



مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس التوجيه، الإرشاد والتقويم

كفاءة مستشاري التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية للتقليل من
صعوبات الاتصال

- دراسة ميدانية لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية مستغانم -

مقدمة ومناقشة علنا من طرف

الطالبة: يعقوب ليلي

أمام لجنة المناقشة

| اللقب والاسم | الرتبة | الصفة |
|--------------|-------------------|--------------|
| بورزق يوسف | أستاذ مساعد (أ) | مناقشا |
| د مرينز عفيف | أستاذ محاضر (أ) | مشرفا ومقررا |
| دعليليش فلة | أستاذة محاضرة (ب) | رئيسا |

السنة الجامعية 2017-2018

إمضاء المشرف بعد الاطلاع على التصحيحات

تاريخ الإيداع: 2017... 107... 1.04

د. مرينز عفيف

الإهداء

إلى من شجعاني وباركا طريقي وحفزاني على حب العلم وتحدي الصعاب، إلى والدايا الحبيبين أطال الله في عمرهما .

إلى أخواتي وأسرتي وصديقاتي الذين وقفوا بجانبي وأعطوني كل الدعم والتشجيع.

إلى شهداء الجزائر ...

إلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل.

إليكم جميعا اهدي هذا الجهد المتواضع، اسأل المولى عز وجل أن يتقبلا وينفع به، انه المولى ونعم النصير.

شكر

الحمد لله حمدا يليق بمقامه وجلاله على توفيق لي في انجاز هذا العمل البسيط وإتمامه فله الحمد والشكر
أولا وأخرا.

كما أتقدم بجزيل الشكر والاحترام والتقدير إلى من تشرفت بالعمل معه، إلى الموجه الحكيم الذي كان خير
مرشد لي الأستاذ المشرف مرنيز عفيف جزاه الله عني كل خير.

ولا يفوتني أن أتوجه بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كافة أساتذة شعبة علم النفس .

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل مدراء مركز التوجيه على حسن استقبالهم.

والشكر الموصول إلى كل من ساعدني بدعائه وإرشاداته وتوجيهاته.

الباحثة

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة كفاءة مستشاري التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية لدى مستشاري التوجيه المتواجدين في مركز التوجيه بولاية مستغانم، وقد تكونت عينة الدراسة من 33 مستشارا ومستشارة، اختيرت بطريقة عشوائية حيث استخدمت الطالبة الأدوات التالية: مقياس كفاءة مستشاري التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية وصعوبات الاتصال، معتمدة في ذلك المنهج الوصفي التحليلي، أما الأساليب الإحصائية فكانت معامل الارتباط بيرسون وألفا كرونباخ، والنسب المئوية، بالاعتماد على برنامج SPSS20. توصلت الطالبة إلى النتائج التالية:

- توجد فروق في كفاءة مستشاري التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية تعزى إلى متغير الجنس.
- توجد فروق في كفاءة مستشاري التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية تعزى إلى متغير الخبرة والتخصص.
- يوجد فروق في استخدام الإدارة الالكترونية ومهارة الاتصال

الكلمات المفتاحية: الكفاءة، مستشار التوجيه، الإدارة الالكترونية، صعوبات الاتصال.

قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|------------------------------------|--|
| أ | الإهداء |
| ب | كلمة شكر |
| ج | ملخص الدراسة |
| د | قائمة المحتويات |
| هـ | قائمة الجداول |
| و | قائمة الأشكال |
| ز | قائمة الملاحق |
| 1 | مقدمة |
| الفصل الأول:مدخل الدراسة | |
| 6 | 1-إشكالية الدراسة |
| 7 | 2-فرضيات الدراسة |
| 08 | 3- أهداف الدراسة |
| 09 | 4- أهمية الدراسة |
| 10 | 5- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة |
| الفصل الثاني:كفاءة مستشاري التوجيه | |
| 12 | تمهيد |
| 13 | 1--تعريف الكفاءة |
| 15 | 2-خصائص الكفاءة |
| 16 | 3- مركبات الكفاءة |
| 18 | 4- العناصر التي تبني عليها الكفاءة |
| 22 | 5- أنواع الكفاءة |

| | |
|----|---|
| 25 | 6- تعريف مستشار التوجيه |
| 25 | 7-صفات وخصائص مستشار التوجيه. |
| 27 | 8- أخلاقيات مستشار التوجيه. |
| 27 | 9- نشاطات مستشار التوجيه. |
| 31 | 10- الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه |
| 34 | 11- خلاصة الفصل |
| | الفصل الثالث: الإدارة الالكترونية |
| 36 | تمهيد |
| 36 | 1- تعريف الإدارة الالكترونية |
| 38 | 2-متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية |
| 39 | 3-مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري |
| 40 | 4-عناصر الإدارة الالكترونية |
| 42 | 5-أهداف الإدارة الالكترونية |
| 43 | 6-خصائص الإدارة الالكترونية |
| 44 | 7-فوائد الإدارة الالكترونية |
| 45 | 8-مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية |
| 46 | 9-أهمية التدريب في مجال الإدارة الالكترونية |
| 49 | خلاصة الفصل |
| | الفصل الرابع:صعوبات الاتصال. |
| 51 | تمهيد |
| 51 | 1-تعريف الاتصال |
| 53 | 2-عملية الاتصال |
| 57 | 3-طبيعة الاتصال في المؤسسة |
| 58 | 4-أنواع الاتصال |
| 60 | 5-وسائل الاتصال |
| 61 | 6-أهداف الاتصال |

| | |
|-----|---|
| 62 | 7- أهمية الاتصال |
| 63 | 8-العناصر الأساسية لعملية الاتصال |
| 67 | 9-وظائف الاتصال |
| 68 | 10-دور الاتصال الفعال في المنظمات التربوية |
| 70 | 11-وسائل الاتصال في الإدارة التربوية |
| 76 | 12-صعوبات الاتصال |
| 77 | خلاصة الفصل |
| | الفصل الخامس: إجراءات الدراسة الميدانية |
| 79 | تمهيد |
| 79 | الدراسة الاستطلاعية |
| 79 | 1-أهداف الدراسة الاستطلاعية |
| 79 | 2-مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية |
| 80 | 3-عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها |
| 83 | 4-أدوات الدراسة الاستطلاعية |
| | 5-نتائج الدراسة الاستطلاعية |
| 96 | ثانيا-الدراسة الأساسية |
| 96 | 1-منهج الدراسة |
| 96 | 2-مكان وزمان الدراسة الأساسية |
| 96 | 3-مجتمع الدراسة |
| 99 | 4-أدوات الدراسة الأساسية |
| 101 | 5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية |
| | الفصل السادس: عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة. |

| | |
|-----|--|
| 104 | 1-تمهيد |
| 104 | أولاً: عرض نتائج الدراسة الميدانية |
| 104 | 1- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى |
| 105 | 2- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية |
| 109 | 3- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة |
| 111 | ثانياً: عرض و تفسير النتائج. |
| 112 | 1- عرض وتفسير الفرضية الأولى |
| 113 | 2- عرض وتفسير الفرضية الثانية |
| 114 | 3- عرض وتفسير الفرضية الثالثة |
| 115 | الخاتمة |
| 116 | اقتراحات |
| 119 | قائمة المراجع |
| 126 | الملاحق |

قائمة الجداول

| رقم الصفحة | العنوان | الرقم |
|------------|--|-------|
| 77 | توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس | 1 |
| 78 | توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الخبرة | 2 |
| 79 | توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب التخصص | 3 |
| 81 | استبيان البعد المعرفي قبل وبعد التعديل | 4 |
| 82 | العبارات المحذوفة والمدرجة بعد تحكيم الاستبيان | 5 |
| 82 | توزيع أبعاد فقرات لمقياس كفاءة مستشار التوجيه | 6 |
| 83 | وضوح التعليمات المقدمة للأفراد | 7 |
| 83 | مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات | 8 |
| 84 | صدق الاتساق الداخلي. | 9 |
| 85 | ارتباطات بين درجات الفقرات ومجموع درجات البعد الذي تنتمي إليه بعد الحذف. | 10 |
| 86 | نتائج الاتساق الداخلي بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس | 11 |
| 87 | استبيان صعوبات الاتصال قبل وبعد التعديل | 12 |
| 87 | العبارات المدرجة بعد تحكيم لاستبيان صعوبات الاتصال | 13 |
| 88 | توزيع فقرات استبيان صعوبات الاتصال حسب أبعاده. | 14 |
| 88 | نتائج التحكيم على وضوح التعليمات لمقياس صعوبات الاتصال | 15 |
| 89 | نتائج الاتساق الداخلي بين الفقرات والبعد | 16 |
| 90 | توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب جنسهم . | 17 |

| | | |
|----|---|----|
| 91 | توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية وخبرتهم . | 18 |
| 92 | توزيع أفراد العينة حسب التخصص المهني . | 19 |
| 94 | توزيع البدائل والدرجات على فقرات مقياس كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الإلكترونية | 20 |
| 94 | توزيع البدائل والدرجات على فقرات مقياس صعوبات الاتصال توزيع البدائل والدرجات على فقرات مقياس صعوبات الاتصال توزيع البدائل والدرجات على فقرات مقياس صعوبات الاتصال | 21 |
| 97 | دلالة الفروق في استخدام الإدارة الإلكترونية باختلاف في الجنس | 22 |
| 98 | دلالة الفروق في استخدام الإدارة الإلكترونية باختلاف التفاعل بين الخبرة والتخصص | 23 |
| 99 | دلالة الفروق في استخدام الإدارة الإلكترونية ومهارة الاتصال. | 24 |

| الرقم | الشكل |
|-------|---|
| 01 | خطوات وعناصر عملية الاتصال. |
| 02 | مخطط يوضح توزيع أفراد العينة حسب جنسهم والنسبة المئوية لكل منهما. |
| 03 | دراسة عينة استطلاعية حسب متغير الخبرة. |
| 04 | دراسة عينة استطلاعية حسب متغير التخصص. |

قائمة الملاحق

| الرقم | العنوان | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 1 | رخصة التريص الميداني | |
| 2 | الصورة النهائية لمقاييس الدراسة الاستطلاعية | |
| 3 | مخرجات spss بعد تفرغ استمارات البحث حسب الفرضيات | |

مقدمة

كما عرف العالم مع ظهور القرن الحالي تطورا كبيرا وهائلا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي بدوره أدى إلى ظهور الشبكة العالمية للاتصال "الانترنت" نتيجة لكل التطورات المتلاحقة، حيث دفع بالدول المتطورة من تسريع عجلة التنمية التي مست كل القطاعات السياسية، الاقتصادية، الثقافية والاجتماعية من خلال إعادة هيكلة جميع الأنظمة والقطاعات والتنقل سريعا من الأنشطة التقليدية العادية إلى الالكترونية والتي كانت أساسا في التطوير والتغير الجذري الذي مس كل المجتمعات في كل العالم، وهو ما جعلها تعد العدة لإحداث تغييرات كبيرة في كل القطاعات بإدخال شبكات الاتصال والحواسيب في كل التعاملات خاصة الإدارية منها، وإدخال وسائل الاتصال الحديثة وإدراجها في كل الأنشطة الحياتية .

وحتى يتسنى لمؤسسات التعليم مواكبة التطورات الحديثة والاستفادة من معطيات العصر، فإنه لا بد من عصرنة الإدارة المدرسية، لتستفيد من تكنولوجيا المعلومات واعتماد أساليب إدارية حديثة تتسم بالدقة والمرونة في آن واحد على كافة المستويات الإدارية وذلك من خلال ميكنة الإدارة المدرسية وربط المهام الإدارية بشبكات الحاسب الآلي المحلية والعالمية، سعيا لتحقيق سرعة الانجاز وفي ذات الوقت جودة الأداء الإداري. إن تطبيق الإدارة الالكترونية في مدارس التعليم في الدول النامية مازال يواجه الكثير من الصعوبات والمشكلات الناجمة عن عملية التغيير، والتي تحول دون الاستفادة من معطيات العصر التكنولوجية والقيام بدورها في التنمية والبناء التي تتشدها هذه الدول في كافة المجالات.

حيث يشير غنيم بقوله :استخدام الإدارة الالكترونية في أعمال الإدارة المدرسية ليست هدفا في حد ذاته وإنما هي وسيلة لتحقيق الرضا المطلق والمستمر للمستفيدين. وذلك عن طريق تقديم خدمات تعليمية تفوق

توقعاتهم، تتميز بتبسيط الأداء وسرعة الانجاز، والحصول على الخدمة بأقل جهد وفي أي وقت مباشرة دون الحاجة إلى الحضور إلى المؤسسة."

ونتيجة لهذا أصبح مدير المدرسة في مدارس التعليم ، مطالبا باستخدام الوسائل الإدارية الحديثة في أعمال الإدارة المدرسية، خاصة الإدارة الالكترونية ،في ظل تنامي المطالبة بسرعة انجاز الأعمال الإدارية ، وتسهيل التواصل بين العاملين داخل المدرسة من جهة، وبين إدارة المدرسة والمجتمع الخارجي، وتسهيل التواصل بين العاملين داخل المدرسة من جهة، وبين إدارة المدرسة والمجتمع الخارجي لذلك جاءت الدراسة الحالية للتعرف على استخدامات الإدارة الالكترونية في الإدارة المدرسية.

فقد قسمنا الدراسة إلى بابين الأول النظري، والباب الثاني التطبيقي وقد ضم الجانب النظري فصلين الفصل الأول يتناول فيه تقديم موضوع الدراسة حيث طرحنا إشكالية الدراسة وأهدافها وأهميتها وكذلك التعريف الإجرائي لمفاهيمها، وقد خصصنا الفصل الثاني لكفاءة مستشار التوجيه بداية من تعرف الكفاءة وخصائصها والعناصر التي تبنى عليها، وأنواع الكفاءة وأساليب قياس الكفاءة، وخصائص أدوات قياس الكفاءة، وتحديد خصائص الكفاءة، وتعريف مستشار التوجيه، صفات وخصائص مستشار التوجيه الفعال أخلاقيات مستشار التوجيه (مهمة التوجيه والإرشاد)، نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ووسائل عمل مستشار التوجيه،الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه في أداء مهامه.أما الفصل الثالث يتناول الإدارة الالكترونية ومتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وكيفية مساهمته في تطوير العمل الإداري، وعناصرها وفوائدها ،أما الفصل الرابع يضم صعوبات الاتصال،وسائل الاتصال وأهداف الاتصال، ودور الاتصال الفعال في المنظمات التربوية، ووسائل الاتصال في الإدارة التربوية، والمعوقات التي تواجه الاتصال.

أما الباب التطبيقي فتضمن الفصل الخامس الذي سنتطرق فيه إلى الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الاستطلاعية وأهدافها، وعينتها، والأداة المستخدمة في جمع المعلومات، أما في الدراسة الأساسية نتطرق إلى المنهج المستخدم في الدراسة، وعينتها، وأخيرا الأداة في صورتها النهائية والأساليب الإحصائية المستخدمة.

أما الفصل السادس من الدراسة فقد تم من خلاله عرض وتفسير النتائج ، الدراسة، وخلصت الدراسة باقتراحات.

الفصل الأول:مدخل الدراسة

1- إشكالية الدراسة

2-فرضيات الدراسة

3-أهمية الدراسة

4-أهداف الدراسة

5- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة.

6- حدود الدراسة

الفصل الأول:مدخل الدراسة

1-إشكالية الدراسة.

2-فرضيات البحث.

3-أهمية الدراسة.

4-أهداف الدراسة.

5-التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة.

1. إشكالية الدراسة:

لمستشار التوجيه دور قيادي في تنظيم خدمات التوجيه وإدارتها بصورة فعالة من خلال معرفة المتخصصة وتجربته الواسعة وعليه أن يجعل من برنامج التوجيه مع الاستعانة بالآخرين جزءا متكاملًا من العملية التربوية في المدرسة، وعليه تقديم العون والمساعدة والنصح والإرشاد للآخرين العاملين معه ، فهو يساعد رجال الإدارة والمعلمين والآباء على تفهم حاجات التلميذ ومن مهامه أيضا الإعلام المدرسي فيتعلق بكل المعلومات الخاصة بالواقع التربوي والمدرسي والمهني ، وهو يهدف إلى تنظيم وتفعيل المسار الدراسي للتلميذ (محمد منير، 1995) وتوجيهه، والتوجيه هو الإجراء الذي يسمح للتلميذ بعبور المراحل التي يتكون منها النسق المدرسي فهو يتبعه في مشواره الدراسي، فكثيرا ما يختار الفرد على معطيات غير صحيحة أو على طموحات مزيفة (عبد الحفيظ مقدم، 1994) فالمستشار الناجح يسعى جاهدا إلى تطوير كفاءته وتحسين أدائه من اجل إنجاح العملية التعليمية وإكساب متعلميه المعارف والمهارات الضرورية لهم من خلال توظيف وسائل التوجيه والإرشاد وكفاءاته التي تعد عنصرا أساسيا في العملية الإرشادية والتي تلعب دورا رئيسيا في الوقوف على مدى تحقيق الأهداف التربوية كما أصبحت الإدارة الالكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة وتعد الدراسات المستقبلية لتطوير الإدارة التعليمية والمدرسية من القضايا المهمة التي حظيت بالاهتمام من جانب المعنيين بالنظام التعليمي، وذلك نتيجة للتحويلات السريعة والتطورات التكنولوجية التي يتعرض لها أي نظام تعليمي في ظل التطور السريع، ما انعكس على نمط الإدارة المدرسية في النظام التعليمي الحالي ولا تستطيع الإدارة المدرسية أن

تحقق أهدافها بطريقتها القائمة على الأسلوب التقليدي في ظل الوضع العالمي الراهن، الذي يتميز بسرعة التغيير.

ويتطلب الاهتمام بتطوير التعليم، الاهتمام بإدارة التعليم وتنظيمه والعمل على تحسين وتطوير الأداء ويقع الجزء الأكبر من عبء هذا التطوير على عائق الإدارة المدرسية، باعتبارها المسئول الأول عن تحقيق الأهداف المنشودة والتي تمثل انعكاسا لأهداف التنمية المجتمعية الشاملة ومتطلباتها. (الغنام، 2001).

وتشتمل الإدارة الالكترونية على جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، من حواسيب وشبكات، وأجهزة فاكس، وأجهزة إدخال المعلومات السلكية واللاسلكية ،لتخدم الأمور الإدارية الروتينية اليومية(الهوش 2006).

كما لم يعد خافيا إننا نعيش عصر الاتصال فقد تعددت تقنيات الاتصال بشكل مثير وتعددت وسائله وتطبيقاته لتجاوز مجالات الحياة الشخصية ومع ذلك فإن الاتصال في أصله يبقى وسيلة حيادية تستعمل للبناء أو الهدم على السواء ولذلك فهو مسؤولة لازمة ومتعددة كانت دراسة الاتصال في هذا العصر أمرا لازما للأفراد والجماعات على حد سواء مما يعالجون عملية الاتصال بوصفها عملية اجتماعية وضرورة من ضروريات استمرار الحياة الاجتماعية ذاتها، وعموما يمكن الجزم بان إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقة في الإدارة لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفعاليته وأدائه وبالتالي فإن الإدارة الالكترونية يعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وانجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة.

وكما يشهد قطاع التعليم العديد من النظريات والمقاربات لتطويره وتحسينه حتى يصبح أكثر قدرة على مواجهة تحديات العالم والتغيرات التكنولوجية.

وفي خضم التطور التكنولوجي الحاصل في المؤسسات التعليمية تنحصر الإشكالية العامة للدراسة في التعرف على مدى تأثير الكفاءة المهنية لمستشار التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية للتقليل من صعوبات الاتصال وذلك باختيار طريقة الإدارة التي تكفل تحقيق ذلك بكفاءة وفاعلية من خلال استخدام وسائل حديثة وهذه الوسائل ستقود إلى التقليل من صعوبات الاتصال وتغيير في أدوات الإدارة العامة للقيام، مستشار التوجيه بواجباته بكفاءته ومن هذا المنطلق تبلورت إشكالية الدراسة في التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة بين كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية ومهارة الاتصال؟.
- هل توجد فروق في كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية للتقليل من صعوبات الاتصال تعزى إلى متغير الجنس؟.
- هل توجد فروق في كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية للتقليل من صعوبات الاتصال بين التفاعل في الخبرة والتخصص؟.

2. فرضيات البحث:

- لا توجد علاقة بين كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية وصعوبة الاتصال.
- لا توجد فروق في كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية للتقليل من صعوبات الاتصال تعزى إلى متغير الجنس.

- توجد فروق في كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية للتقليل من صعوبات الاتصال بين التفاعل في الخبرة والتخصص.

3. دواعي اختيار الموضوع:

ترجع أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى عدة أسباب منها الذاتية وأخرى موضوعية.

▪ أسباب ذاتية:

- الرغبة في الاطلاع على هذا الموضوع ومعرفة مدى كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية.

▪ أسباب موضوعية:

- محاولة منا في تقديم إضافة للبحوث والدراسات في هذا المجال.

4. أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية له أهمية بالغة للتقليل من صعوبات الاتصال، من حيث انتقال من وسائل الاتصال التقليدية إلى الإدارة الالكترونية وكذا من التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الالكترونية، تعتبر من أهم التطورات التي تسعى المؤسسات التعليمية لمواكبتها من خلال عصرنة للحاق بالتحويلات الضخمة والهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تكمن أهمية دراستنا في كفاءة مستشار التوجيه في ظل التطورات الحديثة.

5. أهمية الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة كغيرها من الدراسات الهادفة للوصول إلى الأهداف التالية:
- معرفة ما مدى كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية في الإدارات بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق الإدارة الالكترونية في إداراتهم.
- البحث عن فوائد وأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات التعليمية.
- عدم وجود آليات ملموسة في الإدارات التعليمية توجي بتطبيق الإدارة الالكترونية.
- معرفة واقع الإدارة الالكترونية للتقليل من صعوبات الاتصال.
- محاولة إبراز القيمة الحقيقية لمستشار التوجيه وكفائته في استخدام الإدارة الالكترونية.

6. التعاريف الإجرائية:

- **الكفاءة:** الكفاءة هي تركيبة من المعارف والمهارات والخبرة والسلوكيات التي تمارس في إطار محدد، وتتم ملاحظتها من خلال العمل الميداني، والذي يعطي لها صفة القبول، ومن ثم فإنه يرجع للمؤسسة تحديدها وتقويمها وقبولها وتطويرها.
- **مستشار التوجيه:**المسؤول المتخصص الأول عن العمليات الرئيسية في التوجيه والإرشاد وخاصة عملية الإرشاد النفسي، ويطلق عليه أحيانا مرشد التوجيه، وبدون المرشد يكون من الصعب تنفيذ إي برنامج للتوجيه والإرشاد"، إذن هو ذلك المورد البشري الذي يمكنه جلب قدر من الرضا لاحتياجات التلميذ.

- الإدارة الإلكترونية: مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير".
- مهارة الاتصال: العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعاً بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه ، وهدف تسعى إلى تحقيقه، ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها).

الفصل الثاني: كفاءة مستشاري التوجيه

تمهيد

1- تعريف الكفاءة

2- خصائص الكفاءة

3- مركبات الكفاءة

4- العناصر التي تبني عليها الكفاءة

5- أنواع الكفاءة

6- تعريف مستشار التوجيه

7- صفات وخصائص مستشار التوجيه.

8- أخلاقيات مستشار التوجيه.

9- نشاطات مستشار التوجيه.

10- وسائل عمل مستشار التوجيه.

11- الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر الكفاءة لمستشار التوجيه ركيزة أساسية من ركائز التوجيه والإرشاد الفعال فهي تهتم بقدرة المستشار على القيام بدوره على أكمل وجه، فاكتساب المستشار لهذه الكفاءة يؤدي إلى تحسين العملية الإرشادية والتوجيهية، وستتناول في هذا الفصل كفاءة ودور المستشار كطرف مؤثر في عملية التوجيه.

1. الكفاءة**1.1. تعريف الكفاءة:**

أ. لغة: أهم تعريف للكفاية أو الكفاءة هو الذي يورده ابن منظور في "لسان العرب" فالكفاء هو النظير، وكذلك الكفاء هو مصدر الكفاءة، التي تعني النظير والمساوي. (ابن منظور، 2000:269)

رد في المعجم الوسيط عن معجم اللغة العربية بالقاهرة أن الكفاءة لغة كفاءة الشيء، يكفي كفاية: استغنى به عن غيره فهو كاف كفى (محمد الصالح، 2002:42).

كما تشير القواميس اللغة العربية الكفاءة إلى معنى التساوي أو المماثلة أو المناظرة اشتقاقاً من مادة كفى ويعني المماثل القوي، القادر على تصريف العمل، وذهب قاموس المورد إلى ذكر مصطلحين أحدهما ويعني الفاعلية أو الكفاية والثاني وتعني الكفاءة أو القدرة وعليه فإن الشخص الذي يوصف بأنه تعني ينبغي أن يكون متساوياً أو مماثلاً للنموذج ويتمتع بالقدرة على الأداء الجيد بشكل تعكس قوته وقدرته على انجاز ما يكلف به من أعمال. (المهدي، 2013:384).

ب. اصطلاحا:

قدر الشخص على استعمال مكتسباته لفرص ممارسة عمل أو وظيفة أو مهنة بشروط أو معايير متعارف عليها في مجال الشغل(خير الدين،2005:15).

تعرف المجموعة المهنية الفرنسية (Medef) الكفاءة la compétence بالقول:

إن الكفاءة هي تركيبة من المعارف والمهارات والخبرة والسلوكيات التي تمارس في إطار محدد، وتتم ملاحظتها من خلال العمل الميداني والتي يعطي لها صفة القبول، ومن ثم فانه يرجع للمؤسسة تحديدها وتقويمها وقبولها وتطويرها.(حسن،2005:182).

تعريف "luis dhainout":

مجموعة من التصرفات الاجتماعية، الوجدانية، ومن المهارات المعرفية، أو من المهارات النفسية والحسية، والحركية التي تمكن من ممارسة دور، وظيفة، نشاط، مهمة أو عمل معقد على أكمل وجه.

الكفاءة ذات دلالة تشمل قدرة الشخص على استعمال المهارات والمعارض الشخصية ضمن وضعيات (إشكاليات) جديدة داخل إطاره.

الكفاءة مفهوم يتضمن تنظيم العمل وتخطيطه وكذا الابتكار والقدرة على التكيف مع النشاطات الغير العادية.

الكفاءة تشمل المزايا الفردية الضرورية للتعامل مع الآخرين.

يعرفها بوتترف: بأنها ليست حالة أو معرفة مكتسبة فإكتسبا معارف أو وقدرات لايعني أن الفرد أصبح ذو كفاءة(قلي،2009:14).

يمكن تعريف الكفاءة على أنها تمثل مختلف أشكال التيسير إلى الحد الأدنى الذي يلزم لتحقيق هدف ما أو هي مجموع الاتجاهات وأشكال الفهم والمهارات التي من شأنها أن تيسر للعملية التعليمية تحقيق أهدافها العقلية،الوجدانية،والنفس أو النفس الوجدانية (طعيمة،2007:33).

الكفاءة هي مجموعة من المعارف والقدرات الدائمة، أو المهارات المكتسبة عن طريق استيعاب معارف وخبرات مرتبطة فيما بينها في مجال معين.(Gérard,2000:135-140).

1-2 خصائص الكفاءة:

الكفاءة ترتبط بالمادة في غالب الأحيان القصد منها أن الكفاءة ترتبها بالنشاط المرتبط بالمادة الدراسية الواحدة في اغلب الأحيان.

الكفاءة ترمي إلى غاية منتهية من خلال أن الكفاءة تسعى إلى تحقيق غاية وظيفية عملية سواء كان في الحياة المدرسية أو العملية.

الكفاءة قابلة للتقويم مثلا عندما يريد المعلم تقويم كفاءة ما يجب عليه أن يضع مؤشر ويشمل المؤشر النتيجة النهائية التي وصل إليها التلميذ هل هي مطابقة للمؤشر الذي وضعه في خطته أم لا الخاصة المحسوسة: أن الكفاءة غير ملحوظة ما نلاحظه هو مظاهر الكفاءة من "سلوكيات ومؤهلات.

الخاصية المكتسبة: لسنا أكفاء بصور طبيعية، ولكن يمكننا أن نصبح كذلك عن طريق البناء الشخصي، والاجتماعي الذي يجمع التعلم النظري الناتج عن طريق الخبرة. (خير الدين، 2005: 59).

أ- **توظيف جملة من الموارد:** إن الكفاءة تتطلب تسخير مجموعة من الإمكانيات والموارد المختلفة مثل: المعارف العلمية، معارف التجربة الذاتية، القدرات والمهارات السلوكية .

ب- **الغائية والنهائية:** تسخير الموارد لا يتم عرضاً، بل يكسب الكفاءة وظيفة اجتماعية، نفعية لها دلالة بالنسبة للمتعلم الذي يسخر مختلف الموارد لإنتاج عمل ما.

ج- **خاصية الارتباط بجملة من الوضعيات ذات المجال الواحد:** إن تحقيق الكفاءات لا يحصل الا ضمن الوضعيات التي تمارس في ظلها هذه الكفاءة. (cte.univ-stif.dz/courseligne/ahmed said/indexhtml)

3.1. مركبات الكفاءة:

ترتكز الكفاءة على مركبات أساسية تتآزر فيما بينها إطار تكاملي هي:

1.3.1. المحتوى:

ويقصد به مجموعة الأشياء التي يتضمنها التعلم ومعنى ذلك أن التعلم يتوخى ممارسة نشاطات من أجل التعرف على الأشياء التي تعتبر ضرورية ومن أجل تحقيق ذلك قام العلماء والمختصون بوضع المكونات التي تتكون منها وهي: المعارف المحضة و المعارف الفعلية والمعارف السلوكية.

2.3.1. المعارف المحضة:

وهي المركب الأساسي لبناء الكفاءة لأن المعرفة (محتويات ومضامين) تشكل بالإطار المرجعي للتعلم، حيث لا يمكن لتعلم ما خارج إطار المعرفة، فلا يعقل أن تنمو الكفاءة في فراغ معرفي لذلك كان المحتوى يشكل النواة الأولى للتعلم والذي من خلاله نمو الكفاءة وتندرج نحو الكمال المنشود.

3.3.1. المعارف الفعلية:

يقصد بها مهارات استعمال المعرفة في مواطنها الملائمة أي القدرة على توظيف المعارف المشار إليها مسبقا في الوضعيات المناسبة.

4.3.1. المعارف السلوكية:

هي مختلف المواقف الايجابية التي يسلكها المتعلم أثناء إجرائه فعل التعلم ومعنى ذلك أن يظهر التلاميذ القدرة على تجاوز الصعوبات والعقبات عندما يقوم بعملية ،استرجاع المكتسبات القبلية لتوظيفها في الوضعيات الجديدة.

5.3.1. القدرة:

هي كل ما يستطيع المتعلم أن يستشير من استعدادات لمواجهة مختلف الوضعيات المطروحة أمامه، وقد تكون هذه الاستعدادات مكتسبة أو متطورة تمكنه من انجاز أي نشاط سواء كان فكري أو مهني أو اجتماعي وغالبا ما يعبر عنها بفعل. (خير الدين: 68، 66، 2005).

2. العناصر التي تبنى عليها الكفاءة:

1.2. المكون المعرفي: بمستوياته من التذكر والفهم، والتحليل، التركيب التقييم بطريقة موضوعية بمعنى معرفة المعارف أو النواتج للتعليمات المدرسية والمحيطية التي اكتسبها التلميذ حسب قدراتهم ومهاراتهم.

2.2. المكون السلوكي (المهاري): بمستوياته المتدرجة من الملاحظة التذكير التجريب الممارسة الإلتقان بمعنى تحويل المعارف إلى سلوك وقيم ومعرف ذاتية أو اجتماعية.

3.2. المكون الوجداني: بمستوياته من الانتباه الاستجابية، الاهتمام تكوين الاتجاه، السلوك القيمي أي القيمة التي يكتسبها من المجتمع ويطبقها حسب متطلباته واهتماماته السلوكية والمعرفية.

وبالتالي فالكفاءة هي قدرة الفرد في توظيف مهاراته من خلال توفره على مميزات الكفاءة هي قدرة الفرد في توظيف مهارته من خلال توفره على مميزات الكفاءة والخصائص الواجب توافرها ومستوياتها وكيفية بناءها ومتطلباتها. (المهدي: بدون سنة:43).

كما تتكون الكفاءة من مجموعة من العناصر وهي الاستعدادات، القدرات، المهارات.

4.2. الاستعدادات: وهي الطاقة الكامنة للفرد في مجال معين أو أكثر من مجال، وعن طريق الاستعداد يصل إلى مستوى معين من الكفاءة، أي يبلغ الهدف المقصود من عملية التعلم، والاستعدادات طاقات فطرية أو مكتسبة أو هما معا:

1.4.2. الاستعدادات الفطرية:

هي الاستعدادات التي تصاحب النضج الجسمي، العقلي وهي:

▪ **الاستعداد العقلي:** ويشمل القدرة العامة أي الذكاء والذاكرة ، الانتباه، التذكر، التصور، التخيل

والإدراك.(علي،2012:14،12).

▪ **الاستعداد الجسمي:** ويتمثل في النمو الجسمي من طول ووزن والحواس الخمس، إلى جانب

النطق السليم، والصحة العامة.

2.4.2. الاستعدادات المكتسبة:

وهي القدرات المكتسبة من المحيط والمدرسة وهي:

▪ **خبرات جسمية:** هي القدرة على الكلام وانجاز أعمال جسمية.

▪ **خبرات اجتماعية:** تظهر في علاقات مع الآخرين.

▪ **خبرات عقلية:** اكتساب ثروة لغوية تمكنه من التعبير.

5.2. القدرات:

وهي كل ما يستطيع الفرد أدائه في اللحظة الراهنة، وقد تكون القدرات فطرية أو مكتسبة.

أ- **القدرات الفطرية:** وهي التي ترجع إلى الوراثة، وتصاحب النضج الجسمي الحسي، العقلي، والوجداني.

ب- القدرات المكتسبة: تلك القدرات التي يكتسبها الفرد من محيطه وتنمو وتتوسع عن طريق التعليم.

6.2.المهارات:

تعبر المهارات عن القدرة على أداء عمل أو عملية معينة وتتكون المهارات عادة من الاستجابات العقلية، والاجتماعية والحركية والجسمية وتتوزع المهارات على المجالات الثلاث. (علي، 2012:15،16).

1.6.2.المجال الحسي الحركي:

- مهارات بصرية سمعية، حركية، تعبيرية.
- مهارات الكتابة، القراءة والكلام.
- مهارات حركية مرتبطة بالنشاط الحركي.

2.6.2.المجال العقلي:

- مهارة التفاعل مع الفهم والاستيعاب.
- مهارة التحليل والتركيب والتلخيص و تحرير المواضيع.
- مهارة الربط.
- مهارة إدراك العلاقات.

3.6.2.المجال الوجداني:

- مهارة التفاعل مع الآخرين.

- مهارة بناء علاقات اجتماعية.
- مهارة الاستجابة التفاعلية.
- مهارة الإصغاء للمتعلم (علي، 2012:15، 16).

3. أنواع الكفاءة:

1.3. الكفاءة الاتصالية:

وهي الكفاءة اللغوية الوظيفية من حيث القدرة على التعبير والتفسير وتوصيل المعنى الذي يتضمنه التفاعل بين شخصين أو أكثر، كما هي أيضا كفاءة لغوية بين النص والفرد سواء لفظيا أو شفويا.

2.3. الكفاءة الإنتاجية:

ويقصد بها المحصلة النهائية لنواتج التعلم واثر المعلم على المتعلمين.

3.3. كفاءة تعليمية:

وهي مجموعة المعارف والمهارات والمفاهيم والاتجاهات التي يكتسبها المتعلم نتيجة إعدادة في برنامج تعليمي معين يوجه سلوكه بما يعمل على الارتقاء في أدائه إلى مستوى معين من التمكن يمكنه من ممارسة المهام المطلوبة منه بسهولة وسير، وان أهم سمات وخصائص الكفاءة التعليمية:

- مهارات وقدرات تلزم الموقف التعليمي تنظيما وتوجيها واستشارة (إبراهيم، 2009:822).

- كفاءة الأداء تمكن المعلم من تحقيق التمكن من كل الكفاءات التعليمية والقدرة على أداء المهام التعليمية بسهولة.
- تعديل كل ما يسلكه المتعلم داخلا الصف وتفسير ممارسته والدفاع عنها.

4.3. كفاءة استقصائية:

وهي كفاءات خاصة بقدرة المعلم على ممارسة الأنشطة التعليمية المختلفة ، وكيفية الحصول على معلومات من مصادر مختلفة وبذلك بالقيام بزيارات ميدانية مختلفة، وتصميم بطاقة الملاحظة للأداء والمتابعة لكل ما يحدث من تطورات في مجال تخصصه من خلال القراءة والبحث والاطلاع (إبراهيم، 2009: 822، 828).

5.3. الكفاءات المعرفية:

التي لا تقتصر على المعلومات والحقائق بل تمتد إلى امتلاك كفاءات التعلم المستمر، استخدام أدوات المعرفة وطرق استخدام المعرفة.

6.3. كفاءات الأداء:

وتتمثل هذه الكفاءات في قدرة الفرد على إظهار سلوك واضح في المواقف المختلفة، وهذه الكفاءات تتعلق بأداء الفرد لا بمعرفته، ومعيار تحقيق الكفاءة هنا هو القدرة على القيام بالسلوك المطلوب.

7.3. الكفاءات الإشرافية:

وهي التي تتعلق بمجموعة من المفاهيم والاجتهادات والسلوك الذي يمكن

ملاحظته والتي تمكن صاحبها من أداء عملية الإشراف.

8.3. الكفاءات الشخصية:

وهي التي تتعلق بالجوانب الفكرية والوجدانية والاجتماعية التي تعني على القيام بالمسؤوليات المهنية.

9.3. الكفاءات المهنية:

وهي التي تتضمن الجوانب التي تتصل بالمجال الوظيفي وتشمل صفات معينة تؤهل لممارسة العمل بنجاح.

4-1 خصائص أدوات قياس الكفاءة: ويشترط في أداة القياس أن تكون دقيقة في التعبير عن

الكفاءة المراد قياسه، وذلك طبق للخصائص التالية:

4-2 صدق القياس: بمعنى أن محددات وبنود وخطوات تطبيق أداة القياس تعبر عن الخصائص

الحقيقية التي تتطلبها الكفاءة المراد قياسها.

4-3 ثبات القياس: تعتبر نتائج قياس الكفاءة ثابتة عندما تعبر نتائجه عن الكفاءة بدقة متناهية لا

تخضع إلى التغيير المستمر، إلا أنه من الطبيعي في بعض الحالات أن تختلف نتائج القياس باختلاف درجات أو مستويات الكفاءة.

4-4 التمييز: بمعنى إظهار الاختلافات في مستويات الكفاءة بين الأفراد، حتى لو كانت بسيطة.

سهولة استخدام القياس: يقصد به وضوح أداة القياس وإمكانية استخدامها من قبل الأفراد المراد قياس كفاءاتهم. (عبد الباقي، 2002:203).

5-تعريف مستشار التوجيه:

جاء في المعجم الوجيز:المستشار هو العليم الذي يؤخذ رأيه في أمر هام علمي أو فني أو سياسي أو قضائي أو نحوه، فالجذر اللغوي للاستشارة يفيد التدخل الإنساني المحض للتأثير الفعال في الوعي قصد تغيير سلوك فرد ما.(احمد، 1999:32).

ألفظة:هي كلمة مشتقة من الفعل، استشار، يستشير، استشارة، بمعنى النصيحة والتوجيه وهو المعاونة على خلق موقف تعليمي أفضل وهو يشمل الجهود التي تبذل لتحسين وتكليف على خدمة أو نشاط يؤثر على عملية التعليم والتعلم(محمد،165)

والموجه يقوم بعملية التوجيه بشتى الطرق والوسائل الفعالة، وذلك في المؤسسات الاجتماعية الرسمية والتي من أهمها المدرسة بأطوارها المختلفة.

إذن مستشار التوجيه المدرسي هو ذلك المورد البشري الذي اسند تاليه مجموعة من

المهام(الإعلام،التوجيه،التقويم،المتابعة النفسية والاجتماعية للتلميذ)حيث يؤدي هذه المهام في إطار مكاني وزماني محدد وذلك من اجل مساعدة التلميذ على بناء مشروعه الدراسي والمهني وفق أسس علمية تعتمد على تحليل ميولات استعدادات التلميذ من جهة، ومتطلبات الواقع المدرسي والمهني من جهة أخرى.

5-1- صفات وخصائص مستشار التوجيه الفعال: هناك سمات تميز المستشار عن غيره توجه

سلوكه وتجعله يقوم بعمله بطريقة تتلاءم مع مهنته، وقد تطرق العديد من الباحثين إلى هذه الصفات كما يلي:

- أن يحمل مؤهلا علميا مناسباً.

- أن تكون لديه الخبرة واسعة وعميقة في عملية التعامل الإنسانية.

- أن يتمتع بجاذبية خاصة وبروح الدعابة والقدرة على التأثير ومهارة الإقناع.

- أن يتصف بقوة الشخصية والأدب والسمعة الطيبة وحسن الأداء في الكلام والحوار الهادئ المبني على سلامة الحجة وقوة الإقناع (سعيد، جودت عزة، 2004:19).

- الثقة بالمرشد يجب أن يؤمن المستشار بقيمة التلميذ وقدراته على النمو والتغيير على مواجهة مشاكل الحياة ، كما يجب أن يثق في قدرة التلميذ على تبني القيم والأهداف المناسبة وان يؤمن بان المرشد في حالة توفر الظروف الملائمة قادرة على مواصلة النمو والتطور في الاتجاه الذي يعود عليه وعلى مجتمعه بالخير. (هادي، 2003:23).

- النضج الانفعالي بمعنى لديه القدرة على التعامل مع انفعالاته والتعبير عنها بما يناسب الموقف وبما لا يؤذي الآخرين.

- حسن الاستماع: فهو يستمع للآخرين ولا يقاطع ولا يتنمر من حديثهم، ولا يهتم بالأخطاء أثناء حديثهم، فهو يستمع من اجل الفهم والدعم والتواصل وليس من اجل الحكم والانتقاد (احمد، 2008:60).

5-2- أخلاقيات مستشار التوجيه (مهمة التوجيه والإرشاد):

العلاقات الإرشادية: تركز هنا على احترام الفرد وتقلبه ودعمه وتعزيزه واحترام حقه في الاختيار، واهتمام المستشار أيضا بالحاجات المهنية للمسترشد والتزامه بعدم التمييز بين الأفراد على أساس اللون أو العمر، أو الثقافة، أو الوضع الاجتماعي.

5-3- السرية:

- على المستشار احترام خصوصية المسترشد، ويتجنب الكشف غير المبرر على خصوصياته ولا يكون ذلك في حالة كونها تسبب المخاطر والأذى للمسترشد، وبالطبع من الضروري على المعالجين أن يخبروا المسترشدين محدثات السرية، مع تحديد المواقف التي يمكن أن تحدث والتي يجب فيها كشف السرية.

5-4- المسؤوليات المهنية:

- من حيث إتباع المعايير المهنية والأخلاقية، ثم التدريب والتأهيل للعمل، ومراقبة فاعليتهم في مهنة الإرشاد. (عبد الفتاح، 2002:32،33).

5-5- نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

- وقد حدد دوره ومهامه المتمثلة في أربع مجالات هي:

1- الإعلام:

- ويعني به تبليغ كل المستجدات والمعلومات والبيانات التي تفيد التلاميذ في تحسين مستواهم التحصيلي ومساعدتهم على الاختيار الصائب للتخصصات التي تناسب قدراتهم وميولهم من جهة أو المدرسين والإدارة والأسرة من جهة أخرى ليتمكنوا من فهم التلاميذ والعمل من أجل تسيير ظروف التمدرس وتوفير كل ما يساعد على نجاحهم. (النشرة الرسمية للتربية الوطنية، 2001:20).

ب- الإرشاد:

ويتمثل في العلاقة القائمة على الموثوقية بين المرشد والمسترشد فردية أو جماعية تهدف إلى مساعدتهم على حل مشكلات العلاقات الشخصية، من خلال العمليات والجلسات الإرشادية الفردية أو الجماعية التي يقوم بها في إطار حملات تحسيسية و توعوية، و تقديم نصائح وإرشادات وتوجيهات واستقبال الحالات والإصغاء إليها. (النشرة الرسمية للتربية الوطنية، 2001:22).

ج- المتابعة:

- وتعني الخروج من حقل التسيير الإداري والنظري للمسار الدراسي للتلميذ إلى مجال المتابعة النفسية والتربوية العلمية، والإسهام النفسي في رفع مستوى الأداء التربوي للمؤسسات التعليمية والأداء الفردي، ويتحقق ذلك بتخصيص بطاقات المتابعة والتوجيه من خلال العمل المستمر على:

- التعرف على التلاميذ وطموحاتهم من خلال محاورتهم ومناقشتهم أثناء لقاءات دورية تعقد معهم.

- تقويم استعداداتهم ونتائجهم التربوية.

- معالجة بطاقات المتابعة والتوجيه واستغلالها .

-المساهمة في تسيير المسار التربوي للتلاميذ وإرشادهم.

- إجراء استبيان الميول والاهتمامات على التلاميذ المقبلين على التوجيه لاستغلال نتائجها وشرحها لكل من التلاميذ والأساتذة.

- المساهمة في عملية اكتشاف التلاميذ الذين يعانون من التخلف على مستوى بعض القدرات

والاستعدادات مثل التخلف في التعبير، القدرات العددية في الرياضيات حتى يتم توجيههم لشعب مناسبة لقدراتهم(المرجع السابق:24).

د - التقويم:

-ونقصد به تلك العملية التي تنير له الطريق وتبين له نجاعة الإجراءات التي يقوم بها من خلال العملات الثلاث السابقة الذكر، ليقف على مدى وصول المعلومة ومدى استقبالها والاستفادة منها، ومدى نجاعة الوسائل المستخدمة، وكذا مدى تقدم ونجاح البرنامج المسطر، ومدى تقدم الحالات التي تكفل بها ، من اجل تصحيح أو تعديل البرنامج أو تعزيزه، أو تغيير الوسائل والطرائق(المرجع السابق :26).

6-وسائل عمل مستشار التوجيه:

-وسائل العمل هي مختلف الأدوات التي يستخدمها ويستعملها مستشار التوجيه في أداء مهامه وهي بمثابة أدوات مساعدة وضرورية في تقديم اغلب النشاطات التربوية والتقنية المبرمجة إن لم نقل كلها.ويهدف من خلالها المستشار إلى التكفل الأحسن بالتلميذ وابرز هذه الوسائل ما يلي:

6-1- البرنامج السنوي:

- يعتبر البرنامج السنوي بمثابة السلسلة والمرجع الأساسي في تقديم كل النشاطات التي يقدمها مستشار التوجيه، ويكون تصميمه بمركز التوجيه حسب الأهداف التي يحددها مدير المركز لكل نشاط، وتوزع الأهداف على أسابيع السنة الدراسية، وهذا لا يمنع أن يضيف المستشار محاور خاصة بحياة المؤسسة التي يقيم بها.

- ينجز البرنامج السنوي من طرف مستشار التوجيه في بداية السنة الدراسية للأسبوع الأول والثاني من الدخول المدرسي.

- يقوم مستشار التوجيه بإعداد 04 نسخ من البرنامج السنوي وتسلم إلى كل من:

- مفتش التربية والتكوين للتوجيه المدرسي والمهني.

- مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني.

- مدير ثانوية أو متقن الإقامة ويحتفظ المستشار بالنسخة الرابعة.

6-2- البرنامج الأسبوعي:

- تعتبر البرمجة الأسبوعية لنشاطات مستشار التوجيه أداة فعالة للتحكم في تسيير الأعمال وحسن أدائها بصفة مستمرة، وعليه فإنها تتميز بارتباط عضوي مع البرنامج السنوي وبقيّة الوسائل.

إن البرنامج الأسبوعي هو إحدى حلقات البرنامج السنوي.

6-3- الكراس اليومي:

- هو المرأة العاكسة لعمل مستشار التوجيه، حيث يدون فيه كل النشاطات المنجزة لذلك يعتبر المرجع الأساسي لإعداد مختلف التقارير وتحريها مثل: التقارير الفصلية، تقارير حول النشاطات الكبرى. يتم تسجيل مختلف النشاطات على الكراس يوميا، وأحسن فترة تكون في نهاية العمل من كل يوم، حتى يتم وضع كل النشاطات في وقتها دون نسيانها أو تجاهلها.

- إن مخطط الكراس اليومي يجب أن يضم:

- التاريخ، تاريخ اليوم، الشهر، السنة.

- المحور يتم تحديده مثل: الإعلام، التوجيه، المتابعة.....الخ.

- النشاطات المنجزة، التقويم.

6-4- سجل الاستقبالات:

- ينقسم هذا السجل إلى أربعة أجزاء:

- التلاميذ حسب مختلف مستوياتهم.

- الأولياء حسب مختلف شرائحهم الاجتماعية.

- الأساتذة حسب تخصصاتهم الدراسية.

-الجمهور الواسع غير المتمدرس.

7-الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه في أداء مهامه:

-هناك نوعان من الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه أثناء أدائه لمهامه نصلها في:

- صعوبات معرفية.

- صعوبات مادية.

7-1-الصعوبات المعرفية:

-في السابق كان من يشغل منصب مستشار التوجيه يكون قد تخرج من المعهد التطبيقي لعلم النفس الذي تأسس سنة(1995) ويكون قد تحصل على تكوين قاعدي في التوجيه المدرسي والمهني، بينما الآن أكثر من 90% من العاملين في هذا القطاع هم خريجي أو حاملي شهادات ليسانس في علم الاجتماع أو علم النفس، وهؤلاء الخريجين ينقصهم التكوين القاعدي في مجال التوجيه، وبالتالي عندما يشغلون مناصب مستشاري التوجيه يكونون بحاجة إلى وقت حتى يتمكنوا من إدراك كل المهام والتقنيات والوسائل المستعملة في هذا المجال.

7-2- الصعوبات المادية:

- ما يتعلق بوسائل العمل:

- نظرا لان مستشار التوجيه لا تتوفر لديه وسائل العمل اللازمة لتأدية مهامه بالشكل المطلوب منه كجهاز الإعلام الآلي مثلا، فهو كثيرا ما يقوم بطبع وتصوير الوثائق من حر ماله، ضف إلى ذلك فان المستشار عندما ينتقل إلى مؤسسات مقاطعته، وتكون أحيانا في أماكن بعيدة عن بعضها وهذا يدفعه للانتقل أيضا من حر ماله.

7-3- اتساع مقاطعة التدخل:

- نظرا لان مستشار التوجيه يعمل في الثانوية ومجموعة من المتوسطات وبالتالي يتعامل مع مجتمع عريض من التلاميذ، حيث يتكفل بسنوات 1متوسط، 4متوسط، 1ثانوي، 3ثانوي، ضف إلى ذلك فهو يهتم بربط وبناء العلاقات مع هيئة التدريس وأولياء التلاميذ لدى كل هذه المؤسسات، أدى ذلك إلى تشتت قدراته ونشاطاته والتقليص من فاعليته (صونيا، 2006:63)

خلاصة الفصل:

إن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يعمل على تقديم الخدمات التي تساعد التلميذ في مساره الدراسي والمهني، حيث يساعده في اختيار الفروع المناسبة وفق ما يناسب إمكانياته الدراسية وميوله واستعداداته، كما يعمل على إدماج التلميذ في محيطه الدراسي من خلال عمليات الإعلام والتوجيه والتقويم والمتابعة، ويساعده أيضا على تقييم ذاته وتقبلها كما هي، واكتشاف قدراته واستعداداته، واتخاذ القرار السليم بشأن مشروعه الدراسي والمهني.

الفصل الثالث: الإدارة الإلكترونية

تمهيد

1- تعريف الإدارة الإلكترونية

2- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

3- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري

4- عناصر الإدارة الإلكترونية

5- أهداف الإدارة الإلكترونية

6- خصائص الإدارة الإلكترونية

7- فوائد الإدارة الإلكترونية

8- مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

9- أهمية التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد:

ظهر في العصر الحديث مصطلح تقنية المعلومات الإدارية واخذ في الانتشار بشكل كبير في العمل الإداري بكل القطاعات ،ولقد أخذت الكثير من الدول بهذه التقنيات وعملت على إدخالها في مؤسساتها،والإعلان عن تطبيق الإدارة الالكترونية وفق خطط مرسومة وأهداف محددة،إلا أن استخدام هذه التقنيات لا يساعد على تحقيق الأهداف المرجوة في العمل الإداري، دون توافر العنصر البشري القادر على استخدامها والاستفادة منها.

ويعتبر مفهوم الإدارة الالكترونية واحدا من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري المعاصر،فهي تعد نمطا جديدا، ترك أثاره التكنولوجية على إدارة المؤسسات وعلى استراتيجياتها ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية، وإنما امتد أيضا إلى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التمكين الإداري.

1- الإدارة الالكترونية:

عرفها الدكتور نجم،(2009) بان الإدارة الالكترونية تعني قدرة القطاعات المختلفة على توفير الخدمات للمواطنين وانجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهود اقل ويتفق معه (ياسين،2005) في أنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا لانجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الالكترونية عبر الشبكات .

عرفها الدكتور محمد الصيرفي: أن الإدارة الإلكترونية هي مجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء التنظيمي ..

هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل: البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال، التبادل الإلكتروني للمستندات أو الفاكس والنشرات (حسين، 2009:05).

-هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً (علاء عبد الرزاق، 2006:32).

-وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف (نجم، 2004:127).

-تقوم الإدارة الإلكترونية بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات التي افرزها تزاوج علوم الحاسبات مع علوم الاتصال (محمد، 2004:36).

التعريف الإجرائي:

هي الانتقال من المعاملات الورقية إلى المعلومات الإلكترونية لتسهيل العمل بين الفرد والمؤسسة بغية زيادة الكفاءة وربح الوقت.

ب- اصطلاحا:

ما يحيط بالإنسان والجماعة من حال ومجال وعصر، ويؤثر فيهما على سبيل التشكيل الراهن ضمن زمن متحرك، والواقع بذلك: هو حال الإنسان والجماعة بما يحملانه من قيم وأفكار، وطبائع وخصائص وسمات، ضمن مجالات يحياها كل منهما ويعيشانه من اقتصادية، وسياسية، واجتماعية، وثقافية وفق المرحلة التاريخية العامة التي تمر بها المجتمعات بسماتها المختلفة.

1-2-1- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

1-2-1-1- المتطلبات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.

1-2-2-1- تعليم وتدريب العاملين:

- تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج

والأساليب التعليمية والتدريسية على كافة المستويات، بالإضافة إلى نوعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الالكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والنفسي والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الالكترونية.

1-2-3- المتطلبات الأمنية: تعد مسألة امن المعلومات من أهم معضلات العمل الكترونيا، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجرى حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها الكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها ، حيث يجب توفر الأمن الالكتروني والسرية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية. (إيهاب، 2007:25).

2- مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري:

إن الإدارة الالكترونية نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى استراتيجياتها ووظائفها ، وفي الواقع إن التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، و إنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل بتطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود جديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على الفريق. وقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغيرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه أهمها: (إيهاب، 2007:35).

-الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.

-مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التوجيه:يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التوجيه من خلال النقاط التالية:(محمد،2006:41).

- توفير كم هائل من المعلومات يوميا في كل وقت وذلك لتوجيه جهود العاملين وأنشطتهم.
- زيادة الرغبة في المبادرة من اجل حل المشكلات.

3-عناصر الإدارة الالكترونية:

- يعتمد نجاح الإدارة الالكترونية على عدة عناصر من أهمها تقنيات المعلومات الإدارية، ويأتي في مقدمة هذه التقنيات النظام الحاسوبي والاتصالات، لأنه لا يمكن أن تكون هناك إدارة الكترونية حقيقية بدون هذه التقنيات التي يتم عن طريقها تقديم المعلومات والبيانات اللازمة، بشكل يؤثر على الأعمال الإدارية من حيث:

- زيادة فعاليتها.
- توفير الوقت والجهد المبذول لانجازها بالشكل الصحيح.
- الدقة والسرعة في انجاز الأعمال على الوجه المطلوب.
- تقليل الكلفة.

-تبسيط الإجراءات.

-زيادة الإنتاجية الإدارية (السالمي،2003:145.146)

-تتكون الإدارة الالكترونية من أربعة عناصر أساسية هي:

عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الاتصالات ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذي يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية.

3-1- عتاد الحاسوب: يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فانه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك احدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما: (يوسف، 2009:37).

-توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

-ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

3-2- البرمجيات والشبكات: البرمجيات هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة. (خليفة، 2008: 41).

بينما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت، الاكسترانت شبكة الانترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة وإدارتها الالكترونية.

3-3-صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الالكترونية من القيادات الرقمية والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة وإدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الالكترونية من جهة وتعتبر طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى (سعد، 2005:25).

4- أهداف الإدارة الإلكترونية:

يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- تقديم الخدمات للمستخدمين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.

- تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.

- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.

- تقليل معوقات اتخاذ القرارات الإدارية عن طريق توفير البيانات والمعلومات وربطها بمراكز اتخاذ القرار من خلال استخدام تقنية المعلومات الإدارية.

- تطوير عمليات الإدارة، وتعزيز فعاليتها في خدمة أهداف التربية.

- تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات من الجهات المتعاملة مع المدرسة في أي وقت، كما تسمح للمستخدم بطلب الخدمات التي تقدمها المدرسة مباشرة وبسرعة وسهولة في أي مكان في العالم من دون تعقيد.

- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية، وما يترتب على ذلك من عدم تكديس الأوراق، والحد من أعمال الأرشفة الورقية والحفظ وغير ذلك.

- المساعدة على تحقيق الربط المشترك بين مختلف المدارس وإدارات التعليم والمديريات التعليمية والوزارة، وبالتالي تقديم الخدمة من بوابة واحدة للجمهور على أنها وحدة واحدة بغض النظر عن عدد الإدارات المنطوية تحتها.

-التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة، وتحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة العاملين بالمدرسة وأولياء الأمور. : (محمد، 2009:43).

5- خصائص الإدارة الإلكترونية:

تعتبر الإدارة الإلكترونية نمطا من أنماط الإدارة التي كانت لها أثارها الواسعة على المنظمات المختلفة ومجالات عملها وخاصة عمليات تهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية مما يعكس عمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية وهي بذلك تتميز بعدة خصائص أوردها (ياسين، 2005:25) فيما يلي:

-الانتقال من منظومة المعلومات المحسوبة الشبكية، حيث تحولت نظم المعلومات المحسوبة التي كانت تعمل في صورة منظمات شبكية تستفيد من التقنيات المتقدمة في مجال شبكات الاتصالات والتبادل الإلكتروني للبيانات.

- العمل من خلال الشبكات، حيث تعمل الإدارة الإلكترونية من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصالات الحديثة مثل شبكة الانترنت والاكسترنات.

- تحول المنظمات من الهياكل المركزية الوظيفية إلى الهياكل التنظيمية اللامركزية المرنة المستندة إلى المعلومات والعمل من خلال فرق العمل .

-إسهام التغييرات التكنولوجية المهمة في خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة، وكذلك فإن تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية التغييرات جوهرية في وظائف التنظيم واتخاذ القرارات. (ياسين، 2005:25).

6-فوائد الإدارة الالكترونية:

-إن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة،ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية نظرا للفوائد التي تحققها. (سعد، 2009:204).

6-1-أهم فوائد الإدارة الالكترونية :

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابا على عمل المؤسسة.

- كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها اغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.
(علاء، خالد، 2009:36.37).

7-مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية:

تشمل التطبيقات الإلكترونية في الإدارة التعليمية عددا من الخدمات الإدارية التي تقدمها البرامج التطبيقية الإلكترونية للإدارة في مؤسسات التعليم، استجابة لحاجات المدارس لتطوير العمل الإداري فيها، بما يتماشى مع متطلبات العصر، واستخدام تقنية المعلومات الإدارية لمواكبة ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يعرفها العالم، والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وهناك مجموعة من التطبيقات التي تخدم التحول الإلكتروني للإدارة في المؤسسات التعليمية، ومنها شؤون الطلبة وشؤون المعلمين والموظفين والشؤون المالية والحسابات، ونظام إدارة المخازن والمشتريات.

ففيما يتعلق بالتطبيقات الطلابية تتضمن تطبيقات الحاسب الآلي وتنظيم الجداول المدرسية وتوزيع الفصول والسجلات الصحية ومعلومات التوزيع الطلابي والبيانات الأولية للطلاب والتواصل مع أولياء أمور الطلاب ونظام القبول والتسجيل ونظام الحضور والغياب وتصحيح الاختبارات والأنشطة المدرسية ونظام متابعة الانتقالات، وكذلك نظام الامتحانات ومتابعة الدرجات وتصحيح الاختبارات والنتائج والتقارير الدورية لدرجات الطلاب، يضاف إلى ذلك أن الإدارة الإلكترونية المدرسية تحقق تعزيز التواصل التعليمي بين المدرسة والمنزل من خلال الاتصال عبر الشبكة والحصول على كافة المعلومات المتصلة بالتحصيل الدراسي وتبادل المعلومات إلكترونيا، وتحقيق مستوى أعلى من التواصل بين المعلمين وأولياء

الأمور، والإرشاد التربوي وشؤون إدارة المكتبات وإنتاج المطبوعات الإدارية والأعمال المكتبية اليومية وإنشاء موقع تفاعلي للمدرسة على الانترنت.

-وهناك تطبيقات مصادر التعلم والمكتبات التي تتضمن تطبيقات الحاسب الآلي والشبكات في توفير قاعدة بيانات للبحث عن الكتب والمصادر والمراجع، وتنظيم الاستعارة والزيارة.

والى جانب هذه الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية للمدارس توجد أيضا مجالات أخرى منها الاتصال الإلكتروني بين المدرسة ومؤسسات المجتمع المحلي وإدارة التعليم التي تتبع لها المدرسة ليتم التفاعل والتواصل وتبادل المعلومات معهم إلكترونيا، حيث غالبا ما تحتاج المدارس إلى تبادل الخدمات والمعلومات مع قطاعات أخرى.

8- أهمية التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية للتعليم:

يعد العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية محورا أساسيا للوصول إلى أهدافها، فمهما توافرت الموارد المادية والمالية والتكنولوجية والهياكل التنظيمية، فإنها تبقى خامات تحتاج لتوافر الإنسان الكفاء القادر على التعامل معها، بما يسهم في دعم الميزة التنافسية للمدرسة. وانطلاقا من أهمية إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير أداء المدرسة إلكترونيا، فلا بد من الاهتمام بالموارد البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال تقدير الاحتياجات بما يحقق جذب العاملين من ذوي التخصصات المطلوبة والمنسجمة مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية أو إعداد خطة التدريب التي تهدف إلى تحسين كفاءة المسؤولين عن أداء الأعمال الإلكترونية من خلال تزويدهم بالمعلومات وإكسابهم المهارات والاتجاهات الايجابية المناسبة للعمل في الإدارة الإلكترونية، ولكي تتمكن المدرسة من التحول إلى الإدارة

الإلكترونية، فإنها بحاجة إلى جهود عالية في مجال تدريب الإداريين في المدارس على كيفية تحقيق مثل هذه المهمات، بحيث يصبح المديرون قادرين على اختيار الأنسب للقيام بهذه المهمات وتدريبهم عليها، كل وفق قدراته ومؤهلاته.

وبناء على ما سبق، فقد اقترحت عددا من الاحتياجات التدريبية اللازمة لمن سيقودون التحول إلى الإدارة الإلكترونية وقد تم تصنيف هذه الاحتياجات إلى أربعة محاور هي (يونس، 2015):

8-1- محور الاحتياجات التي تتعلق بمهارة استخدام الحاسب الآلي والانترنت:

ويتضمن استخدام الحاسب الآلي والأجهزة الملحقة به وربطها، واستخدام شبكة الانترنت، واستعمال البريد الإلكتروني في الأعمال الإدارية، وتنمية القدرة على استخدام البرامج الإدارية الرسمية، ومعرفة طرائق تحميل البرامج وتفعيلها على جهاز الحاسب الآلي، بالإضافة إلى التدريب على أساليب وقواعد البحث في قواعد المعلومات وشبكة الانترنت، وأساليب التعامل مع نظم إدارة التعليم وكيفية الاستفادة من التطبيقات المتاحة في مجال الإدارة الإلكترونية.

8-2- محور الاحتياجات التي تتعلق بإدارة الشبكات والتعامل مع قواعد البيانات الإلكترونية:

ويتضمن الاحتياجات اللازمة للتعامل مع البيانات والمعلومات الإلكترونية، وطرق التعامل مع إدارة المعلومات الرقمية، وأساليب الاشتراك والاستفادة من قواعد البيانات المتاحة على شبكة الانترنت، بالإضافة إلى كيفية التعامل مع قواعد البيانات وأنواعها وأسس بنائها، وأنواع شبكات المعلومات وخصائصها، وأساليب إنشاء الشبكات الإلكترونية، ومهارات التعامل معها.

8-3- محور الاحتياجات التي تتعلق بالقدرة على حفظ البيانات واسترجاعها:

ويتضمن الاحتياجات اللازمة لمعرفة طرق تحويل السجلات الورقية إلى ملفات الكترونية، ومعرفة أساليب الحفظ الإلكتروني للملفات، وكيفية استرجاع المعلومات من نقاط وصول مختلفة، وطرق وأساليب نقل الملفات الإلكترونية، وطرق أساليب تنظيمها وتحديثها.

8-4- محور الاحتياجات التي تتعلق بأمن المعلومات وسرية البيانات:

ويتضمن الاحتياجات اللازمة لاكتساب مهارات وأساليب حماية كلمة السر وكيفية تغييرها، ومهارات و أساليب حماية كلمة السر ومهارات أساليب النسخ الاحتياطي للمعلومات وكيفية إخفائها. واستردادها، والإلمام بأساليب الحماية الوقائية للمعلومات، ومعرفة أنواع برامج الحماية الإلكترونية واليات عملها، ومعرفة أخطاء البرامج والتطبيقات التي قد تؤدي إلى فقدان المعلومات، والمعرفة بأنظمة حماية الشبكات الحاسوبية، من الاختراق وطرق وأساليب تشفير المعلومات، وكيفية التعامل مع برامج الحماية من الفيروسات (www.new.educ.com).

خلاصة الفصل:

تؤكد الأدبيات انه أصبح من الأهمية بمكان توظيف التكنولوجيا في إدارة العمل التربوية وخاصة ما يتعلق بعمليات التعليم والتعلم والإشراف التربوي،فضلا عن التواصل مع أولياء الأمور والأمهات لحل المشكلات المتعلقة بسير العملية التربوية،يتلقى الدعم المناسب من الإدارة العليا في منظومة التربية التعليم،وهناك أنظمة وتشريعات تكفل للمستخدمين حماية حقوقهم، كما توجد بعض الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية تتعلق بالموارد المالية والبشرية وقلة الوعي بثقافة استعمالها بين الأفراد في الميدان التربوي.

الفصل الرابع: صعوبات الاتصال

تمهيد

1- تعريف الاتصال.

2- عملية الاتصال.

3- طبيعة الاتصال في المؤسسة.

4- أنواع الاتصال.

5- وسائل الاتصال.

6- أهداف الاتصال.

7- أهمية الاتصال.

8- العناصر الأساسية لعملية الاتصال.

9- وظائف الاتصال.

10- دور الاتصال الفعال في المنظمات التربوية.

11- وسائل الاتصال في الإدارة التربوية.

12- صعوبات الاتصال.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

لم يكن الاتصال وليد الصدفة، إنما كان ناتج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الاتصال البسيط حتى وصل إلى ما هو عليه اليوم من طرق و أساليب متنوعة فهو جزء من حياة الإنسان يتغير و يتطور مفهوما بتغير و تطور البيئة التي يعيش فيها الإنسان.

1- التطور التاريخي للاتصال:

كان الاتصال في المرحلة البدائية من التاريخ عبارة عن "نقل الأخبار من شخص إلى آخر" و الكلام هو الوسيلة الملائمة لذلك، ثم استعمل الفرد علامات وقع الاتفاق عليها مسبقا كإشعال النار، الصوت، الدق للإشعار بالخطر أو الفرح، لكن هذه الوسائل مرتبطة بحاسة البصر أو السمع و لم تغير كثيرا من نوعية الاتصال الذي يبقي شخصيا إلى أن جاءت مرحلة الاكتشافات التي أصبح الاتصال فيها جماعيا، حيث ظهرت فيها الكتابة ثم الورق ثم الطباعة. و بعدها جاءت مرحلة العصر الحديث الذي تطورت فيه تقنية الطباعة و استعملت وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومات كالراديو، التلفاز و الهاتف ثم ظهر الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات و حفظها ثم نقلها عبر الشبكات (إبراهيم، 2005:3.4).

و بهذا فإن الاتصال عرف تطورا كبيرا و قطع أشواط عديدة عبر العصور و هذا يرجع لحرص الإنسان من البداية على نقل أفكاره و مشاعره و خبراته و حتى حاجاته للآخرين، فيرى علماء الاتصال و الاجتماع أن الاتصال مر بمراحل من التطور نلخصها على النحو التالي :

1-1- مرحلة ما قبل اللغة: التي استخدم فيها الإنسان الأصوات و الإشارات اليدوية و الجسدية و النار

و غيرها من الوسائل. و هو ما يعرف بالاتصال الشفوي و الاتصال الرمزي.

1-2- مرحلة نشوء اللغة: و فيها تطورت الإشارات إلى رموز صوتية.

1-3- مرحلة الكتابة: فبظهور الكتابة اتسعت دائرة الاتصال و وسائله، حيث لا يشترط في الكتابة وجود

المرسل و المستقبل معا كما يحصل في المحادثة المباشرة.

1-4- مرحلة الاختراع للطباعة : على يد الألمان "جونتبرغ" أسهمت في ظهور المواد المطبوعة في

شكل كتب و مجلات و صحف و غيرها مما أسهم في نشر العلوم و الثقافة بشكل واسع؛

1-5- مرحلة تكنولوجيا الاتصالات: و فيما أخترع الهاتف و الإذاعة و التلفزيون و الأقمار الصناعية و

ظهرت شبكات الاتصال و المعلومات.(شوقي،2008:3).

مصطلح الاتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه و الانتهاء

إليه.(مصطفى،2004:127). إن كلمة اتصالات communications مشتقة من الأصل اللاتيني

communise بمعنى commua أي عام (عبد السميع،1996:12)و فعلها communicare أي

يذيع أو يشيع(فيصل،2006:17).

ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الاتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين و المختصين في علوم

المعلومات و الاتصال عبر الزمن عكست في معظمها أهميته و دوره في الحياة الإنسانية أو العناصر

الأساسية لعملية الاتصال و من بين هذه التعاريف :

و يعرفه الطنوبي بأنه "ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر منهما بصورة شخصية

أو غير شخصية و في الاتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما و يتم ذلك من خلال عملية

اتصالية"(شعبان،2008:6).

الاتصال هو: "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال و سيله إتصال إلى الطرف الآخر" (احمد، 2004:27).

و يعرف كارل هوفلاند : الإتصال على أنه العملية التي ينتقل بموجبها الفرد (المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين (عمر،نصر الله، 2001:30).

وفي قاموس أوكسفورد عرف الاتصال على أنه : "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات" (محمد، عبد الغني، 2006:7).

و عرف أمبري وأولت وأجي الاتصال بأنه: "فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف من شخص إلى آخر" (عصام، 2009:23).

ويمكن تعريف الاتصال : "بأنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة - منبه- ومن مرسل إلى المستقبل مستهدف، باستخدام أكثر من أسلوب و من خلال وسائل اتصالية محددة" (محمد إبراهيم، 2004:253).

ومن خلال هذه التعاريف تبين لنا أن الإتصال هو عبارة عن عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام، الكتابة، الإشاراتالخ.

2-عملية الاتصال:

الاتصال ليس عملية سهلة و بسيطة بل هي معقدة و صعبة و تتضمن عدد من الخطوات و العناصر

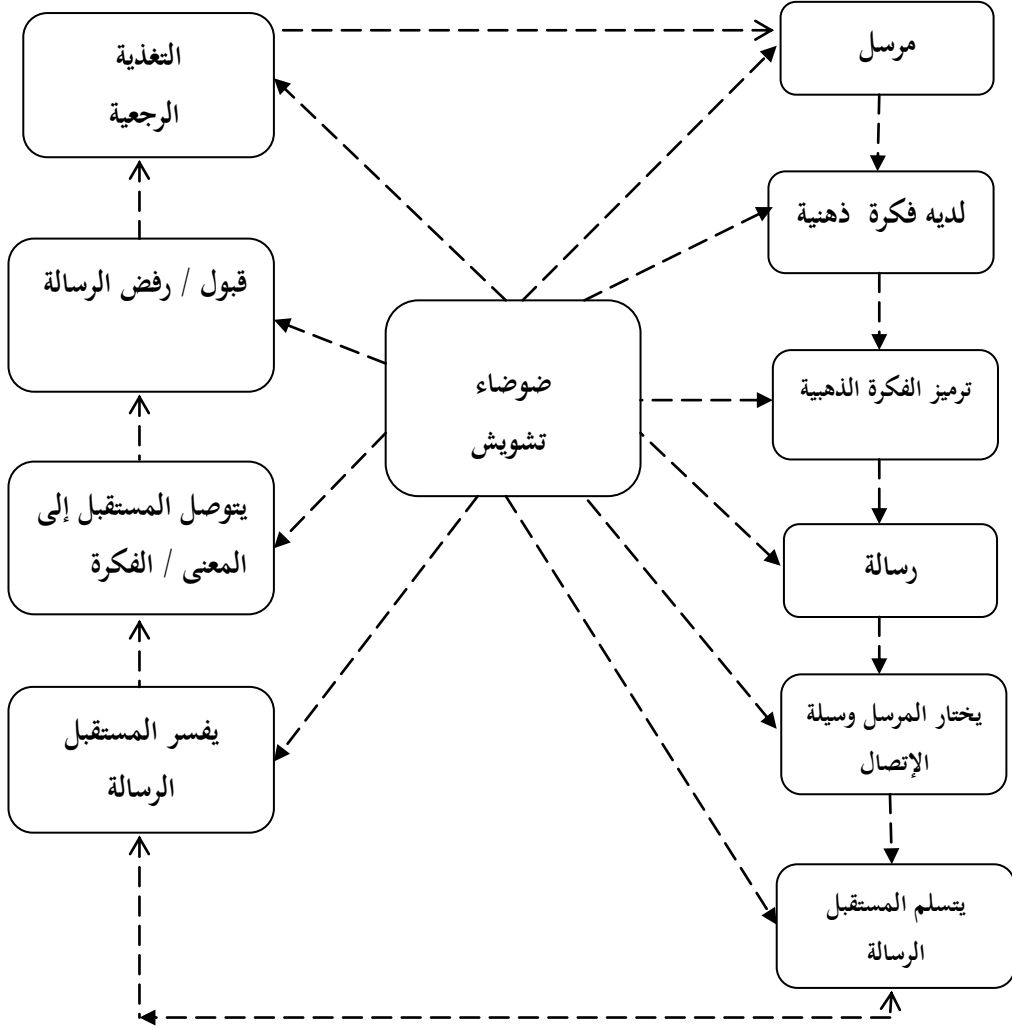
التي سنناقشها باختصار و التي يوضحها الشكل رقم (1-2)

1-2- تبدأ عملية الاتصال بوجود شخص (مرسل) يرغب في إبلاغ طرف آخر (مستقبل) بمعلومات

معينة من أجل التأثير في سلوكه على نحو ما.

- 2-2- يقوم المرسل بتطوير فكرة ذهنية (في عقل المرسل) حول موضوع معين يود إبلاغه لشخص؛
بعد إتمام المرسل بلورة الفكرة الذهنية، يقوم بتحويل هذه الفكرة إلى رموز أي لغة يستطيع المستقبل فهمها.
- 2-3- ينتج عن عملية الترميز "الرسالة" التي يود المرسل إرسالها إلى المستقبل؛
- 2-4- بعد إتمام الترميز يختار المرسل وسيلة لنقل هذه الرسالة و قد تكون هذه الوسائل إما كتابية أو شفوية.
- 2-5- يتسلم المستقبل الرسالة.
- 3-1- يقوم المستخدم بتحليل الرموز و تفسيرها الرسالة.
- 3-2- نتيجة لتفسير و تحليل الرسالة، يتوصل المستقبل إلى المعنى.
- 3-3- بناء على ما توصل إليه المستقبل من معاني يقوم بقبول الرسالة أو رفضها.
- 3-4- التغذية الرجعية حيث يقوم المستقبل بالرد على الرسالة وبالتالي يتحول المستقبل إلى مرسل حيث يقوم ببلورة رده و تحويله إلى رسالة و اختيار وسيلة لتوصيلها (الرسالة) إلى المرسل.
- 3-5- المعوقات و التشويش و الضوضاء و تتمثل في كل ما يمكن أن يتدخل و يعيق عملية الاتصال عند كل خطوة من الخطوات السابقة(حسين، 2009: 19-20).

الشكل رقم (1-2) : خطوات /عناصر عملية الاتصال



3- طبيعة الاتصال في المؤسسة:

يمكن تقسيم الاتصالات (تدفق البيانات والمعلومات) في المنظمة تبعاً لأسس مختلفة هي الاتجاه، الأسلوب الاتصال،

القناة و فيما يلي يأتي توضيح لهذه الأسس:

3-1- أساس اتجاه الاتصالات : تصنيف الاتصالات بموجبه كما يلي :

3-2-الاتصال باتجاه واحد (بسيط) : يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاه واحد فقط أما بالإرسال

البيانات والمعلومات فقط كالجهاز المايكرو الصوتي، أو لاستقبالها فقط كالجهاز التلفاز .

3-3-الاتصال نصف المزدوج: يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاهين ولكن ليس بنفس الوقت أي وجود

فاصل زمني بين إرسال المعلومات و البيانات و استقبالها.(محمد، 2005:93)

3-4-الاتصال كامل الازدواجية : يتم نقل البيانات والمعلومات بكلى الاتجاهين في آن واحد أي إرسال

البيانات والمعلومات واستقبالها يتم في آن واحد كما هو الحال بالنسبة لأنظمة الاتصال الهاتفي أو عملية الاتصال بين حاسبين.

4- أساس أسلوب الاتصالات : تصنيف الاتصالات تبعاً لهذا الأساس إلى نوعين هما :

4-1-الاتصالات المتسلسلة : يتم نقل البيانات والمعلومات بشكل رموز ثنائية الواحدة تلو الأخرى بشكل

تسلسلي عبر خط نقل واحد، إن يفضل استخدام هذا الأسلوب في الاتصالات بعيدة المسافة والتي بتعذر فيها بناء عدد كبير من الكابلات بين طرفي الاتصال.

4-2- الاتصالات المتوازنة: يتم نقل البيانات والمعلومات على شكل بايت واحد في كل مرة من خلال استخدام قناة نقل واحدة كل رمز ثنائي على النحو الذي يسرع من عملية النقل بالمقارنة مع الاتصال المتسلسل.

4-3- أساس قناة الاتصالات : تصنيف الاتصالات اعتماد على قنوات الاتصال إلى نوعين هما: الاتصالات الرسمية والاتصالات الغير الرسمية.(محمد،95،2005:94).

4-4- الاتصالات الرسمية: وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية أو خارجية.

4-5- الاتصالات الداخلية: أي تدفق البيانات والمعلومات والناجمة عن التفاعلات بين أقسام ونشاطات المؤسسة ويكون ذلك على ثلاثة أنواع، و يضاف إليها نوع آخر جديد هي كالاتي(محمد،2005: 96).

4-6- الاتصالات النازلة: ويكون اتجاه هذا الاتصال من أعلى إلى أسفل، والتي تنطوي على القواعد والأمور والتعليمات والتوجيه.(محمد،2005:19).

4-7-الاتصالات الصاعدة : ويكون الاتجاه هذا الاتصال من أسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدني إلى مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي مثل الشكاوى.....الخ.(عبد الرحمن، دن: 21).

4-8- الاتصالات الأفقية: و يقصد بها تلك التي تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم(محمد،2006:138).

4-9- الاتصالات القطرية (التقاطي) : وهو يكون ما بين شخصين من مستويين تنظيمي مختلفين و لا تربطهما علاقة رئيس بمرؤوس، يقصد من هذه الاتصالات تجاوز مستويات تنظيمية معينة بغرض

اختصار الوقت والجهد، هذا النوع من الاتصالات يجب أن يكون في حالات محدودة جدا و واضحة لأن تكرار تجاوز مستوى تنظيمي معين سيشير حتما للاحتكاك و النزاع بين العاملين(حسين،20،2009:19).

5-أنواع الاتصال:

لقد اتضح من عرضنا السابق لبعض التعاريف العامة للاتصال إن هذا الأخير شامل وهادف، ولأهمية فهم ماهيته لتفعيل تأثيره على المستقبلين اهتم بعض الدارسين بطبيعة الاتصال نفسه فحاولوا تصنيفه إلى عدة أنواع، سنوجز بعضها فيما يلي:

-الاتصال اللغوي: وينقسم إلى نوعين:لفظي (شفهي أو كتابي) وغير لفظي (إشارات, حركات, صمت, صور, رسوم, نقوش) وهذا لا يعني في الواقع وجود فصل تام بينهما بل يفضل عادة استعمالها معا لزيادة فاعلية الاتصال.

5-1 الاتصال وفقا للاتجاه: يصنف كذلك إلى نوعين في اتجاه واحد:عندما تكون السرعة أو النظام مطلوبين أو رغب المرسل إلا تكتشف أخطاؤه، أولا يتبع لنقد الآخرين،أو يرغب في حماية قوته وهيبته وفي اتجاهين لزيادة ثقة الأفراد وقدرتهم على فهم الرسالة أو الأثر الذي أحدثته فيهم والسماح بإمكانية تعديل الرسالة بما يخدم الهدف، ومن أمثلة هذا النوع المقابلات والندوات والاجتماعات.

5-2 إما من حيث درجة ومدى التأثير فيقسمه إلى ثلاثة أنواع:شخصي(مباشر وجها لوجه ودون قنوات وسيطة)، تنظيمي(وهو اخص بالمنظمات ويأخذ أشكالا مختلفة عديدة مثل اجتماعات صنع القرارات الندوات التوجيهية، برامج التدريب المهني، حفلات التكريم...)

- وأخيرا فان أنواع الاتصال وفقا لطبيعة مصدره نوعان:رسمي(يرتبط بالبناء التنظيمي للمؤسسة وهو إما صاعد أو هابط أو واقفي) وغير رسمي (يتم خارج المسارات الاتصالية الرسمية وهو إما مكمل للاتصال الرسمي أو معيق).

- يصنف الاتصال الإنساني حسب وسائله ودرجة تأثيره إلى خمسة أنواع هي:الاتصال الذاتي, الشخصي، التنظيمي، الجماهيري وما بين الثقافات وفيما يلي توضيح ذلك:

3-5 الاتصال الذاتي أو داخل الفرد: وهو الذي يتم بين الفرد ونفسه ويكون مرسله الحواس ورسالته النبضات الالكتروكيمياوية ووسيلته الجهاز العصبي المركزي ومستقبله الدماغ.

-الاتصال الشخصي أو بين الأشخاص:وهو الاتصال الذي يتم مباشرة (وجها لوجه)بين مرسل أو مرسلين ومستقبل أو مستقبلين دون قنوات وسيطة وفي الاتجاهين.

4-5 الاتصال التنظيمي:ويتمثل في مختلف أنواع الاتصال التي تتم داخل المؤسسة وهو إما إن يكون رسميا(هابطا، صاعدا، أفقيا)أو غير رسمي.

5-6 الاتصال الجماهيري:

وهو اتصالا علني ومنظم يوجه عبر وسائل الاتصال الجماهيرية إلى جمهور عريض.

5-7 الاتصال ما بين الثقافات: ويتم بين أعضاء ثقافات مختلفة بغية التفاهم،التناقض أو الغزو والهيمنة

الثقافية، وغالبا ما يكون عن طريق قنوات فردية وجماعية منظمة وغير منظمة مثل السفراء الملحقون

الثقافيون،التجار،السياح،البعثات الدراسية والرياضية والثقافية،المعارف،الكتب،الصحف

والمجلات،الإذاعات.

-وهناك بالطبع أنواع أو مستويات أخرى لم يشملها هذان التصنيفات مثل "الاتصال الجمعي" الذي يتحدث فيه المتصل إلى الأفراد كمجموعة وليس إلى كل فرد في المجموعة، أو الاتصال بين العبد وخالقه أو العكس (الدعاء، الوحي). (فضيل، 2003:25).

6- وسائل الاتصال:

من أهم وسائل الاتصال المستخدمة:

6-1- الوسائل المكتوبة: كالكتب بأنواعها وتخصصاتها المختلفة والصحف والمجلات... الخ.

6-2- الوسائل الشفوية المباشرة: أي الكلام والحديث المباشر بين شخص وآخر بخصوص فكرة أو وجهة نظر يريد المرسل إيصالها إلى المستقبل.

6-3- الوسائل الإلكترونية الحديثة: تشمل هذه الوسائل على المحطات الطرفية للحواسيب والبريد الإلكتروني وما شابه ذلك من الوسائل والقنوات الإلكترونية الحديثة كالانترنت.

6-4- المستقبل: هو الشخص أو الجهة التي توجه إليه الرسالة، ويجب على المستقبل إن يقوم بحل أو - فك رموز الرسالة بغية التوصل إلى تفسير لمحتوياتها وفهم معناها، وينعكس ذلك عادة في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها المستقبل ولذلك يجب إلا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل، ولكن بما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح الاتصال وتحقيق الهدف.

6-5- أشكال المستقبل:

-يمكن للمستقبل إن يأخذ صورا و إشكالا مختلفة منها:

1- القارئ.

ب-المستمع أو المستمعين إلى الرسالة المذاعة التسجيلات الصوتية.

ج-أية صورة أخرى يشكلها المستقبل سواء كان طالبا أو موظفا، أو قارئاً في المكتبة.

7-أهداف الاتصال:

- يتمثل الهدف الأساسي للاتصال في نقل المعنى، فالإنسان يشغل طوال حياته في محاولة فهم الآخرين، وإتاحة المجال أمام الآخرين لفهمه، وتتأثر طبيعة الإنسان والاتجاهات التي يكونها والآراء التي يعبر عنها ونجاحه وفشله في الحياة بمدى براعته في فن الاتصال، ومعنى ذلك إن الفشل في توجيه الحياة من خلال عملية الاتصال الإداري لا يؤدي إلى إخفاق في نوع ملائم من التكيف الاجتماعي فحسب بل ربما يصحبه تفكك في الشخصية.

- لقد أشار لوسير و ابروين (lussiez Is Irwin.1995) إلى إن الهدف في الاتصال هو محاولة التأثير والإقناع وليس مجرد إرسال الرسائل باستخدام الوسائل المختلفة فلا قيمة للاتصال دون تحقيق هدف، ولا نجاح للاتصال دون إحداث تأثير، فالفرد يتصل ليؤثر ويتعرض للاتصال ليتأثر، ويتصل الفرد كذلك مع الآخرين لنشر المعلومات، والتعبير عن المشاعر وقد يكون ذلك بطريقة لفظية أو غير لفظية.

-إما تورنجتون (Torrington Is Laura.1998) فأشار إلى إن هناك أربعة أهداف رئيسية للاتصال داخل المنظمة هي:

- الاتصال وسيلة للتعريف بالغرض من التعليمات و القوانين في المنظمة .

-يعمل الاتصال على تحديد أهداف المنظمة بحيث يتم بواسطته تحديد الأعمال وكيفية

انجازها.(علي، محمد، 2006:26).

- للاتصال الإداري أغراض تكاملية: حيث تكمن الفكرة الأساسية له في تشجيع العاملين على التعامل مع المنظمة والتوحد في الأهداف والعمل على رفع معنوياتهم.
- استخدام المعلومات وتوزيعها على الأفراد وفقا لاحتياجاتهم.

8- أهمية الاتصال:

- تتبع عملية الاتصال من كونه احد الموضوعات الهامة و الضرورية في الإدارة فهو ينتشر في جسم الوظيفة الإدارية كلها ولا يوجد عمل يتم عن طريق التعاون مع الآخرين إلا وكان نظام الاتصال عاملا حاسما فيه، فالاتصال الإداري الفعال يعمل على تحقيق النجاح الإداري والفعالية الإدارية. حيث أشارت الدراسات والأبحاث بان الاتصال يستغرق ما بين 75-95 من ساعات العمل اليومية، لذلك يعتبر بمثابة الدم الدافق عبر الشرايين الحياتية للمنظمة.
- ويمكن إيجاز الأهمية التي ينطوي عليها الاتصال في المنظمة بما يلي(الخازن دار، 1995).
- الاتصال ضروري لنقل المعلومات والبيانات و الإحصاءات و المفاهيم التي ستبنى عليها القرارات.
- يسهم في إحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المنظمة وذلك من خلال المقابلات والتقارير التي تنتقل باستمرار بين الأفراد عبر المستويات المتعددة للمنظمة، وبذلك يتمكن المدير من الوقوف على نقاط الضعف الخاصة بأداء الأفراد والسعي لمعالجتها بشكل يضمن كفاءة عالية في أداء المنظمة.
- يؤدي الاتصال دورا مهما في توجيهه وتعبير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة.

- تظهر أهمية الاتصال أيضا من خلال تأكيد بعض النظريات القيادية على مبدأ المشاركة كأساس للقيادة الناجحة وبخاصة المدخل السلوكي في القيادة حيث تعد المنظمات من وجهة نظر السلوكية علاقات اتصال تجري في محيط العمل القيادي من خلال عملية الاتصال.
- الاتصال نشاط إداري و اجتماعي ونفسي داخل المنظمة، حيث في نقل المفاهيم والآراء والأفكار.
- الاتصالات الداخلية في المنظمة تعكس مجموعها ومعظم حالاتها الثقافية المؤسسية للإدارة.(علي محمد، 2006:27).

9-العناصر الأساسية لعملية الاتصال:

- كان أرسطو يرى إن هدف الاتصال هو البحث عن كل الوسائل المتاحة للإقناع، والإقناع هنا تحويل المستقبل إلى وجهة نظر المتحدث (حسن، 1987)، ويتفق لوسبور (lissier.1990) مع أرسطو في إن الهدف من الاتصال هو محاولة التأثير والإقناع وليس مجرد إرسال الرسائل باستخدام الوسائل المختلفة، فلا قيمة للاتصال دون تحقيق هدف (داود وفرحات، 1997).
- ويشير سلامة (1996) إلى انه بالرغم من تعدد إشكال الاتصال وإمكاناته، تكون هذه العناصر ثابتة في هذه العملية، وتتلخص هذه العناصر فيما يلي:

9-1- المرسل:

- وهو مصدر الرسالة الذي يصنعها في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ينقلها الآخرين، وهو الشخص الذي يود نقل الرسالة إلى طرف آخر، ولديه مجموعات من المعلومات والأفكار، وهو يتأثر بطريقة فهمه وتفسيره وحكمه على هذه الأفكار، وهذا ما يعرف (بالإدراك). كما انه يتأثر في ذلك بخبرته وخلفيته من المعلومات المتشابهة أو المكملة أو ذات الصلة. ولاشك في إن أفكار ومعلومات المرسل تتأثر

بالمكونات والخصائص الشخصية لديه من حيث ميوله واهتماماته وقيمه وانفعالاته وحاجاته الشخصية كما أنها تتأثر كذلك بتوقعاته وطموحاته وأهدافه، وهذا ينعكس بدوره على كيفية معالجته للأفكار التي تحملها وعملية تفسيرها لها (علي، محمد، 2006:26).

9-2- الرسالة:

- وتعد الرسالة الركن الثاني في العملية الاتصالية وتتمثل بالمعاني والكلمات التي يرسلها المصور إلى المستقبل فحينما نتحدث يكون الحديث هو الرسالة، وحينما نكتب فالكتابة هي الرسالة، وحينما نرسم فالرسم أو الصورة هي الرسالة، وحينما نلوح بأيدينا فان حركات ذراعنا هي الرسالة.
- وللرسالة عدة تعريفات تدور في نفس الإطار ومنها أنها:
- المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل.
- الهدف الذي تسعى عملية الاتصال إلى تحقيقه.
- كما يتأثر مضمون الرسالة بعدد من العوامل يمكن إيجازها بالاتي:
- الابتعاد عن التكرار غير المبرر في المعلومات.
- يجب إن لا تكون الرسالة طويلة ومملة.
- اختيار الوقت المناسب لتقويم الرسالة.
- اختيار الجمهور المناسب لاستقبال الرسالة.(علي، محمد، 2006:36).

9-3 العوامل التي تؤثر في استقبال الرسالة:

- هناك عدد من العوامل التي تؤثر في فهم الرسالة أو عدم فهمها ومن بين هذه العوامل:
- اللغة المشتركة والمفهومة بين كل من المرسل والمستقبل.

-درجة الانسجام بين المرسل والمستقبل.

-ثقافة المستقبل وخبرته ومعرفته بالموضوع الذي يقوم باستقبال معلوماته.

-وتجدر الإشارة إلى إن الاتصال عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل ويتم التفاعل بينهم من خلال

تبادل الرسائل في نفس الموقع الاتصالي، بمعنى إن المرسل يصبح مستقبلاً والمستقبل يصبح مرسلًا

وهكذا يتم تبادل الأدوار بشكل متتابع، وخاصة عندما يتم الحوار بينهما. وبالتالي فإن عملية الاتصال لا

تسير باتجاه واحد بل اتجاهين.(المرجع السابق:39).

9-4 قناة الاتصال : Communication Chanel

- وتسمى أيضا الوسيلة Medium وهي القناة أو القنوات التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل

والمستقبل ابتداء من الصوت العادي للمرسل والكتب والمطبوعات والخرائط والرسوم واللوحات والصور

والأفلام الثابتة والمتحركة، والمسجلات الصوتية وانتهاء بالحاسوب وتقنيات الاتصال الحديثة (المرجع

السابق:36).

- إن قناة الاتصال هي ببساطة عبارة عن حلقة ووصل بين شخصين أو خلافة وعلى أية حال، فإن قناة

الاتصال ليست بهذه البساطة في منظمات الأعمال، فقناة الاتصال يمكن إن تتكون من أجزاء لكلا

الطرفين. المرسل والمستقبل.

- ومن المتغيرات التي تساعد على اختيار الوسيلة الفعالة والمناسبة لنقل الرسالة، طبيعة المستقبل. فإذا

استطاع المرسل إن يحدد طبيعة المستقبل استطاع إن يحدد الوسيلة لنقل الرسالة. فعلى سبيل المثال إذا

كان مستقبل الرسالة أصمًا فنلجأ إلى استخدام إشارات الصم لنقل الرسالة. وإذا كان مستقبل الرسالة (المدير)

فيمكن إن نلجأ إلى كتابة ملخص أو تقرير صغير لتلخيص تقرير كبير الحجم وذلك لضيق وقت المدير وانشغاله بأعمال كثيرة.(المرجع السابق:37).

10- شروط نجاح وسيلة الاتصال:

- قد تكون وسيلة الاتصال مباشرة بين الأفراد أو الجماعات، وقد تكون غير مباشرة باستخدام الأساليب الآلية أو الميكانيكية.

-وتتوقف مساهمة الوسائل في إنجاح عملية الاتصال على:

أ- مدى ملائمة الوسيلة المستخدمة ومستقبل الرسالة.

ب-مدى درجة الاعتماد أو الثقة في الوسيلة المستخدمة.

ج-مدى ملائمة الوسيلة المستخدمة وطبيعة الرسالة المنقولة.

د- مدى تأثر الوسيلة المستخدمة بالعوامل التي تتداخل مع عملية الاتصال وتقلل من فعاليتها(المرجع السابق:37).

11-وظائف الاتصال:

- يقصد بوظيفة الاتصال مدى استعمال الاتصال في مختلف الظروف لتحقيق أهداف معينة،وتأثير هذا الاتصال في عملية التنظيم بصفة عامة.وقد حددا سكوت وميشيل الوظائف الرئيسية لعمليات الاتصال بما يلي(علي،محمد،2006:28).

1-11 المعلومات : Information

- فضلا عن الوظائف العاطفية والتحفيزية يؤدي الاتصال وظيفة حيوية تتعلق بالمعلومات الضرورية لاتخاذ القرار، على خلاف المشاعر والتأثير يكون للاتصال هنا توجيه تقني. حيث ركزت البحوث التطبيقية في هذا المجال من الاتصال على النشاطات المتعلقة بمعالجة المعلومات وطرق تحسين دقة قنوات الاتصال التي تحمل المعلومات إلى الفرد والجماعة والقرارات التنظيمية.

11-2- الرقابة Control:

- يرتبط الاتصال بالهيكل التنظيمي ارتباطا محكما. حيث تحاول المنظمات السيطرة أو فرض الرقابة على نشاطات الأفراد من خلال الهيكل التنظيمي باستخدام قنوات الاتصال الرسمي. على اعتبار إن الهياكل التنظيمية تمثل قنوات رسمية للاتصال داخل المنظمات. فقد أشار كل من مارج وسيمون إلى إن المنظمات تميل إلى روتينية اتخاذ القرار باستخدام البرامج، وإن معظم أنماط البرامج أو إجراءات العمل المقننة له، تمثل جزءا أساسيا من الاتصال الواسع لهذه البرامج، كما ادعى إن النشاطات والقرارات الروتينية يبادر بها عن طريق الاتصال الرسمي، وإن نوع الأداء والنتائج يمكن إرجاعها وتدوينها من خلال القنوات الرسمية. مما يعني إن قنوات الاتصال الرسمي تمثل وسيلة هيكلية رئيسية للرقابة داخل المنظمات.

11-3 الانفعالات والعواطف Emotives:

- تعتبر شبكات الاتصال من ابتكار الناس، وإن كثيرا مما يتصل به الناس مع بعضهم البعض يحتوي على مضمون عاطفي أو انفعالي، إذ من خلال عملية الاتصال يستطيع العاملون التعبير عن احباطاتهم وقناعاتهم للإدارة ولبعضهم البعض، يضاف إلى ذلك إن الاتصال يهيئ ميكانيكية معينة يستطيع الأفراد عن طريقها مقارنة للاتجاهات وحل الغموض بشأن أعمالهم والأدوار التي يقومون بها، وكذلك مناطق

الصراع بين الأفراد والجماعات، فإذا لم يكن العامل أو الموظف راضيا عن أجره، فإنه غالبا ما يتصل بالآخرين بشكل غير رسمي لتحديد إن كانت أحاسيسه مبررة أم لا. (علي محمد، 2006: 28-30).

12- دور الاتصال الفعال في المنظمات التربوية:

- في خضم تعدد المناهج الحديثة في سبيل تحقيق الإدارة الناجحة للمؤسسات المجتمعية بما فيها المؤسسة المدرسية اتخذت المؤسسات لنفسها الأسلوب المناسب الذي تراه وتستطيع من خلاله إن تحقق أهدافها المنشودة وقد اتخذ الاتصال الفعال النهج الأبرز والأصح لتحقيق نجاح المؤسسات للوصول إلى أهدافها وبأعلى مستويات جودة المنتج وبما إن المخرج الأساسي للمؤسسة المدرسية هم الأفراد العاملون والمنتجون لبناء المجتمع لذا كان إتقان الاتصال الفعال للهيئة الإدارية وعلى رأسهم مدير المدرسة بشكل حجر الزاوية لتحقيق أجود مخرج إلى المجتمع لان النجاح في الوصول إلى الأفراد في المؤسسة كالموظفين أو الأطراف المستفيدة من الخدمات التعليمية والتربوية للمؤسسة المدرسية وكذا التعامل مع الأطراف الأخرى ذات العلاقة المباشرة وغير مباشرة والتي تؤثر في نجاح وصول المدرسة لتحقيق أهدافها لذا كان لزاما على الهيئة الإدارية إن تعي أهمية الاتصال الفعال بكل الأطراف المؤثرة والمتأثرة بخدمات المؤسسة المدرسية ومن ثم الإلمام بأنواع الاتصال الناجح لاستخدامه حسب متطلبات الموقف والجهة المتعامل معها وكذلك تلمس المعوقات في سبيل التغلب عليها وإيجاد بيئة ناجحة لاتصالها مع الطرف الأخرى، وتأكيد على موضوع البحث الرئيسي حول الإدارة بأسلوب الاتصال ولتوليد قناعة أكيدة بأهمية الاتصال الفعال لنجاح الإدارة في أسلوب عملها وإنها تسير حثيثا حول النجاح من خلال سبر الذات لان من ينجح في التعامل مع ذاته ويفهم أغوارها يعي قدراتها في سبر نوات من حوله ومتى ما

تحققت نجاح قدرته في الاتصال الإداري الفعال مع الأطراف المؤثرة في عمله أدرك يقينا وصول مؤسسته إلى بر الأمان وإنما قد اتخذت السبيل الصحيح لتحقيق أهدافها القريبة والبعيدة.

- الاتصال هو شبكة العمل التي يمكن من خلالها جمع المعلومات وهي عملية ضرورية لصنع القرار الفعال فهو الوسيلة التي تنتقل عبرها المعلومات المتعلقة بالقرارات وهو أساسي لتنفيذ القرارات، والاتصال في المنظمات الادارية سواء كان مكتوبا أو شفويا، رسميا أو غير رسمي، يكون منتوجها نحو تحقيق هدف من الأهداف الرئيسية التي تدخل ضمن أولويات عمل المؤسسة وضمان نجاحها.

- فالالاتصال من وظائف الإدارة الضرورية، وهو المكون الذي يجعل النظام ممكنا. وهو الوسيلة التي يتم عبرها القيام بوظائف الإدارة المدرسية، فالإداريون يمارسون عمليات التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوظيف والضبط والتقييم من خلال عملية الاتصال.

- وانه يكاد يكون من الصعب ممارسة أي عمل في أي نظام دون أن يكون للاتصال دور فيه أو مؤد إليه. ولذلك فقد أخذت عملية الاتصال الإداري التربوي تحظى باهتمام كبير في السنوات الأخيرة، فهي تمثل احد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، وفي نقل الحقائق والأفكار والمشاعر في العقل والموقف، وعن طريق الاتصال بأنظمتها الجيدة تتفاعل الجماعات والمؤسسات مع بعضها بعضا وتستطيع إحرار التقدم الملموس، فوجود نظام اتصال سليم وفعال ضرورة ملحة للإدارة (علي، محمد، 2006:49).

- إن العملية التربوية أصلا هي عملية اتصال، والنظام التربوي هو مثال لتفاعل المجتمع، فالفائد التربوي لا يمكن أن يكون فاعلا ومؤثرا في مواجهة المشكلات والتي تمكنه من الاتصال بالعاملين معه. (علي، محمد، 2006:50).

13- وسائل الاتصال في الإدارة التربوية:

- تتعدد وسائل الاتصال في الإدارة التربوية، ولكل وسيلة دورها في توصيل المعلومة، أو الخبر الذي يختلف عن دور الوسيلة الأخرى إلا أن بعض الجوانب التي تتعلق بالوسيلة ذاتها، ومن أهم هذه الوسائل ما يلي: (المرجع السابق: 67).

1-13 المجالس التعليمية:

- تؤدي المجالس التعليمية دورها في العملية التعليمية والإدارية حيث تبرز أهميتها كوسيلة اتصال في عملية التنسيق بين الأجهزة المختلفة، أو عن طريق المشاورة في عملية اتخاذ القرارات التربوية، وهي إما إن تكون مجالس استشارية أو تنفيذية أو عامة أو نوعية، ولكل من هذه المجالس وظيفة تؤديها.

- فالمجالس الاستشارية تقدم المشورة والنصح فيها يطرح من موضوعات، وهي وإن كانت تبدي الرأي إلا إن قراراتها أو آراءها غير ملزمة، وهي أيضا وإن كانت لا تملك سلطة اتخاذ القرار، إلا أنها تسهم إسهاما ايجابيا في تحديد شكل القرار.

2-13 اللجان التربوية:

- تتمثل اللجان التربوية في مجموعة من الأفراد المتخصصين، تكلف بعمل معين أو يوكل إليها القيام بمهمة محددة، وتتحمل مسؤولية ما أوكل إليها القيام به وهي تمارس نشاطها وأعمالها عن طريق اجتماعات عادة ما تكون دورية، وأحيانا تكون حسب متطلبات الموقف، وهذه اللجان قد تكون استشارية أو تنفيذية دائمة ومؤقتة لموضوع أو لغرض معين، أو بمشكلة محددة.

3-13 وسائل الاتصال المكتوبة:

-وتشمل هذه الوسائل كل من الرسائل والقرارات والتقارير، وغيرها إلا أنها لكل واحدة من هذه الوسائل وظيفة تختلف عن الأخرى، فالقرارات عادة ما تكون من أعلى إلى أسفل أي يخاطب بها الرئيس كقرارات العمل والترقية، إما الرسائل فعادة ما يكون امتدادها أفقياً أو يكون من أعلى إلى أسفل كالمخاطبات الإدارية والالتماس ورسائل الشكر والإبلاغ وأوامر التنفيذ والمواقف والتعميمات، إما التقارير فعادة ما تكون من أسفل إلى أعلى، ويخاطب بها المرؤوس الرئيس، أو الإدارة لأسفل تخاطب الإدارة الأعلى منها سلطة، وهي إما إن تكون تقارير عن أشخاص أو منشآت أو أوضاع مالية معينة.

13-4-المقابلات:

- تعد المقابلات من أوضح وسائل الاتصال، لأنها عادة ما تكون وجها لوجه ولأنها تختلف عن الوسائل الأخرى في أنها تمتاز بجانب الأخذ بالرد والتعليل والتفاهم، ولذلك عادة مع الرؤساء والمديرين والآباء والتلاميذ، كل حسب موقفه وظروفه، وبذلك تتم مناقشة الموضوعات والخطط والأمور الغامضة.

13-5- الاجتماعات:

-تلعب الاجتماعات دورا مهما في الإدارة التربوية فهي من الوسائل الأساسية الضرورية للإشراف الإداري التي لا يستغني عنها المدير أو رئيس القسم وغيرها في ممارستهم لنشاطهم وواجباتهم ويكون لهذه الاجتماعات اثر فعال إذا ما أحسن تنظيمها وتوجيهها بحيث تؤدي الغرض الحقيقي منها في زيادة فعالية الإشراف وزيادة مقدرة الموظفين وتحسين أرائهم، وفيها تتاح الفرصة للتفكير التعاوني البناء وتناول الأفكار والآراء ووضع الخطط والبرامج، ويدلي فيها ذوي المعرفة بالآراء الحافزة المثيرة، وفيها أيضا تتاح الفرصة لتعرف الموظفين على أحوال العمل وما يجري فيه من أمور ومستجدات وذلك من الرئيس مباشرة دون أي وسيلة أخرى قد تشوه المعلومات أو تحرفها.

13-6- وسائل الإعلام:

-تحتاج الإدارة التربوية إلى وسائل الإعلام كوسائل اتصال بين رجال الإدارة والمجتمع المحلي لأغراض الإعلانات، والتعريف بالمشاريع العملية والإدارية والندوات والمؤتمرات ،حيث تستخدم في ذلك الصحف والمجلات والإذاعة والتلفاز، ومن خلال هذه الوسائل يمكن مخاطبة الجمهور، ومناقشة القضايا والاستماع إلى ردود الفعل، وتوضيح المواقف والقرارات حول شؤون التربية والتعليم،وهي بذلك تشرح للجمهور ومن يعينهم أو يقع عليهم التغيير أو القرار، كما أنها تسعى إلى توضيح كيفية التوفيق بين مطالب الناس، واحتياجات الدولة.(علي، محمد،2006:69).

14- صعوبات الاتصال:

-يمكن النظر إلى معوقات الاتصال بأنها كل الأشياء التي تمنع من تبادل ونقل المعلومات أو تعطلها أو تؤخر إرسالها أو استلامها أو تشوه معانيها أو تؤثر في كمياتها وبالتالي تشيبت المعلومات وتشوهها وتحول دون انسيابها بالشكل المطلوب وبالتالي دون تحقيق اتصال فعال، وبذلك فان أي شيء يمنع فهم الرسالة يعد حاجزا وعائقا للاتصال.(علي، محمد،2006:69).

- تستمد معوقات الاتصال أهميتها من منطلق نظرة الآخرين إليها وإدراكك أثرها على الإنتاج والفرد والمنظم، وتختلف هذه المعوقات حسب تصنيفها وإمكانية تواجدها بالمنظمة وباختلاف مستوى إدراك الإدارة وحرصها على تبني نظام جيد للاتصال تصل به المعوقات إلى أدنى حد ممكن،حيث انه لا تخلو أية منظمة إنسانية من وجود بعض صور المعوقات ، لذا كان من واجب الإدارة والأفراد العمل على تقليل أو منع هذه المعوقات قدر الإمكان ومن أهم هذه المعوقات ما يلي:

1-14 المعوقات التنظيمية:

-وتنشأ المعوقات التنظيمية من طبيعة التنظيم غير الجيد الذي بدوره يتسم بالعجز عن مواكبة مطالب واحتياجات المنظمة، حيث يمثل التنظيم الرسمي الإطار أو الهيكل متماسكا ومرنا ومتكيفاً مع البيئة التنظيمية الداخلية والخارجية، كانت المعوقات التنظيمية قليلة، وإذا كان هذا الهيكل غير واضح والسلطات متداخلة كان ذلك مدعاة إلى ظهور مشكلة تنظيمية هي عدم الاستقرار التنظيمي وما ينتج عنه من تحيز في الهيكل والوظائف والعلاقات التنظيمية (علي، محمد، 2006:70).

2-14 المعوقات الفنية والمادية:

-وتنصب هذه المعوقات على الجوانب الخاصة بالعمل أو الواجب المكلف به الشخص، ويمكن القول أن الجانب المادي من هذه المعوقات يرتبط بالأشياء الملموسة في الاتصال كالأدوات الاتصالية والعناصر المادية ذات الصلة الوثيقة ببيئة الاتصال، أما الجوانب الفنية فهي مكملة للجانب المادي وتعطي لعملية الاتصال بعداً أكثر ضبطاً وتنظيماً وترتبط بالجوانب الشكلية. إلا أنه قد تحدث للوسيلة الاتصالية أعطال وهذه الأعطال تتمثل بالأعطال الفنية والميكانيكية مثل تلعث المتكلم، أو سوء الطباعة أو عدم وضوح الصور المرئية. (علي، محمد، 2006:70).

3-14 معوقات اللغة:

-وهي المادة الأساسية للتعبير عن موضوع الاتصال. وذلك عن طريق استخدام الكلمات والرموز وهنا تكمن العقبة التي تشكل عائقاً أمام تحقيق اتصال فعال حيث أن الكلمات لها مدلولات ومعاني تختلف من فرد لآخر فالعمر والثقافة والتعليم والخلفية الفكرية، كل هذه متغيرات تؤثر في تقصير مفهوم الكلمات وإعطائها معاني مختلفة فقد يكون للكلمة معنى عند المدير يختلف عنه عند العامل بسبب اختلاف

مستوى التعليم بينهما، وكذلك استخدام اللغة الفنية في الأقسام المهنية المتخصصة مثل قسم الحاسب حيث يستخدم العاملون فيه مفردات وتراكيب لغة الحاسب. ومن ناحية أخرى فإن المرسل قد تكون لديه فكرة واضحة بسبب استخدام كلمات تثير أكثر من معنى لدى المستقبل، الأمر الذي يؤدي إلى تشتيت انتباهه. (علي، محمد، 2006:71).

14-4 معوقات الحالة النفسية:

-إن للحالة النفسية والعاطفية دورا مؤثرا في عملية الاتصال فالاستقرار النفسي والعاطفي يؤثر في تفسير الأشياء والنظر إليها، فضلا عن تأثير ذلك في عملية الاتصال بشكل سلبي كتفسيره للرسالة نفسها وما إذا كان في حالة توتر وغضب لان ذلك يؤثر في عملية صياغة جمل الرسالة أو في طريقة التعبير عنها. فإذا كانت ظروف عمل الفرد للمعلومات غير مستقرة ويسودها القلق والخوف فإنها تؤثر بشكل سلبي في إرسال الفرد للمعلومات واستقبالها وبذلك فان عمليات الاتصال لا تحقق أهدافها بنجاح إلا إذا أخذت بعين الاعتبار ظروف الفرد النفسية والعاطفية.

14-5 معوقات الإفراط في الاتصال:

-يصبح الاتصال غير فعال إذا زاد عن الحد المطلوب أو الحاجة لأنه يؤدي إلى تراكم في المعلومات يزيد عن حاجة الإدارة وبالتالي يشكا عبئا عليها بسبب عدم توفر الوقت الكافي لقراءتها وعدم قدرة المدير على استيعاب هذا الحجم الهائل من المعلومات مما يؤدي إلى إهمال جزء منها قد يكون مهما، مما يؤدي إلى إضعاف الفعالية الإدارية. (علي، محمد، 2006:72).

-وعليه فالاعتدال في الاتصال وتنظيمه يتيح للمستقبل فرصة إعطاء الوقت والقدر الكافيين للمعوقات الموجهة إليه للاستفادة منها بالشكل المطلوب. وهنا لابد من الإشارة إلى مظاهر الإفراط في الاتصال

وهي كثرة المذكرات والتقارير الصاعدة والهابطة وكثرة الاجتماعات وكبر عدد المشاركين فيها دون الحاجة والإصرار على أن تقدم الاقتراحات والآراء بشكل مكتوب دائما وعدم استغلال قنوات الاتصال غير الرسمية وأساليب الاتصال الشفوي.

- وقد تعزى أسباب الإفراط في الاتصال إلى سوء فهم التنظيم والمركزية الشديدة وعدم تفويض الصلاحيات وقد يكون مرد ذلك إلى أسلوب الإشراف الذي يمارسه المديرون، وإلى الرغبة في إحكام الرقابة على المرؤوسين وفي الاطلاع على كل صغيرة وكبيرة في العمل. (علي، محمد، 2006: 71).

14-6 معوقات بيئية:

- من المعروف إن المنظمة عبارة عن نظام مفتوح، فهي عبارة عن كيان متكامل يتكون من مجموعة من الأجزاء ذات العلاقة المتداخلة والتي تؤثر فيها وذلك لضمان نجاحها واستمرارها فالمنظمة تأخذ من خلالها من البيئة وبالمقابل تعطيها مخرجاتها وتقرر أنشطتها بناءا على احتياجات المجتمع، فعملية التفاعل بين المنظمة والبيئة التي تتم إلا في ظل تدفق كميات هائلة من المعلومات بصفة مستمرة لخدمة أهداف النظام ككل ليتسنى للمنظمة القيام بمزاولة أنشطتها وعملها بدون معوق وذلك للاتصال الضروري لسير العمل. هناك جانب آخر للبيئة وهو المكان الذي يؤدي به العمل فقد يكون سيء الترتيب والتهوية والإضاءة أو قد يكون باردا أو جافا أو غير ذلك.

15- المعوقات المرتبطة بمراحل عملية الاتصال:

- من أجل تحقيق فاعلية عملية الاتصال، لابد من الاهتمام بكل مرحلة أو خطوة من خطوات عملية الاتصال وإعطائها العناية الكافية وفي حالة حدوث أي تداخل أو عدم فهم فإن ذلك قد يصبح عائق

لعملية الاتصال حيث تتمثل معوقات مراحل عملية الاتصال في معوقات تتعلق ب المرسل، والتحويل والوسيلة، والنقل، والمستلم، والتغذية العكسية.(علي، محمد،2006:73).

خلاصة الفصل:

- من كل ما تقدم يتضح لنا أهمية الاتصالات الخارجية جزء مهم من الاتصال التربوي ككل، فهي تسهم في تحقيق التفاهم والتعاون بين الأطراف والذي يعد الأساس في تحقيق المؤسسة التعليمية لأي نجاح في عملها.

- وانه من الضروري أن تشير إلى تفاعل هذا النمط من الاتصالات مع الحقول الاتصالية الأخرى في ميدان التربية مثل الاتصال الإداري التربوي والاتصال التعليمي وعليه ينبغي فهم الاتصال التربوي بمعتاد الواسع معتمدين في ذلك على خطة واضحة ، فلا يمكن أن تتصور كيف يمكن أن تحقق المؤسسة التعليمية أهدافها دون تفعيل اتصالاتها مع المجتمع المحلي.

-وعليه فان العملية التربوية معادلة تفاعل تنقسم أدوارها أطرافا عدة أهمها الأسرة والمدرسة بغض النظر عن اختلاف الرؤى ووجهات النظر.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً- الدراسة الاستطلاعية

1-أهداف الدراسة الاستطلاعية

2-مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية

3-عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها

4-أدوات الدراسة الاستطلاعية

5-نتائج الدراسة الاستطلاعية

ثانياً-الدراسة الأساسية

1-منهج الدراسة

2-مكان وزمان الدراسة الأساسية

3-مجتمع الدراسة

4-أدوات الدراسة الأساسية

5-الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل من الجانب الميداني للبحث إلى أهم الخطوات المنهجية للدراسة الميدانية وطريقة العمل التي اتبعت في إعداد أدوات البحث، واختيار العينة وجمع المعلومات وتحديد الوسائل الإحصائية المطبقة في تحليل البيانات والمعطيات والنتائج، وغير ذلك من الإجراءات العملية الضرورية لإنجاز الدراسة الميدانية.

أولا: الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة منهجية هامة في مسار البحث تسبق الدراسة الأساسية، وذلك بغرض إيجاد صياغة نهائية للفرضيات وتزويدنا بمعلومات أولية حول العينة والظاهرة المراد دراستها، بالإضافة إلى تحديد أدوات القياس المستخدمة والتأكد من مدى صدقها وثباتها.

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

قامت الطالبة بالدراسة الاستطلاعية باعتبارها خطوة أساسية في البحث، وذلك من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف وهي كالآتي:

أ/ - التعرف على ميدان الدراسة الأساسية وخصائص مجتمع الدراسة.

ب/ - التحقق من صلاحية الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.

ج/ التجريب الأولي لأدوات البحث قصد تفادي الصعوبات المحتملة عند التطبيق.

2- المجال الجغرافي والزمني للدراسة الاستطلاعية:

تمت الدراسة الاستطلاعية بمركز التوجيه المدرسي والمهني بولاية مستغانم، خلال الفترة الممتدة من يوم

07 مارس 2018 إلى غاية يوم 12 مارس 2018 .

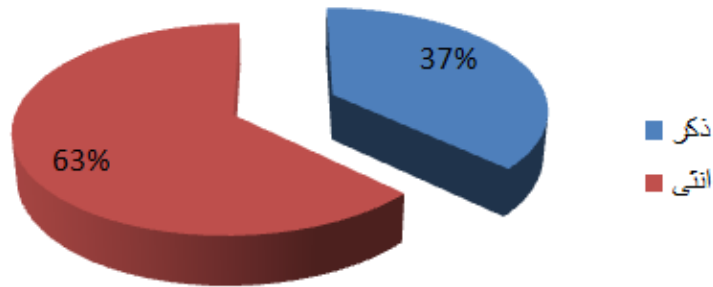
3 . عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفات:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة قوامها 30 مستشارا للتوجيه من الجنسين تم اختيارهم بطريقة عشوائية، يتوزعون حسب الخبرة والتخصص، كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس

| الجنس | ذكر | أنثى | المجموع الكلي |
|------------------|--------|--------|---------------|
| العدد | 11 | 19 | 30 |
| النسبة المئوية % | 36.66% | 63.33% | 100% |

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الإناث المقدرة بـ 63% تفوق نسبة الذكور المقدرة بـ 37%.

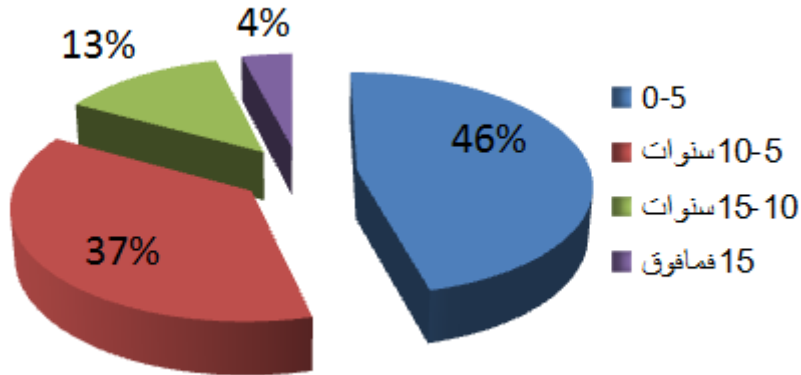


الشكل (01) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس

يمثل الجدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الخبرة:

| الخبرة | 5-0 | 10-5 | 15-10 | 15 فما فوق | المجموع |
|------------------|--------|--------|--------|------------|---------|
| العدد | 14 | 11 | 4 | 1 | 30 |
| النسبة المئوية % | 46.66% | 36.66% | 13.33% | 3.33% | 100% |

يتضح من الجدول رقم (02) والمخطط أدناه أن سنوات الخبرة بين 5-0 سنة هي أكبر نسبة 46.66% وتليها السنوات من 10-5 بنسبة 36.66% ثم تأتي النسبة المقدرة ب 13.33% المتمثلة في السنوات من 15-10 سنة كما توجد نسبة قليلة مقدرة ب 3.33% وهي تمثل سنوات العمل من 15 سنة فما فوق.

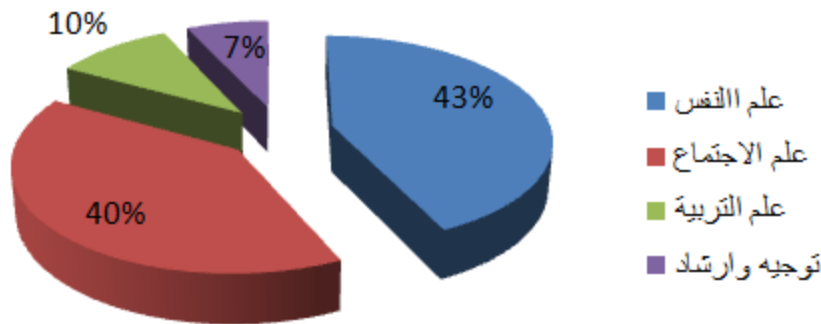


الشكل (02): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الخبرة.

جدول رقم(03): يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب التخصص:

| التخصص | علم النفس | علم الاجتماع | علم التربية | إرشاد وتوجيه | المجموع |
|------------------|-----------|--------------|-------------|--------------|---------|
| العدد | 13 | 12 | 3 | 2 | 30 |
| النسبة المئوية % | 43% | 40% | 10% | 7% | 100 |

يتضح من خلال الجدول ان عدد المتخصصين في علم النفس تقدر نسبتهم تقدر ب43% ويعود هذا إلى أنهم يعدون المؤهلين لهذه المهنة (مستشار التوجيه) بحكم التخصص وتليها علم الاجتماع بنسبة 40% لأنها تعد أيضا من التخصصات التي لها أولوية في هذه المهنة ويأتي علم التربية بنسبة 10% وتخصص إرشاد وتوجيه بنسبة 7%.



شكل (03): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب التخصص.

أدوات الدراسة الاستطلاعية:

تمثلت أدوات الدراسة في:

- مقياس كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية.

▪ مقياس صعوبة الاتصال.

1.4.1. مقياس كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الإلكترونية:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت الإدارة الإلكترونية، قامت الطالبة ببناء مقياس كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الإلكترونية يقدم للمستشارين بغية التحقق من صلاحيته للاستخدام في الدراسة الأساسية، ولأجل هذا قامت الباحثة بالتحقق من خصائصه السيكومترية من خلال تمريره على عينة الدراسة الاستطلاعية.

1.1.4.1. الخصائص السيكومترية:

1.1.1.4.1. صدق المحكمين:

يهدف هذا المقياس إلى قياس كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الإلكترونية، قامت الطالبة بعرض المقياس على (05) محكمين من أساتذة علم النفس ومستشارة توجيه وإرشاد وذلك:

- للتحقق من مدى مناسبة الفقرات.

- مدى مناسبة الفقرات للمجال الذي تنتمي إليه.

- مناسبة التعليمات لأفراد العينة.

- مناسبة البدائل للعبارات.

- ملائمة وكفاية الفقرات لكل بعد.

قدم المحكمين ملاحظات تم أخذها بعين الاعتبار قبل وبعد التعديل كما هو موضح في الجدول التالي:

كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الإلكترونية. تتكون من 24 فقرة موزعة على بعدين كما هو في

الجدول التالي:

الجدول رقم (04) :عبارات استبيان البعد المعرفي قبل وبعد التعديل

| العبارات بعد التعديل | العبارات قبل التعديل |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • استخدم الحاسوب في حفظ الملفات • أتحكم في الرقمنة • احضر نشاطاتي باستخدام جهاز الحاسوب. • أوظف أجهزة ومعدات تكنولوجية أثناء مهامى. | <ul style="list-style-type: none"> • امتلك معرفة حول استخدام الحاسوب في حفظ الملفات. • مفهوم الرقمنة مفهوما واضحا بالنسبة إلي • استعمال الإدارة الالكترونية يسهل عليا عملية تحضير نشاطاتي. • أوظف أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة ملائمة لتطبيق الإدارة الالكترونية. |

علما بأنه تم حذف بعض العبارات وإضافة أخرى مع إعادة ترتيب العبارات داخل المقياس، وهذا ما هو

مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم (05) : العبارات المحذوفة والمدرجة بعد التحكيم لاستبيان

| رقم الفقرة | الفقرات التي حذف |
|------------|---|
| 09 | مفهوم الرقمنة مفهوما واضحا بالنسبة إلي |
| 10 | أحسن استخدام جهاز الإعلام الآلي استعمالا جيدا. |
| 02 | أتواصل مع الغير باستعمال الإدارة الالكترونية. |
| 03 | استعمل البريد الالكتروني لتسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى |

بعد تمرير مقياس كفاءة مستشار التوجيه في إستخدام الإدارة الإلكترونية على مجموعة من المحكمين، وأخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار أصبح هذا المقياس يتشكل من الأبعاد والفقرات.

الجدول (06): توزيع وأبعاد وفقرات لمقياس كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الإلكترونية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد.

| بنود الأبعاد | البنود | مجموع البنود |
|-----------------|--|--------------|
| البعد المعرفي | 1-2-3-4-5-6-7-8-9 19-23-24. | 12 |
| البعد السلوكي | 10-11-12-13-14-15 16-17-18-20-21-22 | 12 |

▪ مدى وضوح التعليمات المقدمة لأفراد العينة:

- الجدول رقم (07): مدى وضوح التعليمات المقدمة لأفراد، وكانت نتائج التحكيم كما هي موضحة:

| إجابة المحكمين | | | | التعليمات |
|----------------|-------|----------|-------|-----------|
| غير مناسبة | | مناسبة | | |
| النسبة % | العدد | النسبة % | العدد | |
| %00 | 00 | %100 | 05 | |

▪ مدى ملائمة بدائل الأجوبة لل فقرات:

- الجدول رقم (08): نتائج التحكيم على مدى ملائمة بدائل الأجوبة لفقرات الاستبيان البعد المعرفي

| إجابة المحكمين | | | | بدرجة عالية -متوسطة-ضعيفة |
|----------------|-------|----------|-------|---------------------------|
| غير مناسبة | | مناسبة | | |
| النسبة % | العدد | النسبة % | العدد | |
| %00 | 00 | %100 | 05 | |

- صدق الاتساق الداخلي:

الجدول رقم(09):يبين صدق الاتساق الداخلي:

| البعد السلوكي | | | | البعد المعرفي | | | رقم الفقرة |
|------------------|-------|----------------|------------------|------------------|-------|----------------|------------------|
| مستوى الدلالة | Sig | معامل الارتباط | | مستوى الدلالة | Sig | معامل الارتباط | |
| غير دالة | 0.506 | 0.120 | 13 | 0.01 | 0.000 | 0.660 | 01 |
| غير دالة | 0.542 | 0.110 | 14 | 0.05 | 0.032 | 0.374 | 02 |
| غير دالة | 0.173 | 0.243 | 15 | 0.01 | 0.004 | 0.494 | 03 |
| 0.01 | 0.009 | 0.446 | 16 | غير دالة | 0.54 | 0.339 | 04 |
| 0.01 | 0.003 | 0.500 | 17 | 0.01 | 0.001 | 0.541 | 05 |
| غير دالة | 0.068 | 0.321 | 18 | غير دالة | 0.77 | 0.312 | 06 |
| 0.01 | 0.00 | 0.592 | 19 | 0.01 | 0.002 | 0.512 | 07 |
| 0.05 | 0.036 | 0.366 | 20 | 0.01 | 0.002 | 0.522 | 08 |
| 0.01 | 0.002 | 0.522 | 21 | غير دالة | 0.148 | 0.257 | 09 |
| غير دالة | 0.200 | 0.229 | 22 | غير دالة | 0.669 | 0.77 | 10 |
| 0.01 | 0.007 | 0.463 | 23 | 0.05 | 0.15 | 0.421 | 11 |
| 0.05 | 0.018 | 0.410 | 24 | 0.05 | 0.29 | 0.380 | 12 |
| 0.01 | 0.000 | 0.861 | الدرجة الكلية | 0.01 | 0.000 | 0.867 | الدرجة الكلية |

يتضح من جدول أن معامل الارتباط بين فقرات البعد الأول (المعرفي) والدرجة الكلية له تتراوح بين أدنى معامل الارتباط (0.077) للفقرة رقم 10 وأعلى قيمة لمعامل الارتباط (0.660) وهي دالة عند مستوى 0.01. وبما أن الطالبة حددت أدنى قيمة للفقرات تم حذف فقرة رقم 09 و 10 التي معامل ارتباطها موجب وضعيف. لأنها غير دالة.

ويتضح ان معامل الارتباط بين فقرات البعد الاول السلوكي والدرجة الكلية له تتراوح بين ادنى معامل الارتباط 0.110 للفقرة 13 واعلى قيمة لمعامل الارتباط 0.592 للفقرة رقم 19 وهي دالة عند مستوى 0.01.

جدول رقم (10): ارتباطات بين درجات الفقرات ومجموع درجات البعد الذي تنتمي إليه بعد الحذف.

| البعد السلوكي | | | | البعد المعرفي | | | رقم الفقرة |
|---------------|-------|----------------|------------|---------------|-------|----------------|------------|
| مستوى الدلالة | Sig | معامل الارتباط | رقم الفقرة | مستوى الدلالة | Sig | معامل الارتباط | رقم الفقرة |
| غير دالة | 0.544 | 0.110 | 13 | 0.01 | 0.000 | ** 0.626 | 01 |
| 0.01 | 0.006 | *0.471 | 16 | 0.05 | 0.022 | *0.397 | 02 |
| 0.01 | 0.000 | **0.608 | 17 | 0.01 | 0.000 | **0.589 | 03 |
| 0.05 | 0.059 | *0.332 | 18 | 0.05 | 0.020 | *0.402 | 04 |
| 0.01 | 0.001 | **0.557 | 19 | 0.01 | 0.009 | *0.445 | 05 |
| 0.05 | 0.051 | *0.343 | 20 | 0.05 | 0.032 | *0.374 | 06 |
| 0.01 | 0.004 | *0.494 | 21 | 0.01 | 0.003 | **0.507 | 07 |
| 0.01 | 0.003 | **0.500 | 23 | 0.01 | 0.003 | **0.500 | 08 |
| 0.05 | 0.011 | *0.439 | 24 | 0.01 | 0.003 | **0.503 | 11 |
| - | - | - | - | 0.05 | 0.016 | *0.418 | 12 |

يتضح من الجدول أن معامل الارتباط بين فقرات البعد الأول (المعرفي) والدرجة الكلية له تتراوح بين أدنى

معامل الارتباط (0.397) للفقرة رقم 2 وأعلى قيمة لمعامل الارتباط (0.626) للفقرة رقم 01 وهي دالة

عند مستوى دلالة 0.01.

إن معامل الارتباط بين فقرات البعد (السلوكي) والدرجة الكلية تتراوح بين أدنى معامل الارتباط (0.110)

للفقرة رقم 13 وأعلى قيمة لمعامل الارتباط (0.608) للفقرة (17) وجميعها دال احصائياً عند مستوى

0.05 و0.01، ما عدا الفقرة رقم 13 والتي كانت غير دالة وبالرجوع الى منطلق الصدق الظاهري لم يتم

حذفها كانت دالة للبعدين.

الجدول رقم (11): نتائج الاتساق الداخلي بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس

| الدرجة الكلية | | | الأبعاد |
|---------------|-------------------|----------------|---------------|
| مستوى الدلالة | القيمة الاحتمالية | معامل الارتباط | |
| 0.01 | 0.00 | 0.84 | البعد المعرفي |
| 0.01 | 0.00 | 0.80 | البعد السلوكي |

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية تتراوح بين قيمة 0.84 للبعد المعرفي وقيمة البعد السلوكي 0.80 وهي دالة عند 0.01.

- بعد توزيع الاستمارة على أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية (33مستشار ومستشارة) تم استرجاعها حال الانتهاء من الإجابة، وقبلت كلها.

- وبعدها حساب معامل الثبات بتطبيق قانون ألفا كرونباخ وقدرت ب 0.64 وهي تعكس درجة ثبات متوسطة تتمتع بها فقرات الاستبيان.

مقياس صعوبات الاتصال:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت صعوبات الاتصال، قامت الباحثة ببناء مقياس صعوبة الاتصال يقدم للمستشارين بغية التحقق من صلاحيته للاستخدام في الدراسة الأساسية، ولأجل هذا قامت الباحثة بالتحقق من خصائصه السيكومترية من خلال تمريره على عينة الدراسة الاستطلاعية.

الخصائص السيكومترية:

صدق المحكمين: قامت الطالبة بتمرير مجموعة من نسخ المقياس على مجموعة من المحكمين (05) من أساتذة علم النفس ومستشارة.

جدول رقم(17): فقرات استبيان صعوبات الاتصال المعدلة:

| العبارات قبل التعديل | العبارات بعد التعديل |
|---|--|
| استعمل استدعاءات للتواصل مع التلاميذ لإبلاغ أوليائهم أتعامل مع إدارة المؤسسة التربوية شخصيا. امتلك معرفة حول أدوات الاتصال الحديث | اطلب من التلاميذ إبلاغ والديهم بالحضور. أتعامل مع إدارة المؤسسة التربوية مباشرة. لدي قدرات في التحكم في وسائل الاتصال الحديثة. |

الجدول رقم (18): فقرات صعوبات الاتصال المدرجة بعد التعديل .

| رقم الفقرة | العبارات التي تم إضافتها |
|------------|---|
| 12 | -أحسن استخدام مهارات الاتصال مثل المقابلة،الإعلام. |
| 13 | -أحسن الاتصال المكتوب مثل اللغة والأفكار الواضحة. |
| 14 | -أحسن الاتصال الشفوي مثل الاتصال الجسدي،الصوت. |
| 15 | -لدي بريد الكتروني خاص للتواصل مع مركز التوجيه ومديرية التربية. |
| 16 | -أتواصل مع الأساتذة من خلال مجالس الأقسام. |
| 17 | أتواصل مع الإدارة ومركز التوجيه عبر الاجتماعات التنسيقية. |
| 21 | أتواصل مع مركز التوجيه عن طريق البريد الالكتروني+إرسال مراسلات +إرسال نشاطات. |

بعد تمرير مقياس صعوبات الاتصال على الاساتذة المحكمين، وأخذ ملاحظاتهم بعين الإعتبار أصبح

هذا المقياس يتشكل من الأبعاد والفقرات التالية:

الجدول رقم(19): توزيع فقرات استبيان صعوبات الاتصال.

| مجموع الفقرات | الفقرات | فقرات |
|---------------|---|----------------|
| | | الأبعاد |
| 21 | -10-9-8-7-6-5-4-3-2-1 -17-16-15-14-13-12-11 21-20-19-18 | صعوبات الاتصال |

▪ مدى وضوح التعليمات المقدمة لأفراد العينة:

الجدول رقم (20): نتائج التحكيم على وضوح التعليمات لاستبيان صعوبات الاتصال.

| إجابة المحكمين | | | | التعليمات |
|----------------|-------|---------|-------|-----------|
| غير مناسبة | | مناسبة | | |
| النسبة% | العدد | النسبة% | العدد | |
| %00 | 00 | %100 | 05 | |

نلاحظ من خلال الجدول أن كل الأساتذة المحكمين قد أقرروا بوضوح التعليمات المرفقة.

▪ مدى ملائمة البدائل الأجوبة للفقرات:

الجدول رقم (21): نتائج التحكيم على مدى ملائمة بدائل الأجوبة لفقرات استبيان صعوبات الإتصال.

| لا أوافق بشدة | أحيانا | أوافق بشدة |
|---------------|--------|------------|
| 01 | 02 | 03 |

صدق الاتساق الداخلي:"

حساب الاتساق الداخلي بين الفقرات والدرجة الكلية:

الجدول رقم (22): نتائج الاتساق الداخلي بين الفقرات والبعد.

| صعوبات الاتصال | | | رقم الفقرة |
|----------------|-------|----------------|------------|
| مستوى الدلالة | Sig | معامل الارتباط | |
| 0.01 | 0.007 | **0.457 | 01 |
| 0.05 | 0.041 | *0.357 | 02 |
| 0.05 | 0.022 | *0.398 | 03 |
| 0.05 | 0.082 | *0.397 | 04 |
| 0.01 | 0.085 | *0.305 | 05 |
| 0.05 | 0.028 | *0.382 | 06 |
| 0.05 | 0.023 | *0.393 | 07 |
| 0.01 | 0.08 | *0.400 | 08 |
| 0.05 | 0.45 | *0.320 | 09 |
| 0.01 | 0.000 | **0.610 | 10 |
| 0.01 | 0.06 | *0.420 | 11 |
| 0.01 | 0.002 | **0.517 | 12 |
| 0.05 | 0.274 | *0.380 | 13 |
| 0.01 | 0.149 | **0.522 | 14 |
| 0.05 | 0.39 | *0.353 | 15 |
| 0.05 | 0.040 | *0.359 | 16 |
| 0.05 | 0.029 | *0.381 | 17 |
| 0.01 | 0.180 | *0.390 | 18 |
| - | 0.248 | 0.207 | 19 |
| 0.01 | 0.004 | *0.490 | 20 |
| 0.01 | 0.006 | *0.472 | 21 |

ومن خلال حساب بعض مؤشرات الصدق والثبات لأدوات الدراسة نلاحظ أنهما يتمتعان بمؤشرات صدق

وثبات مقبولة يمكن تطبيقهما في البيئة الجزائرية.

2- الدراسة الأساسية:

تعتبر الدراسة الميدانية خطوة مهمة في البحوث العلمية، فمن خلالها تستطيع الطالبة جمع المعلومات والبيانات على عينة بحثه مع الاعتماد على عينة بعض الخطوات للوصول إلى نتائج دقيقة.

1.2. المنهج المستخدم في الدراسة:

اتبعت الطالبة في هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتمد على وصف وتحليل ظاهرة الدراسة بدقة وموضوعية كما يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الظواهر.

2.2. المجال الجغرافي والزمني للدراسة الأساسية:

2.2.1. المجال الجغرافي:

تمثل عدد المستشارين في (مجتمع الدراسة) في مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين في مركز التوجيه بولاية مستغانم.

2.2.2. المجال الزمني:

قد أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من يوم 2018/04/11 إلى غاية 2018/05/03.

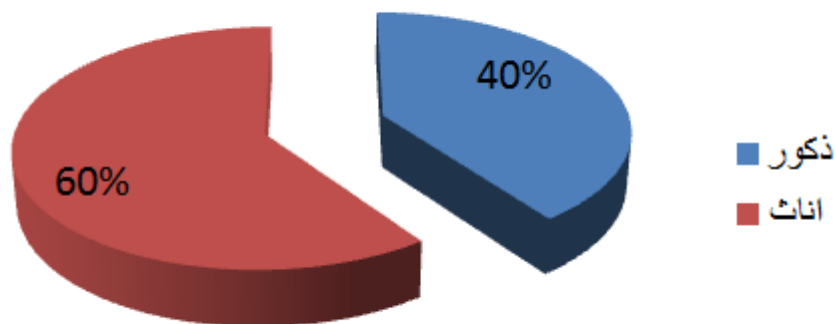
3.2. الدراسة الأساسية:

بلغت عينة الدراسة الأساسية 33 مستشار اختيرت بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة.

أ/الجنس: الجدول رقم(23): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

| الجنس | ذكر | أنثى | المجموع الكلي |
|------------------|--------|--------|---------------|
| العدد | 13 | 20 | 33 |
| النسبة المئوية % | %39.39 | %60.61 | %100 |

يبين الجدول توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس، حيث قدر عدد الذكور 13% ونسبتهم المئوية هي 39.39% أقل من عدد الإناث فقدرت ب 20 بنسبة 60.61%، وهذا معناه أن الإناث يمثلون النسبة الأكبر في الدراسة الحالية كما هو موضح في المخطط التالي:



الشكل (04): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

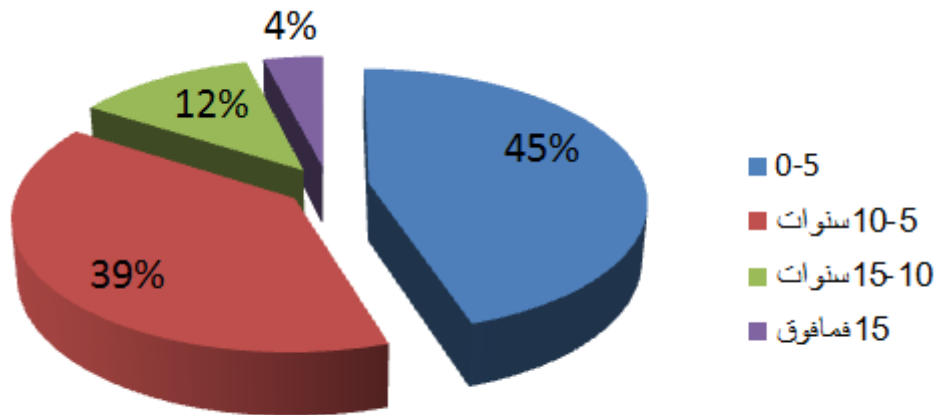
ب/ الخبرة:

الجدول رقم (24) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

| الخبرة | 5-0 | 10-5 | 15-10 | 15 فما فوق | المجموع |
|------------------|--------|--------|--------|------------|---------|
| العدد | 15 | 13 | 4 | 1 | 33 |
| النسبة المئوية % | 45.45% | 39.39% | 12.12% | 3.03% | 100% |

نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق الخبرة المهنية حيث إن عدد المستشارين الذين تبلغ خبرتهم 5-0 هو 15 بنسبة قدرت 45.45%، أما بالنسبة الذين تفوق خبرتهم 10

سنوات فعدددهم 13 بنسبة مئوية قدرت ب39.39%، ومن هنا يظهر أن نسبة وعدد المستشارين الذين تبلغ خبرتهم أو اقدميتهم اقل من 15 سنوات مرتفعة مقارنة بالمستشارين الذين اقدميتهم أو سنوات خبرتهم أكثر من 10 سنوات كما هو موضح في المخطط التالي.



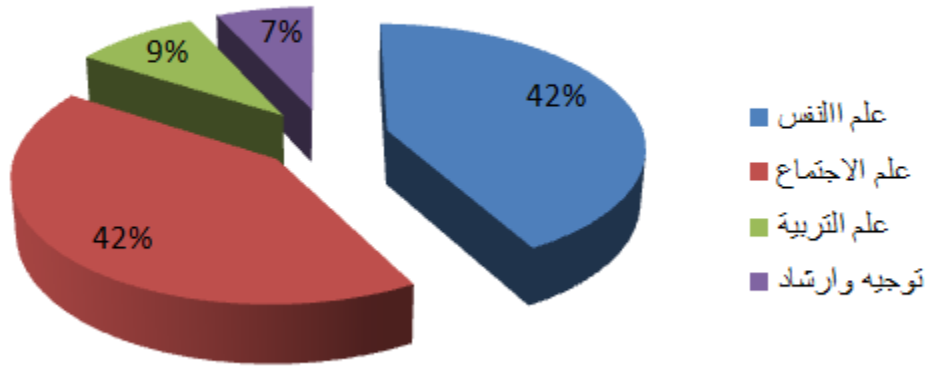
الشكل (5): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.

ج/ التخصص المهني:

الجدول رقم(25): يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص المهني.

| التخصص | علم النفس | علم الاجتماع | علم التربية | إرشاد وتوجيه | المجموع |
|------------------|-----------|--------------|-------------|--------------|---------|
| العدد | 14 | 14 | 3 | 2 | 33 |
| النسبة المئوية % | %42.42 | %42.42 | % 9.09 | 6.06 | 100 |

يتبين من خلال الجدول أعلاه المتعلق ب التخصص المهني أن أعلى نسبة مثلت ب 42.42% لكل من علم النفس وعلم الاجتماع ثم تليها نسبة 9.09% لتخصص علم التربية وتبقى آخر نسبة لتخصص إرشاد وتوجيه ممثلة ب6.06%.



الشكل (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص.

4.2. أدوات الدراسة الأساسية:

تمثلت أدوات الدراسة الأساسية في "استبيان كفاءة مستشار التوجيه باستخدام الإدارة الإلكترونية" ومقياس صعوبات الاتصال" واللذان أعدتهما الطالبة، وتم التأكد من صلاحيتهما - في البنية الجزائرية.

1.4.2. مقياس كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الإلكترونية:

يتكون هذا المقياس من 24 فقرة موزعة على بعدين.

1. البعد المعرفي عدد فقراته (12)

2. البعد السلوكي عدد فقراته (12).

الجدول رقم (26): توزيع البدائل والدرجات على فقرات مقياس كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الإلكترونية.

| درجة عالية | درجة متوسطة | درجة ضعيفة |
|------------|-------------|------------|
| 03 | 02 | 01 |

2.4.2. مقياس صعوبات الاتصال:

يتكون هذا المقياس من 21 فقرة.

الجدول رقم (27): توزيع البدائل والدرجات على فقرات مقياس صعوبات الاتصال.

| نعم | أحياناً | لا |
|-----|---------|----|
| 03 | 02 | 01 |

3.4.2. الأساليب الإحصائية:

لمعالجة معطيات الدراسة الأساسية إحصائياً، قامت الباحثة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية حسب

طبيعة ومتغيرات الدراسة.

جدول رقم (28): الأساليب الإحصائية المستخدمة:

المتوسط الحسابي.

الانحراف المعياري.

النسبة المئوية.

معامل الارتباط بيرسون.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى وصف إجراءات الدراسة الميدانية بدءاً بالمنهج المتبع و مروراً بالدراسة الاستطلاعية بدءاً بتوضيح أهدافها وأهميتها ووصف عينة الدراسة وأداة القياس المستخدمة وبعض الخصائص السيكومترية، ثم التطرق إلى الدراسة الأساسية بدءاً بوصف عينة الدراسة وأداة جمع البيانات، وكذا إجراءات تطبيق الدراسة وفي الأخير تم التطرق إلى الأساليب الإحصائية المعتمدة في معالجة البيانات المتحصل عليها، وسيتم رد ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة في الفصل الموالي.

الفصل السادس: عرض وتفسير النتائج

تمهيد.

أولاً: عرض ومناقشة النتائج.

2- عرض نتائج الفرضية الأولى.

3- عرض نتائج الفرضية الثانية.

4- عرض نتائج الفرضية الثالثة.

ثانياً: عرض وتفسير النتائج.

5- تفسير نتائج الفرضية الأولى.

6- تفسير نتائج الفرضية الثانية.

7- تفسير نتائج الفرضية الثالثة.

تمهيد:

تعرض الطالبة في هذا الفصل نتائج الدراسة الأساسية عن طريق إجراء المعالجات الوصفية التحليلية وفقا لمتغيرات البحث، وقبل أن نتطرق إلى مناقشة عرض النتائج التي توصلنا إليها يجب أن نذكر التي اعتمدنا عليها في جميع المعلومات هي الاستمارة، وبما إن الهدف الأسمى من هذه الدراسة هو قياس كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية للتقليل من صعوبات الاتصال .

عرض ومناقشة النتائج:

1.1. عرض نتائج الفرضية الأولى:

- نص الفرضية: " توجد فروق في كفاءة مستشاري التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية للتقليل من صعوبات الاتصال حسب الجنس."

جدول رقم (29): دلالة الفروق في استخدام الإدارة الالكترونية باختلاف في الجنس.

| الجنس | العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | فرق المتوسطين | درجة الحرية | قيمة 'ت' | القيمة الاحتمالية | مستوى الدلالة |
|-------|--------|-----------------|-------------------|---------------|-------------|----------|-------------------|---------------|
| ذكور | 13 | 60.00 | 5.03 | 1.9 | 31 | 1.11 | 0.34 | غير دالة |
| إناث | 20 | 58.10 | 4.62 | | | | | |

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي لعينة المستشارين ذكور قدر ب 60 وقدرت عينة الإناث ب 58. أما الانحراف المعياري للعينة الذكور قدر ب 5.03 وقدرت عينة الإناث ب 4.62. وقد فرقت المتوسطين ب 1.9 ويتضح من خلال الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة للدلالة بين الفروق بين متوسطي العينتين والمقدرة ب 1.9 أكثر من قيمة "ت" الجدولة والمقدرة ب 1.11 وبدرجة حرية 31 دلالة والقيمة

الفصل السادس: عرض وتفسير النتائج

الاحتمالية 0.34 عند مستوى الدلالة غير دالة وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية في كفاءة استخدام الإدارة الالكترونية للتقليل من صعوبات الاتصال وعليه نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل أي لا يوجد فروق بين الجنسين في مستوى الكفاءة لاستخدام الإدارة الالكترونية.

2.1. عرض نتائج الفرضية الثانية:

نص الفرضية: "توجد فروق في كفاءة مستشاري التوجيه للتقليل من صعوبات الاتصال بين التفاعل في الخبرة والتخصص للتحقيق من ذلك قامت الطالبة بحساب متغير التفاعل بين الخبرة والتخصص فكانت النتائج كما يلي في الجدول التالي:

الجدول رقم (30): درجة التفاعل بين التخصص والخبرة.

| المتغير | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | ف | القيمة الاحتمالية | مستوى الدلالة |
|-------------------|----------------|-------------|----------------|-------|-------------------|---------------|
| الخبرة | 25.76 | 3 | 8.58 | 0.30 | 0.825 | غير دالة |
| التخصص | 25.43 | 3 | 8.47 | 0.296 | 0.828 | غير دالة |
| الخبرة- التخصص | 0.099 | 2 | 0.50 | 0.002 | 0.998 | غير دالة |
| الخطأ | 687.733 | 24 | 28.65 | | | |
| المجموع | 115022.000 | 33 | | | | |

الفصل السادس: عرض وتفسير النتائج

نلاحظ من الجدول رقم 31 أن قيمة ف لمتغير الخبرة 0.30 والقيمة الاحتمالية 0.825 عند مستوى الدلالة غير دالة. أما التخصص فقيمة ف 0.29 وقيمتها الاحتمالية 0.828 عند مستوى الدلالة غير دال

أما بالنسبة لقيمة ف المعنوية بالتفاعل بين التخصص والخبرة 0.002 والقيمة الاحتمالية 0.998 عند مستوى الدلالة غير دال.

وعليه نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل أي لا يوجد فروق بين الخبرة والتخصص في مستوى الكفاءة لاستخدام الإدارة الإلكترونية.

3.1. عرض نتائج الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: "توجد علاقة بين كفاءة مستشاري التوجيه في استخدام الإدارة الإلكترونية وصعوبات الاتصال للتحقيق من ذلك قامت الطالبة بحساب متوسطات أفراد عينة الدراسة حسب العلاقة وصعوبات الاتصال"

الجدول رقم (31): دلالة الفروق في استخدام الإدارة الإلكترونية وصعوبات الاتصال.

| البعد السلوكي | | | | |
|---------------|-------|----------------|-------|---------------|
| الدلالة | SIG | معامل الارتباط | العدد | البعد المعرفي |
| عند 0.01 | 0.003 | 0.494 | 33 | |

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط للبعد السلوكي والمعرفي 0.494 والقيمة الاحتمالية

المقدرة ب0.003 دالة عند مستوى الدلالة 0.01، وبالتالي توجد علاقة دالة إحصائية في استخدام الإدارة الإلكترونية ومهارة الاتصال.

1. تفسير النتائج:

1.1. تفسير نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية:

" توجد فروق في كفاءة مستشاري التوجيه لاستخدام الإدارة الإلكترونية للتقليل من صعوبات الاتصال حسب الجنس."

لقد هدفت الطالبة من وراء الفرضية إلى الوقوف على الفروق المحتملة بين المستشارين في درجة استخدام الإدارة الإلكترونية وذلك بالنظر إلى متغير الجنس.

وأظهرت النتائج أن القيمة الاحتمالية لاختبار (ت) المتعلقة بمتغير الجنس كانت غير دالة إحصائياً مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المستشارين في استخدام الإدارة الإلكترونية.

في حدود علم الباحثة توجد دراسات قليلة تناولت متغيرات البحث ، وهذا يدل على أن هذا النوع من الدراسات تم تناوله في مجالات أخرى وبالتالي النتيجة المتوصل إليها تعطي عدة تأويلات لا تختلف كفاءة المستشارين في استخدام الإدارة الإلكترونية وهذا التفسير راجع إلى أن المستشارين يعملون تحت ظروف متشابهة، وحسب ما لاحظته الباحثة في تجربتها الميدانية بأن المستشارين مطالبين باستخدام الوسائل الإدارية الحديثة وخاصة الإدارة الإلكترونية، وهذا في ظل تنامي المطالبة بسرعة إنجاز العمل المطلوب منهم، وتسهيل التواصل بين العاملين داخل المؤسسة وبين إدارة المدرسة والمجتمع والمؤسسات الأخرى، وبالتالي نستطيع القول أن للمستشارين باختلاف جنسهم كفاءة في إمكانية تطبيق واستخدام الإدارة الإلكترونية من خلال استخدام الوسائل والتقنيات.

2.1. مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

الفصل السادس: عرض وتفسير النتائج

نص الفرضية: " توجد فروق في كفاءة المستشار لاستخدام الإدارة الإلكترونية للتقليل من صعوبة الاتصال تعزى إلى متغير الخبرة والتخصص "

دلت نتائج الدراسة -الحالية-: " أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كفاءة المستشار لاستخدام الإدارة الإلكترونية للتقليل من صعوبة الاتصال تعزى إلى متغير الخبرة والتخصص .

وأظهرت نتائج هذه الدراسة على أن القيمة الاحتمالية للاختبار غير دالة إحصائياً وبالتالي فنتائج الدراسة تؤكد على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كفاءة المستشار لاستخدام الإدارة الإلكترونية للتقليل من صعوبة الاتصال .

لم يعثر على دراسات مماثلة تنفي أو تثبت النتيجة المتوصل إليها في نفس المجال المدروس، إلا أنه تم تناول هذا الموضوع في مجالات أخرى في حين نجد دراسة "عودة" (2012) التي هدفت إلى الكشف عن الفروق بين المعلمين تعزى لمتغيرات التخصص والمؤهل العلمي للخبرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أظهرت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات استخدام المعلمين والمعلمات لتكنولوجيا الاتصال، وقد يعزى ذلك لوجود الكثرة من العوائق التي تحد من انتقال المعلمين والمعلمات من مرحلة الإلمام والمعرفة بالمهارات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى مرحلة توظيفها واستخدامها في أعراض.

تفسر الباحثة هذه النتيجة أن المستشارين يحسنون استخدام الإدارة الإلكترونية مما يساعدهم على التقليل من صعوبات الاتصال وهذا حسب تصريحاتهم واستجاباتهم على الاستبيان أي أن للمستشار دور في تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا ما يعني انه توجد ممارسات حقيقية من قبل مستشاري التوجيه والإرشاد لأعمالهم من خلال استعمال تطبيقات الحاسب الآلي الإدارية بدرجة عالية ومن خلال مالمسناه في الدراسة الميدانية تم جمع مجموعة من المعلومات الميدانية تمخضت عنها جملة من النتائج والحقائق

الفصل السادس: عرض وتفسير النتائج

التي قادت إلى الإجابة عن تساؤلات تم طرحها على المستشارين بخصوص استعمال الإدارة الكترونية وكانت تصريحاتهم بنقص في استخدام الإدارة الالكترونية في نشاطاتهم نجد أن مستشاري التوجيه والإرشاد لا يختلفون في استخدامات الإدارة الالكترونية بالرغم اختلافهم في التخصص والخبرة .

حيث وجدنا أن مساهمة المستشار كانت قوية من منظور مهامهم في التقليل من صعوبات الاتصال

3.1. مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: توجد علاقة بين كفاءة مستشار التوجيه في استخدام الإدارة الالكترونية وصعوبة الاتصال.

تشمل التطبيقات الالكترونية في الإدارة التعليمية عددا من الخدمات الإدارية التي تقدمها البرامج التطبيقية الالكترونية للإدارة في مؤسسات التعليم، استجابة لحاجات المدارس لتطوير العمل الإداري فيها، بما يتماشى مع متطلبات العصر، واستخدام تقنية المعلومات الإدارية لمواكبة ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يعرفها العالم، والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، وهناك مجموعة من التطبيقات التي تخدم التحول الالكتروني للإدارة في المؤسسات التعليمية، ومنها شؤون الطلبة وشؤون المعلمين والموظفين والشؤون المالية والحسابات، ونظام إدارة المخازن والمشتريات.

فيما يتعلق بالتطبيقات الطلابية تتضمن تطبيقات الحاسب الآلي وتنظيم الجداول المدرسية وتوزيع الفصول والسجلات الصحية ومعلومات التوزيع الطلابي والبيانات الأولية للطلاب والتواصل مع أولياء أمور الطلاب ونظام القبول والتسجيل ونظام الحضور والغياب وتصحيح الاختبارات والأنشطة المدرسية ونظام متابعة الانتقالات، وكذلك نظام الامتحانات ومتابعة الدرجات وتصحيح الاختبارات والنتائج والتقارير الدورية لدرجات الطلاب، يضاف إلى ذلك أن الإدارة الالكترونية المدرسية تحقق تعزيز التواصل

الفصل السادس: عرض وتفسير النتائج

التعليمي بين المدرسة والمنزل من خلال الاتصال عبر الشبكة والحصول على كافة المعلومات المتصلة بالتحصيل الدراسي وتبادل المعلومات الكترونياً، وتحقيق مستوى أعلى من التواصل بين المعلمين وأولياء الأمور، والإرشاد التربوي وشؤون إدارة المكتبات وإنتاج المطبوعات الإدارية والأعمال المكتبية اليومية وإنشاء موقع تفاعلي للمدرسة على الانترنت. (يونس، 2005).

دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي (2011) مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، تسليط الضوء على واقع الإدارة الالكترونية في مؤسسة التعليم العالي وشملت هذه الدراسة فرضية رئيسية تمثلت في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتطوير العمل الإداري وتتدرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدامات شبكات الاتصال وتطوير العمل الإداري.

الخاتمة

للكفاءة دور كبير في إستراتيجية استخدام الإدارة الالكترونية للتقليل من صعوبات الاتصال، يعد مستشار التوجيه في الإدارة الالكترونية محورا أساسيا للوصول إلى أهدافها فمهما توافرت الموارد المادية والمالية والتكنولوجية والهياكل التنظيمية، فإنها تبقى خامات تحتاج لتوافر المستشار الكفاء القادر على التعامل معها، بما يسهم في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة.

وبإتباع الخطوات المنهجية العلمية المنطق عليها في الأوساط البحثية، تم جمع مجموعة من المعلومات الميدانية تمخضت عنها جملة من النتائج والحقائق التي قادت إلى الإجابة عن تساؤلات الدراسة التي انطلقنا منها فقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج والحقائق. إذ أكدت المعطيات البيانية أن المستشارين يستخدمون الإدارة الالكترونية بكفاءة للتواصل مع أولياء التلاميذ ومساهمة المستشار كانت قوية من منظور مهامهم في التقليل من صعوبات الاتصال وتسهيل التواصل بين العاملين داخل المؤسسة وبين إدارة المدرسة والمجتمع والمؤسسات الأخرى.

قدمت هذه الدراسة إجابات عن التساؤلات إلا أنها لا يمكن أن تدعي إحاطتها بكل جوانب الموضوع ووصف ما توصلت إليه بالإجابات الشاملة في حقيقة الأمر فهي بمثابة فاتحة لدراسات جديدة يتم فيها تناول الظاهرة بمقاربات متعددة.

اقتراحات

- تدريب الإداريين تدريباً عملياً وتطبيقياً على تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- اعتماد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعاملات المختلفة في وزارة التربية والتعليم، وإدارات ومكاتب التربية والتعليم.
- توفير لمستشار التوجيه والإمكانيات اللازمة للتواصل مع الإدارة وأولياء التلاميذ من خلال الإدارة الإلكترونية للتقليل من صعوبات الاتصال.
- يجب أن يكون مستشار التوجيه ذو كفاءة للتقليل من صعوبات الاتصال.
- التركيز على الإجراءات العملية التي تسهل تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- تصميم برامج الإلكترونية تناسب أعمال الإدارة المدرسية.
- تزويد المدارس بأجهزة حاسب حديثة، ذات قدرات متطورة تناسب أعمال الإدارة المدرسية.
- تزويد المؤسسات التعليمية بوسائل اتصال ذات سرعات مناسبة لحجم المؤسسة.
- الاستفادة من إمكانات البريد الإلكتروني بدرجة أفضل من المستخدمة حالياً.

قائمة المراجع

- 1- احمد، عبد اللطيف أبو اسعد(2008)، الإرشاد المدرسي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- 2- إبراهيم بختي،(2005)، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 3- ابن منظور، (2000)، لسان العرب، دار الجيل، بيروت-المجلد الخامس.
- 4- احمد بن صاولة(1999)،العوامل الاجتماعية المؤثرة في التوجيه المدرسي عند نهاية الطور الثالث من التعليم الأساسي في الجزائر،دراسة ميدانية بولاية عنابة،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع،جامعة عنابة.
- 5- احمد رشدي طعيمة(2006)،المعلم، كفاياته،إعداده،تدريبه،دار الفكر العربي القاهرة.
- 6- احمد عبد اللطيف أبو اسعد(2009)، الإرشاد المدرسي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- 7- احمد ماهر(2004)،كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال،الدار الجامعية،الإسكندرية.
- 8- أوحيدة علي،(2012)،التدريس الفعال بواسطة الكفاءات،دار زهران للنشر.
- 9- إيهاب خميس احمد المير(2007)،متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية،رسالة ماجستير في العلوم الإدارية (غير منشورة)،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،كلية الدراسات العليا،قسم العلوم الإدارية،المملكة العربية السعودية.
- 10- حسين بن محمد بن حسن(2009)،الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق،المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في قطاع الحكومي،قاعة الملك فيصل للمؤتمرات،دار حامد عمان.
- 11- حسين حريم(2009)،مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد وإدارة الأعمال،دار حامد عمان.

- 12- خليفة بن صالح بن خليفة المسعود(2008)المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية،رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط،غير منشورة،جامعة أم القرى ،كلية التربية،قسم الإدارة التربوية والتخطيط،المملكة العربية السعودية.
- 13- خير الدين هني(2005)،مقاربة التدريس بالكفاءات،الدار العلمية الدولية،دار الثقافة.
- 14- سعد غالب ياسين(2005)الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية،الإدارة العامة للنشر والتوزيع،الرياض،المملكة العربية السعودية.
- 15- سعيد عبد العزيز وجودت عزت عطوي(2004)،التوجيه المدرسي مفاهيمه - النظرية،اساليبه الفنية-تطبيقاته العملية،ط1،عمان.
- 16- شعبان فرج(2008)،الاتصالات الإدارية،ط1،دار الاسامة للنشر.
- 17- شوقي شاذلي(2008)،اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،مذكرة ماجستير،(غير منشورة)كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،جامعة مرباح، ورقلة.
- 18- صونيا براهيمة(2006)تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه المدرسي والمهني حالة ولايتي :سوق أهراس،شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية،جامعة الإخوة منتوري.
- 19- عبد الحفيظ مقدم (1994)دور التوجيه الإرشاد في الاختيار والتوافق المدرسي والمهني،المجلة الجزائرية للتربية،العدد الاول،الجزائر.
- 20- عبد الرحمن القري(بدون سنة)تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثرها على ادارة الموارد البشرية،مذكرة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية،غير منشورة،تخصص إدارة أعمال،جامعة محمد بوضياف.
- 21- عبد الفتاح محمد الخواجا(2002)،الإرشاد النفسي والتربوي بين النظرية والتطبيق،ط1،دار الثقافة للنشر والتوزيع،عمان.

- 22- عبد الله قلي(2009)التربية العامة،الحراش.
- 23-عصام سليمان الموسى(2009)،المدخل إلى الاتصال الجماهيري،ط6،اثرء للنشر والتوزيع،عمان.
- 24-علاء عبد الرزاق السالمي(2006)،الإدارة الالكترونية،دار وائل للنشر،عمان.
- 25-علاء عبد الرزاق السالمي،خالد إبراهيم السليطي(2009)،الإدارة الالكترونية،ط1،وائل للنشر والتوزيع،عمان،الاردن.
- 26-علاء عبد الرزاق السالمي،(2003)،نظم إدارة المعلومات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،القاهرة.
- 27-علي عياصرة ،محمد محمود العودة الفاضل،الاتصال الإداري وأساليب القيادة.
- 28-عمر عبد الرحيم،نصر الله(2001)،مبادئ الاتصال التربوي والإنسان،ط1،دار وائل،عمان.
- 29-غريب عبد السميع غيب(1996)،الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر،مؤسسة شباب الجامعة،الإسكندرية.
- 30-فيصل دليو(2006)،وسائل الاتصال،بدون دار النشر،قسنطينة.
- 31-مجدي المهدي،المعلم ومهنة التعليم بين الأصالة والمعاصرة،عمان.
- 32-مجدي عزيز إبراهيم(2009)،معجم مصطلحات ومفاهيم التربية،عالم الكتب،القاهرة.
- 33-محمد إبراهيم عبيدات(2004)،سلوك المستهلك،مدخل استراتيجي، ط4،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان.
- 34-محمد احمد سمير(2009)،الإدارة الالكترونية،ط1،دار المسيرة،عمان ،الاردن.
- 35-محمد ال فرج الطائي(2005)،المدخل إلى نظم المعلومات،ط1،دار وائل،عمان.
- 36-محمد الصالح حثروبي(2002)المدخل إلى التدريس بالكفاءات،دار الهدى،الجزائر.

- 37- محمد الصيرفي (2009)، المرجع المتكامل في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- 38- محمد الصيرفي، عبد الغني حامد (2006) الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد البحرين، أكاديمية التعليم.
- 39- محمد رفيق الطيب (2006)، مدخل للتسيير (أساسيات، وظائف، تقنيات)، ج1، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر.
- 40- محمد سلام عازة (2007)، مهارات الاتصال، ط1، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، القاهرة.
- 41- محمد سيد فهمي (2006)، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء، الإسكندرية.
- 42- محمد علي كامل (2003)، أخصائي النفسي المدرسي فرط النشاط واضطراب الانتباه، مركز الإسكندرية للكتاب.
- 43- محمد منير مرسي (1995)، الإدارة المدرسية الحديثة، عالم الكتب، القاهرة.
- 44- المسعود خليفة (2004)، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس.
- 45- مصطفى عليان ربحي، عدنان محمود الطباسي (2004)، الاتصالات والعلاقات العامة، ط1، دار صفاء، عمان.
- 46- مجدي محمد يونس، التحول نحو الإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم www.new.educ.com.
- 47- نجم عبود نجم (2004)، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض.
- 48- هادي مشعان ربيع (2003)، الإرشاد التربوي مبادئه وأدواره الأساسية، ط1.

49-يوسف محمد يوسف أبو امونة(2009)،واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية،قطاع غزة،رسالة ماجستير في إدارة الأعمال(غير منشورة)،الجامعة الإسلامية،كلية التربية،قسم الإدارة التربوية والتخطيط.

50-النشرة الرسمية للتربية الوطنية جوان(2003)،التوجيه المدرسي والمهني خلال الفترة الممتدة من 1962الى2001.

51-Gérard,f.van,Lint-muguerza,s.quel équilibre entre une appréciation global de la compétence et le recours aux critères ?,in Bosman,c.,Gérard,f.m,roegiers(eds).quel avenir pour les compétences ?Bruxelles:de Boeck université..2000.

الملاحق

الفرضية الأولى

Statistiques de groupe

| | الجنس | N | Moyenne | Ecart-type | Erreur standard moyenne |
|---------------|-------|----|---------|------------|----------------------------|
| الدرجة الكلية | ذكر | 13 | 60,0000 | 5,03322 | 1,39596 |
| | أنثى | 20 | 58,1000 | 4,62146 | 1,03339 |

الفرضية الثانية:

Descriptives

| | التخصص | Statistique | Erreur standard | |
|---------------|---|------------------|-----------------|---------|
| الدرجة الكلية | علم النفس | Moyenne | 58,6875 | 1,11325 |
| | Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne | Borne inférieure | 56,3147 | |
| | | Borne supérieure | 61,0603 | |
| | Moyenne tronquée à 5% | 58,6528 | | |
| | Médiane | 59,0000 | | |
| | Variance | 19,829 | | |
| | Ecart-type | 4,45300 | | |
| | Minimum | 50,00 | | |
| | Maximum | 68,00 | | |
| | Intervalle | 18,00 | | |
| | Intervalle interquartile | 6,25 | | |
| | Asymétrie | ,076 | ,564 | |
| | Aplatissement | ,404 | 1,091 | |
| | علم الاجتماع | Moyenne | 58,8333 | 1,75306 |

| | | | | | |
|--------------|---|---|------------------|---------|--|
| | Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne | Borne inférieure | 54,9749 | | |
| | | Borne supérieure | 62,6918 | | |
| | | Moyenne tronquée à 5% | 59,0370 | | |
| | | Médiane | 58,5000 | | |
| | | Variance | 36,879 | | |
| | | Ecart-type | 6,07279 | | |
| | | Minimum | 45,00 | | |
| | | Maximum | 69,00 | | |
| | | Intervalle | 24,00 | | |
| | | Intervalle interquartile | 7,50 | | |
| | | Asymétrie | -,633 | ,637 | |
| | | Aplatissement | 1,750 | 1,232 | |
| | | Moyenne | 57,6667 | ,6667 | |
| | | Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne | Borne inférieure | 54,7982 | |
| | | | Borne supérieure | 60,5351 | |
| | | Moyenne tronquée à 5% | . | | |
| | | Médiane | 57,0000 | | |
| | | Variance | 1,333 | | |
| علم التربية | | Ecart-type | 1,15470 | | |
| | | Minimum | 57,00 | | |
| | | Maximum | 59,00 | | |
| | | Intervalle | 2,00 | | |
| | | Intervalle interquartile | . | | |
| | | Asymétrie | 1,732 | 1,225 | |
| | | Aplatissement | . | . | |
| | | Moyenne | 62,0000 | 2,00000 | |
| | Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne | Borne inférieure | 36,5876 | | |
| | | Borne supérieure | 87,4124 | | |
| إرشاد وتوجيه | | Moyenne tronquée à 5% | . | | |
| | | Médiane | 62,0000 | | |
| | | Variance | 8,000 | | |
| | | Ecart-type | 2,82843 | | |

| | | |
|--------------------------|-------|---|
| Minimum | 60,00 | |
| Maximum | 64,00 | |
| Intervalle | 4,00 | |
| Intervalle interquartile | . | |
| Asymétrie | . | . |
| Aplatissement | . | . |

الفرضية الثالثة

Corrélations

| | معرفي كلي | السلوكي كلي |
|------------------------|-----------|-------------|
| Corrélation de Pearson | 1 | ,494** |
| Sig. (bilatérale) | | ,003 |
| N | 33 | 33 |
| Corrélation de Pearson | ,494** | 1 |
| Sig. (bilatérale) | ,003 | |
| N | 33 | 33 |

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

أسماء محكمين الاستمارة:

| الرتبة | التخصص | الأستاذ |
|------------------|-----------|-----------------|
| مساعد أ | علم النفس | كروجة شارف |
| أستاذ محاضر-ب- | علم النفس | مسكين |
| أستاذة محاضرة-ب- | علم النفس | بلخير حفيفة |
| أستاذ محاضر-أ- | علم النفس | جناد عبد الوهاب |

مستشارة توجيه

الاستبيان 1

أخي المستشار، أختي المستشارة

في إطار تحضير لي لمذكرة تخرج نيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص إرشاد وتوجيه، نقدم بين أيديكم هذه الاستمارة التي تعبر عن كفاءتك في استخدام الإدارة الإلكترونية في مجال تخصصك، الرجاء منك الإجابة عليها بوضع علامة(*) في الخانة المناسبة، وأحيطكم علما بان إجاباتكم تحاط بالسرية التامة وفقا لأغراض البحث العلمي وشكرا على التعاون سلفا.

الجنس: ذكر أنثى

الخبرة: 0-5 سنوات 5-10 سنوات من 10-15 سنة
من 15 فأكثر

التخصص الأكاديمي: علم النفس علم الاجتماع علم التربية
إرشاد وتوجيه

| العبارات | درجة عالية | درجة متوسطة | بدرجة ضعيفة |
|--|------------|-------------|-------------|
| 1-امتلاك معرفة حول استخدام الحاسوب في حفظ الملفات | | | |
| 2-امتلاك معرفة في استخدام برامج معالجة النصوص WORD | | | |
| 3-امتلاك معرفة في استخدام برامج جداول البيانات EXEL | | | |
| 4-امتلاك معرفة في استخدام برامج العروض التقديمية POWER POWNT | | | |
| 5-امتلاك معرفة في استخدام البريد الالكتروني في التواصل مع الآخرين | | | |
| 6-استخدام الأقراص القابلة للإزالة في حفظ بيانات المعلومات الإدارية. | | | |
| 7-تلعب الإدارة الالكترونية دورا هاما في زيادة كفاءة مستشاري التوجيه. | | | |
| 8-أوظف الإدارة الالكترونية في البحث عن المعلومات. | | | |
| 9-مفهوم الرقمنة مفهوما واضحا بالنسبة إلي | | | |
| 10-أحسن استخدام جهاز الإعلام الآلي استعمالا جيدا. | | | |
| 11-أتحكم في مختلف المصطلحات المتعلقة بالإدارة الالكترونية. | | | |
| 12-أتواصل مع الغير باستعمال الإدارة الالكترونية. | | | |
| 13-استعمل البريد الالكتروني لتسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى. | | | |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | 14-أحضر نشاطاتي باستخدام جهاز الحاسوب. |
| | | | 15-أرى أن كفاءتي في مجال الإدارة الالكترونية يؤهني لاستخدامها. |
| | | | 16-أستطيع إنتاج المستندات التريوية باستعمال برامج الإعلام الآلي. |
| | | | 17-أستفيد من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إعداد البرامج. |
| | | | 18-أوظف برمجيات الحاسوب المختلفة والتي تسهم في تطبيق الإدارة الالكترونية. |
| | | | 19-أملك قدرات في مجال استخدام وسائل الإعلام والاتصال. |
| | | | 20-أشجع المتعلمين على استعمال وسائل الكترونية. |
| | | | 21-أوظف أجهزة ومعدات تكنولوجية ومتطورة أثناء مهامتي. |
| | | | 22-أستخدم حساب البريد الالكتروني في إرسال نشاطاتي إلى مركز التوجيه. |
| | | | 23-أستخدم المؤسسة التي اشتغل بها تقنيات وأجهزة متطورة للاتصال. |
| | | | 24-أحسن إجراء مقابلات عبر التواصل الالكتروني في متابعة التلاميذ. |

الاستبيان 2

أخي المستشار، أختي المستشارة

في إطار تحضيرى لمذكرة تخرج نيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص إرشاد وتوجيه ،نقدم بين أيديكم هذه الاستمارة التي تعبر عن كفاءتك في استخدام الاتصال في مجال تخصصك،الرجاء منك الإجابة عليها بوضع علامة(*)في الخانة المناسبة، وأحيطكم علما بان إجاباتكم تحاط بالسرية التامة وفقا لأغراض البحث العلمي وشكرا على التعاون سلفا.

أنثى

الجنس: ذكر

من 10-15 سنة

5-10 سنوات

الخبرة: 0-5 سنوات

من 15 فأكثر

علم التربية

علم الاجتماع

علم النفس: التخصص الأكاديمي:

إرشاد وتوجيه

الاستمارة 2:

| العبارات | نعم | أحيانا | لا |
|---|-----|--------|----|
| 1-استعمل استدعاءات كتابية للتواصل مع أولياء التلاميذ. | | | |
| 2-استعمل استدعاءات شفوية للتواصل مع التلاميذ لإبلاغ أوليائهم. | | | |
| 3-أتعامل مع أولياء التلاميذ عبر وسيط مثل إخوته. | | | |
| 4-أتعامل مع إدارة المؤسسة شخصيا . | | | |
| 5-أحرص على التحدث مع أولياء التلاميذ شخصيا على اعتبار أن ذلك أكثر فعالية. | | | |
| 6-أستخدم البريد الإلكتروني في التواصل مع أولياء التلاميذ. | | | |
| 7- أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للتقليل من صعوبات الاتصال | | | |
| 8- استعمل مواقع التواصل الإلكتروني يسهل الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى | | | |
| 9-أستخدم الهاتف لتسهيل عملية انجاز مهامي. | | | |
| 10-أوظف أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة لتسهيل عملية الاتصال الداخلي والخارجي. | | | |
| 11-لدي قدرات في التحكم في وسائل الاتصال الحديثة. | | | |
| 12-أحسن استخدام مهارات الاتصال مثل المقابلة،الإعلام. | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | 13- أحسن الاتصال المكتوب مثل اللغة والأفكار الواضحة. |
| | | | 14- أحسن الاتصال الشفوي مثل الاتصال الجسدي، الصوت. |
| | | | 15- لدي بريد الكتروني خاص للتواصل مع مركز التوجيه ومديرية التربية. |
| | | | 16- أتواصل مع الأساتذة خلال مجالس الأقسام. |
| | | | 17- أتواصل مع الإدارة ومركز التوجيه عبر الاجتماعات التنسيقية. |
| | | | 18- أتواصل مع التلاميذ لمعرفة حالاتهم أما من الإدارة أو مجالس الأساتذة. |
| | | | 19- أتواصل مع الأولياء عن طريق جمعية أولياء التلاميذ. |
| | | | 20- أتواصل مع الإدارة عن طريق استدعاءات كتابية. |
| | | | 21- أتواصل مع مركز التوجيه عن طريق البريد الالكتروني+إرسال مراسلات+إرسال نشاطات. |

