اتجاهات قارئى الصحف المحلية نحو جودة خدمة التحقيقات الصحفية المنشورة

د/ غادة عبد التواب اليماني(*)

مقدمة:

مازال البعض ينظرإلى صحافة المحافظات أوكما يطلق عليها الصحافة المحلية باعتبارها أحد أدوات التغيير فى المجتمع المحلى، بالرغم من أنه قد وجد القارئ نفسه فى ضوء مأفرزته شبكة الإنترنت من مشهد اتصالى لايعترف بالحدود القطرية ولا بالخصوصية الثقافية أمام مواقع إليكترونية تستطيع أن تخاطب الملايين فى أماكن متفرقة وبعيدة خلاف المكان المحدود،وأصبحت تلعب أحيانا دوراً فاعلاً ومؤثراً فى حركة الإصلاح المجتمعى المحلى بمجالاته المختلفة.

وباتت الصحف المحلية باختلاف أنواعها وتوجهاتها ومابين كونها تقليدية أوحديثة آليات يعتمد عليها القراء فى التعرف على المعلومات الجديدة واكتساب المعرفة عن كل مايحيط به سواء داخل محيط مجتمعه أوخارجه،فقد أصبحت تمثل جزء من الحياة اليومية للقارئ تقدم له صوراً إعلامية عن ما يحيط به،وبالتالى تعمل على تشكيل حياة الأفراد فكرياً وسلوكياً،وهو مايترتب عليه بتراكم المتابعة رسم صورة ذهنية محددة سواء عن أفراد أوإستراتيجيات أوشخصيات أومجتمعات يمثلوا مجال التناول والاهتمام الإعلامى،حيث أصبحت ولازالت عين الجمهورعلى الواقع ومايشهده من تفاعلات فى مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيره.

ويقع على كاهل تلك الصحف الجزء الأهم فى عملية الإصلاح والذى يتمثل فى تهيئة المناخ الثقافى والاجتماعى لقبول عمليات التغيير،وما يرتبط به من خلخلة لمنظومة القيم والأعراف والتقاليد السائدة، إضافة إلى دورها فى توجيه سلوك الأفراد والجماعات ليصب فى حركة التطوير التى يشهدها المجتمع المحلى،وأن تكون لسان حال القراء للتعريف بمشكلات مجتمع الأقاليم والذى لايستحوذ بذات الأهمية الموجهة للعاصمة.

وتنفرد الصحافة المحلية بعملية توثيق المعلومات والتحليل والتفسير المستند على استخدام أدوات خاصة فى العمل الصحفى وإجراء استطلاعات الرأى لمعرفة

(*) استاذ مساعد بقسم الإعلام بكلية الآداب – جامعة طنطا.

اتجاهات القراء نحو قضايا المجتمع المحلى على عكس وسائل الإعلام الأخرئ،وتقوم هذه الصحف من زواية أخرى وعلى الصعيد السياسى بتأكيد أهمية مبدأ الوحدة الوطنية وتوسيع دائرة الحوارودفع القارئ باتجاه المشاركة المجتمعية واتخاذ القراروتوضيح الأبعاد الوطنية والعمل على توضيح دور المواطن فى التنمية المحلية، من خلال السعى نحو اشراكه فى العمل التنموى،كأداة لتطوير العمل المحلى وخلق أجواء المشاركة والديموقراطية به،أما من الناحية الاجتماعية فتقوم بتوسيع الآفاق الفكرية ولفت انتباه الجمهور إلى القضايا العامة والمحلية داخل منطقته الجغرافية،باعتبار أن التغييروالتطوير الإيجابى يتطلبان قيما ومعايير ومعتقدات اجتماعية متجددة والاهتمام بالتربية جنباً إلى جنب مع التطور الاقتصادى والاجتماعى[1].

ويرى الكثيرون أن دراسة فنون التحرير الصحفي هى من الأطروحات الهامة الجديرة بالدراسة، لارتباطها الوثيق بالحياة البشرية وتصويرها وتقديمها للقارئ عبر الأشكال الصحفية المختلفة، وقد مرَّ التحرير الصحفي بمراحل تطور كثيرة ولازالت فنونه المختلفة في تطورٍ مستمر، وقد ينبع هذا التطور من ضرورة تقديم المادة الصحفية بشكلٍ جيد يؤدي إلى إشباع رغبات القراء، وتمسكهم بقراءة صحيفتهم المعتادة عن قناعة بتميز الأسلوب ووضوحه، والقدرة على توظيف الفن التحريري المناسب لكل مادة، ومحاولة الوقوف في مقدمة المتنافسين على ذلك.

ويعتبر فن التحقيق الصحفى من أهم الفنون التحريرية في الصحافة الحديثة، فهومن أحدثها وأشملها، يحوى فى ثناياه سائر الفنون الصحفية الأخرى كالخبر والحديث والرأي والاستقصاء والبحث والتحري في واقعة أومشكلة تهم الجمهورأو بعضا منه ومعرفة الأسباب والدوافع الخاصة بها، والاستماع إلى كل الآراء حولها، إضافة إلى الاستعانة بالمصادر المختلفة المتصلة بها،سواء كانت حية أم غيرحية، وإجراء سلسلة من اللقاءات، والبحث في الوثائق والتقارير والملفات، وقد يصل المحقق الصحفي من خلال ذلك كله إلى إصدار حكم في النهاية أو إيجاد حل للمشكلة،وقد يكتفي بعرض بعض جوانبها فقط[2].

وتساهم التحقيقات الصحفية اليوم فى التعريف بالنشاط المجتمعى من خلال نشر الأخبار والآراء والتحليلات وتفسير المصطلحات المعقدة الخاصة فى كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية ونشر المعلومات التى تشتمل على الحقائق والأرقام والإحصائيات والدراسات والأبحاث،وربطها باحتياجات المواطنين داخل المجتمع،إضافة إلى السعى وراء تطوير المجتمع والنهوض

به،خاصة أن المشهد الإعلامى الآن يتميز بغنى وتنوع خاصين لوجود العديد من الصحف والمواقع الأليكترونية المختلفة.

عرض الأدبيات السابقة:

تعتبرالأدبيات السابقة منطلقا مهما لما يليها كما أنها تمثل أحد الأسس العلمية للدراسة الحالية،وقد تحظى إشكالية الصحف المحلية بأهمية خاصة فى الأجندة البحثية على كافة الأصعدة المحلية والدولية،لأنها وقضايا أخرى متعددة من القضايا الأكثر طرحا على المستوى العالمى والعربى على حد السواء وتحتاج مصنفات وكتبا لسردها.

وقد تم البحث عن أى دراسة تتعلق بالدراسة الراهنة وثمة عشرات الدراسات التى أعدها الباحثون تقترب من موضوعها سواء ارتبطت بالصحف المحلية أوبجودة الخدمات المقدمة من الصحف، ولم تجد الباحثة دراسة أكاديمية واحدة تعنى بالبحث فى جودة خدمة التحقيقات الصحفية فى الصحف المحلية حتى إجراء هذه الدراسة، إلا أن هناك بعض الأدبيات المتصلة بصفة غير مباشرة بها، وسوف يتم الأشارة إلى بعض دلالات جانب من هذه البحوث:

1) دراسات خاصة بالصحف المحلية:

استهدفت دراسة باسم الطويسى(2015) التعرف على ملامح تغطية القضايا المجتمعية فى الصحف الأردنية المحلية وخصائصها من خلال تحليل مضمون أربع صحف يومية لتحديد اهتمام الصحف بالقضايا والشئون المحلية ،شملت العينة 128عدداً من صحف الغد والرأى والدستور والعرب اليوم،وخلصت إلى نتائج عدة أهمها أنه قد شكلت المضامين ذات الصلة بالقضايا المحلية النسبة الأقل فى الصحف موضع الدراسة،وكانت قضايا التنمية فى مقدمة القضايا التى اهتمت بها الصحف،وأن قضايا الأقاليم كان محلها الصفحات الداخلية[3]. واستندت دراسة سامى السعيد النجار(2010) فى إطارها النظري على نظرية الأطر الخبرية فى مستواها الأول الذى يتعلق بأطرالأفراد التى تتمثل فى الأسس المخزنة عقليا عن الأحداث والقضايا المحلية المقدمة بالتطبيق على ٢٠٠ مبحوثا من الشباب الجامعي فى المرحلة العمرية من 18إلى 30 سنة فى إطار عمدى فى المنصورة ،وتم جمع البيانات عن طريق المقابلة الشخصية المقننة باستخدام صحيفة الاستقصاء فى إطار منهج المسح،وكشفت الدراسة حرص أفراد العينة على قراءة الصحف المطبوعة،واحتلت الموضوعات السياسية المرتبة الأولى فى قائمة الموضوعات المفضلة التى يقرأها المبحوثون[4]. وتحددت دراسة ندية القاضى (2010) في رصد وتحليل أبعاد الخطاب الصحفي

المحلى إزاء قضايا المرأة المعيلة للأسرفي العشوائيات في صحف عدة خلال عام ٢٠٠٩ ، والكشف عن توجهات وملامح ومكونات هذا الخطاب لكل منها،تندرج الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية التي اعتمدت على منهج المسح الإعلامي والأسلوب المقارن،وتمثلت أهم نتائجها فى أنه قد جاءت المادة الإخبارية في المرتبة الأولى بين الأشكال الصحفية المستخدمة فى كثير من الصحف المدروسة،فضلا عن انخفاض حجم تناول قضايا المرأة المعيلة (5).

وحاولت دراسة إيناس كامل(2008) رصد محاورمعالجة الصحف المحلية لقضايا المرآة إضافة إلى سعيها لمعرفة سمات الجمهور المستهدف واتجاهاته، وطبقت الدراسة على عينة من الصحف المحلية التى تصدر بمحافظات إقليمية وعينة من الجمهور المتوقع لصحف الغربية والمنوفية والدقهلية ودمياط،وخلصت إلى أن الخبر الصحفى كان فى مقدمة فنون التحرير التى استخدمتها صحف الدراسة والعنوان الممتد كان الأكثر استخداماً عن بقية الأنواع الأخرى، وكانت الصور أكثر عناصر الإبراز المستخدمة فى معالجة القضايا المحلية(6).

واختبرت دراسة Sue locket john (2008) أثر المنافسة بين الصحف المحلية على التغطية الصحفية للأخبار المحلية من حيث اختبار الأخبار والمحتوى وذلك فى محاولة الإجابة على عدة تساؤلات أهمها كيف تأثرت التغطية المحلية للأخبار بالتغيرات فى الظروف التنافسية بين صحيفتين، وإلى أى مدى يرى الصحفيون والمصادر المزايا والعيوب المنافسة للصحيفة ،وانتهت الدراسة إلى أن المنافسة بين الصحف قد تؤثر فى اختيار ونقل الأخبار والآراء المتعلقة بالأخبار والقضايا المحلية ،كما أن فترات المنافسة الشديدة قد نتج عنها تنوع كبير فى الموضوعات الإخبارية المحلية المغطاة من الصحيفتين وتنوع فى محتوى الموضوعات المتشابهة والتى تم تغطيتها فى الصحيفتين(7).

واهتمت دراسة نادية عبد الحافظ(2006) بالكشف عن دور الفن الصحفى فى معالجة قضايا الأقاليم فى الصحف المحلية من خلال الاعتماد على مدخل الاستخدامات والاشباعات والاستعانة بأدوات تحليل المضمون والاستقصاء والمقابلة،وخلصت إلى عدة نتائج أهمها أن الموضوعات الاقتصادية فى مقدمة أولويات اهتمام الصحف المحلية،وقد غلب الطابع الإخبارى على صحف الدراسة(8). وسعت عايدة عوض(2003) إلى توصيف وتحليل وتفسير العلاقة بين المواد الإخبارية فى الصحف الإقليمية وترتيب أولويات الاهتمام لدى الجمهور الداخلى من حيث معرفة الدور الذى تقوم به هذه الصحف خلال فترة زمنية معينة حول موضوعات وقضايا محلية معينة،وخلصت الدراسة إلى أن التعرض غير المنتظم هو

أهم سمات التعرض لتلك الصحف ،وجاءت الموضوعات الاجتماعية فى مقدمة الموضوعات التى يفضلها قراء هذه الصحف [9].

2)دراسات خاصة بجودة الخدمة المقدمة فى الصحف والمواقع الأليكترونية الصحفية:

ركزت دراسة صامويل نيجول،هيلجى فردريكسون Samuel Ngole Nkum Fridriksson Helgi (2011) على التعرف عن طبيعة الأداء الإدارى بالمؤسسات الصحفية وقدرته على مواجهة تحديات خدمة الجودة، واعتمدت على منهج دراسة الحالة بالتطبيق على مجموعة من المديرين بالمؤسسات الصحفية،وتم جمع البيانات من خلال المقابلات المباشرة، وتوصلت الدراسة إلى حاجة بعض المؤسسات التى تعنى بإصدار الصحف إلى تطبيق أساليب الجودة لمواجهة التحديات الصعبة، كما يمكن تطبيق معايير الجودة لتحسين الأداء والتميز فى إنجاز الأنشطة المختلفة[10]، واهتمت دراسة جوزا تاريجان Josua Tarigan (2008) بمعرفة العلاقة بين رضا المستخدمين عن المواقع الصحفية عبر شبكة الإنترنت وأبعاد جودة خدماتهم وتقييمهم لها،اعتمدت على منهج المسح بالتطبيق على عينة قوامها 341 مبحوثا من مستخدمى المواقع بتطبيق استمارة الاستبيان،وتوصلت لنتائج هامة من ابرزها وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة خدمة المواقع الأليكترونية ورضا المستخدمين عن المواقع،ووجود علاقة ارتباط قوية بين توقعات المستفيدين من خدمات المواقع الصحفية وشعورهم بالرضا بعد حصولهم عليها[11].

واختبرت دراسة جمال عبد العظيم أحمد (2006) فرضيات مدخل جودة الخدمة للكشف عن تاثير تصورات المستخدمين للمواقع الصحفية الأليكترونية فى البحرين وتعاملهم معها على تقييمهم للأداء الفعلى لجودة الخدمات الإعلامية المقدمة،باستخدام منهج المسح والأسلوب المقارن بالتطبيق على عينة قوامها 400 مبحوثا من الجمهور البحرينى،وتوصلت الدراسة إلى أنه كلما زادت مستويات التقييم الإيجابى للخدمات الإعلامية زادت مستويات الادراك الإيجابى لها[12]، وسعت دراسة نيسو ديشمكى Nitin Seth And S.G. Deshmukh (2005) إلى التعرف على النماذج المتعددة لجودة الخدمة وتقديمها من خلال دراسة نقدية والتعرف على القضايا التى يمكن طرحها من خلال الدراسات المستقبلية استناداً إلى التحليل النقدى للكتابات الأدبية فى مجال جودة الخدمة، واعتمدت على عينة قوامها 19 نموذج من نماذج جودة الخدمة من خلال الكتابات الأدبية والتى تم إخضاعها للتحليل النقدى،وتوصلت إلى أنه قد قدمت مراجعات الكتابات الأدبية معلومات بشأن مخرجات الجودة وطرق قياسها استناداً إلى نوع الخدمة والموقف الذى تقدم فيه ووقت تقديمها والحاجة إليها،

فضلا عن أنه قد تتغير توقعات المستخدمين تجاه الخدمات التى يستفيدون منها وفق عدة اعتبارات أهمها وقت تقديمها وزيادة الخبرات الفعلية للتعامل معها والبيئة التنافسية[13].

وأوضحت دراسة ليو بوجارت Leo Bogart (2004) انعكاسات جودة الخدمة على محتوى الصحف من خلال ماتقدمه لقرائها من مواد إعلامية،استناداً على منهج المسح بالتطبيق على مجموعة من الأمريكيين،وتم جمع البيانات الخاصة بالدراسة باستخدام استمارة الاستبيان، وتوصلت إلى أن اختلاف جودة المنتجات الصحفية فى قيمتها بناء على الفائدة التى تعود فعلياً على قرائها،فضلاًعن إمكانية الحكم على جودة الخدمات من قبل منتجيها ومقدميها والمستفيدين منها[14]. كما سعت دراسة مامر أوزر Mummer Ozer (2004) إلى تحسين دقة تنبؤات الخبراء حول النجاح المستقبلى للخدمات الجديدة للمواقع الإليكترونية ومحاولة تقديم تنبؤات تسهم فى نجاح الخدمات المقدمة مستقبلاً، واعتمدت على منهج المسح بالتطبيق على عينة من المستخدمين باستخدام استمارة الاستبيان، وتوصلت إلى وجود درجة عالية من التفاعل الإيجابى بين مقدمى الخدمة والمسنفيدين منها،كما أنه قد تشجع زيادة الثقة فى الإنترنت مديرى المؤسسات على اتخاذ قرارات صائبة والتخطيط لانشطتهم بشكل أفضل[15].

واهتمت دراسة جوسفان أيوارادن ،Jos Van Iwaarden (2003) بالتعرف على جوانب الجودة التى يمكن أن تلعب دوراً فاعلاً فى تصميم استخدام المواقع الأليكترونية وفقا لوجهة نظر المستخدمين،واعتمدت على منهج المسح بالتطبيق على عينة قوامها329 من طلاب جامعة نورث ايسترن،248 من طلاب أيرسماس، وتوصلت إلى عدم وجود فروق بين أفراد العينة فى اتجاهاتهم نحو جودة خدمات المواقع الأليكترونية[16]. واستهدفت دراسة باريرا كلين Barbra Klein (2003) الوقوف على اتجاهات الأفراد نحو جودة البيانات المنشورة على الشبكة والمصادر التقليدية للأخبار والمقارنة بين ادراك المستفيدين من تلك الجودة وادراكهم لجودة المعلومات التى تقدمها مصادر المعلومات التقليدية، واعتمدت على منهج المسح بالتطبيق على عينة من الإعلاميين الأمريكيين، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أبرزها ازدياد دقة ومصداقية مصادر المعلومات عبر الوسائل التقليدية عما تقدمه شبكة الإنترنت من معلومات للجمهوروتميز شبكة الإنترنت بسرعة عرض البيانات وبكثرة ماتقدم لجمهورها من معلومات مقارنة بالوسائل التقليدية [17].

التعقيب على الدراسات السابقة:

تم التركيز فى استعراض الدراسات السابقة على الدراسات الإعلامية القريبة من موضوع الدراسة ، وقد أتاح هذا الخروج ببعض الملاحظات بناءاً على ما سبق:

- لازالت الصحف المحلية لم تجرعليها حتى الآن دراسات بالقدر الذى يعكس آليات التعرف على أدوات معالجتها للقضايا المحلية والإشكاليات المجتمعية الراهنة مقارنة بالاهتمام بدراسة سائرالصحافات الأخرى.
- تعددت الأطروحات البحثية لدراسة الصحف المحلية،وتباينت بيئة البحوث فشملت بيئات عديدة ومجتمعات مغايرة،كما تنوعت المداخل النظرية المستخدمة واعتمدت المرجعيات معظمهاعلى مداخل الإشباعات المتحققة والأطر الخبرية والاعتماد على الصحف كمصدر لاستقاء المعلومات.
- الاهتمام المتزايد بدراسة المواد الإخبارية المقدمة فى تلك الصحف دون سائر فنون التحرير الصحفى الأخرى كالتحقيقات والمقالات والأحاديث وأعمدة الرأى .
- اهتمام الدراسات العربية والأجنبية بالجانب التحليلى ودراسة المضامين الواردة وترتيب أولويات اهتمام الصحف بقضايا بعينها دون الاهتمام بقياس اتجاهات القراء نحوها.
- تنوع حجم العينات التى طبقت عليها الدراسات التحليلية والميدانية ونوعها وكيفية سحبها.
- قلة الدراسات والبحوث العلمية العربية المرتبطة بتقييم جودة الخدمات الإعلامية مقارنة بالدراسات والأبحاث الأجنبية المنشورة فى الدوريات والمؤتمرات العالمية فضلاً عن ما تم إنجازه من بحوث عربية غير منشورة **هذا من جانب، ومن جانب آخر** النقص الواضح فى دراسات تقييم جودة الخدمات فى وسائل الإعلام التقليدية مقارنة بالإنترنت والمواقع الأليكترونية والوسائط المتعددة،كذا الاهتمام بقياس اتجاهات الإعلاميين إزاء الجودة المقدمة مقارنة بدراسات اتجاهات المستخدمين **من جانب ثالث**،فلا توجد دراسة عربية واحدة حتى الآن رغم هذا الزخم البحثى من الدراسات اهتمت بقياس الفجوة بين توقعات القراء وإدراكاتهم لمستوى جودة خدمة تحقيقات الصحف المحلية،الأمر الذى دفع بالباحثة إلى الدراسة الراهنة للمساهمة فى الإنتاج العلمى العربى فى مجال دراسات الجودة.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

- التعرف على أهم المداخل النظرية لجودة الخدمة والاستفادة منها فى تحديد و بلورة المشكلة البحثية وصياغة علمية دقيقة لتساؤلات الدراسة وفروضها.
- أفاد تنوع الأدبيات السابقة فى الهدف واختيار العينة والمنهج والأدوات البحثية المستخدمة فى تحديد متغيرات الدراسة والوقوف على أبعادها والجوانب الجديدة التى أغفلتها لتناولها ووضع العبارات التى تقيس الاتجاهات تجنباً للتكرارولتقديم وطرح كل ماهو جديد فى إطارمنهج المسح الإعلامى والأسلوب المقارن لعقد مجموعة من المقارنات العلمية المثمرة.
- التعرف على أدوات الدراسة المستخدمة وكيفية تصميمها وأنسب الطرق لتوزيعها لتوفير أكبر قدر ممكن من البيانات بطريقة مبسطة تختزل الوقت وتيسر العمل.
- الوقوف على أفضل طرق سحب العينة البحثية والمتغيرات التى يتم اختيار أفراد العينة على أساسها وخصائصها،إضافة إلى تحديد أنسب أساليب المعالجة الإحصائية للوصول إلى أكبر قدرمن المعلومات والنتائج العلمية الهامة
- مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها بالنتائج التى نم التوصل إليها من قبل ومحاولة تفسيرها فى ضوء خصوصية مجتمع الدراسة.

اختلاف الدراسة الراهنة عن الدراسات السابقة:

لوحظ من الإشكاليات والأطروحات السابقة غياب الاهتمام البحثى بفن التحقيق الصحفي مقارنة بسائر الفنون الصحفية الأخرى،على الرغم من أهميته ومن التقدم التكنولوجى الحاصل فى مجال الإتصال الصحفى وتعدد قنواته،وربما قد يكون هذا عائداً لوجودعدة أسباب تتمثل في الميول التخصصية للباحثين أنفسهم فى دراسته،أولآليات ممارسة هذا الفن من قبل الصحفيين،أولطبيعة التيار الاجتماعي والإعلامى السائد فى الإصدارات الصحفية المحلية، مما آثار فضولاً خاصاً لدى الباحثة لدراستة .

وانطلاقا من مماسبق تحاول الدراسة اختبار فرضيات مدخل الجودة من خلال الكشف عن اتجاهات القراء نحوجودة خدمة الريبوتاجات الواردة فى صحف محافظاتهم من أجل رصد جودة أدائها وتميزها من زاوية،وللربط بين الواقع الأكاديمى البحثى والتطبيقى وسد الفجوة بينهما لسد النقص الحاصل فى هذا الصدد من زاوية أخرى ، فهى ضمن دراسات قليلة تتناوله بالبحث والرصد.

الدراسة الاستطلاعية:

ولتحديد مشكلة الدراسة بشكل علمى دقيق قامت الباحثة بدراسة استطلاعية تمثلت فيما يلى:

1- تناول الصحف الصادرة فى محافظات (الإسكندرية ووطن الغربية والفيوم) بالرصد والمتابعة والتحليل خلال شهرى يونيو ويوليو 2015 للكشف على المساحة المخصصة للتحقيقات المنشورة ومعدل نشرها وموقع كل منها على مؤشر تقييم أدائها لمعاييرالجودة،وتمثلت نتائج الدراسة فى وجود جريدة واحدة داخل كل محافظة هى لسان حالها بعد توقف الصحف الأخرى بها،وأن الاصدار شبه المنتظم هو السمة الغالبة مقارنة بصحف محلية بمحافظات أخرى اختفت تماما من على الساحة وتوقفت عن الصدور لأسباب مادية وادارية وتنظيمية،واحتلت على العموم التحقيقات مساحة كبيرة فى النشر،غلب على معظمها الصبغة السياسية والاقتصادية،وتصدرت تحقيقات الشخصية الترتيب الأول مقابل تدنى تحقيق المشكلات لاسيما فى صحيفة الفيوم.

2- إجراء مقابلات استطلاعية وحلقات نقاشية مع بعض قارئى تلك الصحف تم اختيارهم بشكل عمدى،تمثلت فى60 مبحوثاً بواقع عشرين قارئاً فى كل محافظة ،علما بأن تلك المقابلات والتى تمت مع عشرات القراء كشفت أنه لايوجد قارئ واحد يتعرض لقراءة جريدة واحدة بعينها سواء كانت بمحافظته أم لا وإنما يقرأ أكثرمن جريدة أحيانا،وأشارت إلى أن 49 مبحوثا من أجمالى العينة المآخوذة بنسبة 81.7% يفضلون قراءة التحقيقات الواردة فى تلك الصحف،كما أجمع معظمهم بنسبة بنحو 93.3%(56 مبحوثاً)على ضعف الاهتمام بمعايير الأداء الصحفى وجودة خدمة التحقيقات المقدمة خاصة فيما يتعلق بمعيارى الجوانب الفنية والاعتماد.

وفى هذا الإطار تم تحديد المشكلة البحثية بناءاً على الملاحظات المستقاة

المشكلة البحثية:

أن مضمون ماينشر فى الصحف المحلية يكون أكثر فاعلية إذا كان متصلا بموضوعات جادة وأحداث حية صادقة أومسائل لم يسبق تكوين أراء أواتجاهات حيالها،كما أن وصول الحقائق والمعلومات إلى جمهورها مسألة بالغة الأهمية،حيث يسعى عادة القارئ المتابع للأحداث إلى تكوين أراء محددة ذات طباع متزنة بعكس غير المطلع والذى يكون مذبذباً فريسة للإشاعات والانحرافات.

وتحاول جميع الدوائر على مستوى العالم الآن تسليط الضوء على مسألة جودة الوسائل الإعلامية – التقليدية منها والحديثة والإشكاليات المرتبطة بها واقتراح حلول لتخفيف أوجه النقص والقصور، حيث بات الحديث عنها مفعماً بالاحباطات بشتى صورها ومستوياتها،ولاسيما فى ظل التحول فى الأحداث والروىء وطرح القضايا الجديدة وتفاقم أزمات مجتمعية بعينها.

وفى الوقت الذى يبدو فيه انتشار عشرات الملايين من مستخدمى الإنترنت واضحاً وأصبح الفرد أمام موجات متلاحقة ومتصاعدة من أشكال الاتصال عبر الفضائيات وأدوات التواصل الاجتماعى يأتى التعرض لوسائل الإعلام المحلى فى مرتبة متآخرة من حيث معدلات المتابعة من الجمهور،ومن مطالعة الصحف اليوم نجد تنوع مضامينها وتباين أيديولوجياتها وطرق تناولها ومعالجتها للأحداث والمواقف ، مما تجعل القارىء يختار بين البدائل المختلفة،ويبحث عن الأعمال ذات المستويات الأعلى من الجودة والتى تحقق توقعاته وتشبع رغباته وتحظى برضاه وتجعله أكثر تمسكا بمتابعتها.

ولاشك أن توافق توقعات القراء مع مايدركه بالفعل من خلال متابعته للتحقيقات يعد مؤشراً على الجودة المطلوبة والتى هى نتاج جهد متواصل من الصحفيين،وإذا لم تتفق توقعات أفراد الجمهور مع الواقع المدرك ولم تشبع احتياجاتهم تحدث الفجوة التى ربما تصرفهم عن متابعتها وتقلص ولائهم لصالح صحف أخرى أو وسائل إعلامية أخرى.

ومن هنا وفى ضوء الإشكاليات السابقة تتجسد المشكلة البحثية فى محاولة الكشف عن اتجاهات قارئى الصحف المحلية (الإسكندرية والغربية والفيوم) نحوجودة خدمة التحقيقات الواردة بها، وتقييم المبحوثين لهذه الجودة من خلال إدراكاتهم لما يتم تقديمه من خدمات، لذا تسعى لاختبار فروض مدخل جودة الخدمة وفقا لمقياس يرصد توقعات وإدراكات القراء ويقيس الفجوة بينهم.

حدود الدراسة:

تتحدد الدراسة بصحف ثلاثة محافظات بعينها هى الإسكندرية ووطن الغربية والفيوم للتعرف على اتجاهات قارئيها نحوجودة خدمة التحقيقات المنشورة على صفحاتها.

أهمية مشكلة الدراسة:

يمكن النظر إلى موضوع الدراسة كونه إضافة للتراث العلمى السابق فى مجال التحرير الصحفى،خاصة فى ضوء كثرة المراجعات وتباين الرؤى والحاجة

لاستكشاف جوانب القوة والضعف فى الصحف المحلية ،لذا فالدرلسة تأمل أن تعطى أهمية خاصة للمجال البحثى تستمدها من مناح عديدة أبرزها:

- تسعى على المستوى النظرى أن تكون إضافة للتراث العلمى السابق ومن هنا تبدو **أهميتها النظرية** فى تتناولها مدخلا لم تتطرق إليه الدراسات السابقة من قبل وهو مدخل الصحافة العامة وتطبيقه على صحافة المحافظات من خلال تحليل وتفسير النتائج ومدى قرب صحف العينة من وجهة نظرالمبحوثين من ممارسة أساليب الصحافة العامة أو بعدها عنها.

- اعتماد الدراسةعلى مدخل جودة الخدمة وماتفرضه المنافسة القوية بين الصحف من ضرورة تبنى معايير الجودة وأبعادها والعمل وفقا لخطواتها العلمية لجذب أكبر قدر ممكن من اهتمام وثقة القراء والمعلنين وزيادة الأرباح المالية والانتشار والتأثيروتلبية حاجات الجمهورالمحلى ومتطلباته فى قراءة صحف ذات مستويات عالية من الجودة شكلا ومضمونا.

- أهمية التركيز على الإعلام المحلى فى ظل طوفان الإعلام العام والخاص كمصدر أساسى لطرح قضايا ذات أهمية للرأى العام المحلى والتاثيرعلى تكوين مواقف واتجاهات بشأن القضايا المطروحة انتهاءاً باتخاذ القرار وبناء أجندة الصحف المحلية.

- تجاوز البحث عن كيفية وصف وتحليل رصد القضايا المجتمعية فى الصحف المحلية شكلاً ومضموناَ والتى قتلت بحثاً من قبل إلى الكشف عن رؤى القراء عن جودة الأداء والتوقعات.

- تعطش المكتبة العربية بدراسات متخصصة عن فن التحقيق كناقل للقضايا وللثقافة المجتمعية حيث تعاني الساحة الإعلامية من قلة الأبحاث والدراسات العلمية المعنية بهذا اللون الصحفى رغم أهميته وكونه رافداً لصحافة المحافظات ومحفزاً على التغيير وتطوير آلية العمل ووسيلة لتبادل وجهات النظروتكوين الاتجاهات والآراء وتناول مختلف القضايا بقدر كبير من الحرية، فهي ضمن الدراسات القليلة تنشغل بفن التحقيق الصحفى كشكل من أشكال التحرير الصحفي.

- تكمن أهمية الدراسة فى **الجانب التطبيقى** فربما تسهم نتائجها في تقديم التحقيق الصحفي بشكل أفضل، ينتفع به المحررون على وجه الخصوص لما تقدمه من صورة أومؤشرات عن كيفية توظيف صحافة المحافظات للتحقيقات من وجهة نظر المبحوثين ونوعية القضايا والمصادر والآليات التي يتم التركيزعليها

وتفسير نتائجها على ضوء الوضع العام لتلك الصحف.فالدراسة محاولة بحثية لاكتشاف ظاهرة ليست بحديثة بأسلوب جديد – صحافة المحافظات - آخذة فى التلاشى والاختفاء السريع داخل البيئة السياسية والاجتماعية والإعلامية والمعلوماتية بما يسهم فى توصيفها وتحديد أبعاد تأثيرها على المتلقيين مقارنة بالصحافات الأخرى.

مبررات الدراسة:

- حداثة الإشكالية البحثية المطروحة فى حدود علم الباحثة وقلة الدراسات السابقة لطرحها.
- الحاجة إلى معرفة خصائص جودة خدمات التحقيقات الواردة بالصحف المحلية .
- التخوف من سطحية الاهتمام من قبل المسئولين والباحثين على حد السواء بمسألة اختفاء صدور الصحف فى بعض المحافظات وتدنى أولويات الاهتمام بها وبتلاشى دورها فى التأثيرالمجتمعى.

أهداف الدراسة:

اتساقاً مع طبيعة المشكلة البحثية يمكن تحديد هدف الدراسة فى إطارها العام فى محاولة الكشف عن اتجاهات قارئى الصحف المحلية نحو جودة وكفاءة التحقيقات الواردة بها،هذا بشآن الهدف العام للدراسة أما الأهداف التفصيلية فيمكن بلورتها فى الآتى:

1- رصد روئ المبحوثين حول ملامح ممارسة فن التحقيق الصحفي فى صحف محافظاتهم.

2- التعرف على توقعات القراء- أفراد العينة لأبعاد جودة خدمة التحقيقات الواردة بتلك الصحف.

3- الوقوف على إدراكات القراء لأبعاد جودة الخدمة المقدمة فى تحقيقات تلك الصحف .

4-محاولة الكشف عن وجود فجوة من عدمه بين توقعات المبحوثين وإدراكاتهم لمعايير جودة خدمة التحقيقات الواردة بصحف محافظاتهم.

تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

1- ما تقييم عينة الدراسة لترتيب أولويات اهتمام الصحف المحلية بالفنون الصحفية المختلفة ؟

2- ما هى الرؤى حول أولويات الاهتمام بأنواع التحقيقات المنشورة؟

3- ما هى أهداف نشر التحقيقات المقدمة ومقومات الأداء الصحفى كما تراها عينة الدراسة؟

4- ما مصادر المعلومات والبيانات الواردة فى التحقيقات المنشورة ومن هم محورالأحداث؟

5- ماهى رؤى قارئى الصحف المحلية حول ملامح التوجه الشمولى داخل التحقيقات المنشورة ؟

6- ماتوقعات المبحوثين وإدراكاتهم لأبعاد جودة الخدمة المقدمة فى التحقيقات الواردة بتلك الصحف؟

فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطات توقعات أفراد العينة لما يجب أن تقدمه التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية.

الفرض الثانى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إدراكات المبحوثين لما يجب أن تقدمه التحقيقات الواردة بتلك الصحف.

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات أفراد العينة لما يجب أن تقدمه التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية.

الفرض الرابع: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراكات أفراد العينة لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة فى معايير الجوانب الفنية والآمان والاعتماد والاستجابة وبين الاستمرار فى متابعة التحقيقات الواردة فى هذه الصحف.

الفرض الخامس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات عينة الدراسة لجودة خدمة التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية باختلاف الخصائص الديموجرافية.

الخلفية النظرية للدراسة :

أفرز الاهتمام العلمى بدراسة الظواهر الصحفية وطبيعة عمل مؤسسات الإعلام عدداً من المداخل والنظريات الأساسية لفهم الممارسة التطبيقية لوسائل الإعلام،لاسيما فيما يتعلق بمستوى أدائها المهنى والإعلامى. **واستندت الدراسة على مدخلين رئيسين هما:**

أولاً: مدخل جودة الخدمة

يقوم أسلوب جودة الخدمة على مجموعة من الأسس القائمة على التحسين المستمر للخدمات المقدمة للجمهور،والتكامل بين أساليب توفير المؤسسات للدعم المالى واستمرار الجهود لتحسين الأداء وتوفير الوسائل والأدوات التى يتم تقديم الخدمات المتنوعة من خلالها للمستفيدين منها،حيث يشير إلى قدرة أى نظام على أداء المتطلبات الوظيفية المختلفة بما يضمن الثقة والآمان والوقت المناسب لتقديم الخدمة والتدفق السريع للمعلومات،ويعنى أيضا قدرة القائم بالإتصال على إقناع المستخدمين بالخدمة المقدمة والحرص على كسب ثقتهم وذلك بالتعرف على رغبات المستخدمين ومحاولة تقديم مايحقق رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم.

وقدمت الأدبيات السابقة الخاصة بالجودة روئ متعددة تصف الجودة بالتميز والقيمة والتخصص وموافقة توقعات الجمهور من خلال وضوح الجوانب المادية والفنية التى تيسر على المستخدمين التعامل مع الخدمات وتوفر لهم أكبر قدر ممكن من الاستفادة والمنفعة والثقة التى تأتى نتيجة قدرة المؤسسات الإعلامية على جعل خدماتها تحظى بدرجة عالية من الاعتمادية عليها والإقناع من قبل المستخدمين.

ويعد نموذج باراسيرمان وزملاؤهParasurman et. Al للجودة وتعديلاته من أهم الإسهامات التى قدمها الباحثون والكتاب فى هذا المجال فى منتصف الثمانينيات حينما قدموا مقياسهم المعروف بأسم سيرفكوال Servqual وقاموا باختباره لقياس مايعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة،حيث توصلوا إلى تحديد عشرة أبعاد للجودة يمكن الاعتمادعليها عند تكوين الأفراد لتوقعاتهم عند جودة أى خدمة وهى التعاطف، والاعتمادية، والاستجابة، الجدارة، والإتصال، والمجاملة، والثقة، والآمان، وفهم احتياجات العملاء، والجوانب الفنية الملموسة (18).

وفى عام 1988 أجرى باراسيرمان وزملاؤه دراسة لجودة الخدمة دمجوا فيها الأبعاد العشرة فى خمسة أبعاد هى الاعتماد،الاستجابة،الجوانب الفنية،الآمان،الاستمرارية،وقدموا معادلة رياضية لقياس جودة الخدمة هى (جودة الخدمة = التوقعات – الأداء الفعلى).

وقد أوضح كل من باراسيرمان وزيسمول وليونارد أن الجودة نتاج الفجوة بين توقعات الجمهور وإدراكاتهم للخدمة فى إطارعدة أبعاد وذلك ارتكازاً على تحليل خمس فجوات للجودة عند التحكم فيها وإخضاعها للسيطرة من قبل القائمين بتقديم الخدمة فإن ذلك سيساعدعلى بقائها أطول فترة ممكنة على ساحة المنافسة وتتمثل تلك الفجوات فيما يلى:

- الفجوة الناتجة عن الاختلاف بين مايتوقعه الجمهورعن مستوى الخدمة وبين ادراك المؤسسة الإعلامية لماهية تلك التوقعات.
- الفجوة الناتجة عن الاختلاف بين رأى المؤسسة فى توقعات الجمهور وبين الخصائص والسمات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل.
- الفجوة الناتجة عن الاختلاف بين مواصفات الخدمة وبين الأداء الفعلى.
- الفجوة الناتجة عن الاختلاف مابين الاتصالات الخارجية بخصوص الخدمة كالوعود المقدمة من المؤسسة حولها وبين مستوى الخدمة المقدمة وخصائصها وماالذى تحققه بالفعل.
- الفجوة الناتجة عن الاختلاف مابين توقعات الجمهور من الخدمة وبين إدراكاتهم لها.

وقد حظيت الفجوتان الأولى والخامسة بالاهتمام الأكبر من قبل الباحثين فى مجال دراسات الجودة[19].

وقدم كروتين وتوليورCronin & Tolyor نموذجا موازياً لنموذج باراسيرمان وزملاؤه رفضا فيه فكرة الفجوة بين إدراكات الجمهور وتوقعاتهم عرف بمقياس الأداء الفعلى،ويبحث هذا النموذج فى مفهوم جودة الخدمة وطرق قياسها وعلاقتها برضا الجمهوروجذب انتباهم،ويركزعلى قياس الأداء الفعلى للخدمة المقدمةعلى اعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات ،وإن لم يختلف هذا الأسلوب عن نموذج باراسيرمان فى الأبعاد الخمسة المستخدمة فى قياس مظاهر جودة الخدمة،إلا أنه يتميز بالبساطة والواقعية،لأنه يستبعد عمليات الطرح بين توقعات الجمهور من الخدمة وإدراكاتهم لمستويات الأداء الفعلى لها.وقد رفض أنصار نموذج الفجوة لباراسيرمان ماطرحه كرونين وتوليور لأن نموذجما أهمل توقعات الجمهور من الخدمات وأنه لايتضمن الأبعاد التنظيمية والإدارية وأداء العاملين على تقديم الخدمات لجمهور المستفيدين منها والتى تعد جميعا محددات مهمة ومؤثرة فى مستوى رضا أفراد الجمهور عن الخدمات(20).

وقد قدم الباحثون عدداً من نماذج جودة الخدمة والتى اختلفت فى تناولها باختلاف الدراسة والتطبيق على مدار عدة سنوات ففى عام 1984 قدم النموذج الوظيفى والفنى والذى يرى أصحابه أنه من أجل التنافس الناجح مع الآخرين فلابد من فهم توقعات الجمهور حول جودة الخدمات المقدمة لهم وكيفية حصولهم عليها ومدى تأثيرها فيهم،ويناقش الجودة الفنية الوظيفية التى تتمثل فى المخرجات المهمة فى الخدمة التى يحصل عليها الجمهور من نتائج فعلية من خلال تفاعلهم مع الخدمة.

وظهرعام 1992 نموذج القيمة المثالية والذى يرى أن توقعات المستخدمين حول الخدمات المختلفة قبل الحصول عليها فعليا تعد محاولات مهمة لوضع معايير لتقييمها ومؤشر لقياس جودتها فيما بعد،ووفقا لهذا النموذج فإن الجودة نتاج لرضا الأفرادعن الخدمات المقدمة لهم بالفعل(21).

وفى عام 2000 تم تقديم ثلاثة نماذج أولها: نموذج العوامل الوسيطة للجودة والذى بحث فى العوامل المرتبطة بنحقيق مفهوم الجودة والعلاقة بين رضا الجمهورعن الخدمات المقدمة لهم وبين نواياهم السلوكية تجاه مايجدونه من خدمات، وتمثل النموذج الثانى فى نموذج جودة الخدمة الداخلية والذى درس أبعاد الجودة والعلاقة بين مقدمى الخدمة والجمهور، ويفترض وجود ثلاثة فجوات الأولى بين مفهوم إدارة المؤسسة عن الخدمة وتوقعات الجمهور، والثانية بين محددات جودة الخدمة والنتائج الفعلية التى تم الحصول عليها بعد تقديمها،والثالثة بين توقعات الجهور حول الخدمة وماحصل عليه بالفعل منها. والنموذج الثالث هو نموذج تحليل بيانات جودة الخدمة الداخلية ، ويرى أصحابه أن كفاءة الخدمة وجودتها عامل مهم عند تقييم الأداء من قبل المسئولين عن تقديمها، وأقترح النموذج طرق متعددة لتحسين الأداء وزيادة جودة الخدمات المقدمة للجمهور.

وفى عام **2002** ظهر نموذج جودة الأعمال البنكية عبر الإنترنت،حيث يرى أصحابه أن أهم التحديات التى تواجه شبكة الإنترنت عند تقديم خدماتها تكمن فى إدارة الخدمات بجودة عالية تسهم فى إحداث تغييرات فى كيفية الحصول عليها والتفاعل معها،وقد تم تحديد مجموعة من العناصر المؤثرة فى خدمات الإنترنت،تمثلت فى توقعات الجمهور،وتصورات المؤسسة المسؤولة عن تقديمها بشأنها،والجوانب الفعلية للخدمة،ومدى فاعلية مشاركة الجمهور بأرائه فى طريقة تقديم الخدمة وتطويرها مستقبلاً(22).

وفى عام **2003** ظهر نموذج جودة الخدمة الأليكترونية والئى يرى أصحابه أن جودة الخدمة تعد أحد أهم العوامل الأساسية المطلوبة لتحديد مدى النجاح أوالفشل فى مجال التجارة الأليكترونية عبر شبكة الإنترنت،كما يمكن من خلال الجودة

تعريف الخدمات الأليكترونية على أنها ذلك الدور الئى يقوم به بعض الأشخاص لتقديم الخدمات المختلفة عبر الفضاء الإليكترونى الواسع(23).

وقد **حاولت** الدراسة اختبارالفرضِية الخامسة من فروض مدخل الجودة لمعرفة مدى وجود فجوة بين توقعات وإدراكات قارئى الصحف المحلية بالنسبة لأبعاد جودة التحقيقات الواردة بها ،وتأثير ادراكهم لتلك الأبعاد على الاستمرار فى متابعتها،**ومحاولة بناء مقياس** لجودة الخدمة يرصد توقعات وإدراكات القراء ويقيس الفجوة بينهما .

ثانيا: نظرية التوقعات الاجتماعية

تفترض نظرية التوقعات أن الفرد دائما وليد مجتمعه يستجيب إلى التوقعات المرجوة فيه كفرد ينتمى إليه من خلال المؤثرات الخارجية ومعطيات التغيروالتأقلم المختلفة،فالتغييرلايتم من خلال الفرد بمفرده ولكن بوجود بعض المثيرات الخارجية للبيئة،وفى نفس الوقت فإن الجمهور يتوقع مهام معينة لوسائل الإعلام عليها أن تقوم بها تجاهه،فهى تنظر لهذه الوسائل كعامل مساعد للتعلم غير مخطط له مسبقاً.

وترتبط نظرية التوقعات بعوامل التطور الاجتماعى لوسائل الإعلام،والتى تنتج عن تصوير نماذج ثابتة لحياة الجمهوروتحدد مثل هذه النماذج ماهو متوقع من الأفراد عندما ينتمون إلى شرائح واحدة أو يقطنون إقليم واحد أويشاركون أحداث وظروف مماثلة،وتساعد بذلك وسائل الإعلام على تحديد التوقعات حول كيفية تصرف الأفراد فى الأنواع الأخرى التى يتكون منها المجتمع(24).

وأوضح **والترليبمان** أن التفسيرات والمعلومات التى تقدمها الصحف عن الأحداث اليومية والقضايا المجتمعية يمكن أن تغير بشكل كبير فى تفسيرات الفرد المتلقى عن الواقع المحيط الذى يعيش فيه،وهذا بدوره يغير أنماط سلوك القراء تجاه الواقع الحقيقى.

وتقوم نظرية التوقعات الاجتماعية على أساسان احدهما اجتماعى تفترض فيه أن المتلقى ينتمى إلى مجتمع يستجيب فيه إلى التوقعات المرجوة،والآخر نفسى تفترض فيه أن التحليل النفسى يشير إلى أن توقعات الفرد عن الذات والآخر تمارس ضغطا عليه وتؤثرفى السلوك الفعلى لديه وتعتبر إحدى محدداته،وتكمن أهمية هذه النظرية فى توجهيها لتأكيد التوافق بين الواقع الحقيقى والواقع الإعلامى المنقول وقدرة هذه الوسائل على التأثير فى التوقعات،ولاسيما إذا كان الجمهور ليس لديه أى خبرات سابقة ويستمدها من وسائل الإعلام بشكل جوهرى فى امداده بالمعلومات عن الواقع المحيط(25).

الخلفية المعرفية للدراسة:

اختلفت المسميات والألفاظ حول مصطلح الصحف المحلية فمنهم من أطلق عليها الصحافة الإقليمية أوصحف المحافظات أوصحافة المديريات أوصحافة المدن،وان كان مصطلح الصحافة المحلية هو الأكثر شيوعاً وانتشاراً،والذى يعنى بإتفاق الجميع تلك الدوريات التي تصدر في نطاق أقاليم ومدن الجمهورية المختلفة فيما عدا العاصمة السياسية وتكون موجهة لمواطني هذا الإقليم الذي تصدر وتوزع فيه ومعبرة عن مشاكل أفراده وآرائهم.

وتأتى صحافة المحافظات فى مقدمة الصحف التى تؤدى دورا كبيرا فى مجال الإعلام التنموى المحلى وتزويد الجمهوروصانعى القرارات بالمعارف والمعلومات حول الأحداث والقضايا المحلية المختلفة، وفى ضوء متغيرات العصرومع التقدم الهائل للتقنيات المتاحة لهذه الصحف كميا وكيفيا زادت وتضاعفت الوظائف المرتقبة منها ومخرجاتها،الجاد منها والخفيف، كما زاد اعتماد القراء على بعضها لتلبية كثير من احتياجاتهم وإشباع رغباتهم حتى صارت فى وقتنا الحالى جزءاً من حياة المواطن أيا كانت خصائصه أو قدراته أو مستواه الاقتصادى والاجتماعى(26).

وتلعب الصحف المحلية دور الوسيط بين الأفراد والأحداث مما نجم عنه الاعتماد عليها فى التعرف على المجتمعات المختلفة المحيطة أوالبعيدة عنهم سواء ثقافياَ أوسياسياً أو اجتماعياً وتكوين الصورة الإعلامية عنهم،لذا تتحمل مسئولية توفيرالمعلومات الرسمية وغير الرسمية الظاهرة والخفية عما يدور فى الساحة بنزاهة وشفافية تامة، لدعم مصداقيتها لدى جمهورها والعمل على تزايد تفاعل الرأى العام المحلى مع الواقع المجتمعى، فالمعلومات التى يتحصل عليها الفرد من هذه الصحف تمثل الشريحة الكبرى من معلوماته عن باقى المصادر الأخرى التى يعتمد عليها لجمع المعلومات.

ويقع على عاتق هذه الصحف دور هام وفعال فى إحداث التنمية فى المجتمع، والمساعدة فى عرض القضايا والمشكلات الموجودة به ومحاولة أعطاء صورة عنها،خاصة أنها واحدة من أهم المؤسسات التى تكون الصور من خلال نشاطها الاتصالى المتمثل فى نشر المعلومات والأخبار والصور والرسوم والتحليلات والأفكار(27).

ويمثل التحقيق الصحفى أبرز أنماط فن التحرير الصحفى لما له من خصائص فريدة يتميز بها دوراً ووظيفة وفكراًوإعداداً وتنفيذاً وتصويراً واستكمالاً وتحريراً ومراجعة ونشراًومتابعة،مما يجعل منه دائما أبرز الأنماط التحريرية الموجهة للقراء.

والتحقيق الصحفى عمل إعلامى مميز يمكنه الوصول إلى حقيقة ما فى أمرأ أوقضية،حيث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالأفكار الحية وبما يدور فى المجتمع من أحداث وينقل صورة حية عما يوجد فى المجتمع من معلومات وبيانات وقضايا ومشكلات على نحو مشوق ومفسر علمياً،فهو يشرح ويفسر ويبحث فى الأسباب والعوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والفكرية التى تكمن وراء القضية التى يدور حولها ،ويقوم أيضا على التفسير الاجتماعى للأحداث والأشخاص الذين شاركوا فى الأحداث.

ويشتمل فن التحقيق على بقية الفنون الصحفية الأخرى كالخبر والحديث والرأى والبحث والأستقصاء ،بجانب أنه كثيراً مايستعين بالصوروالرسوم،كما يمكن أن يستوعب بموضوعاته حياة المجتمع بمجالاتها المتنوعة،ويمكن أن يكون موضوعاته إحدى المشكلات أوالقضايا العامة التى تهم المجتمع أوإحدى طبقاته،وقد يكون الموضوع أيضا شخصية من الشخصيات العامة فى المجتمع(28).

ويختلف التحقيق فى شكله وبنائه وأبعاده عن الفنون الأخرى،ويجيب على سؤال رئيسى هو لماذا؟ ويجمع بين الحقيقة والرأى ،لذا فهو يختار الموضوعات ذات الأهمية القصوى لدى القارئ بطريقة مشوقة وفى عدة قوالب مميزة تختلف فيما بينها بين الوصف والمقابلة والعرض المبسط.

ويلبى التحقيق الصحفى وظائف الصحافة الأساسية فهومن ناحية يلبى وظيفة الإعلام،حيث يقوم بنشر الحقائق والمعلومات الجديدة بين القراء،ومن ناحية أخرى يلبى وظيفة الصحافة فى تفسير الأنباء والأحداث وشرحها،والكشف عن أبعادها،كما أنه من ناحية ثالثة يلبى وظيفة الصحافة فى التوجيه والإرشاد،ومن ناحية رابعة يحقق وظيفة الصحافة فى التسلية والامتاع،وأخيراً فأنه يحقق وظيفة الصحافة فى الإعلان،وذلك من خلال الترويج لسلعة أو الإشادة بمشروع معين(29).

الإطار الإجرائى للدراسة:

نوع الدراسة:

تصنف الدراسة فى سياق الدراسات الوصفية التى تعنى بوصف الموقف وجمع الحقائق الدقيقة عنه ، والكشف عن العلاقات بين المتغيرات بهدف تحديد

الظاهرة تحديداً دقيقاً ورسم صورة متكاملة لها وتحليلها وتفسيرها بغية الوصول إلى استنتاجات مفيدة إما لتصحيح هذا الواقع أواستكماله أوتطويره أولرفع مستوى جودته.

منهج الدراسة:

تتبع الدراسة الدراسات التى تستخدم منهج المسح الإعلامى وأسلوب العينة الذى يوفر القدرة على وصف العناصر والمعايير المختلفة لجودة الخدمة،من أجل الارتقاء بقيمة المنتج الإعلامى للتحقيقات الصحفية الواردة بالصحف المحلية ورفع مستوى جودته فى ظل المنافسة الشديدة بين الصحف بأنواعها المختلفة،الأمر الذى يستلزم البحث فى عوامل تحسين الأداء للوصول إلى أقصى درجات الجودة فيما يتم تقديمه وتوفير مايلبى متطلبات جمهورها بغية دعم نقاط القوة وعلاج مواطن القصور والضعف.

الأسلوب المقارن:

يوفر منهج المسح الإعلامى إمكانيات المقارنة بين خصائص فئات الدراسة على مستويين هما:

المستوى الرأسى : المقارنة على مستوى توقعات وإدراكات المبحوثين لجودة خدمات التحقيقات المقدمة فى صحف محافظاتهم وقياس الفجوة بينهما،حيث تعد المعاييروالفئات النوعية محوراً هاماً فى المقارنة وفقا لمدخل جودة الخدمة.

المستوى الأفقى: المقارنة بين رؤى أفراد العينة على مستوى محافظات الدراسة فى الأداء والجهد المبذول وجودة خدمات التحقيقات الواردة فى صحف محافظتهم.

أدوات جمع البيانات وأساليب القياس المستخدمة:

أداة المقابلة:

- قامت الباحثة بزيارات ميدانية ومقابلات فردية مع بعض المبحوثين فى بداية العمل البحثى فى المدن والمراكز والقرى التى شملتها الدراسة بهدف اختيار الحالات المدروسة وللتأكد من متابعتها للصحف الصادرة فى محافظتها من جانب وفهم إشكالية البحث وأهدافه من جانب آخر.
- تم إجراء بعض المقابلات الجماعية والمجموعات النقاشية للتأكد من ضبط مقياسى الدراسة وأدواتها .

استمارة البحث:

تم تصميم استمارة لجمع بيانات الدراسة انطلاقا من إطارها النظرى وبناء على أهدافها وفروضها والمتغيرات التى ينبغى قياسها،مع مراعاة الدراسات السابقة وماتوصلت إليه من نتائج،وتم إعدادها لجمع بيانات أساسية من العينة المختارة عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة والمعدة مسبقا لتغطى أهداف الدراسة وتجيب على تساؤلاتها،روعى فى إعدادها التدرج المرحلى للأسئلة وسهولة الصياغة.

وقامت الباحثة بتحديد ميدان الدراسة واختيار عينته التى تنوعت بين حالات عدة من الافراد على اختلاف سماتهم العمرية والنوعية والحضارية والاجتماعية والتعليمية والثقافية،ومرت بعدة خطوات منهجية لتصل إلى صورتها النهائية وتصبح قابلة للتطبيق وصالحة من الناحية العلمية هى:

1-تحديد محاور الاستمارة وأساليب القياس:

المحور الأول: الروئ حول ملامح ممارسة فن التحقيق الصحفي فى الصحف المحلية

المحور الثانى: قياس توقعات أفراد العينة حول أهمية توافر الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة فى التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية.

المحور الثالث: قياس إدراكات أفراد العينة لمدى توافر الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المقدمة.

أساليب القياس :

تعتبر المقاييس من أهم وأعقد العمليات البحثية لأنها تتصدى لقياس مفاهيم نظرية وعلى درجة كبيرة من التجريد واعتمدت الدراسة على مقياسين تم تصميمهما وبناؤهما بغرض الوصول إلى أقصى قدر ممكن من ضبط قياس المتغيرات وهما:

- **مقياس التوقعات :** لقياس توقعات المبحوثين حول أهمية توافر الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة فى التحقيقات المقدمة فى صحف محافظاتهم والمتمثلة فى الجوانب الفنية،الآمان الاعتماد، الاستجابة ، الاستمرارية.

واشتمل المقياس على مجموعة من العبارات وأمام كل منها مقياس خماسى بدرجات من أعلى مستوى بقيمة(5) حتى أدنى مستوى بقيمة(1) وذلك على النحو التالى:مهم جدا(5)،مهم (4)،مهم إلى حد ما(3)،غير مهم(2) غير مهم على الإطلاق(1).

- **مقياس الإدراكات:** لقياس إدراكات أفراد العينة لمدى توافر الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المقدمة بالفعل.

واشتمل المقياس على مجموعة من العبارات وأمام كل منها مقياس خماسى بدرجات من أعلى مستوى بقيمة(5) حتى أدنى مستوى بقيمة (1) وذلك على النحو التالى:متوفر تماما(5)،متوفر(4)،متوفر إلى حدما(3) ،غير متوفر(2)،غير متوفر على الإطلاق.

2- كتابة أسئلة الاستمارة:

تم وضع مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لتسهيل عملية جمع البيانات وفقا لمحاور الاستمارة،وتحديد مجموعة من الأسئلة الخاصة بكل محور وإعدادها وكتابتها بشكل يضمن تغطية جميع أبعاد الدراسة ويجيب على تساؤلاتها ويسهم فى اختبار فروضها .

3-تحديد نوع الاستمارة:

تم توزيع الاستمارات على المبحوثين من خلال المقابلة وذلك لمساعدتهم فى الإجابة على جميع أسئلتها بشكل دقيق وازالة أى لبس أوغموض قد يؤثر سلبا على فهمهم للمقياس المستخدم وبالتالى على نتائج الدراسة ،بمعاونة مجموعة من المساعدين الذين تم تعريفهم بطبيعة المشكلة البحثية وأهدافها وأبعادها،وتدريبهم على أنسب طرق التعامل مع المبحوثين.

مجتمع الدراسة:

تحدد إطار العينة بشكل مباشر من قارئى صحف محافظات الإسكندرية والغربية والفيوم فى الفترة الزمنية المحددة.

عينة الدراسة ومبررات اختيارها:

جدول رقم (1):يوضح توزيع العينة وفقاً للخصائص الشخصية

الخصائص	الفئات	تكرار	%
النوع	قارىء	129	43
	قارئة	171	75
العمر	أقل من 20 سنة	54	43.7
	من20إلى أقل من 35 سنة	141	47
	من35 إلى أقل من 50 سنة	67	22.3
	من 50 سنة فأكثر	38	12.7
الحالة الاجتماعية	أعزب	131	43.7
	متزوج	158	52.7
	أرمل	6	2
	مطلق	5	1.7
مكان الإقامة	ريف	99	33
	مركز	17	23.7
	حضر	130	43.3
المستوى التعليمى	مؤهل متوسط	21	7
	مؤهل جامعى	157	52.3
	مؤهل فوق الجامعى	22	7.3
المستوى الاجتماعى الاقتصادى	مرتفع	461	48.7
	متوسط	119	39.7
	منخفض	35	11.7

تم سحب عينة عمدية من المتابعين الفعليين للصحف الصادرة فى محافظات الدراسة (الإسكندرية والغربية والفيوم) قوامها 300 قارئاً موزعة بالتساوى على المحافظات الثلاثة شريطة أن تضم أكبر قدرممكن من قطاعات الجمهوروشرائحه المتنوعة فى أقاليمها المختلفة، فمن الملاحظ أن المتابعة تكون بشكل غير منتظم فقد استطاعت معظم الحالات التى تم استبعادها ذكر أسماء بعض الصحف فقط أوالأبواب التى تحويها أومن خلال الحديث مع أحد الأفراد حول الموضوعات الواردة بها مما يدعم شكل ودور الاتصال الشخصى والخبرات المتبادلة فى مجال العمل الصحفى،**وقد وقع الاختيار على المحافظات الثلاثة لعدة أسباب هى:**

الأول: الآخذ فى الاعتبار أكثر المحافظات إصداراً للصحف بشكل دورى شبه منتظم مقارنة بمحافظات عدة كشفت بيانات الدراسة الاستطلاعية عن كونها لاتوجد بها صحفاً مطلقاً.

الثانى:تم اختيارمحافظتى الإسكندرية والغربية بحكم محل الإقامة والعمل للباحثة،واختيارالفيوم كون موطنها الرئيسى،إضافة إلى غيابها عن مجال العمل البحثى فى مصروعدم تمثيل أفرادها للدراسات التى أجريت فى المجال الإعلامى على وجه العموم.

الثالث:محاولة التمثيل الدقيق والجيد لقطاعات المجتمع المصرى،محافظة الإسكندرية لتمثيل الوجه البحرى،

والغربية لتمثيل إقليم وسط الدلتا، ومحافظة الفيوم لتمثيل بداية الوجه القبلى وصعيد مصر.

وروعى فى العينة المآخوذة أن تضم فئات متنوعة ومن خلفيات وجذور ثقافية متباينة ريفية وحضرية، ومن مختلف الشرائح عمرياً واقتصادياُ ومهنياً وتعليمياً على هذا النحو:

البعد العمرى: تنوعت حالات الدراسة باختلاف الفئات العمرية المختلفة،المراهقين والشباب وكبار السن ، فلكل شريحة عمرية توقعاتها وإدراكاتها لما ينشر.

البعد الاجتماعى: روعى اختيار الحالات التنوع فى الحالة الاجتماعية (الأعزب والمتزوج والمطلق والأرمل).

البعد الطبقى: تم اختيار الحالات من مستويات طبقية متباينة وفئات مهنية متنوعة لتشمل الشرائح الطبقية الثلاث العليا والوسطى والدنيا وفقا لمحك الدخل والتعليم والمهنة والملكية.

البعد الحضرى: وقد تم الاختيار وفقا لمحل الميلادأوالإقامة واحتمالات السفر والتنقل ومبرراته.

مجالات الدراسة:

المجال الجغرافى:

لكى تصل الدراسة إلى نتائج دقيقة وموضوعية لابد من تحديد المجتمع الأصلى تحديداً سليماً وقد تم إجراء الدراسة فى محافظات يتوافر بها عدة شروط أهمها :

-الانتظام فى اصدار الصحيفة الصادرة عن المحافظة والناطقة باسمها ولسان حالها

-المتابعة من قبل القراء- عينة الدراسة

- التمثيل الدقيق لكافة محافظات مصر

وعلى هذا الأساس فإن الدراسة الحالية تتحدد بصحف محافطات بعينها هى الإسكندرية والغربية والفيوم.

المجال الزمنى:

تم جمع بيانات الدراسة فى الفترة خلال الفترة مابين شهرى أغسطس ونوفمبر 2015.

المجال البشرى:

تمثل المجال البشرى فى 300 قارئا بواقع 100 مبحوثاً من كل محافظة .

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام الحاسب الآلى فى تفريغ استمارة الدراسة وجدولتها بهدف التحليل واختبار العلاقات المدروسة باستخدام المتوسطات الحسابية واختبارات مربع كاى ومعامل الارتباط وتم تحليل البيانات التى تم الحصول عليها ترميزها وتفريغها وتبويبها وجدولتها وتصنيفها،ثم أدخالها الحاسب الآلى بالاستعانة بالبرنامج الأحصائىSPSS Version 13.

إجراءات الثبات والصدق:

أولا ثبات الأداة:

قامت الباحثة بتطبيق الاستمارة على 10% من إجمالى العينة المآخوذة وذلك عن طريق المقابلة،ثم قامت بتطبيقها مرة أخرى بعد أسبوعين من المقابلة الأولى،وتم الحصول على النتائج نفسها عند تطبيق الأداة فى المرتين على الأفراد أنفسهم،وبلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 89% وهى قيمة عالية مما يدل على عدم وجود اختلاف كبير فى إجابات المبحوثين فى مرتى التطبيق.

ثانيا صدق الأداة:

تم قياس صدق الأستمارة باستخدام الأساليب التالية:

1- **صدق المحتوى:** وذلك من خلال مراجعة أسئلة الاستقصاء والمقاييس المستخدمة مراجعة دقيقة للتأكد من تضمينها للاستجابات التى سعت الدراسة إليها وصياغتها على نحو مفهوم للمبحوثين.

2- **صدق البناء:** روعى فى تصميمها الترتيب المنطقى لوضع الأسئلة بما يوفر الجهد والوقت ويفى باستيفاء البيانات المطلوبة.

3- **الصدق الظاهرى :** قامت الباحثة بعرض الأستمارة على بعض من أساتذة الإعلام والصحافة الذين قاموا بتعديل صياغة بعض الأسئلة وإضافة البدائل وتم إجراء التعديلات المطلوبة.

4- **الاختبار القبلى:** بعد أن يتم إعداد الصحيفة فى صورتها النهائية أجرت الباحثة اختبار مبدئى لها على عينة من الأفراد تعادل نسبة 10% من إجمالى عينة البحث الأساسية،روعى فى هذا الاختبار كل المتغيرات المطلوب قياسها للتعرف على مدى وضوح الأسئلة ومدى تجاوب المبحوثين معها، وقد استفادت الباحثة من إجراء هذا الاختبار فى إعداد صياغة بعض العبارات، بالإضافة إلى تقليل بعض عبارات السؤال المفتوح.

5- **إعداد الاستمارة فى صورتها النهائية:**بعد الانتهاء من جميع المراحل السابقة قامت الباحثة بإعادة كتابة وصياغة استمارة الاستبيان تمهيداً لمرحلة تطبيقها ميدانياً.

صعوبات الدراسة:

- صعوبة الوصول إلى حالات الدراسة وتنوعها طبقياً وعمرياً ومهنياً وعملياً وتعليمياً.
- محاولة اختيار أكثر الحالات مصداقية واستبعاد ماغير ذلك.
- عزوف البعض خاصة فى القرى تخوفاً من المشاركة البحثية وأمكن التغلب عليها بمحاولة جذب أطراف الحديث نحو موضوعات الدراسة.

نتائج الدراسة:

وشمل عرض النتائج على المحاور التالية:

المحور الأول:

الروئ حول ملامح ممارسة فن التحقيق الصحفي فى الصحف المحلية:

استهدفت الدراسة تقديم رؤية تقييمية من وجهة نظرالمبحوثين حول ملامح ممارسة فن التحقيق الصحفى فى الصحف الصادرة بمحافظاتهم للتأكد من الفهم السليم لمقياسى الدراسة ومتغيراتها من خلال رصد معاييرعدة أبرزها (أهداف الطرح الإعلامى- أولويات الاهتمام بأنواع التحقيقات المنشورة – مقومات الأداء الصحفى - مصادر المعلومات والبيانات – محور الأحداث – معايير النشر الإعلامى - ملامح التوجه الشمولى المجتمعى - استراتيجية المعالجة التحريرية - آليات التآثير فى الجمهور المحلى)وتمثلت النتائج على النحو التالى:

أنماط التعرض لقراءة التحقيقات المنشورة بالصحف المحلية

جدول رقم (2): يوضح أنماط التعرض لقراءة التحقيقات

المحافظة	الفئات	تكرار	%
الاسكندرية	غالبا	89	27.6
	أحيانا	9	3
	نادرا	2	0.7
الغربية	غالبا	79	26.3
	أحيانا	14	4.7
	نادرا	7	2.3
الفيوم	غالبا	91	30.3
	أحيانا	5	1.7
	نادرا	4	1.3

أما عن أنماط التعرض للتحقيقات الواردة فى الصحف المحلية،فقدجاءت النسبة الأكبر من أفراد العينة ممن يتعرضون لقراءتها بشكل مكثف(غالبا)بنسبة تبلغ نحو 89%, 79%، 91% فى الإسكندرية والغربية والفيوم على التوالى.

أولويات الاهتمام بالفنون الصحفية المختلفة

جدول رقم (3): يوضح ترتيب أولويات الاهتمام بالفنون الصحفية المختلفة

المحافظة	الفئات	ك	%
الإسكندرية	الأخبار الصحفية	78	26
	التحقيقات الصحفية	94	31.1
	التقارير الإخبارية	71	23.7
	المقالات الصحفية	62	20.7
	الأعمدة الصحفية	59	19.7
	الحوارات والأحاديث	67	22.3
الغربية	لأخبار الصحفية	87	29
	التحقيقات الصحفية	82	27.3
	التقارير الإخبارية	65	21.7
	المقالات الصحفية	53	17.7
	الأعمدة الصحفية	49	16.3
	الحوارات والأحاديث	41	13.7
الفيوم	لأخبار الصحفية	76	25.3
	التحقيقات الصحفية	85	28.3
	التقارير الإخبارية	94	31.3
	المقالات الصحفية	61	20.3
	الأعمدة الصحفية	55	35.5
	الحوارات والأحاديث	53	17.7

- بإمكان المبحوث اختيار أكثر من بديل - النسبة المئوية محسوبة من العينة المآخوذة ككل

حول ترتيب أولويات اهتمام الصحف المحلية بالفنون الصحفية المختلفة من وجهة نظرعينة الدراسة تشيرالنتائج إلى التالى:

جاءت التحقيقات الصحفية فى مقدمة أولويات اهتمام صحيفة الإسكندرية بنسبة 31.1%، ثم الأخبارفى الترتيب الثانى بنسبة 26%،تلتها التقارير الصحفية بنسبة23.7%، ثم الأحاديث والحوارات بنسبة 22.3%، وجاءت المقالات قى المرتبة الخامسة بنسبة 20.7%، ثم الأعمدة الصحفية فى الترتيب الأخير بنسبة 19.7%.

واحتلت الأخبار الصحفية الترتيب الأول فى النشر لصحيفة وطن الغربية بنسبة 29%،ثم التحقيقات فى الترتيب الثانى بنسبة27.3%،ثم النقارير الإخبارية بنسبة 21,7%، يليها فى الترتيب الرابع المقالات بنسبة 17.7%، ثم الأعمدة بنسبة 16.3%، ثم فى الترتيب الأخير الحديث الصحفى بنسبة13.7% تقريبا.

واحتل فن العمود الصحفى الترتيب الأول لصحيفة الفيوم بنسبة نحو.5 35%، ثم التقرير الصحفى بنسبة 31.3%،وجاء التحقيق فى الترتيب الثالث بنسبة28.3%، ثم الأخباربنسبة 25.3%، وجاء فى الترتيب الخامس المقال الصحفى بنسبة 20.3%، ثم فى الترتيب الأخير الحديث بنسبة 17.7%.

لوحظ أن ثمة تبايناً واضحاً – أشار إليه أفراد العينة بترتيب أولويات اهتمام الصحف المحلية بالفنون الصحفية المختلفة،ما يعكس قدراً واسعاً من تنوع رؤى السياسات التحريرية لهذه الصحف تجاه التحقيق الصحفى ودوره كأحد المصادر التى يستقى منها الأفراد معلوماتهم وكناقل للقيم والعادات المجتمعية وتعريف القارئ بالعالم الداخلى،وكونها مادة خصبة لتقديم الحياة الاجتماعية تساعد القراء على حل المشكلات إذا تم استغلالها الاستغلال الأمثل،وتعمق قدرتها على التأثير خلال التأكيدعلى بعض الصور النمطية لأشخاص بعينهم فى المجتمع يدرك من خلالها المتلقى أن الصور المقدمة ماهى إلاصور مطابقة للواقع.

أهداف الطرح الإعلامى

جدول (4): يوضح أهداف النشر الإعلامى

المحافظة	الاسكندرية						الغربية						الفيوم					
الأهداف	موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
معالجة قضايا المجتمع	81	27	11	3.7	8	2.7	79	26.3	12	4	9	3	78	26	16	5.3	6	2
تسويق أفكار ومفاهيم	74	24.7	14	4.7	12	4	84	28	13	4.3	3	1	90	30	7	2.3	3	1
تقديم خدمات وظيفية	69	23	16	5.3	15	5	65	16.7	21	7	14	4.7	63	21	22	7.3	15	5
التوجيه والإرشاد	78	26	10	3.3	12	4	90	30	4	1.3	6	2	59	19.7	31	10.3	10	3.3
التنشئة والتثقيف	65	21.7	23	7.7	10	3.3	58	19.3	31	10.3	11	3.6	84	28	10	3.3	6	2

تصدرت أهداف معالجة قضايا المجتمع رأس القائمة بالنسبة لقراء الإسكندرية ممن شملتهم عينة الدراسة بنسبة تبلغ نحو27%، تلتها فى الترتيب الثانى أهداف التوجيه والإرشاد بنسبة 26%، ثم تسويق أفكار ومفاهيم اجتماعية وإعلامية بنسبة 24.7%، ثم تقديم خدمات وظيفية بنسبة 23%، وجاءت أهداف التنشئة والتثقيف فى الترتيب الأخير بنسبِة 21.7%.

وجاءت أهداف التوجيه والإرشاد فى الترتيب الأول بالنسبة لقراء الغربية – مبحوثى الدراسة بنسبة 30%،ثم فى الترتيب الثانى تسويق أفكار ومفاهيم اجتماعية وإعلامية بنسبة 28%، ثم معالجة قضايا المجتمع بنسبة 26.3%،تلتها فى الترتيب الرابع التنشئة والتثقيف بنسبة 19.3%،وجاء تقديم خدمات وظيفية فى الترتيب الأخير بنسبة 16.7% تقريبا.

واحتلت أهداف تسويق أفكارومفاهيم الترتيب الأول لقراء محافظة الفيوم بنسبة 30%، ثم التنشئة والتثقيف بنسبة 28%،ثم فى الترتيب الثالث معالجة قضايا مجتمعية بنسبة 26%،تلتها تقديم خدمات وظيفية بنسة 21%،ثم التوجيه والإرشاد فى الترتيب الأخير بنسبة 19.7%.

تعكس بيانات الجدول السابق رؤى المبحوثين المختلفة نحو تنوع مواقف الصحف المحلية وتشتت أهدافها فى النشر،حيث بات مستقراً فى الفكر الإعلامى أنه من المفترض أن تنبثق أهمية الجهاز الصحفى المرتبط بمسار التطوير والتحديث من مساهمته فى تحديد احتياجات المجتمع المحلى بطريقة علمية وترتيب أولوياته بدقة محكمة،ووضع استراتيجية لتلبية متطلباته لتحديد مشكلاته التى تواجهه، بداية من اختيار انسب الطرق لمعالجتها ومروراً بتحقيق التوازن فى التوجيه والتثقيف والإرشاد جنباً إلى جنب مع الخدمات الوظيفية المقدمة وتسويق أفكارومفاهيم،وربط مجهوداته ببعضها البعض ،منتهياً بتحديد مستويات الجهات المسئولة عن التنفيذ، حيث تعد الصحف بجميع مستوياتها احدى المؤسسات المجتمعية التى تؤدى دورا لا يمكن تجاهله أوالاستغناء عنه أو تهميشه، فالصحافة المحلية فى أى مجتمع لا تعمل بمعزل عن كافة الظروف المجتمعية الموجودة.

أولويات الاهتمام بأنواع التحقيقات المنشورة

جدول(5) يوضح أولويات الاهتمام بأنواع التحقيقات المنشورة

المحافظة	الاسكندرية						الغربية						الفيوم					
نوع التحقيق	موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
التحقيقات الإخبارية	68	22.6	14	4.7	18	6	79	26.3	16	5.3	5	1.7	90	30	7	2.3	3	1
تحقيقات الشخصية	94	31.3	3	1	3	1	92	30.7	7	2.3	1	3	71	23.7	19	6.3	10	3.3
التحقيقات التفسيرية	74	24.7	11	3.7	15	5	81	27	10	3.3	9	3	58	19.3	24	8	20	6.6
تحقيقات المشكلات	90	30	5	1.7	5	1.7	77	25.7	9	3	14	4.7	64	21.3	30	10	6	2
تحقيقات الكوارث	94	31.3	4	1.3	2	6.7	65	21.7	32	10.7	13	4.3	80	26.7	13	4.3	7	2.3
نحقيق المناسبات	85	28.3	14	4.7	1	3.	83	27.7	6	2	11	3.7	75	25	16	5.3	9	3

تصدر تحقيق الشخصية وتحقيق الكوارث الترتيب الأول فى أولويات النشر فى صحيفة الإسكندرية وفقا لرؤى المبحوثين بنسبة تبلغ نحو 31.3% لكل منهما،ثم فى الترتيب الثالث تحقيق المشكلات بنسبة 30%، ثم تحقيق المناسبات بنسبة 28.3%/ ثم فى الترتيب الخامس التحقيقات التفسيرية بنسبة 24.7%، وجاء تحقيق الإخبارى فى الترتيب الأخير بنسبة 22.6%.

وجاء تحقيق الشخصية فى الترتيب الأول لصحيفة وطن الغربية بنسبة 30.7%، ثم فى الترتيب الثانى تحقيق المناسبات بنسبة 27.7%، ثم التحقيقات التفسيرية بنسبة 27%، ثم فى الترتيب الرابع االتحقيق الإخبارى بنسبة 26.3%، ثم تحقيق المشكلات بنسبة 25.7%، وجاء تحقيق الكوارث فى الترتيب الأخير بنسبة 21.7%.

وتصدرت التحقيقات الإخبارية أولويات النشر لصحيفة الفيوم من وجهة نظر قرائها مبحوثى الدراسة بنسبة 30%،ثم فى الترتيب الثانى تحقيق الكوارث بنسبة 26.7%، ثم تحقيق المناسبات بنسبة 25%، تلتها وبنسبة 23.7% تحقيق الشخصية،ثم فى الترتيب الخامس تحقيق المشكلات بنسبة 21.3%، ثم فى الترتيب الأخير التحقيقات التفسيرية بنسبة19.3%.

يتضح مما سبق أنه بالرغم من تفاوت أولويات اهتمام الصحف المحلية بأنواع التحقيقات المقدمة وفقا لرؤى أفراد العينة إلا أن السمة الغالبة هى غياب الاهتمام بتحقيق المشكلات،فمن المفترض أن تمثل هذه الصحف الساحة الأكثر بروزاً للتعبير عن مشكلات المجتمع المحلى وقضاياه ولاسيما فى ظل التحولات التى يشهدها المجتمع فى الآونة الأخيرة وتزايد الجدل حول العديد من القضايا المجتمعية وبشكل خاص قضايا الإصلاح والفقر والفساد،إضافة إلى المنافسة الإعلامية فى ظل القنوات

الفضائية الخاصة والمواقع الأليكترونية وما أفرزته وسائل الإعلام البديل من زيادة درجة الجرآة فى طرح ومناقشة القضايا المختلفة لتتواكب مع الإعلام الخاص فى تلبية حاجات الجمهور،وماتحمله من ضغوظ وتحديات بشأن هذه القضايا، كل هذه الإشكايات السابقة لابد أن تنظر بعين الاعتبار من جانب القائمين على تلك الصحف.

مقومات الأداء الصحفى

جدول (6): يوضح مقومات الأداء الصحفى

المحافظة	الاسكندرية						الغربية						الفيوم					
الوظائف	موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
عرض حقائق	12	4	34	11.3	54	18	21	7	10	3.3	69	23	10	3.3	23	7.7	77	25.7
استيعابية	11	3.7	26	9.3	64	21.3	19	6.3	8	2.7	73	24.3	17	5.7	21	7	62	20.7
بحث عن وثائق	55	18.3	22	7.4	20	6.7	17	5.7	16	5.3	67	22.3	23	7.7	14	4.7	63	21
وملفات	17	5.7	31	10.3	52	17.3	14	4.6	14	4.6	72	24	11	3.7	16	5.3	74	24.7
عقد لقاءاات	73	24.3	19	6.3	8	2.7	22	7.4	19	6.3	59	19.7	15	5	18	6	67	22.3
وحوارات	10	3.3	15	5	71	23.7	7	2.4	28	9.3	65	18.7	19	6.3	20	6.6	61	20.3
نقديم معلومات																		
إجرائية																		
تقديم معلومات																		
تكيفية																		
مقابلة مسئولون																		

رصدت الدراسة مقومات الأداء الصحفى للتحقيقات المنشورة،تصدرتها فى الترتيب الأول تقديم معلومات تكيفية من وجهة نظر عينة قراء الإسكندرية بنسبة 24.3%، ثم فى الترتيب الثانى عقد لقاءات وحوارات بنسبة 18.3%، ثم تقديم معلومات إجرائية بنسبة 5.7%،تلتها عرض حقائق استيعابية بنسبة 4%، تلتها البحث عن الوثائق والملفات بنسبة 3.7%، ثم مقابلة المسئولين فى الترتيب الأخير بنسبة 3.3%.

وتصدرت على النحو ذاته وظيفة تقديم معلومات تكيفية الترتيب الأول وفقا لرؤى مبحوثى الغربية بنسبة 7.4%، ثم عرض حقائق استيعابية بنسبة 7%، تلتها فى الترتيب الثالث البحث عن الوثائق والملفات بنسبة 6.3%، ثم عقد لقاءات وحوارات بنسبة 5.7%، ثم تقديم معلومات إجرائية بنسبة 4.6%، وجاء فى الترتيب السادس والأخير مقابلة المسئولين بنسبة لاتتعدى 2.4%.

واختلف الأمر على الجانب الثالث حيث احتلت وظيفة عقد لقاءات وحوارات الترتيب الأول لدى قراء صحيفة الفيوم ممن شملتهم الدراسة بنسبة 7.7%،ثم فى الترتيب الثانى مقابلة المسئولين بنسبة 6.3%، تلتها البحث عن الوثائق والملفات

بنسبة 5.7%- ثم فى الترتيب الرابع تقديم معلومات إجرائية بنسبة 3.7%، ثم فى الترتيب الأخير عرض حقائق استيعابية بنسبة 3.3%.

تعطى النتائج مؤشراً على تدنى الاهتمام المطلوب بوظيفة تقديم معلومات إجرائية رغم أهميتها والتى تشمل كيفية التعامل مع القضايا والمواقف كرد فعل، والإجراءات التى يجب على الأطراف المعنية اتباع لحماية أنفسهم مادياً وجسدياً من الأضرار الناجمة عن الأزمات، حيث تنوعت الوظائف المثارة للتحقيقات المقدمة على صفحات الصحف المحلية وفقا لرؤى أفراد العينة المآخوذة بصورة تعكس اختلاف السياسات الإعلامية لكل منها،فجاءت وظيفة تقديم معلومات تكيفية فى الترتيب الأول لجريدتى الإسكندرية والغربية،والتى تعنى استناداً للمدخل الوظيفى لوسائل الإعلام مساعدة الأفراد نفسيا على التعامل مع الضغوط التى تواجههم والتعبيرعن التعاطف والاهتمام بهم،والتى قد تختلف بطبيعة الحال عن المعلومات الاستيعابية والتى احتلت الترتيب الأخير لقراءصحيفة الفيوم والخاصة بإعادة ترتيب الأوراق الداخلية وبناء السمعة داخل المؤسسة المعنية بالموضوع لحماية تواجدها ومستقبلها وتتضمن استراتيجيات الانكار والتهوين وإعادة البناء والتعزيز.

مصادر المعلومات والبيانات

جدول رقم (7) يوضح مصادر الحصول على المعلومات

المحافظة	الاسكندرية						الغربية						الفيوم					
المصادر	موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
شهود العيان	23	7.7	18	6	59	19.6	35	11.7	47	15.6	18	6	14	4.7	39	13	47	15.6
المسئولون	44	14.7	25	8.3	31	10.3	12	4	29	9.7	59	19.6	30	10	28	9.3	42	14
الإنترنت	37	12.3	36	12	27	9	41	13.6	38	12.7	21	7	27	9	33	11	40	13.3
المصادر الأرشيفية	60	20	27	9	13	4.3	75	25	6	2	19	6.3	56	18.6	17	5.7	73	24.3

اجمع معظم مبحوثى الدراسة أن المصادر الأرشيفية هى أهم المصادر التى تعتمد عليها الصحف المحلية الثلاثة فى تغطية الحدث والحصول على الأخباربنسب تصل إلى20%،25 %18.6% للإسكندرية والغربية والفيوم على الترتيب،وجاء المسئولون فى الترتيب الثانى لمصادر صحيفة الإسكندرية بنسبة 14.7%، ثم الإنترنت بنسبة 12.3%، وجاء شهود العيان فى الترتيب الأخير بنسبة 7.7%.

وجاء الإنترنت فى الترتيب الثانى لمصادر حصول جريدة الغربية على المعلومات بنسبة 13.6%، ثم شهود العيان بنسبة 11.7%،وجاء المسئولون فى الترتيب الأخير بنسبة لاتتعدى 4%.

واحتل المسئولون الترتيب الثانى فى التحليل بنسبة 10%لصحيفة الفيوم، ثم الإنترنت بنسبة 9%، ثم فى الترتيب الأخير شهود العيان بنسبة 4.7%.

فى إطار مجموعة المؤشرات البحثية يمكن القول أنه قد بدا التركيز غائباً عن دور الفرد المتلقى فى نقل الأحداث والقضايا المجتمعيةعلى كافة قطاعات الدراسة الثلاثة وتهميش دوره فى تطويرالرسائل الإعلامية المنقولة،بشكل يعكس قصوراً خاصاً من جانب تلك الصحف،فمشاركة الأفراد فى الأحداث إنما تشكل واقعاً متشابكاً لايمكن حله أوالنمو بإحدى جوانبه على حساب الجوانب الأخرى،فهى حلقة متصلة يكون طرفها الجانب السياسى والحرية الإعلامية التى تشكل همزة وصل المجتمع بالمسئولين والطرف الآخر هومشاركة الجمهور فى صياغة الأحداث.

فقد أصبح الميل الإعلامى السائد هو اعتبار المصادر جزءاً من النظام الصحفى والاجتماعى الذى تمارس فى سياقه العملية الإعلامية كلها،فمصدر المادة الصحفية هو مكون أساسى من مكونات بناءات القائمين بالإتصال،سواء كان هذا المصدر حياً أوأرشيفياً أوكان شخصية طبيعية أواعتبارية،سواء احترفت العمل المهنى أومارسته من خارج هيئة التحرير،وسواء كان المصدر صانعاً للرأى أوالمعلومة كالمسئول،أوناقلاً لها كالمحرر،أومنتجاً لها كوسائط الاتصال الأليكترونية.

محور الأحداث

جدول رقم (8) يوضح محور الأحداث

المحافظة	الاسكندرية						الغربية						الفيوم					
العناصر	موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
المحافظ	43	14.3	32	10.7	25	8.3	86	28.7	12	4	52	17.3	31	10.3	28	9.3	41	13.7
رؤساءالأحياءوالمراكز	77	25.7	15	5	8	2.7	33	11	45	15	22	7.5	26	8.7	10	3.3	64	21.3
مديرى االوحدات المحلية	26	8.7	34	11.3	40	13.3	48	16	36	12	16	5.3	15	5	42	14	43	14.3
رؤساءالإدارات المحلية	18	6	29	9.7	53	17.7	37	12.3	51	17	12	4	44	14.6	33	11	23	7.7

أوضح التحليل السابق محور الأحداث فى النشرالصحفى ومن الدلالات الهامة الواضحة حملت صحيفة الإسكندرية النشر فى الأساس على فاعل رئيسى هم رؤساء الأحياء والمراكز، حيث نسب إليه وفقا لرؤى المبحوثين نسبة 25.7%، ثم المحافظ فى الترتيب الثانى بنسبة 14.3%، ثم مديرى الوحدات المحلية بنسبة 8.7%، ثم فى الترتيب الرابع رؤساء الإدارات المحلية بنسبة 6%.

وجاء المحافظ فى الترتيب الأول كمحوررئيسى لتحقيقات صحيفة الغربية من وجهة أفراد العينة بنسبة 28.7%، ثم مديرى الوحدات المحلية بنسبة 26%، وجاء رؤساء الإدارات المحلية فى الترتيب الثالث بنسبة 12.3%، ثم رؤساء الأحياء والمراكز بنسبة 11%.

وعلى الجانب الثالث وعلى مستوى مبحوثى الفيوم جاء رؤساء الإدارات المحلية فى الترتيب الأول بنسبة 14.6%، ثم فى الترتيب الثانى المحافظ بنسبة 10.3%، ثم رؤساء الأحياء والمراكز بنسبة 8.7، تلاها فى الترتيب الأخير مديرى الوحدات المحلية بنسبة 5%.

أفاد معظم أفراد العينة المآخوذة أن انتقاء المصادر أوالعناصر الفاعلة لايتم بشكل عرضى بل بشكل شبه عمدى ومقصود،فكثيراًمايقال أن الصحيفة تريد هذا المصدر بعينه ليتحدث فى هذا الموضوع،فاختيار المصدر بعينه أمرمرتبط بأيدلوجية الصحيفة وبتوقيت نشرالمعلومة،وترتيباً على هذه الرؤية العلمية والمهنية يتم التعامل مع مفهوم العناصر الفاعلة أوالمصدرليشمل كل الأشخاص والمؤسسات والجهات التى تنسب إليها المعلومات والأراء المنشورة وتساهم فى تشكيل الرسالة الإعلامية أيأكان دورها أوموقعها أوموقفها،فقد تجاوزت الخبرة المهنية اليوم التفريق القاطع بين القائم بالإتصال والذى قد يمثله الناشر أوالصحفى أوالمؤسسة،وبين المصدر أو المسئول الذى تستقى منه المعلومات والمواقف فالمصدر قاسم مشترك يؤثرويتأثربدوائر صنع اهتمامات النشر الصحفى،الأمر الذى بدوره يكشف التفاعلات الشديدة عند النشر بين اهتمامات الصحف نفسها فى تغطية المضامين عبر مصادرها ومحرريها،وأيضا واهتمامات القارئ ومعرفته ودرجة وعيه بأدواته المتنوعة الظاهرة والكامنة.

معايير النشر

جدول (9) يوضح معايير النشر الإعلامى

المحافظة	الاسكندرية						الغربية						الفيوم					
الخصائص	موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الأهمية	41	13.6	27	9	32	10.7	24	8	28	9.3	48	16	14	4.7	69	23	17	5.7
الحالية	73	24.3	18	6	9	3	33	11	45	15	32	10.6	44	14.6	37	12.3	19	6.3
الإثارة	92	30.6	5	16.6	3	1	49	16.3	31	10.3	20	6.7	55	18.3	28	9.3	17	5.7
الغموض	88	29.3	11	3.7	1	3.	51	17	36	12	13	4.3	63	21	15	5	22	7.3

احتلت قيمة الإثارة الترتيب الأول للمضامين الواردة فى التحقيقات الصحفية المنشورة فى صحيفة الإسكندرية وفقا لروىء المبحوثين بنسبة 30.6%،ثم الغموض

فى الترتيب الثانى بنسبة 29.3%،ثم الحالية بنسبة 24.3%، تلتها الأهمية فى الترتيب الأخير بنسبة 13.6%.

وتصدر الغموض الترتيب الأول فى التحقيقات المنشورة فى جريدة الغربية بنسبة 17%، ثم الإثارة بنسبة 16.3%، ثم الحالية بنسبة 11%، ثم فى الترتيب الأخير عنصر الأهمية بنسبة 8% .

وجاء الغموض فى الترتيب الأول فى التحليل فى صحيفة الفيوم بنسبة21%،ثم الإثارة بنسبة18.3%،ثم الحالية فى الترتيب الثالث بنسبة 14.6%،ا يليهاالأهمية بنسبة 14%.

ملامح التوجه الشمولى والمجتمعى

جدول (10) يوضح ملامح التوجه الشمولى والمجتمعى

المحافظة	الاسكندرية						الغربية						الفيوم					
الفئات	موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
المضامين السياسية	73	24.3	21	7	6	2	70	23.3	24	8	6	2.	49	16.3	31	10.3	29	9.7
المضامين	66	22	31	10.3	3	1	58	19.3	36	12	6	2.	58	19.3	41	13.7	1	3.
الاقتصادية	21	7	45	15	34	11.3	28	9.3	27	9	45	15	31	10.3	22	7.3	47	15.7
المضامين الثقافية	54	18	22	7.3	33	11	56	18.7	17	5.7	27	9	54	18	10	3.3	36	12
المضامين	59	19.6	33	11	8	2.7	41	13.7	20	6.7	39	13	37	12.3	18	6	45	15
الاجتماعية	46	15.3	18	6	36	12	38	12.6	33	11	29	9.7	48	16	37	12.3	15	5
مضامين المرآة	37	12.3	51	17	12	4	35	11.7	48	16	17	5.7	39	13	16	5.3	45	15
مضامين الشباب																		
المضامين الصحية																		

احتلت المضامين السياسية الترتيب الأول فى التحقيقات المقدمة فى صحيفة الإسكندرية من وجهة نظرقرائها بنسبة 24.3%،تلتها المضامين الاقتصادية بنسبة 22%، ثم مضامين المرآة بنسبة 19.6%، ثم فى الترتيب الرابع المضامين الاجتماعية بنسبة 18%، ثم المضامين الخاصة بالشباب بنسبة 15.3%، تلتها المضامين الصحية بنسبة 12.3%،وفى الترتيب السابع المضامين الثقافية بنسبة لاتتعدى نحو 7%.

وتصدرت المضامين السياسية رأس القائمة لجريدة الغربية بنسبة تبلغ نحو 23.3%،ثم فى الترتيب الثانى المضامين الاقتصادية بنسبة 19.3%،تلتهاوبنسبة 18.7% المضامين الاجتماعية،يليها مضامين المرآة بنسبة 13.7%، ثم مضامين الشباب بنسبة 12.6%، ثم فى الترتيب السادس المضامين الصحية بنسبة 11.7%،وجاءت المضامين الثقافية فى الترتيب الأخير بنسبة 9.3%.

واحتلت المضامين الاقتصادية الترتيب الأول بالنسبة لصحيفة الفيوم بنسبة 19.3%، ثم المضامين الاجتماعية بنسبة 18%،ثم المضامين السياسية بنسبة

16.3%، ثم المضامين الخاصة بالشباب بنسبة 16%، ثم فى الترتيب الخامس المضامين الصحية بنسبة 13%، ثم مضامين المرآة بنسبة 12.3%، يليها فى الترتيب السابع والأخير المضامين الثقافية بنسبة 10.3%.

استراتيجيات المعالجة التحريرية

جدول رقم(11) يوضح استراتيجيات المعالجة الإعلامية

المحافظة	الاسكندرية						الغربية						الفيوم					
الأساليب	موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
استيراتيجية العرض	41	13.7	11	3.7	48	16	19	6.3	14	4.7	67	22.3	72	24	24	8	4	1.3
المتزن	22	7.3	7	2.3	71	23.7	27	9	20	6.7	53	17.7	41	13.7	18	6	41	13.7
استيراتيجية الإصلاح	35	11.7	13	4.3	52	17.3	33	11	16	5.3	51	17	35	11.7	23	7.7	42	14
استيراتيجية المحاسبة	19	6.3	17	5.7	64	21.3	48	16	9	3	43	14.3	29	9.7	17	5.7	54	18
استيراتيجية النقد البناء السخرية	51	17	9	3	40	13.3	30	10	11	3.7	59	19.7	21	7	9	3	70	23.3

احتل أسلوب السخرية والتهكم الترتيب الأول لصحيفة الإسكندرية كأكثر الأساليب استخداماً وفقا لرؤى المبحوثين بنسبة 17%، ثم أسلوب العرض المتزن بنسبة 13.7%، يليه فى الترتيب الثالث أسلوب المحاسبة بنسبة 11.7%، ثم الاصلاح بنسبة 7.3%،ثم النقد البناء بنسبة 6.3%.

واحتل أسلوب النقد البناء الترتيب الأول لصحيفة الغربية بنسبة 16%، ثم المحاسبة بنسبة 11%، ثم التهكم بنسبة 10%، وجاء فى الترتيب الرابع الاصلاح بنسبة 9%، ثم فى الترتيب الأخير أسلوب العرض المتزن بنسبة 6.3%.

وجاء العرض المتزن فى الترتيب الأول فى التحليل على المستوى الثالث – لصحيفة الفيوم بنسبة 24%، تلاها أسلوب الاصلاح بنسبة 13.7%، ثم فى الترتيب الثالث وبنسبة 11.7% أسلوب المحاسبة، يليه النقد البناء بنسبة 9.7%، ثم فى الترتيب الأخير وبنسبة 7% أساليب السخرية والتهكم.

آليات التآثير فى الجمهور المحلى

جدول رقم(12) يوضح آليات التآثير فى الجمهور المحلى

المحافظة	الاسكندرية						الغربية						الفيوم					
ألليات الإقناع	موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض		موافق		متوازن		معارض	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
ارقام وإحصائيات	22	7.3	17	5.7	61	20.3	20	6.7	9	3	71	23.7	15	5	4	1.3	81	27
أدلة وشواهد	19	6.3	9	3	72	24	12	4	19	6.3	69	23	9	3	7	2.3	84	28
مبالغة وتهويل	34	11.3	14	4.7	52	17.3	34	11.3	13	4.3	53	17.7	28	9.3	10	3.3	62	20.7
رصدبالصورالاحداث	25	8.3	21	7	54	18	18	6	21	7	61	20.3	11	3.7	12	4	77	25.7

بالنظر إلى بيانات الجدول السابق يتبين أن المبالغة والتهويل هى الأكثر استخداماً فى التحقيقات الواردة بصحيفة الإسكندرية من وجهة نظر قرائها - عينة الدراسة بنسبة تبلغ نحو 11.3%، ثم رصد الأحداث بالصور بنسبة 8.3%، يليه الأرقام والإحصائيات بنسبة 7.3%،ثم فى الترتيب الأخير الأدلة والشواهد بنسبة لاتتعدى نحو 6.3%.

وجاءت المبالغة والتهويل الترتيب الأول كذلك على المستوى الثانى فى التحليل بنسبة 11.3%، ثم الأرقام والإحصائيات بنسبة 6.7%، ثم فى الترتيب الثالث رصد الأحداث بالصور بنسبة 6%، يليه فى الترتيب الرابع والأخير الأدلة والشواهد بنسبة 4%.

واحتلت المبالغة والتهويل رأس القائمة لصحيفة الفيوم بنسبة 9.3%، يليه فى الترتيب الثانى الأرقام والإحصائيات بنسبة 5%، ثم رصد الأحداث بالصور بنسبة 3.7%، وجاءت الأدلة والشواهد فى مؤخرة التحليل بنسبة 3%.

وترصد دلالات التوزيع السالف بروز مستويات المبالغة وآليات التهويل ضمن تقييم المبحوثين لآليات التآثير المستخدمة فى التحقيقات المقدمة والتى تعظى مؤشراً على كونها لاتخرج عن أنها تمثل انعكاساً للأحداث الجارية أوسببا فيها،وقد تأكد هذا التوجه فى الأزمات الأخيرة والتى أظهرت أن الصحف جميعها لم تنجح فى الحث على تجاوز الأزمات ولم تنشر أى تنبؤات،مما يعنى فشلها فى تأدية واجبها نحو الجمهور،ويأتى هذا التيار ليشكك فى مدى صحة المعلومات التى تقدمها المؤسسات المحلية ،ويوجه العديد من الانتقادات لأنظمة المعلومات الحالية نظراً لضعف جودتها وعجزها عن توفير الرؤية الكاملة عن الأحداث الجارية مستندة فى ذلك على أساليب المبالغة وآليات التهويل.

المحور الثانى:

توقعات المبحوثين لأبعاد جودة خدمة التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية

توقعات بعد الجوانب الفنية

جدول رقم(13) يوضح توقعات القراء لبعد الجوانب الفنية

العبارات	التوقع	مهم جدا		مهم		مهم إلى حد ما		غيرمهم		غير مهم مطلقا		الوزن النسبى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
الاهتمام بتيبوغرافية الإخراج الصحفى	الاسكندرية	42	14	33	11	12	4	9	3	4	1.3	79.8
	الغربية	38	12.7	24	8	21	7	8	2.7	9	3	71.4
	الفيوم	36	12	29	9.7	19	6.4	9	3	7	2.3	79.4
ثبات المكان المخصص للتحقيقات فى الجريدة	الاسكندرية	51	17	28	9.3	11	3.7	6	2	4	1.3	91.5
	الغربية	44	14.7	35	11.7	13	4.3	6	2	2	0.7	85.3
	الفيوم	47	15.7	29	9.7	14	4.7	7	2.3	3	1	84.7
وجود فريق متميز من الصحفيين	الاسكندرية	41	13.7	35	11.7	10	3.3	5	1.7	9	3	80.9
	الغربية	29	9.7	41	13.7	13	4.3	7	2.3	10	3.3	80.4
	الفيوم	35	11.7	44	14.7	9	3	8	2.7	4	1.3	80.1
جودة الطباعة	الاسكندرية	33	11	39	13	14	4.7	5	1.7	9	3	77.5
	الغربية	51	17	29	9.7	14	4.7	8	2.7	2	0.7	74.8
	الفيوم	28	9.3	47	15.7	8	2.7	12	4	5	1.7	72.2
فنية الصور المستخدمة	الاسكندرية	48	16	31	10.3	10	3.3	4	1.3	7	2.3	74.6
	الغربية	37	12.3	36	12	21	7	3	1	3	1	77.7
	الفيوم	40	13.3	28	9.3	17	5.7	11	3.7	4	1.3	77.9
التنويه عما يطرحه فى الأعداد القادمة	الاسكندرية	51	17	31	10.3	12	4	3	1	3	1	67.5
	الغربية	41	13.7	49	16.3	5	1.7	4	1.3	1	0.3	63.4
	الفيوم	33	11	44	14.7	19	6.3	1	0.3	4	1.3	62.1
سهولة الحصول عليها	الاسكندرية	42	14	31	10.3	11	3.7	9	3	7	2.3	79.0
	الغربية	38	12.7	45	15	10	3.3	6	2	1	0.3	77.4
	الفيوم	27	9	29	9.7	21	7	14	4.7	9	3	76.8
زيادة المساحة المخصصة للتحقيقات	الاسكندرية	38	12.7	31	10.3	14	4.7	10	3.3	7	2.3	89.2
	الغربية	44	14.7	28	9.3	15	5	7	2.3	6	2	86.3
	الفيوم	27	9	49	16.3	16	5.3	5	1.7	3	1	84.4

لنسبة المئوية محسوبة من العينة المآخوذة ككل والبالغ قوامها 300 مبجوثا

اهتمت الدراسة بحساب توقعات أفرادعينة الدراسة فيما يتعلق بأبعاد جودة الخدمة الصحفية النى تقدمها الصحف المحلية، وبالنسبة لحساب توقعات المبحوثين للبعد الأول والمتمثل فى الجودة الفنية تم قياسها من خلال ثمانية عبارات كما هو موضح فى الجدول السابق وجاءت النتائج على النحو التالى: تصدرت عبارة ثبات المكان المخصص للتحقيقات فى الجريدة الترتيب الأول لتوقعات المبحوثين للبعد الأول من أبعاد الجودة والخاص ببعد الجوانب الفنية بوزن نسبى 9.5 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا، مقابل 85.3 لصحيفة وطن الغربية لصالح مهم جدا, 84.7 لصحيفة الفيوم لصالح مهم ، تلتها فى الترتيب الثانى عبارة زيادة المساحة

المخصصة للتحقيقات داخل الصحف المحلية بوزن نسبى 89.2 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا،86.3 لصحيفة وطن الغربية لصالح مهم جدا،84.4 لصحيفة الفيوم لصالح مهم، ثم فى الترتيب الثالث فى التحليل عبارة وجود فريق متميز من الصحفيين بوزن نسبى 80.9 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا، 80.4 لصحيفة وطن الغربية لصالح مهم،80.1 لصحيفة الفيوم لصالح مهم.

وجاءت عبارة التنويه عما يتم طرحه فى الأعداد القادمة فى الترتيب الثامن والأخير بوزن نسبى 67.5 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا، مقابل 63.4 لصحيفة وطن الغربية لصالح مهم، 63.4 لصحيفة الفيوم لصالح مهم.

توقعات بعد الآمان

جدول رقم(14)يوضح توقعات القراء لبعد الآمان

العبارات	التوقع	مهم جدا		مهم		مهم إلى حد ما		غيرمهم		غير مهم مطلقا		الوزن النسبى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
احترام عقلية القارىء	الاسكندرية	70	23.3	26	7.7	1	0.3	2	0.7	1	0.3	78.3
	الغربية	51	17	41	13.7	1	0.3	3	1	3	1	79.6
	الفيوم	49	16.3	38	12.7	11	3.7	1	0.3	1	0.3	78.4
الالتزام بأسس المسئولية الإعلامية والأخلاقية	الاسكندرية	38	12.7	42	14	15	5	2	0.7	3	1	89.4
	الغربية	44	14.7	37	12.3	12	4	5	1.7	2	0.7	85.7
	الفيوم	40	13.3	43	14.3	9	3	5	1.7	4	1.3	84.3
عرض الرأى والرأى الآخر	الاسكندرية	50	16.6	36	12	7	2.3	6	2	3	1	73.1
	الغربية	36	12	45	15	8	2.7	9	3	2	0.7	72.6
	الفيوم	33	11	52	17.3	5	1.7	7	2.3	3	1	73.0
التفسير المنطقى للأحداث	الاسكندرية	47	15.7	28	9.3	13	4.3	10	3.3	2	0.7	81.8
	الغربية	40	13.3	35	11.7	17	5.7	3	1	5	1.7	80.5
	الفيوم	31	10.3	28	9.3	20	6.7	13	4.3	9	3	80.1
الحرص على التوجيه والإرشاد	الاسكندرية	38	12.7	27	9	19	6.3	8	2.7	8	2.7	87.8
	الغربية	36	9	38	12.7	14	4.7	7	2.3	5	1.7	80.1
	الفيوم	42	14	31	10.3	15	5	9	3	3	1	72.5
تصحيح أخطاء النشر الصحفى	الاسكندرية	53	17.7	28	9.3	14	4.7	3	1	2	0.7	72.9
	الغربية	46	15.2	33	11	11	3.7	6	2	4	1.3	79.3
	الفيوم	42	14	42	14	7	2.3	6	2	3	1	83.6
احترام خصوصية الأفراد	الاسكندرية	37	12.3	40	13.3	9	3	7	2.3	7	2.3	78.8
	الغربية	40	13.3	38	12.7	16	5.3	5	1.7	1	0.3	76.5
	الفيوم	32	10.7	38	12.7	17	5.7	10	3.3	3	1	73.9
لاتخدم أى أيديولوجيات بعينها	الاسكندرية	40	13.3	39	13	12	4	6	2	3	1	92.6
	الغربية	37	9.3	32	10.7	18	6	9	3	4	1.3	90.4
	الفيوم	44	14.6	28	9.3	13	4.3	13	4.3	2	0.7	90.1

أمكن رصد حساب توقعات المبحوثين فيما يتعلق بالبعد الثانى من أبعادة جودة الخدمة والمتمثل فى الشعور بالآمان والارتياح،حيث جاءت عبارة لاتخدم أى أيديولوجيات معينة فى الترتيب الأول فى التحليل بوزن نسبى 92.6 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا،مقابل 90.4 لصحيفة وطن الغربية لصالح مهم جدا90.1

لصحيفة الفيوم لصالح مهم جدا، وجاءت عبارة الالتزام بأسس المسئولية الإعلامية والأخلاقية فى الترتيب الثانى بوزن نسبى 89.4 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا،مقابل 85.7 لصحيفة وطن الغربية لصالح مهم جدا، 84.3 لصحيفة الفيوم لصالح مهم،وجاءت عبارة التفسير المنطقى للأحداث فى الترتيب الثالث بوزن نسبى 81.8 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا، مقابل 80.5 لجريدة الغربية لصالح مهم جدا،80.1 لصحيفة الفيوم لصالح مهم جدا.

وجاء فى الترتيب الأخير عبارة عرض الرأى والرأى الأخير بوزن نسبى 71.1 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا، مقابل 72.6 لصحيفة وطن الغربية لصالح مهم،73.0 لصحيفة الفيوم لصالح مهم.

تركزت توقعات القراء أفراد العينة فيما يتعلق ببعد الآمان فى معاييرعدم خدمة مصالح خاصة والالتزام بالمسئوليات الإعلامية والأخلاقية فى النشر ومواثيق الشرف ومعايير النشر الإعلامى التى تحترم العقول ولاتخدش الذوق العام أوالحياء،فى الوقت ذاته الذى جاءت فيه عبارة عرض الرأى والرأى الآخر فى مؤخرة توقعاتهم،وربما يكون ذلك عائداً لوجود درجة من الشك فى تحقيق ذلك ،الأمر الذى لايتفق مع المعايير المهنية وحق الفرد فى المعرفة من أجل الشعور بالآمان والارتياح.

توقعات بعد الاعتماد

جدول رقم(15)يوضح توقعات القراء لبعد الاعتماد

العبارات	التوقع	مهم جدا		مهم		مهم إلى حد ما		غيرمهم		غير مهم مطلقا		الوزن النسبى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
القدرة على إدارة الأزمات المجتمعية	الاسكندرية	44	14.7	35	11.7	11	3.7	9	3	1	0.3	89.8
	الغربية	54	18	21	7	10	3.3	14	4.7	1	0.3	87.6
	الفيوم	40	13.3	33	11	14	4.7	11	3.7	2	0.7	84.6
مخاطبة كافة الشرائح العمرية والفئات النوعية فى المجتمع المحلى	الاسكندرية	37	12.3	41	13.7	9	3	9	3	4	1.3	94.4
	الغربية	39	13	44	14.7	8	2.7	8	2.7	1	0.3	92.3
	الفيوم	45	15	35	11.7	10	3.3	6	2	4	1.3	91.5
التنوع المستمر للقضايا المثارة	الاسكندرية	50	16.7	32	10.7	8	2.7	5	1.7	5	1.7	80.2
	الغربية	56	18.7	20	6.7	15	5	6	2	2	0.7	78.3
	الفيوم	43	14.3	40	13.3	9	3	7	2.3	1	0.3	87.4
الاعتماد على مصادر معلومات حية	الاسكندرية	39	13	49	16.3	7	2.3	3	1	2	0.7	81.8
	الغربية	42	14	37	12.3	10	3.3	10	3.3	1	0.3	82.5
	الفيوم	36	12	41	13.7	12	4	11	3.7	---	----	78.6
الاستناد إلى الأرقام و الأدلة والبراهين المنطقية	الاسكندرية	40	13.3	42	14	11	3.7	5	1.7	2	0.7	91.1
	الغربية	51	17	27	9	14	4.7	4	1.3	4	1.3	90.6
	الفيوم	37	12.3	41	13.7	15	5	2	0.7	5	1.7	88.4
الاهتمام بالتعرف على ردود فعل	الاسكندرية	48	16	30	10	17	5.7	1	0.3	4	1.3	85.4
	الغربية	40	13.3	39	13	10	3.3	9	3	2	0.7	82.8

القراء واستجاباتهم	الفيوم	35	11.7	44	14.7	18	6	2	0.7	1	0.3	83.6
الالتزام بمواعيد النشر	الاسكندرية	37	12.3	48	16	11	3.7	4	1.3	--	-	81.4
	الغربية	42	14	37	12.3	12	4	8	2.7	1	0.3	82.8
	الفيوم	35	11.7	41	13.7	14	4.7	12	4	8	2.7	82.4
التنوع فى اللقاءات والحوارات	الاسكندرية	38	12.7	40	13.3	10	3.3	9	3	3	1	77.9
	الغربية	51	17	35	11.7	11	3.7	3	1	---	-	76.4
	الفيوم	49	16.3	36	12	10	3.3	4	1.3	1	0.3	79.4

وفيما يتعلق بتوقعات أفراد العينة بالبعد الثالث والخاص بالاعتماد فقد احتلت عبارة الاهتمام بمخاطبة كافة الشرائح العمرية والفئات النوعية الترتيب الأول بوزن نسبى 94.4 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم،مقابل 92.3 لصحيفة وطن الغربية لصالح مهم ، 91.5 لصحيفة الفيوم لصالح مهم جدا،وجاءت فى الترتيب الثانى عبارة الاستناد إلى الأرقام والأدلة والبراهين المنطقية بوزن نسبى91.1 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم،مقابل 90.6 لصحيفة وطن الغربية لصالح مهم جدا، 88.4 لصحيفة الفيوم لصالح مهم، ثم فى الترتيب الثالث عبارة القدرة على إدارة الأزمات المجتمعية بوزن نسبى 89.8 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا،مقابل 87.6 لصحيفة وطن الغربية لصالح مهم جدا، 84.6 لصحيفة الفيوم لصالح مهم جدا.

وجاءت فى الترتيب الأخيرعبارة التنوع فى اللقاءات والحوارات بوزن نسبى 77.9 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم،مقابل 76,4 لجريدة الغربية لصالح مهم جدا، 79.4 لصحيفة الفيوم لصالح مهم جدا كما هو مبين فى الجدول السابق.

توقعات بعد الاستجابة

جدول رقم(16)يوضح توقعات القراء لبعد الاستجابة

العبارات	التوقع	مهم جدا		مهم		مهم إلى حد ما		غيرمهم		غير مهم مطلقا		الوزن النسبى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
أعطاء الأولوية لتحقيق المشكلات المحلية	الاسكندرية	44	14.7	30	10	10	3.3	8	2.7	8	2.7	94.7
	الغربية	55	11.7	28	9.3	11	3.7	3	1	3	1	94.4
	الفيوم	50	16.7	30	10	9	3	7	2.3	4	1.3	93.7
المصداقية والشفافية فى التناول الصحفى	الاسكندرية	49	16.3	40	13.3	6	2	4	1.3	1	0.3	92.9
	الغربية	38	12.7	42	14	13	4.3	5	1.7	2	0.7	92.3
	الفيوم	45	15	39	13	12	4	3	1	1	0.3	91.1
الاعتماد على المصادر الرسمية	الاسكندرية	51	17	38	12.7	9	3	1	0.3	1	0.3	81.7
	الغربية	40	13.3	41	13.7	15	5	3	1	1	0.3	77.6
	الفيوم	48	16	38	12.7	12	4	1	0.3	1	0.3	75.1
تنوع القوى الفاعلة	الاسكندرية	38	12.7	40	13.1	15	5	5	1.7	2	0.7	89.8
	الغربية	45	15	39	13	13	4.3	2	0.7	1	0.3	89.6
	الفيوم	50	16.7	33	11	12	4	4	1.3	1	0.3	88.4
تاحة الفرصة لشكاوى القراء ومحاولة علاجها	الاسكندرية	40	13.3	44	14.7	10	3.3	3	1	3	1	76.8
	الغربية	41	13.7	36	12	17	5.7	5	1.7	1	0.7	69.9
	الفيوم	49	16.3	41	13.7	8	2.7	1	3..0	1	0.7	78.8

العرض المتوازن لكافة القضايا فى كافة المجالات	الاسكندرية	40	13.3	42	14	9	3	5	1.7	4	1.3	77.9
	الغربية	50	16.7	29	9.7	16	5.3	4	1.3	1	0.7	78.8
	الفيوم	46	15.3	40	13.1	12	4	1	0.3	1	0.7	78.4
تخصيص مساحة مناسبة للتحقيقات	الاسكندرية	38	12.7	38	12.7	9	3	10	3.3	5	1.7	81.6
	الغربية	34	11.3	48	16	13	4.3	3	1	2	0.7	89.4
	الفيوم	51	17	40	13.3	6	2	1	0.3	2	0.7	72.3
استخدام لغة حوار مناسبة	الاسكندرية	41	13.7	42	14	15	5	1	0.3	1	0.3	61.5
	الغربية	44	14.7	39	13	14	4.7	2	0.7	1	0.3	66.9
	الفيوم	36	12	40	13.3	17	5.7	5	1.7	2	0.7	71.1

تصدرت عبارة أعطاء الأولوية لتحقيقات المشكلات المحلية الترتيب الاول لتوقعات المبحوثين والخاصة ببعد الاستجابة بوزن نسبى 94.7 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا،مقابل 94.4 لصحيفة وطن الغربية لصالح مهم جدا،93.7 لصحيفة الفيوم لصالح مهم جدا،تلتها فى الترتيب الثانى عبارة المصداقية والشفافية فى التناول الإعلامى بوزن نسبى 92.9 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا، مقابل 92.3 لصحيفة وطن الغربية لصالح لصالح مهم،91.1 لصحيفة الفيوم لصالح مهم جدا،تلتها فى الترتيب الثالث عبارة تنوع القوى الفاعلة بوزن نسبى 89.8 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم ، مقابل 89.6 لصحيفة وطن الغربية لصالح مهم جدا ، 88.4 لصحيفة الفيوم لصالح مهم جدا.

وجاءت عبارة استخدام لغة حواراقية فى الترتيب الأخير بوزن نسبى 61.5 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم ، مقابل 66.9 لجريدة الغربية لصالح مهم جدا،71.1 لصحيفة الفيوم لصالح مهم.

توقعات بعد الاستمرار

جدول رقم(17)يوضح توقعات القراء لبعد الاستمرار

العبارات	التوقع	مهم جدا		مهم		مهم إلى حد ما		غيرمهم		غير مهم مطلقا		الوزن النسبى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
السعى الدائم نحو التطوير	الاسكندرية	41	13.7	28	9.3	9	3	15	5	7	2.3	82.6
	الغربية	47	15.7	39	13	11	3.7	2	0.7	1	0.3	86.4
	الفيوم	35	11.7	44	14.7	16	5.3	5	1.7	---	---	79.2
الاهتمام الحقيقى برصد الأحداث ومعالجة المشكلات المجتمعية	الاسكندرية	50	16.7	22	7.3	13	4.3	9	3	6	2	93.7
	الغربية	46	15.3	31	10.3	8	2.7	10	3.1	5	1.7	93.5
	الفيوم	36	12	41	13.7	7	2.3	12	4	4	1.3	90.2
الحرص على تنوع المسئولين والمصادر الصحفية	الاسكندرية	31	10.3	39	13	15	5	7	2.3	8	2.7	83.5
	الغربية	39	13	34	11.3	20	6.7	5	1.7	2	7	81.7
	الفيوم	40	13.3	35	11.7	14	4.7	6	2	5	1.7	84.6
حرفية الصحفيين والإلمام بفن التحقيق	الاسكندرية	37	12.3	44	14.7	10	3.3	8	2.7	1	0.3	76.3
	الغربية	38	12.7	31	10.3	22	7.3	4	1.3	5	1.7	81.2
	الفيوم	43	14.3	34	11.3	19	6.3	2	0.7	2	0.7	87.4
الاهتمام بقياس رد فعل	الاسكندرية	39	9.8	37	12.3	18	6	---	----	6	2	85.2

القراء تجاه ماينشر	الغربية	35	11.7	42	14	15	5	5	1.7	3	1	83.6
	الفيوم	33	8.3	31	10.3	26	8.7	9	3	1	0.3	83.1
الإلمام بمتطلبات القراء واحتياجاتهم	الاسكندرية	45	15	29	9.7	18	6	3	1	5	1.7	90.0
	الغربية	42	14	40	13.3	13	4.31	4	1.3	1	0.3	89.8
	الفيوم	29	9.7	38	12.7	17	5.7	10	3.3	6	2	89.8
الإحساس بالقرب الوجدانى تجاه مقدمى التحقيقات	الاسكندرية	31	10.3	37	12.3	15	5	10	3.3	7	2.3	90.1
	الغربية	48	16	42	14	9	3	----	---	1	0.3	88.7
	الفيوم	34	11.3	38	12.7	17	5.7	9	3	2	0.7	85.2
المداومة على الصدور	الاسكندرية	40	13.3	35	11.7	16	5.3	4	1.3	5	1.7	74.6
	الغربية	30	10	36	12	13	4.3	15	5	6	2	79.3
	الفيوم	36	12	34	11.3	19	6.3	8	2.7	3	1	74.5

وبالنسبة لحساب توقعات المبحوثين للبعد الخامس المتمثل فى الاستمرار تم قياسها من خلال ثمانية عبارات كما هو موضح فى الجدول السابق وجاءت على النحو التالى:

تصدر الترتيب الأول عبارة الاهتمام الحقيقى برصد الأحداث ومعالجة المشكلات المجتمعية بوزن نسبى 93.7 فى صحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا، مقابل 93.5 فى صحيفة وطن الغربية لصالح مهم جدا،90.2 فى صحيفة الفيوم لصالح مهم،تلتها فى الترتيب الثانى عبارة الإلمام بمتطلبات القراء واحتياجاتهم بوزن نسبى 90.1فى صحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا، مقابل 89.8 فى صحيفة وطن الغربية لصالح مهم جدا،89.8 فى صحيفة الفيوم لصالح مهم.وجاءت عبارة الإحساس بالقرب الوجدانى تجاه مقدمى التحقيقات الصحفية فى الترتيب الثالث بوزن نسبى90.0 لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم ،مقابل 88.7 فى صحيفة وطن الغربية لصالح مهم جدا، 85.2 لصحيفة الفيوم لصالح مهم.

وفى الترتيب الأخير جاءت عبارة المداومة على الصدوربوزن نسبى 74.6لصحيفة الإسكندرية لصالح مهم جدا، مقابل 79.3 لصحيفة وطن الغربية لصالح مهم، 74.5 لصحيفة الفيوم لصالح مهم جدا.

وتشير النتائج إلى اتفاق توقعات قراء صحف محافظات الثلاثة على حاجتهم الشديدة إلى الاهتمام الحقيقى برصد الأحداث المجتمعية والإلمام بمتطلبات القراء واحتياجاتهم وإشباع رغباتهم الإعلامية،(مهم جدا- مهم) إضافة إلى الإحساس بالقرب النفسى والمشاركة الوجدانية من جانب مقدمى هذه التحقيقات،فهذه أولويات لضمان الاستمرار والمتابعة ،مما يعكس وجود درجة من وعى الأفراد بأن مدى رضاهم عما يتم تقديمه هو مؤشر نجاح تلك الصحف ومعيار جودتها وتميزها.

المحور الثالث:

إدراكات المبحوثين لأبعاد جودة خدمة التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية:

إدراكات بعد الجوانب الفنية

جدول رقم(18)يوضح إدراكات القراء لبعد الجوانب الفنية

العبارات	التوقع	متوفر جدا		متوفر		متوفر إلى حد ما		غيرمتوافر		غير متوافر على الاطلاق		الوزن النسبى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
الاهتمام بتيبوغرافية الإخراج الصحفى	الاسكندرية	8	2.7	11	3.7	14	4.7	20	6.7	47	15.7	71.4
	الغربية	10	3.3	13	4.3	12	4	24	8	41	13.7	69.8
	الفيوم	9	3	14	4.7	10	3.3	23	7.7	44	14.7	75.8
ثبات المكان المخصص للتحقيقات فى الجريدة	الاسكندرية	7	2.3	6	2	11	3.7	33	11	43	14.3	73.4
	الغربية	4	1.3	9	3	12	4	25	8.3	50	16.7	66.8
	الفيوم	8	2.7	10	3.3	11	3.7	30	10	41	13.7	55.9
وجود فريق متميز من الصحفيين	الاسكندرية	9	3	6	2	52	17.3	22	7.3	11	3.7	54.3
	الغربية	8	2.7	11	3.7	17	5.7	28	9.3	36	12	51.2
	الفيوم	10	3.3	11	3.7	10	3.3	34	11.3	35	11.7	50.1
جودة الطباعة	الاسكندرية	7	2.3	9	3	17	5.7	29	9.7	41	13.7	75.8
	الغربية	16	5.3	14	4.7	15	5	21	7	34	11.3	78.4
	الفيوم	15	5	12	4	13	4.3	25	8.3	35	11.7	71.6
فنية الصور المستخدمة	الاسكندرية	13	4.3	10	3.3	14	4.7	27	9	36	12	73.5
	الغربية	5	1.7	9	3	13	4.3	26	8.7	47	15.7	69.9
	الفيوم	8	2.7	14	4.7	12	4	32	10.7	34	11.3	71.8
التنويه عما يطرحه فى الأعداد القادمة	الاسكندرية	11	3.7	39	13	14	4.7	24	8	12	4	69.3
	الغربية	46	15.3	6	2	21	7	20	6.7	7	2.3	65.7
	الفيوم	4	1.3	9	3	10	3.3	34	11.3	43	14.3	64.8
سهولة الحصول عليها	الاسكندرية	10	3.3	31	10.3	16	5.3	28	9.3	15	5	81.5
	الغربية	36	12	7	2.3	13	4.3	35	11.7	9	3	82.5
	الفيوم	7	2.3	9	3	12	3	23	7.7	49	16.3	81.4
زيادةالمساحة المخصصة للتحقيقات	الاسكندرية	11	3.7	36	12	10	3.3	30	10	13	4.3	77.8
	الغربية	44	14.7	5	1.7	9	3	36	12	6	2	71.2
	الفيوم	43	14.3	3	1	17	5.7	27	9	10	3.3	71,1

وفيما يتعلق بحساب إدراكات المبحوثين للبعد الأول من أبعاد جودة الخدمة والمتمثل فى بعد الجوانب الفنية احتلت عبارة سهولة الحصول عليها فى الترتيب الأول بوزن نسبى 81.5 لصحيفة الإسكندرية لصالح متوافر،مقابل 82.5 لصحيفة وطن الغربية لصالح متوافر جدا،81.4 لصحيفة الفيوم لصالح غير متوفرمطلقاً، ثم فى الترتيب الثانى عبارة زيادة المساحة المخصصة للتحقيقات بوزن نسبى 77.8 لصحيفة الإسكندرية لصالح متوفر،مقابل 71.2 لصحيفة وطن الغربية لصالح متوفر جدا، 71.1 لصحيفة الفيوم لصالح متوفر جدا،تلتها فى الترتيب الثالث التنويه عما يطرحه فى الأعداد القادمة بوزن نسبى 69.3 لصحيفة الإسكندرية لصالح

متوافر،مقابل 65.7 لصحيفة وطن الغربية لصالح متوافر جدا،64.8 لصحيفة الفيوم لصالح غير متوافر على الإطلاق.

وجاءت فى الترتيب الأخير عبارة وجود فريق متميزمن الصحفيين بوزن نسبى 54.3 لصحيفة الإسكندرية لصالح متوافر إلى حد ما،مقابل 51.2 لجريدة الغربية لصالح متوفر،50.1 لصحيفة الفيوم لصالح متوفر.

ويلاحظ من العرض السابق للنتائج أن توقعات أفراد العينة أعلى من إدراكاتهم لمعيارالجوانب الفنية ،حيث احتلت عبارات ثبات المكان وزيادة المساحة المخصصة للتحقيقات ووجود فريق متميز ومتمرس من المحررين أعلى التوقعات وبشكل لايتفق مع إدراكاتهم،فى الوقت الذى جاءت فيه عبارة وجود فريق متميز من المحررين فى مؤخرة إدراكاتهم،مما يشير أن هذه الصحف لا تحقق للقراء توقعاتهم بنفس الدرجة التى يطمح إليها وكان يتوقع أن يحصل عليها بالفعل.

إدراكات بعد الآمان

جدول رقم(19)يوضح إدراكات القراء لبعد الآمان

العبارات	التوقع	متوافر جدا		متوافر		غير متوافر		غيرمتوافر		غير متوافر على الاطلاق		الوزن النسبى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
احترام عقلية القارىء	الاسكندرية	11	3.7	5	1.7	21	7	30	10	33	11	66,6
	الغربية	17	5.7	7	2.3	11	3.7	35	11.7	30	10	67.8
	الفيوم	12	4	10	3.3	18	6	24	8	36	12	63.8
الالتزام بأسس المسئولية الإعلامية والأخلاقية	الاسكندرية	13	4.3	9	3	17	5.7	20	6.7	41	13.7	64.8
	الغربية	10	3.3	12	4	14	4.7	23	7.7	41	13.7	69.0
	الفيوم	14	4.7	11	3.7	15	5	21	7	39	13	61.7
عرض الرأى والرأى الآخر	الاسكندرية	7	2.3	8	2.7	12	4	29	9.7	44	14.7	67.7
	الغربية	10	3.3	15	5	12	4	24	8	39	13	71.9
	الفيوم	12	4	8	2.7	14	4.7	28	9.3	38	12.7	65.1
التفسير المنطقى للأحداث	الاسكندرية	9	3	10	3.3	10	3.3	25	8.3	46	15.3	76.6
	الغربية	8	2.7	12	4	10	3.3	30	10	40	13	67.9
	الفيوم	9	3	14	4.7	13	4.3	31	10.3	33	11	63.7
الحرص على التوجيه والإرشاد	الاسكندرية	10	3.3	35	11.7	15	5	29	9.7	11	3.7	70.4
	الغربية	11	3.7	9	3	38	12.7	28	9.3	14	4.7	69.2
	الفيوم	8	44	14.7	2.3	8	2.7	33	11	27	3	65.6
تصحيح أخطاء النشر الصحفى	الاسكندرية	12	4	10	3.3	13	4.3	28	9.3	37	12.3	59.6
	الغربية	4	1.3	9	3	10	3.3	30	10	47	15.7	61.2
	الفيوم	12	4	10	3.3	11	3.7	37	12.3	30	10	55.4
احترام خصوصية الأفراد	الاسكندرية	7	2.3	25	8.3	18	6	39	13	11	3.7	80.3
	الغربية	9	3	40	13.3	15	5	23	7.7	23	7.7	79.3
	الفيوم	7	2.3	41	13.7	16	5.3	28	9.3	8	2.7	77.8
لاتخدم أى أيديولوجيات بعينها	الاسكندرية	37	1.3	12	4	12	4	28	9.3	11	3.7	83.5
	الغربية	10	3.3	34	11.3	13	4.3	29	9.7	13	4.3	85.7
	الفيوم	32	4	10	3.3	13	4.3	37	12.3	8	2.7	83.5

احتلت عبارة لاتخدم أى أيديولوجيات أخرى الترتيب الأول فى التحليل لحساب إدراكات عينة الدراسة فيما يتعلق بالبعد الثانى من جودة الخدمة المقدمة من الصحف المحلية بوزن نسبى 83.5 لصحيفة الإسكندرية لصالح متوافرجدا،مقابل 85.7 لصحيفة وطن الغربية لصالح متوافر،83.5 لصحيفة الفيوم لصالح متوافر جدا،ثم فى الترتيب الثانى عبارة احترام خصوصية الأفراد بوزن نسبى80.3 لصحيفة الإسكندرية لصالح غير متوافر،79.3 لجريدة الغربية لصالح متوافر، 77.8 لصحيفة الفيوم لصالح متوافر، وجاءت الحرص على التوجيه والإرشاد فى الترتيب الثالث وزن نسبى 70.4 لصحيفة الإسكندرية لصالح متوافر، مقابل 69.2 لصحيفة وطن الغربية لصالح متوافر إلى حد ما،65.6 لصحيفة الفيوم لصالح متوافر.

وجاءت عبارة تصحيح أخطاء النشر الصحفى فى الترتيب الأخيربوزن نسبى 59.6 لصحيفة الإسكندرية لصالح غيرمتوافرعلى الإطلاق،مقابل 61.2 لصحيفة وطن الغربية لصالح غير متوافر مطلقا،55.4 لصحيفة الفيوم لصالح غير متوافر مطلقاً.

اتفق ترتيب توقعات المبحوثين مع إدراكاتهم لجودة الخدمة المقدمة فيما يتعلق بمعيارألا تخدم أى أيديولوجيات أخرى والتى جاءت فى الترتيب الأول لإدراكات عينة الدراسة وفى بداية توقعاتهم،مما يشير إلى تأكيد العينة على ضرورة أن يتحقق ذلك رغم صراع المصالح وزيادة التدخل فى النشروتوجيهها للعمل فى إطار محدد ومعين ووجود سيطرة واضحة على العمل الصحفى المحلى

فى الوقت ذاته الذى جاءت فيه عبارة تصحيح أخطاء النشر الصحفى فى نهاية إدراكاتهم،وربما يعود ذلك إلى وجود درجة من الشك لإمكانية أن يتحقق ذلك،ولاسيما مع تعاطم قدرات الشبكات الاليكتروني وتأثر تلك الصحف بهذا الطوفان اللحظى من المعلومات والمواد الصحفية حتى أنها راحت تعتمد على بعضه فى مضامين رسائلها الإعلامية دون التحقق من صحة ماجاء فيه من مضمون.

جدول رقم(20)يوضح إدراكات القراء لبعد الاعتماد

العبارات	التوقع	متوفرجدا		متوفر		متوفر إلى حد ما		غيرمتوفر		غير متوفر على الاطلاق		الوزن النسبى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
القدرة على إدارة الأزمات المجتمعية	الاسكندرية	10	3.3	9	3	12	4	35	11.7	34	11.3	60.1
	الغربية	8	2.7	6	2	13	4.3	31	10.3	42	14	68.2
	الفيوم	9	3	12	4	14	4.7	29	9.7	36	9	71.0
مخاطبة كافة الشرائح العمرية والفئات النوعية فى المجتمع المحلى	الاسكندرية	10	3.3	16	5.3	14	4.7	28	9.3	32	8	55.6
	الغربية	7	2.3	11	3.7	15	5	30	10	37	9.3	69.3
	الفيوم	13	4.3	8	2.7	12	4	39	13	28	9.3	64.1
التنوع المستمر للقضايا المثارة	الاسكندرية	7	2.3	10	3.3	43	14.3	26	8.7	14	4.7	66.4
	الغربية	12	4	10	3.3	15	5	33	11	30	10	67.9
	الفيوم	14	4.7	43	11.3	19	6.3	21	7	12	4	71.1
الاعتماد على مصادر معلومات حية	الاسكندرية	9	3	11	3.7	15	5	25	8.3	40	13.3	60.6
	الغربية	11	3.7	14	4.7	13	4.3	34	11.3	38	9.7	64.9
	الفيوم	6	2	8	2.7	17	5.7	31	10.3	38	9.7	61.2
الاستناد إلى الأرقام والأدلة والبراهين المنطقية	الاسكندرية	9	3	10	3.3	14	4.7	27	9	40	13.3	60.1
	الغربية	4	1.3	11	3.7	12	4	26	8.7	47	15.7	61.3
	الفيوم	7	2.3	9	3	18	6	33	11	33	11	65.1
الاهتمام بالتعرف على ردود فعل القراء واستجاباتهم	الاسكندرية	4	1.3	13	4.3	15	5	34	11.3	34	11.3	83.8
	الغربية	8	2.7	15	5	18	6	37	12.3	22	7.3	82.4
	الفيوم	10	3.3	12	3	19	6.3	36	12	33	11	82.7
الالتزام بمواعيد النشر	الاسكندرية	3	1	8	2.7	50	16.7	28	9.3	11	3.7	83.7
	الغربية	9	3	42	13	12	4	27	9	10	3.3	81.6
	الفيوم	7	2.3	8	2.7	14	4.7	40	13.3	31	10.3	82.5
التنوع فى اللقاءات والحوارات	الاسكندرية	5	1.7	12	4	39	13	29	9.7	15	5	82.9
	الغربية	6	3	5	1.7	17	5.7	30	10	41	13.7	74.9
	الفيوم	8	2.7	10	3.3	39	13	27	9	16	15.3	77.9

وبالنسبة لحساب إدراكات المبحوثين فيما يتعلق بالبعد الثالث من أبعاد جودة الخدمة والمتمثل فى الاعتماد تصدرت عبارة الالتزام بمواعيد النشر الترتيب الأول بوزن نسبى 83.7 لصحيفة الإسكندرية لصالح متوافر إلى حد ما،مقابل 81.6 لصحيفة وطن الغربية لصالح متوافر، 82.5 لصحيفة الفيوم لصالح غيرمتوافر،ثم فى الترتيب الثانى عبارة التنوع فى اللقاءات والحوارات بوزن نسبى قدره 82.9 لصحيفة الإسكندرية لصالح متوافر إلى حد ما،74.9 لصحيفة وطن الغربية لصالح غير متوفرعلى الاطلاق، 77.9 لصحيفة الفيوم لصالح متوافر إلى حد ما،ثم فى الترتيب الثالث عبارة التنوع المستمر فى القضايا المثارة بوزن نسبى 67.3 لصحيفة الإسكندرية لصالح متوافر إلى حد ما،مقابل 67.9 لصحيفة وطن الغربية لصالح غير متوفر، 77.8 لصحيفة الفيوم لصالح متوافر.

وجاءت عبارة مخاطبة كافة الشرائح العمرية والفئات النوعية فى المجتمع المحلى فى الترتيب الأخير بوزن نسبى 55.6 لصحيفة الإسكندرية لصالح غير متوافر على الإطلاق، مقابل 69.3 لجريدة الغربية لصالح غير متوافر على الإطلاق،64.1 لصحيفة الفيوم لصالح غير متوافر.

وتعطى قراءة النتائج البحثية السابقة مؤشرات على ضعف إدركات المبحوثين لمعيار الاعتماد كأهم معايير جودة خدمة التحقيقات المنشورة بشكل يتنافى مع توقعاتهم والتى تركزت حول القدرة على مخاطبة كافة الشرائح والاستناد على الحقائق والأرقام وإدارة الأزمات المجتمعية.

فقد يأتى فى معظم الأحوال اهتمام الصحف المحلية بإدارة الأحداث والأزمات فقيراً وبأسلوب معالجة تقليديا إلى حد كبير على الرغم من أهمية القضية المطروحة ،إذ يفتقر أحيانا إلى العمق فى عرض المادة ويميل فى أحيان أخرى إلى التهويل فى الإنجازات التى لايشعر بها المواطن العادى،وانعدام دورها فى البحث والتقصى،إلى جانب سيطرة الجانب الدعائى على طريقة الطرح، كذلك فأن نسب المعلومة للمصدرلايتم على الاطلاق، كما تخاطب التحقيقات كبقية المواد المثارة شريحة دون الأخرى ولاتستطع الوصول إلى قاطنى الريف أومخاطبة الطبقة العريضة من القراء بالرغم من أنها تمثل جمهوره الرئيسى،أوتبسيط الموضوعات والقضايا لرجل الشارع مما يعد أهم أسباب انخفاض المتابعة والاعتماد،إضافة إلى أن توفير البيانات والمعلومات واستخدام الأرقام يعد قليلا للغاية ويميل إلى التضارب أحيانا،فهذه سمات رصدتها عينة الدراسة ولابد من الالتفات لها ومحاولة الاستقصاء بشأنها.

إدراكات بعد الاستجابة

جدول رقم(21)يوضح إدراكات القراء لبعد الاستجابة

العبارات	التوقع	متوفر جدا		متوفر		متوفر إلى حد ما		غيرمتوفر		غير متوفر على الاطلاق		الوزن النسبى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
الاهتمام بتحقيق المشكلات	الاسكندرية	4	1.3	9	3	47	15.7	28	9.3	12	4	68.2
	الغربية	9	3	12	4	14	4.7	35	11.7	30	10	61.8
	الفيوم	11	3.7	10	3.3	42	14	20	7..6	17	5.7	60.3
المصداقية والشفافية فى التناول الصحفى	الاسكندرية	5	1.7	8	2.7	10	3.3	24	8	53	17.7	60.4
	الغربية	8	2.7	11	3.7	12	4	23	7.7	46	15.3	67.8
	الفيوم	7	2.3	12	4	14	4.7	28	9.3	39	13	63.3
الاعتماد على المصادر الرسمية	الاسكندرية	6	3	7	2.3	13	4.3	29	9.7	45	15	65.3
	الغربية	9	3	14	4.7	15	5	22	7.3	40	13.3	68.1
	الفيوم	3	1	11	3.7	19	6.3	26	8.7	41	13.7	54.6
تنوع القوى الفاعلة	الاسكندرية	2	0.7	10	3.3	17	5.7	28	9.3	43	14.3	55.9
	الغربية	6	2	14	4.7	15	5	20	6.7	45	15	53.4
	الفيوم	5	1.7	10	3.3	14	4.7	47	15.7	24	8	55.6

إتاحة الفرصة لشكاوى القراء ومحاولة علاجها	الاسكندرية	10	3.3	12	4	16	5.3	21	7	41	13.7	61.8
	الغربية	9	3	13	4.3	17	5.7	27	9	34	14.3	59.9
	الفيوم	7	2.3	12	4	14	4.7	22	7.3	45	15	67.8
العرض المتوازن لكافة القضايا فى كافة المجالات	الاسكندرية	8	2.7	15	5	17	5.7	28	9.3	32	10.7	89.6
	الغربية	11	3.7	14	4.7	15	5	23	7.7	37	9.3	69.2
	الفيوم	6	2	8	2.7	16	5.3	24	8	46	15.31	62.4
تخصيص مساحة مناسبة للتحقيقات	الاسكندرية	3	1	50	16.7	10	3.3	28	9.3	9	3	59.3
	الغربية	8	2.7	45	15	11	3.7	27	9	9	3	69.1
	الفيوم	39	13	5	1.7	18	6	31	10.3	7	3.3	66.5
استخدام لغة حوار مناسبة	الاسكندرية	5	1.7	10	3.3	45	15	28	9.3	12	4	83.7
	الغربية	4	1.3	9	3	18	6	42	13	27	9	73.6
	الفيوم	6	2	13	4.3	38	7.9	26	8.7	17	5.7	78.9

وبقراءة بيانات الجدول السابق يتضح تصدر عبارة استخدام لغة حوار مناسبة الترتيب الأول فى التحليل لقياس إدراكات المبحوثين لأبعاد جودة الخدمة المقدمة من تحقيقات صحف محافظاتهم فيما يتعلق بالبعد الرابع والمتمثل فى بعد الاستجابة بوزن نسبى قدره 83.7 لصحيفة الإسكندرية لصالح متوافر إلى حد ما،مقابل 73.6 لصحيفة وطن الغربية لصالح غير متوافر، 78.9لصحيفة الفيوم لصالح متوافر إلى حد ما،ثم فى الترتيب الثانى عبارة تخصيص مساحة مناسبة للتحقيقات بوزن نسبى 74.6 لصحيفة الإسكندرية لصالح متوافر،مقابل69.1 لجريدة الغربية لصالح متوافر، 66.5 لصحيفة الفيوم لصالح متوافر جدا،وجاء الاهتمام بتحقيقات المشكلات فى الترتيب الثالث بوزن نسبى68.2 لصحيفة الإسكندرية لصالح متوافر إلى حد ما،مقابل 61.8 لجريدة الغربية اليوم لصالح غير متوافر، 60.3 لصحيفة الفيوم لصالح متوافر إلى حد ما.

وجاءت عبارة تنوع القوى الفاعلة فى الترتيب الأخير فى التحليل بوزن نسبى 55.9 لصحيفة الإسكندرية لصالح غير متوافرعلى الإطلاق، 53.4 لصحيفة وطن الغربية لصالح غير متوافر على الإطلاق،55.6 لصحيفة الفيوم لصالح غير متوافر كما هو مبين فى الجدول السابق.

ترجع هذه النتائج تأكيد الصحف المحلية على استخدام لغة حوار مقبولة وتخصيص مساحات مناسبة لنشر لتحقيقات من أجل أن تستقى قدرالإمكان المعلومات المتاحة عن مختلف الأحداث، ولكن الواقع يشير إلى أن التسارع من أجل تحقيق السبق الصحفى أوالالتزام بمواعيد النشر غالبا ما يوقع العديد من الصحف فى الكثير من الأخطاء المهنية والتجاوزات الإعلامية كعدم الاعتماد على المصادر الرسمية وعدم تنوع القوى الفاعلة كمحور للأحداث والتى احتلت الترتيب الأخير لإدراكات عينة الدراسة. كما أن عدم التركيزالدائم على نشرتحقيقات المشكلات في الغالب

يعكس اتجاه الصحافة المحلية والصحفيين في الابتعاد عن تتبع مواطن الفساد ومحاولة كشفه خوفا من المضايقات التي قد تصل إلى طرد الصحفي من الجريدة.

إدراكات بعد الاستمرار

جدول رقم(22)يوضح إدراكات القراء لبعد الاستمرار

العبارات	التوقع	متوافر جدا		متوافر		متوافر إلى حد ما		غيرمتوافر		غير متوافر على الاطلاق		الوزن النسبى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
السعى الدائم نحو التطوير	الاسكندرية	12	4	28	9.3	19	6.3	21	7	20	6.7	61.8
	الغربية	21	7	13	4.3	12	4	24	8	30	10	65.8
	الفيوم	19	6.3	25	8.3	24	8	18	6	14	4.7	66.3
الاهتمام الحقيقى برصد الأحداث ومعالجة المشكلات المجتمعية	الاسكندرية	9	3	11	3.7	16	5.3	20	6.7	44	14.7	62.7
	الغربية	18	6	17	5.7	21	7	16	5.3	28	9.3	67.9
	الفيوم	17	5.7	14	4.7	11	3.7	18	6	40	13.3	63.3
الحرص على تنوع المسئولين و المصادر الصحفية	الاسكندرية	5	1.7	16	5.3	21	7	19	6.3	39	13	59.3
	الغربية	9	3	11	3.7	14	4.7	20	6.7	46	15.3	67.8
	الفيوم	17	5.7	13	4.3	12	4	20	6.7	38	12.7	68.8
حرفية الصحفيين والإلمام بفن التحقيق	الاسكندرية	10	3.3	16	5.3	10	3.3	25	8.3	39	13	63.9
	الغربية	18	6	14	4.7	15	5	22	7.3	31	10.3	71.7
	الفيوم	13	4.3	10	3.3	11	3.7	24	8	42	14	60.1
الاهتمام بقياس رد فعل القراء تجاه ماينشر	الاسكندرية	8	2.7	16	5.3	6	2	18	6	52	17.3	77.7
	الغربية	8	2.7	17	5.7	15	5	30	10	30	10	76,4
	الفيوم	10	3.3	14	4.7	32	10.7	26	8.7	18	6	71.2
الإلمام بمتطلبات القراء واحتياجاتهم	الاسكندرية	18	6	22	7.3	6	2	28	9.3	26	8.7	54.8
	الغربية	9	3	13	4.3	21	7	17	5.7	40	13.3	51.8
	الفيوم	15	5	25	8.3	18	6	23	7.7	19	6.3	52.7
الإحساس بالقرب الوجدانى تجاه مقدمى التحقيقات	الاسكندرية	7	2.3	12	4	36	12	31	10.3	14	4.7	68.3
	الغربية	14	4.7	37	12.3	13	4.3	21	7	15	5	66.7
	الفيوم	6	2	8	2.7	7	2.3	33	11	46	15.3	70.1
المداومة على الصدور	الاسكندرية	35	11.7	24	8	17	5.7	11	3.7	13	4.3	92.2
	الغربية	14	4.7	18	6	10	3.3	20	6.7	38	12.7	91.8
	الفيوم	10	3.3	38	12.7	16	5.3	25	8.3	11	3.7	87.5

وبالنسبة لحساب إدراكات عينة الدراسة فيما يتعلق بالبعد الخامس من أبعاد جودة الخدمة والخاص ببعد الاستمرار احتلت عبارة المداومة على الصدور الترتيب الأول بوزن نسبى 92.2 لصحيفة الإسكندرية لصالح متوافر،مقابل 91.8 لصحيفة وطن الغربية لصالح غيرمتوفرعلى الإطلاق،87.5 لصحيفة الفيوم لصالح متوفرإلى حد ما، وجاءت فى الترتيب الثانى عبارة الاهتمام بقياس رد فعل القراء تجاه ماينشر بوزن نسبى 77.7 لصحيفة الإسكندرية لصالح غيرمتوافرعلى الإطلاق،76.4 لصحيفة وطن الغربية لصالح متوفر، 71.2 لصحيفة الفيوم لصالح متوفر، ثم فى الترتيب الثالث عبارة الإحساس بالقرب الوجدانى تجاه مقدمى التحقيقات بوزن نسبى

68.3 لصحيفة الإسكندرية لصالح متوافرإلى حد ما،66.7 لجريدة الغربية لصالح متوافر،70.1 لصحيفة الفيوم لصالح غير متوفر على الإطلاق.

وجاءت عبارة الإلمام بمتطلبات القراء واحتياجاتهم فى الترتيب الأخير بوزن نسبى 54.8 لصحيفة الإسكندرية لصالح غيرمتوفر،مقابل 51.8 لصحيفة وطن الغربية لصالح غيرمتوفرمطلقاً، 52.7 لصحيفة الفيوم لصالح متوفر.

أظهرت النتائج التنوع الحاد وربما التشتت فى عدم اتفاق ترتيب توقعات المبحوثين مع إدراكاتهم لجودة الخدمة المقدمة فى التحقيقات الواردة بصحف محافظتهم فيما يتعلق بالبعد الخامس والمتمثل فى الاستمرار،فقد قلت توافر أموراً ما بما لايتناسب مع أهميتها وتوقعات المبحوثين كمعاييرالاهتمام الحقيقى برصد الأحداث والمشكلات المجتمعية والإلمام بمتطلبات الجمهور والإحساس بالقرب الوجدانى تجاه مقدمى التحقيقات.وبدا ذلك بنسب متفاوتة على مستويات الدراسة الثلاثة.**وتتفق** هذه النتيجة مع نتائج الجداول الأربعة السابقة فهى مكملة لها،فالنتائج فى مجملها وكما ذكر المبحوثون تؤكد أن سقف توقعاتهم أعلى من إدراكاتهم لمعايير جودة التحقيقات المقدمة فى تلك الصحف.

نتائج فروض الدراسة :

الفرض الأول: **توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطات توقعات أفراد العينة لما يجب أن تقدمه التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية**

للوقوف على صحة هذا الفرض البحثى تم إجراء اختبار مربع كاى وأشارت نتائج التحليل الأحصائى إلى عدم ثبوت الفرض البحثى على مستوى العينة ككل،حيث بلغت قيمة مربع كاى 8.7وهى قيمة غيرمعنوية عند مستوى 05. مما يشير إلى عدم وجود فروق بين توقعات القراء لما تقدمه تحقيقات صحف الدراسة الثلاثة موضع الدراسة.

وعلى مستوى كل معيار على حدة فقد اتضح وجود فروق جوهرية معنوية إحصائياً بين توقعات القراء ومعيارالاستمرارية فقط،حيث بلغت قيمة مربع كاى41.3 وهى قيمة معنوية إحصائيا، فى حين أنه لم توجد فروق معنوية إحصائيا بين توقعات القراء ومعاييرالجوانب الفنية والآمان والاعتماد والاستجابة كل على حدة،حيث بلغت قيمة اختبار مربع كاى 5.22،4.51 ،4.73، 4.9 وجميعها قيم غيرمعنوية إحصائيا عند مستوى 0.05 .ومن ثم يمكن رفض صحة الفرض البحثى الأول من الدراسة جزئياً.

الفرض الثانى: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إدراكات المبحوثين لما يجب أن تقدمه التحقيقات الواردة بالصحف المحلية**

بإجراء اختبار مربع كاى بين إدراكات عينة الدراسة فى المحافظات الثلاثة اتضح ثبوت صحة الفرض الثانى حيث بلغت قيمة اختبار مربع كاى 33.7 وهى قيمة معنوية إحصائيا عند مستويات المعنوية المألوفة.

وعلى مستوى كل معيارعلى حدة فلقد اتضح وجود فروق جوهرية معنوية إحصائياً بين إدراكات القراءومعاييرالاستمراريةوالاعتماد والاستجابة كل على حدة ،حيث بلغت قيمة مربع كاى 28.7،41.5،31.6 وجميعها قيم معنوية عند مستويات المعنوية المألوفة،فى حين لم توجد فروق بين إدراكات أفراد العينة ومعيارى الجوانب الفنية والآمان،حيث بلغت قيمة مربع كاى 5.43،3.71 وهى غير معنوية إحصائياً،وعليه يمكن قبول الفرض البحثى الثانى من الدراسة جزئياً.

الفرض الثالث: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات أفراد العينة لما يجب أن تقدمه التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية**

أظهرت نتائج المعاملات الإحصائية وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 05. بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات القراء عينة الدراسة لما يجب أن تقدمه التحقيقات الواردة فى الصحف المحلية.

وعلى مستوى كل معيار على حدة أثبتت نتائج احتبار مربع كاى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات القراء لما يجب أن تقدمه تحقيقات الصحف المحلية ومعايير كل من الاستمرارية والجوانب الفنية والآمان والاعتماد كل على حدة،حيث بلغت قيمة مربع كاى 51.6،42.3،29.4،36.7 وجميعها قيم معنوية عند مستوبات المعنوية المألوفة،فى حين لم تثبت معنوية العلاقة بين متوسطات الفجوة بين توقعات وادركات أفراد العينة ومعيار الاستجابة،حيث بلغت قيمة مربع كاى 6.54 وهى قيمة غير معنوية عند مستوى0.05 ،وعليه يمكن قبول صحة الفرض البحثى الثالث من الدراسة جزئياً من الدراسة.

الفرض الرابع: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراكات أفراد العينة لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة فى معايير الجوانب الفنية والآمان والاعتماد والاستجابة وبين الاستمرار فى متابعة التحقيقات الواردة فى صحف المحافظات الثلاثة:**

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين البعد الخامس من أبعاد جودة الخدمة المقدمة والمتمثل فى الاستمرار والأبعاد الأربعة بالنسبة للتحقيقات الواردة فى الصحف المحلية موضع الدراسة:

- أشارت نتائج التحليل الإحصائى إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد جودة الخدمة الأربعة والاستمرارية فى متابعة التحقيقات الواردة فى **صحيفة الإسكندرية** ،حيث بلغت قيمة (ر) 0.55 لبعد الجوانب الفنية،0.71 لبعد الآمان ،0.63 لبعد الاعتماد ،0.77 لبعد الاستجابة.
- وعلى الجانب الآخر اتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين أبعاد جودة الخدمة الأربعة والاستمرارية فى متابعة التحقيقات الواردة فى **صحيفة وطن الغربية** ،حيث بلغت قيمة (ر) 0.73 لبعد الجوانب الفنية،0.62 لبعد الآمان0.59 لبعد الاعتماد0.78 لبعد الاستجابة.
- وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين أبعاد جودة الخدمة الأربعة والاستمرارية فى متابعة التحقيقات الواردة فى **صحيفة الفيوم** ،حيث بلغت قيمة (ر) 0.74لبعد الجوانب الفنية، 0.68 لبعد الآمان ،0.63 لبعد الاعتماد،0.82 لبعد الاستجابة.

الفرض الخامس: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات عينة الدراسة لجودة خدمة التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية باختلاف الخصائص الديموجرافية :**

للتحقق من صحة هذا الفرض فقد تم استخدام مربع كاى لقياس العلاقة بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات المبحوثين وكل من متغيرات النوع والعمر ومحل الإقامة والمستوى الأقتصادى،وأشارت النتائج إلى مايلى:

- فيما يتعلق بالعلاقة بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات المبحوثين ومتغير النوع اتضح أن قيمة مربع كاى بلغت 5.31 وهى قيمة غير معنوية إحصائيا مما يشير إلى عدم وجود فروق فى الفجوة ونوع المبحوث.
- فيما يتعلق بالعلاقة بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات المبحوثين ومتغير العمر اتضح أنه قد جاءت قيمة كاى المحسوبة نحو 35.07،عند مستوى0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق فى مستوى الفجوة بين توقعات المبحوثين وادركاتهم لجودة خدمة التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية باختلاف العمر.

- فيما يتعلق بالعلاقة بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات المبحوثين ومتغير محل الإقامة، أثبتت النتائج وجود فروق معنوية بين متوسطات الفجوة باختلاف محل الإقامة ،حيث بلغت قيمة مربع كاى 41.7 مما يشير إلى وجود فروق فى مستوى الفجوة بين توقعات المبحوثين وادركاتهم لجودة خدمة التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية باختلاف محل الإقامة.
- وفيما يتعلق بالعلاقة بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات المبحوثين ومتغيرالمستوى الاقتصادى الاجتماعى اتضح أنه قد جاءت قيمة كاى المحسوبة نحو 42.8،عند مستوى0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق فى مستوى الفجوة بين توقعات المبحوثين وادركاتهم لجودة خدمة التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية باختلاف المستوى الاقتصادى الاجتماعى.وعليه يمكن قبول صحة الفرض البحثى الخامس من الدراسة جزئيا.

الخلاصة :

سعت الدراسة التى تقع ضمن حقل الدراسات الوصفية إلى التعرف على جودة خدمات تحقيقات الصحف المحلية،ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على منهج المسح الإعلامى باستخدام الأسلوب المقارن،وتم إجراء دراسة ميدانية على عينة عمدية من قراء صحف ثلاثة هى الإسكندرية ووطن الغربية والفيوم،وانبثقت **أهمية الدراسة** من اهتمامها بالبحث عن عنصرين من عناصر العملية الاتصالية هما الوسيلة والرسالة المقدمة دون انفصال بينهما،مما ساعد فى الوصول إلى تفسير واقعى لايعزل الظاهرة عن مفردات بيئتها.

ومن خلال ماتقدم من عرض مفصل للنتائج أمكن استخلاص عدة مؤشرات ومناقشتها ومقارنتها مع نتائج ما قدمته الدراسات السابقة،لتوفير أكبر قدر ممكن من المعلومات العلمية حول موضوع الدراسة ليستفيد منها الباحثون والدارسون والمسئولون عن إنتاج هذه الصحف،ولتحسين مستويات جودة مايتم تقديمه وتطويره شكلاً ومضموناً تحقيقاً لمتطلبات الخبراء والقراء وجمهور المتابعين لأن تصبح قادرة على المنافسة فى ظل عشرات الصحف والقنوات التليفزيونية الأرضية والفضائية،وشبكات الإنترنت وما تقدمه من تطبيقات جديدة يوما بعد الآخر،وسيتم عرض ذلك من خلال ثلاثة مباحث هى:

1- مناقشة النتائج ومقارنتها بالأدبيات السابقة:

- أظهرت النتائج على وجه العموم أن سقف توقعات أفراد العينة بشأن جودة خدمة التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية أعلى من إدراكاتهم،واتفقت هذه النتيجة مع نتائج **دراسة ليوبجارت(2004)**والتى أظهرت ارتفاع توقعات الأفراد بشأن قدرة الصحف على الوفاء بالتزاماتها واختلاف اتجاهات القراء باختلاف الجريدة ووفقا للفائدة التى تعود فعلياً على القراء(30).

- اختلفت اتجاهات أفراد العينة بشأن مخرجات جودة خدمة التحقيقات الواردة بصحف محافظتهم استناداً على نوع الخدمة ووقت وكيفية تقديمها والحاجة إليها وخبرات التعامل معها من خلال معايير الاستمرار والجوانب الفنية والآمان والاعتماد والاستجابة مما يعطى مؤشراً لحاجة هذه الصحف لتطبيق معايير الجودة.

- كشفت نتائج التحليل الإحصائى عدم ثبوت الفرض البحثى الأول من الدراسة على مستوى العينة ككل،والقائل بوجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطات توقعات أفراد العينة لما يجب أن تقدمه التحقيقات المنشورة فى الصحف المحلية، حيث بلغت قيمة مربع كاى 8.7 وهى قيمة غيرمعنوية عند مستوى 05. مما يشير إلى عدم وجود فروق بين توقعات القراء لما تقدمه التحقيقات الواردة قى صحف الدراسة الثلاثة،واختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة **صامويل نيجول،هيلجى فردريكسون (2011)** والتى أكدت وجود فروق جوهرية بين توقعات مستخدمى الصحف لما تقدمه ،مما يعكس حاجة بعض المؤسسات التى تعنى بإصدار الصحف إلى تطبيق أساليب الجودة لمواجهة التحديات الصعبة، كما يمكن تطبيق معايير الجودة لتحسين الأداء والتميز فى إنجاز الأنشطة المختلفة(31).

- يمكن قبول الفرض البحثى الثانى من الدراسة جزئياً، حيث وجدت فروق جوهرية معنوية إحصائياً بين إدراكات القراءومعاييرالاستمرارية والاعتماد والاستجابة كل على حدة،حيث بلغت قيمة مربع كاى 28.7،41.5،31.6 وجميعها قيم معنوية عند مستويات المعنوية المألوفة،فى حين لم توجد فروق بين إدراكات أفراد العينة ومعيارى الجوانب الفنية والآمان،حيث بلغت قيمة مربع كاى 5.43،3.71 وهى غير معنوية إحصائياً.

- أثبتت نتائج اختبار مربع كاى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات القراء لما يجب أن تقدمه التحقيقات

المنشورة فى الصحف المحلية ومعايير كل من الاستمرارية والجوانب الفنية والآمان والاعتماد كل على حدة،حيث بلغت قيمة مربع كاى 51.6،42.3،29.4،36.7 وجميعها قيم معنوية عند مستويات المعنوية المألوفة،فى حين لم تثبت معنوية العلاقة بين متوسطات الفجوة بين توقعات وادركات أفراد العينة ومعيار الاستجابة،حيث بلغت قيمة مربع كاى 6.54 وهى قيمة غير معنوية عند مستوى0.05 ،وعليه يمكن قبول صحة الفرض البحثى الثالث من الدراسة جزئياً من الدراسة.

- وجدت علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد جودة الخدمة الأربعة والاستمرارية فى متابعة التحقيقات الواردة فى صحيفة الإسكندرية ،حيث بلغت قيمة (ر) 0.55 لبعد الجوانب الفنية،0.71 لبعد الآمان ، 0.63 لبعد الاعتماد ،0.77 لبعد الاستجابة.وعلى الجانب الآخر اتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين أبعاد جودة الخدمة الأربعة والاستمرارية فى متابعة التحقيقات الواردة فى صحيفة وطن الغربية ،حيث بلغت قيمة (ر) 0.73 لبعد الجوانب الفنية،0.62 لبعد الآمان0.59 لبعد الاعتماد0.78 لبعد الاستجابة.وعلى الجانب الثالث ثبت وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين أبعاد جودة الخدمة الأربعة والاستمرارية فى متابعة التحقيقات الواردة فى صحيفة الفيوم ،حيث بلغت قيمة (ر) 0.74لبعد الجوانب الفنية، 0.68 لبعد الآمان ،0.63 لبعد الاعتماد،0.82 لبعد الاستجابة. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة **جوزا تاريجان(2008)** والتى كشفت وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة خدمة الصحف واستمرار المستخدمين،ووجود علاقة ارتباط قوية بين توقعات المستفيدين من الخدمات المقدمة عبر مواقع الصحف.
- تحقق صحة الفرض البحثى الخامس من الدراسة جزئيا والقائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات عينة الدراسة لما يجب أن تقدمه تحقيقات الصحف المحلية باختلاف الخصائص الديموجرافية حيث أشارت النتائج وجود فروق فى العلاقة بين متوسطات الفجوة بين توقعات وإدراكات عينة الدراسة ومتغيرات العمر ومحل الإقامة والمستوى الاقتصادى والاجتماعى عدا نوع المبحوث.

2- رؤية تحليلية:

شهد العالم بأجمعه مع مطلع العقد الثانى فى الألفية الثالثة موجات متلاحقة من الابداعات التكنولوجية والأجهزة الأليكترونية الحديثة وتعدد القنوات الفضائية المتاحة للجمهوروامواقع التواصل الاجتماعى افرزت العديد من بدائل المعرفة ومصادر

الأخبار،وهددت فى الوقت ذاته بقاء واستمرار الكثير من الصحافات ومنها صحافة المحافظات والمسماة بالصحف المحلية كونها تتحمل أعباء عدة تتمثل فى جمع المعلومات،والتأكد من صحتهاوغربلتها بما يتناسب مع الرؤية التحريرية للصحيفة،إضافة إلى تعدد الضغوط التى تواجه النظام الإعلامى المحلى على كافة الأصعدة والمستويات،وزيادة حدة المنافسة الإعلامية مع وسائل الإعلام البديلة،وحالة الحراك السياسى التى يشهدها المجتمع ،كل ذلك على حساب الصحف المحلية .

وتختلف أبعاد الدورالذى يعول على الصحف المحلية القيام به باختلاف مساحة الحرية والمشاركة، للقيام بدور ثنائى الاتجاه وبتشارك القراء جنباً إلى جنب مع المؤسسات المجتمعية فى استكشاف القضايا والأسباب وبطرح الحلول وتبنى وجهات النظر المختلفة بشآن سيناريوهات المستقبل والانحياز للمواطن ومصالحه الشخصية.

فلم تعد تمثل هذه الصحف أحد الأدوات والآليات التى تتضافر مع غيرها من الجهود من أجل مجابهة الأزمات المحلية وتقليل تداعياتها السلبية،بعد أن كان لتلك الصحف سابقاً الدور الأبرز فى تطوير الكثيرمن المفاهيم،كونها تسعى إلى نقل الحقائق والمعلومات التى تهم أفراد قاطنى منطقة جغرافية واحدة، وتستخدم دائم أداة من أجل احداث التقارب بين الرغبات الخاصة للمواطنين والقرارات التى يتم اصدارها من قبل الجهات الحكومية للوصول إلى الشكل الأمثل للإعلام المحلى.

وعلى الجانب الآخرمازال مفهوم التحقيق الصحفى غائبا عند الكثيرين،ومازال الجدل قائما حول أهمية توظيفه لخدمة أهداف الصحف لاسيما الصحف المحلية،ووظائفها فى معالجة القضايا التنموية والمشكلات المجتمعية،وتعطى نتائج الدراسة مؤشرات ودلائل على تدنى الاهتمام بهذا اللون الصحفي وأن أهميته في معالجة القضايا لا يزال دون المستوى المطلوب، ويعتمد بدرجة أساسية على مهارة الصحفي في الكتابة وقدرته على التقاط مشاكل جمهوره،وهو ما يشكل حلقة ضعف في التحقيقات كون الصحفيين لا يتلقون دورات تدريبية خاصة بكيفية إعداد وتنفيذ التحقيق الصحفي، ومحصلتهم العلمية والمهنية ضعيفة،وافتقار التحقيقات لآليات الإقناع وأدوات التفسير والتوجيه.

كما قام معظم أفراد العينة بإلقاء اللوم على تلك الصحف بسبب عدم تقديمها المؤشرات الوقائية الكافية لتفادى الأزمات قبل وقوعها أوحتى المساهمة فى تقليل آثارها السلبية،ومن ناحية أخرى أكد البعض على أن الصحف المحلية والأقاليم قد أعلنت فشلها لعدم اهتمام المجتمع المحلى والهيئات المسئولة بها لدرجة انها لم تعرها الاهتمام الكاف،رغم كونها احتياج عصرى ومطلب مجتمعى،ونتائج أخرى انتهت

إليها الدراسة الراهنة بناءاً على استجابات أفراد العينة لمشكلة الدراسة وردود أفعالهم وهو ما يمكن أن يتفاداه القائمون على هذه الصحف مستقبلا.

من هنا تظهرالحاجة ملحة لوجود منهجية توضح كيفية تطوير الصحف المحلية فى مصر حتى تصل إلى درجة عالية من الجودة وتحقق لجمهورها قيمة مضافة،وتسطيع خوض المنافسة مع الوسائل الإعلامية الأخرى، فلابد من التعرف على كل أوجه القصورونقاط الضعف فيما يتصل بجميع مراحل وعناصر تقديم الخدمة من التخطيط حتى التنفيذ ،من أجل تقليل الفجوة بين توقعاتهم وإدراكاتهم ولكى يزداد التميز فيما يتم تقديمه وتزداد مستويات الرضا عن أعمالها.

3- مقترحات بحثية مستقبلية:

تلك هى الدراسة بخطواتها ونتائجها الكمية والكيفية وخلاصتها،فقد حققت أهدافها التى كانت تأمل إليها ، بيد أن ثمة معانى لاأعرضها كتوصيات،بل أطرحها كأمنيات على أهل البحث والدرس والصحافة والنشر من الباحثين والمهنيين محاولة تحقيقها بناءاً على ماتوصلت إليه من نتائج تفصيلية تؤكد هذا المدلول:

الأمنية الأولى: الانشغال البحثى بدراسة مستقبل الصحافة المحلية وسبل تطويرها وليس الاكتفاء بدراسة واقعها فحسب،آملاً فى تحقيق جودة خدماتها وتطبيق أبعادها لتميز الأداء الصحفى فى الإعلام المحلى.

الأمنية الثانية: التركيزعلى دورالتحقيق وأهميته فى بناء أجندة الصحف المحلية لاسيما فى ظل زيادة الاهتمام بمقالات الرأى وهامش الحرية المتاح فى طرح القضايا المجتمعية المختلفة.

الأمنية الثالثة: التأكيد على أهمية العلاقة التكاملية التشابكية بين الإعلام المحلى والإتصال الشخصى من خلال الدور الذى تمارسه التحقيقات فى هذا الصدد فى إعلام الجمهوربقضاياه ورصد مشكلاته فى إطار منظومة من العوامل المتفاعلة ووفقا لمعايير الجودة.

الأمنية الرابعة: الاهتمام بمقترحات الخبراء ورؤى القراء وتوصيات الأدبيات السابقة فى خطوط متوازية على حد السواء بإرسالها إلى الجهات المعنية للإرتقاء بهذه الصحف،ويتم تشكيل لجنة تنسيقية لمتابعة التطورفى تنفيذ هذه التوصيات ومعوقات عدم التنفيذ أو البطء فى ذلك،مع الاهتمام بصياغة أدلة للأداء الإعلامى وأدلة أسلوبية تساعد فى ضبط العمل الإعلامى وفقا للمعاييرالإعلامية والمهنية.

هوامش الدراسة:

1- نادية محمد عبد الحافظ،الفن الصحفى فى صفحات المحافظات فى الصحف المصرية، دراسة تطبيقية، **رسالة ماجستير**، جامعة المنصورة ، كلية الآداب ،2006.

2-صباح هادى الخشنى، دور التحقيق الصحفى فى معالجة قضايا المجتمع فى الصحافة اليمنية، دراسة مقارنة بين الصحف الرسمية والحزبية والأهلية،**رسالة ماجستير**، جامعة القاهرة،كلية الإعلام،2005.

3- باسم الطويسى،تغطية القضايا المحلية فى الصحافة الأردنية،دراسة تحليلية لمضمون الصحف اليومية، **المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية**، المجلد 6، 2015.

4- سامى السعيد النجار،اتجاهات الشباب نحو معالجة الصحافة المصرية لقضايا الفقرالحضرى، الإعلام وقضايا الفقر والمهمشين – الواقع والتحديات، **المؤتمر العلمى السادس عشر**، جامعة القاهرة، كلية الإعلام،2010.

5- ندية القاضى، الخطاب التنموي لقضايا المرأة المعيلة لأسرفي العشوائيات في الصحافة المصرية، الإعلام وقضايا الفقر والمهمشين – الواقع والتحديات،**المؤتمر العلمى السادس عشر**، جامعة القاهرة،كلية الإعلام،2010.

6- إيناس كامل، قضايا المرآة فى الصحف المحلية،دراسة تحليلية ميدانية،**رسالة ماجستير**،جامعة طنطا،كلية التربية النوعية، 2006.

7-Sturges, D.L., 1994.Communication through Crisis, a Strategy for an Organizational Survival. Management Communication Quarterly,7.

8- نادية محمد عبد الحافظ،مرجع سابق.

9-عايدة عوض، المواد الإخبارية فى وسائل الإعلام الإقليمية وترتيب أولويات الاهتمام المحلى- دراسة تطبيقية،**رسالة دكتوراة**، جامعة الزقازيق ،كلية الآداب،2000.

10-Samuel Ngole Nkume & Helgi –Valui Fridriksson, 2011. Managing logistical Complexity: agility and Quility in Newspaper Distribution، an Empirical Study of Herenco Distribution AB, Master Degree. Sweden: Jonkoping University، International Business School.

11-Josua Tarigan, 2008. User Satisfaction Using Web quail Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand, (Petra Christian University: Faculty of Economics, Surabaya-Indonesia، Email: josuat@ petra. ac. id)

12-جمال عبد العظيم،تأثيرات تصورات المستخدمين لتأثيرات الإنترنت فى البحرين،وتعاملهم على تقييمهم للأداء الفعلى لجودة الخدمات الإعلامية المقدمة عليها،**رسالة دكتوراة**، جامعة الزقازيق، كلية الآداب،2006.

13-Nitin Seth and S.G. Deshmukh, 2005. Service Quality Models Review. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 22, No. 9.

14-Leo Bogart, 2004. Reflections On Content Quality in Newspapers. News Paper Research Journal, Vol.25، No 1.

15-Mummer Ozer, 2004. Improving The Accuracy of Expert Predictions of the Future Success of New Internet Services, European Journal of Operational Research, Vol. 12.

16-Jos Van Iwaarden, Ton Van Der Wiele, Leslie Ball & Robert Millen, 2003. Perceptions About The Quality of Web Sites: A Survey amongst Students at Northeastern University and Erasmus University, (USA: Boston, Erasmus University Rotterdam, The Netherlands, Northeastern University, Accepted Oct. 2003، Available Online Dec. 2003)

17-Barbra Klein, 2001. User Perceptions Of Data Quality: Internet and Traditional Text Sources، Journal of Computer Information Systems.

18-Ballou R. H., 2006.The evolution and future of logistics and supply chain management، European Business Review, Vol. 19، No.4.

19-Samuel Ngole Nkume، Helgi – Valur Frid riksson، 2009. Managing logistical Complexity: agility and Quility in Newspaper Distribution, an Empirical Study of Herenco Distribution AB, Master Degree، (Sweden: Jonkoping University, International Business School).

20-Samuel Ngole Nkume، Helgi – Valur Frid riksson, 2009. Managing logistical Complexity: agility and Quility in Newspaper Distribution, an Empirical Study of Herenco Distribution AB, Master Degree, (Sweden: Jonkoping University, International Business School)

21-Richard Onchaga,2005. Quality of Service Management Framework for Dynamic Chaining of Geographic Information Services, Computer Communications, Vol.28, Issue 3.

22-Dabhlkar P.A., Shepherd C.D.,& Thorpe D.I.., 2000. A Comprehensive Framework for Service Quality: an Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through A Longitudinal Study, Journal of Retailing, Vol. 76, No. 2.

23-Zhu F.X., Wymer W.J. & Chen L.., 2002. IT- Based Services and service quality in Consumer Banking، International Journal of Service Industry Management,Vol. 13, No.1.

24-Zhu F.X., Wymer W.J. & Chen L.., 2002. IT- Based Services and service quality in Consumer Banking, International Journal of Service Industry Management, Vol.13, No.1.

25-علا عامر، صورة المرآة المصرية فى الإعلام المصرى وعلاقتها بواقعها الاجتماعى، **رسالة ماجستير**،جامعة القاهرة،كلية الإعلام،2009.

26- إيمان بالله ياسر، باتجاهات الحطاب الصحفى السنغالى تجاه قضايا التنمية البشرية – دراسة تحليلية مقارنة فى الفترة من 2008- 2010)،**المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، العدد التاسع، يوليو –سبتمبر .2015

27- إيناس كامل،مرجع سابق.

28-احمد زكريا احمد،العلاقة بين خصائص تحرير النصوص الصحفية الإخبارية واهتمامات الجمهور واتجاهاته نحو بعض القضايا الداخلية في مصر، **رسالة دكتوراة** غير منشورة ،جامعة القاهرة ،كلية الإعلام ، 2007.

29-أمال متولى،**فن التحرير الصحفى**، دار الإسراء للطباعة والنشر والتوزيع،2003.

30-Leo Bogar,op.cit .

31- Samuel Ngole Nkume & Helgi– Valui Fridriksson,op.cit.

32-Josua Tarigan,op.cit.

33-محمد بسيونى، ملامج النظام الإعلامى الديموقراطى الحر الجديد – رؤية نظرية، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، العدد التاسع، يوليو –سبتمبر، 2015.

34-منى مجدى عبد المقصود، تقييم أداء الإعلام المصرى خلال الأزمات الاقتصادية ، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، العدد التاسع، يوليو –سبتمبر 2015.

35- أحمد القاضي عودة، **الإحصاء الوصفي والاستدلالي**، الفلاح للنشر والتوزيع، 2002.