



جامعة عمار تليجي - الأغواط -
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة



قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة بعنوان

الوسائل الاتصالية واستخداماتها في المؤسسات التربوية بولاية الأغواط
دراسة ميدانية بمتوسطة سي عبد الغني بآفلو

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في
علوم الاعلام و الاتصال
تخصص اتصال وعلاقات عامة

الأستاذ المشرف:

د/ساحي علي

من إعداد الطالبتين:

* شياخ حكيمة

* جيلالي كريمة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د/بن قيط جودي	استاذ محاضر أ	رئيسا
د/ساحي علي	استاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
د/علال عبد القادر	استاذ محاضر أ	عضوا مناقشا

السنة الجامعية : 2020/2019



جامعة عمار تليجي - الأغواط -



كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة

قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة بعنوان

الوسائل الاتصالية واستخداماتها في المؤسسات التربوية بولاية الأغواط

دراسة ميدانية بمتوسطة سي عبد الغني بأفلو

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم
الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

الأستاذ المشرف:

د/ساحي علي

من إعداد الطالبتين:

* شياخ حكيمة

* جيلالي كريمة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د/بن قيط جودي	استاذ محاضر أ	رئيسا
د/ساحي علي	استاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
د/علال عبد القادر	استاذ محاضر أ	عضوا مناقشا

السنة الجامعية : 2020/2019

الشكر و العرفان :

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله" صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم الحمد لله على إحسانه والشكر له على توفيقه ونبيهه أن لا إله إلا الله وبحمده لا شريك له تعظيماً لشأنه ونشهد أن سيدنا ونبينا محمد عبده ورسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه وعلى آله وصحبه وأتباعه وسلم.

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع نتقدم بجزيل الشكر إلى والدينا العزيزان الذين أعانونا وشجعونا على الإستمرار في مسيرة العلم والنجاح، وإكمال الدراسة الجامعية والبحث، كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفنا بإشرافه على مذكرة بحثنا الأستاذ الدكتور "ساحي علي" الذي لن تكفي حروف هذه المذكرة لإيفائه حقه بصبره الكبير علينا، ولتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن، والتي ساهمت بشكل كبير في إتمام واستكمال هذا العمل،

إلى رئيس قسم وكل أساتذة علوم الإعلام والاتصال، كما نتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز وإتمام هذا العمل.

الاهداء

الى هؤلاء جميع اهدي هذا العمل.
الى من أخرجتني الى الحياة أضاءت دربي الى من تعذبت
حتى أنجبت وتعبت حتى ربت وضحت بسعادتها لأجلي
يامن أوصى بها رسول الله صلى الله عليه وسلم
الى منبع الحنان الغالية "امي".
الى من أستمد منه قوتي واستمراري في الحياة الى القلب الكبير
الى من ألبسني ثوب مكارم الأخلاق والأدب
أبي العزيز "عبدالكريم شيخا".
والتي قاسمتني الأعباء طيلة المشوار الجامعي صديقاتي الحبيبات
خيرة كوريني "" كريمة جيلالي"
وأهدي تحياتي الى الاخوتي "صليحة" و"سمية" و"آسيا" و"عبدالفتاح"
و"بن شهرة"، وتحياتي الى أصدقائي وصديقاتي "بشرى"
سهى، محمود
عبدالرزاق، حسام الدين، جمال، حمزة، حمادة،
الذين ساعدوني في اتمام هذا العمل لهم جزيل الشكر.
الى عائلتي الثانية طاهر، نعيمة، الشايب، هجيرة، سمية، سورية،
والى الكتاكيه صهيب، يوسف، أيوب،
رانيا، مرام، سيرين، اسراء، رويدة.

حكيمه شيخا

اهداء

إلى هؤلاء جميع أهدي عملي!

إلى من أخرجتني إلى الحياة وأضاءت دربي إلى من تعذبت حتى أنجبت وتعبت حتى ربت وضحت بسعادتها لأجلي إليك من أوصى بها الرسول صلى الله عليه وسلم إلى منبع الحنان الغالية امي.

إلى ابي الغالي الذي لم ارى وجهه رحمه الله وتعالى وأسكنه فسيح جناته.

إلى من صدق فيهم قول الشاعر:

أخاك أخاك فإن من لا أخ له *** كفارس في أرض الحما بدون سلاح.

إلى اخوتي الطيبون: محمد، عيسى، طيب، ناصر، نبيل، اسلام.

إلى من قاسموني حياة الوالدين اخوتي: سارة، فاطمة، كلثوم، رقية.

إلى أعز وأغلى صديقات على قلبي: مريم صحراوي، حكيمة شياخ، خيرة كوريني، بشرى بومدين، سهيلة الذين كانوا معي طيلة مشواري الدراسي.

إلى أعز اصدقائي: احمد ميهوب، حسام الدين العرابي، جمال عواد، فريد عبد الرزاق.

إلى من كان لي صديق وأخ في نفس الوقت وسندا لي وخفف عليا الصعاب: مخطار ميطر.

إلى الكتاكيت

الصغار: عثمان، رونق، يونس، زهرة، صبرة، محمد، بشرى، نور، ابراهيم، يسرى، سمرة.

كريمة جيلالي

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على الوسائل الاتصالية واستخداماتها في المؤسسات التربوية لما تلعبه من دور هام يساهم في استمرار ونجاح المؤسسة، سواء كانت اقتصادية أو ثقافية أو تربوية تعليمية، واعتمدنا على المنهج الوصفي لملائمته للموضوع المدروس، مستعينين باستبانة تكونت من خمسة محاور، كما احتوت عينة دراستنا على أساتذة وموظفي متوسطة سي عبد الغاني بأفلو، حيث قدر عددهم ب (54) عامل، وكان تساؤلها الأساسي: ما مدى استخدام المؤسسات التربوية التعليمية للوسائل الاتصالية؟

وتفرع من هذا التساؤل التساؤلات التالية:

- ماهي أهم وسائل الاتصال التربوي المعتمدة و في المؤسسات التعليمية؟
 - ما هو نمط الاتصال السائد في المؤسسة التعليمية؟
 - لماذا تضع المؤسسات التعليمية في مخططاتها استراتيجية اتصالية؟
 - ما تأثير التكنولوجيا الاتصال على تسيير المؤسسة، وعلى انتقال وتداول المعلومات؟
 - ما هي معوقات الاتصال التي تحد من تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية؟
- وبعد الدراسة الميدانية توصلنا للنتائج التالية:
- وسيلة الاتصال الأكثر استخداما في المؤسسة هي الاتصال الشخصي.
 - من أهم وسائل الاتصال التربوي المعتمدة في المؤسسة هي الاجتماعات.
 - نمط الاتصال السائد في المؤسسة هو الاتصال الشخصي.
 - معوقات الاتصال التي تحد من تحقيق أهداف المؤسسة هي سوء الاتصال بين المدير والموظفين.
- الكلمات المفتاحية:** الاتصال، الاتصال التربوي، الاستخدام، المؤسسة التعليمية.

Study summary:

The present study aimed to identify the means of communication and their uses in educational institutions, because they play an important role that contributes to the continuity and success of the institution, whether it is economic, cultural or educational education. We relied in this on the descriptive approach for its suitability to the subject studied, using a questionnaire consisting of five Axes, and the sample of our study also included professors and employees of Si Abd Al-Ghani School in Aflo, where their number was estimated at (54) workers, and its main question was about the means of communication used in educational educational institutions?

From this question came the following questions:

What are the most important educational means of communication approved in educational institutions?

What is the prevailing communication style in the educational institution?

Why do educational institutions put in their plans a communication strategy?

- What is the impact of communication technology on the organization's running, and on the transmission and circulation of information?

What are the communication obstacles that limit the achievement of the objectives of the educational institution? After the field study, we came to the following results:

- The method of communication most used in the organization is personal communication.

- One of the most important educational means of communication adopted by the institution are meetings.

-The dominant mode of communication in the organization is personal contact. Communication impediments that limit the achievement of the organization's goals are poor communication between the manager and employees.

Key words: communication, educational communication, use, educational institution

فهرس

المحتويات

	الشكر
	الاهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
4	إشكالية الدراسة
5	تساؤلات الدراسة
5	أسباب اختيار الموضوع
6	أهداف الدراسة
6	أهمية الدراسة
7	مفاهيم ومصطلحات الدراسة
8	الدراسات السابقة
13	المداخل النظرية للدراسة
الفصل الثاني: ماهية الاتصال	
17	المبحث الأول: ماهية الاتصال
20	المبحث الثاني: عناصر الاتصال ووظائفه
الفصل الثالث: المؤسسة التربوية	
26	المبحث الأول: ماهية المؤسسة التربوية
31	المبحث الثاني: ماهية الاتصال التربوي
الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة	
36	المبحث الأول: الخطوات المنهجية
39	المبحث الثاني: عرض وتحليل جداول الدراسة الميدانية
69	نتائج الدراسة
73	خاتمة

75	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

فهرس

الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
40	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
41	جدول يوضح توزيع عدد أفراد العينة حسب السن	02
42	جدول يوضح توزيع الحالة الاجتماعية لأفراد العينة	03
43	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الإقدمية في العمل	04
43	جدول يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة	05
44	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى	06
45	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية	07
46	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة	08
48	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة	09
49	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الخامسة	10
50	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى	11
51	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية	12
53	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة	13
54	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة	14
55	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الخامسة	15
56	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى	16
57	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية	17
58	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة	18
60	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة	19
61	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى	20
62	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية	21
63	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة	22
65	جدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة	23
66	الجدول يوضح اتجاه العينة في العبارة الخامسة	24

فهرس

الأشكال

فهر الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
40	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
41	الشكل يوضح توزيع عدد أفراد العينة حسب السن	02
42	الشكل يوضح توزيع الحالة الاجتماعية لأفراد العينة	03
43	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في العمل	04
44	الشكل يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة	05
45	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى	06
46	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية	07
47	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة	08
48	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة	09
49	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الخامسة	10
50	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى	11
52	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية	12
53	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة	13
54	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة	14
55	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الخامسة	15
57	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى	16
58	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية	17
59	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة	18
60	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة	19
61	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى	20
62	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية	21
64	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة	22
65	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة	23
66	الشكل يوضح اتجاه العينة في العبارة الخامسة	24

مقدمة

مقدمة:

يعتبر الاتصال أداة وقاعدة أساسية لا غنى عنها في الوجود البشري، ويعتبر عنصرا مهما من قواعد ومقومات بناء الحضارات، والمتأمل في تاريخ الاتصال يرى انه مر بعدة حقب ومحطات تاريخية إلى أن وصل الينا بهذا المفهوم الجديد بداية من عصر الاشارة والرموز والرسومات والنقش على الحجارة، الى أنه تم اكتشاف الطباعة بألمانيا، ويعتبر هذا الحدث قفزة نوعية في حقل التواصل والاتصال، إلى إن بدأت حركة اكتشاف جملة من الاختراعات على غرار التلفاز والتليغراف، بالإضافة إلى السينما والمسرح وصولا الى الهاتف في القرن التاسع عشر والقرن العشرين، ومع ظروف الحروب العالمية زادت الحاجة الملحة في اكتشاف المزيد في هذا المجال ومع بؤادر بداية الحرب الباردة تم اختراع الأنترنت، وتم اكتشاف الانترنت والاقمار الصناعية في تسعينيات القرن العشرين الحديثة وصولا الى التقنيات التواصل والمعلومات، على غرار مواقع التواصل الاجتماعي والوسائط الحديثة.

أخذ الاتصال منحى تصاعدي تزامنا مع التطورات الحاصلة في مجاله، وأصبح علما قائما بذاته نظرا للكثافة الهائلة من الابحاث والنظريات المؤسسة له ، وذلك رغم حداثة تكوينه و انتشار الأقمار الصناعية.

وقد مس معظم المجالات وقطاعات ، سواء كانت اقتصادية او إعلامية او اجتماعية أو حتى تربوية ومختلف الإدارات تنتهج استراتيجيات اتصالية لمؤسساتها.

وبناء على ما سبق تأتي دراستنا للكشف عن الوسائل الاتصالية واستخداماتها في المؤسسات التعليمية والتربوية بتحديد متوسطة سي عبد الغني بمدينة أفلو كنموذج، للكشف عن مفهوم الاتصال وكذا أهم وسائل وآلياته و الحواجز التي تقف في وجه نجاعته وفعاليتها.

وجاءت هذه الدراسة مقسمة الى ثلاث فصول و كانت على النحو الآتي:

الفصل الأول ويتمثل في الإطار المنهجي ويتضمن الإشكالية من بينها الأسئلة الفرعية وأهداف وأهمية وأهم الأسباب اختيار هذا الموضوع بالإضافة الى التطرق إلى مفاهيم ومصطلحات الدراسة، وكذا الصعوبات التي واجهتها، أما بخصوص الإجراءات المتعلقة بالمنهجية، فتضمنت عدة عناصر من بينها المنهج المعتمد، وأداة جمع البيانات ومجتمع البحث وعينته وكذا المقاربة النظرية، بالإضافة إلى حدود الدراسة وكذا الدراسات السابقة والمشابهة .

أما بخصوص الفصل الثاني ويتعلق بالجانب النظري تم طرح بالتفصيل كل ما له علاقة بالموضوع على غرار ماهية الاتصال، وماهية المؤسسة التربوية والاتصال التربوي وكل ما له صلة بالموضوع، أما فيما يخص الفصل الثالث، فهو الإطار التطبيقي للدراسة، فقد تطرقنا فيه إلى عرض وتحليل الجداول و تفرغ البيانات ، وتعليق عليها وتفسيرها والخروج بالاستنتاجات العامة للدراسة ككل والخلاصة العامة بالإضافة الى المراجع والملاحق والخاتمة.

الفصل

الأول

إشكالية الدراسة:

اصبح الاتصال أحد أهم هذه النشاطات ، تزامنا مع تعدد شبكات الاتصال الحديثة وسرعة نموها وتشابكها وحيويتها الواسعة، كما يعتبر الاتصال أيضا ضرورة حتمية من ضروريات البنية الأساسية لأي هيكل أو تنظيم. وأضحى الاتصال الإنساني العصب الأساسي لجل الظواهر التي تسود المجتمع المعاصر بمؤسساته الاقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية، وحتى التربوية ومراكز التعليم مما جعله يستحوذ على مكانة هامة كظاهرة إنسانية ضرورية، ومن المسلم به أن أساليب وأشكال فن الاتصال قد تغيرت وتطورت بتطور المجتمع البشري، بداية من استعمال لغة الإشارات والرموز إلى عصر الكتابة كوسيلة لنقل الحقائق والأفكار وصولا إلى تنوع وسائل الاتصال خصوصا ومع التطور التكنولوجي والعلمي، بداية من اختراع آلة الطباعة على يد غوتمبرغ في القرن 14 وصولا إلى الدوائر الالكترونية لماكلوهان وصولا إلى عصر التقنية والتكنولوجيا الاتصال الحديثة وبالتالي أصبح الاتصال مهما جدا داخل التنظيمات والمؤسسات التي وجدت نفسها محتمة على سلوك وإتباع سياسة اتصالية معينة، لتحقيق أهدافها وغاياتها المسطرة، والحفاظ على كينونتها، فعملية الاتصال هي الوسيلة التي تربط بين كافة أجزاء البناء التنظيمي خاصة في العلاقات التي تتم بين الموظفين والعمال داخل المؤسسة، وبالتالي كقاعدة لا يمكن لأي هيكل تنظيمي أو مؤسسة أن تحقق أهدافها أو غاياتها المسطرة دون وجود شبكة اتصال إدارية خاصة بها، بل انه يصعب أن يتخيل الإنسان مؤسسة دون وجود شبكة اتصالية تنتقل وتتبادل من خلالها المعلومات والبيانات والأفكار فالالاتصال الداخلي هو عبارة عن عملية نقل وتبادل المعارف وللمعلومات وجمع الآراء وحتى التوجهات بين أفراد أو موظفي مؤسسة ما، أو أنه العملية التي تتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل المؤسسات من خلال تبادل الرسائل والتعليمات لتحقيق أهداف إدارية وتنظيمية محضة. وتعتمد معظم المؤسسات ومنها المؤسسات الجزائرية سواء كانت اقتصادية أو إعلامية وحتى تربوية على شكل من أشكال الاتصال لتفعيل العلاقات الداخلية بين الرؤساء وكذا بالنسبة للعمال والموظفين.

ومن هذا الطرح يتضح جليا لنا مدى أهمية الاتصال داخل أو خارج الهياكل والتنظيمات او حتى مؤسسات ومن بين هاته المؤسسات نجد المؤسسات التعليمية والتربوية التي تعتبر وسيلة وأداة هامة في نهضة المجتمعات الإنسانية، ذلك لأن تربية وتهذيب لهما دور هام جدا في ازدهار المجتمعات الحضارية وتعتبر ضرورية حتى وسلم نحو الاستحقاقات العلمية والمعرفية.

فالمؤسسة التربوية كيان بمثابة عون اجتماعي وظيفته الأساسية تحقيق أهداف المجتمع من خلال خلق جو مجتمعي تسوده الأخلاق بالإضافة لمضي قدما نحو روح العلمية والثقافة لدى الفرد الذي تتعكس نتائجه تلقائيا على المجتمعات.

وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة التربوية لا بد من توفر العديد من الأسباب والوسائل والميكانيزمات على غرار إنشاء قاعدة أو نهج استراتيجية اتصالية مهامها التنسيق بين الأساتذة والعمال والإدارة لخلق جو يسوده تلاطم الأفكار التفاهم والديناميكية العالية، لتدفق المعلومات والبيانات وبالتالي كنتيجة حتمية رفع مستوى التحصيل الدراسي كنتيجة طردية.

ومن هذا المنطلق يمكننا طرح الإشكالية العامة لدراستنا وهي كالتالي:

- ما مدى استخدام المؤسسات التربوية التعليمية للوسائل الاتصالية؟
ومن خلال هذه الإشكالية يمكننا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

تساؤلات الدراسة:

- ✓ ما هي أهم الوسائل الاتصال التربوي المعتمدة في المؤسسات التعليمية؟
- ✓ ما هو نمط الاتصال السائد في المؤسسة التعليمية؟
- ✓ لماذا تضع المؤسسات التعليمية في مخططاتها استراتيجية اتصالية؟
- ✓ ما تأثير التكنولوجيا الاتصال على تسيير المؤسسة ، وعلى انتقال وتداول المعلومات؟
- ✓ ما هي معوقات الاتصال التي تحد من تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية؟

أسباب اختيار الموضوع:

مما حفزنا بموضوع دراستنا تحت عنوان: الأساليب الاتصالية واستخداماتها في المؤسسات التعليمية.

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يتم عفويا وإنما هناك أسباب دفعتنا للقيام بهذه الدراسة لأنه لا يوجد أي موضوع يأتي من العدم وكذا لأهمية هذا الموضوع وخاصة في وقتنا الحالي وبالتالي هناك أسباب ذاتية وأخرى موضوعية:

الأسباب الذاتية:

- الميل أو الرغبة الشخصية لدراسة هذا النوع من المواضيع المتعلقة بالاتصال التربوي.
- علاقة الموضوع بميدان التخصص.

➤ توسيع معارفنا العلمية حول هذا الموضوع وإبراز بعض المواضيع الجديدة والحديثة التي لها تأثير على المجتمع.

➤ ارتباط الموضوع بتخصص تكنولوجيا الجديدة.

الأسباب الموضوعية:

➤ معرفة إلى أي مدى أثرت الأساليب الاتصالية واستخداماتها في المؤسسات التعليمية.

➤ الاستخدام المكثف لتطبيق الأساليب الاتصالية المتبعة في المؤسسات التعليمية.

➤ الرغبة في التعرف على سبب نجاح الأساليب الاتصالية في المؤسسات التعليمية.

أهداف الدراسة:

➤ الكشف عن أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسات التعليمية.

➤ معرفة نمط الاتصال السائد في المؤسسة التعليمية.

➤ فعالية استراتيجيات الاتصال وتأثيرها على مردودية المؤسسة.

➤ معرفة استعمال تقنيات الاتصال في المؤسسة التي لها تأثير كبير على نشاط وفعالية المؤسسة، وهذا

بإيصال المعلومات في أقرب وأسرع وقت حتى تكون فعالة في مختلف النواحي.

➤ معرفة المعوقات التي قد تصيب المؤسسات التعليمية وضع نظام فعال له.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع بحد ذاته كونه يعالج موضوع مهم ألا وهو الاتصال فقد

تطرقنا إلى مفهومه وأنواعه وأهم الوسائل المستخدمة فيه بالإضافة إلى المعوقات التي تحول دون اتمام

عملية الاتصال .

أما فيما يخص الجانب التطبيقي أهمية الدراسة تكمن في معرفة واقع الاتصال داخل المؤسسات

التربوية وماهي أهم الحواجز والمعوقات التي تحول دون اتمام عملية الاتصال وما نمط الاتصال السائد

داخل المؤسسة .

بالإضافة إلى إثراء المكتبة الجامعية بدراسة تناولت الاتصال كألية ووسيلة مهمة داخل المؤسسة

التربوية وسبل تفعيله لتذليل الصعوبات وكسر الحواجز بين اعضاء ووحدات العملية الاتصالية داخل

المؤسسة التربوية .

مفاهيم ومصطلحات الدراسة

تعتبر عملية تحديد المفاهيم والمتغيرات الأساسية لدراسة أو بحث ما الركيزة الرئيسية لشرع في العمل الأكاديمي والعلمي، والتي بدورها تساعد وتساهم في حصر مجال وحدود الدراسة ووضعها في المسار الصحيح، وأي خطأ في تحديد المصطلحات بإمكانه العصف بمجهودات البحث، وقد تم تحديد متغيرات دراستنا وكانت على النحو الآتي:

1- مفهوم الاتصال:

لغة: أصل كلمة الاتصال في اللغة مشتق من الفعل الماضي الثلاثي وصل" والمضارع منه يصل يقال: وصل إلى الشيء أو وصولاً أي بلغة وانتهى واليه الاتصال ما يصل بين شيء¹.
أما في قاموس إكسفورد بأنه نقل وتوصيل وتبادل الأفكار ومعلومات².

اصطلاحاً: يعرف بأنه على انه انتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تعاملاتهم، المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم واستجاباتهم السلوكية³.

التعريف الإجرائي: وبناء على ما سبق وكذا الخبرات السابقة نرى أن الاتصال هو عبارة نقل البيانات والآراء بين الأفراد يسوده جو الحركية ففي دراستنا استنتجنا بأنه عبارة عن وسيلة لنقل المعلومات وتبادل الخبرات بين العمال والإدارة والأساتذة في المؤسسة.

مفهوم الاستخدام:

لغة: استخدام الرجل غيره استخداماً فهو مستخدم والأخر مستخدم اتخذه خادماً طلب منه يخدمه استخدم الناس الآلة أو السيارة... الخ، استعملها لخدمة نفسه والأمر من استخدام⁴.

اصطلاحاً: ويعني أن يستخدم الفرد للمعلومات والبيانات أي انه الاستخدام العقلي للمعلومات التي يحتاجها بالفعل⁵.

¹ - مجموعة من المؤلفين المنجد في اللغة والإعلام، (لبنان، دار الشرق، ط3، 2008)، ص ص903-904.

² - فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله (مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع 2003)، ص15.

³ - محمد حافظ الحجازي، وسائل الاتصال الرسمي: البيروقراطية الكمبيوترية، (الاسكندرية، ط1- دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر 2005)، ص12.

⁴ - عصام نور الدين: معجم نور الدين: الوسيط العربي، (الأردن، دار الكتاب العلمية ط1- ج 1، 2005)، ص102.

⁵ - نورمار مريم: نريمان: استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية (رسالة الماجستير غير منشورة في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الإعلام والتكنولوجيا، الاتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر باتنة 2012)، ص10.

مفهوم الاتصال التربوي: يعرف الاتصال التربوي في ميدان الإدارة المدرسية على انه نقل الأفكار والمعلومات التربوية والتعليمية بصفة خاصة من الناظر أو المدير المدرسة إلى المعلم أو العكس أو من الناظر إلى مجموعة من المعلمين من مجموعة إلى أخرى، سواء بالأسلوب، الكتابي أو الشفهي أو بوسائل أخرى مختلف بحيث يتحقق الفهم المتبادل بين الأسرة المدرسة وينتج عنه اقتناع من جانب المتصل به مما يؤدي إلى وحدة الهدف والجهود، بحيث تتحقق في النهاية أهداف المدرسة وفلسفتها التربوية والتعليمية¹.

التعريف الإجرائي للاتصال التربوي: وهو الذي يستخدمه المعلم لإيصال مختلف المعلومات للتلاميذ عن طريق التعبير والتسجيل، وهو انتقال المعلومات أو الأفكار أو من شخص لآخر أو لمجموعة وهو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة التربوية داخلها وخارجها".

مفهوم المؤسسة التعليمية: تعتبر المدرسة التربوية المؤسسة التي تقوم بمهمة التعليم والتربية داخل المجتمع ، " ينظر الإيستيمولوجيون" إلى أن المدرسة على أنها مجتمع صغير يسوده التنظيم الاجتماعي يتمثل في التوزيع المنظم للمراكز والأدوار الاحتمالية بين أفرادها "إدارة، تربويون، مدرسون، تلاميذ، عاملون" وتنظيم العلاقات الاحتمالية بينة من اجل توجيه التفاعل الاجتماعي بين أفرادها بين المجتمع للحي نحو تحقيق الأهداف السامية للعملية التعليمية أو التربوية والنظام التربوي، وبالتالي أهداف مجتمع ككل"².

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: كانت للطالبة سميرة عقون بعنوان الاتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال بجامعة العربي بن مهيدي -ام البواقي- موسم 2016-2017 اعتمدت الطالبة في دراستها ها على المنهج الوصفي كونه أكثر المناهج استخداما وتطبيقا خصوصا في الدراسات الإعلامية، تم اختيار العينة في هذا البحث هم جميع موظفي المؤسسة مثل الأساتذة والإداريين وكذا موظفي عمال الصيانة والنظافة ، استعانت الطالبة بعدة أدوات بحث ولعلى أبرزها أداة الملاحظة والمقابلة بالإضافة إلى الأداة الثالثة المتمثلة في الاستبيان وجاءت نتائج الدراسة كالتالي:

¹ - ماجدة لطفي السيد: تقنيات الإعلام التربوي والتعليمي، (دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن ط1- 2011)، ص ص 24-25.

² - احمد مسعودان الإدارة المدرسة الرشيدة: مجال من مجلات الحكم الرشيد، بحوث أوراق الملتقى الدولي، الحكم الرشيد واستراتيجيات التعبير في العالم النامي، (ج2 -جامعة فرحات عباس، سطيف يوم:8-9/أفريل2007)، ص278.

- إن أهمية الاتصال في المؤسسة حسب المبحوثين يعطون الأولوية للاتصال الشخصي أكثر من أي نوع آخر.
- إن أكثر الوسائل الاتصالية لتبليغ المعلومات والتعليمات لدى الموظفين هي الإعلانات.
- أكدت الدراسة على أن أغلب المبحوثين يجدون إن الاتصال داخل مؤسساتهم يحقق الاستقرار والتعاون.
- أكثر الوسائل المستخدمة للاتصال بالمدير والمتمثلة في الاتصال الشخصي.
- وجود اتصال دائم ومتجدد بين المبحوثين داخل المؤسسة التربوية.
- أكثر المعلومات التي يتلقاها الموظفين من رؤسائهم تكون في شكل أوامر وتعليمات يغلب عليها نمط التسلط¹.

الدراسة الثانية: كانت لطالبة عابد سارة بعنوان > واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة التربوية من وجه نظر أساتذة التعليم الثانوي < مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر الإدارة والتسيير في التربية جامعة العربي بن مهدي أم البواقي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية 2015/2014.

طبقت الطالبة في دراستها هذه المنهج الوصفي التحليلي كونه يناسب موضوع دراستنا " واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة التربوية "، هذا المنهج يصف الظاهرة المراد دراستها وصفا علميا دقيقا معتمدا على تحليلها، ويحظى المنهج الوصفي التحليلي بمكانة خاصة في مجال البحوث التربوية، حيث أن نسبة كبيرة من الدراسات التربوية هي دراسات وصفية تحليلية في طبيعتها ، تم في هذه الدراسة الاعتماد على عينة ذات مرحلتين بحيث تم اختبار مجموعة من الثانويات بطريقة مقصودة ثم الاختبار العشوائي للأساتذة ، عينة الدراسة في كل ثانوية بحيث قامت بأخذ نسبة 30 % من كل ثانوية من ثانويات مدينة أم البواقي وبالتالي بلغ عدد عينة الدراسة 90 أستاذ من مجموع 306 أستاذ واستعملت الطالبة أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان وتوصلت الطالبة إلى جملة من النتائج تتمثل في

- يحتل الاتصال الأفقي الدرجة الأولى ثم يليه الاتصال الصاعد ثم النازل.

- تعتمد المؤسسة على وسائل الاتصال التنظيمي الداخلي أكثر من اعتمادها على وسائل الاتصال التنظيمي الخارجي.

¹ - سميرة عقون: الاتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية (مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال 2016).

- أن وسيلة الاتصال المعتمدة تؤثر بشكل كبير على مستوى أداء الأساتذة وذلك من خلال وجهة نظرهم، ومنه يمكننا القول أن الاتصال التنظيمي بالمؤسسة التربوية جيد.¹

الدراسة الثالثة: كانت لطالبتين حورية قرارة، بحرية قرارة، والمعنونة <تكنولوجيا التعليم ودورها في تطوير كفاءات المتعلمين>، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التربوي، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع الموسم الجامعي 2016-2017 طبقتا الطالبتان في دراستهم هاته على منهج الوصفي بحكم انه اقرب وانسب منهج نظرا لخصوصيات وأبعاد هاته الدراسة وتم اختيار العينة العشوائية البسيطة وكانت العينة عدد أفرادها 150 مفردة وتم اعتماد في هذه الدراسة على أداة الاستبيان وكانت استمارته مقسمة إلى أربع محاور وتوصلتا الطالبتين في نهاية البحث إلى نتائج تتمثل في:

- 1- تلعب التكنولوجيا التعليم تلعب دورا فاعلا في التربية والتعليم.
- 2- طرق التدريس التكنولوجية لها دور في تطوير الكفاءات المعرفية للمتعلمين.
- 3- الوسائل التعليمية لها دور في تطوير الكفاءات السلوكية والاجتماعية للفرد المتعلم.
- 4- ضرورة الربط بين العلم والتكنولوجيا وكذا العمل الجماعي منا يساعد المتعلم على تنمية روح التعاون والعمل كفريق واحد.²

الدراسة الرابعة: كانت للطالبة باهي نسبية بعنوان < دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية > مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال بجامعة ام البواقي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية السنة الجامعية 2015/2016.

اعتمدت الباحثة باهي نسبية في دراستها هاته والمعنونة <دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية> على المنهج الوصفي وطبقت الطالبة العينة القصدية وهذا بعد حساب قوانين الرياضية في انتقاء العينة بالمؤسسات التربوية في بلدية قصر الصبيحي واختارت أداة جمع البيانات والمعلومات في هذه الدراسة على أداة الاستبيان وتوصلت الدراسة على نتائج تكمن في:

¹ - عابد سارة: واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة التربوية من وجه نظر أساتذة التعليم الثانوي، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر الإدارة والتسيير في التربية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية 2014).

² - حورية قرارة، بحرية قرارة، تكنولوجيا التعليم ودورها في تطوير كفاءات المتعلمين، (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التربوي، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع الموسم الجامعي 2016).

- الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية قائم على الاتصال الرسمي بحكم طبيعة نشاطه، حيث نجد أن نمط الاتصال السائد في المؤسسة هو الاتصال النازل في شكل تعليمات وأوامر وقرارات من طرف المسؤول بخصوص مهام الموظفين.
- الاتصال الأفقي يعمل على تدفق المعلومات وتبادل وجهات النظر حول العمل ويسهل طريقة سير العمل، ويتضح ذلك من خلال الاتصال لغير الرسمي موجود بحكم علاقات الصداقة التي تربط الموظفين.
- وكذلك الاتصال الصاعد الذي يكون كرد على التعليمات والأوامر وقد يكون هذا الاتصال أحيانا في شكل مقترحات ومستجدات بخصوص المهام ولكن في المقابل لا تؤخذ بعين الاعتبار المسؤول.
- يعتمد الموظفون على وسائل الاتصال الكتابية خاصة الإعلانات الحائطية التي تعتبر بمثابة رزمة لمواقيت العمل وكل ما يخص تنظيم مهامهم.
- عدم توفر الوسائل الحديثة للاتصال يعد حاجزا أمام تدفق وانسياب المعلومات داخل المؤسسة التربوية وهذا ما قد ينعكس سلبا على العملية الاتصالية وبالتالي على أداء الموظفين بها.¹

الدراسة الخامسة: للباحث والطالب قادري محمد بعنوان الدراسة الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تلمسان كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2009-2010.

اعتمد الباحث في الشق النظري وكذا جمع المادة العلمية المتعامل على المنهج الوصفي التحليلي الذي اعتبره أكثر ملائمة في الشأن خاصة فيما تعلق بالتعريفات وتطور بعض التي تتطلب مثل هذه المناهج إضافة إلى الاستعانة بمنهج دراسة حالة ، أما الحديث عن العينة فقد اختير 87 عامل وتم انتقاؤهم من مختلف وحدات وهيكل المؤسسة سواء كان ذلك عمال ادارة أو عمال صيانة أو حتى مشرفين وتم اختيار في هذه الدراسة على أدوات بحث التي اقتضاها البحث الميداني والمتمثلة في الاستبيان الذي اجري مع عدد العمال المذكور عددهم أنفا إضافة لأداة ثانوية وهي الملاحظة التي وظفت لدراسة سلوكيات وعلاقات العمال في الجانب اتصالي وتوصل الطالب في نهاية دراسته على جملة من النتائج ولعلى أبرزها يتمثل في:

¹ - باهي نسبية، دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال بجامعة ام البواقي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2015).

- حتمية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات بشكل عام والاقتصادية على وجه الخصوص.

- ضرورة الأخذ بأهمية الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة ومحاولة توفير الجو الملائم لتطبيقه على أرض الواقع.

- تحسين أداء العمال يرتبط ارتباطا وثيقا بوضع استراتيجية اتصالية ممنهجة بها قوى المتمثلة في الجانب البشري والجانب المادي بدرجة ثانية.¹

الدراسة السادسة: كانت للطالب سليم كفان بعنوان مدى فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة ودوره في اتخاذ القرارات التنظيمية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس وعلوم التربية، جامعة منتوري قسنطينة ، 2004-2005

اعتمد الباحث في بحثه هذا على المنهج الوصفي لوصف وتحليل المناهج المتعلقة في إشكالية الدراسة، وطبق الطالب هنا العينة الطبقية العشوائية في مجتمع بحثه واستعان في دراسته على عدة آليات وأدوات جمع البيانات تتمثل في الملاحظة واستمارة الاستبيان وتوصل في نهاية دراسته إلى نتائج وهي كالتالي:

- إن الاتصال الفعال له دورا كبيرا و ضروري في المؤسسة خاصة في مجال إنجاز القرارات التنفيذية الذي يتناول معوقات الاتصال التنظيمي الفعال وأثرها على اتخاذ القرارات.
- إن نجاح القرارات داخل المؤسسة ليس بالضرورة دليل على أن الاتصال فعال داخلها وهذا هناك ظروف أخرى تساعد على نجاح القرارات التنظيمية كالخبرة والكفاءة المهنية
- إن الاتصال التنظيمي الفعال له دور كبير و ضروري خاصة في مجال ترشيد وتفعيل القرارات التنظيمية.
- إن عملية الاتصال التنظيمي في المؤسسة الجزائرية لم يعطى لها الدور المهم والأساسي فهناك العديد من المشاكل والمعوقات التي تواجهها.

¹ - قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تلمسان كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2009).

- إن الاتصال التنظيمي الداخلي يعمل على تنسيق التفاعل بين جميع وحدات المنظمة ويزيد من دافعية الإطارات والعمال معا وبالأخص إذا كان الاتصال التنظيمي فعال فإنه يزيد من فعالية ونجاح القرارات التنظيمية¹.

المداخل النظرية للدراسة:

نظرية الاستخدامات والإشباعات: تهتم بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة وطرحت هذه النظرية تساؤل جديد هو: ماذا يفعل الناس بوسائل الإعلام؟ يمكننا أن ندرك بأن محور العملية الاتصالية حسب النظرية يتمثل في المتلقي الذي يعتبر نقطة البدء وليس الرسالة الإعلامية أو الوسيلة الاتصالية فمن خلال منظور الاستخدامات لا تعد الجماهير مجرد مستقبلين سلبيين لرسائل الاتصال الجماهيري، وإنما يختار الأفراد بوعي وسائل الاتصال التي يرغبون في التعرض لها، ونوع المضمون الذي يلبي حاجات النفسية والاجتماعية من خلال قنوات المعلومات والترفيه المتاحة.

فرضيات النظرية: يلخص (كاتز) وزملاؤه افتراضات هذه النظرية في النقاط الآتية

- 1- جمهور المتلقين هو جمهور نشط، واستخدامه لوسائل الإعلام هو استخدام موجه لتحقيق أهداف معينة.
- 2- يمتلك أعضاء الجمهور المبادرة في تحديد العلاقة بين إشباع الحاجات واختيار وسائل معينة يرى تشبع حاجاته.
- 3- تنافس وسائل الإعلام مصادر أخرى لإشباع الحاجات مثل الاتصال الشخصي، أو المؤسسات الأكاديمية، أو غيرها...
- 4- الجمهور هو وحده القادر على تحديد الصورة الحقيقية لاستخدامه وسائل الإعلام لأنه هو الذي يحدد اهتماماته وحاجاته ودوافعه، وبالتالي اختيار الوسائل التي تشبع حاجاته.
- 5- الأحكام حول قيمة العلاقة بين حاجات الجمهور واستخدامه لوسيلة أو محتوى معين يجب أن يحددها الجمهور نفسه، لأن الناس قد تستخدم نفس المحتوى بطرق مختلفة بالإضافة إلى أن المحتوى يمكن أن يكون له نتائج مختلفة².

¹ - سليم كفان، مدى فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة ودوره في اتخاذ القرارات التنظيمية، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس وعلوم التربية، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، 2004).

² - باديس لونيس، جمهور الطلبة الجزائريين والانترنت، (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري - قسنطينة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال 2007)، ص 34.

أهداف نظرية الاستخدامات والإشباعات: وتحقق نظرية الاستخدامات والإشباعات ثلاثة أهداف رئيسية هي:

1- محاولة تحديد كيفية استخدام الأفراد لوسائل الإعلام، وذلك بالنظر إلى الجمهور النشط الذي يستطيع أن يختار، ويستخدم الوسائل والمضامين التي تشبع احتياجاته.

2- شرح دوافع التعرض لوسائل الإعلام والإشباعات المتحققة من هذا التعرض.

3- التأكيد على نتائج استخدام وسائل الإعلام بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري.

نقد نظرية الاستخدامات والإشباعات:

يبدو مما سبق أن هذه النظرية تقع على النقيض من النظريات التي تقدس تأثير وسائل الاتصال ولأجل ذلك تلقت مجموعة من الانتقادات. أكثرها شهرة هي التي أوردها لا زويل:

- تعتبر مقارنة نفسية حدية ومبالغ فيها، فهي تلغي احتمالات التواصل مع تفسيرات أخرى.
- تعتمد بإفراط على دفاثر ذاتية للحالات النفسية للمستخدمين.
- تتراوح باستمرار بين جبرية الدوافع والحاجات الأساسية للمستخدم وبين تطوعية (المستخدم) (التفاعلية مع الرسائل، وهما حدان متناقضان.
- نفترض بأن السلوك اتجاه الوسيلة يعتمد على الاختيار الواعي والعقلاني، إلا أن الملاحظ عادة أن عادات الاستخدام هي الموجهة له¹.

الاستفادة من هذه النظرية خلال دراستنا:

من خلال هذا الطرح يظهر حالياً تلك العلاقة والصلة لنظرية الاستخدامات والإشباعات بدراستنا المتمثلة في: < استخدام الوسائل الاتصالية في المؤسسة التربوية > التي تهدف إلى محاولة التعرف على أنماط وأشكال الاتصالية المستخدمة في المؤسسة التربوية ودوافع ذلك، وأيضاً التعرف على الإشباعات والغايات التي تحققها لهم العملية الاتصالية بشتى أنواعها في العملية التعليمية والتربوية وعليه تركز هذه النظرية على ثلاث أهداف وهي .

1- محاولة تحديد كيفية استخدام الأفراد لوسائل الاتصال، أي طريق استعمال وتوظيف الأستاذ للأساليب الاتصالية في إيصال المعلومات والبيانات للتلميذ.

2- الغاية من استخدام هاته الوسائل والأليات المنتهجة ، يعني الهدف المنشود والمسطر، بعد استخدام وسائل الاتصال في المؤسسة التربوية.

¹- المرجع نفسه، ص 35.

3- الإشباعان المحققة من هذا الاستعمال ونعني به النتائج المحققة التي توصلت اليها المؤسسة التربوية والمتمثلة في رفع التحصيل الدراسي لدى الطلبة وكذا سرعة الحركية في انتشار المعلومات والبيانات بين الموظفين داخل هيكل المؤسسة التعليمية.

وبالتالي فنظرية الاستخدامات والإشباعات هي احد اقرب وأنسب النظريات المفسرة لدراستنا هاته والمعنونة >استخدام الوسائل الاتصالية في المؤسسة التربوية.

المطلب التاسع: صعوبات الدراسة.

من خلال الخوض في غمار دراستنا هذه والمعنونة بدور الأساليب الاتصالية في المؤسسة التربوية واجهتنا العديد من العوائق والحواجز يمكن حصرها فيما يلي:

✓ صعوبة جمع المراجع والمصادر من مكتبة الجامعة التي لم تتاح لنا الفرصة بعد غلقها جراء القرارات السلطات الوصية كإجراء احترازي بسبب انتشار فيروس كورونا .

الفصل الثاني

ماهية الاتصال

المبحث الأول: ماهية الاتصال

المطلب الأول: مفهوم الاتصال

يحتاج الإنسان إلى حاجة أساسية أعمق من ضروريات الطبيعية والفطرية المتعلقة بالإطعام والمأوى وحب التملك على غرار هاته الحاجات، فهو بحاجة ملحة للاتصال بأهله وبأقاربه وأفراد مجتمعه وسائر البشرية جمعاء.

وهذه الرغبة الجامحة والضرورة الحتمية، والأساسية في نفس الوقت وبالتالي تمثل هاته العملية وسيلة ضرورية للبقاء واستمرار في حضارتنا الحديثة والمعاصرة.

ويعرفه أحد المفكرين بأنه عبارة عن فن إرسال المعلومات والأفكار والمواقف من شخص لآخر أو مجموعة من الأفراد.¹

المطلب الثاني: أنواع الاتصال

يصنف اغلب الباحثون في مجال الاتصال أنواعه حيث تخضع هذه الأنواع لتصنيفات لعلى أبرزها يتمثل فيما يلي:

أولاً: حسب الوسائل المستخدمة إلى:

أ- الاتصال اللفظي: الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل وتبادل رسالته إلى المستقبل، سواء كانت مكتوبة أم غير مكتوبة، المذكرات والخطابات والتقارير والكتب والمحادثات التليفونية والمناقشة، والمناظرة والندوة والمؤتمر.. إلخ²

ب- الاتصال غير اللفظي: وهو عبارة عن مجموعة معانٍ يستخدمها الإنسان، أو قد يقصدها في احتكاكه بالآخرين، ومن أهم صيغته: لغة الصمت، ولغة الجسد و تلون تعابير الوجه أو تصبب العرق، و اللغة الرمزية والتعبيرات الحسية والفسولوجية.

ثانياً- أنواع الاتصال من حيث درجة رسميه

يُقسم العلماء الاتصال من حيث درجة رسميته إلى نوعين هما

أ - الاتصال الرسمي: يُعرف معجم مصطلحات الإعلام و الاتصال الرسمي بأنه: الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق رسمية المتفق عليه في نظمها ، ويكون على شكل الخطابات أو المذكرات أو التقارير حيث يوجد في مؤسسة وهيكل ما يُعرف بشبكة الاتصالات

¹ - إدوين إمري وآخرون، ترجمة إبراهيم سلامة إبراهيم، الاتصال الجماهيري، (المجلس الأعلى للثقافة، 2000)، ص 17
² - حسن عماد مكوي، عاطف عدلي العبد، نظريات الإعلام، (مركز بحوث الرأي العام، 2007)، ص 54

الرسمية بأنواعها المختلفة والتي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي، لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها الهيكل.

ب- **الاتصال غير الرسمي:** الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين، بتبادل البيانات والأفكار والآراء أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعملهم، أو تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمية، أو تعبير عن خطوط تحدها وتدعمها السلطة الرسمية، خلال السلم الهرمي المتدرج للتنظيم مثل اللقاءات غير الرسمية في أية مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بين الأشخاص، مثلاً حينما يتقابل زميل في جهة مع زميل في جهة أخرى في حفل ويتبادلان وجهات النظر في موضوع يهمهما.

ثالثاً- أنواع الاتصال من حيث اتجاهه: ويقسم العلماء الاتصال من حيث اتجاهه إلى ثلاثة أنواع

1- **الاتصال الهابط:** المقصود بالاتصال الهابط من أعلى إلى أسفل، وهو الذي يتم بين الإدارة العليا وأعضاء الإدارة الوسطى، وبين هؤلاء ورجال الإدارة المباشرة أو المشرفين، وبين الآخرين والعاملين في مستوى التنفيذ، فيتم الاتصال متفقا مع خط السلطة. ويأخذ هذا الاتصال شكل تعليمات وأوامر وتوجيهات وقرارات وسياسات تصدرها الهيئة الإدارية بغرض تنظيم وتوجيه¹

الأعمال بالمشروع. ويتكون الاتصال الهابط من مجموعة من العناصر التي ترتبط بالتعليمات الوظيفية والإعلامية منها: تعليمات الوظيفة، التبرير، المذهب، المعلومات، والرد

2- **الاتصال الصاعد:** المقصود بالاتصال الصاعد الاتصال الذي تبدأ فيه عملية التفاعل من المرؤوسين لتنتج إلى المستويات الإدارية العليا، أن يقدم المرؤوسون اقتراحات أو بيانات أو شكاوي لرئيسهم، مما يشير إلى أنه عكس النوع السابق

4- **الاتصال الصاعد الهابط:** إن الاتصال الصاعد الهابط هو الاتصال الذي يسير فيه التفاعل في اتجاهين، وفيه لا يضع الرؤساء خطة أو يتخذون قراراً أو يحددون برنامجاً لمن يشرفون عليهم قبل أن يعرفوا رأيهم، ويجمعوا البيانات اللازمة منهم ثم مناقشتهم فيما يهم العمل²

المطلب الثالث: أهمية الاتصال:

الاتصال بطبيعته عملية مستمرة يوصف بالتواصل حيث إن عملية الاتصال هي عملية متابعة ديناميكية وليس لها بداية ولا نهاية لذا فإن سريان المعاني تتخذ أشكالاً دائرية لا خطية ويتضح الاستمرار أيضاً في ردود أفعال المستقبلين وفي تعبيرهم عن ذلك الردود كما يتضح في امتداد الاتصال من الماضي

1 - حسن عماد مكاوي، عاطف عدلي العبد، نظريات الإعلام، نفس المرجع سبق ذكره، ص 55

2 - المرجع نفسه، ص 56

إلى الحاضر والمستقبل، وامتداد المعرفة نفسها إلى الجذور فضلا عن تأثير السلوك الاتصالي، للفرد والمجتمع بمدى استحضر الوقائع الماضية والحاضرة، وتتطوي عملية الاتصال على عمليات تفاعل عاطفي وعقلي، من خلال تبادل التأثير بين الأطراف المشاركة وبالتالي يفقد الاتصال جوهره وفاعليته إذا لم ينته إلى على تفاعل، و تأثير متبادل بين كل أطراف العملية الاتصالية.

إن الاتصال عملية ونشاط يعد من أهم الحيويات الإنسانية اجتاحت أبعاده جل الأصعدة وكل ميادين الحياة، كالاقتصاد والسياسة والتربية، وحتى الجاني الثقافي والعلمي... الخ¹

المطلب الرابع: مهارات الاتصال من بين المهارات الأساسية للاتصال الفعال هي:

1- **مهارات التحدث:** نقصد بالتحدث استخدام الجمل و الفقرات وطريقة صياغتها في التأثير على فهم المتلقي للرسالة، كما أن تعبيرات الوجه و حركات اليدين و الرأس و الجسد يمكن أن تعطي تعبيراً يعزز المعاني التي يتحدث بها المتحدث، كما يجب مراعاة طبيعة و نمط الطرف الآخر ودرجة ثقافته و قدرته على استيعاب المعاني و الأفكار.

2- **مهارات الكتابة:** تعتبر الكتابة وسيلة من وسائل التعبير عن النفس و إيلاغ الآراء و الأفكار وتوصيل المعلومات و المفاهيم للآخرين، و عند الكتابة يجب مراعاة أن يتضمن الخطاب أو التقرير أو المذكرة الأفكار الأساسية، و المعاني المحددة و أن تتسم الصياغة بالوضوح و الإيجاز والدقة والموضوعية، وتجنب الأخطاء النحوية و الإملائية.

3- **مهارات القراءة:** تعتبر مهارات القراءة الصامتة أو المسموعة من أهم المهارات الضرورية في عملية الاتصال، حيث أن التركيز و الانتباه في القراءة تمكن الفرد من استخلاص المعلومات بسرعة، حيث يقوم الفرد بقراءة التقارير و المذكرات وعليه أن يستخلص النتائج بسرعة.

4- **مهارات الإنصات:** تعتبر مهارات الإنصات من أهم المهارات و يقصد بها القدرة على التركيز مع الاستماع الجيد و إعطاء الفرصة للآخرين للكلام، و أن يكون الفرد صبورا و أن يتقبل المناقشة و الانتقادات الموجهة والموضوعية المقدمة له، كما يعتبر من المهارات التي يصعب على الجميع التمكن منها بدرجة مرضية، و من إيجابيات الإنصات عملية توفير الوقت فالمستقبل لن يكون بحاجة للعودة للمتحدث مرة أخرى، مستفسرا لأنه استطاع فهم الرسالة من المرة الأولى وبدون هذه المهارة يصبح من الصعب على المستشار الإداري أداء عمله.²

¹ - بسام عبد الرحمن مشاقبة، نظريات الاتصال، (دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015)، ص 116 .

² - قبائلي حياة ، استراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة ، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة أمحمد بوقرة بومرداس كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ،تخصص تسيير المنظمات ،2007) ص 13

5- **مهارات التفكير:** تعتبر هذه المهارات ملازمة لكل عملية اتصال لأنه إذا نظرنا إلى المهارات السابقة لا وجدنا أنه يصاحبها دائما قدر من التفكير ، و لذا كان التفكير مهارة أساسية لكل اتصال جيد و بدونه لا تتجح أي عملية اتصال من أي نوع مهارات استخدام وسيلة الاتصال المناسبة: إن اختيار وسيلة الاتصال المناسبة، لا تعتبر كافية بمفردها لضمان فاعلية عملية الاتصال بل يتطلب الأمر مهارة في استخدام هذه الوسيلة، فعلى سبيل المثال عند إجراء مقابلة شخصية مع الرئيس في العمل، يجب عليك أن تراعي مجموعة من العوامل وهي كالتالي:

أ. المعرفة الهدف من المقابلة.

ب. المظهر اللائق.

ج. إتاحة الفرصة للتحدث و عدم المقاطعة.

د. الانتباه و التركيز للحصول على المعلومات المطلوبة.

هـ. الالتزام بالوقت المخصص للمقابلة.

6- **مهارات الحصول على المعلومات الكافية لنجاح التعامل:** قد تتوافر المعلومات في المنظمة ولكن المشكلة في عدم توافر المهارة في الحصول عليها، و حتى يتمكن المدير من الحصول على المعلومات بالدقة و السرعة المطلوبة، فلا بد من توافر مهارات التعامل مع الآخرين و ذلك من أجل الحصول على المعلومات التي يريدها مهارات التعامل مع الآخرين، يتعامل المدير مع من يرأسه في السلم الوظيفي و كذلك يتعامل الفرد مع جمهور مختلف من الناس، و لذا من الأهمية التعرف على طبيعة الرؤساء أو الجمهور وأنماطهم السلوكية، و مدى نضجهم الفكري و نوع علاقات العمل التي يجذبونها و مستوى التفاهم معهم.¹

المبحث الثاني: عناصر الاتصال ووظائفه

المطلب الأول: عناصر عملية الاتصال إن عملية الاتصالية لا تتم ولا تؤدي دورها إلا بوجود عدة آليات وعناصر لعل أبرزها يتمثل فيما يلي:

1- **المرسل:** ويقصد به منشئ الرسالة وقد يكون المصدر فردا أو مجموعة من الأفراد وقد يكون مؤسسة أو تنظيم.

2- **المتلقي:** وهو مستقبل الرسالة أو المحتوى الذي يتلقى الرسالة الاتصالية أو الإعلامية ويتفاعل معها سواء كان ذلك سلبا أو بالإيجاب.

¹ - قبائلي حياة ، إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة ، مرجع سبق ذكره ، ص13

3-الرسالة: والمقصود بها الفكرة أو المحتوى ومضمون الذي يتلقاه المصدر إلى المستقبل وتتضمن معاني وبيانات وأفكار التي تتعلق بموضوع ما، يتم التعبير عنها على شكل رموز سواء كان ذلك بصيغة منطوقة أو غير منطوقة، وتستوقف فاعلية العملية الاتصالية وبلوغ هدفها وغايتها من عدمه يتوقف عن الفهم المشترك للموضوع واللغة التي يأتي عليها الاتصال.

4-الوسيلة: وتقصد بها الأداة التي بواسطتها تتم نقل الرسالة أو مضمون الموضوع من المصدر إلى المستقبل، وتختلف الأداة باختلاف مستويات الاتصال فمثلا في الاتصال الجماهيري تكون الصحيفة أو المجلة أو الإذاعة والتلفزيون، بينما في لاتصال الجمعي يستخدم المحاضرات والندوات والمؤتمرات.

5-رجع الصدى: ونقصد به ردة الفعل المتلقي وهي عبارة عن استجابة لمحتوى الرسالة ويكون هذا التفاعل ايجابي أو سلبيًا.

6-التشويش: هو عائق يحول دون القدرة على الإرسال أو الاستقبال ويقسم الى تشويش ميكانيكي وتشويش دلالي¹

المطلب الثاني: وظائف الاتصال

يمكن القول إن للاتصال أبعادا اجتماعية وثقافية وحتى تعليمية بل يتعدى ذلك إلى الجانب التربوي، ومن هذه الأبعاد تتكون وبصورة تلقائية وظائف الاتصال ولعلها أبرزها يتمثل فيما يلي:

1-الوظائف التعليمية والمعرفية:

وتتمثل في نقل المعلومات والخبرات إلى الآخرين بهدف تنويرهم ورفع مستوياتهم العلمية والمعرفية، وتكييف موافقتهم إزاء الأحداث والظروف الاجتماعية وتحقيق تجاوبهم مع الاتجاهات الجديدة، وإكسابهم مهارات المطلوبة التي تساعد في حياتهم الشخصية والوظيفية.

2-الوظائف الإقناعية:

وهذه الوظيفة للاتصال تساعد النظام الاجتماعي والسياسي في تحقيق الاتفاق أو الاجتماع بين أفراد المجتمع، وفئاته المختلفة عن طريق الإقناع وضمان قيام كل فرد بالدور المطلوب منه تجاهه المجتمع ومؤسساته المختلفة، أما القصد من وظيفة الإقناع للاتصال، فهي إحداث التحولات أو التغييرات المطلوبة، في وجهات نظر المجتمع حول معين أو فكرة معينة تساعد النظام الاجتماعي أو السياسي، أو تثبيت وجهات نظر وأفكار قائمة و التأكيد عليها.

¹ - رحيمة الطيب عيساني ، مدخل إلى الإعلام واتصال، الجزائر، (دار الكتب الحديث ، 2008 ، دن) ، ص ص 62-90

3- الوظائف الترفيهية:

حيث يلعب الاتصال دورا في ترويح عن أفراد المجتمع وتخفيف أعباء الحياة اليومية ومتاعبها عنهم وذلك من خلال البرامج الترفيهية، التي من شأنها الترويح عن نفوس الناس وإدخال السرور إلى نفوسهم من خلال برامج فنية متعددة وجذابة، تستهوي جمهور المستقبلين وتلعب وسائل الاتصال الجماهيرية دورا بارزا في هذه الوظائف.

4- الوظائف الثقافية:

من خلال نقل التراث الثقافي من جيل إلى آخر ومن فرد إلى فرد ومن مجتمع إلى مجتمع والإضافة عليه وتكييفه مع الأهداف والتطلعات جيل جديد متفاعل مع ثقافة وتراث المجتمع¹

المطلب الثالث: نماذج الاتصال

يوجد العديد من نماذج الاتصال ولعل أبرزها تتمثل فيما يلي:

1- نموذج أرسطو: يرى أرسطو في كتابه فن البلاغة ويقصد بها الاتصال ونظرا لان الخطابة كانت احد أهم وسائل الاتصال آن ذاك فقد اقترح نموذج اتصالي يتمثل في:

1- الخطيب < المرسل >

2- الخطبة < الرسالة >

3- المستمع < المتلقي >

2- نموذج هارولد لا زويل: يقترح لا زويل خمسة أسئلة للاتصال السياسي وتكمن في:

من ؟ لمن ؟

بقول ماذا؟ وبأي تأثير

بأية وسيلة < القناة >

3- نموذج جورج جريدن: يتضمن نمودجه عشرة عناصر للاتصال وهي كالتالي:

1- الشخص 2- يدرك حدثا 3- ويستجيب

4- في موقف ما 5- عبر وسائل 6- ليصنع مواد مناسبة

7- بشكل ما 8- وسياق 9- ينقل المحتوى

10- له نتائج²

¹ - مصطفى يوسف كافي، الرأي العام ونظريات الاتصال، (الأردن عمان دار الحامد للنشر والتوزيع، 2015) ص ص 185-186
² - حسن عماد مكاوي - ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، (مصر، دار المصرية اللبنانية، ط1 ص 1998)، ص ص 37-38

4- نموذج شانون و ويفر: ينظر كل من الباحثين شانون و ويفر أن للاتصال له مكونات أساسية تتمثل في:

- 1-مصدر معلومات
 - 2-ينقل رسالة
 - 3-عبر جهاز إرسال
 - 4-يحمل إشارة أو رموز
 - 5-يحدث تشويش
 - 6-جهاز استقبال يتلقى الإشارة
 - 7-لبهدف
- 5- نموذج ديفيد برلو: يتضمن نموذج الاتصالي لدى الباحث ديفيد برلو

- 1-المصدر
- 2-الرسالة
- 3-الوسيلة
- 4-المتلقي
- 6-نموذج روس: يعتمد نموذج روس التفاعلي على ستة عناصر أساسية هي:

- 1-المرسل
- 2-الرسالة
- 3-الوسيلة
- 4-المتلقي
- 5-رجع الصدى
- 6-السياق

7-نموذج ويلبر شرام: استخدم الباحث ويلبر شرام في نمودجه التفاعلي الذي قدمه سنة 1954 ثم قام بتطويره سنة 1961 العناصر الأساسية في نموذج شانون و ويفر، مع إضافة أساسين جديدين يمثل في: رجه الصدى والخبرة المشتركة وأضاف النظام البنائي، الذي أشار إليه شانون بمعنى أن تأثير تعلم على السلوك والجوانب الدلالية للمرسل والمتلقي¹

المطلب الرابع: عوائق الاتصال

تتعرض العملية الاتصالية لعدة حواجز وصعوبات من شأنها الحد من فعالية العملية الاتصالية على الوجه المراد الوصول إليه ولعلى ابرز هذه العوائق تتمثل فيما يلي:

- الاختلاف في خلفية المشاركين في عملية الاتصال.

- اختلاف في مستويات الفهم والتعليم.

¹ - حسن عماد مكاوي - ليلي حسن السيد ، مرجع سبق ذكره ص ص 39-42

- توقيت الرسالة الغير مناسب.
- اختلاف في درجة مستوى القدرات الذهنية مثل الذكاء ، قراءة ما بين الأسطر ،
- قلة المهارة الاتصالية لدى كل من المرسل أو المتلقي الرسالة.
- قلة رجوع الصدى والتفاعل وكذا ردة الفعل.
- الأعطال والمشاكل المتعلقة بالوسيلة.
- مشاكل وتحديات خارجية مثل التشويش والتجسس.
- اختلاف في مستويات اللغة والمصطلحات.
- استخدام اللغة ذات مستوى العالي في الفهم مثل الترميز والتشفير.¹

¹ -صالح خليل أبو صعب ، العلاقات العامة والاتصال الإنساني ، (الأردن ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، ط1، 1998) ، ص 30

الفصل الثالث:

المؤسسة التربوية والاتصال

التربوي

المبحث الأول: ماهية المؤسسة التربوية

في بدايات الحياة البشرية كانت الأمور بسيطة وغير معقدة محدودة التراث وقليلة المشاكل، وكان الأطفال يتعلمون متطلبات الحياة من الكبار عن طريق التقليد والمحاكاة و الاحتكاك المباشر، فالتعليم لم يكن مقصود، وعندما تطورت حياة الإنسان في جميع نواحيها وأصبحت أكثر تعقيدا عندها شرعت الأسرة إلى لما يسمى بالتربية المقصودة المنظمة، إيجاد وسائل مساعدة لها أو بديلة عنها تتولى تعليم أبنائها شؤون حياتهم عندها بدأت تظهر مستويات بسيطة، وعندما أصبح للمجتمعات حصيلة كبيرة من الثقافة.

المطلب الأول: تعريف المؤسسة التربوية:

المؤسسة التربوية هي الأداة التي تعمل مع الأسرة على تربية الطفل و هي تنظيم اجتماعي ضروري لا يستغنى عنها أي مجتمع من المجتمعات البشرية، بما تقوم به من مسؤوليات إعداده و تأهيله لعمل بالمهارات و الخبرات و المعارف المناسبة لعمره و التي تؤهله بالالتحاق بالمراحل التعليمية و الاختيارات السليمة و المواقف الاجتماعية التي يتفاعل فيها مع الآخرين فضلا من إعداده و تزويده، كما أنها تعد مؤسسة اجتماعية أنشأها المجتمع فهي متأثرة بكل ما يجري في مجتمعها و مؤثرة فيه أيضا.

كما تعرف أيضا بأنها الأداة و الوسيلة و المكان الذي بواسطته تنقل الفرد من حال التمركز حول الذات إلى حال التمركز حول الجماعة، و هي الوسيلة التي يصبح بها الفرد إنسانا اجتماعيا و عضوا فعالا في المجتمع إذن المدرسة هي المؤسسة التي أنشأها المجتمع، لتقابل حاجة من حاجاته الأساسية وهي تطبع أفرادها تطبيعا اجتماعيا لتجعل منهم أعضاء صالحين.¹

¹ - عابد سارة ، واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة التربوية، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر الإدارة والتسيير في التربية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية 2014/2015) ص44

المطلب الثاني: أنواع المؤسسات التربوية التعليمية في الجزائر

المؤسسة الابتدائية: خلال العقود الماضية التي تلت مرحلة الاستعمار، شهد التعليم الابتدائي عدة تطورات ترجمت جهود صانعي القرار في الحقل التربوي، من إصلاحات جذرية مست عديد من جوانب هذه المرحلة القاعدية في هرم النظام التربوي. وفي هذا الصدد، يمكن تقسيم تطور تلك الإصلاحات تاريخيا على أساس النظام الاقتصادي المنتهج، حيث تتضمن فترة الاقتصاد الاشتراكي ثلاث مراحل، مرحلة الستينيات، السبعينيات، الثمانينيات. وتتمثل فترة الاقتصاد الحر في العقد التاسع وما تلاه. فيما يخص العقد الأول من الاستقلال، كانت الأهداف المسطرة لإصلاح التعليم الابتدائي تمثل كبرى التحديات، التي أعتبرت وقتئذ قيما جوهرية لا مناص من تجسيدها والتي تمثلت في الآتي:

ديمقراطية التعليم، أي عدم قصر التعليم على فئة معينة بالإضافة تعريب التعليم، أي إحلال اللغة العربية محلها الطبيعي كلغة للعلوم وكذا جزارة التعليم يعني تكوين إطارات جزائرية والتخلص التبعية للخارج وكذا إعطاء.

المؤسسة الأكاديمية <التعليم المتوسط>: كان التعليم المتوسط عشية الاستقلال مشتملا على نمط التعليم وجاء كما يلي التعليم العام: ويدوم أربع سنوات في اكماليات التعليم العام وكانت منظمة كالتالي:

- 1- السنة الأولى من التعليم المتوسط <السادسة سابقا >
- 2- السنة الثانية من التعليم المتوسط <الخامسة سابقا >
- 3- السنة الثالثة من التعليم المتوسط <الرابعة سابقا >
- 4- السنة الرابعة من التعليم المتوسط <الثالثة سابقا >¹

يتوج التعليم المتوسط بشهادة التعليم العام BEG والتي صارت تعرف لاحقا بشهادة التعليم

المتوسط (BEM) ويلتحق تلاميذ السنة الرابعة من التعليم المتوسط بالسنة الأولى ثانوي.

¹ - فيصل بوطيبة: **العائد من التعليم في الجزائر**، (مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 2009-2010)، ص ص 66-77

مؤسسة التعليم الثانوي: يكتسي التعليم الثانوي أهمية بالغة ضمن نظام التعليم من حيث كونه حلقة وصل ما بين التعليم الأساسي والتعليم العالي.

ولقد شهد تطورات كبيرة مثله مثل باقي مراحل التعليم تبعا للتطورات الاجتماعية والاقتصادية وغيرها. ففي أول الأمر عقب نيل الاستقلال، كان التعليم الثانوي مهيكلا في ثلاثة أنماط من التكوين تؤدي كل منها إلى شهادة خاصة وتتمثل في التالي:

1-التعليم الثانوي العام: يدوم ثلاث سنوات ويحضر لامتحان شهادة البكالوريا في ثلاث شعب هي: رياضيات، علوم تجريبية وفلسفة.

2-التعليم الصناعي والتجاري: يحضر التلاميذ لامتحان الأهلية في الدراسات الصناعية BCI والأهلية في الدراسات التجارية BEC تدوم الدراسة خمس سنوات ولكن سرعان ما تم تحويلها إلى شعب التقنية الصناعية وتقنية المحاسبة وتوجيهها بشهادة بكالوريا تقني.

3-التعليم التقني: يحضر لشهادة التحكم خلال ثلاث سنوات من التخصص بعد الحصول على شهادة الكفاءة المهنية (CAP) من أحد مراكز التعليم التقني. ومع بداية عقد السبعينيات أولت الحكومة اهتماما خاصا بالتعليم الثانوي التقني نظرا لما تم التخطيط له من برامج تنموية متمثلة في المخططين الرباعيين الأول (1970-1973) والثاني (1974-1977) ، ويبرز ذلك فيما تضمنه المرسوم رقم 71-173 المؤرخ في 17 جوان 1971 الذي جاء فيه: "تم التأسيس لتعليم ثانوي مهمته تكوين إطارات ذوي تكوين متوسط استجابة لحاجة الاقتصاد الوطني." إلا أن الأهداف المرسومة في هذا الشأن لم تفلح كما كان مسطورا، إذ سرعان ما تفهقر التعليم التقني نتيجة لعديد من الأسباب وذلك في ظل تنامي الحاجة لليد العاملة.¹

¹ - فيصل بوطيبة: العائد من التعليم في الجزائر، مرجع سابق، ص ص80-81

المطلب الثالث: وظائف المؤسسات التربوية تتلخص وظيفية المؤسسة التربوية فيما يلي:

- 1- **نقل التراث:** إن تراث الأجداد ومخلفاتهم الفكرية، تتراكم في سجلات وكتب ووثائق، وتبقى محفوظة وتقوم المدرسة بنقل هذا التراث المتراكم إلى الأجيال الصاعدة.
- 2- **الاحتفاظ بالتراث:** في الوقت الذي تنقل فيه المدرسة التراث فإنها ترصد وتسجل كل ما يبتكره رجال بالتالي خطة سير مستقبلها الفكر من معارف وعلوم مفيدة وتضيفه إلى التراث، وبذلك تربط حاضر الأمة بماضيها وترسم مستقبلها من خلالها.
- 3- **تبسط المدرسة تراث الأمة المتراكم:** أي تصنفه بشكل متدرج يناسب قوى الطفل واستعداداته وقدراته ونموه.
- 4- **تصفي المدرسة تراث الأمة المتراكم** من الشوائب والمظاهر الشائنة والتي تؤثر في أخلاق الأفراد وسلوكهم، مثل الخرافات والأساطير المتوارثة.
- 5- **توسع المدرسة أفق الأفراد** وتنمي مداركهم، في اطلاعهم على ثقافة الأمم الأخرى من حولهم إلى جانب تعريفهم بثقافتهم، ومقارنتها بالثقافات الأخرى المحيطة.
- 6- **تظهر المدرسة الطبقات الاجتماعية،** وتزيل الفوارق بين الأفراد، وتوجد كثيرا من الميول، وتجمع الأفراد نحو أهداف، وانتماءات والولاءات.
- 7- **تتمية الشخصية للتلاميذ.**
- 8- **من وظائف الأساسية والتي قامت عليها المؤسسة التربوية هي وظيفة التعليم.**¹

¹ - سهام صوكو: **واقع القيم لدى المراهقين في المؤسسة التربوية**، (مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2008-2009) ص ص 89-91

المطلب الرابع: خصائص المؤسسة التربوية

ويمكن إجمالاً خصائص المؤسسة التربوية في عدة نقاط:

1- **التكامل: Integration** إن كل المؤسسات التربوية من منظور التربية المستمرة مترابطة و متصلة مع بعضها، أن البيت هو أول مكان يحدث فيه التعلم و لذا يجب أن ينظر إليه كجزء من شبكة أنظمة التعلم الواسعة، و في نفس الوقت فإن المجتمع المحمي يعتبر مصدراً رئيسياً لخبرات خلال حياة الفرد، و بالإضافة إلى ذلك مكان العمل عبارة عن مؤسسة تعميمية أخرى، و أخيراً فإن المدارس و الكليات والجامعات و غيرها من مؤسسات التعليم الرسمي، هي أيضاً جزء من أنظمة التعميم المتكاملة و التكامل ذو بعدين.

2- **الكمية و الشمول: Totality** تغطي التربية فترة حياة الإنسان، و تشمل كل المراحل التعميمية بما في ذلك التربية لما قبل المدرسة و تعميم الكبار، و تشمل عمى كل أنواع بما في ذلك التعميم الرسمي الذي يتم في مؤسسات التعليم، و التعليم غير الرسمي الذي يتم في مؤسسات غير تعليمية بطبيعته، و التعليم غير النظامي الذي يحدث مع مواقف الحياة المختلفة. فالتربية تتسع لتشمل كل الجهود التربوية الموجهة لتلاميذ و الكبار الذين يتحملون مسؤوليات اقتصادية و اجتماعية.

- أن تكون المؤسسة التربوية تتمتع بطابع الديمقراطية أي: بعيدة عن التسلسل.

- أن تكون المؤسسة التربوية لديها روح الإنسانية: تشمل حسن معاملة الآخرين و تقديرهم و الاستماع إلى وجهة نظرهم و التعرف على مشاكلهم لحلها.

- أن تكون المؤسسة التربوية لها دور ايجابي: أي تركز على السلبيات أو المواقف الجامدة بل يكون لها دور قيادي.

3- **المرونة:** وتعني توفر أسلوب ديناميكي في التعليم لتطوير المواد لتلبي الحاجات المتغيرة، و استعمال

وسائل تعميم جديدة و توفير أنماط مختلفة من التعميم.¹

¹ - سميرة عقون ، واقع الاتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية ، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ،جامعة العربي بن مهيدي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2016-2017) ص 81-82

المبحث الثاني: ماهية الاتصال التربوي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال التربوي

ويعني نقل أو توصيل المعلومات والحقائق التربوية والتعليمية بين الإداريين والفنيين والأكاديميين وغيرهم، من الإطارات العلمية والتربوية لغرض تحقيق الفهم المشترك والمتبادل بين المشرفين على هذه العملية والقائمين بها، حتى يتم التوصل إلى تحقيق أهداف وغايات التربية وفلسفتها.¹

المطلب الثاني: أنماط الاتصال التربوي

تتنوع أنماط الاتصال التربوي بحسب طبيعة تطبيق كل نمط منها وأهدافه داخل حدود المؤسسة التربوية وخارجها ولعلها أبرزها يتمثل في ما يلي:

- 1- الاتصال التنظيمي: فيضم الأنشطة المتنوعة التي يحفل بها ميدان جمع المعلومات التربوية و تخزينها ومعالجتها وتداولها، وكذا للأغراض التوثيق وتنفيذ البحوث والتواصل بيم مراكز المعلومات التربوية.
- 2- الاتصال التعليمي: الذي يتضمن المحور الأهم في محاور الاتصال التربوي وهو المتعلق بالعملية التعليمية التعليمية فيختص بتفعيل النشاط الاتصالي لغرض انجاز مشروع علمي تعليمي وكذا صياغة المواقف التعليمية بين التلاميذ والأساتذة وإثراء المناهج الدراسية بقنوات ووسائل وتقنيات اتصال التربوي مثل الانترنت والاتصال التفاعلي.²
- 3- الاتصال الإداري: في الميدان التربوي فهو ما يتصل بتفعيل دور الإدارة وتوثيق صلاتها الإدارية الداخلية وتحقيق قدر عال من التفاهم والتفاعل بين العاملين في المؤسسة التربوية وبين المستويات الأعلى والأدنى في السلم الإداري بما يضمن وحدة التصور وسرعة الانجاز والعمل وفق منهج الفريق الواحد ، ويحقق قدرة أعلى في إدارة المؤسسة التربوية وتفعيل دورها في قيادة فعاليتها.³

¹ - علي فوزي عبد المقصود ، عطية سالم الحداد ، الوسائل التعليمية وتكنولوجيا التعليم ، (مصر، مؤسسة شباب الجامعة 2014) ، ص ص 198-199

² -حارث عبود، نرجس حمدي، الاتصال التربوي ، (الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، 2009) ، ص ص 67-68

³ -المرجع نفسه، ص 69

مطلب الثالث: أهمية الاتصال في المؤسسات التربوية

تبرز أهمية الاتصال كعملية أساسية وحيوية الى جانب كونها عملية مستمرة لا تقف عند وقت أو مرحلة معينة وإنما تستمر طوال حياة المؤسسة وتستمر حياة المؤسسة بالاتصال تستند أهمية الاتصال إلى المقدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات والتي بدورها تزيد من فرص الفرد في البقاء والنجاح والتوافق والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به في حين إن عدم القدرة على الاتصال مع الغير يعد نقصا اجتماعيا وسيكولوجيا خطيرا.

فالاتصال في الإدارة التربوية يوضح أن الإدارة التربوية لا تعمل في فراغ بل في محيط اجتماعي له عقيدته الاجتماعية والاقتصادية وله ثقافته وعاداته وتقاليده.

وبساعد الاتصال من خلال الرقابة والمتابعة على رفع مستوى الأداء لخبير العلاقات العامة كما يؤثر على اتجاهات وسلوك الأفراد العاملين ودوافعهم للعمل، من خلال توفير المعلومات الوافية للعاملين عن الأهداف والسياسات والخطط والتوجيهات وحتى الأوامر والتعليمات¹.

مطلب الرابع: معوقات الاتصال التربوي: تتعرض الاتصالات إلى عدة عوائق بين المرسل والمرسل به والتي تؤثر على عملية الاتصال داخل التنظيم التربوي وهي كالتالي:

عوائق متعلقة بالمرسل:

- اللغة المستعملة من طرف المرسل قد لا يفهمها الآخرين بنفس الدرجة لصعوبة مفرداتها.
- عدم كفاءة المرسل وافتقاره لمهارات الاتصال.
- وجود نقص أو تقصير لدى المرسل في التعرف على المستقبل ورغباته واتجاهاته.
- الحالة النفسية للمرسل فكثرة الأقسام المسندة وسوء توزيع التوقيت اليومي.

¹ - علي فوزي عبد المقصود، عطية سالم الحداد، الوسائل التعليمية وتكنولوجيا التعليم، نفس المرجع السابق ص 239

عوائق تتعلق بالقناة:

- 1- اقتصار المرسل على القناة واحدة تكون غير كافية، كاللجوء الأستاذ الى شرح دون تدعيمها بالرسومات التوضيحية أو التجارب في حالة العلوم.
- 2- عدم فاعلية وسيلة الاتصال المستخدمة في نقل الرسالة بمعنى أنها لا تتفق والظروف المحيطة ولا تراعي عوامل وظروف الموقف القائم ، فاختيار الأستاذ الاعتماد على الطريقة التقليدية قد يؤدي بدوره الى ملل المتعلم وعزوفه من متابعة الحصة.
- 3- القناة قد تكون مشوشة جدا كحشو الأفكار بالجمل الاعترضية والاستطرادات وبالتالي تضيع المعلومات الأساسية ومنه الاتصال في خضم التفاصيل الثانوية أو الجانبية.¹

عوائق متعلقة بالرسالة:

- 1- كثافة الرسالة قد تؤدي إلى نتيجة معاكسة لما يهدف إليه المرسل كالإفراط في مقدار المعلومات بغية ترسيخ المعلومة الذي يؤدي إلى إعراض المتلقي عنها أو تجاهلها.
- 2- تحريف محتوى الرسالة فقد تكون للكلمة معان متعددة بحيث تحمل تفسيرات مختلفة أو تكون اللغة خاصة بمجموعة فنية.
- 3- عدم وضوح محتوى أو مضمون الرسالة.
- 4- سوء اختيار الكلمات ، كاستخدام مفردات صعبة وغير مألوفة لدى المستقبل.
- 5- استعمال لغة الترميز والتشفير وإيحاءات الغير مفهومة.

عوائق متعلقة بالمستقبل:

- 1- عدم القدرة الإصغاء والانتباه لكل ما يقال كماناعة المستقبل من الصمم أو مرض ما. الخ.
- 2- عائق الحالة النفسية لمستقبل الرسالة ومدى استعداده لتقبلها.
- 3- خلال دلالي ويرجع ذلك لقدرات الفهم وصياغة الرسالة وتفسير مضمونها.
- 4- سوء النقاط الرسائل لتسرع في تأويل المقصود بالحديث الرسالة.
- 5- وصول رسائل عديدة للمتلقي في نفس الوقت مما يدعوه إلى الاهتمام ببعضها وإهمال بعضها الآخر.²

¹ - لباز بن زيان، معوقات العملية الاتصالية داخل المؤسسة التربوية، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ،جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية، 2017-2018) ص ص 96-98

² - لباز بن زيان، معوقات العملية الاتصالية داخل المؤسسة التربوية، نفس المرجع السابق ص ص 98-99

الجانب

التطبيقي

الفصل

الرابع

المبحث الأول: الأدوات المنهجية:

المطلب الأول: المنهج المستخدم

في العلوم هناك العديد من أنواع الأسئلة المختلفة التي هي بحاجة للإجابة، وقد يرغب البعض في معرفة الأمراض التي تصيب الأشجار، أو في معرفة سبب إصابتها بتلك الأمراض، وهناك نوعان رئيسيان من الدراسات، الدراسة التحليلية والدراسة الوصفية؛ إذ تجيب الدراسات التحليلية على أسئلة مثل: "كيف؟ ولماذا؟"، بينما تجيب الدراسة الوصفية على أسئلة مثل: "من؟ وماذا؟ ومتى؟ وأين؟"، حيث تم تصميم الدراسة الوصفية بشكل أساسي لوصف ما يجري أو ما هو موجود .

ودراستنا دراسة تحليلية وصفية تعتمد على المنهج الوصفي الذي هو:

يؤدي للكشف عن الحقيقة أو الوصول إليها، بطرق عقلية منطقية ومنهج البحث في العلوم والمعارف: جمع الأفكار المتعلقة بالموضوع، ودراستها وتحليلها، وفق طرق علمية منطقية، وحسن عرض تلك الأفكار وتنظيمها، للكشف عن الحقيقة أو الوصول إليها، أو إثباتها.¹

ويعرفه المفكر عبد الرحمان بدوي هو الطريق المؤدي للكشف عن حقيقة في العلوم.²

وفي دراستنا هذه ونظرا لخصوصية الموضوع وأبعاده نرى تطبيق المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب لمثل هاته الدراسات.

يتناول البحث الوصفي للظواهر أو المفردات أو كلاهما مما في ترابط تناسبي وقفا لهدف البحث والغرض منه والنتائج المطلوب التوصل إليها في ظل اعتبارات الوقت والجهد يقوم هذا المنهج على جمع البيانات وتصنيفها وتبويبها ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل قياس ومعرفة أثر وتأثير المتغيرات الظاهرة محل الدراسة³

¹ - حسني مطاوع الترتوري، البحث العلمي - خطته وأصالته ونتائجه (مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات - العدد العشرون - حزيران 2010) ص94

² - عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، (ط3، وكالة المطبوعات للنشر والتوزيع، القاهرة، 1977)، ص 05.

³ - محمد احمد الخضيري، محمد عبد الغني، الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه، (مكتبة الأنجلو المصرية مصر، 1992)، ص

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

01-مجتمع الدراسة :

يعرف مجتمع الدراسة بأنه ذلك الحيز أو المحيط المراد دراسته والذي يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة¹

يتمثل مجتمع دراستنا كل عمال وعاملات الذين يزاولون عملهم في المؤسسات التعليمية والتربوية بمدينة أفلو وموزعين على كامل متوسطات وثانويات وابتدائيات مدينة أفلو للموسم الدراسي 2020/2019. في المؤسسات التربوية بمدينة أفلو .

02-عينة البحث :

وتعرف العينة على أنها جزء من مجتمع أو عدد الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي وتجمع منها البيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي، وبهذه الطريقة فإنه يمكن دراسة الكل عن طريق دراسة الجزء بشرط تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذة منه البحث².

وعليه وانطلاقاً من هذا المفهوم ترسخت لدينا كيفية انتقاء العينة في دراستنا هذه.

وكانت عينة الدراسة في الموظفين والعاملين في متوسطة سي عبد الغني سواء أساتذة ، موظفين إداريين ، للعام الدراسي 2020/2019، وبالتالي الحصر الشامل لكل مفردات الدراسة .

المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات:

إن للبحث الأكاديمي طرق وسبل في تطوير آليات المنظومة العلمية ولا بد من توفير عدة شروط وميكانيزمات في البحث العلمي لكي يسير كما ينبغي والوصول النتائج من أهم هذه أدوات نجد الاستبيان، الذي يعد أداة للبحث وجمع المعلومات فهو الوسيلة التي يجمع بها الباحث مادته العلمية.

وعليه ومن خلال الغوص في ثنايا حيثيات وغمار الدراسة وكذا أبعادها نستنتج أن أداة جمع البيانات والمتمثلة في الاستبيان هي الأنسب والأقرب لدراسة موضوعنا والمتمحورة حول الاتصال واستخدام وسائله في المؤسسات التربوية والتعليمية وبالضبط متوسطة سي عبد الغني المتواجدة بمدينة أفلو .

¹- راجي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، (دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000)، ص

137

²- فوزي غرابية وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، (الأردن، الجامعة الأردنية، 1977)، ص 25

مفهوم الاستبيان:

يعرف الاستبيان بمفهومه العام هو قائمة تتضمن مجموعة أسئلة معدة بدقة وبعناية ترسل إلى عدد محدد بواسطة استخدام عينة المناسبة ويعتبر الاستبيان من أهم وأدق طرق واليات البحث في مجال البحوث الوصفية¹.

هو احد طرق جمع البيانات يستخدم في البحوث الوصفية وهو صحيفة تحتوي مجموعة من الأسئلة معينة على شكل استمارة تقدم للمبحوث للإجابة عنها.

وعليه فالاستبيان وسيلة يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها².

أداة الدراسة:

تم استخدام مقياس الاتصال وعلاقات العمل داخل المؤسسة التربوية من إعداد الطالبتين حيث تكون في صورته الأولية على 25 عبارة مقسمة الى 5 محاور:

- المحور الأول خاص بالبيانات الشخصية للمبحوث
 - المحور الثاني فخصص لنمط الاتصال في المؤسسة التربوية
 - المحور الثالث فخصص لأهم وسائل الاتصال التعليمي المعتمدة في المؤسسة
 - المحور الرابع خصص لمعوقات الاتصال داخل المؤسسة التعليمية
 - المحور الخامس خصص لمساهمة الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية
- وتكونت هذه المحاور على خمس عبارات لكل محور وبعد عرضه على مجموعة من الأساتذة تم حذف عبارة واحدة من المحور الرابع لأنه لم يستوفي الشروط اللازمة ليتمكن في صورته الأخير على أربعة وعشرون عبارة، وتم توزيعه ورقياً.

المطلب الرابع: مجالات الدراسة:

تحتل مجالات وحدود الدراسة أهمية ومكانة كبيرة ضمن البحوث العلمية والدراسات التطبيقية وتعد عنصر أساسي فيها إذا إنها تمكن الباحث من معرفة الوجهة أو التطلع ومكان إجراء الدراسة الميدانية وحتى تحديد أبعاد ومحيط الدراسة وتنقسم هذه المحددات إلى ثلاث محددات وهم المجال المكاني والمجال الزمني دون أن ننسى المجال البشري.

¹- رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، (لبنان، دار الفكر المعاصر، دمشق سوريا 2000)، ص 330.

²- مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لكتابة الرسائل الجامعية، (الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، 2000)، ص 165.

المجال الزمني: يمثل المجال الزمني الفترة التي تستغرقها الدراسة من إعداد مشروعها والى غاية كتابة تقريرها لنهائي، وبالنسبة لدراستي فكانت بدايتها في شهر مارس 2020 بالبحث البيولوجرافي وجمع وتصنيف المادة العلمية النظرية المتعلقة بموضوع البحث إلى شهر أبريل، وكذا الاحتكاك بمجموعة من الأساتذة قصد الإلمام أكثر بالموضوع وخطوات انجازه نظريا وميدانيا، ثم انتقلت إلى مرحلة إعداد أدوات جمع البيانات ببناء استمارة بشهر أبريل وثم النزول للميدان لتوزيع أداة جمع البيانات والمتمثلة في الاستبيان بمتوسطة عبد الغني وهذا بعد فتح المدارس والمعاهد التعليمية بعد انغلقت بسبب جائحة كورونا فيروس > سيتم التعديل في <الإطار الزمني> بعد فتح المدارس والمعاهد .

المجال المكاني:

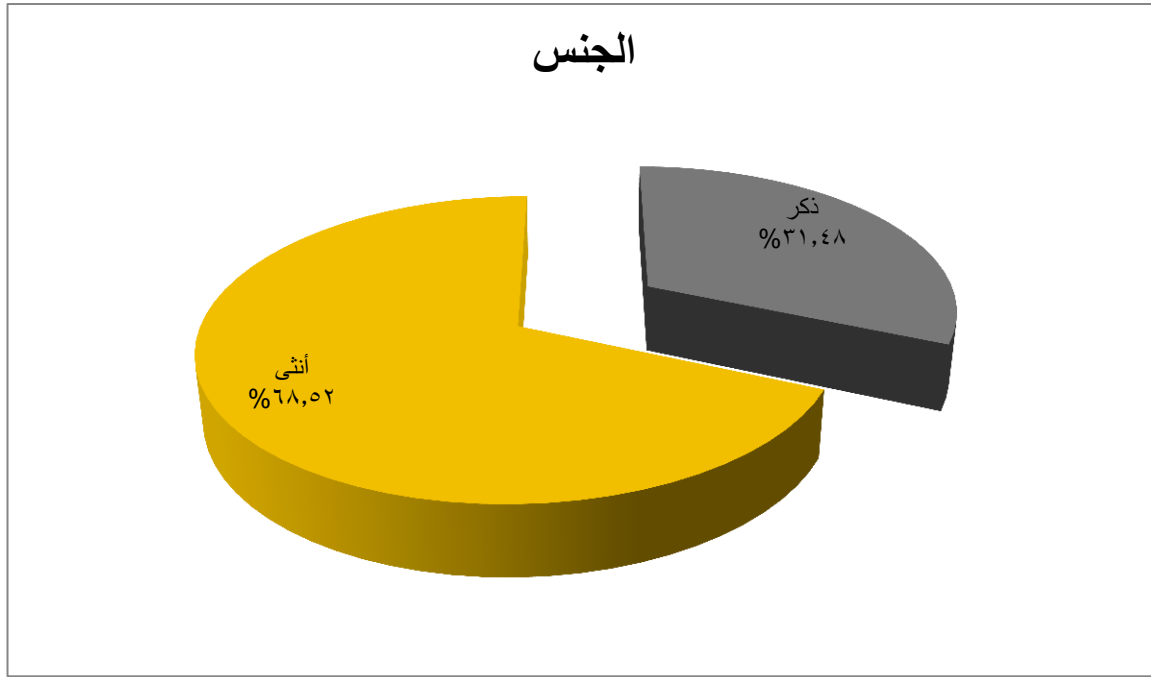
تتمثل الحدود المكانية لدراستنا تحديدا وبالضبط بمقر المؤسسة التربوية لمتوسطة سي عبد الغني المتواجدة بمدينة أفلو بولاية الأغواط.
المجال البشري: اقتصرت الدراسة على الأساتذة وموظفي إدارة متوسطة سي عبد الغني.

المبحث الثاني: عرض وتحليل جداول الدراسة الميدانية

1. عرض المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

الجدول رقم 01 يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة
31.48%	17	ذكر
68.52%	37	أنثى
100%	54	المجموع



الشكل رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

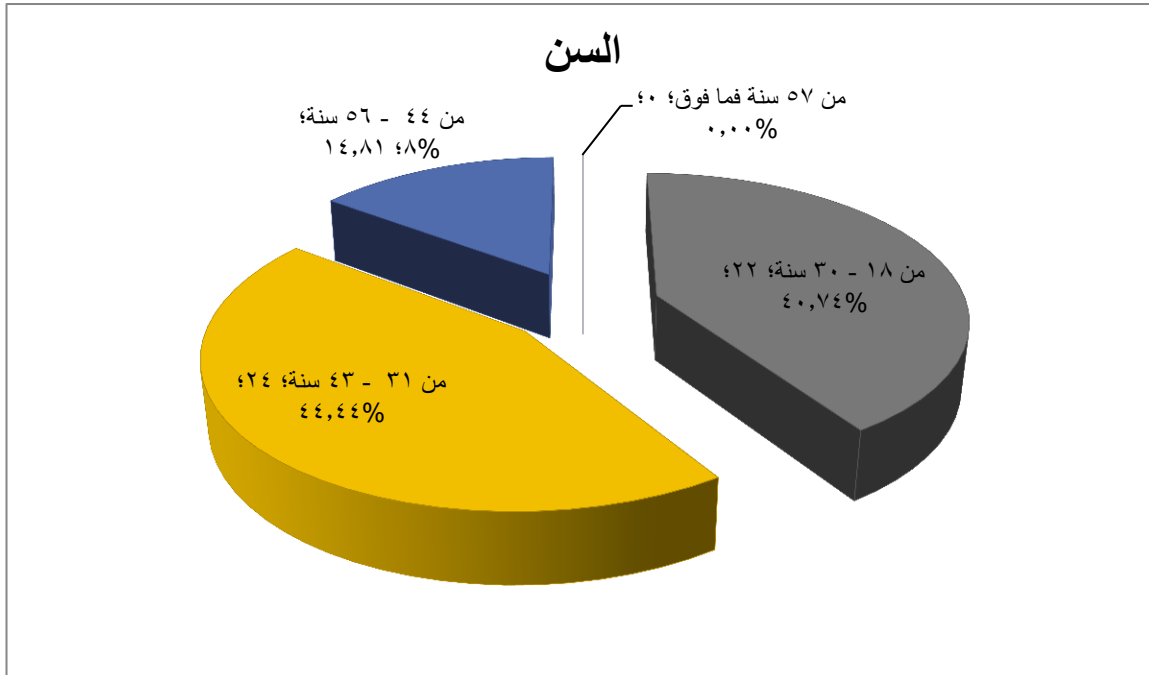
نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم (01) أن نسبة من عينة الدراسة إناث والباقي ذكور أي يعادل

68.52% وهذا ما يعكس أن نسبة تولى المرأة لمهنة التعليم المرتفعة في الجزائر وكذا تناسب مهنة التعليم

مع فئة الإناث كونها لا تتطلب جهد عضلي كبير بالمقارنة مع بعض المهن الأخرى.

الجدول رقم (02) يوضح توزيع عدد أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
40.74%	22	من 18 - 30 سنة
44.44%	24	من 31 - 43 سنة
14.82%	08	من 44 - 56 سنة
00%	00	من 57 سنة فما فوق
100%	54	المجموع



الشكل رقم (02) يوضح توزيع عدد أفراد العينة حسب السن

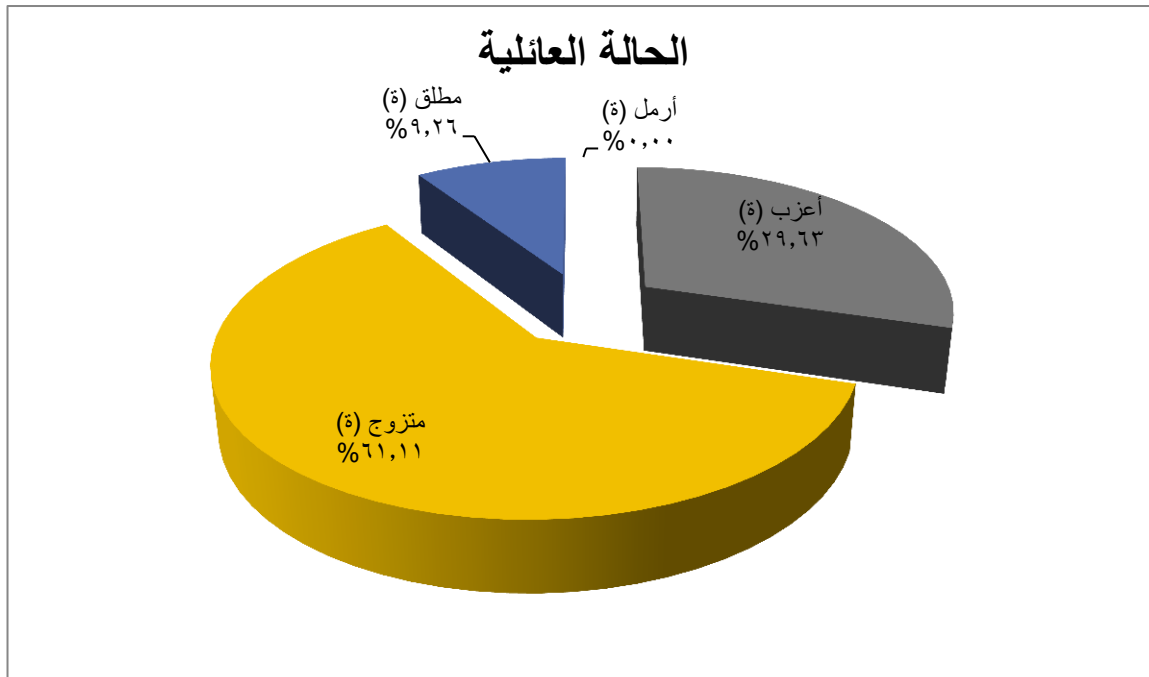
نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن أكبر نسبة قدرت بـ 44.44 % وهي الفئة من (31-

43) وتليها الفئة من 18 إلى 30 سنة والمقدرة بنسبة 40.74 % ثم فئة من (44 - 56) والمقدرة بـ

14.82 % وولا نجد ما يفوق عمرهم 57 سنة في ذات المؤسسة كونهم احيوا الى التقاعد.

الجدول رقم (03) يوضح توزيع الحالة الاجتماعية لأفراد العينة

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة
29.63 %	16	أعزب (ة)
61.11 %	33	متزوج (ة)
9.26 %	05	مطلق (ة)
00 %	00	أرمل (ة)
100 %	54	المجموع



الشكل رقم (03) يوضح توزيع الحالة الاجتماعية لأفراد العينة

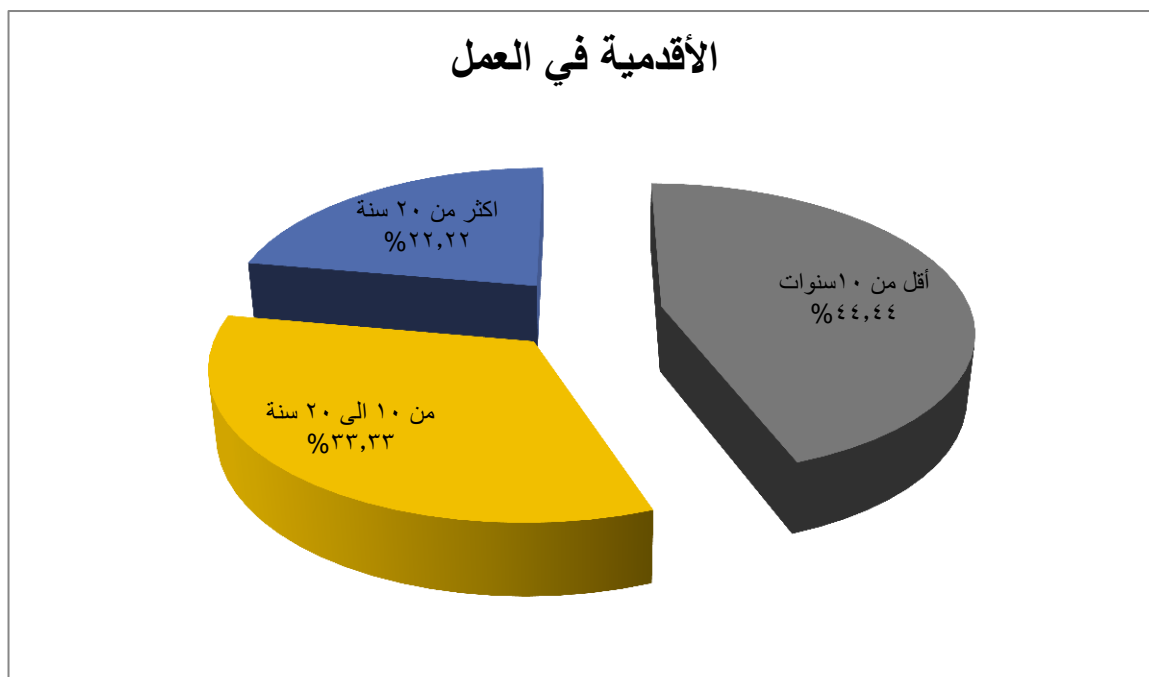
نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن أكبر نسبة والمقدرة بـ 61.12% متزوجين من عينة

البحث وتلها النسبة الثانية والمقدرة بنسبة 29.63% لم يتزوجوا، وأخيراً نسبة المطلقين قدرت بـ (9.25)

ونستنتج من خلال هذه القراءة أن نسبة المتزوجين أكثر نسبة العمال وهذا توزيع عشوائي لعينة البحث.

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة
44.44%	24	أقل من 10 سنوات
33.33%	18	من 10 إلى 20 سنة
22.22%	12	أكثر من 20 سنة
100%	54	المجموع



الشكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

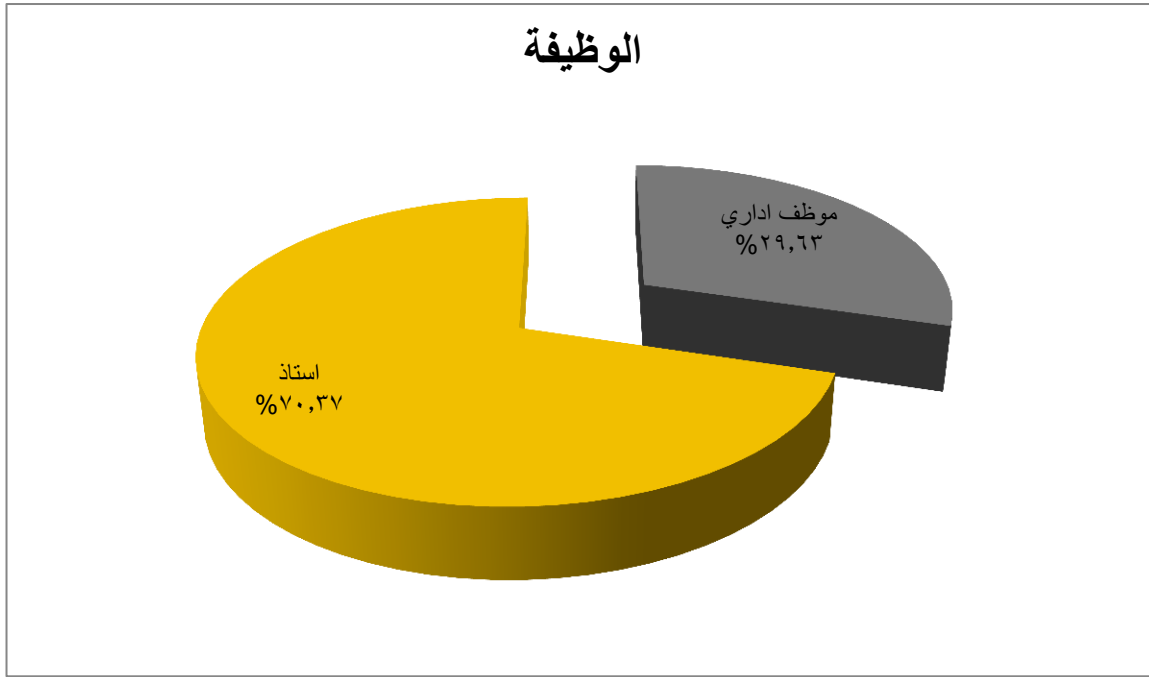
نلاحظ من خلال استقرائنا للجدول رقم (04)، أن أكبر نسبة مقدرة بـ 44.44% هم من عندهم أقل

من عشر سنوات خبرة في الخدمة، وتلها نسبة 33.34% من 10 إلى 20 سنة خبرة، وفي الأخير نسبة

22.22% من عندهم أكثر من 20 سنة عمل داخل المؤسسة.

الجدول رقم (05) يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات
29.63%	16	موظف اداري
70.37%	38	استاذ
100%	54	المجموع



الشكل رقم (05) يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن نسبة 70.37 % اساتذة يزاولون عملهم بذات المؤسسة،

اما ما نسبته (29.62%) موظفين اداريين وهذا ما يعكسه نمط العمل في المؤسسة كونها مؤسسة تعليمية وبالتالي تكون النسبة الاكبر في المؤسسة اساتذة.

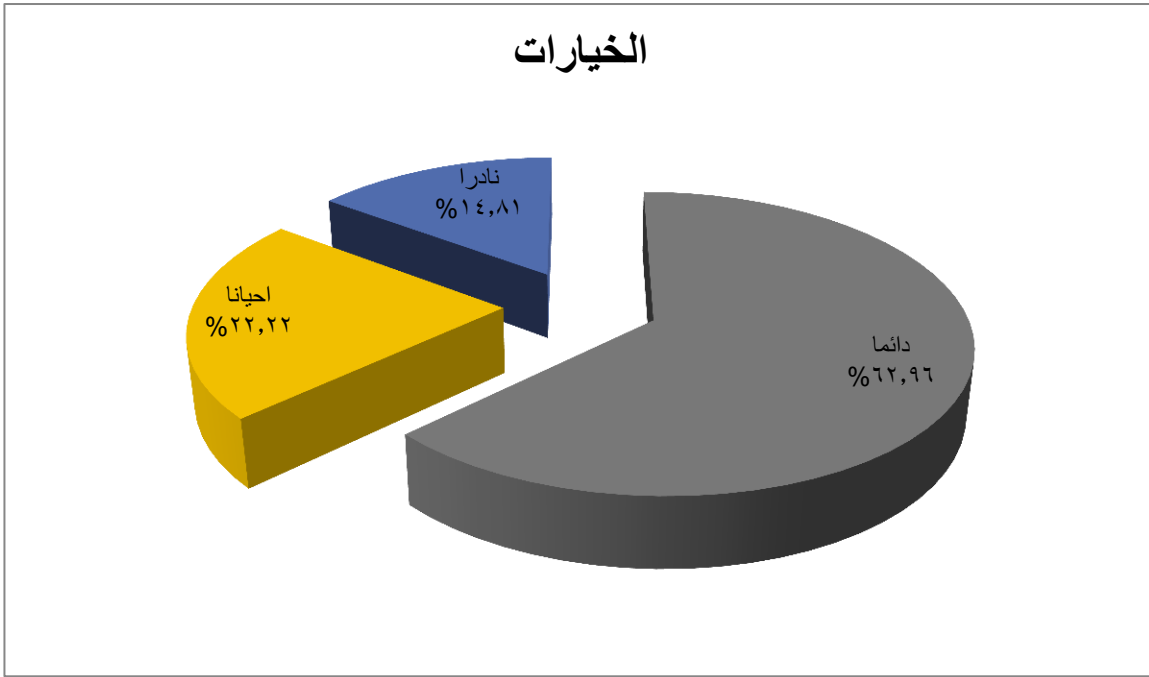
2- نتائج الدراسة:

2-1- المحور الاول: نمط الاتصال في المؤسسة التعليمية.

2-1-1- اتجاهات العينة في العبارة الاولى هل توجد سهولة في الاتصال بمديرك

الجدول رقم (06) يوضح اتجاه العينة في العبارة الاولى

النسبة المئوية %	التكرار	الخيارات
62.96%	34	دائما
22.22%	12	احيانا
14.81%	08	نادرا
100%	54	المجموع



الشكل رقم (06) يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى

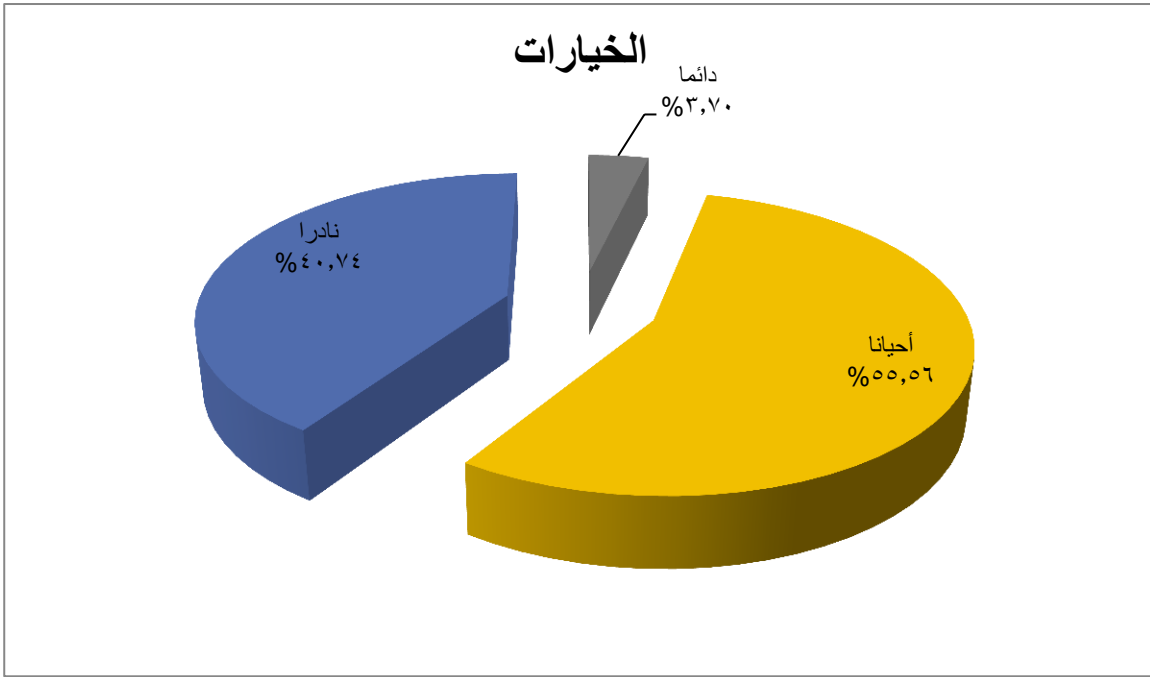
نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه أن استجابات أفراد العينة على العبارة الأولى من المحور الأول جاءت بنسبة (96.62%) من أفراد العينة يرون أنه دائما توجد سهولة في الاتصال بالمدير، بينما نسبة (22.22%) من أفراد العينة يرون أنه أحيانا ما يجدون سهولة في التواصل معه، في حين وجدت نسبة (14.81%) من أفراد العينة أجابوا بأنهم يجدون صعوبة في التواصل مع المدير.

وهذا راجع إلى وسائل الاتصال المتاحة من طرف المؤسسة لموظفيها، زد على ذلك أن المدير قام بتوفير وقت للاتصال بموظفيه ومحاولته معرفة انشغالاتهم ومتطلباتهم داخل المؤسسة.

2-1-2- اتجاهات العينة في العبارة الثانية: هل تتواصل مع مديرك خارج اوقات العمل

الجدول رقم (07) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
دائما	02	3.70%
أحيانا	30	55.56%
نادرا	22	40.74%
المجموع	54	100%



الشكل رقم (07) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية

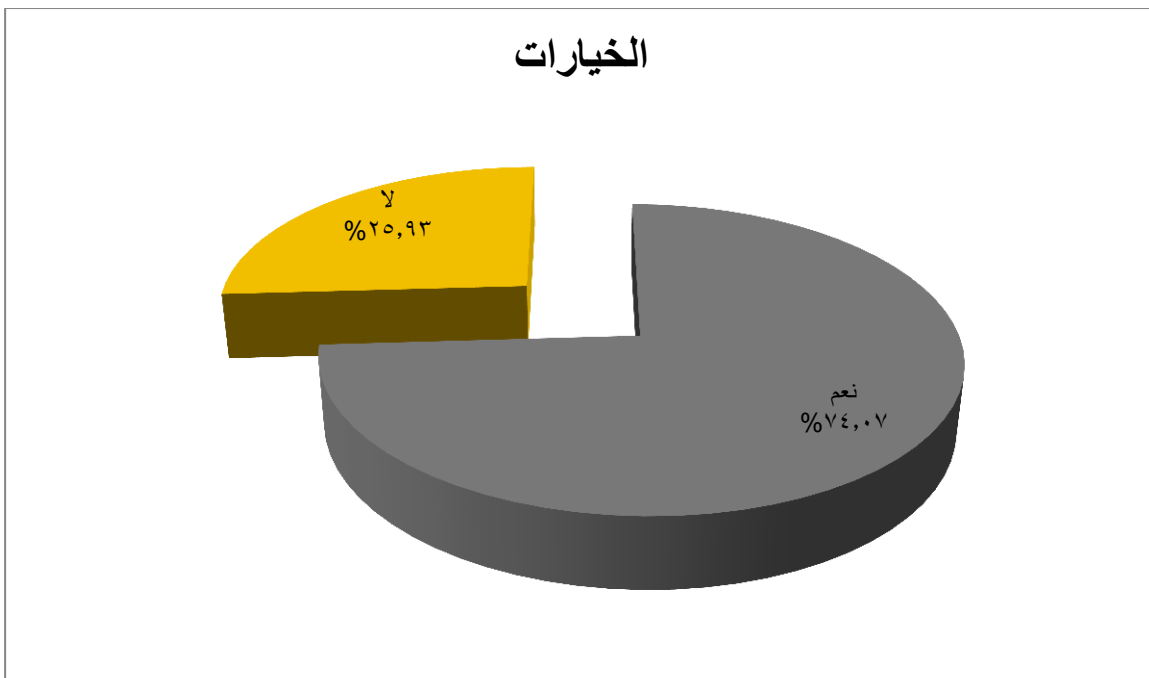
نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة (3.07%) من أفراد العينة يرون بأنهم دائما على تواصل بالمدير خارج أوقات العمل، أما نسبة (55.56%) يرون بأنهم أحيانا ما تواصلوا مع المدير، فيما جاءت نسبة (40.74%) من يرون بأنهم نادرا ما يكون هناك تواصل بينهم وبين المدير خارج أوقات العمل. خارج أوقات العمل وهذا ما نستنتجه أن الإداريين والأساتذة تقريبا ليس لهم علاقة فيما بينهم إلا في إطار العمل لأن أكبر نسبة في عينة البحث إناث وعدم الاتصال مع بعضهم خارج أوقات العمل راجع لطبيعة المجتمع الجزائري.

وبعد استفتاء آراء العينة وجدنا أن أغلبهم يفضلون الاتصال الرسمي بالمدير ويكون داخل المؤسسة، زد على ذلك أن أغلبهم نساء ولديهن ارتباطات ولا يمكن أغلبهن ان يتصلن بالمدير خارج اوقات العمل .

2-1-3- اتجاهات العينة في العبارة الثالثة: هل تتواصل مع مديرك بصفة رسمية

الجدول رقم (08) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة

النسبة	التكرار	الخيارات
74.07%	40	نعم
25.93%	14	لا
100%	54	المجموع



الشكل رقم (08) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة

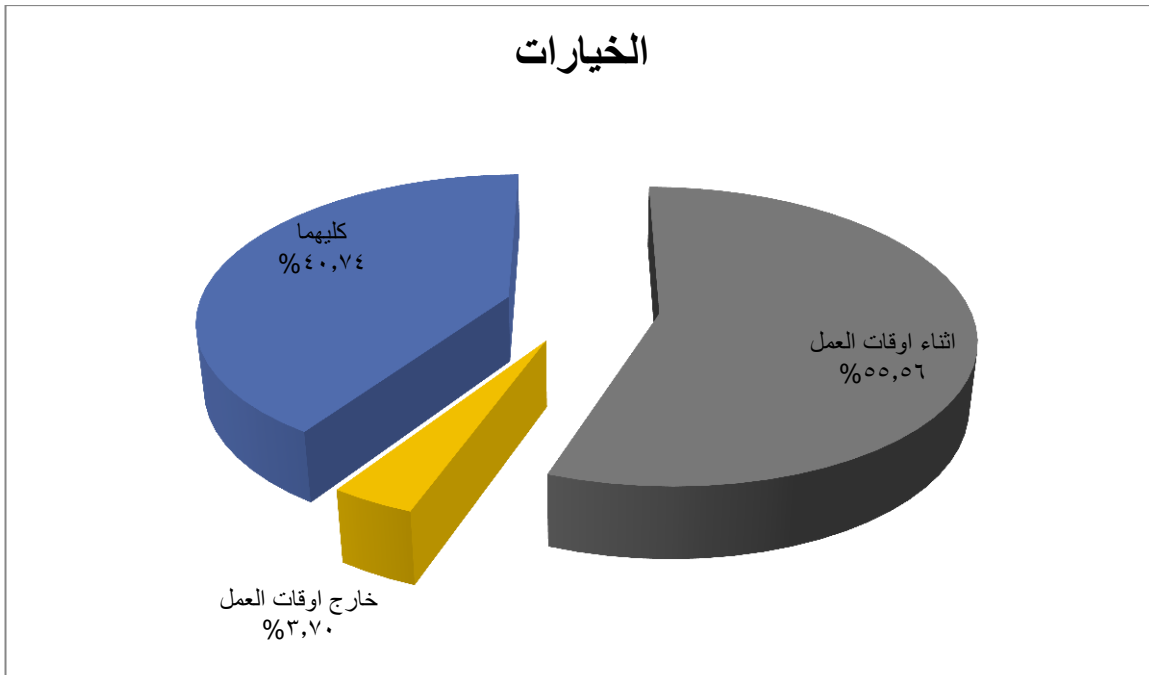
نستخلص من الجدول والشكل أعلاه الذي يمثل رسمية أو عدم رسمية التواصل مع المدير فكانت أكبر نسبة والمقدرة بـ 74.07% للخيارات " نعم " أي أن التواصل مع المدير يكون بصفة رسمية لأن طبيعة المؤسسة كونها مؤسسة تعليمية تستدعي العمل برسمية وجدية، أما بالنسبة الثانية فكانت 25% فكانت لخيار لا يتعاملون برسمية مع المدير وهذا راجع لشخصية المدير وهذا راجع لنوع الاتصال فيم

بينهم وذلك لخلق علاقات إنسانية فيما بينهم والتقرب أكثر من العاملين بالمؤسسة والدراسة بمشاكلهم ومشاكلهم ومحاولة إيجاد الحلول لها من أجل تطوير العمل والإنتاج لدى الأساتذة والإداريين.

2-1-4- اتجاهات العينة في العبارة الرابعة: كيف يكون تواصلك مع زملائك في المؤسسة

الجدول رقم (09) يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة

الخيارات	التكرار	النسبة
اثناء اوقات العمل	30	55.56%
خارج اوقات العمل	02	3.70%
كليهما	22	40.74%
المجموع	54	100%



الشكل رقم (09) يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة

نستخلص من الجدول والشكل أعلاه الذي نص على كيفية التواصل مع الزملاء في المؤسسة أن نسبة 55.56% أنه يوجد تواصل بينهم أثناء أوقات العمل وهذا راجع إلى التعاون والتنسيق بين أفراد العاملين في المؤسسة من إداريين وأساتذة، أما نسبة (3.70%) فأجابوا على أنه لا يوجد اتصال خارج أوقات العمل وربما هذا راجع إلى كون نسبة الإناث وأغلبهم متزوجات وهذا ما يحد من الاتصال خارج أوقات العمل، بينما أجابت نسبة (40.74%) من يرون أنه هناك تواصل بينهم داخل وخارج أوقات

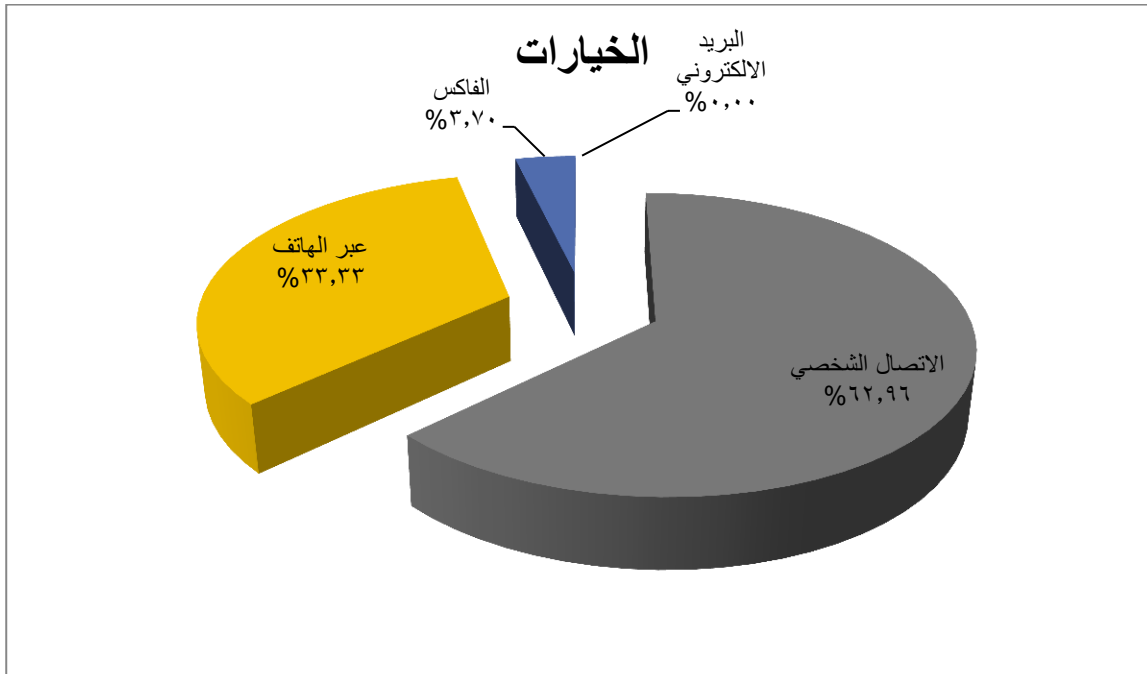
العمل وهذا راجع إلى كون العلاقات جيدة بين الأفراد العاملين مما جعلهم يشكلون علاقات صداقة امتدت إلى خارج نطاق المؤسسة زد على ذلك سهولة التواصل الذي أصبح متوفر بفضل التطور التكنولوجي الحديث.

وتعزو الطالبان هاته النتيجة الى كون ما يجمعهم داخل المؤسسة العمل فقط على خلاف بعض الذين أجابوا بتواصلهم مع الزملاء خارج اوقات العمل نظرا لنوع العلاقة التي تجمع بينهم .

2-1-5- اتجاهات العينة في العبارة الخامسة: ماذا تفضل اثناء الاتصال بمديرك

الجدول رقم (10) يوضح اتجاه العينة في العبارة الخامسة

الخيارات	التكرار	النسبة
الاتصال الشخصي	34	62.96%
عبر الهاتف	18	33.33%
الفاكس	2	3.70%
البريد الالكتروني	0	0%
المجموع	54	100%



الشكل رقم (10) يوضح اتجاه العينة في العبارة الخامسة

نلاحظ الجدول والشكل أعلاه والذي يمثل طريقة تفضيل الاتصال بمديرك فقدرت بنسبة الإجابة على الاتصال الشخصي بأكبر نسبة قدرت ب 62.96% وذلك لأن الاتصال الشخصي يسهل مناقشة

مختلف الانشغالات والمشاكل المطروحة بدقة ويعتبر اتصال مواجهي وهو أكثر تأثيراً وإقناعاً، أما في المرتبة الثانية فكانت الاستجابات أفراد العينة بنسبة 33.33% على الاتصال من خلال الهاتف وذلك لضمان وصول المعلومة وتبليغها في وقتها وتكون بطريقة رسمية، في ما جاءت المرتبة الثالثة لمن يفضلون الاتصال عبر الفاكس بنسبة (3.70%) وهي نسبة ضئيلة مقارنة بسابقاتها وهذا راجع إلى أن عمال المؤسسة يفضلون أن يكون الاتصال وجها لوجه أو عبر السكرتير فيما انعدمت اجابات أفراد العينة في إجابتهم عن تفضيلهم الاتصال عبر البريد الالكتروني.

وتعزو الطالبتان هاته النتيجة كون الاتصال مع المدير -مدير المؤسسة- لا تستدعي وجود حواجز بينهم فيما يخص عملية التواصل والمدير حاضر في المؤسسة أغلب الاوقات.

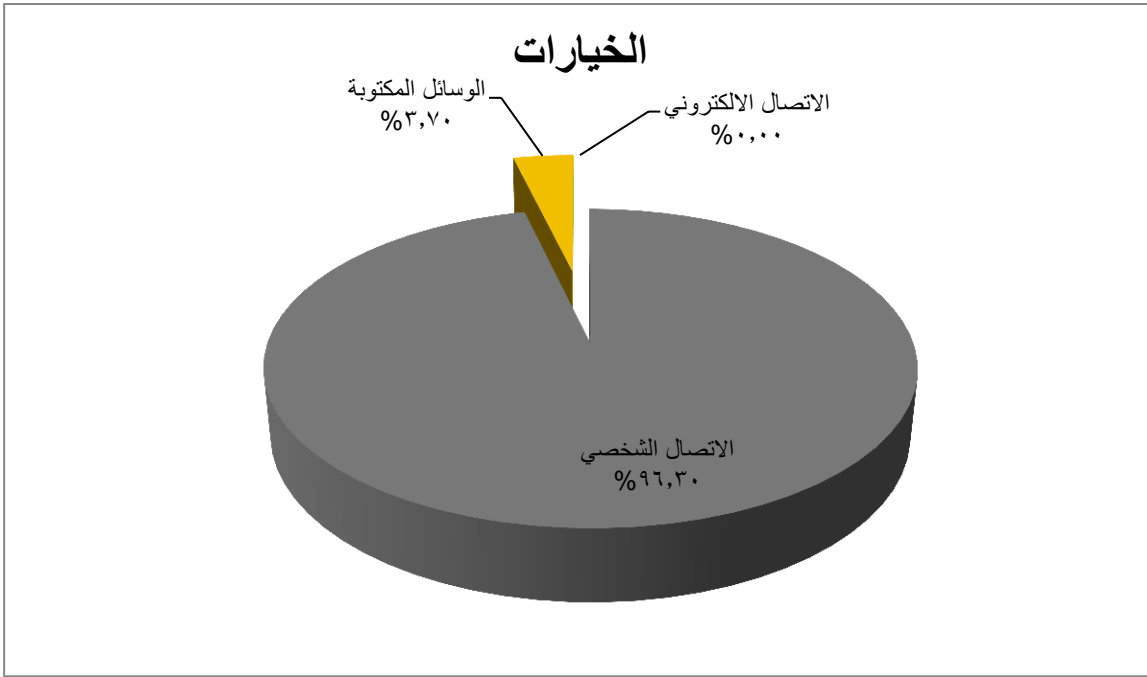
2-2-المحور الثاني: أهم وسائل الاتصال التعليمي المعتمدة في المؤسسة

2-2-1- اتجاهات العينة في العبارة الأولى: كيف تبلغ انشغالاتك داخل المؤسسة عن

طريق

الجدول رقم (11) يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى

النسبة	التكرار	الخيارات
96.30%	52	الاتصال الشخصي
3.70%	2	الوسائل المكتوبة
0%	0	الاتصال الالكتروني
100%	54	المجموع



الشكل رقم (11) يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى

نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه الذين نصا على كيفية تبليغ انشغالاتك داخل المؤسسة عن طريق فوجنا أكبر حصة من نصيب الاتصال الشخصي بنسبة (96.30%) وهذا يعود إلى أن أغلب الموظفين يحبذون الاتصال المباشر والشخصي مع المدير لطرح انشغالاتهم والتوصل إلى الحلول والاقتراحات المناسبة لذلك، في ما جاءت الإجابة على الوسائل المكتوبة في المرتبة الثانية بنسبة الوسائل المكتوبة لأنها تحفظ حقوق المرسل وسهولة العودة والرجوع إليها عند الحاجة بالإضافة إلى أنها أكثر رسمية، فيما انعدمت الإجابة على البريد الإلكتروني لأن أغلبهم لا يرون أن هذا النوع من الاتصال فعال لتبليغ انشغالاتهم وتلبية حاجياتهم.

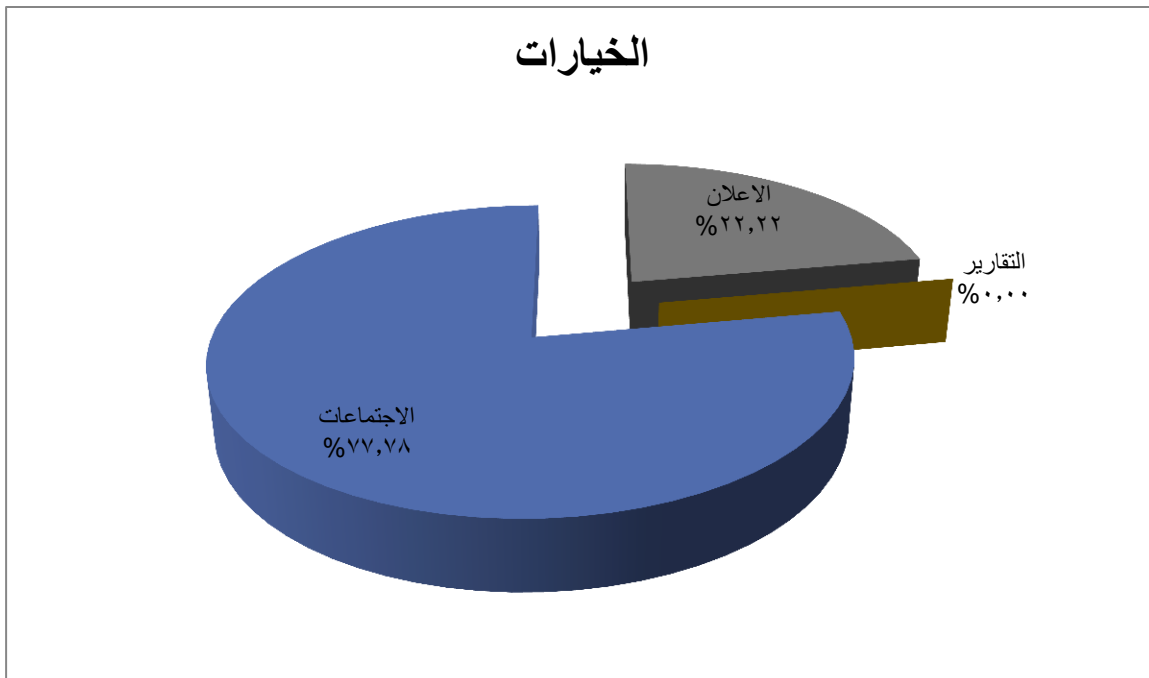
كون المدير اعلى هرم المؤسسة تبليغ الشكاوى والاستفسارات وجها لوجه ، لينظر فيها:

2-2-1- اتجاهات العينة في العبارة الثانية: ماهي الوسيلة الأكثر استخداما من أجل

تبليغكم بمختلف التعليمات والمعلومات

الجدول رقم (12) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية

النسبة	التكرار	الخيارات
22.22%	12	الاعلان
0%	0	التقارير
77.78%	42	الاجتماعات
100%	54	المجموع



الشكل رقم (12) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية

نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه والذي يمثل الوسائل الاتصالية المستخدمة في تبليغ

المعلومات والتعليمات في المؤسسة حيث كانت إجابة المبحوثين كالتالي أكبر نسبة قدرت بـ 77.78%

للخيار الاجتماعات وهذا راجع لطبيعة المؤسسة وطريقة عملها إضافة إلى أن الاجتماعات تكون مواجهة

أي أكثر وضوحا بالنسبة للرسالة الموجهة للإداريين والأساتذة إضافة إلى أنهم يتحاورون فيما بينهم ويكون هناك تفاعل وإبداء مختلف الآراء داخل المؤسسة، ثم ثاني نسبة قدرت بـ 22.22% بالنسبة للإعلانات لاعتمادها على الألوان بالإضافة إلى أنها تدوم طويلا وهي في مرأى الجميع ولها مصداقية، أما بالنسبة للتقارير فلم تلقى تجاوب من خلال أفراد العينة وذلك لاعتمادها صفة الرسمية.

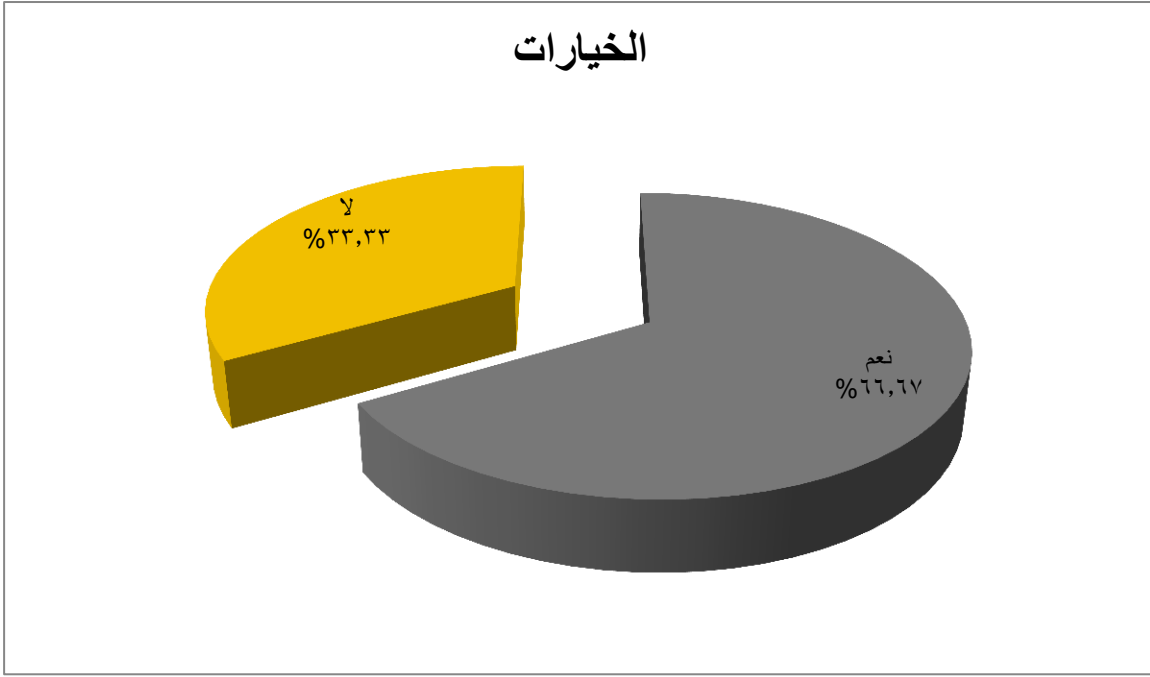
نظرا لطبيعة التسيير داخل يذهب المدير في أغلب الاحيان الى عقد اجتماعات وهذا لتمرير قرارات ونشر اعلانات في ما يخص المؤسسة.

2-2-3- اتجاهات العينة في العبارة الثالثة: هل لمؤسستكم علاقة مع الوسائل

الاعلامية.

الجدول رقم (13) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	36	66.67%
لا	18	33.33%
المجموع	54	100%



الشكل رقم (13) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة

نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه والذي يمثل هل لمؤسستكم علاقة مع الوسائل الاعلامية فجاءت الاجابة على نعم نسبة 66.67% وهذا ما فرضه التطور الحديث الذي وجب على كل المؤسسات بأنواعها التمشي مع هذا الوضع الراهن، في حين جاءت الاجابة ب لا في المرتبة الثانية بنسبة 33.33% من الذين أجابوا بأنه لا توجد علاقة بين وسائل الاعلام والمؤسسة.

نظرا للتطور الملحوظ التي توجهه المؤسسة كان لزاما على الادارة التعامل مع وسائل الاتصال

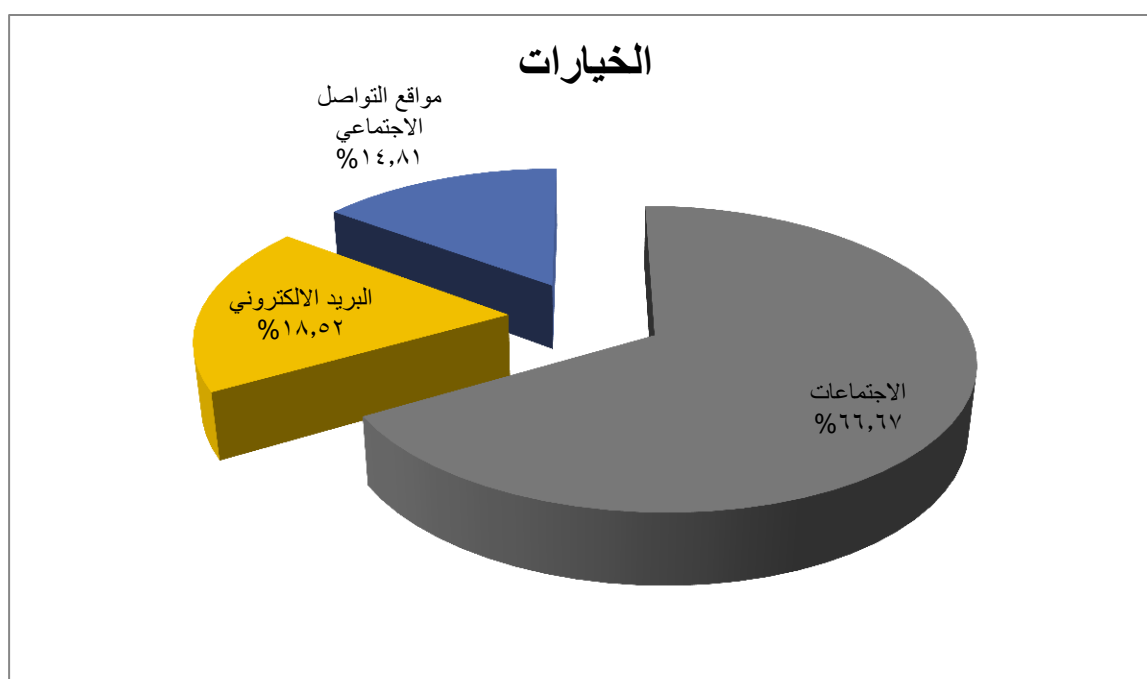
الحديثة من فيس بوك وغيره لتمرير اعلانات وقرارات كون هاته المواقع الاجتماعية اكثر دخولا وتصفحاً.

2-2-4- اتجاهات العينة في العبارة الرابعة: كيف تتواصل مؤسستكم مع المتعاملين

الخارجيين

الجدول رقم (14) يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة

النسبة	التكرار	الخيارات
66.67%	36	الاجتماعات
18.52%	10	البريد الالكتروني
14.81%	8	مواقع التواصل الاجتماعي
100%	54	المجموع



الشكل رقم (14) يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة

نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه والذي يمثل: كيف تتواصل مؤسستكم مع المتعاملين

الخارجيين فجاءت النسبة الأكبر لمن أجابوا على الاجتماعات بنسبة 66.67% لأنها أكثر فعالية ونجاعة

في تبادل الأفكار والآراء مع مختلف المتعاملين الخارجيين مما يسمح للمؤسسة بتبليغ انشغالاتها كما هيا،

بينم جاءت في المرتبة الثانية البريد الالكتروني بنسبة 33.33% لأن هذا الأخير يسهل طريقة التواصل من حيث وصول المعلومة في أقصر وقت وأقل جهد، بينما جاءت مواقع التواصل الاجتماعي في المرتبة الأخيرة بنسبة 14.81% وهذا ما يسمح لهم بالتواصل في أي وقت دون قيود ورسمية سواء أثناء أوقات العمل أو خارجها.

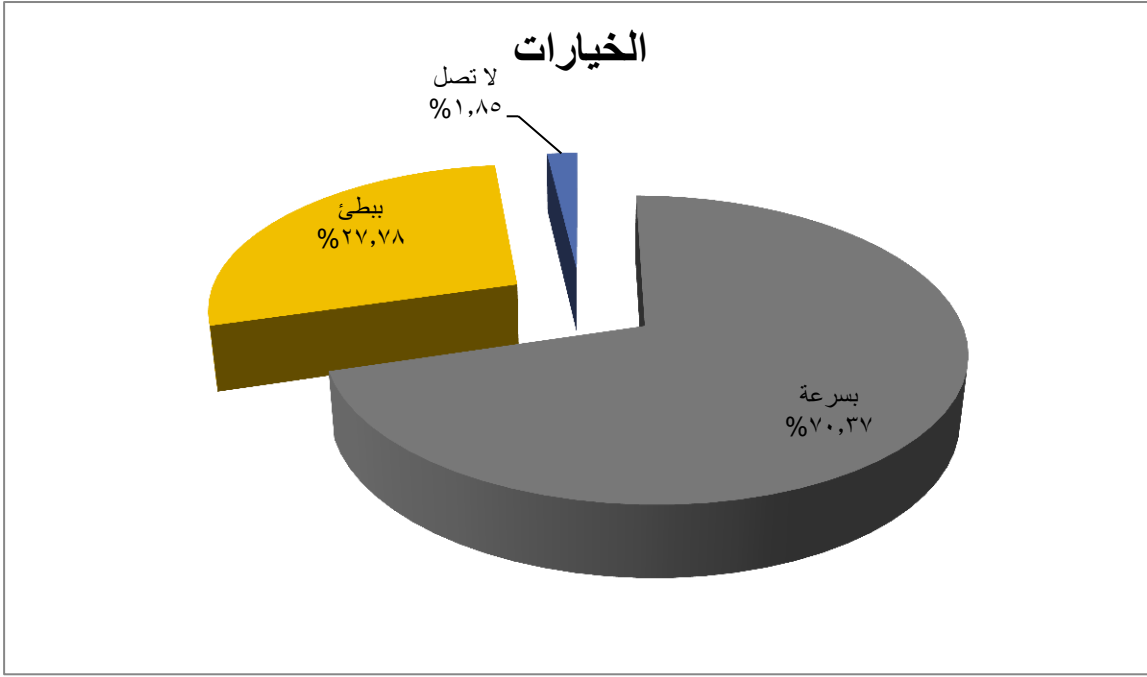
في أغلب التعاملات الخارجية مع عملاء من خارج المؤسسة يسعى المدير الى عقد اجتماعات مع المقتصد والمستشار وممثل الاساتذة لدراسة والتعامل مع المتعاملين الخارجيين .

2-2-5- اتجاهات العينة في العبارة الخامسة: هل الوسائل المعتمدة من قبل مؤسستك

تسمح بوصول المعلومة

الجدول رقم (15) يوضح اتجاه العينة في العبارة الخامسة

الخيارات	التكرار	النسبة
بسرعة	38	70.37%
ببطئ	15	27.78%
لا تصل	1	1.85%
المجموع	54	100%



الشكل رقم (15) يوضح اتجاه العينة في العبارة الخامسة

نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه والذي يمثل هل الوسائل المعتمدة من قبل مؤسستك تسمح بوصول المعلومة جاءت الإجابة بسرعة بأكبر نسبة والتي قدرت ب 70.37% وهذا ما لحضناه من استجابات أفراد العينة على الأسئلة السابقة الذين كان في أغلب الأحيان يكون التواصل شخصي ووجهها لوجه وهذا ما يسمح بوصول المعلومة في أقصر وقت، في حين جاءت في المرتبة الثاني ببطيء بنسبة 27.78% وربما يرجع هذا لأن التواصل يكون عبر البريد الإلكتروني أو عن طريق شخص آخر مما يؤخر وصول المعلومة في وقتها المحدد، في حين جاء في المرتبة الأخيرة لا تصل بنسبة 1.85%.

وصول المعلومة في الوقت الراهن تكون أسرع كون التطور التكنولوجي المتاح وسهولة انتشاره مكن أغلب المؤسسات من نشر قرارات واعلانات تخص المؤسسة وموظفيها لتمكينهم من الاطلاع على كل ما هو جديد يخص قطاعهم.

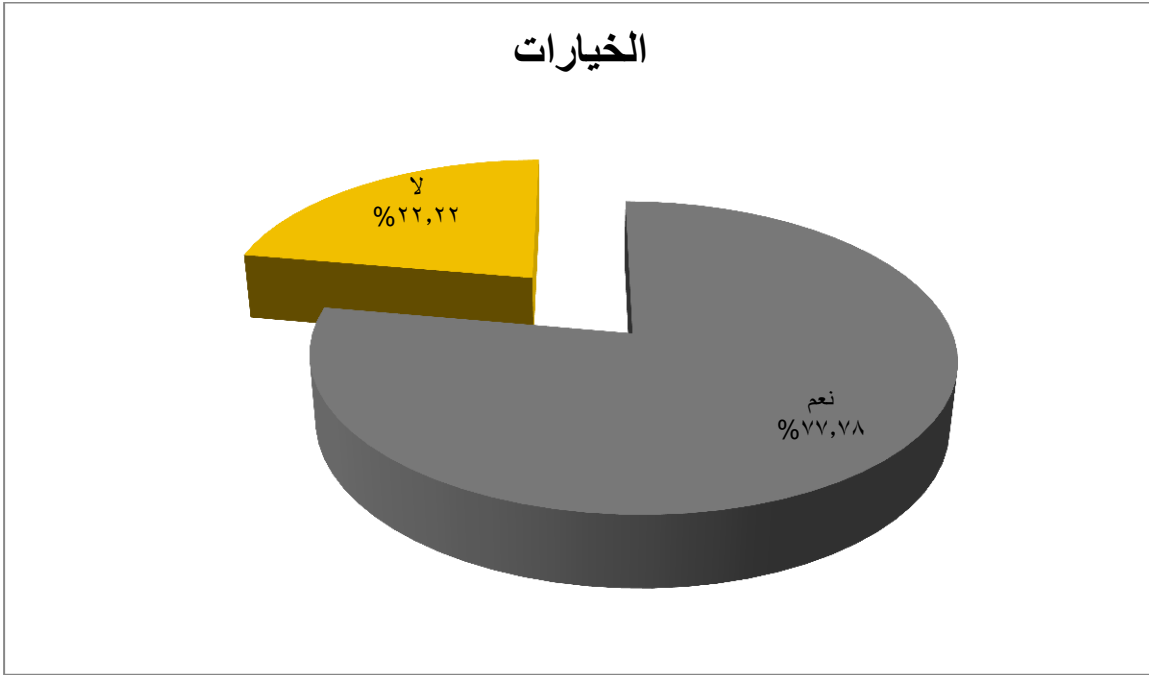
2-3- المحور الثالث: معوقات الاتصال في المؤسسة التعليمية.

2-3-1- اتجاهات العينة في العبارة الأولى: هل الوسائل المستخدمة من قبل مؤسستكم

كافية لتبادل المعلومات:

الجدول رقم (16) يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى

النسبة	التكرار	الخيارات
%77.78	42	نعم
%22.22	12	لا
%100	54	المجموع



الشكل رقم (16) يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى

نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه والذي يمثل هل الوسائل المستخدمة من قبل مؤسستكم

كافية لتبادل المعلومات في هذا جاءت الاجابة بنعم في المرتبة الأولى بنسبة %77.78 يؤكدون أن

الوسائل المستخدمة من طرف المؤسسة تسمح لهم بالتواصل وتبادل المعلومات، أما نسبة %22.22 يرون

أن الوسائل المستخدمة لا تسمح لهم بإيصال معلوماتهم كما يرغبون وفي أوقاتها المحددة.

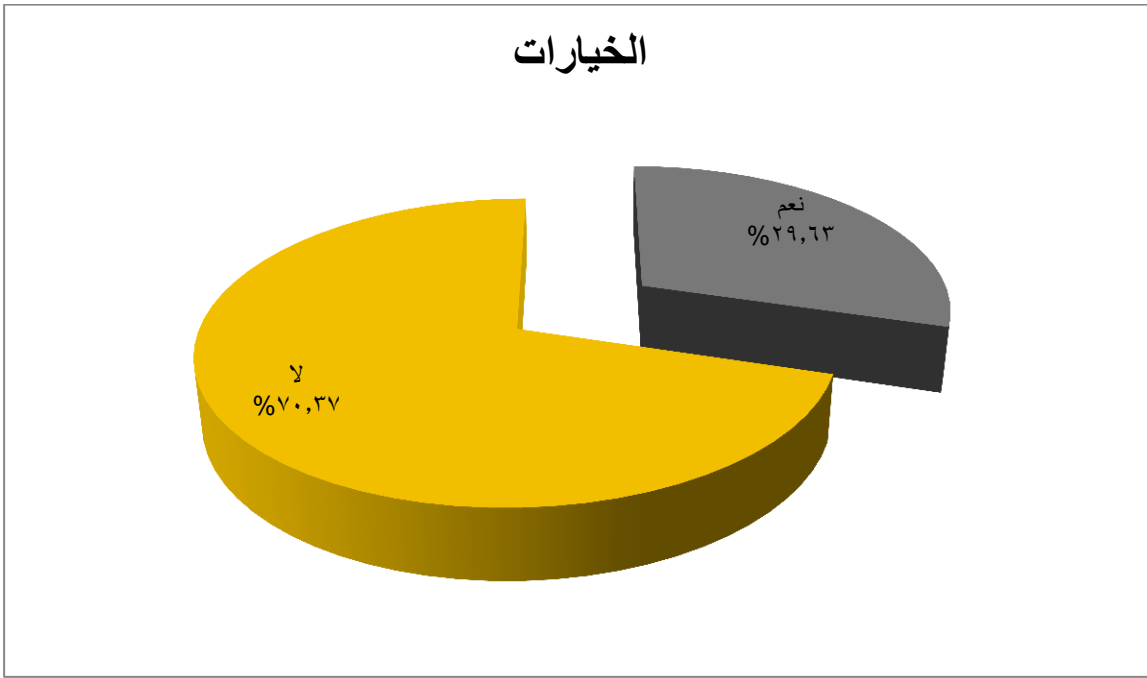
كل الوسائل متاحة في المؤسسة لإيصال المعلومة الى الموظفين

2-3-2- اتجاهات العينة في العبارة الثانية: هل سبق وتعرضت لمشكلة سببها كان سوء

الاتصال بينك وبين مديرك

الجدول رقم (17) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	16	29.63%
لا	38	70.37%
المجموع	54	100%



الشكل رقم (17) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية

نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه والذي يمثل هل سبق وتعرضت لمشكلة سببها كان سوء

الاتصال بينك وبين مديرك جاءت في المرتبة الأولى لا بنسبة 70.73% لانهم دائما ما يكونون على

تواصل دائم مع المدير زد على ذلك الوسائل المتوفرة من طرفها لتسهيل عملية التواصل داخل المؤسسة

في حين جاءت الاجابة ب نعم بنسبة 29.63% وربما يكون سوء استخدام وسيلة التواصل مما يجعل التأخر في وصول المعلومة هنا يلعب دور في وجود مشكلة بينه وبين المدير.

نظرا للاتصال الشخصي والتفاهم الكبير الحاصل داخل المؤسسة وغياب التشاحنات والتعصب والنظر الى المصلحة العامة أولا.

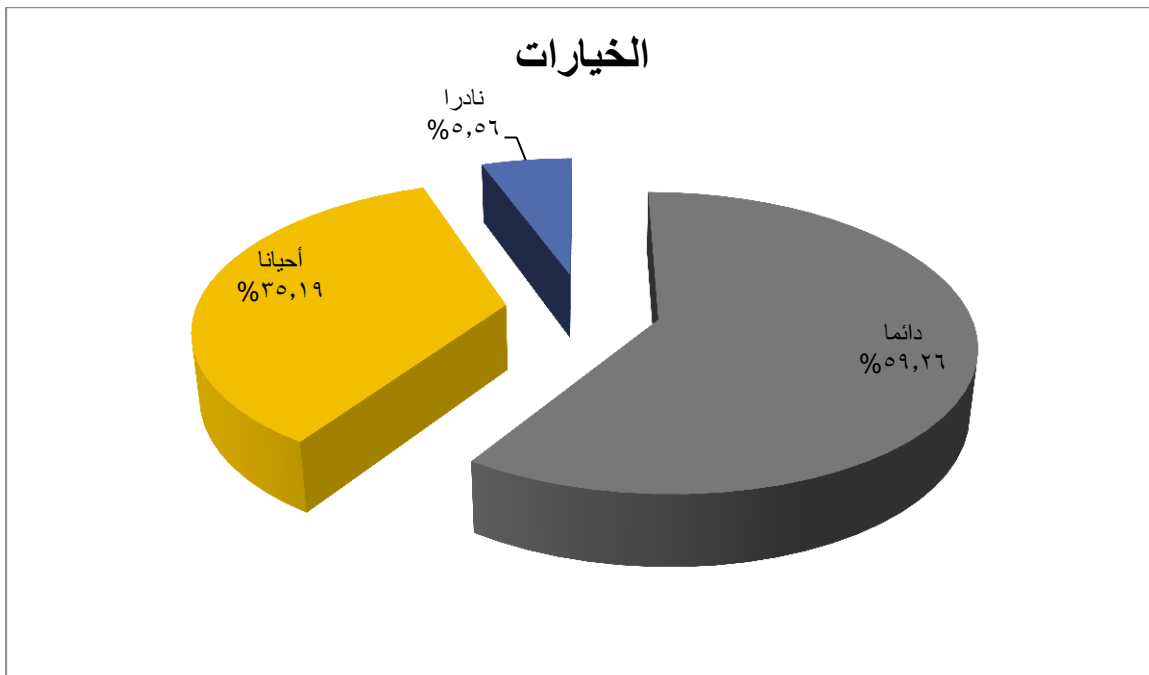
كان الاتصال ايجابي بين كل افراد المؤسسة مما سمح بوجود تفاهات كبيرة داخل المؤسسة.

2-3-3- اتجاهات العينة في العبارة الثالثة: هل الشخصية المتسلطة للمدراء تؤثر على

الاتصال

الجدول رقم (18) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة

الخيارات	التكرار	النسبة
دائما	32	59.26%
أحيانا	19	35.19%
نادرا	3	5.56%
المجموع	54	100%



الشكل رقم (18) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة

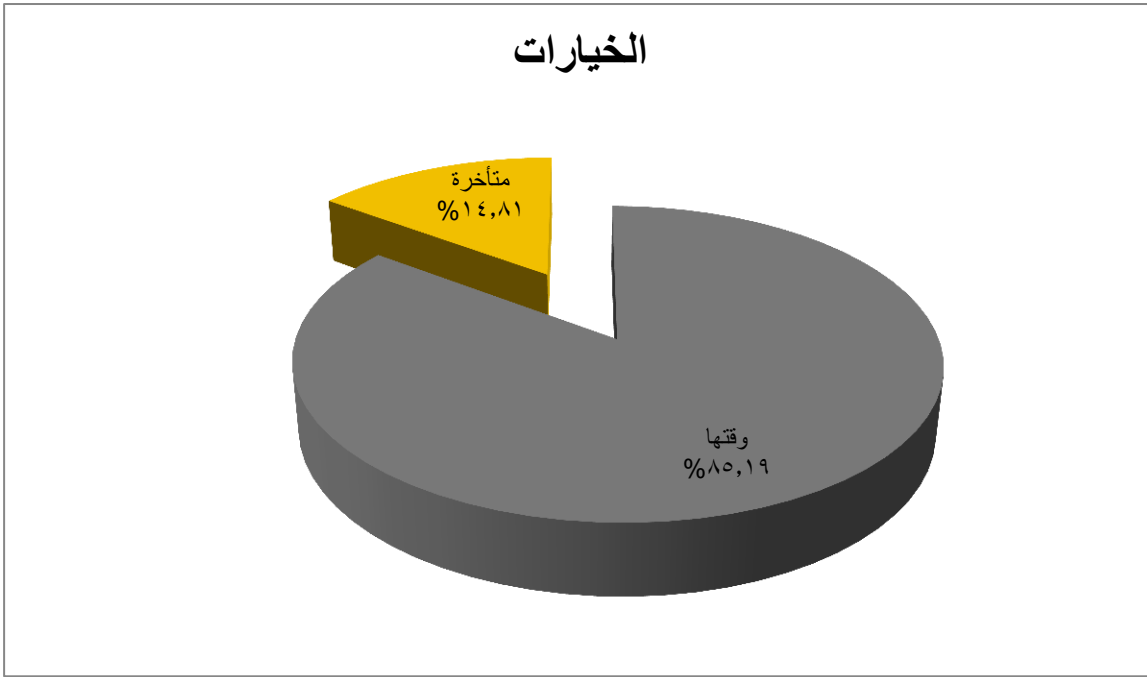
نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه والذي يمثل هل الشخصية المتسلطة للمدراء تؤثر على الاتصال جاءت دائما في المرتبة الأولى بنسبة 59.26% نلاحظ من خلال استجابات أفراد العينة أنه دائما ما تكون هناك عراقيل تعود للشخصية المتسلطة من طرف المدير تحول دون إيصال المعلومة لأن شخصية الأخير تخلق جو يحد من التفاعل والتحاور بينهم مما يجعلهم يشعرون بأنهم محبطين وأهم مأمورين فقط وليست لهم أي قيمة في المؤسسة، أما بنسبة 35.19% بأنه أحيانا ما تكون الشخصية المتسلطة للمدراء تؤثر على عملية الاتصال في المؤسسة فأحيانا نجد بعض المدراء يتقبلون أفكار المرؤوسين ومشاركتهم في بعض القرارات فهذا نظرا لخبرتهم في مجال عملهم وفي بعض الأحيان لا يتقبلونها ومن هذا يكون المرؤوسين غير راضين عن القرارات من طرف مدراءهم.

أما النسبة المتبقية قدرت بـ 5.56% من أفراد العينة يرون أنه " نادرا" ما تؤثر الشخصية المتسلطة في عملية الاتصال وهذا فيما يخص استشارة المرؤوسين في بعض القرارات الشخصية الخاصة بالمؤسسة. وجود مدير متسلط يعيق من عملية الاتصال ، وهذا ما يجعل نمط الاتصال داخل المؤسسة مغلق . وهذا مانلاحظه في وجود مدير متسلط داخل اي مؤسسة يجعل من عملية الاتصال وابداء الرأي لأي موظف منعدمة ولا يسمح بحرية ابداء الرأي داخل المؤسسة .

2-3-4- اتجاهات العينة في العبارة الرابعة: هل تصلك التعليمات الادارية في

الجدول رقم (19) يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة

النسبة	التكرار	الخيارات
85.19%	46	وقتها
14.81%	8	متأخرة
100%	54	المجموع



الشكل رقم (19) يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة

نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه والذي يمثل وصول التعليمات الإدارية فكانت نسبة 85.19% من أفراد العينة يؤكدون وصول التعليمات في وقتها وهذا يرجع إلى طبيعة هذه التعليمات والأوامر في أسرع وقت، فمعظم التعليمات والأوامر تصل في وقتها باعتبار أن الموظفين داخل المؤسسة على دراية بأهمية وصول التعليمات في وقتها المناسب وفي أسرع وقت ممكن وهذه أفضل طريقة لتجنب حدوث المشاكل وتقديم المؤسسة وتطورها وهذا راجع إلى التفاعل بين أفراد المؤسسة، أما بالنسبة لتأخرة فقدت بـ 14.81% من أفراد العينة يرون بأن وصول التعليمات الإدارية تصل متأخرة وهذا ما ينتج عنه حدوث مشاكل تؤدي إلى خلل في سيرورة عمل المؤسسة ومن هنا فإن التعليمات تفقد قيمتها.

سهولة مرور المعلومة وانتشارها تعني وصول التعليمات في وقتها كونها مهمة ولا تخص الموظف فقط

بل التلاميذ ايضا.

هذا الامر يجعل من سهولة مرو التعليمات وسرعة تطبيقها امر ضروري لصالح العام.

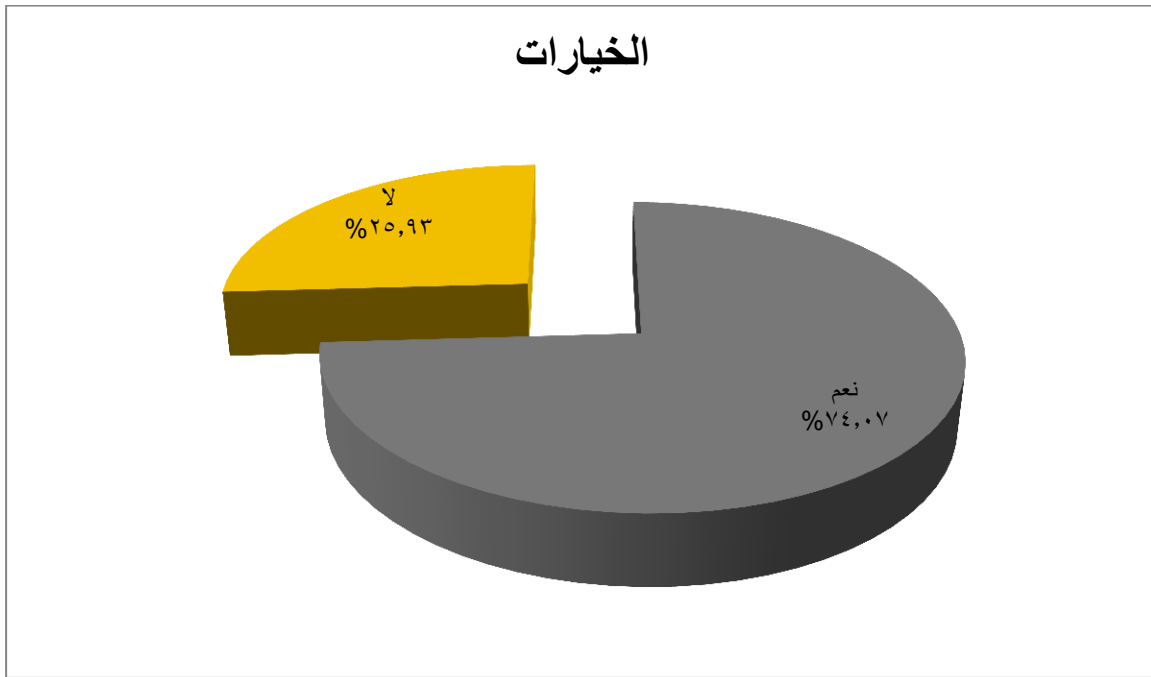
2-4- المحور الرابع: مساهمة الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية

2-4-1- اتجاهات العينة في العبارة الأولى: هل يساهم الاتصال في تحقيق أهداف

مؤسستكم

الجدول رقم (20) يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى

النسبة	التكرار	الخيارات
74.07%	40	نعم
25.93%	14	لا
100%	54	المجموع



الشكل رقم (20) يوضح اتجاه العينة في العبارة الأولى

نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه والذي يمثل مساهمة الاتصال في تحقيق أهداف مؤسستكم أكبر نسبة من أفراد العينة والتي يقدر بـ 74.07% ترى بأن الاتصال يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة وذلك من خلال المساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بمجال عملهم وكذلك تكثيف اللقاءات وخلق روح الجماعة وبروح معنوية جيدة ويعمل على تمتين الروابط المهنية فالإتصال يساهم في إنسانية المعلومات

كذلك توجيه وتحفيز العاملين وتحسين سير عملهم لزيادة الثقة والتفاهم وهذا يصب في مصالح أهداف المؤسسة، أما نسبة 25.93% من أفراد العينة في المؤسسة ترى بأن الاتصال لا يعمل على تحقيق الأهداف ولا يساعد إطلاقاً في الوصول إلى الأهداف الموجودة ففي بعض الأحيان يجدون صعوبة في إيصال محتوى أفكارهم وآراءهم.

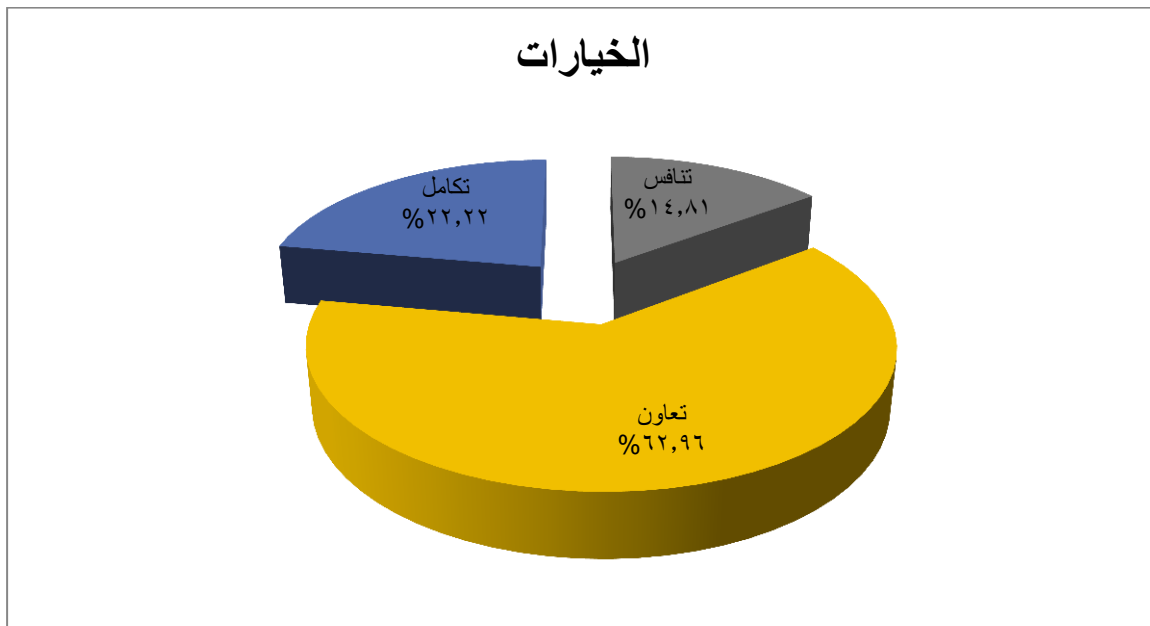
بطبيعة الحال الاتصال المفتوح وسهولة وصول التعليمات والمناخ السائد المفتوح داخل المؤسسة، كل هاته الأمور تساهم في وصول المؤسسة الى اهدافها المسطرة، وهذا ما لاحظناه داخل مؤسسة الدراسة.

2-4-2- اتجاهات العينة في العبارة الثانية: حسب رأيك هل العلاقة بين أفراد مؤسستكم

علاقة

الجدول رقم (21) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية

النسبة	التكرار	الخيارات
14.81%	8	تنافس
62.96%	34	تعاون
22.22%	12	تكامل
100%	54	المجموع



الشكل رقم (21) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثانية

نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه والذي يمثل العلاقة بين أفراد المؤسسة بأن نسبة 62.96% من أفراد العينة يرون أن العلاقة تعاون بين أفراد المؤسسة، من أجل المحافظة على سيرورة وديناميكية المؤسسة من خلال تعاونهم في تنفيذ مخططات العمل، والتفاعل الفعال بين المرؤوسين والمشرفين يؤدي إلى اتساع التفاعل الذي يسمح بالقضاء على الروتين الوظيفي، ومنه يمكن تحقيق أهداف المؤسسة، أما نسبة 22.22% من أفراد العينة يرون بأن العلاقة بينهم علاقة تكاملية وذلك من خلال التفاعل الاجتماعي بينهم، فوجود اتصالات فعالة داخل المؤسسة يساعد على التماسك في وحدة متكاملة فمن حيث تقسيم العمل فكل تخدم الآخر، وكل هذا يؤدي إلى توطيد العلاقات داخلها من أجل تحقيق أهدافها المؤسسة والنسبة المتبقية والتمثلة في 14.81% من أفراد العينة ترى بأن العلاقة بينهم تنافسية لأن بعض الاتصالات داخل المنظمة تعمل على بث روح المنافسة من أجل العمل والتطور والسير الحسن للمؤسسة لتقديم الأفضل.

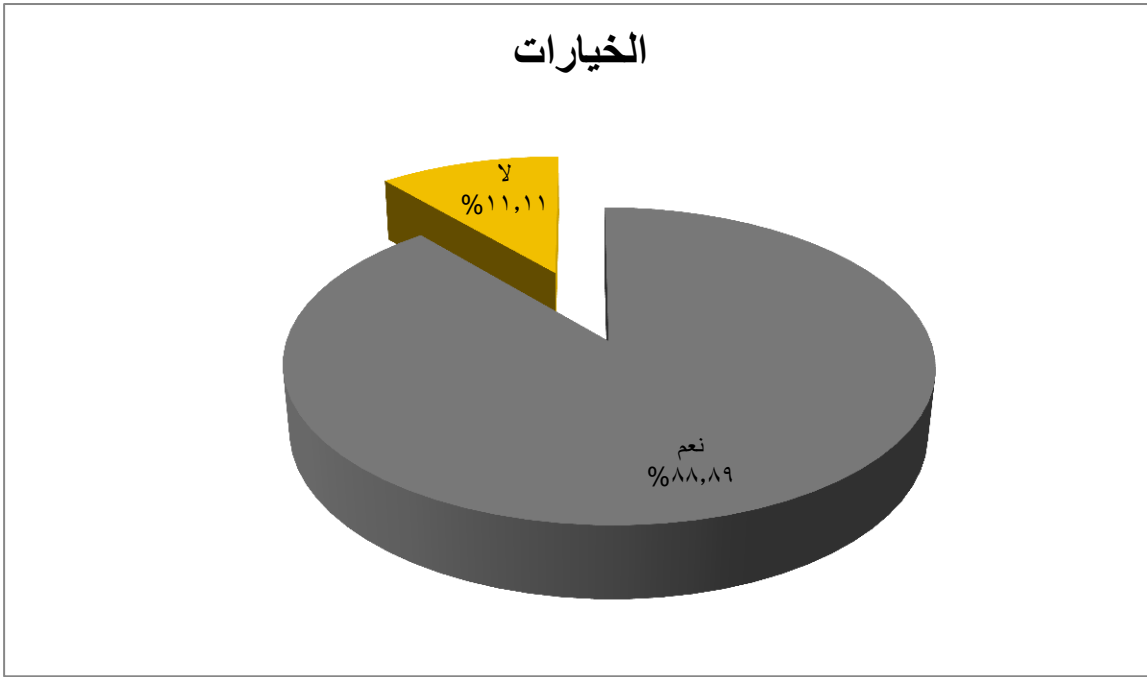
طبيعة العمل داخل المؤسسة كونها مؤسسة غير اقتصادية ، تعليمية ، تكون علاقة العمال في بعضهم علاقة تعاون وتبادل الخبرات والمعلومات .

2-4-3- اتجاهات العينة في العبارة الثالثة: هل الاتصال في مؤسستكم يحقق التفاهم

والاستقرار

الجدول رقم (22) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة

النسبة	التكرار	الخيارات
88.89%	48	نعم
11.11%	6	لا
100%	54	المجموع



الشكل رقم (22) يوضح اتجاه العينة في العبارة الثالثة

نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يمثل تحقيق الاتصال للتفاهم والاستقرار في المؤسسة فكانت أكبر نسبة 88.89% من أفراد العينة يرون أن الاتصال يخلق الاستقرار والتفاهم وكذلك التفاعل والرضا وأن الاتصال يؤدي إلى الشعور بالراحة والاطمئنان عند الدخول إلى المؤسسة يساعدهم على بناء علاقات إنسانية منسجمة قوبة فالإتصال داخل المؤسسة يشعر الموظفين بنوع من المسؤولية اتجاه وظيفتهم ويزيد من حيوية وديناميكية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين ومنه يحس الموظفين بالراحة النفسية لأن الاتصال يعطي حوافز معنوية لامادية والتي تبعده عن التوتر والقلق أثناء القيام بمهامه أما المرتبة الثانية فقدره بسبة 11.11% من أفراد العينة الذين يرون بأن الاتصال لا يحقق التفاهم والاستقرار في المؤسسة وترى بأن العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة لا تحسهم بالراحة نتيجة إجبارهم على إنجاز الأعمال ومراقبتهم بالتدقيق من قبل مرؤوسهم وهذا يجعلهم يحسون بالاعتراب في المؤسسة.

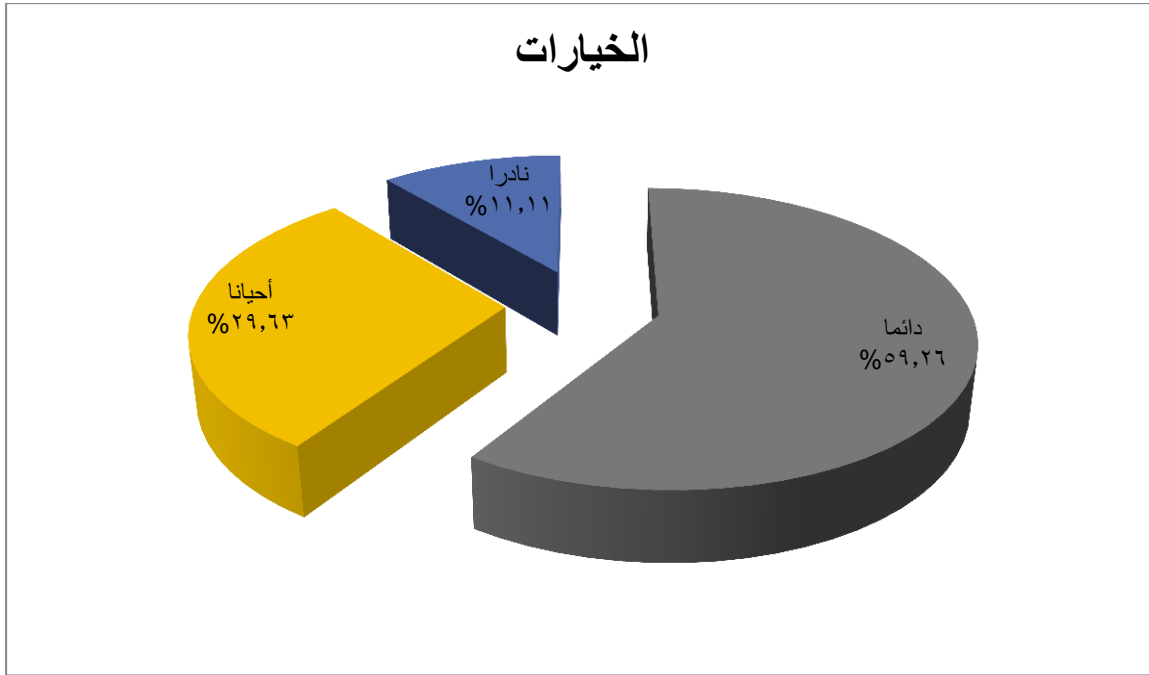
وجود اتصال حقيقي داخل المؤسسة يغذي التفاهم بين الموظفين ويسود مناخ مفتوح داخل المؤسسة.

2-4-4- اتجاهات العينة في العبارة الرابعة: هل يساهم الاتصال في حل المشاكل داخل

المؤسسة

الجدول رقم (23) يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة

النسبة	التكرار	الخيارات
59.26%	32	دائما
29.63%	16	أحيانا
11.11%	6	نادرا
100%	54	المجموع



الشكل رقم (23) يوضح اتجاه العينة في العبارة الرابعة

نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يمثل مساهمة الاتصال في حل المشكلات في المؤسسة فيرى أفراد العينة بنسبة 59.26% بدائما ما تساهم الاتصال في حل المشكلات داخل المؤسسة من خلال الاتصال دائما ما يكون هادفا بحل المشاكل في المؤسسات التربوية في حين كانت النسبة الثانية بنسبة 29.63% لأحيانا ما يحل الاتصال المشكلات في المؤسسة وفي الأخير جاءت نسبة 11.11% بنادرا لأن الاتصال في نادرا ما لا يلعب دور في حل المشاكل في المؤسسة.

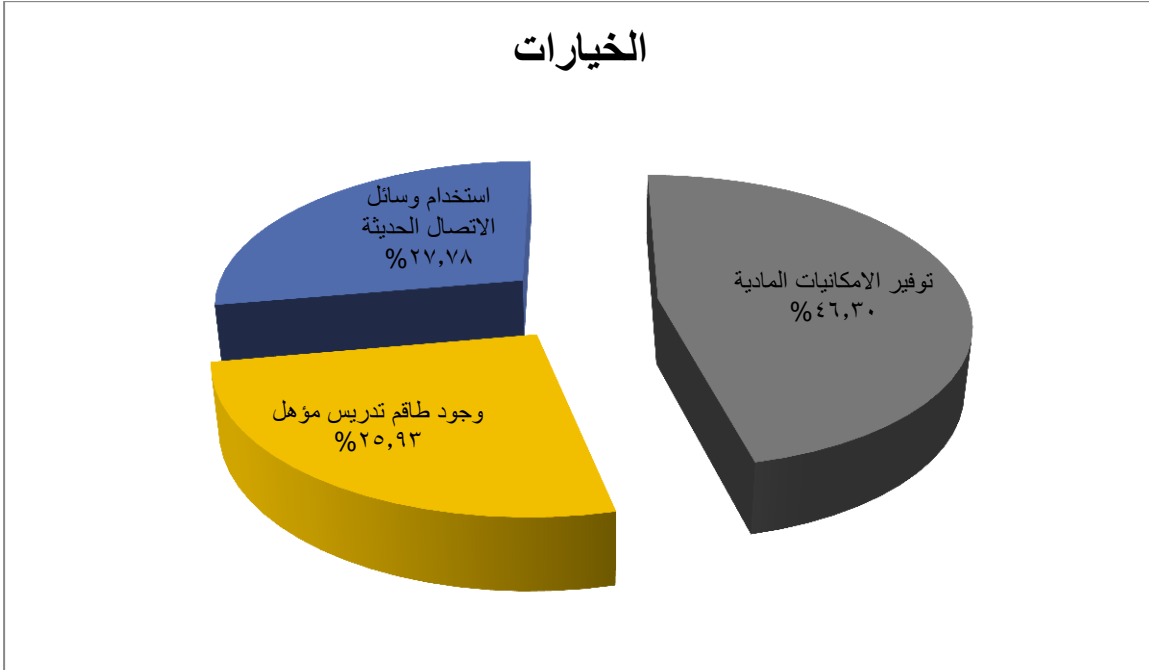
بطبيعة الحال الاتصال المباشر وطبيعته يساهم في حل المشكلات مثال ذلك المدير والاساتذة ، وجود خلافات وسوء تفاهم الاتصال الجيد يذلل هاته الصعوبات وينزع اللبس عنها ويفتح المجال امام تكوين علاقات جيدة فيما بينهم .

2-4-5- اتجاهات العينة في العبارة الخامسة: ما هو العامل الذي يساعد مؤسستكم في

تحقيق أهدافها

الجدول رقم (24) يوضح اتجاه العينة في العبارة الخامسة

النسبة	التكرار	الخيارات
46.30%	25	توفير الامكانيات المادية
25.93%	14	وجود طاقم تدريس مؤهل
27.78%	15	استخدام وسائل الاتصال الحديثة
100%	54	المجموع



الشكل رقم (24) يوضح اتجاه العينة في العبارة الخامسة

نستنتج من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يمثل العوامل التي تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها فأكبر نسبة تمثلت بـ 46.30% من أفراد العينة يرون بأن توفير الإمكانيات المادية من شأنها توفير مناخ عمل جيد من شأنه مساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها وتلبية احتياجاتها، أما نسبة 27.78% من أفراد العينة يرون بأن استخدام الوسائل الاتصال الحديثة عامل يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها حيث تعمل على تزويد الموظفين بالمعلومات التي يحتاجونها، فهذه الوسائل تعمل على التنسيق المتكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة في المؤسسة وتضمن وصول المعلومة بأسرع وقت وبالوسيلة المناسبة، فوسائل الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسات تتوافق مع الظروف المحيطة ومع محتوى الرسالة، أما النسبة المتبقية قدرت بـ 25.93% من أفراد العينة يرون بأن وجود طاقم تدريس مؤهل في المؤسسة من شأنه أن تحقق أهدافها المطلوبة من خلال اعتمادها العنصر البشري بالدرجة الأولى وذلك من خلال تبادل الخبرات بين الطاقم والتنسيق بين جهودهم وهذا ما يزيد الثقة والتفاهم بينهم ويؤدي هذا إلى التقدم بالمؤسسة نحو الأحسن.

5-2 - النتائج العامة:

- من خلال استقراءنا للجدول استنتجنا جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:
- وجدنا في أغلب اجابات المفحوصين تشير إلى سهولة الاتصال مع مديرهم بنسبة 62.96%
- أظهرت مبررات أفراد العينة على التساؤل الثاني وجدنا أنهم قلما يتواصلون مع المدير خارج أوقات العمل.
- من خلال موافقة أفراد العينة على التواصل مع المدير بصفة رسمية فكانت أكبر نسبة لا تتواصل مع المدير إلى بصفة رسمية.
- جاءت تبريرات أفراد العينة على كيف يكون تواصلك مع زملائك في المؤسسة فوجدنا أن معظمهم على تواصل دائم داخل المؤسسة.
- جاء في اجابات أفراد العينة على سؤال كيف يفضل الموظف أثناء الاتصال بالمدير فوجدنا أغلبهم يفضلون الاتصال الشخصي بنسبة (62.96%).

- وجدنا في ردود افراد العينة على التساؤل الأول في المحور الثاني أنهم يفضلون تبليغ انشغالاتهم داخل المؤسسة عن طريق الاتصال الشخصي.
- جاءت موافقات أفراد العينة في التساؤل الثاني أن الوسيلة أكثر استخداما في تبليغ موظفيها بالتعليمات والمعلومات هي الاجتماعات.
- فيما أظهرت استجاباتهم على التساؤل الثالث الذي نص على هل للمؤسسة علاقة بوسائل الاعلام فوجدنا من خلال استجاباتهم أنه توجد علاقة بين المؤسسة ووسائل الاعلام.
- بينت النتائج في التساؤل الرابع والذي نص على كيفية تواصل المؤسسة مع المتعاملين الخارجيين فوجدنا أن أغلب استجاباتهم كانت على اختيار الاجتماعات.
- كانت نتائج الاجابة على التساؤل الخامس والذي كان هل الوسائل المعتمدة من قبل مؤسستكم تسمح بوصول المعلومة فوجدنا استجاباتهم بان المعلومة تصل بسرعة.
- فيما جاءت آراء أفراد العينة على التساؤل الأول في المحور الثالث والذي نص على هل للوسائل المستخدمة من قبل مؤسستكم كافية لتبادل المعلومات فوجدنا بأن وسائل الاتصال كافية لتبادل المعلومات.
- أظهرت اجابات أفراد العينة على التساؤل الثاني والذي نص على هل سبق وتعرضت لمشكلة سببها كان سوء الاتصال بينك وبين مديرك فوجدنا أنه لا توجد مشاكل بين الموظفين والمدير سببه سوء الاتصال.
- تمثلت مواقف افراد العينة على التساؤل الثالث الذي نص على هل الشخصية المتسلطة للمدراء تؤثر على الاتصال فوجدنا أنها دائما ما تؤثر على الاتصال بينهم.
- وردت في اجابات أفراد العينة على التساؤل الرابع الذي نص على هل تصلك التعليمات الادارية في وقتها فوجدنا أن التعليمات غالبا ما تصل في وقتها المحدد.

- لاحظنا في ردود أفراد العينة على التساؤل الأول في المحور الرابع الذي نص على هل يساهم الاتصال في تحقيق أهداف مؤسستكم توصلت النتائج إلى أنه نعم دائما ما يساهم الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة.
- أنت اتجاهات أفراد العينة على التساؤل الثاني والذي نص على حسب رأيك هل العلاقة بين أفراد مؤسستكم علاقة تنافس أم تعاون أم تكامل فوجدناها علاقة تعاون.
- رأينا اتجاهات أفراد العينة على التساؤل الثالث والذي نص على هل للاتصال في مؤسستكم يحقق التفاهم والاستقرار فوجدنا أنه نعم غالبا ما يحقق الاتصال التفاهم والاستقرار.
- جاءت آراء أفراد العينة على التساؤل الرابع والذي نص على هل يساهم الاتصال في حل المشاكل داخل المؤسسة فوجدنا أنه دائما ما يساهم الاتصال في حل المشاكل داخل المؤسسة.

خاتمة

وبناء على ما تطرقنا في هذه الدراسة وانطلاقاً من الهدف الأساسي لها الذي يسعى للكشف عن أثر الأساليب الاتصالية واستخداماتها في المؤسسات التربوية بولاية الأغواط "دراسة ميدانية بمتوسطة السي عبدالغني بأفلو، حيث تم إجراء كل من الجانب النظري، والميداني، وتم التوصل إلى مجموعة من الحقائق التي تبين أهمية الاتصال في المؤسسات التربوية وكذلك التعرف على الأساليب المستخدمة ومعرفة نمط الاتصال السائد فيها، الوسائل أكثر اعتماداً في المؤسسة التعليمية.

نخلص إلى أن الاتصال في المؤسسة التربوية هو ركن أساسي وعامل مهم سواء تعليمياً أو تربوياً، فبدونه لا يمكن أن تقوم العملية التربوية بشكل ناجح، ولهذا خلصنا إلى أن من الواجب المحتوم الاهتمام بهذا الجانب داخل المؤسسات التربوية وتسهيل عمليات الاتصال داخلها وتذليل الصعوبات والعوائق التي تقف أمام هذا السلوك البناء وتكثيف البحوث والدراسات التي من شأنها أن توفر السهولة والسرعة والدقة والجودة في الاتصال الداخلي سواء بين الأساتذة والموظفين أو بين المؤسسات بصفة عامة، وتوفير الوسائل والأدوات والخبرات التي تضمن وصول الرسائل المرسله ونجاح العمليات التربوية، فالدارس للنظم التربوية العالمية المتقدمة والناجحة يجد أنه لم يكن لها أن تبلغ هذا المستوى من الازدهار والرقى إلا من خلال الاهتمام بالاتصال وأدواته ولهذا وجب على المؤسسات التربوية أن تحسن أدائها وترفع من مردودها وفعاليتها ووسائل اتصالها مما يخدم أهدافها المسطرة والنتائج المرجوة منها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. احمد مسعودان الإدارة المدرسة الرشيدة: مجال من مجالات الحكم الرشيد، بحوث أوراق الملتقى الدولي، الحكم الرشيد واستراتيجيات التعبير في العالم النامي، (ج2 - جامعة فرحات عباس، سطيف يوم: 8-9/أفريل 2007).
2. إدوين إمري وآخرون، ترجمة إبراهيم سلامة إبراهيم، الاتصال الجماهيري، (المجلس الأعلى للثقافة، 2000).
3. باديس لونيس، جمهور الطلبة الجزائريين والانترنت، (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري - قسنطينة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال 2007).
4. باهي نسيبة، دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال بجامعة ام البواقي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2015).
5. بسام عبد الرحمان مشاقبة، نظريات الاتصال، (دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان. الأردن، 2015).
6. حارث عبود، نرجس حمدي، الاتصال التربوي، (الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، 2009).
7. حسن عماد مكاوي - ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، (مصر، دار المصرية اللبنانية، ط1 ص1998).
8. حسن عماد مكاوي، عاطف عدلي العبد، نظريات الإعلام، (مركز بحوث الرأي العام، 2007).
9. حسني مطاوع الترتوري، البحث العلمي - خطته وأصالته وتناوجه (مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات - العدد العشرون - حزيران 2010).
10. حورية قرارة، بحرية قرارة، تكنولوجيا التعليم ودورها في تطوير كفاءات المعلمين، (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التربوي، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع الموسم الجامعي 2016).
11. راجي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، (دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000).
12. رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، (لبنان، دار الفكر المعاصر، دمشق سوريا 2000).
13. رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام واتصال، الجزائر، (دار الكتب الحديث، 2008، دن).
14. سليم كفان، مدى فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة ودوره في اتخاذ القرارات التنظيمية، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس وعلوم التربية، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، 2004).
15. سميرة عقون، واقع الاتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2016-2017).
16. سهام صوكو: واقع القيم لدى المراهقين في المؤسسة التربوية، (مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2008-2009).
17. صالح خليل أبو صعب، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، (الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، 1998).

18. عابـد سـارة، واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة التربوية، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر الإدارة والتسيير في التربية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي كـلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية 2014/2015).
19. عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، (ط3، وكالة المطبوعات للنشر والتوزيع، القاهرة، 1977).
20. عصام نور الدين: معجم نور الدين: الوسيط العربي، (الأردن، دار الكتاب العلمية ط1- ج 1، 2005).
21. علي فوزي عبد المقصود، عطية سالم الحداد ، الوسائل التعليمية وتكنولوجيا التعليم ، (مصر، مؤسسة شباب الجامعة 2014).
22. فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله (مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع 2003).
23. فوزي غرايبية وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، (الأردن، الجامعة الأردنية، 1977).
24. فـيصل بوطـيبة: العائد من التعليم في الجزائر، (مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 2009-2010).
25. قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تلمسان كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2009).
26. قبائلي حياة ، إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة ، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد بوقرة بومدراس كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص تسيير المنظمات، 2007).
27. لباز بن زيان، معوقات العملية الاتصالية داخل المؤسسة التربوية، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية، 2017-2018).
28. ماجدة لطفي السيد: تقنيات الإعلام التربوي والتعليمي، (دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن ط1- 2011).
29. مجموعة من المؤلفين المنجد في اللغة والإعلام، (لبنان، دار الشرق، ط3، 2008).
30. محمد احمد الخضيرى، محمد عبد الغني، الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه، (مكتبة الأنجلو المصرية مصر، 1992).
31. محمد حافظ الحجازي، وسائل الاتصال الرسمي: البيروقراطية الكمبيوترية، (الاسكندرية، ط1- دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر 2005).
32. مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لكتابة الرسائل الجامعية، (الأردن، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، ط1، 2000).
33. مصطفى يوسف كافي، الرأي العام ونظريات الاتصال ، (الأردن عمان دار الحامد للنشر والتوزيع، 2015).

34. نورمار مريم: نريمان: استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية (رسالة الماجستير غير منشورة في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الإعلام والتكنولوجيا، الاتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر باتنة 2012).

الملاحق



جامعة عمار تليجي - الأوغاط

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان

استمارة استبيان لبحث بعنوان:

الوسائل الاتصالية واستخداماتها في المؤسسات التعليمية

دراسة ميدانية بمتوسطة عبد الغني بآفلو

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

في إطار إجراء دراسة ميدانية لمذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات العامة، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيها، ونحيطكم علما أن المعلومات المقدمة من طرفكم ستكون طي السرية والكتمان ولن تستخدم إلا لأغراض علمية بحتة.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق عبارات الاحترام والتقدير.

ملاحظة: ضع علامة (X) في خانات الإجابة الصحيحة

تحت إشراف الأستاذ:

* د.ساحي علي

من إعداد الطلبة :

* كريمة جيلالي

*شياخ حكيمة

الموسم الجامعي 2019-2020

البيانات الشخصية:

1-الجنس : ذكر أنثى

2- السن:

30-18 43-31 56-44 57 فأكثر

3- الحالة العائلية;

أعزب (ة) متزوج(ة) مطلق (ة) أرمل(ة)

4- الأقدمية في العمل :

أقل من 10سنوات بين 10و20 سنة أكثر من 20 سنة

5- الوظيفة :

موظف إداري أستاذ

أخرى أذكرها

المحور الأول: المحور الثاني: نمط الاتصال في المؤسسة التعليمية

6-هل توجد سهولة في الاتصال بمديرك؟

دائما أحيانا نادرا

7-هل تتواصل مع مديرك خارج أوقات العمل؟

دائما أحيانا نادرا

8-هل تتواصل مع مديرك بصفة رسمية ؟

نعم لا

9- كيف يكون تواصلك مع زملائك في المؤسسة؟

أثناء أوقات العمل خارج أوقات العمل كليهما

10- ماذا تفضل أثناء الاتصال بمديرك؟

الاتصال الشخصي عبر الهاتف السكرتارية البريد الإلكتروني

أخرى اذكرها.....

المحور الثالث: أهم وسائل الاتصال التعليمي المعتمدة في المؤسسة.

11- كيف تبلغ انشغالاتك داخل المؤسسة عن طريق؟

الاتصال الشخصي الوسائل المكتوبة الاتصال الإلكتروني

أخرى اذكرها.....

12- ماهي الوسيلة الأكثر استخداما من أجل تبليغكم بمختلف التعليمات والمعلومات؟

الإعلان التقارير الاجتماعات أخرى

أخرى أذكرها.....

13- هل لمؤسستكم علاقة مع الوسائل الإعلامية؟

نعم لا

14- كيف تتواصل مؤسستكم مع المتعاملين الخارجين؟

الاجتماعات البريد الإلكتروني مواقع التواصل الاجتماعي

أخرى أذكرها.....

15- هل الوسائل المعتمدة من قبل مؤسساتكم تسمح بوصول المعلومة؟

بسرعة ببطء لا تصل

المحور الرابع: معوقات الاتصال في المؤسسة التعليمية

16- هل الوسائل المستخدمة من قبل مؤسساتكم كافية لتبادل المعلومات؟

نعم لا

17- هل سبق وتعرضت لمشكلة سببها كان سوء الاتصال بينك وبين مديرك؟

نعم لا

18- هل الشخصية المتسلطة للمدراء تؤثر على الاتصال؟

دائماً أحياناً نادراً

19- هل تصلك التعليمات الإدارية في :

وقتها متأخرة

المحور الخامس: مساهمة الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية .

20- هل يساهم الاتصال في تحقيق أهداف مؤسساتكم؟

نعم لا

21- حسب رأيك هل العلاقة بين أفراد مؤسساتكم علاقة؟

تنافس تعاون تكامل

22- هل الاتصال في مؤسستكم يحقق التفاهم والاستقرار؟

نعم لا

23- هل يساهم الاتصال في حل مشاكل داخل المؤسسة؟

دائما أحيانا نادرا

24- ماهي العوامل التي تساعد مؤسستكم في تحقيق أهدافها؟

توفير الإمكانيات المادية

وجود طاقم تدريس مؤهل

استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة

أخرى تذكر.....