

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
Larbi Tebessi University - Tébessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences



قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص إعلام واتصال " اتصال تنظيمي " جامعة العربي التبسي - تبسة
مذكرة ماستر تحت عنوان

استراتيجيات الاتصال الداخلي وتأثيرها على جودة
التعليم

دراسة ميدانية بثنائية خذيري الهادي - تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "ل.م.د"

دفعة 2022

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الدكتور:
حمدي زيدان

إعداد الطلبة:
- بوعلام لبنة
- بريك عامر

أعضاء لجنة المناقشة:

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الصفة |
|---------------|-------------------|--------------|
| د-البار الطيب | أستاذ محاضر - أ - | رئيسا |
| د-حمدي زيدان | أستاذ محاضر - أ - | مشرفا ومقررا |
| د-سيفي نسرين | أستاذ محاضر - أ - | ممتحنا |

السنة الجامعية 2021 / 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دعاء :

نسأل الله أن يجعل عملنا هذا خالصا لوجهه ومقبولا عنده وأن يدخره لنا في صحائف أعمالنا في يوم
لا ينفع فيه مال ولا بنون

شكر عزفان

بسم الله والصلاة والسلام على أشرف خلق الله محمد صلي الله عليه وسلم صلوات ربي وسلامه عليه
الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل والذي لولاه لما كنا لنصل لهذا .

إلى الذي لا إنحاء إلا بفضلته ولا هداية إلا بأمره ولا توفيق إلا بإذنه ولا تقدم إلا بتسهيل منه
الحمد لله أولا وأخيرا أو باطنا خط الطريق فأتبعناه فما ظلنا وأعاننا على المضي قدما في إعداد بحثنا
فكان لنا التوفيق فله خالص الثناء والحمد.

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف : **حمدي زيدان** لإشرافه على هذا العمل له منا خالص
الإحترام والتقدير .

إلى الذي سئل فأجاب ... الذي كلما تظلمت الطريق أماننا لجأنا إليه فأناره لنا بنصائحه وتوجيهاته و
إرشادته القيمة..... إلى من تحملنا وقبلا بنا طلبة متربصين في الثانوية تحت رعايته وإشرافه رغم
كل إنشغاله و إتساع إهتمامه وكبر مسؤوليته السيد المدير ثانوية خديري الهادي -تبسة-.

كما نتقدم بالشكر والتقدير إلى الأساتذة الأعضاء المشاركين في لجنة مناقشة المذكرة وتصحيحها.

وقبل أن نمضي نقدم أسمى آيات الشكر والأمنيات والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في
الحياة إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة.

إلى جميع أساتذتنا الأفاضل

إهداء :

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار بطاعتك و لا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الأخره إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا بروية وجهك الكريم.

اللهم صلي وسلم على من بلغ الرسالة، وأدى الأمانة ونصح الأمة نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد عليه أفضل الصلوات وأزكى التسليم .

وبعد فيسرني أن أهدي هذا العمل المتواضع:

من جاد بها الرحمان لتتير لي درب الأمان ،وتستقي من رحيق الجنان بأروع نفحات الإيمان، من خلق وحياء و إحسان، إلى حبيبتي وقره عيني وبهجة حياتي وبلسم جراحي أنا هنا بفضلها أمي الحبيبة حفظها الله.

إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار إلى الذي كلكه الله بالهيبة و الوقار، إلى من علمني العطاء دون إنتظار، والذي أفنى روحه لينعش روحي، ونسي جروحه ليداوي جروحي، ليحقق لي طموحاتي فأهديه تفوقي أبي الغالي حفظه الله.

إلى من أعتز بأخوتهم أخوي الغالبيين : وليد و إبراهيم .

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي أخواتي الحبيبات : عفاف وعائشة روميساء فاطمة.

كما أخص بالذكر زوجة أخي و أبنائها : ليليان وعبد الرحيم .

إلى أزواج أختاي عفاف وعائشة وأبنائهما : زوهير و عبد الرؤوف و الأمورة أسيل.

إلى زميل في مذكرة الذي ساندني فيها أتوجه بجزيل الشكر له ولعائلته .

وإلى كل الأقارب والأهل وكل من ساندني في مشواري الدراسي .

إلى صديقات العمر : إيمان شيماء خديجة صورية الي شاركوني أجمل لحظات حياتي ربي يخليكم ليا .

لبني

إهداء :

يكفيني فخرا أن تكون لي رثيا، وأن أكون عبدا، الحمد لله الحمد لله حق يبلغ الحمد منتقاه، حسبى ربي جل الله والصلاة على حبيبه المصطفى معلم الإنسانية جمعاء، بدد ظلمه الجهل وكفى وأخرجنا إلى نور العلم والهداية، فكان نوره شعلة أضاعت قلوبنا سيدنا ونبينا محمد صوتي ربي وسلامه عليه.

أهدي عملي المتواضع هذا إلى غاليتي التي أرى في عينيها ملاكي وفي دعائها سر نجاحي وفي حنانها بلسم جراحي، إلى التي حاكت من خيوط قلبها ثوب سجادتي، ورسمت بدمها درب نجاحي، إلى من جنتي تحت أقدامها أمي ملاكي

إلى من كلله الله بالهبة والوقار، إلى من أحمل اسمه بكل إفتخار، وأرجو الله الواحد القهار أن يميد في عمره ويهبه الصحة حتى يرى قطوف الثمار ويعيش معي لحظات الفرح بعد التعب وبذل الجهد الجبار، إلى نور قنديلي أبي الغالي

إلى من يجري حبهم مجرى الدم في شراييني، ونبض تجلي بأسمائهم الرقيقة، رياحين قلبي، على من سرنا سويا ونحن نشق الطريق، إلى نجوم سمائي المتألئة وسندي في الحياة، إخوتي الغوالي

إلى شموع العطاء وأمل البقاء، وورود البهاء أخواتي

إلى من تزهو الحياة برؤيتهن، وتفتتح الورود بظلهن، إلى من إفرشت حجورهم وأحتضنت صدورهم وإستنشقت عطر شعورهم خالاتي الغاليات

إلى كل عائلتي فردا فردا، إلى زملائي إلى كل قلب خفق لي حيا وخوفا علي

إلى كل من علمني حرفا ليرى اليوم صنيعه علما، إلى من قرأ حرفي ولامست أياديهم ونظرت إلى عيونهم تملأ بإسمه وصفاته أساتذتي الكرماء ...

إلى من قاسمتني أعباء المشقة، وظلمة الطريق زميلتي في هذا العمل المتواضع "بوعلاق لبنى "

إلى كل من تحمله الصفحة، ورسمه نقشا في قلبي "أهديه عملي هذا"

عامر

| الصفحة | العنوان |
|--------|---|
| | مقدمة |
| | فهرس المحتويات |
| | فهرس الجداول |
| | أولا : الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة |
| 01 | 01-تحديد إشكالية الدراسة و تساؤلاتها |
| 02 | 02- أسباب إختيار الموضوع و أهمية الدراسة |
| 03 | 03-أهداف الدراسة |
| 04 | 04- منهج المتبع للدراسة |
| 05 | 05- أدوات جمع البيانات |
| 07 | 06-عينة الدراسة |
| 09 | 07- مجالات الدراسة |
| 10 | 08-المقرب النظري للدراسة |
| 11 | 09- تحديد مصطلحات و مفاهيم الدراسة |
| 14 | 10- الدراسات السابقة |
| 17 | 11- نموذج إمراد |
| | ثانيا : الإطار الميداني وتحليل النتائج |
| 18 | 1-تفريغ البيانات |
| 27 | 2- تحليل وتفسير النتائج النهائية |
| 30 | 3- النتائج العامة |
| 32 | الخاتمة |
| 33 | قائمة المراجع والمصادر |
| 36 | الملاحق |
| 45 | الملخص |

| الصفحة | عنوان الجدول | الرقم |
|--------|--|-------|
| 18 | توزيع أفراد العينة حسب الجنس | 01 |
| 18 | توزيع أفراد العينة حسب السن | 02 |
| 19 | توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية | 03 |
| 19 | توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي | 04 |
| 20 | توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل | 05 |
| 20 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في مفهوم إستراتيجيات الإتصال الداخلي | 06 |
| 21 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في إستراتيجية عملية إبداعية وحديثة وتصور إنساني يسعى لتحقيق أهدافها | 07 |
| 21 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في إستراتيجية عنصر أساسي وتخطيط محكم في أي عمل | 08 |
| 21 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في أن الإستراتيجية قصيرة المدى أم بعيدة المدى | 09 |
| 22 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في الإستراتيجية عملية جماعية تكون أو عملية فردية | 10 |
| 22 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في الوسائل المستخدمة لدى العاملين بثانوية خديري الهادي -تبسة- | 11 |
| 23 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في الأسلوب الإتصالي في الإتصال التوجيهي من أعلى الهرم | 12 |
| 23 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في الوسيلة أكثر إستخداما لدى العاملين فيما بينهم | 13 |
| 23 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في الوسائل الإتصالية المختلفة تحقق تفاعل وتحسن من جودة التعليم | 14 |
| 24 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في القرارات والمهام التي تخص جودة التعليم | 15 |
| 24 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في عدد القائمين والمختصين خارج ثانوية خديري الهادي -تبسة- | 16 |
| 24 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم هناك تشاور ومناقشة بين العاملين أم لا | 17 |
| 25 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم هناك ترجمات للقائمين لإستراتيجية إتصال الداخلي لزيادة خبراتهم العلمية والمعرفية | 18 |
| 25 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم إستراتيجيات الإتصال تقوم بوظيفتها في ثانوية خديري الهادي أم لا | 19 |
| 25 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في ثانوية خديري الهادي توفر لهم تقنيات تمكنها من حل مشكلاتها أم لا | 20 |
| 26 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في المعوقات التي تعترضهم أثناء أداء عملهم | 21 |
| 26 | توزيع أفراد العينة حسب رأيهم هناك عراقيل لإستراتيجيات الإتصال يكمن حلها بشكل جماعي أو فردي | 22 |

خطة الدراسة

خطة الدراسة :

مقدمة

- فهرس المحتويات

- فهرس الجداول

الإطار المنهجي والمفاهيمي لدراسة:

1- تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

2- أسباب إختيار الموضوع

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- منهج المتبع لدراسة

6- أدوات جمع البيانات

7- مجتمع البحث

8- عينة الدراسة

9- مجالات الدراسة وصعوبات الدراسة

10- المقترَب النظري لدراسة

11- تحديد مصطلحات ومفاهيم الدراسة

12- الدراسات السابقة

13- نموذج إمراد

ثانيا :الإطار الميداني وتحليل النتائج

1- تفرِغ البيانات

2- تحليل وتفسير النتائج النهائية

3- النتائج العامة

الخاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

الملخص

مقدمة

مقدمة :

يعتبر الإتصال في أي مؤسسة من المؤسسات همزة وصل وربط بين هذه المؤسسات، ويعتبر من أكثر المواضيع التي شغلت إهتمام المفكرين والباحثين في مختلف المجالات العلمية، ويعد عملية حيوية لنجاح وإستمرارية المؤسسات، باختلاف مجالاتها ويعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها ، مما يخلق جو مناسب للعمل بين الموظفين في المؤسسات وتحسين علاقتها بجمهورها الخارجي ، فهو وسيلة فعالة لحل مختلف المشاكل ويعد أحد مقومات قيام أي مؤسسة ، كما أن الإتصال من العوامل الأساسية وعنصر هام في عملية إتخاذ القرارات وباقي الوظائف الإدارية .

يعد الإتصال الداخلي أحد أهم أنواع الإتصال داخل المؤسسات لأنها تسعى من خلاله لتحقيق أهدافها وغاياتها المختلفة، ويهدف الإتصال الداخلي إلى إحداث تأثير على نشاطات مختلفة داخل المؤسسات وذلك بتزويدهم بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم، ويحظى بإهتمام بالغ من طرف المفكرين والمسيرين كونه أحد العوامل التي تسعى من خلاله المؤسسات لتحقيق مصالحها، للوصول الى حل مختلف مشاكلها، فهو يمثل عملية إنتقال وتبادل المعلومات والأفكار والآراء لمساعدة على أداء الأعمال بطريقة أفضل وجعل الأفكار تفهم بوضوح في وقت مناسب، لذلك يعتبر العصب المحرك لأي مؤسسة فيعتبر الإتصال الداخلي ضرورة لتكامل العمل التربوي، وتحقيق الأهداف بين عناصره وهو معيار للعمل التعليمي الناجح.

فإن العلم والتعليم هما الحاجة الأسمى للبشرية ونهوض المجتمعات و إزدهار الأمم، ويعتبر التعليم المحرك الأساسي وتعد عملية إكتساب المعلومات والمعارف والمهارات والمعتقدات من المعلم وتفتح لنا مجال للمتعلم للاحتكاك بالغير وتعامل معه وتبادل التفكير والمعلومات فيما بينهم وإبعاده عن عزلة ووحدة ويتيح له الفرصة لتعرف على أشخاص آخرين، من خلال الحوار والنقاش ويعتبر الإتصال الداخلي للمؤسسة التعليمية همزة وصل بينها وبين الموظفين، وجمهور الخارجي المتواجد فيه ، فهو عملية مستمرة وتسمح بتدفق ونقل المعلومات والأفكار فيما بينهم.

تلعب إستراتيجية الإتصال الداخلي دورا فعالا في المؤسسات التعليمية، حيث أصبحت ملحة لا بد منها وذلك من أجل أن تتمكن المؤسسات من تحقيق الإستمرارية وضمان النجاح، لهذا تعتبر إستراتيجية الإتصال الداخلي أحد الدعائم الرئيسية للمؤسسة التعليمية ، فالإتصال في المؤسسة التعليمية يعد أداة لتنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته، ويكون له دور مهم في تحقيق الأهداف وهذا راجع الى أهمية الإتصال في التعليم ، لما تقدمه من دور بارز وفعال للمؤسسة التعليمية ،حيث تعتبر إستراتيجية الإتصال الداخلي أحد أهم الوظائف التي تساعد المؤسسة في تنفيذ إستراتيجيتها العامة لتحسين جودة التعليم في

المؤسسة التعليمية ، وأخذنا ثانوية خديري الهادي- ولاية تبسة - بلدية تبسة - كنموذج لنحاول التعرف على أهمية إستراتيجيات الإتصال الداخلي وتأثيرها على جودة التعليم وأخذنا عينة من أساتذة والعاملين بثانوية وقد إعتدنا على خطة دراسة تتكون من :

أولا : الإطار المنهجي و المفاهيمي للدراسة : وقد إختص بطرح الإشكالية مع الإشارة إلى جملة من التساؤلات الفرعية كما تضمنت ذكر أسباب إختيار الموضوع ، وأهمية و أهداف الدراسة ، كما شمل إختيار المنهج وتحديد أدوات جمع البيانات ، وتحديد مجتمع البحث كما تضمن هذا الإطار مجالات الدراسة : المجال الزمني والبشري والمكاني ، ثم قمنا بتحديد مفاهيم الدراسة و المقترن النظري وجملة من الدراسات السابقة ، وتعريف نموذج إمراد المعتمد لإنجاز هذا البحث.

ثانيا : الإطار الميداني وتحليل النتائج : وبعد تحديد مجتمع البحث وإنجاز إستمارة الإستبيان وبعد التحقق منها نعرضها على المحكمين : الدكتور البار الطيب ، والدكتورة عابدي لدمية ، والمشرف : أستاذ حمدي زيدان ، ثم صياغتها في شكلها النهائي وفي الأخير تفرغ وتحليل البيانات وكذلك خاتمة نهائية



الإطار المنهجي
والمفاهيمي
لدراسة

1- تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

يعتبر الإتصال ظاهرة إنسانية قديمة صاحبت مختلف الحياة البشرية ذلك، لأنها ضرورة حتمية لمختلف التفاعلات التي تربط الإنسان بغيره وهو يعيش ضمن جماعة ديناميكية تقتضى من الناحية التفاعلية وجود إتصال مستمر ودائم فلا إتصال أساس العلاقات بين الأفراد في المجتمع، فهو من المواضيع التي شغلت الكثير من المفكرين والباحثين في مختلف الميادين فهو الوسيلة الوحيدة والفعالة لكل نشاط إجتماعي من خلال تقوية العلاقات والروابط ولا يمكن إستغناء عنه في أي مؤسسة بإختلاف طبيعتها ونشاطها في المجتمع.

ويعد الإتصال الداخلي عملية حيوية لنجاح و إستمرار أي مؤسسة، سواء ثقافية أو إقتصادية أو تربوية تعليمية ولا يمكن أن يكون أي عمل بدون إتصال، ولا يمكن أن نتصور أنك كشخص تستطيع أن تحقق هدف بدون إتصال، فالحديث والخطابة والتوجيهات وإلقاء التعليمات وغيرها هي وسائل للإتصال ولا بد من وجود شخص يرسل معلومات وأخر يستقبلها.

ومن هنا نختص المؤسسة التربوية التعليمية التي بدورها تعتبر أداة حيوية في المجتمعات من جهة و لأن التربية هي المدخل إلى التنمية الشاملة من جهة أخرى، وأيضاً معرفة ظروف الحقيقية داخل المؤسسات التعليمية، ولقد جاءت هذه الدراسة بعنوان : إستراتيجيات الإتصال الداخلي وتأثيرها على جودة التعليم. على عينة من العاملين بثانوية خديري الهادي -تبسة-.

ومن هنا نطرح الإشكالية التالية :

- ما مدى مساهمة إستراتيجيات الإتصال الداخلي في تحسين جودة التعليم بثانوية خديري الهادي ؟

تساؤلات فرعية :

- 1- ماهو مفهوم إستراتيجيات الإتصال الداخلي بالثانوية خديري الهادي -تبسة- ؟
- 2- ماهي الوسائل المستخدمة لتفعيل إستراتيجيات الإتصال الداخلي بالثانوية خديري الهادي-تبسة- ؟
- 3- من هم القائمون أو المشرفون على تطبيق معايير جودة التعليم ؟
- 4- ماهي العراقيل التي تعيق إستراتيجيات الإتصال الداخلي بالثانوية خديري الهادي -تبسة- ؟

2- أسباب اختيار الموضوع:

1-2 أسباب ذاتية:

- 1- إهتمامي الشخصي بالبحث في مجال الإتصال لأنه يندرج ضمن تخصصي.
- 2- سقل المهارات التي تعلمتها في مساري الدراسي .
- 3- الميل الذاتي الذي يلعبه دور الإتصال الداخلي بثانوية خذيري الهادي -تبسة- .
- 4- محاولة منا مساهمة في إنجاز دراسة علمية تبقى موضع إفادة للطلبة مستقبلا .

2-2 أسباب موضوعية :

- 1- حداثة موضوع استراتيجيات الاتصال الداخلي وعوامل المساهمة في نجاحه في المؤسسة التعليمية وبخصوص ثانوية خذيري الهادي - تبسة- .
- 2- طبيعة التخصص الذي يفرض علينا مواضيع تخص المؤسسات والمنظمات.
- 3- قابلية موضوع استراتيجيات الاتصال الداخلي للدراسة الميدانية.

3- أهمية الدراسة :

- 1- إبراز ماهية الاتصال الداخلي باعتباره عنصر أساسي الذي تسمى من خلاله ثانوية خذري الهادي في تحقيق أهدافها ومشاريعها والأهمية في تحقيق الفعالية والتسيير .
- 2- هذه الدراسة تساعد على معرفة دور إستراتيجيات الإتصال الداخلي في ثانوية خذيري الهادي-تبسة-.
- 3- إبراز اهم الوسائل والتقنيات المستعملة في الإتصال الداخلي ودورها في ثانوية خذيري الهادي - تبسة- .
- 4- زيادة جديدة لرصيد المكتبة في ما يخص الجودة - جودة التعليم - .

4- أهداف الدراسة :

- 1- معرفة مدى نجاح إستراتيجيات الإتصال الداخلي في تحسين جودة تعليم في ثانوية خذيري الهادي-تبسة-.
- 2- معرفة القائمين والمختصين على الإتصال في ثانوية خذري الهادي -تبسة- .

- 3- معرفة ابرز الأدوات ووسائل إستراتيجيات الإتصال المعتمدة في ثانوية خذيري الهادي-تبسة- .
- 4 - محاولة التعرف على معوقات التي قد تصيب ثانوية خذيري الهادي ووضع إستراتيجيات فعالة لها .

- الإطار المنهجي للدراسة :

5- منهج المتبع للدراسة :

هي الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة، وإجابة على أسئلة واستفسارات التي يشير موضوع البحث إليها، وهو البرنامج الذي يحدد السبيل للوصول الى تلك حقائق واكتشافها (1)

يحتل المنهج أهمية بالغة في أي بحث لأنه يحدد للباحث المسار الذي يسلكه، للوصول إلى نتائج علمية موضوعية حول موضوع الدراسة، لذلك يعرف المنهج هو الطريقة التي يتخذها الفرد أو المنهج الذي يجريه ليسرع به إلى تحقيق هدف معين (2).

هو الطريق الذي يسلكه الباحث للتعرف على الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، والكشف عن حقائق المرتبطة بغرض التوصل إلى إجابات عن الأسئلة التي تثيرها المشكلة (3).

وبالتالي إعتدنا في دراستنا علي المنهج الوصفي التحليلي وأدوات جمع البيانات تمثلت في إستمارة الإستبيان والملاحظة.

- (1) مروان عبد المجيد : أسس البحث العلمي لإعداد رسائل علمية، ط1 ، مؤسسة الوراق، عمان ، 2000 ص 52 .
- (2) عامر مصباح : منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010 ، ص 86.
- (3) أحمد عبد اللطيف، عمود أبو بكر: البحث العلمي ، الدار الجامعية للنشر ، مصر ، 2007، ص 43 .

5-1- المنهج الوصفي التحليلي :

المنهج الوصفي التحليلي : يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها لدراسة دقيقة⁽¹⁾.

-هو الأكثر استخداماً في الدراسات الإنسانية وتتضح أهميته في أنه المنهج الوحيد لدراسة بعض الموضوعات الإنسانية، كما يمكن استخدامه في مجال الظواهر الطبيعية فلا يقتصر حدوده على وصف الظاهرة وجمع المعلومات عنها بل لا بد من تصنيف المعلومات وتنظيمها والتعبير عنها كما وكيفا، وصولاً إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظاهر، والهدف هو تنظيم المعلومات وتصنيفها ومساعدة الباحث على وصول إلى إستنتاجات وتعميمات تساهم في فهم الواقع وتطويره⁽²⁾.

(1) عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات : مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ط 4 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2007 ، ص 139.

(2) إبراهيم عبد العزيز الدعليج : مناهج وطرق البحث العلمي ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010 ، ص 75 .

6- أدوات جمع البيانات:

6-1- الملاحظة:

هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات أولاً بأول، وكذلك الإستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات⁽¹⁾.

- هي إحدى التقنيات المستعملة في البحوث الميدانية كما لها دور مكمل للمقابلة والإستمارة، من جمع البيانات حول عينة الدراسة كما عرفها البعض بأنها توجيه الحواس والإنتباه إلى ظواهر معينة لإكتساب معارف جديدة⁽²⁾.

- هي الجزء الجوهرى من المنهج العلمى الإمبريقي يجمع بين إستخدام العقل والحواس، لأنها تقتصر على مجرد التسجيل السلبي للوقائع أو المتغيرات وإنما تتعدى التدخل الإيجابي من جانب العقل الذي يقوم بدور رئيسي في إدراك العلاقات المختلفة بين الظاهرة التي تتم ملاحظتها⁽³⁾.

- تعتبر الملاحظة من أهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، لأنها تسمح للباحث بجمع المعلومات والحقائق من الحقل الطبيعي للدراسة⁽⁴⁾.

(1) محمد سرحان علي محمود: مناهج البحث العلمى، ط3، دار الكتب، صنعاء، 2015، ص 149 .

(2) عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الإجتماعى، مكتبة وهبة، مصر، 1976، ص 233.

(3) سمير محمد حسن : دراسات في مناهج البحث العلمى بحوث الإعلام ، بدون طبعة، عالم الكتب، القاهرة ، 2006 ، ص182.

(4) إحسان محمد حسن: الأسس العلمية لمناهج البحث الإجتماعى ، دار الطليعة، بيروت ، 1999 ، ص 55 .

6-2- إستمارة الاستبيان:

هو مجموعة من الأسئلة وإستفسارات المتنوعة والمرتبطة بعضها ببعض الآخر، بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي إختارها لبحثه (1).

هو عبارة عن إستمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة المترابطة والمتسلسلة، التي يتم الإجابة عليها وتعبئتها من قبل المبحوث لجمع المعلومات والبيانات حول الظاهرة مشكلة البحث (2).

تعد مرحلة تصميم أداة الإستبيان من المراحل الهامة التي تتوقف عليها نجاح الدراسة، ولذا تتطلب إعدادا جيدا من حيث المضمون والصياغة والتسلسل المنطقي في أسئلتها من أجل تمكين الباحث من الحصول على البيانات التي تتصل بموضوع دراسته (3).

-هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة تدور حول مواضيع نفسية أو اجتماعية أو تربوية، يجيب على المبحوث الإجابة بنعم أو لا، بوضع العلامة حول الإجابة المختارة وهي تصلح للكشف عن الميول المهنية والثقافية والمعتقدات أو عن سمات خلفية وإجتماعية (4).

- وبعد إنجاز أسئلة الإستمارة تم عرضها على الدكتور البار الطيب والدكتورة لدمية عابدي، من أجل تحكيمها ومعرفة النقص فيها ومدى ملائمتها مع أهداف وأسئلة الدراسة وكذلك متطلباتها للشروط المنهجية، وتم إتخاذ إنتقاداتهم بعين الإعتبار لتصميم إستمارة نهائية وتحكيمها من طرف الأستاذ المشرف.

(1) محمد سرحان علي محمود : مرجع سبق ذكره ، ص 126 .

(2) منال هلال المزاهرة: بحوث الإعلام الأسس والمبادئ ، دار الكنوز المعرفية العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2011 ، ص 203 .

(3) أحمد بن مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال ، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2003 ، ص 220 .

(4) طلعت إبراهيم لطفى: أساليب وأدوات البحث العلمي ، دار غريب ، القاهرة ، 2001 ، ص84 .

7- مجتمع البحث :

يعرف على أنه جميع العناصر والمفردات المشكلة الظاهرة قيد الدراسة، وهو جميع الوحدات التي يدرسها الباحث سواء كانت نفرادات بشرية أو مواد إعلامية، يمكن أن يكون محدد أو غير محدد⁽¹⁾.

وفي مجتمع البحث في ثانوية خديري الهادي يوجد 70 عينة وقد تم إختيارنا ل55 عينة من الأساتذة والمدير ومساعديه ومستشار التربية ومساعديه، وباقي العينة لديهم ظروفهم في العمل لم نتحصل عليهم بشتى الوسائل لذلك إعتدنا على 55 عينة في دراستنا .

8- العينة :

أنها تلك المجموعة من العناصر أو وحدات التي يتم استخدامها من مجتمع البحث، ويجرى عليها الإختبار أو تحقيق على إعتباره أن الباحث لا يستطيع موضوعيا التحقيق من كل المجتمع البحث، نظرا إلى الخصائص التي يتميز بها المجتمع وعليه يمكن أن نقول أن العينة هي مجموعة فردية من عناصر مجتمع البحث معين⁽²⁾.

-على أنها مجموعة جزئية من المجتمع الأصلي يتم إختيارها بطريقة علمية منظمة، من جميع عناصر المفردات وبنسبة معينة بحسب طبيعة البحث وحجم المجتمع الأصلي بحيث تحمل الصفات والخصائص المشتركة وتعمل على تحقيق أهداف البحث⁽³⁾.

-هي كل مجموعة أفراد تمكن أن تعمم على نتائج أي دراسته ولكي يتحقق هذا التعميم يجب أن تكون العينة ممثلة لهؤلاء الأفراد⁽⁴⁾.

(1) ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط5، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2013، ص154.

(2) حسين محمد جواد الجوري : منهجية البحث العلمي (مدخل لبناء المهارات البحثية) ، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان 2013 ، ص 126 .

(3) موريس أنجلس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصبية للنشر، الجزائر، 135

(4) علي غربي : أجدبيات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ، مطبعة سيرتا كولي ، 2006 ، ص 119 .

1-8- العينة القصدية:

إن العينة التي قمنا بإختيارها في هذا البحث هي العينة القصدية، وإن كل السمات تشير إلى العينة التي تقوم على التقدير الشخصي للباحث في إختيار مفردات البحث، إنطلاقاً من الدراسة الكاملة و المفصلة لما يحتويه هذا المجتمع ولطبيعته ومن حيث ما يتضمنه من معلومات وبيانات، وبالتالي فإنه يتم إختيار تلك التي لها صلة بالبحث الذي يقوم بها الباحث بإختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية .

- هي تلك العينة التي يتم إنشاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث، نظراً لتوافر الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من الدراسة من المجتمع الأصلي⁽¹⁾.

-هي التي يتم فيها إختيار عدد قليل من المفردات بطريقة يراعي فيها صفة التمثيل المطلوبة وعليه يلجأ الباحث إلى إستعمالها إلا إذا إضطرت ظروف البحث إلى إختيار عدد قليل جداً من المفردات⁽²⁾.

طبيعة موضوعنا فرضت علينا العينة القصدية وهي عبارة عن 48 من الأساتذة و المدير و2 من المساعدين و2 من مستشار التربية ومساعديهما أي بمجموع 55 عينة.

(1) محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل، عمان، 1999، ص96 .

(2) أحمد زكي بدوي : معجم المصطلحات العلوم الإجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت ، 1978 ، ص 364 .

9- مجالات الدراسة :

9-1- المجال المكاني:

المكان الذي سوف نقوم بدراسة هي ثانوية خديري الهادي- تبسة - .

9-2- المجال الزمني :

سوف تجرأ الدراسة في سنة 2021-2022 حيث تستغرق هذه الدراسة من جمع إطار المنهجي وإعداد أدوات البحث وتحليل البيانات واستخلاص نتائج النهائية .

9-3- المجال الميداني:

نقوم بدراسة استطلاعية وإعداد استبيان واختبارها وتعديلها من قبل المشرف ثم تطبيقها في شكلها النهائي وتوزيع الاستمارة على عينة البحث ثم تحليل البيانات ووصول لنتائج نهائية.

صعوبات الدراسة:

1-لا يوجد لدينا مكاتب شاملة لمواضيع تخرج .

2-معظم المعلومات التي تحصلنا عليها من الأنترنت .

3-عدم توفر الدراسات والبحوث الكافية التي نتناول موضوع إستراتيجيات الإتصال الداخلي في مجال المؤسسة التعليمية.

10- المقترح النظري للدراسة :

10-1- النظرية البنائية الوظيفية:

تعتبر البنائية الوظيفية من النظريات السوسولوجيا التي شغلت حيزا كبيرا في أدبيات علماء الاجتماع خاصة في بدايات القرن العشرين واحتلت مكانة مرموقة بين نظرياته ونشير في هذا السياق إلى أن هذه النظرية لم تأت نتيجة جهد عالم بعينه بل تصرفات جهود العديد منهم في مجالي علم الاجتماع والأنثروبولوجيا الإجتماعية في إرساء دعائم هذا التيار⁽¹⁾.

10-2- العلاقة بين النظرية البنائية الوظيفية واستراتيجيات الاتصال الداخلي :

نجد أن النظرية البنائية الوظيفية تقول بأن التعلم الحقيقي لن يتم بناء على ما سمعه المتعلم حتى ولو حفزه وكرره أمام المدرس بل تؤكد أن الشخص يبني معلوماته ، داخليا متأثرا بالبيئة المحيطة به والمجتمع واللغة وأن لكل متعلم طريقته وخصوصيته في فهم المعلومة وليس بالضرورة أن تكون كما يريد المدرس وتكمن العلاقة في:

- 1 - يبني الفرد المعرفة داخل عقله ولا تنتقل إليه مكتملة .
- 2- يفسر الفرد ما يستقبله ويبني المعنى بناء على ما لديه من معلومات .
- 3- للمجتمع الذي يعيش فيه الفرد أثر كبير في بناء المعرفة .
- 4- التعلم لا ينفصل عن التطور الإنمائي للعلاقة بين الذات والموضوع .
- 5- الخطأ شرط التعلم إذ أن الخطأ هو فرصة وموقف من خلال تجاوزه يتم بناء المعرفة التي نعتبرها صحيحة .
- 6- الفهم شرط ضروري للتعلم .

- تطبيق النظرية على موضوع الدراسة:

لقد إخترت هذه النظرية دون أخرى لكي أسلط الضوء من خلالها على دور إستراتيجيات الإتصال الداخلي وتأثيرها على جودة التعليم ، في ثانوية خديري الهادي وذلك بحكم أنها مؤسسة عمومية وتعليمية هي الأخرى و عبارة عن بناء نسق إجتماعي، يساعد في بناء دور فعال في المجتمع.

(1) عبد الباسط عبد المعطي وعادل مختار الهواري : النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية ، 1986، ص98 .

11- تحديد مفاهيم الدراسة :

1- الاستراتيجية :

لغة :

هي فن من فنون العسكرية تتناول الوسائل التي يجب الأخذ بها في قيادة الجيوش⁽¹⁾.

اصطلاحا :

يقصد بها فن قيادة الجيش حيث كانت تعني الخطة التي توضع لحماية الوطن وهزيمة الأعداء⁽²⁾.

هي تحليل الوضع الحالي وتغييره إذا تطلب الأمر ويتضمن ذلك فرز الموارد المتاحة لغرض إستخدامها بما يحقق الأهداف المنتخبة⁽³⁾.

هي تحديد وتقييم المسارات البديلة لتحقيق رسالة أو هدف محدد ثم إختيار البديل المناسب⁽⁴⁾.

إجرائيا :

هي تصور المؤسسة لوضعها المستقبلي من خلال وضع خطة عملية دقيقة لتحديد السبل والطرق التي ستسلكها لتحقيق أهداف والغايات المرجوة .

(1) شهر اوي نوال : استراتيجية الاتصال داخل المؤسسة الإعلامية، مذكرة لنيل شهادة الماستر نخصص اتصال وعلاقات عامة ،جامعة الطاهر مولاي، قسم العلوم الانسانية ،سعيدة، 2017، ص11.

(2) محمد احمد عوض : الادارة الاستراتيجية الاصول والاسس العلمية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص 3 .

(3) محسن حسين العيساوي وآخرون : الإدارة الإستراتيجية المستدامة ، دار الورق للنشر ، ط 1، 1999 ، ص 122.

(4) طاهر محسن منصور الغالبي ؛ وائل صبيحي إدريس : الإدارة الإستراتيجية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 1، 2000، ص 93.

2-الاتصال الداخلي:

لغة:

مشتقة من مصدر وصل والذي يحمل معنيين الصلة والبلوغ⁽¹⁾.

اصطلاحا :

هو ذلك الاتصال الذي يتم داخل المؤسسة بين مختلف مستوياتهم ويهتم بسير المعلومات والحقائق بين العمال لتحقيق الأهداف⁽²⁾.

هو العامل الذي يهدف إلى تحريك العمال وتشغيلهم وهو الذي يخدم العلاقة بين الإدارة والقوة العاملة الحية للمؤسسة⁽³⁾.

الإتصال الداخلي هو العملية التي يتم عن طريقها إيصال المعلومات المختلفة بين الأعضاء في جماعات العمل للحفاظ على الوضع الحالي للمنظمة أو إحداث تغييرات⁽⁴⁾.

يعرفه إبراهيم عبد العزيز على أنه : تبادل الافكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري⁽⁵⁾.

منال طلعت محمود تعرفه : الإتصال الداخلي دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة إتصالها مع المحيط⁽⁶⁾.

إجراءات:

هو عبارة عن عملية نقل يتم من خلالها نقل المعلومات من شخص الى آخر أو أكثر وذلك لتبادل الفهم أو المعلومات داخل المؤسسة .

(1) محمد عليق وآخرون : وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2004، ص20 .

(2) أحمد ماهر : السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص 11 .

(3) فضيل دليو : الإتصال مفاهيمه نظرياته وسائله ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2003 ، ص36 .

(4) منير نوري: تسيير الموارد البشرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط 2 ، الجزائر ، 2014 ، ص 11 .

(5) إبراهيم عبد العزيز شيحا : أصول الإدارة العامة ، دار المعرفة ، ط 2 ، القاهرة ، 1993 ، ص 383 .

(6) منال طلعت محمود : مدخل إلى علم الإتصال، مكتب الجامعي الحديث، ط 1 ، القاهرة ، 2002 ، ص 22 .

3- جودة التعليم :

3-1- الجودة :

نقطة:

الجودة مصدرها الفعل جاد وجود و جاد الشيء اي صار جيد ويقال جاد العمل اي حسن و علا مستواه⁽¹⁾.

إصطلاحاً:

هي عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي وفي جوانب العملية التعليمية والتربوية في المؤسسة كلها⁽²⁾.

3-2- التعليم:

نقطة : جاءت كلمة التعليم على مصدر تفعيل وأصل إشتقاق تعليم من علم⁽³⁾.

وجاء في لسان العرب : علم وفقه و علم الأمر وتعلمه وأتقنه ونقول علمه العلم تعليماً و علمه إياه فتعلمه⁽⁴⁾.

اصطلاحاً : هو النشاط الذي يساهم به كل من المعلم والمتعلم لا يقتصر على إيصال المعارف

والمعلومات بل يتعداه إلى تنظيم العمل المستقل للمتعلمين وتوجيهه والإشراف والتقويم وتدريب القدرات العقلية والأخلاقية⁽⁵⁾.

(1) فاطمة غنتوي كريمة كابوية :متطلبات جودة التعليم العالي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020 ، ص 16.

(2) محمود سالم الطلاع :العوامل المؤثرة في جودة التعليم الأساسي، مذكرة لنيل درجة الدكتوراه في التربية، قسم مناهج واصل التدريس، سوريا، 2014، ص 7 .

(3)ابن منظور: لسان العرب :دار صادر ، بيروت ، لبنان، ط1، ج 4 ، 1997 ، ص 146 .

(4)الفيروز أبادي ، محمد بن يعقوب :القاموس المحيط ، ج 4 ،دار الجيل ، بيروت ، لبنان، ص 155 .

(5) سهيلة محسن، كاظم الفتلاوي : مدخل إلى التدريس ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2003 ، ص 29 .

3-3- جودة التعليم اجرائيا :

هو عملية إحداث تغيير في سلوك الفرد من خلال اكتساب مهارات وحقائق ومعارف تؤهله للمشاركة في عملية التنشئة لإنجاز المهمة التعليمية ووصول لجودة تعليم مهمة.

12- الدراسات السابقة :

- الدراسة الأولى :

بعنوان : إستراتيجية الإتصال الداخلي في المنظمة، دراسة ميدانية في حالة الشركة الوطنية لإنجاز القنوات.

إعداد الطالبة : قبالي حياة، مذكرة لنيل رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، قسم تسيير المنظمات ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية ، جامعة محمد بوقرة ، بومرداس ، 2007 .

التساؤل الرئيسي:

ما مدى أهمية إستراتيجية الإتصال الداخلي في المنظمة ؟

التساؤلات الفرعية :

- 1- ما المقصود باتصال الداخلي وما المكانة التي يحتلها في المنظمة ؟
- 2- ما المقصود بإستراتيجية الإتصال الداخلي وكيف تؤثر على إستراتيجية العامة للمنظمة ؟
- 3- ما هو واقع الإتصال الداخلي في الشركة الوطنية لإنجاز القنوات ؟

المنهج المتبع للدراسة الأولى :

اعتمدت الباحثة على دراستها على المنهج الوصفي التحليلي .

مدى الاستفادة من الدراسة الأولى :

- 1- إن هناك مستوى تعليمي وثقافي يعود للأفراد بفهم واستيعاب .
- 2- نقص في استعمال تكنولوجيا الجديدة واستعانة بوسائل كتابية في كل عمليات في المنظمة.

- الدراسة الثانية :

بعنوان : الإتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق . دراسة ميدانية في مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية .

من اعداد الطالب: قادري محمد ،مذكرة لنيل رسالة الماجستير في علوم التسيير ،قسم إدارة أعمال، كلية علوم التسيير وعلوم التجارية ، جامعة أبي بكر بلقايد ،تلمسان ،2010 .

التساؤل الرئيسي :

هل يمكن إعتبار الإتصال عمود فقري في تسيير المؤسسة وشريان ربط مختلف مصالحها وإلي أي مدى يتحكم الإتصال الداخلي في نجاحه وحسن تسييرها ؟

التساؤلات الفرعية :

- 1- ما أهمية الإتصال الداخلي وتأثيرها على تسيير المؤسسة ؟
- 2-لماذا تضع المؤسسات في مخططاتها إستراتيجية الإتصال ؟ كيف تبنى وماهي أهميتها ؟
- 3- ماهي التقنيات المستعملة في الإتصال الداخلي؟وما أثر هذه التقنيات على الإتصال الداخلي أثناء تسيير المؤسسات ؟
- 4-ما تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تسيير المؤسسة وعلى إنتقال وتداول المعلومات ؟
- 5- ما أهم ما تم رصده من فجوات إتصالية ومعلوماتية لمؤسسة الدراسة الميدانية ؟

المنهج المتبع لدراسة الثانية :

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

مدى الاستفادة منها :

- أن الوسائل المستعملة التقليدية لا تواكب التحولات والتطورات التي يشهدها العالم .
- أن الإتصال النازل هو المهيمن من خلال الأوامر والقرارات والتوجيهات التي تأتي من أعلى الهرم .
- إعطاء أهمية للاتصال الفعال بين الأفراد .

الدراسة الثالثة :

بعنوان : إستراتيجية الإتصال ودورها في الأداء التنافسي للمؤسسة ،دراسة ميدانية في مؤسسة إتصالات الجزائر "موبيليس".

من إعداد الطالبة :بوهلة شهيرة ، مذكرة لنيل رسالة الماجستير في علوم الإعلام والإتصال ،تخصص إتصال إستراتيجي ،قسم علوم الإعلام والإتصال ،كلية العلوم السياسية والإعلام ،جامعة الجزائر 03 ،الجزائر ،2012 .

التساؤل الرئيسي :

كيف تساهم إستراتيجية الإتصال في تفعيل الأداء التنافسي لمؤسسة موبيليس ؟وماهي الأبعاد التي يمكن أن يحققها في ظل البيئة التنافسية؟

تساؤلات فرعية :

- 1- ماهي أهمية إستراتيجية الإتصال في المؤسسة موبيليس ؟
- 2- كيف تستطيع مؤسسة موبيليس أن تنجح في إعداد إستراتيجية إتصالية لمواجهة المنافسة؟
- 3- ما مدى مساهمة عملية تحليل البيئة التنافسية في التخطيط لإستراتيجية الإتصال لمؤسسة موبيليس؟
- 4- ماهو دور إستراتيجية الإتصال في رسم صورة مؤسسة موبيليس في بيئة تنافسية؟
- 5- هل تملك مؤسسة موبيليس إستراتيجية إتصالية تمكنها من مجابهة التنافس والسيطرة على سوق خدمات الهاتف النقال ؟

المنهج المتبع للدراسة الثالثة:

إعتمدت الباحثة على المنهج المسحي .

مدى الإستفادة منها:

- إستفدت أن لإستراتيجية الإتصالية لها دور هام وفعال في مؤسسات وهناك روح التنافس فيما بينهم.
- يجب أن تكون الإستراتيجية الإتصالية لها تخطيط محكم لرسم صورة ذهنية للمؤسسة.
- مساهمة الإستراتيجية الإتصالية في تفعيل التنافس بين العاملين في المؤسسات.

13- نموذج إمراد :

1- نموذج إعداد مذكرة تخرج وفق طريقة إمراد :

نظرا لاختلاف المدارس والمناهج وتعددتها فيما يخص إعداد البحوث العلمية وتفاديا للالتباس رأى الكثير من الباحثين والمهتمين، بالمنهجية ضرورة اعتماد أسلوب منهجي علمي واضح يعتمد عليه الطالب في إعداد مذكرته او تقرير التربص .

وعليه فقد تم الاتفاق على اسلوب إمراد في اعداد المذكرات وتقارير التربص، حيث يعد هذا الأسلوب من اشهر الأساليب التي تسهل على الباحثين استعراض وتصفح مختلف أقسام المذكرة بصفة سريعة وقد اعتمد المعهد القومي الأمريكي للمعايير انسي .

هذا المصطلح لأول مرة عام 1972 ثم عام 1979 مرة اخرى ليصبح إختيار معظم مجالات البحث العلمي في العالم

ويعتمد هذا الأسلوب في بناءه على أربعة أجزاء رئيسية هي :

| | |
|---------------------------------|----------------------------|
| المقدمة.....(I)..... | Introduction |
| الإجراءات والأدوات.....(M)..... | Materials and methods..... |
| النتائج.....(R)..... | Results |
|(A)..... | And..... |
| المناقشة..... | Discussion..... |

<https://www.researchgate.net/profile/Usama>.

Altay/publication/338108699-tnzym-wrqt-albhtb-btryqt-amrad-

IMRAD /links/5dff44024585159aa49030ee/tnzym-wrqt – albhtb- btryqt –IMRAD .pdf الساعة 19 أبريل 2021



الاطار الميداني وتحليل النتائج

تفريغ البيانات :

1- المحور الأول : البيانات السوسيوديمغرافية.

الجدول رقم 1 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

| النسبة المئوية | التكرارات | الجنس |
|----------------|-----------|---------|
| 63.64% | 35 | ذكور |
| 36.37% | 20 | إناث |
| 100% | 55 | المجموع |

يوضح لنا الجدول رقم 01 : أن مجتمع البحث حسب الجنس العينة هم من ذكور 63.64% في حين نسبة الإناث 36.37% .

يتبين لنا : أن معطيات هذا الجدول هناك تفاوت في النسبة بين الذكور والإناث حيث نجد نسبة المقبلين في العمل هو الذكور في ثانوية خديري الهادي إلا أن الإناث هم الأكثر عمل وخبرة في ثانوية من حيث العمل الذي يقومون به.

الجدول رقم 2 :توزيع أفراد العينة حسب السن .

| النسبة المئوية | التكرارات | السن |
|----------------|-----------|------------|
| 36.37% | 20 | 30-20 |
| 34.55% | 19 | 40-31 |
| 18.18% | 10 | 50-41 |
| 10.90% | 06 | 50 وما فوق |
| 100% | 55 | المجموع |

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 2 أن أفراد العينة بنسبة 36.37% تتراوح أعمارهم من (20-30) سنة ونجد أن نسبة 34.55% تتراوح أعمارهم من (31-40) سنة و نجد نسبة 18.18% تتراوح أعمارهم بين (41-50) سنة و نجد أقل نسبة هي نسبة 10.19% تتراوح أعمارهم من 51 سنة و ما فوق.

منه نلاحظ ان الفئتين من (20 إلى 30) سنة ومن (31 إلى 40) سنة متقاربة التي تتميز هذه عينة بالخبرة والعمل .

الإطار الميداني وتحليل النتائج:

الجدول رقم 3 : توزيع الأفراد حسب الحالة الإجتماعية.

| حالة إجتماعية | تكرارات | النسبة المئوية |
|---------------|---------|----------------|
| أعزب | 20 | 36.37% |
| متزوج | 30 | 54.54% |
| مطلق | 05 | 9.09% |
| المجموع | 55 | 100% |

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 3 : أن أعلى نسبة في العينة سجلت عند الموظفين والأساتذة المتزوجين بنسبة 54.54 % ثم تليها فئة العزاب بنسبة 36.37 % وفي الأخير نسبة المطلقين 9.09 % . وهذا يفسر أن فئة المتزوجين لهم القدرة على العمل وبذل مجهود في أداء عملهم .

الجدول رقم 4 : توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي.

| المستوى التعليمي | التكرارات | النسبة المئوية |
|------------------|-----------|----------------|
| ليسانس | 21 | 38.21% |
| ماستر | 23 | 41.81% |
| دكتوراه | 11 | 20% |
| المجموع | 55 | 100% |

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 4 أن أفراد العينة ينحصر مستواهم في المستوى الماستر بنسبة 41.81% لأن الرتب العالية في تخصصات الوظيف العمومي يشترطون مستوى الماستر ثم تليها مستوى ليسانس بنسبة 38.21% و آخر نسبة تكمن في مستوى الدكتوراه بنسبة 20% .

ونفسر أن الوظيف العمومي يحتاج إلى كفاءات علمية معرفية وهذا ما يتماشى مع مستوى الماستر .

الإطار الميداني وتحليل النتائج:

الجدول رقم 5 : توزيع الأفراد حسب الأقدمية في العمل.

| أقدمية في عمل | تكرارات | نسبة المئوية |
|---------------|---------|--------------|
| 10-5 | 11 | 20% |
| 25-11 | 17 | 30.91% |
| 35-26 | 27 | 49.09% |
| المجموع | 55 | 100% |

يتضح لنا من خلال جدول رقم 5 أن أفراد العينة 49.09% أعلى نسبة في أقدمية العمل من (26-35) سنة ثم تليها نسبة 30.91% أقدمية في العمل من (11-25) سنة ثم أقل نسبة 20% تتراوح أقدمية في العمل من (5-10) سنوات نستنتج من هنا أن أقدمية في العمل تتراوح من (26-35) سنة لديهم خبرة في العمل وكفاءة علمية.

المحور الثاني :

ماهو مفهوم إستراتيجيات الاتصال الداخلي في ثانوية خديري الهادي -تبسة؟

الجدول رقم 6 : حسب رأي أفراد العينة في مفهوم إستراتيجيات الإتصال الداخلي .

| حسب رأيهم | التكرارات | النسبة المئوية |
|-----------|-----------|----------------|
| نعم | 35 | 63.64% |
| لا | 20 | 36.36% |
| المجموع | 55 | 100% |

من خلال الجدول رقم 6 الذي يبين أن العينة حسب رأيهم أن إستراتيجية عملية متكاملة وعلمية وتصور ديناميكي لدى ثانوية خديري الهادي نجد أن نسبة 63.64% بإجابة بنعم عكس العينة بنسبة 36.36% بإجابة ب لا أي في تصورهم ليست عملية ديناميكية وهذا ما يفسر أن إستراتيجية عملية متكاملة وتصور ديناميكي حسب رأي أغلبية من عينة ثانوية خديري الهادي.

الإطار الميداني وتحليل النتائج:

الجدول رقم 7 : توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في إستراتيجية عملية إبداعية وحديثة وتصور إنساني تسعى لتحقيق أهدافها.

| حسب رأيهم | التكرارات | النسبة المئوية |
|-----------|-----------|----------------|
| نعم | 23 | 41.82% |
| لا | 32 | 58.18% |
| المجموع | 55 | 100% |

نلاحظ من خلال الجدول 7 أن أفراد العينة أغلبيتهم أجابو بإجابة ب لا بنسبة 58.18 % بأنها عملية غير إبداعية وغير حديثة وليست تصور إنساني إلا ان نسبة 41.82% بإجابة بنعم بأنها عملية إبداعية و تصور إنساني يسعى لتحقيق أهدافها حسب رأي عينة من ثانوية خديري الهادي.

الجدول رقم 8 : توزيع أفراد العينة حسب رأيهم أن إستراتيجية عنصر أساسي وتخطيط محكم في أي عمل.

| حسب رأيهم | التكرارات | النسبة المئوية |
|-----------|-----------|----------------|
| نعم | 41 | 74.54% |
| لا | 14 | 25.46% |
| المجموع | 55 | 100% |

يتضح لنا من خلال الجدول 8 أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 74.54 % بنعم أي أن إستراتيجية عنصر

أساسي وتخطيط محكم في عمل ثانوية خديري الهادي لدي العاملين بها إلا أن نسبة 25.46% ب لا أفراد من العينة أنها ليست عنصر أساسي بلا ثانوي ولا يوجد تخطيط لها حسب رأي أفراد الذين أجابو ب لا.

الجدول رقم 9 : توزيع أفراد العينة حسب رأيهم أن إستراتيجية قصيرة المدى أم بعيدة المدى

| حسب رأيهم | التكرارات | النسبة المئوية |
|-------------|-----------|----------------|
| قصيرة المدى | 42 | 76.36% |
| بعيدة المدى | 13 | 23.64% |
| المجموع | 55 | 100% |

يتضح لنا من خلال الجدول 9 أن إستراتيجية قصيرة المدى حسب رأي الأغلبية من عينة ثانوية خديري الهادي بنسبة 76.36 % أما باقي العينة بنسبة 23.64 % تكون إستراتيجية بعيدة المدى و من هنا نستنتج أن إستراتيجية تكون قصيرة المدى لدى عاملين بثانوية خديري الهادي.

الجدول رقم 10 : توزيع أفراد العينة حسب أن إستراتيجية عملية جماعية تكون أو فردية

| النسبة المئوية | التكرارات | حسب رأيهم |
|----------------|-----------|--------------|
| %83.63 | 46 | عملية جماعية |
| %16.37 | 09 | عملية فردية |
| %100 | 55 | المجموع |

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 10 أن إستراتيجية عملية جماعية تكون لدى عاملين بثنائية خديري الهادي حسب أغلبية بنسبة % 83.63 أما باقي العينة بنسبة % 16.37 تكون إستراتيجية عملية فردية من هنا نقول أن إستراتيجية تكون عملية جماعية لتعاون العاملين فيما بينهم وروح العمل بينهم.

المحور الثالث : ماهي الوسائل المستخدمة لدى العاملين بثنائية خديري الهادي-تبسة-؟

الجدول رقم 11 : توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في الوسائل المستخدمة.

| النسبة المئوية | التكرارات | وسائل مستخدمة |
|----------------|-----------|------------------|
| %9.10 | 05 | أنترنات |
| %45.45 | 25 | لقاءات وإجتماعات |
| %36.36 | 20 | مراسلات وإعلانات |
| %100 | 55 | المجموع |

يتضح لنا من خلال الجدول 11 أن الوسائل المستخدمة بكثرة لدى العاملين بثنائية خديري الهادي هي لقاءات وإجتماعات بنسبة % 45.45 ثم تليها وسائل مراسلات و إعلانات بنسبة % 36.36 أي أن العاملين يستخدمونها في حالات إعلان عن شئ يخص إدارة وأعمالهم فيما بينهم ثم أقل نسبة تكون لوسيلة أنترنات لأن العاملين لا يستخدمونها في وظيفتهم بنسبة % 9.10.

الإطار الميداني وتحليل النتائج:

الجدول 12: توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في الأسلوب الإتصالي في الإتصال التوجيهي من أعلى الهرم .

| النسبة المئوية | التكرارات | حسب رأيهم |
|----------------|-----------|-----------|
| 67.27% | 37 | نعم |
| 32.72% | 18 | لا |
| 100% | 55 | المجموع |

يتضح لنا من خلال الجدول 12 أن الأسلوب الإتصالي في الإتصال التوجيهي يأتي من أعلى الهرم حسب رأي الأغلبية من العينة ثانوية خذيري الهادي بنسبة 67.27% أما باقي العينة بنسبة 32.72%.
الجدول رقم 13: توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في الوسيلة الأكثر إستخداما لدى العاملين فيما بينهم .

| النسبة المئوية | التكرارات | حسب رأيهم |
|----------------|-----------|-----------|
| 27.28% | 15 | اللقاءات |
| 12.73% | 07 | إعلان |
| 34.54% | 12 | الهاتف |
| 25.45% | 14 | إجتماعات |
| 100% | 55 | المجموع |

يتضح لنا من خلال الجدول 13 أن الوسيلة الأكثر إستخداما لدى عاملين بثانوية خذيري الهادي بنسبة 27.28% هو الهاتف لأن عاملين يستخدمونه بكثرة ثم تليه اللقاءات بنسبة 34.34% ثم إجتماعات بنسبة 25.45% بإعتبار أن الوسيلتان اللقاءات و الإجتماعات متقاربتان ثم أقل نسبة 12.73% لوسيلة الإعلان.

الجدول رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في الوسائل الإتصالية المختلفة تحقق تفاعل وتحسين في جودة التعليم.

| النسبة المئوية | التكرارات | حسب رأيهم |
|----------------|-----------|-----------|
| 40% | 22 | دائما |
| 38.18% | 21 | أحيانا |
| 21.82% | 12 | أبدا |
| 100% | 55 | المجموع |

يتضح لنا من خلال الجدول 14 أن الوسائل الإتصالية المختلفة في تحقيق تفاعل وتحسين جودة التعليم بنسبة 40% بإجابة دائما ثم تليها بنسبة 38.18% بإجابة بأحيانا ثم أقل نسبة 21.82% بإجابة بنادرا ومن هنا نقول أن الوسائل الإتصالية تحقق تفاعل في تحسين جودة التعليم وتحقيق تفاعل .

المحور الرابع : من هم القائمون والمشرفون على تطبيق جودة التعليم ؟

الجدول 15 : توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في قرارات ومهام التي تخص جودة التعليم.

| النسبة المئوية | التكرارات | حسب رأيهم |
|----------------|-----------|-----------|
| 67.28% | 37 | نعم |
| 32.72% | 18 | لا |
| 100% | 55 | المجموع |

يتضح لنا من خلال الجدول 15 أن رأي الأغلبية بنسبة 67.28% بإجابة بنعم أي أن القرارات و المهام

التي تخص جودة التعليم تأتي من لجان مختصة التي تطبق معيار جودة التعليم أما باقي العينة بنسبة 32.72% بالإجابة ب لا .

الجدول 16 : توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في عدد القائمين و المختصين خارج الثانوية.

| النسبة المئوية | التكرارات | عدد القائمين |
|----------------|-----------|--------------|
| 49.10% | 27 | 01 |
| 27.26% | 15 | 02 |
| 23.64% | 13 | 03 |
| 100% | 55 | المجموع |

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 16 أن عدد القائمين 49.10% تكمن في قائم واحد من خارج ثانوية

خديري الهادي ثم يليها نسبة 27.26% تكون هنالك قائمان خارج ثانوية يأتو لثانوية ثم تليه آخر نسبة

23.64% لثلاثة قائمون على ثانوية.

الجدول رقم 17 : توزيع أفراد حسب رأيهم هناك تشاور ومناقشة بين عاملين أم لا.

| النسبة المئوية | التكرارات | حسب رأيهم |
|----------------|-----------|-----------|
| 58.19% | 32 | نعم |
| 41.81% | 23 | لا |
| 100% | 55 | المجموع |

يتضح لنا من خلال الجدول 17 أن هناك تشاور ومناقشة بين المختصين لإستراتيجية الإتصال الداخلي

في ثانوية خديري الهادي بنسبة 58.19% حسب رأي الأغلبية بإجابة بنعم أما باقي نسبة 41.81%

أنها لا توجد مناقشة و تشاور فيما بينهم.

الجدول 18 : توزيع أفراد العينة حسب رأيهم هناك ترجمات للقائمين لإستراتيجية الإتصال الداخلي لزيادة خبراتهم العلمية والمعرفية.

| النسبة المئوية | التكرارات | حسب رأيهم |
|----------------|-----------|-----------|
| 43.63% | 24 | نعم |
| 56.37% | 31 | لا |
| 100% | 55 | المجموع |

يتضح لنا من خلال الجدول 18 أن أغلبية أفراد بنسبة 56.37% لا توجد ترجمات للقائمين لإستراتيجية الإتصال الداخلي حسب عاملين بثنائية خديري الهادي أما بنسبة 43.63% أفراد العينة توجد ترجمات للقائمين لإستراتيجية الإتصال الداخلي.

المحور الخامس : ماهي العراقيل التي تعيق الإستراتيجية الإتصال الداخلي لدى عاملين بثنائية خديري الهادي -تبسة-؟

الجدول 19 : توزيع أفراد العينة حسب رأيهم إستراتيجيات الإتصال تقوم بوظيفتها في ثانوية خديري الهادي أم لا.

| النسبة المئوية | التكرارات | حسب رأيهم |
|----------------|-----------|-----------|
| 61.46% | 34 | نعم |
| 38.18% | 21 | لا |
| 100% | 55 | المجموع |

يتضح لنا من خلال الجدول 19 أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 61.82% أن إستراتيجيات الإتصال تقوم بوظيفتها على اكمل وجه أما رأي العينة بنسبة 38.18% لا تقوم إستراتيجيات الإتصال بوظيفتها.

الجدول رقم 20 : توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في ثانوية خديري الهادي توفر لهم تقنيات تمكنها من حل مشكلاتها أم لا.

| النسبة المئوية | التكرارات | حسب رأيهم |
|----------------|-----------|-----------|
| 65.46% | 36 | نعم |
| 34.54% | 19 | لا |
| 100% | 55 | المجموع |

يتضح لنا من خلال الجدول 20 أن أفراد العينة أغلبيتهم بنسبة 65.46% توفر ثانوية خديري الهادي على تقنيات لحل مشكلات العاملين بها أما باقي العينة بنسبة 34.54% لا توجد تقنيات لحل مشكلات العاملين.

الإطار الميداني وتحليل النتائج:

الجدول 21: توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في المعوقات التي تعترضهم أثناء أداء عملهم.

| المعوقات | التكرارات | النسبة المئوية |
|----------------|-----------|----------------|
| إتصالية | 23 | 41.82% |
| تنظيمية | 15 | 27.27% |
| إجتماعية نفسية | 17 | 30.90% |
| المجموع | 55 | 100% |

يتضح لنا من خلال الجدول 21 أن أغلبية العينة بنسبة 41.82% هنالك معوقات إتصالية تعترضهم أثناء أداء عملهم ثم تليها نسبة 30.90% معوقات إجتماعية نفسية حسب رأي العينة أما أقل نسبة 27.27% فتعترضهم معوقات تنظيمية في أداء عملهم .

الجدول رقم 22 : توزيع أفراد العينة حسب رأيهم هناك عراقيل لإستراتيجيات الإتصال هل يمكن حلها بشكل جماعي أو فردي.

| حسب رأيهم | التكرارات | النسبة المئوية |
|-----------|-----------|----------------|
| فردي | 15 | 27.28% |
| جماعي | 40 | 72.72% |
| المجموع | 55 | 100% |

يتضح لنا من خلال الجدول 22 أن رأي أغلبية أفراد بنسبة 72.72% أن يكون حل العراقيل بشكل جماعي في ثانوية خديري الهادي أما باقي العينة بنسبة 27.28% فيمكن حل العراقيل بشكل فردي و من هنا نستنتج أن العاملين يقومون بتعاون على حل مشكلات وعراقيل التي تخص أعمالهم بشكل جماعي وروح التعاون فيما بينهم .

تحليل و تفسير النتائج النهائية :

نستخلص من هذه الدراسة من خلال الإجابة على تساؤلات إستمارة الإستبيان مايلي :

لاحظنا في جدول رقم 01 : أن أغلبية أفراد العينة في مجتمع البحث الذي تمت دراسته تكمن في نسبة 63.64% هيا من الذكور إلا أن الإناث هم من لديه القدرة على العمل وإتقانه لأن لديهم خبرة ورغبة .

لاحظنا في جدول رقم 02 : أن أغلبية أفراد العينة يتراوح أعمارهم من (20-30) سنة و (31-40) سنة ،متقاربين من حيث النسبة وذلك لرغباتهم في العمل وتميزهم بالخبرة العملية .

لاحظنا من خلال الجدول رقم 03 : أن أغلبية أفراد العينة تتراوح حالتهم الإجتماعية في متزوج بنسبة 54.54% وذلك لرغبة في العمل أكثر وإجتهد وبذل مجهود كبير فيه.

لاحظنا من خلال الجدول رقم 04 : أن أغلبية أفراد العينة يتراوح مستوى تعليمهم في الماستر بنسبة 41.81% لأن الوظيف العمومي والرتب العالية في تخصصات العمل تشترط مستوى الماستر لأنه يحتاج إلى كفاءات علمية ومهنية في نفس الوقت يتماشى مع العمل .

لاحظنا من خلال الجدول رقم 05 : أن أغلبية أفراد العينة تتراوح نسبة أقدمية في العمل من (26-35)سنة بنسبة 30.91 % لأن هذه العينة تتميز بالخبرة وكفاءة علمية معرفية.

لاحظنا في جدول رقم 06 : أن أغلبية أفراد العينة وهم العاملين بثانوية خديري الهادي أجابوا بأن الإستراتيجية عملية متكاملة وعلمية وتصور ديناميكي بين العاملين بنسبة 63.64%.

لاحظنا من خلال الجدول رقم 07 : أن أغلبية العاملين بثانوية خديري الهادي بأن الإستراتيجية عملية إبداعية و حدسية وتصور إنساني يسعى لتحقيق أهدافها بنسبة 58.18 %.

لاحظنا من خلال الجدول رقم 08 : أن أغلبية العاملين بثانوية خديري الهادي بأن الإستراتيجية عنصر أساسي وتخطيط محكم في أي عمل يقومون بيه العاملين بنسبة 74.54 %.

لاحظنا في جدول رقم 09: أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي وباقي أفراد العينة حسب رأيهم تكون الإستراتيجية قصيرة المدى بنسبة 76.36 % و تكون الإستراتيجية حسب رأيهم بعيدة المدى بنسبة 23.64 %.

لاحظنا في جدول رقم 10 : أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي حسب رأيهم تكون الإستراتيجية عملية جماعية بنسبة 83.63% لأن العاملين فيما بينهم يوجد تعاون في العمل و مشاركة خبراتهم مع بعضهم وباقي أفراد العينة تكون لديهم الإستراتيجية عملية فردية بنسبة 16.37%.

لاحظنا في جدول رقم 11 : أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي يستخدمون وسائل اللقاءات و الإجتماعات فيما بينهم في العمل بنسبة 45.45% ووسائل المراسلات و إعلانات بنسبة 36.36% لتتبعهم بوجود إجتماع طارئ في العمل للحضور له أما الأنترنات فتستخدم بنسبة ضئيلة للعمال 9.10% أي أن وسيلة اللقاءات و الإجتماعات تستخدم بشكل مستمر بين العاملين.

لاحظنا في جدول رقم 12 : أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي تعتمد علي الأسلوب الإتصالي في الإتصال التوجيهي تكمن في أعلى الهرم بنسبة 67.27%.

لاحظنا في جدول رقم 13 : أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي يستخدمون وسيلة الهاتف فيما بينهم بنسبة الهاتف فيما بينهم بنسبة 36.36% لأنها دورها مهم في العمل بين العاملين .

لاحظنا في جدول رقم 14 : أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي وجود وسائل إتصالية مختلفة تحقق تفاعل فيما بينهم وتحسن من جودة التعليم في الثانوية بنسبة 40% لإعتمادهم على مختلف وسائل المختلفة.

لاحظنا في جدول رقم 15 : أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي تكون القرارات التي تخص جودة التعليم تأتي من لجان مختصة بتطبيق معيار جودة التعليم في الثانوية بنسبة 67.28%.

لاحظنا في جدول رقم 16 : أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي يوجد هناك قائم أو مشرف واحد يقوم على تطبيق جودة التعليم في الثانوية بنسبة 49.09%.

لاحظنا في جدول رقم 17 : أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي يعتمد أفرادها على الحوار والمناقشة بين المختصين والمشرفين في الإستراتيجية الإتصال الداخلي بنسبة 58.19%.

لاحظنا في جدول رقم 18 : أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي ليست لديهم ترجمات للقائمين بترجمات لإستراتيجية الإتصال الداخلي لزيادة خبراتهم في العمل بنسبة

56.37%.

لاحظنا في جدول رقم 19 : أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي أن إستراتيجيات

الإتصال الداخلي تقوم بعملها ووظيفتها على أكمل وجه بين العاملين بنسبة 61.82%.

لاحظنا في جدول رقم 20 : أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي أن الثانوية تتوفر

على تقنيات لإستراتيجية الإتصال بنسبة 65.46%.

لاحظنا في جدول 21 : أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي بنسبة 41.82% تكمن

المعوقات التي تعترضهم في أداء عملهم معوقات إتصالية .

لاحظنا في جدول 22 : أن أغلبية أفراد العينة من العاملين بثانوية خديري الهادي حسب رأيهم إن وجدت

عراقيل لإستراتيجية الإتصال سوف يقومون بحلها بشكل جماعي فيما بينهم لأنه يوجد روح التعاون

و المشاركة بينهم بنسبة 72.72%.

النتائج العامة للدراسة :

وبعد دراستنا النظرية والميدانية للموضوع محل الدراسة إستراتيجيات الإتصال الداخلي وتأثيرها على جودة التعليم وبعد الإجابة عن الأسئلة يلخص هذا البحث إلى جملة من النتائج العامة والخاصة وباستقراء الجداول وتحليلها وترجمتها جاءت النتائج التالية :

فيما يخص البيانات السوسولوجية فهي تتمحور حول :أن العينة الأكثر عملا هيا عينة الإناث وذلك لخبرتهم وإتقانهم في العمل ، أما في أعمارهم فهي متقاربة من (20-40) سنة وذلك لخبرتهم في العمل وتميزهم في العمل ، أما في الحالة الإجتماعية فتتمحور حول المتزوج وذلك لإجتهدهم في العمل وروح التعاون وإبدال مجهود كبير ، أما في مستواهم التعليمي فينحصر في الماستر لأن الوظيفة العمومي يحتاج إلى كفاءات علمية تتماشى مع العمل ، أما عينة أقدمية في العمل فتتراوح بين (26-35) سنة لأن لديهم كفاءة علمية معرفية.

فيما يخص مفهوم الإستراتيجية على أنها عملية متكاملة وعلمية وتصور ديناميكي لدى العاملين بثانوية خديري الهادي كان رأي الأغلبية أفراد العينة وأيضا الإستراتيجية عملية إبداعية دينامية حيوية، وحدسية وتصور إنساني لتحقيق أهداف الثانوية وتعتبر الإستراتيجية عنصر أساسي وتخطيط محكم في أي عمل في الثانوية.

تكون الإستراتيجية في الثانوية قصيرة المدى حسب رأي الأغلبية من أفراد العينة وتكون الإستراتيجية عملية جماعية حسب رأي الأغلبية .

فيما يخص الوسائل المستخدمة فالأغلبية أفراد العينة يستخدمون وسيلة اللقاءات والإجتماعات فيما بينهم ويكمن الأسلوب الإتصالي في الإتصال التوجيهي من أعلى الهرم في الهيكل التنظيمي لثانوية.

فيما يخص الوسيلة الأكثر إستخداما لدى العاملين فالأغلبية أفراد العينة ينحصرون في وسيلة الهاتف ووجود وسائل إتصالية مختلفة تحقق تفاعل بينهم وتقوم بتحسين جودة التعليم في الثانوية.

فيما يخص القرارات التي تخص جودة التعليم فالأغلبية أفراد العينة تقوم بتطبيق القرارات التي تأتي من لجان مختصة بتطبيق معيار جودة التعليم و هناك مشرف أو قائم واحد على تطبيق جودة التعليم .

فيما يخص وجود حوار ومناقشة فالأغلبية الأفراد العينة تقوم بحوار مع مختصين في الإستراتيجية الإتصال و لا توجد تربية للقائمين على إستراتيجية الإتصال.

الإطار الميداني وتحليل النتائج:

فيما يخص المعوقات التي تعترض تفعيل إستراتيجيات الإتصال الداخلي فالأغلبية أفراد العينة ينحسرون في المعوقات الإتصالية هي التي تعترضهم في أداء عملهم.

أما فيما يخص أغلبية أفراد العينة تقوم إستراتيجيات الإتصال بوظيفتها على أكمل وجه وتتوفر الثانوية على تقنيات تساعد على حل مشاكلها إن وجدت وتحل عراقيل إستراتيجيات الإتصال بشكل جماعي وروح التعاون والمبادرة فيما بينهم .

الخاتمة

الخاتمة :

إننا من خلال عرضنا الوجيز لبعض الجوانب العامة في نظرنا والمتعلقة بعملية إستراتيجيات الإتصال الداخلي، كنا نهدف إلى إعطاء صورة مبسطة عن هذا الموضوع وأهميته بالنسبة للمؤسسات عامة وثانوية خذيري الهادي مؤسسة الدراسة بصفة خاصة، فالإتصال الداخلي أصبح ضروري خاصة في ما نعيشه بفضل ما حققته الثورة التكنولوجية داخل المؤسسة.

مما لاشك في أن غياب إستراتيجية الإتصال الداخلي في مؤسسة لعدم تلبية رغبات العاملين وفقد روح الإنتماء داخلها، لذا فالإستراتيجية الإتصال لها دور فعال في تسيير المؤسسة لتخطيطها الجيد وتحسين من جودة التعليم داخل الثانوية، فالدراسة النظرية لإستراتيجية الإتصال الداخلي سمحت بمعرفة مهام وأهمية الإستراتيجية ودورها الفعال في تحسين جودة التعليم وتمكن الدراسة من معرفة مدى الدور المهم لكل عنصر وإقتناع بضرورة الإهتمام بالإتصال بكل أنواعه، وضرورة إكتساب العامل لثقافة الإتصالية في التعامل مع إستراتيجية الإتصال .

على ضوء ما تعرضنا له من خلال دراستنا لموضوعنا إتضح بعض النقاط تمثلت فيما يلي :

- إعطاء مكانة جيدة لإتصال على أنه وسيلة للتسيير للمؤسسات.

- الشرح الدقيق لإستراتيجية الإتصال الداخلي لكافة الأفراد المؤسسة للوصول لأهدافها وكيفية تطبيق مخططاتها .

- كخلاصة تامة مهما كانت جهودنا ومحاولتنا في هذا الموضوع فلن تكون شاملة ولم نستوف الموضوع حقه، فلا نعلو إلا أن نكون مجتهدين مع ما يقتضيه الإجتهد والصواب .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

الكتب :

- 1- أحمد ماهر : السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ،الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2004.
- 2- أحمد بن مرسلني : مناهج البحث العلمي في علوم إعلام وإتصال ، ط1 ،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2003 .
- 3- إبراهيم عبد العزيز الدعليج : مناهج وطرق البحث العلمي ،دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010.
- 4- إبراهيم عبد العزيز شيحا : أصول الإدارة العامة ،ط2 ،دار المعرفة ،القاهرة ،1993 .
- 5- إحسان محمد حسن : الأسس العلمية لمناهج البحث الإجتماعي ، دار الطليعة ،بيروت ،1999 .
- 6- أحمد زكي بدوي : معجم المصطلحات العلوم الإجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت ، 1978 .
- 7- حسين محمد جواد الجوري : منهجية البحث العلمي (مدخل لبناء المهارات البحثية) ، ط1 ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2013 .
- 8- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم : أساليب البحث العلمي (مدخل لبناء المهارات البحثية) ، ط1 ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2013 .
- 9- سهيلة محسن ، كاظم الفتلاوي : مدخل إلى التدريس ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2003.
- 10- سمير محسن حسن : دراسات في مناهج البحث العلمي بحوث الإعلام ، عالم الكتب ،القاهرة ، 2006
- 11- فضيل دليو : الإتصال مفاهيمه نظرياته وسائله ،دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2003 .
- 12- طاهر محسن منصور الغالبي ، وائل صبيحي إدريس: الإدارة الإستراتيجية ، ط1 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2000 .
- 13- طلعت إبراهيم لطفي: أساليب وأدوات البحث العلمي ، دار غريب ، القاهرة ، 2001 .
- 14- عامر مصباح : منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ، 2010 .

- 15-عمار بوحوش محمد محمود الذنبيات : مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2007.
- 16-عبد الباسط عبد المعطي وعادل مختار الهواري : النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، ط1 ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1986.
- 17- عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الإجتماعي ، مكتبة وهبة ، مصر ، 1976 .
- 18-علي غربي : أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ، مطبعة سيرتا كولي ، 2006 .
- 19-محمد عليق وآخرون : وسائل الإتصال والخدمة الإجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2004 .
- 20- مروان عبد المجيد : أسس البحث العلمي لإعداد رسائل العلمية ، ط1 ، مؤسسة الوراق ، عمان ، 2000.
- 21- محمد سرحان علي محمود: مناهج البحث العلمي ، ط3 ، دار الكتب ، صنعاء ، 2015.
- 22- موريس أنجلس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ط2 ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2004.
- 23-محمد عبيدات وآخرون : منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل ، مؤسسة الوراق ، عمان ، 1999.
- 24-محمد أحمد عوض : الإدارة الإستراتيجية الأصول والأسس العلمية ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2001.
- 25- منال طلعت محمود : مدخل إلى علم إتصال ، ط1 ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 2002 .
- 26- منال هلال المزاهرة: بحوث الإعلام الأسس والمبادئ ، ط3، دار الكتب ، صنعاء ، 2015 .
- 27- منير نوري : تسيير الموارد البشرية، ط2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2014 .
- 28- محسن حسين العيساوي وآخرون :إدارة الإستراتيجية المستدامة ، ط1 ، دار الوراق للنشر ، عمان ، 1999.

المعاجم و القواميس :

- 1- ابن منظور : لسان العرب : دار صادر ، بيروت ، لبنان ، ط 1 ، ج 4 ، 1997 .
- 2- الفيروز أياي ؛ محمد بن يعقوب : القاموس المحيط ؛ دار الجيل ؛ بيروت ؛ لبنان، ج 4 .

الرسائل:

- 1-شهرآوي نوال : إستراتيجية الإتصال داخل المؤسسة الإعلامية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص إتصال وعلاقات عامة ، جامعة الطاهر مولاي ، قسم العلوم الإنسانية ، سعيدة ، 2017.
- 2-فاطمة عنثوري ، كريمة كابوية : متطلبات جودة التعليم العالي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإجتماعية ، تخصص علم إجتماع تنظيم وعمل ، جامعة أحمد دراية ، أدرار ، 2020.
- 3- محمود سالم الطلاع : العوامل المؤثرة في جودة التعليم الأساسي ، مذكرة لنيل درجة الدكتوراه في التربية ، قسم مناهج وأصول التدريس ، سوريا ، 2014 .

المواقع :

<https://www.researchgate.net/profile/usama>

Altay / publication / 338108699- tnzym - wrqm – amrad -IMRAD/ links / 5dff44024585159 aa49030ee/ tnzy m- wrqt - albth – amrad-IMRAD– pdf
الساعة 13:14 -- 19 أبريل 2021

جامعة تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

إستمارة إستبيان:

إستراتيجيات الإتصال الداخلي وتأثيرها في جودة التعليم.
في إطار التحضير المذكرة المكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص :

إتصال التنظيمي

دراسة ميدانية على عينة من ثانوية خذيري الهادي تبسة-

من إعداد الطالبان :

1-بوعلاق لبنى

2- بريك عامر

تحت إشراف الدكتور :

حمدي زيدان

في الخانة مناسبة لوضع علامة:

2022/2021

1-المحور الأول :البيانات السوسيوديمغرافية

1-حسب الجنس:

ذكر أنثى

2- حسب السن :

(30-20) (40-31) (50-41) 51 وما فوق

3-الحالة الإجتماعية :

أعزب متزوج مطلق

4- الشهادة العلمية :

ليسانس ماستر دكتوراه

5- الأقدمية في العمل :

(10-5) (25-11) (35-26)

2-المحور الثاني :

-ماهو مفهوم إستراتيجيات الإتصال الداخلي في ثانوية خذيري الهادي -تبسة؟

1-الإستراتيجية عملية متكاملة وعلمية وتصور ديناميكي لدى العاملين بثانوية خذيري الهادي -تبسة.

نعم لا

2- الإستراتيجية عملية إبداعية وحسية وتصور إنساني يسعى لتحقيق أهدافها .

نعم لا

3- الإستراتيجية عنصر أساسي وتخطيط محكم في أي عمل للوصول إلى أهداف وتحقيق رغبات العاملين بثانوية خديري الهادي -تبسة-.

نعم لا

4- هل يجب أن تكون الإستراتيجية قصيرة وبعيدة المدى في الوقت نفسه

قصيرة بعيدة

5- الإستراتيجية عملية جماعية تكون أو فردية

فردية جماعية

3- المحور الثالث :

- ماهي الوسائل المستخدمة لتفعيل إستراتيجيات الإتصال الداخلي بثانوية خديري الهادي - تبسة -؟

1- على ماذا يعتمد العاملون بثانوية خديري الهادي على وسائل إستراتيجيات الإتصال الداخلي لتفعيلها .

عن طريق الأنترنت عن طريق لقاءات والإجتماعات
عن طريق المراسلات الداخلية ولوحة الإعلانات

2- يتمثل الأسلوب الإتصالي في الإتصال التوجيهي من أعلى الهرم

نعم لا

3- ماهي الوسيلة الأكثر إستخداما لدى العاملين بثانوية خديري الهادي ؟

4- هل تساهم الوسائل الإتصالية المختلفة في تحقيق تفاعل وتحسين جودة التعليم بثانوية خديري الهادي

دائما أحيانا أبدا

4- المحور الرابع :

-من هم القائمون والمشرفون على تطبيق جودة التعليم بثانوية خديري الهادي – تبسة-؟

1- هل القرارات والمهام التي تخص جودة التعليم تأتي من لجان مختصة بتطبيق معيار جودة التعليم ؟

نعم لا

2- كم عدد القائمين والمختصين خارج ثانوية خديري الهادي –تبسة-؟

(01) (02) (03)

3- هل يوجد حوار ومناقشة بين المختصين إستراتيجيات الإتصال الداخلي داخل ثانوية خديري الهادي –تبسة-؟

نعم لا

4- هل هناك تربصات للقائمين لإستراتيجية الإتصال لزيادة خبراتهم العملية والمهنية؟

نعم لا

5- المحور الخامس :

-ماهي العراقيل التي تعيق إستراتيجيات الإتصال الداخلي في ثانوية خديري الهادي – تبسة-؟

1- هل ترى أن إستراتيجيات الإتصال الداخلي يقوم بوظيفته على أكمل وحه في ثانوية خديري الهادي ؟

نعم لا

2- هل توفر ثانوية خديري الهادي على تقنيات إستراتيجية الإتصال تمكنها من حل مشاكلها إن أمكن ؟

نعم لا

3- ماهي المعوقات التي تعترض تفعيل إستراتيجيات الإتصال الداخلي أثناء أداء عملك؟

معوقات إتصالية معوقات تنظيمية معوقات نفسية إجتماعية

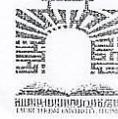
4- إن وجدت عراقيل لإستراتيجيات الإتصال الداخلي هل سوف تقومون بحلها بشكل فردي أو جماعي؟

جماعي

فردي



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND SCIENTIFIC RESEARCH
جامعة العربي التبسي، تبسة
LARDI TEBESSI UNIVERSITY, TEBESSA



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social sciences

إذن بالطبع

أنا الموقع اسفله الاستاذ/ة/ المشرف : **التبسي، رابح (د.)**

الرتبة: **استاذ مساعد**

اشهد : ان المذكرة المعنونة:

كلمة شكر مني

و المكلمة لنيل شهادة الماستر في تخصص : **الصحافة**

من اعداد :

الطالب /ة: **ديلى بكار**

الطالب /ة: **ليو حسانة تبسي**

تتوفر علي الشروط العلمية و المنهجية و الشكلية التي تؤهلها للمناقشة العلنية بعد تحديد لجان المناقشة ، لسنة الجامعية 2021/2020 ، و عليه أوقع علي هذا الإذن للطلاب بطبع مذكرته لإيداعها بقسم علوم الاعلام والاتصال بنسختها الورقية و الالكترونية.

تبسة في

توقيع الأستاذ المشرف

التبسي
رابح زبدان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية
مديرية التربية لولاية تبسة

السنة الدراسية: 2020/2019

ثانوية الهادي خديري

إلى السيد:.....

ولي التلميذ(ة):.....

القسم:.....

الموضوع: إشعار بتوجيه عقوبة من الدرجة الأولى

- 1-استنادا للقرار 65 المؤرخ في 2018/07/12 الذي يحدد كيفية تنظيم الجماعة التربوية وسيرها
 - 2-بناء على المادة 16/15 من القرار رقم 73 مؤرخ في 2018/07/12 المتضمن إنشاء مجلس التأديب وتنظيمه
 - 3-بناء على القرار الوزاري رقم 65 المتعلق بمواظبة التلاميذ في المؤسسات التعليمية
- ونظرا لارتكاب ابنكم -ابنتكم المخالفة الآتية:

- 1-إخلاله (ها) لقواعد النظام والانضباط
- 2-التأخرات والغيابات المتكررة.
- 3-عرقلة السير الحسن للدروس
- 4-عدم إحضار الأدوات المدرسية وارتداء لباس مطابق لمكانة التلميذ.

يقرر مايلي:

يوجه له (ها): تنبيه تحذير كتابي إنذار توبيخ

تبسة بتاريخ:.....

المدير

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية تبسة

ثانوية الهادي خديري تبسة
الموسم الدراسي: 2021/2022
مدير الثانوية

إلى السيد:

ولي التلميذ (ة):

الموضوع: استدعاء

الرجاء منكم الحضور إلى المؤسسة يوم: على الساعة:

وذلك لأمر يهم ابنكم - ابنتكم: من قسم:

هذا الاستدعاء من طرف السيد (ة): الوظيفة:

تقبلوا سيدي فائق الاحترام والتقدير.

تبسة في:

لمدير

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية تبسة
ثانوية الهادي خذيري تبسة
السنة الدراسية
2020/2019
إلتزام وتعهد

أنا الممضي أسفله السيد(ة):
صاحب (ب ت و):
الصادرة بتاريخ
لدى:
ولي التلميذ (ة):
من القسم:
بعد استدعائي من طرف إدارة الثانوية بسبب:

وبعد مقابلة المدير، الناظر، مستشار التربية، الأستاذ:

وإطلاعي على وضعية ابني (ابنتي) مكفولي:
أتعهد هنا مع إلتزام التلميذ بأن لا يعود لمثل هذا الفعل، وإن عاد فإن
للإدارة الحق في إتخاذ أي إجراء تراه مناسبا.
تبسة في:

مستشار التربية

إمضاء التلميذ

إمضاء الولي

ملخص الدراسة :

سعت هذه الدراسة للتعرف علي الاستراتيجية الاتصالية في المؤسسة التعليمية وذلك من خلال طرح التساؤل التالي : * كيف تساهم استراتيجيات الاتصال الداخلي في ثانوية خديري الهادي تبسة في تحسين جودة التعليم ؟ * استدعت الدراسة الاعتماد على المنهج التحليلي بتقنية العينة القصدية وتم استخدام الاستمارة الاستبيان و الملاحظة كأدوات جمع البيانات ، أما فصول الدراسة فقد أحتوت على فصلين إضافة إلى المقدمة و الخاتمة ، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1- عدم اهتمام الإدارة المؤسسة بدور وفعالية الاتصال الداخلي .

2- هيمنة الاتصال النازل لا تسمح و لا تشجع المبادرات الشخصية و الإبداعية لأفراد المؤسسة التعليمية.

Summary

This study sought to identify the communication strategy adopted by the educational institution and that by introducing the following question : how do internal communication strategies contribute at Khediri Al Hadi high school - Tebessa- to improving the quality of education?

Abatchi

This study sought to identify the communication strategy adopted by the educational institution and that by introducing the following question : how do internal communication strategies contribute at Khediri Al Hadi high school - Tebessa- to improving the quality of

education?

This study relied on the descriptive analytical method using the intentional sampling technique , then use questionnaire form and note as a data collection tools,the study has contained two semesters ,in addition to the introduction and conclusion,the study reached to the following results: 1-Lack of interest from the management of the enterprise in the role and effectiveness of internal communication. 2-Contact dominance descending don't allow or encourage personal exchanges and creative for members of the education institution .