nashr wa-al-Tawzī'*. [in Arabic]
- Būrās, Y., Blghy, 'A., & Sharīf, 'A. (2020). *Dalīl al-kitābah al-waẓīfiyah bi-al-lughah al-'Arabīyah*. Al-Majlis al-A'la' lil-lughah al-'Arabīyah. [in Arabic]
- Ḥasab Allāh, S., & Abū Zayd, M. (1984). *Al-rasā'il al-ḥukūmiyah kw'ā' min aw'yh al-ma'lūmāt: dirāsah maydāniyah lmskhklāthā wa-iqtirāḥāt li-taṭwīrihā*. Ma'had al-Idārah al-'Āmmah. [in Arabic]
- Srbāh, K., & Ibn 'Ataw, I. (2022). Athar Lughat al-naṣṣ 'alā uslub al-Taḥrīr al-idāri: al-Risālah al-Idāriyah unamūdhajan. *Majallat Jusūr al-Ma'rifah*, 8(4). [in Arabic]
- Al-Samīrī, S., Alkhrāshy, 'A., Alywsf, S., & Alqswmy, M. (2020). *Dalīl al-kitābah al-Idāriyah*. Markaz al-Malik 'Abd Allāh ibn 'Abd al-'Azīz al-dawli li-Khidmat al-lughah al-'Arabīyah. [in Arabic]
- Ṣubayḥ, I., Hmād, A., Abd al-Jabbār, S., Abd al-Ḥalīm, Ḥ., Mqdād, 'A., & Alwīl, K. (2001). *Fann al-kitābah wa-al-ta'bīr*. Dār al-Ḥamīd lil-Nashr. [in Arabic]
- Ibn 'Aqīl, B. (2015). *Sharḥ Ibn 'Aqīl 'alā Alfīyat Ibn Mālik. taḥqīq: Muḥammad Muḥyī al-Dīn 'Abd al-Ḥamīd*. Mu'assasat al-Risālah Nāshirūn. [in Arabic]
- 'Alī, M., & Al-'Arabī, R. (2010). *Kitāb al-Taḥrīr al-idāri: Sanad tkwry li-fi'āt: al-Idārah, al-tasyīr, al-taftīsh*. Al-Ma'had al-Waṭanī li-Takwīn Mustakhdimī al-Tarbiyah wa-taḥsīn mstwāhm. [in Arabic]
- Faḍl Allāh, M. (2003). *Amaliyat al-kitābah al-waẓīfiyah wa-taṭbīqātuhā: ta'līmihā wtqwymhā*. 'Ālam al-Kutub. [in Arabic]
- Fahmī, 'Ā. (1987). *Al-Madkhal ilā 'ilm al-murāsālāt al-Tijāriyah wa-al-ḥukūmiyah*. Dār Majdalāwī lil-Nashr wa-al-Tawzī'. [in Arabic]
- L'bydy, F. (2011). *Lughat al-khiṭāb al-idāri: dirāsah lisāniyah tadawuliyah*. Dār al-Wisām al-'Arabī. [in Arabic]
- Al-Luwaymī, M. (2016). Binā' al-jumlaḥ fī al-khiṭāb al-idāri al-maktūb al-mukātabāt unamūdhajan: dirāsah balāghiyah taḥlīliyah. *Majallat al-'Ulūm al-'Arabīyah*, (41). [in Arabic]



J IAUHES