



جامعة مولود معمري - تيزي وزو -
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الانسانية



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر
تخصص : اتصال تنظيمي
الموسومة بـ:

دور الاتصال في استقطاب المنخرطين في برامج محو الامية

دراسة وصفية تحليلية لعينة من المتدرسين بمؤسسة
محو الأمية "بومرداس"

تحت إشراف:
د/ شفيق إيكوفان

إعداد الطالبين :
رافع دباح محمد لمين ✍
زركال فارس ✍

لجنة المناقشة		
<u>الصفة</u>	<u>الجامعة</u>	<u>الأستاذ</u>
رئيسا	مولود معمري تيزي وزو	بلحاجي الزهرة
مشرفا ومقررا	مولود معمري تيزي وزو	شفيق إيكوفان
مناقشا	مولود معمري تيزي وزو	عليش اكرام

السنة الجامعية : 2021-2022

شكر و عرفان

نشكر الله العلي القدير الذي أنعم علينا بنعمة العقل والدين

نتقدم بجزيل الشكر وأسمى عبارات الثناء والتقدير للأستاذ المشرف

" شفيق إيكوفان " لقبوله الإشراف على هذا العمل والذي لم يبخل علينا

يوماً بتوجهاته القيمة ،

وفي الأخير أسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كل الذين كانوا عوناً لنا في هذا

عمل هذا من قريب أو من بعيد لكل هؤلاء ألف شكر.

محمد لمين / فارس

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى التي حملتني وهنا على وهن
، إلى أمي ... إلى الذي عمل وكد وجد حتى وصلت
إلى هدفي هذا ، إلى "والدي العزيز ، إلى سندي
وعضدي في الدنيا "إخوتي وأخواتي" ، إلى الاستاذ
المشرف شفيق إيكوفان وكل الاساتذة.

محمد لمين

الإهداء

الى أعر الناس الى قلبي الوالدين الكرللمن
الى جملع أفراد عائلتي وباللخص اللوئي
الى اسلاذي الالكلور شفق إكلوفان
الى كل من يعرفني

فارس

ملخص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة موضوع دور الاتصال في استقطاب المنخرطين في برامج محو الأمية ، وقد انطلقت هذه الدراسة من التساؤل التالي: كيف يتم استقطاب المتعلمين للتعليم داخل مراكز محو الأمية وبما يتميز تعليم لكبار؟ حيث هدفت هذه الدراسة إلى وصف عملية تعليم داخل هذه المراكز والصعوبات التي تواجهها ودور الاتصال في استقطابهم، كما انتهجنا المنهج الوصفي التحليلي لملائمته للموضوع، واعتمدنا في دراستنا على الاستبيان ومن ثم قمنا بمعالجة وتحليل البيانات باستخدام النسب المئوية ، وبعد إجرائنا لهذه الدراسة التطبيقية والنظرية توصلنا إلى أن دور محو الأمية لم تحظ بالاهتمام الكافي كتوفير الإمكانيات المادية والمعنوية بالإضافة إلى الخلفية الثقافية للمجتمع وهي من الأسباب التي أدت للعزوف عن هذه المراكز.

الكلمات المفتاحية: تعليم الكبار - محو الأمية - الاتصال.

Résumé de l'étude:

Cette étude portait sur le rôle de la communication pour attirer les personnes impliquées dans les programmes d'alphabétisation. L'étude reposait sur la question suivante : Comment les apprenants peuvent-ils être attirés vers l'éducation dans les centres d'alphabétisation et bénéficier de l'éducation des adultes ? L'étude visait à décrire le processus d'enseignement au sein de ces centres, les difficultés qu'ils rencontrent et le rôle de la communication pour les attirer. Dans notre étude, nous nous sommes appuyés sur le questionnaire, puis nous avons traité et analysé les données en utilisant des pourcentages. et après avoir mené cette étude appliquée et théorique, nous avons conclu que le rôle de l'alphabétisation n'a pas reçu suffisamment d'attention, comme la fourniture de possibilités matérielles et morales en plus du contexte culturel de la société, Il s'agit là d'une des raisons de la réticence de ces centres.

Mots clés : Éducation des adultes - Alphabétisation – Contact

خطة الدراسة

الإطار المنهجي

إشكالية الدراسة

التساؤلات الفرعية

الفرضيات

أسباب اختيار الموضوع

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

الخلفية النظرية

الدراسات السابقة

قائمة مراجع الأطار المنهجي

الإطار النظري والتطبيقي

الفصل الأول: الاتصال وأهميته في العملية الإعلامية

المبحث الأول: مفهوم الاتصال وأنواعه

المطلب الأول: تعريف الاتصال

المطلب الثاني: أنواع الاتصال

المبحث الثاني: أهمية الاتصال في العملية الإعلامية

المطلب الأول: أهمية الاتصال في نقد وتوصيل المعلومة

المطلب الثاني: أهمية الاتصال ورجع الصدى

الفصل الثاني: برامج محو الأمية وتطبيقها في الجزائر

المبحث الأول: مفهوم برامج محو الأمية واهدافها

المطلب الاول: تعريف برامج محو الامية

المطلب الثاني: أهداف برامج محو الامية

المبحث الثاني: المزايا المقدمة في برامج محو الامية وعيوبها

المطلب الاول: المزايا المقدمة في برامج الامية

المطلب الثاني: العيوب الواردة في برامج محو الامية

الفصل الثالث: استخدام الاتصال والتعريف ببرامج محو الامية وانجاحها

المبحث الاول: انواع الاتصالية المستخدمة في التعريف ببرامج محو الامية وفعاليتها

المطلب الاول: الانواع الاتصالية المستخدمة في التعريف ببرامج محو الامية

المطلب الثاني: فعالية الانواع الاتصالية المستخدمة في التعريف ببرامج محو الامية

المبحث الثاني: صعوبات الاتصال في التعريف ببرامج محو الامية

المطلب الاول: صعوبة الاتصال في التعريف ببرامج محو الامية

المطلب الثاني: اثار معوقات الاتصال في التعريف ببرامج محو الامية

الفصل الرابع: نتائج الدراسة المقترحة في البحث

المبحث الاول: نتائج الدراسة

المطلب الاول: اتجاهات الدراسة

المطلب الثاني: النتائج المقترحة على ضوء بناء الدراسة

إن الله تعالى كرم الإنسان بالعقل على سائر الكائنات الأخرى ، وذلك من خلال جعلها الأداة الأساسية في تفكيره وتحصيله للمعرفة وقد داعى أيضا إلى التعلم والدراسة وذكر ذلك في كتابه الكريم القرآن وأن أول كلمة نزلت على أشرف خلق الله محمد صلى الله عليه وسلم هي اقرأ، فلولا عظمة هذه الكلمة لما استهل بها رب العالمين كلامه لهذه الأمة .

إن لمهنة التعليم دور كبير في تحصيل العلم والمعرفة والمهارات اللغوية ويسهل أيضا التواصل بين الأفراد والشعوب فاللغة من أدوات التواصل وهي أداة للتعلم أيضا، والتعليم ليس مقتصرًا على فئة معينة أو عمر معين ودليل ذلك ما نلاحظه في مجتمعنا من وجود مراكز لمحو الأمية وتوسيع ظاهرة تعليم الكبار فيها وهذا الأمر إذا ما دل فإنه يدل على وعي المجتمع ونماء التفكير، ومنه جاء موضوع دراستنا تحت عنوان دور الاتصال في استقطاب المنخرطين في برامج محو الأمية، ويعود اختيارنا لهذا الموضوع لسبب علمي بحث من حيث قيمة وجوه هذا الموضوع إضافة إلى الرغبة في الإحاطة والإمام بكل ما يتعلق بالاتصال لدى مراكز محو الأمية وتعليم الكبار ، و رغبنا في البحث في هذا الموضوع لما له تعلق بتخصصنا .

وجاءت اشكالية دراستنا على النحو الاتي :

ما مدى نجاح دور الاتصال في استقطاب المنخرطين في برامج محو الأمية ؟

وسعيا منا للإحاطة بجميع جوانب وأساسيات البحث والإجابة على إشكالياته اقتضى

هذا الأخير خطة مقدمة كالآتي :

مقدمة، وفصل تمهيدي ثلاثة فصول نظرية وفصل تطبيقي وخاتمة .

▪ الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة .

▪ الفصل الأول : الاتصال وأهميته في العملية الاعلامية

▪ الفصل الثاني: برامج محو الامية وتطبيقها في الجزائر

▪ الفصل الثالث : استخدام الاتصال والتعريف ببرامج محو الامية وانجاحها

▪ الفصل الرابع : الدراسة التطبيقية

وتماشيا مع طبيعة الدراسة كان المنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي.

وكما هو شأن كل بحث علمي فقد واجهتنا جملة من الصعوبات ومن هذه صعوبة

المادة المدروسة وصعوبة جمع المادة العلمية، عدم وجود مصادر ومراجع كافية لدراستي في

مكتبة الجامعة نتيجة لعدم الاهتمام بهذا الموضوع وعدم التجديد فيه بالإضافة إلى

صعوبات في الجانب التطبيقي.

الفصل التمهيدي:

الإطار المنهجي للدراسة

1-الإشكالية :

ان لمهنة التعليم دور كبير في تحصيل العلم والمعرفة والمهارات اللغوية ويسهل ايضا التواصل بين الافراد والشعوب فاللغة من ادوات التواصل وهي أداة للتعلم ايضا، والتعليم ليس مقتصرًا على فئة معينة أو عمر معين ودليل ذلك ما نلاحظه في مجتمعنا من وجود مراكز لمحو الأمية وتوسيع ظاهرة تعليم الكبار فيها وهذا الأمر إذا ما دل فإنه يدل على وعي المجتمع ونماء التفكير، قد يكون أيضا الفقر ظرف من ظروف عدم التعلم الا أن شارك اكثر من 8600 عضو في الاتحاد الوطني للتعليم من أنحاء المملكة المتحدة في دراسة مسحية أجريت على الانترنت في الفترة بين 20 مارس "اذار والثالث من أبريل" نيسان.

و قالت نسبة 91 بالمئة من المشاركين أن الفقر كان احد عوامل الحد من قدرة الاطفال على التعلم ,ورأى نحو نصف هذه النسبة (49 بالمئة) ان الفقر عامل رئيسي في تلك المشكلة .و ارتفعت هاتان النسبتان بين معلمي المدارس الحكومية 97 بالمئة و 52 بالمئة على الترتيب, وبالإجمال قال نصف عدد المعلمين المشاركين في الدراسة ان معدلات الفقر بين التلاميذ باتت أسوأ مما كانت عليه عام 2016.

وقال أحد المعلمين للباحثين القائمين على الدراسة : "هوة الفقر اتسعت بشكل واضح, ويعيش عدد من تلاميذي في منازل مزدحمة حيث يشاركونهم في غرفهم أطفال صغار أو رضع, ومن ثم لا يحصلون على قسط كاف من النوم الهادئ."

ومع انتشار الجهل وارتفاع مستويات الأمية وتزايد نسب الفقر اصبح الحصول على تعليم جيد غاية في الصعوبة في ظل تسلط النخبة الحاكمة التي زرعتها المستعمر و تدهور النظم التعليمية المستوطنة خلف المستعمرون خرابا من كل الأنواع فلقد حطمت السياسات اللغوية الاستعمارية الارث الثقافي والحضاري للأمم المستعمرة بما في ذلك النظم التعليمية الفعالة.

الإشكالية وتساؤلات الدراسة:

جاءت اشكالية دراستنا على النحو الاتي :

- ما مدى نجاح دور الاتصال في استقطاب المنخرطين في برامج محو الأمية؟
وتتدرج تحت هذه الإشكالية تساؤلات جزئية :

- ما هي اهم البرامج المتبعة في مراكز محو الأمية ؟
- فيما تمثلت انواع الاتصال المستخدمة في برامج محو الامية ؟
- وبماذا يتميز مراكز محو الامية وتعليم الكبار ؟

2-فرضيات الدراسة :

- لبرامج محو الأمية أهمية كبيرة في التعليم .
- هناك علاقة بين التعليم في محو الأمية والاتصال .
- هناك تجاوب عند استعمال الاتصال في برامج محو الأمية .

3-أهمية الدراسة :

يمكن إيجاز أهمية الدراسة في النقاط التالية :

- ابراز دورالاتصال في برامج محو الأمية في الديوان الوطني لمحو الأمية في الجزائر.
- أهمية التعليم في برامج محو الأمية والقضاء على الأمية .

4-أهداف الدراسة :

من المعروف أن لأي دراسة كانت أهداف خاصة بها ولعل دراستنا الحالية مجموعة من الأهداف والتي تمثلت فيما يأتي :

- الكشف عن العلاقة بين الاتصال ومراكز محو الامية

- إبراز الدور الذي يلعبه مراكز محو الأمية وتعليم الكبار في القضاء على الأميين
- تقليل نسبة الأمية لدى الكبار .

5-تحديد مفاهيم الدراسة:

5-1-الاتصال : يعرف الإتصال على أنه : "إنتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر أيضا ، والاتصال نشاط انساني حيوي وأن الحاجة اليه في ازدياد مستمر " (منال طلعت، 2001) .

5-2-محو الأمية : تعرف محو الأمية على أنها " عملية مساعدة الفرد الذي لم يسبق له الالتحاق بالتعلم أو التسرب منه على اكتساب المهارات الأساسية في القراءة والكتابة والحساب " (جمعة حجازي ، 2007).

6-المجال المكاني والزمني للدراسة :

6-1-الحدود المكانية: و تسمى أيضا بالمجال الجغرافي للدراسة، وعلى هذا فقد أجريت هذه الدراسة في الديوان الوطني لمحو الامية /ملحقة ولاية بومرداس الجزائر .

6-2-الحدود الزمنية: و تسمى أيضا بالمجال الزمني للدراسة، حيث امتدت الدراسة الميدانية لبحثنا من تاريخ 07 سبتمبر 2022.

7-أدوات الدراسة:

7-1-استمارة الاستبيان: تعد الاستمارة من أهم أدوات الدراسة الميدانية، جاء تعريف موريس أنجرس للاستمارة: "بأنها تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة،

ذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقاً، هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية" (موريس أنجرس، 2000م) .

النسب المئوية : بما أن البحث كان مقتصرًا على البيانات التي يحتويها الاستبيان فقد وجدنا أن أفضل وسيلة إحصائية لمعالجة النتائج المتحصل عليها هي باستخدام النسب المئوية.

طريقة حسابها: النسبة المئوية = أفراد العينة / (عدد الإجابات × 100).

منهج الدراسة : المنهج الوصفي التحليلي كان الأنسب لهذه الدراسة .

عينة الدراسة : 50 متعلم ببرامج محو الأمية وتعليم الكبار من جنس ذكر وأنثى ، حيث قمنا بمقابلة معهم ووزعنا عليهم الاستمارات لملئها مع التدخل من حين لآخر لتوضيح بعض التساؤلات.

8-الدراسات السابقة :

من المهم جدا لأي باحث أن يطلع على الدراسات السابقة أو البحوث التي سبقت بحثه، لأنها تعد بمثابة إطار أو مرجع نظري يعود إليه الباحث، وفي حدود إطلاعنا لم نجد دراسات متوفرة بكثرة حول دور الاتصال في استقطاب المنخرطين في برامج محو الأمية دراسة وصفية تحليلية لعينة من المتدرسين بمؤسسة محو الأمية" بومرداس" ، ولكي ندعم دراستنا تمكنا من الحصول على الدراسات التالية:

الدراسة الأولى : جمال فنيط : الحاجات اللغوية للكبار دراسة تطبيقية في مراكز محو الأمية بجيجل ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2007-2008م .

المنهج : الوصفي التحليلي .

الأهداف : يهدف إلى التعرف على واقع تعليم اللغة العربية (القراءة والكتابة) للكبار في مراكز محو الأمية في الجزائر ، ومدى ملاءمة برامج محو الأمية لحاجات الدارسين وأهدافهم من محو الأمية ، ومحاولة تقييم هذه العملية في ضوء المبادئ والأسس التي أصبحت تقوم عليها برامج محو الأمية وتعليم الكبار .

النتائج : أن مشكلة الأمية في الجزائر تعد إحدى المشاكل الموروثة عن الحقبة الاستعمارية وهي مشكلة معقدة لم تستطع البلاد التخلص منها، سد منابع الأمية لا يعني تنظيم حملات لمحو أمية بين الكبار فحسب ، بل لابد من تكريس جهد مواز لتعميم التعليم الابتدائي ومحاربة مشكلة التسرب المدرسي.

الدراسة الثانية : زمالي عبد الغني : تعليمية أنشطة اللغة العربية للكبار (الأندراغوجيا) برنامج محو الأمية وتعليم الكبار في ضوء النظرية السلوكية أنموذجا

المنهج : الوصفي التحليلي .

الأهداف : يهدف في المقام الأول إلى تنمية المهارات اللغوية بشكل متوازن وعلى نحو دقيق يحقق وظيفة الفهم والإفهام.

النتائج : أن تعليم الكبار يهدف على تطوير المهارات الحياتية لديهم ، ومن أجل تطوير أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية والمهنية .

الدراسة الثالثة : بن عبد الحفيظ لطيفة ، مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير العملية التعليمية ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، 2021.

المنهج : الوصفي التحليلي.

الأهداف : التعرف على أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير العملية التعليمية، التعرف على بعض المشاكل والمعوقات التي تعترض تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المجال التعليم.

النتائج : أن المؤسسة التعليمية تعتمد على تكنولوجيا الاتصال من خلال المنصات والتطبيقات والوسائل التعليمية المتنوعة كما تعمل على تحسين نوعية التعليم وتطويره وزيادة فعاليته وذلك عن طريق إيجاد الحلول لمختلف المعوقات التي تعترض تطبيق التكنولوجيا في التعليم.

من خلال عرض الدراسات السابقة نخلص الى ان كل دراسة تناولت متغير الدراسة ألا وهو برامج محو الأمية والاتصال في التعليم ، اتفقت هذه الدراسات مع دراستنا من حيث بعض المفاهيم اضافة الى المنهج المستعمل فيها ، وقد اختلفت في بعض الخصائص وفي عينة البحث أيضا لأن لكل دراسة عينة بحث تختلف عن الأخرى ، و استفدنا من الدراسات السابقة في :

- التعرف على بعض مفاهيم ببرامج محو الأمية والاتصال في العملية التعليمية .
- معرفة مدى توظيف مراكز محو الامية للاتصال في تعليمهم .

9-مجتمع البحث وعينة الدراسة:

باختيارنا لموضوع دور الاتصال في استقطاب المنخرطين في برامج محو الامية عملنا على تحديد مجتمع الدراسة الذي سنعمل عليه، ومنه نستخرج العينة التي سنسعى من خلالها للحصول عبي معلومات دقيقة.

تعريف مجتمع البحث: يعرف بأنه كل الأفراد الذين يحملون البيانات الظاهرة محل الدراسة فهو مجموعة وحدات البحث الذي يراد منها الحصول على البيانات. (عبد المؤمن، 2008، ص148).

ويتحدد لنا مجتمع البحث في هذه الدراسة الذي يتمثل في جميع المنخرطين في مؤسسات محو الامية في الجزائر.

الإطار المنهجي

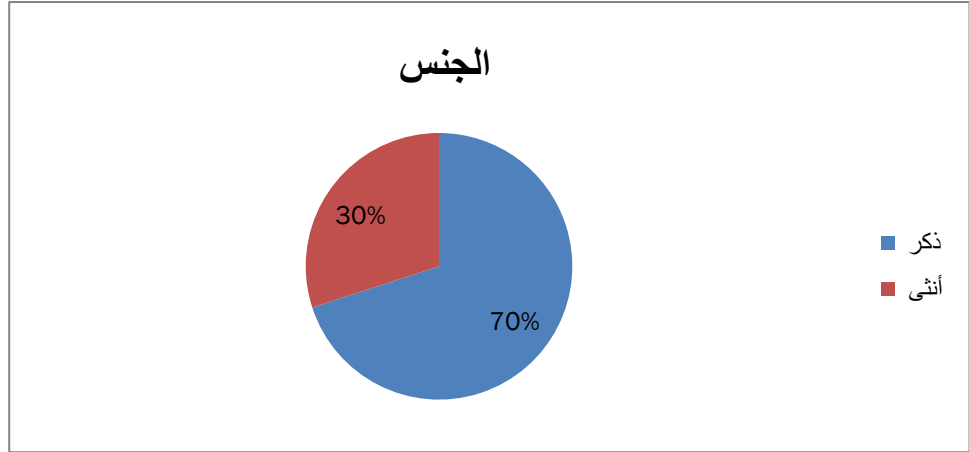
تعريف عينة الدراسة: هي جزء من المجتمع الذي تجرى عليه الدراسة نختارها وفقا لقواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا خاصا ومضبوطا وتعرف على أنها نموذج يشمل جزء من وحدات المجتمع الاصيلي المعني بالبحث بحيث تحمل صفاته مشتركة. الغزاوي، 2007، ص(161).

وعليه تمثلت عينة دراستنا من 50 مفردة بالديوان الوطني لمحو الامية في يومرداس وقد اعتمدنا على اسلوب العينة العشوائية البسيطة في درستنا الميدانية ومن خلال الاستمارات الموزعة على المبحوثين استخلصنا الخصائص والبيانات الشخصية لكل مبحوث كما يلي:

الجدول 01: توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

نوع الجنس	تكرار	النسبة
ذكر	35	70%
أنثى	15	30%
المجموع	50	100%

الشكل 01: توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

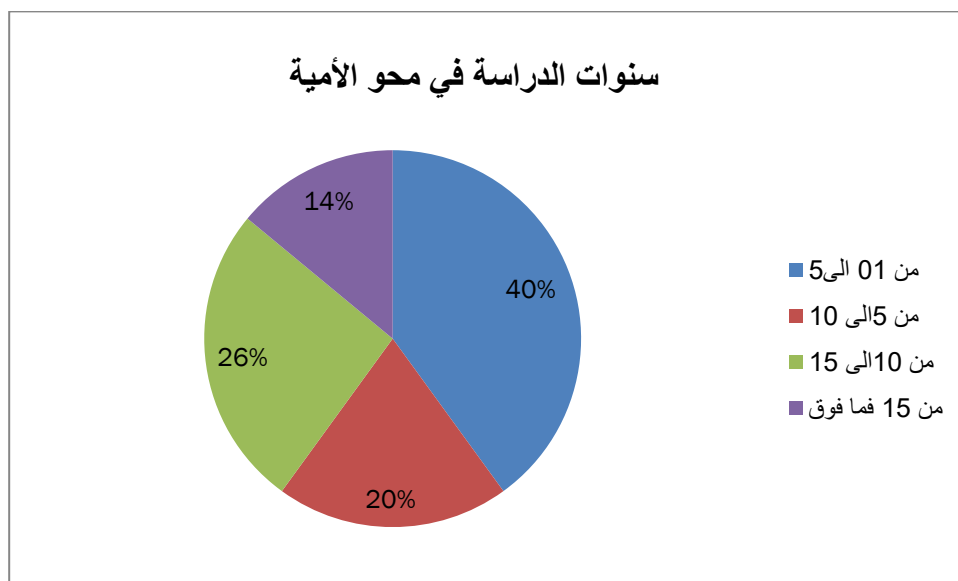


نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة الذكور والتي تقدر ب 70% تفوق نسبة الاناث والتي قدرت ب 30%.

الجدول 02: توزيع المبحوثين حسب سنوات الدراسة في محو الامية:

عدد السنوات	تكرار	النسبة
5-1	20	40%
10-5	10	20%
15-10	13	26%
15 فما فوق	7	14%
المجموع	50	100%

الشكل 02: توزيع المبحوثين حسب سنوات الدراسة في محو الأمية:

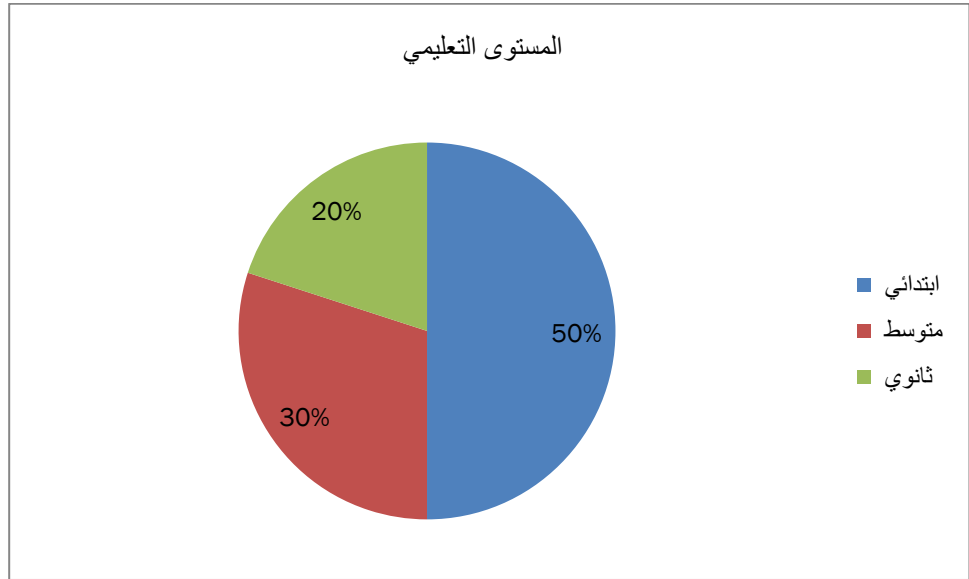


نلاحظ أن أكثر نسبة لسنوات التدريس لدى المبحوثين قدرت بـ 40% لدى السنوات ما بين 5-1 سنوات ثم من 10-15 سنة التي قدرت بـ 26% ، ثم من 5 الى 10 سنوات بنسبة 20% وأخيرا من 15 سنة فما فوق بنسبة 14% .

الجدول 03: توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

النسبة	تكرار	المستوى التعليمي
50%	25	ابتدائي
30%	15	متوسط
20%	10	ثانوي
100%	50	المجموع

الشكل 03: توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

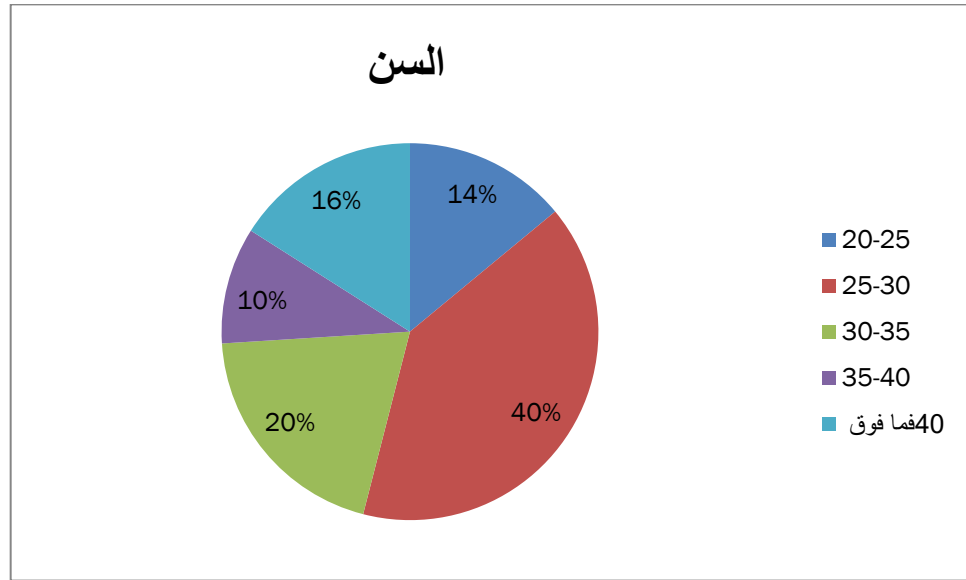


من خلال تحليلنا للجدول السابق اتضح أن المستوى التعليمي الأكثر حضوراً هو الابتدائي . 50% ، ثم المتوسط بنسبة 30% ، وأخيراً الثانوي بنسبة 20%

الجدول 04: توزيع المبحوثين حسب السن:

السن	تكرار	النسبة
26-20	7	14%
31-26	20	40%
36-31	10	20%
40-36	5	10%
40 فما فوق	8	16%
المجموع	50	100%

الشكل 04: توزيع المبحوثين حسب السن



يتضح من خلال الجدول السابق أن أكثر نسبة عمرية هي ما بين 25-30 بنسبة 40 %، ثم 35-30 بنسبة 20%، ثم 40 فما فوق بنسبة 16 % ثم 25-20 بنسبة 14% وأخيرا 35-40 سنة بنسبة 10 %.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الاتصال وأهميته في العملية الاعلامية

الفصل الأول : الاتصال وأهميته في العملية الإعلامية

المبحث الأول : مفهوم الاتصال وأنواعه

سنتطرق في هذا المبحث الأول الى تعريف الاتصال وتبيان أهم أنواعه وذلك على النحو

التالي :

المطلب الأول: تعريف الاتصال

توجد تعريفات عديدة يصعب حصرها لمفهوم الاتصال ،من قبل الباحثين والمتخصصين في علوم الاتصال، وسأتطرق في هذا المطلب الى تبيان مفهوم الاتصال لغة واصطلاحا كما يلي :

1.المفهوم اللغوي للاتصال

لغويا ان مفهوم "الاتصال مشتقة من الفعل communicate وهي تعني يشيع عن طريق المشاركة ، وهناك من يرى أن كلمة الإتصال ترجع الى الكلمة اللاتينية communis ومعناه commun أي مشترك أو عام " (مدحت أبو النصر ، 2009) وجاء في معجم مصطلحات العلاقات العامة مفهوم الإتصال على أنه : " مصطلح الاتصال جاء من كلمة التواصل (واصل) على وزن فاعل وكلمة تواصل جاءت على صيغة تفاعل ومصدرها وصال مواصلة ، وتشير كلمة تواصل الى حدود المشاركة في العقل بين الطرفين ويكون نقيض تواصل في تهاجر وتنافر وتقاطع " (بسام المشاقبة، 2014).

وجاءت أيضا في نفس المعجم "كلمة اتصال جاءت من الفعل الثلاثي للاتصال وهو (وصل) وجاءت على شكل وصلت بمعنى الشيء من باب وعد وصلة أيضا ، ووصل إليه وصولا أي بلغ ووصل بمعنى اتصل أي دعا دعوة الجاهلية .." (بسام المشاقبة، 2014).

2. المفهوم الاصطلاحي للاتصال

إن الإتصال في مفهومه الاصطلاحي له عدة معاني بحيث يعرف على أنه: "إنقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر أيضا ، والاتصال نشاط انساني حيوي وأن الحاجة اليه في ازدياد مستمر " (منال طلعت محمود 2001).

كما يعرف أيضا على أنه: " العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث المحتوى العلاقات المتضمنة فيه ، بمعنى أن النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الانساني ككل". (منال طلعت محمود 2001)

وأما تشارلز كومي فعرفه على أنه: "الاتصال ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات البشرية وتنمو... والاتصال من الوسائل التي بواسطتها يعمل العقل على نمو الطبيعة الانسانية لأنه أساس جوهرى لفهم الظواهر الاجتماعية ". (منال طلعت محمود 2001)

ويشير القاموس اللغوي إلى تعريف عملية الاتصال على أنها " العملية التي من خلالها يتم تبادل المعلومات أو المعاني بين طرفين أو أكثر وذلك من خلال نظام مشترك من الرموز ". (ابراهيم ربابعة ، 2015).

يعرف الاتصال في مجال الاعلام على عدة تسميات منها: "الاتصال الاعلامي ، الاتصال المباشر ، الاتصال الجماهيري ، الحق في الاتصال ، ديمقراطية الاتصال ، علم الاتصال... الخ ، وطرح في هذا الصدد مجموعة من التعريفات المتباينة للاتصال فيذهب البعض إلى أن الاتصال: " هو بث رسائل واقعية أو خيالية موحدة على عدد كبير من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية" (محمد النمر ، 1999) .

بينما يرى البعض الآخر بأن الاتصال : " هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقى ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة ، وفي هذا التفاعل يتم نقل الأفكار ومعلومات بين الافراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين " (محمد النمر، 1999).
وأيضاً هو ذلك : " بث الرسائل الواقعية التي تتصل بموضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية يوجدون في مناطق متفرقة " (منال طلعت محمود 2001).

المطلب الثاني : أنواع الاتصال :

تعدد أنواع الاتصال لعل أبرزها ما يأتي :

1.الاتصال الذاتي :

أي الاتصال داخل أنفسنا والاتصال الذاتي هو أساس جميع أشكال الاتصال البشري فبدون نظام فعال للاتصال الذاتي لن يستطيع الكائن الحي أن يؤدي وظيفته في البيئة التي يعيش فيها اي الانفتاح لأشكال الاتصال الخارجية (محمد أبوالعلا، 2013) .

2.الاتصال الشخصي :

يعتبر الاتصال الشفاهي أقدم وافضل العمليات الاتصال فقد عرفه الانسان وأدرك أهميته منذ أقدم العصور وقد أضافت اليه التكنولوجيا بعدا آخر وهو امكانية الاتصال الشفهي عن طريق التليفون السلكي واللاسلكي أو المرئي وأصبح من الممكن أن تخطى الحواجز الجغرافية والاتصال شفها بالآخرين في أقصى الأرض (محمد أبوالعلا، 2013).

3.الاتصال الجماهيري:

يتم الاتصال الجماهيري من خلال وسيلة اتصال جماهيرية ويوجه الى أعداد كبيرة من البشر تمتاز بالتنوع وبأنها مجهولة الى حد كبير للقائم بالاتصال وموجودة في حيز جغرافي واسع يصعب معه التعرف على رجع الصدى أو الأثر الذي تتركه الرسالة الى الجماهير الموجهة اليهم بشكل مباشر وفوري ، ويتم الاتصال الجماهيري عبر عدة وسائل الكترونية مثل الراديو والتلفزيون والصحف والمجلات وغيرها من الوسائل (محمد أبوالعلا، 2013).

4.الاتصال التنظيمي : هو نقل الرسائل من خلال القنوات الرسمية وغير الرسمية لجماعة كبيرة العدد نسبيا ومصممة بشكل دقيق بحيث يؤدي هذا الى بناء معان تؤثر في أعضاء الجماعة سواء بشكل فردي أو جماعي (محمد أبوالعلا، 2013) .

5.الاتصال الجمعي :

الاتصال الجمعي يعكس أكبر حجم من المشاركين في الاتصال والتفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال حيث يسود التأثير الانفعالي أو العاطفي (محمد أبوالعلا، 2013) .

إن للاتصال أنواع يقوم عليها ، بحيث يعرفه كل "الصريرة" و"عايش المشار" انه" العملية التي يقوم المدير بواسطتها بإعطاء المعلومات بشكل منظم, ونقل مضمونها إلى عدد كبير من الأفراد العاملين في المنظمة, أو إلى الأشخاص أو المؤسسات ذات العلاقة والموجودة خارج المنظمة" (ابراهيم رابعة ، 2015).

6.الاتصال الرسمي: عرف أنه : " هو الاتصال الذي يتم في المنظمات الادارية المختلفة ، ويكون خاضعا في مساراته وقنواته للاعتبارات التي تحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة المتبعة في هذه المنظمات " (علي حامد، دون سنة) .

وتعرفه الباحثة فرحاتي لويزة : " هو اتصال مباشر بين مرسل الرسالة والمستقبل لها، ويتم هذا النوع في إطار القواعد التي تحكم المنظمة، وتتبع المسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي" (فرحاتي لويزة، 2008).

وتعرفه الباحثة سعاد الواعر : "الاتصال الذي يحدث بالإعتماد على الطرق الرسمية المتفق عليها في محيط العمل بالمؤسسات فهو يعتمد على وجود نظام قائم على التخطيط ومن خلاله يتم تحديد طبيعة العمل بالمؤسسة ونوع العلاقات التي تربط بين العاملين بعضهم البعض وبين رؤسائهم." (سعاد الواعر ، 2016)

تتم من خلال خطوط السلطة الرسمية ، في إطار هيكل تنظيمي الذي تحدد فيه اتجاهات قنوات الاتصالات ، وعن طريق التسلسل التنظيمي الرسمي ، تتجه التعليمات والامور والمعاملات الرسمية والتقارير المختلفة ، وتأخذ الاتصالات الرسمية ثلاث اتجاهات أساسية هي : (لدرج خديجة، دون سنة)

أ- **الاتصالات النازلة** : وهي " اتصالات من أعلى الى الاسفل ، حيث تنساب التوجيهات والسياسات والقرارات والمعلومات كافة من الرؤساء الى المرؤوسين ، وفي هذا النوع من الاتصالات الرسمية تنساب الاتصالات في شكل تعليمات وتوجيهات وقرارات تتعلق بتنفيذ الخطط والبرامج وتحديد الاختصاصات وكل ما يتعلق بالمنظمة ."

وهي أيضا : "وتتضمن الاتصالات بين الرئيس ومرؤوسيه, حيث يحقق هذا النوع من الاتصالات تعريف العاملين بطبيعة العمل وكيفية أدائه, وتبرز أهميته في أنه الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها نقل المعلومات، والأوامر، والتوجيهات، وتوصيل القرارات إلى المرؤوسين". (فرحاتي لويزة، 2008)

و **الاتصال الهابط** هو : (اعداد وزارة التربية والتعليم، 2008) او النازل من أعلى الى الاسفل وهو يأخذ أوامر او تعليمات او بيانات مساعدة تصدر من المستويات التنظيمية الأعلى في الهيكل التنظيمي الى مستوى أقل وهو البعد الخاص بانتقال السياسات والاهداف والاجراءات من الادارة العليا الى العاملين في المستويات الأقل".

الاتصالات الصاعدة : وأغلب هذه الاتصالات من تقارير العمل التي يرفعها الرؤساء المباشرين الى الادارة العليا ، أي التي تتجه من المستويات التنفيذية الى المستويات العليا في آخر جهاز إداري ، وتهدف الى إعطاء الفرصة للمرؤوسين في اوصول المعلومات لرؤسائهم ، وخاصة فيما يتعلق بالنتائج المحققة في المؤسسة، وكلما زادت الاتصالات الصاعدة أي الواردة للإدارة ، عن الاتصالات الهابطة والصادرة عنها كلما أدى ذلك الى كفاية المنظمة وزيادة إنتاجاتها، وهذا النوع من الاتصالات يزيد دور المرؤوس في المشاركة

العملية الادارية ، وكيفية تحسين الامور ويمكن أن تتم عن طريق تقارير تقييم الاداء في صناديق الاقتراحات والاجتماعات ،نظام حل الشكاوي وسياسة الباب المفتوح . (لدرج خديجة، دون سنة)

والاتصالات الصاعدة تتضمن :نشاطات الاتصال الصادرة من المرؤوسين إلى الرئيس، وتضم نتائج تنفيذ الخطط، وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ، والملاحظات والآراء الصاعدة إلى الرئيس، وهي لا تحقق الهدف المطلوب منها إلا إذا شعر العاملون بوجود درجة معينة من الثقة بين الرئيس والمرؤوسين، واستعداده الدائم لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة إلى التطوير" (فرحاتي لويزة، 2008).

والاتصالات الصاعدة حسب وزارة التربية والتعليم للمملكة العربية السعودية بقولهم : (اعداد وزارة التربية والتعليم، 2008) من أسفل الى أعلى وهذا ما يؤكد أن المستويات الأقل في البناء التنظيمي ليست مستقبلا للمعلومات التي تمثل في الآراء والاتجاهات والميول الخاصة بالعاملين التي يمكن أن تفيد في تخطيط السياسات والاجراءات التي تتفق مع هذه الدوافع والميول وتحديد الطرق السلمية لاستمالتهم واثارة دوافعهم بالإضافة الى مقترحات أو الآراء الخاصة بالعمل او التشغيل او الانتاج او تقديم الخدمة التي يلتمسها هؤلاء العاملين من واقع الممارسة المهنية الميدانية ."

الاتصالات الأفقية : " يأخذ هذا النوع مجراه بين أعضاء الادارات والأقسام داخل المنظمة بهدف توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل ، ويقصد به تبادل وجهات النظر بين العاملين وتبادل المعلومات والخبرة على نفس المستوى الاداري ، وتسمى الأفقية أو المتوازية ، تتميز لها عن الاتصالات الصاعدة او الهابطة (النازلة) ، هذا النوع من الاتصالات ضروري لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الادارية في المؤسسة كما أنها توفر من الوقت اللازم لأداء الأعمال ". (لدرج خديجة، دون سنة)

وأما الاتصال الافقي فقد عرفته وزارة التربية والتعليم لمدينة السعودية بقولهم : (اعداد وزارة التربية والتعليم، 2008) هو الذي يستهدف التنسيق والتعاون بين الوحدات أو الادارات

والافراد في المستوى التنظيمي الواحد، وبدون الاتصال فإن المنظمة او المؤسسة تفقد عاملا هاما من عوامل التنسيق بين الوحدات والأداء وتنفيذ المهام والأعمال ، وذلك مثل التنسيق بين الإدارة والمشتريات وإدارة المخازن وإدارة الحسابات بخصوص المجموعة الاجراءات التي تنظم شراء السلعة في وقت المناسب وبالكمية المناسبة.

وهذه الاتصالات الافقية : "تمثل الاتصالات القائمة بين الأفراد أو الجماعات في المستويات المتقابلة، ويعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية المختلفة، وتؤدي الثقة المتبادلة إلى نجاح المنظمة في تحقيق الأهداف المطلوبة وإلى تعزيز هذه الاتصالات." (فرحاتي لويزة، 2008)

الاتصالات الغير رسمية :

"تنشأ الاتصالات الغير رسمية في أي جهاز إداري بطريقة تلقائية نتيجة لما بين الأفراد العاملين من علاقات اجتماعية ، وصدقات شخصية ، فيتصل هؤلاء الافراد بعضهم ببعض على هذا الأساس الشخصي التلقائي ولا يخضعون في تلك لاتجاهات محددة كما هو الحال عند اتباع أي أسلوب رسمي ، وقد تكون بعض هذه الاتصالات نازلة وبعضها صاعدة وبعضها على المستوى الأفقي دون أي قيد أو شرط ، طالما أن هناك علاقات تربط الافراد والاطراف المتصلة ، وهذا التنظيم غير الرسمي للاتصالات لا يعترف بمستويات السلطة أو المراكز الرئاسية ." (لدرج خديجة، دون سنة) .

"وهي بمثابة الاتصالات التي تتم بين الأفراد والجماعات، وتكون عادة بدون قواعد محددة وواضحة، وتمتاز بسرعتها قياسا بالاتصالات الرسمية." (فرحاتي لويزة، 2008)

الاتصالات غير الرسمية "تتم بطريقة غير مرتبطة بالتنظيم الرسمي، ولكنها تجد لها منفذا للاتصال داخل هيكل التنظيم الرسمي." (فرحاتي لويزة، 2008)

والاتصالات الغير رسمية حسب الباحث قادري محمد : و تعرف بهذا الاسم نظرا لأنها تحدث خارج المسارات الرسمية المحدودة للاتصال، هو تلك العلاقات التي تتم بين المستويات المختلفة متخطية حدود السلطة الصارمة وهذه الاتصالات في أي حال من

الأحوال تعبر عن رغبة الأفراد في عدم لانعزال عن بعضهم البعض بهدف إشباع حاجاتهم الاجتماعية النفسية. (قادري محمد، 2010)

الاتصال الغير رسمي اللفظي :

"وتعرف أيضا بالاتصالات الشفهية، والتي تتميز هذه الطريقة بالاتصال المباشر ما بين المرسل والمستقبل إما وجها لوجه أو من خلال الاجتماعات أو إلقاء خطاب أمام جمهور كبير، ومن فائدتها أنها تعطي ردود فعل مباشر وتداول سريع للأفكار بحيث يسهل فهمها وتعديلها، فالاتصال اللفظي أو الشفوي هو الاتصال الذي يعتمد على الكلام المباشر والخطاب المباشر بين الأفراد والجامعات داخل المؤسسة وهو الذي يسهل عملية الفهم وتقادي الوقوع في سوء التفسير وذلك لرجع الصدى الفوري". (ريان وحشي، 2017).

ويرتبط أيضا الاتصال اللفظي بالعملية التي تقوم بها المرسل أو المستقبل أثناء نقل الرسالة اللفظية ، وينقسم الى شقين ، مهارات الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي " (محمود سعادات ، 2016).

وهو أيضا : "الاتصال الذي يتم عن طريق استخدام اللغة المنطوقة (الكلام) ويستخدم هذا الاسلوب في توصيل الرسالة بألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية." (صالح ابو صبح، 1998).

عرفته الدكتورة سناء محمد سليمان بقولها أن الاتصال اللفظي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة، مثل (المذكرات، الخطابات، التقارير، الكتب... إلخ). (سناء سليمان ، 2014).

الاتصال غير الرسمي غير اللفظي :

يعرفها الدكتور غازي فرحان أبو زيتون على أنها: "الاتصالات التي لا تتخذ الكلمات للدلالة على معانيها، وإنما لغة غير لفظية مثل الإشارات وتعابير الوجه ولغة العيون، وحركات الجسم، وهذه الحركات الجسمية المختلفة تستخدم لتعزيز الكلام والتأكيد عليه. (سناء سليمان ، 2014).

وكذلك فهي مبنية على الرموز غير اللفظية مثل: تعبيرات الوجه، إيماءات الرأس - نظرة العين، وضع الجسم، وهي أيضا نوع الملابس والحضور في الموعد المحدد تعتبر امثله عملية على الرموز غير اللفظية التي تستخدم في عملية الاتصال. (سناء سليمان ، 2014).

ويرتبط الاتصال الغير لفظي: " باستخدام الافراد مجموعة من الحركات أو الايماءات أو التعبيرات الجسدية او التغيرات الصوتية لنقل رسائلهم ، وينقسم الاتصال غير لفظي الى قسمين هما : مهارات الاتصال الغير لفظي البصرية ، ومهارات الاتصال الغير لفظي الصوتية " (محمود سعادات ، 2016) ..

وعرفها أيضا صالح خليل بقوله : "الاتصال الغير لفظي يطلق عليه اللغة الصامتة وينطبق الاتصال الغير لفظي كما يرى راندال هاريسون على ظاهرة ذات مدى واسع اذ تشمل تعبيرات الوجه والايماء والازياء والرموز والرقص ، والبروتوكولات الدبلوماسية ،والعنف... الخ" (صالح ابو صبح، 1998) .

وأما سناء محمد سليمان فتري بأن الاتصال غير اللفظي: " هو عبارة عن تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة من معاني يستخدمها الإنسان أو يقصدها في احتكاك بالآخرين، (لغة الصمت، والتعبيرات الحسية والفيسيولوجية)". (سناء سليمان ، 2014)

وتعرف على أنها : "وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك (تعبيرات الوجه ، حركة العينين ، اليدين ، طريقة الجلوس .. الخ) ، ويطلق أيضا عليها لغة الجسم (body language) وقد تكون التلميحات مقصودة او غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال الى ما يقارب 90% من المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور ، ويختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المنظمة وداخل المجتمع أيضا" (محمود سعادات ، 2016).

المبحث الثاني : أهمية الاتصال في العملية الإعلامية

يعد الاتصال أساس حياتنا اليومية ، فنحن تبادل العديد من البيانات والمعلومات اليومية فمن السؤال عن الاحوال تبادل المشاعر ، ونقل الافكار والاستعراض الاخبار وتناقل الجهات النظر ، وتوفير المعلومات غير الرسمية وغيرها الكثير ويمكن أن نتبع أهمية الاتصال من عدة نواحي وهذا ما سنبينه في هذا المبحث .

المطلب الاول : أهمية الاتصال في نقل وتوصيل المعلومة

وفي هذا الصدد يورد صالح بن نوار جملة من الأهميات التي يسعى الاتصال إلى تحقيقها: (صالح بن نوار، 2004)

✓ **تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات:** يقوم الاتصال بالتنسيق بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة، فبدون الاتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم عن بعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض، وبالتالي تفقد التصرفات التنسيق وتميل المؤسسة إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافها العامة.

✓ **المشاركة في المعلومات:** يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم وتساعد هذه المعلومات بدورها على:

- توجيه سلوك الأفراد ناحية تحقيق الأهداف.
- توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.
- تعريف الأفراد بنتائج أدائهم.

✓ **اتخاذ القرارات:** حيث يلعب الاتصال دورا كبيرا في اتخاذ القرارات فاتخاذ قرار معين يحتاج الموظفون إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها.

✓ التعبير عن المشاعر الوجدانية: يساعد الاتصال الفاعلين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم وتثقفهم بالآخرين، حيث يستطيع العامل إبداء رأيه في موقف دون حرج أو خوف.

✓ ويمكن إدراج هدف آخر للاتصال لا يقل أهمية عن سابقه والمتمثل في التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي فعندما تنتشر الإشاعة بشكل

كبير يصبح مفعولها كارثيا بالنسبة إلى المنظمة ككل. (صالح بن نوار، 2004)

وأما فاطمة حسين العواد فذكرت اهداف الاتصال الى : (فاطمة العواد ، 2011)

✓ ترسيخ صورة حسنة عن المؤسسة في ذهن المستهلك.

✓ نشر المعلومات والبيانات عن السلع والخدمات.

✓ التأثير على السلوك وتوجيهه نحو أهداف المؤسسة.

وأما سناء محمد سليمان فتري أن أهمية الاتصال فهي كالاتي : (سناء سليمان ، 2014)

1. حسن الاتصال يؤدي إلى فعالية المجموعات التي تشارك في أي نشاط تنموي.
2. عملية الاتصال الفعالة تلعب دورًا هامًا في إحساس العاملين أو المشاركين في عملية الاتصال بملكيتهم، وذلك يحفزهم على العمل بإخلاص ويخلق لديهم روح الالتزام، وكل ذلك يجعل ثقافة العمل التنموي هي ثقافة السرعة والجودة.
3. حسن الاتصال يساعد على تنظيم وقت المشاركين في عملية الاتصال ورفع كفاءة سريان المعلومات، ولا يمكن أن تتم إدارة الوقت في مناخ يسوده ضوضاء الاتصال، وعليه يجب تنقية قنوات الاتصال مع كل الشوائب الشخصية والمؤسسية.
4. الاتصال هو الوسيلة الوحيدة التي يتم من خلالها إدارة أي عمل تنموي وتطوير فعاليته وتحقيق أهدافه.

5. الاتصال هو الوسيلة الوحيدة التي يتم من خلالها الحصول على المعلومات أو تبادلها، ويجب أن يكون المستقبل للمعلومات مدربًا تدريبًا جيدًا لتحليل هذه المعلومات ومعرفة ما إذا كانت تمثل حقائق أو آراء أو مشاعر أو شائعات...إلخ.
6. رغم أن الاتصال أسلوب أبدى لتفاهم بنى البشر إلا أن أهمية الاتصال قد وصلت في هذا العصر إلى أشدها، وذلك لتتوع مصادر المعلومات ووسائل الحصول عليها وأساليب تحليلها وأهميتها في رفع عجلة التنمية.

وكما توجد للاتصال أهمية أخرى وهي : (محمود سعادات ، 2016)

- ✓ التأثير في الآخرين .
 - ✓ عرض وجهات نظر (عرض أفكار ومقترحات) .
 - ✓ نقل معلومة محددة .
 - ✓ ادارة اجتماعات داخل المنظمة .
 - ✓ كتابة تقرير .
- وهناك أيضا اهمية اخرى تمثلت في ما يلي : (خضرة المفلح، 2015)

- ✓ نقل المعلومات والتأكد من تحقيق التعاون بين الافراد .
- ✓ قيادة وتوجه الافراد والتنسيق بين جهودهم وحفزهم للعمل .
- ✓ تحقيق التفاهم بين الادارة والعاملين وبين أعضاء الادارة العليا .
- ✓ اقامة الثقة والاحترام والتفاهم بين المنظمة والمجتمع .
- ✓ تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية .
- ✓ اتخاذ القرارات اللازمة .
- ✓ شرح أهداف وخطط المنظمة للعاملين .
- ✓ تغيير اتجاهات وآراء الأفراد نحو العمل .
- ✓ نقل اقتراحات وشكاوي العاملين الى الادارة العليا .

✓ الاستشارة ومناقشة المشاكل .

✓ يستخدم كوسائل حفز من الاطراء والتأنيب

✓ المطلب الثاني : أهمية الاتصال في رفع الصدى

تتمثل أهمية الاتصال في رفع الصدى في : (محمود سعادات ، 2016)

✓ القدرة على إنجاز الاهداف بشكل مناسب فعندما تجمع المعلومة المناسبة لتحقيق

الهدف معين فإننا نقيم الاتصال ناجح لكي نحقق هدف معين .

✓ الاتصال بمثابة جزء كبير من أعمال الشخص اليومية التي تعكس فيه أفكارنا

ومشاعرنا وانطباعاتنا.

✓ نقل المعلومات والبيانات والاحصاءات والمفاهيم مما يساهم في اتخاذ القرار المناسب

وتحقيق النجاح المطلوب .

✓ توجيهه وتغيير السلوك الفردي والجماعي .

✓ ضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الافراد.

✓ التحفيز والتنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة .

وأما عادل صالح فيرى بأن أهمية الاتصال هو: (عادل صالح ، دون سنة)

✓ يولد المعرفة .

✓ يغير السلوك .

✓ يزيد الطلب على الخدمات .

✓ يحافظ على الاستمرارية .

وأما خضرة عمر المفلح فتري أن أهمية الاتصال : (خضرة المفلح، 2015)

✓ يمكن الاتصال فتح مجالات الاحتكاك البشري ، وفتح فرصة للتفكير والاطلاع والحوار

والتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين .

✓ يتيح الاتصال فرصة لتعرف الآراء الاخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل حوار ونقاش بين طرفين من الناس أو مجموعة مع اخرى ، كما أن الاتصال يفسح لكل فرد مجال المشاركة في الحوار والنقاش مما يساعده على تكوين شخصية مستقلة وناضجة في المجتمع .

✓ يساعد الاتصال الافراد والمجتمعات على نقل الثقافات والعادات والتقاليد واللغات من وإلى المجتمعات الأخرى.

✓ يستخدم الاتصال من خلال وسائله الجماهيرية المتعددة التأثير كوسيلة الاعلان ناجحة.

✓ تلعب وسائل الاتصال المختلفة دورا هاما في عملية إنماء ، حيث يعد الإنماء حركة تغير المجتمع في حقل معين يصب في قنوات التنمية الشاملة.

وأما محمد صبري فؤاد النمر فقد أوضح أهمية الاتصال باعتبارها عملية اجتماعية وأنها تسعى لتحقيق هدف عام ،وعلى ذلك صنف أهمية الاتصال الى : (محمد النمر ، 1999)

1.أهمية توجيهية : ويمكن أن يتحقق ذلك حينما يتجه الاتصال الى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة او تعديل اتجاهات قديمة او تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها ولقد وضح من خلال الدراسات العديدة التي اجريت أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من خلال الاتصال الجماهيري .

2.أهمية تثقيفية: ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير ونوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع افقهم وفهم لما يدور حولهم من احداث.

3.أهمية تعليمية: حينما يتجه الاتصال نحو اكساب المستقبل خبرات جديدة او مهارات او مفاهيم جديدة .

4. أهمية ترفيحية او ترويجية : ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو ادخال البهجة والسرور والاقناع الى نفس المستقبل.

5. أهمية ادارية : ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة او الهيئة.

6. أهمية اجتماعية : حيث يتيح فرصة لزيادة الاحتكاك الجماهير بعضهم ببعض الاخر وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الافراد وفي الواقع ان الاتصال قد يجمع بين اكثر من هدف في وقت واحد. (محمد النمر، 1999)

الفصل الثاني:

برامج محو الامية وتطبيقها في الجزائر

الفصل الثاني: برامج محو الأمية وتطبيقاتها في الجزائر

المبحث الاول : مفهوم برامج محو الامية وأهدافها

المطلب الاول : تعريف برامج محو الامية

لقد تعددت الآراء حول تحديد مفهوم الأمية وقد اختلفت المفاهيم المرتبطة بها:

يعرفها فاضل بن حميدة في قوله: " الأمية في الأساس هي عدم اكتساب مهارة الكتابة والقراءة عند الفرد سواء كان نكرا أو أنثى" (فاضل الكثيري 2005).

ويقول عبد الغني عبود: " بأنها الجهل بالقراءة والكتابة أو الغفلة والجاهلة الناتجان عن عدم معرفة القراءة والكتابة الذين يتميز بهما الأمي، ليس في حد ذاتها ولكن نتيجة لما يؤدي معرفتهما من عجز وقصور عن معرفة الأسباب التي تؤدي إلى تنمية شخصيته وتحول بينهما وبين الغفلة والجهالة" (عبد الغني عبود، 1992) .

ويعرفها فاروق عبده فليلة في قوله: " الأمية هي الشخص الذي لا يعرف القراءة والكتابة بأي لغة، وقد تجاوز سن التعليم الأولي، وهو الشخص الذي تعدى سن العاشرة، ولم يكن منتظما بالمدرسة الابتدائية إلى المستوى الوظيفي في معرفة القراءة والكتابة" (فاروق زكي ، 2004م) .

وقد أشار البشير الإبراهيمي: "أن الأمية هي الجهل بالقراءة والكتابة، مرض فتاك ونقيصة مجتاحة ورذيلة فاضلة وشلل وزمانة في جسم الأمة التي تبلى بها" (زمالي عبد الغني ، 2020) .

جاءت كلمة محو الأمية في معجم الجامع: "محا يمحو فهو محو ماح والمفعول محو محو محو الشيء أي أذهب أثره وأزاله، أما الأمي الذي لا يقرأ ولا يكتب والأمية هي عدم شيوع الكتابة

والقراءة والجهل بها ومحو الأمية هي إزالة أثر الجهل" (زهرة فضلون، 2016) ، بمعنى أن كلمة محو تعني إزالة اختفاء الأثر كما جاء في قوله تعالى: ﴿يَمْحُو اللَّهُ مَا يَشَاءُ وَيُثَبِّثُ وَعِنْدَهُ أُمُّ الْكِتَابِ﴾. (الرعد، 39)

2.1 اصطلاحا:

محو الأمية "هي عملية مساعدة الفرد الذي لم يسبق له الالتحاق بالتعلم أو التسرب منه على اكتساب المهارات الأساسية في القراءة والكتابة والحساب" (جمعة حجازي، 2007) ، أو بمعنى آخر هي "العملية التي تقوم على فكرة تلقين مبادئ القراءة والكتابة والحساب على اكتساب هذه المهارات يؤدي إلى الغاية المنشودة من التعليم وهي الإتصال بمصادر الثقافة وكسب المعرفة وتحصيل المعلومات واستعمالها في حل المشكلات الفردية والاجتماعية" (زهرة فضلون ، 2016)، بمعنى أن محو الأمية هي منهج يقوم على أساس التعليم القراءة والكتابة والحساب و اكتساب مهارات ومعارف وقيم التي تمكنه من التعايش والعمل بين أفراد المجتمع على نحو جيد وتحسين حياتهم وعلاقاتهم الاجتماعية والثقافية.

"تعد محو الأمية برنامج لتعليم القراءة والكتابة والحساب، يهدف إلى تنمية المهارات وإكتساب المعارف والقيم والخبرات الجديدة ضرورية لإستمرار الحياة ومواكبة التغيرات والتطورات التي تحدث في المجتمع" (حسن شحاتة، 2013 م) ، ومحو الأمية هي "عملية ديناميكية بتهم لتعليم وتلقين الأشخاص الذين تجاوزوا السن القانوني في التعلم ولا يزالون يجهلون أساسياته" (زهرة فضلون، 2016).

نستنتج مما سبق أن محو الأمية هي برنامج يقوم على تعليم الأميين المهارات الضرورية للتواصل والاندماج في المجتمع والنهوض بالأمة وارتقائها.

المطلب الثاني : أهداف برامج محو الأمية

تختلف دوافع التعليم الكبار من شخص لآخر وذلك حسب حاجاتهم الأساسية للتعليم ومحو الأمية واستكمالهم لبعض المواقف التي يشعرون بها، ويمكن تلخيص هذه الدوافع على النحو التالي: (زمالي عبد الغني، 2020).

- الرغبة في تنمية المهارات اللغوية المختلفة.

- الرغبة في الوصول إلى مراحل معينة من التعليم.

- الرغبة في تكوين علاقات اجتماعية جديدة.

- الرغبة في مواجهة المشاكل الإجتماعية ومعالجتها.

- الرغبة في الاندماج في مجتمع متطور يستطيع مجابهة هذه التطورات العلمية المذهلة"

- الرغبة في قراءة اللافتات والإعلانات.

- الرغبة في قراءة الكتب والصحف والمجلات.

- الرغبة في متابعة كل ما هو جديد من الأخبار والأحداث في وسائل الإعلام المختلفة كالتلفاز أو الراديو أو مواقع التواصل الإجتماعي...إلى غير ذلك.

1.5 الدوافع الدينية:

- الرغبة في قراءة القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف ومعرفة الأحكام دينية.

2.5 الدوافع الاقتصادية:

- الرغبة في التعلم للحصول على وظيفة .

-الرغبة في إجراء العمليات الحسابية للتمكن من قضاء المعاملات التجارية بشكل صحيح ومعرفة تكاليف ومصاريف الأشياء... إلى غير ذلك. (زمالي عبد الغني).

المبحث الثاني : المزايا المختصة في برامج محو الامية وعيوبها

المطلب الاول : المزايا المقدمة في برامج محو الامية :

من المزايا المقدمة في برامج محو الامية ما يأتي : (اعداد الوكالة الوطنية لمحاربة الامية ، 2013 م)

التعامل مع الراشد: يقوم على اعتماد طرائق وأساليب ملائمة لخصائصه، تتسم بالحيوية (تجنب الرتابة)، وتقوم على احترام شخصيته والثقة في قدرته على التعلم.

المشاركة التفاعلية: بناء وضعيات تعليمية أساسها التفاعل بين الراشدين من خلال تبادل ما يتوافرون عليه من خبرات ومعارف، وبفضل الانفتاح على المحيط.

المسؤولية الجماعية: إن التكوين اختيار واع نابع من حوافز الراشد وحاجاته، لذا ينبغي انتقاء طرائقه ووسائله عن طريق التفاوض معه.

النفعية والاقتصاد: يتوخى تعليم الراشد، دائما، تحقيق أهداف عملية ذات صلة بحاجات مباشرة ومرتبطة بمواقف حياتية يومية، لذا ينبغي أن يتسم التعليم باقتصاد الجهد من خلال التركيز على كل ما من شأنه أن يكون ذا منفعة مباشرة بالنسبة إليه.

التجربة الحياتية : الكشف عن هذه الحاجات ووضعها تحت المجهر فلكل موضوع من موضوعات التكوين له علاقة بخبرات المتكون في مسار حياته ، تمكين المستفيد من التعلم باستعمال وسائل حديثة مثل الحاسوب؛

- تعزيز المتعلم على التعلم الذاتي والاستقلالية؛

- تنوع الوسائل الديدانكتكية، واعتماد تقنيات حديثة في مجال محاربة الأمية؛

تساير رؤيا متجاندة باعتماد التكنولوجيا السامعية البصارية فاي إطار شراكة مع وزارة الشؤون الاقتصادية والعامة تقتضي تحويل مضامين المستوى الأول والثاني على قرصين مدمجين تطوير الأدوات السامعية البصارية وذلك بالتفكير في إعداد بوابة محو الأمية، كفضاء للمناقشة بين مختلف المتدخلين في برنامج محو الأمية.. (اعداد الوكالة الوطنية لمحاربة الامية ، 2013 م).-

المطلب الثاني : العيوب الواردة في برامج محو الامية

من العيوب الواردة في برامج محو الامية ما يأتي : (اعداد الوكالة الوطنية لمحاربة الامية ، 2013 م).

الكبار لا يقبلون التعلم السلبي، مثل عدم المشاركة والاكفاء بالإنصات إلى المكون وهو يقدم المعارف والنصائح، أو مثل الجلوس لفترات طويلة قصد التعلم. إن الراشد سريع الملل من المواقف الروتينية.

- الكبار لا يغيرون قناعاتهم بسهولة، فهم لا يتقبلون بسهولة التوجيه المباشر المعتمد على النصائح، بل إنهم لا يقتنعون إلا بما جربوه عمليا، وبما خبروه في حياتهم.

- الكبار لا يحبذون أن يكونوا في موقف حكم أو تقويم؛ فهم لا يقبلون أن يصنفوا وأن يرتبوا مع زملائهم، كما لا يقبلون أن يتم الحكم بشكل مدرس ي على أدائهم، وإنما يميلون أكثر إلى مقارنة أدائهم بأهدافهم الخاصة.

- الكبار يتعاملون مع التعلم تعاملًا نفعيًا؛ فتعلمهم يتميز بالانتقائية، حيث ينتقون مما يقدم لهم ما يرونه نافعًا لهم في حياتهم.

- الكبار يحبذون التعلم بواسطة الأمثلة والتجارب والمحاكاة؛ ولذلك يجب ربط تعلمهم بالحياة، ووضعهم في مواقف يحاكون خلالها الأدوار.

الفصل الثالث

استخدام الاتصال والتعريف ببرامج محو الامية

الفصل الثالث : استخدام الاتصال والتعريف ببرامج محو الامية وانجاحها

المبحث الاول : أنواع الاتصالية المستخدمة والتعريف ببرامج محو الامية وفعاليتها

المطلب الاول : : أنواع الاتصالية المستخدمة والتعريف ببرامج محو الامية

توجد عدد كبير من أنواع الاتصالية المستخدمة والتعريف ببرامج محو الامية ويمكن

حصرها في الفئات الرئيسية الأربعة وهي (عاطف الصيفي، 2009):

- الصوتيات بأوجهها المختلفة .
- المرئيات بأوجهها المختلفة .
- الحاسبات الآلية وبرامجها .
- المطبوعات بجميع أشكالها .

الحاسوب :

يرمي هذا النوع من التعليم إلى الاستعانة بالحاسب الآلي لتقديم مادة تعليمية إلى الدارسين

يتطلب المشاركة الفعالة منهم والاستجابة لما تعلمه الدارس من مادة علمية من خلال

الحاسب الآلي والتي تسمى بالتغذية المرتدة ، ويستخدم عادة هذا النوع من التعليم في

التدريب وممارسة النشاطات المتعددة للمواقف التعليمية المتنوعة مع الاستفادة من الكتب

الدراسية أو البرامج التدريبية أو الاستعانة بالوسائل التعليمية كالأفلام التعليمية لتغذية المادة

الدراسية على أن تتوافق مع مادة البرنامج ومحتوى المادة التعليمية ، ولكنه من الخطأ أن

يقوم الدارس باستخدام الحاسب الآلي لمجرد شغل وقت الفراغ وإنما يجب أن يكون هناك

انسجام وتوافق بين المادة الدراسية والدروس التي تعطى من خلال الحاسب الآلي لتصبح أكثر فاعلية في العملية التعليمية فالحاسب سيكون أكثر فاعلية في عملية التعلم إذا تم استخدامه وفق تخطيط سليم مبني على أسس علمية وتعليمية واضحة تتناسب مع أهداف المادة الدراسية وتتوافق مع خصائص المتعلمين. (محمد القحطاني ، دون سنة) .

يعد استخدام الحاسب الآلي كوسيلة تعليمية ذا أثر فعال في العملية التعليمية ، فقد أشارت كثير من الدراسات إلى أن أهمية الحاسب الآلي كوسيلة تعليمية تفوق الطرائق التقليدية القديمة نظراً لدوره في توفير الوقت والجهد في شرح المادة الدراسية ، وأن استخدام الحاسب الآلي يؤدي إلى كسر حاجز الرهبة في استخدام التقنيات الحديثة وتنمية الاتجاهات العلمية المرغوبة في الطالب . (محمد القحطاني ، دون سنة) .

التلفزيون والمادة المطبوعة :

فالتلفزيون والمادة المطبوعة هما في الحقيقة الأمر تكنولوجيا البث الاذاعي ذات الاتجاه الواحد ذلك أن المستخدم النهائي لا يستطيع أن يغير شيئاً في الرسالة ، ومن فوائد هذه التكنولوجيا أنها تؤمن نموذجاً معيارياً مشتركاً للمواد التعليمية لجميع الطلبة ، ويشكل الهاتف والمؤتمرات التلفزيونية أمثلة للتكنولوجيا المتحركة باتجاهين حيث أن مستخدمي هذه التكنولوجيا يستطيعون التواصل فيما بينهما من كلا الطرفين وتكمن أهميتها أنها تتيح التفاعل بين المعلم والدارس وبين الدارسين فيما بينهما . (طوني بيتش ، 2007) .

المطلب الثاني : فعالية أنواع الاتصالية المستخدمة والتعريف ببرامج محو الامية

تكون فعالية أنواع الاتصالية المستخدمة والتعريف ببرامج محو الامية على النحو التالي

(قاسم البليهشي ، 2018) :

- أن يعرف كل مشارك في هذا البرنامج ماهية عملية الاتصال ومكوناتها .
- أن يتعرف كل مشارك على عناصر عملية الاتصال في برامج محو الامية وتعليم الكبار .
- أن يتعرف كل مشارك على مكونات الرسالة وأركانها في برامج محو الامية وتعليم الكبار .
- أن يحدد كل مشارك وسائل الاتصال المتاحة في برامج محو الامية وتعليم الكبار .
- أن يتفهم كل مشارك محتوى الرسالة وعمليات الاسترجاع المعلومات أثناء التعليم والتعلم في برامج محو الامية وتعليم الكبار .
- أن يحدد كل مشارك المعوقات التي تواجه عمليات الاتصال في برامج محو الامية وتعليم الكبار .
- ان يتعرف كل مشارك على شبكات الاتصال المتاحة في المؤسسات والهيئات التي تشارك في برامج محو الامية وتعليم الكبار .
- أن يتعرف كل مشارك على العوامل التنظيمية التي تؤثر في عملية الاتصال اثناء التعليم والتعلم في برامج محو الامية وتعليم الكبار .

المبحث الثاني: صعوبات الاتصال في التعريف ببرامج محو الأمية

المطلب الاول : صعوبة الاتصال في التعريف ببرامج محو الأمية

أدى تطور أليات التعليم في برامج محو الأمية الى تطور دور المدرس في ظل هذه

التقنيات الحديثة حيث يترتب بعض الصعوبات على استخدام الاتصال وهي :

المعلم : (بن عبد الحفيظ لطيفة ، 2021)

- الارتقاء بدوره التقليدي الى مرشد، موجه ومصمم لبرامج تعليمية داخل الفصل الدراسي
- دعم وتطوير عمله من خلال توفير وسائل وموارد رقمية محسوسة للمعرفة التجريدية
- الاقتصاد في الجهد وريح الوقت.
- تحقيق أهداف تعلم قابلة للقياس بمستوى فعال من حيث التكلفة في الوقت، الجهد والمصدر.
- تنوع أساليب التقويم لمواجهة الفروق الفردية بين المتعلمين.
- مساعدة الأستاذ على تقسيم المتعلمين الى مجموعات عمل متفاعلة ومنسجمة بشكل موضوعي منضبط.
- تنمية وتطوير مهاراته في التواصل بينه وبين زملائه الأساتذة والطلاب
- دفعه وتحفيزه الى تملك الاستعمالات الأساسية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المادة المكلف تدريسها.

للمتعلم : (بن عبد الحفيظ لطيفة ، 2021).

- توفير فرص كافية للمتعلم للعمل وفق امكانياته وقدراته الخاصة
- تطوير الحس النقدي للطالب
- مساعدة الطالب على توظيف جميع حواسه بما يقضي الى ترسيخ التعليمات وتعميقها
- مساعدة الطالب على زيادة المشاركة الإيجابية وتنمية قدرته على التأمل ودقة الملاحظة
- تنمية الفكر الإبداعي للطالب واشباع حاجاته للتعلم بتحفيظه على المعرفة بتلقائية.
- الاسهام في زيادة ثقة الطالب بنفسه ومساعدته في تطوير شخصيته ودفعه الى العمل التشاركي لإيجاد حلول للوضعية المشكلة.

المطلب الثاني : أثار ومعوقات الاتصال في التعريف ببرامج محو الامية :

- وبشكل عام يمكن تقسيم معوقات الاتصال على النحو الآتي: (محمد أبو العلا، 2013)
- فضاضة وتعالى أوتكبر المرسل على المستقبل ونحن في واقعنا الاجتماعي نرفض الاتصال بما يخاطبنا أو يعاملنا بتكبر أو غلظة .
- الحالة النفسية للمرسل التي تمثل في مزاجه واتجاهاته وثقته بنفسه وسمعته وعدم قدرته على التعبير بما يجول في نفسه ونحن دائما نتجنب التعامل مع الناس المزاجيين .
- عدم مخاطبة المستقبل بلغته ويقصد باللغة هنا المستوى بالنسبة للمستقبل ومدى ثقافته .
- مشاكل النطق وعدم القدرة على الاتصال فمن الصعب على شخص لا يفهم لغة الاشارات أن يتحدث مع أصم بسهولة .

إضفاء النوايا وعدم التعبير عن المشاعر والاتجاهات الصريحة حول موضوع الرسالة الاتصالية .

كما أن هناك معوقات تنظيمية تنشأ بسبب بعد المسافة وتعدد المتساويات الادارية وعدم تحديد جهات الاتصال ومعوقات خاصة بوسائل أدوات الاتصال فكثيرا ما تختار ووسيلة الاتصال بطريقة خاطئة . (محمد أبو العلا، 2013).

تعددت معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العملية التعليمية وهذا راجع لعدة أسباب وعوامل تمثلت فيما يلي: (بن عبد الحفيظ لطيفة ، 2021)

- ميل بعض المعلمين الى مقاومة التجديدات العلمية التعليمية بصفة عامة، والاستراتيجيات والتقنيات الجديدة المغايرة لما اعتيد عليه بصفة خاصة.
- قلة الوعي بمفهوم تكنولوجيا التعليم، والنظر اليها على أنها مجموعة الأجهزة والآلات المستخدمة في عملية التعليم والتي من شأنها أن تفقده ذلك الطابع الإنساني، وتجعله أليا ميكانيكا.
- تخوف الأساتذة من استخدام الأجهزة والآلات التعليمية المعقدة أو الوقوع في الخطأ عند استخدامها، لعدم امتلاكهم المهارات اللازمة للاستخدام الصحيح.
- عدم توافر الوقت الكافي للمعلم وانشغاله بالأعباء الروتينية للتدريس.
- النظر الى تكنولوجيا التعليم كعامل مهدد، وتخوف بعضهم من أن تحل تكنولوجيا الاتصال الحديثة محلهم في العملية التعليمية.

- صعوبة الحصول على البرمجيات والأجهزة والآلات التعليمية اللازمة للموقف التعليمي.
- عدم ايمان بعض المعلمين بقيمة وأهمية تكنولوجيا التعليم في العملية التعليمية.

المعوقات الشخصية :

نقصد بها مجموعة المؤثرات التي ترجع الى المرسل والمستقبل في عملية الاتصال وتحدث فيها أثرا عكسيا ، وترجع أسباب هذه المعوقات الى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم على الأشياء وفي عواطفهم وفي مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له، وتقع تحت هذه الفئة مجموعة من المعوقات التالية : (هاني عرب ، 1428).

- تباين الادراك .
- الاتجاهات السلبية (الانطواء ، حبس المعلومات ، المبالغة في الاتصال ، الشعور بمعرفة كل شيء، الضغط على المرؤسين ، التخطي).
- القصور في مهارات الاتصال .
- تشويه المعلومات .
- سوء العلاقات بين الافراد .

المعوقات التنظيمية : أن الفشل في وضع هيكل تنظيمي قوي يمثل عرقلة في سبيل الاتصال الفعال ، حيث يوضح الهيكل التنظيمي للمنظمة السلوك المنظم لعملية الاتصال فيها ، ويحدد الادوار التي يقوم بها الافراد ، وهيكل العلاقات الرسمية بينهم كما أنه يعتبر هيكلًا لمراكز الاتصال التي تنتقل خلالها المعلومات والقرارات الى المستويات الاخرى

المختلفة وهنا نقول أن هناك معوقات تنظيمية تعرقل الاتصال وهي : (هاني عرب ، 1428).

- عدم وجود هيكل تنظيمي .
- عدم كفاءة الهيكل التنظيمي .
- التخصيص .
- قصور سياسة نظام الاتصال .
- التداخل بين التنفيذ والاستشارة .
- الاعتماد الزائد على اللجان .

المعوقات البيئية : نقصد بالمعوقات البيئية مجموعة المشاكل التي تحد من فعالية الاتصال والتي ترجع الى مجموعة من العوامل التي توجد في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل العمل أو خارجه ، من المعوقات البيئية مايلي : (هاني عرب ، 1428).

- مشكلة الالفاظ واختلاف مدلولاتها .
- الموقع الجغرافي .
- عدم كفاية وكفاءة أدوات الاتصال .
- الافراط في طلب البيانات والمعلومات من قبل أجهزة الرقابة .
- عدم وجود نشاط اجتماعي للعاملين .

ومن المعوقات التي تواجه متعلمي محو الامية والكبار ما يأتي : (محمد مصلح، 2016)

- شعور الدارس بالخجل ممن حوله .
- بعض الدارسين لا يرون فائدة التعليم في حياتهم .
- عدم توفير الجوائز المادية والمعنوية للدارسين في مراكز محو الامية وتعليم الكبار وذلك لتشجيعهم على مواصلة الدراسة والالتحاق بها .
- قلة الوعي بخطورة الامية وآثارها على الفرد سواء كانت اقتصادية أم اجتماعية أم سياسية.
- ضعف التمويل اللازم بالرغم من الطلب المتزايد على برامج محو الامية وتعليم الكبار .
- المناهج الدراسية لا تتناسب وسن الدارسين أو أن الكتب غير مناسبة أو أن هذه البرامج الدراسية لا تتناسب واحتياجاتهم ورغباتهم .
- أن المعلم في برامج محو الامية وتعليم الكبار غير مهياً أصلاً للعمل في هذا المجال أو لكونه معد أصلاً لتعليم الصغار او معتادا على تعليمه .
- عدم توفر المباني والأثاث والخدمات الضرورية .

الإطار التطبيقي

بعد عرضنا للجانب النظري للدراسة ، جاء هذا الفصل المكمل له يتناول تحليل بيانات الدراسة الميدانية استنادا للمعطيات المتحصل عليها من استمارة الاستبيان التي تم توزيعها.

المبحث الاول : اجراءات الدراسة

المطلب الاول :التعريف بالمؤسسة الدراسة .

هو مؤسسة تابعة لوزارة التربية الوطنية والتعليم متخصص في تعليم الكبار ومحو الأمية، وقد عمل على توفير كل الإمكانيات المادية والمعنوية المتمثلة في إصدار الكتب وإعداد البرامج أو بتأهيل المنشطين وتكوينهم وتأطيرهم من خلال عقد الدورات التكوينية والأيام التنشيطية والإعلامية، وللديوان فروع منتشرة في مختلف ولايات الوطن، من أجل ضمان تغطية كاملة للمناطق التي تنتشر فيها الأمية بصورة كبيرة .(زمالي عبد الغني ، 2020).

لقد حُدِّت مهام هذه المؤسسة في المادة الرابعة من المرسوم التنفيذي رقم 489-97 المؤرخ في 20 ديسمبر 1997م ، وتطبيقا لهذه المادة فإن المهمة الرئيسية للديوان تتمثل في تنفيذ البرنامج الوطني لمحو الأمية وتعليم الكبار، لأنه أداة الدولة في إنجاز السياسة الوطنية في هذا المجال لغرض ضمان حق الأميين في التعلّم خارج النظام العام للتربية، ولا تكمن مهمة الديوان في تعليم القراءة والكتابة فحسب بل تتعدى ذلك إلى ما هو أسمى وأرقى، وهو تكوين المواطن الصالح وتربية الشخص الكبير ليكون مواطنا مؤثرا قادرا على فهم ما حوله ومشاركها

بطريقة أو بأخرى حسب موقعه في دعم التنمية الوطنية الشاملة وتنشيطها. (زمالي عبد الغني ، 2020).

لقد أوكل إلى هذه المؤسسة مهمّات عديدة من بينها: (زمالي عبد الغني ، 2020).

▪ وضع الآليات الفعلية التي تساعد على إيجاد الطرائق والسبل الناجعة في عملية التعليم.

▪ العمل على الوسائل والأدوات التعليميّة اللازمة للفعل الديدانكتيكي وتطويرها .

▪ تأطير الدورات التكوينية والتدريبية لفائدة العاملين بفصول محو الأميّة بغية تحسين وتطوير مستواهم.

▪ تنشيط عمليات محو الأميّة وتنسيقها وتقويمها ومراقبتها.

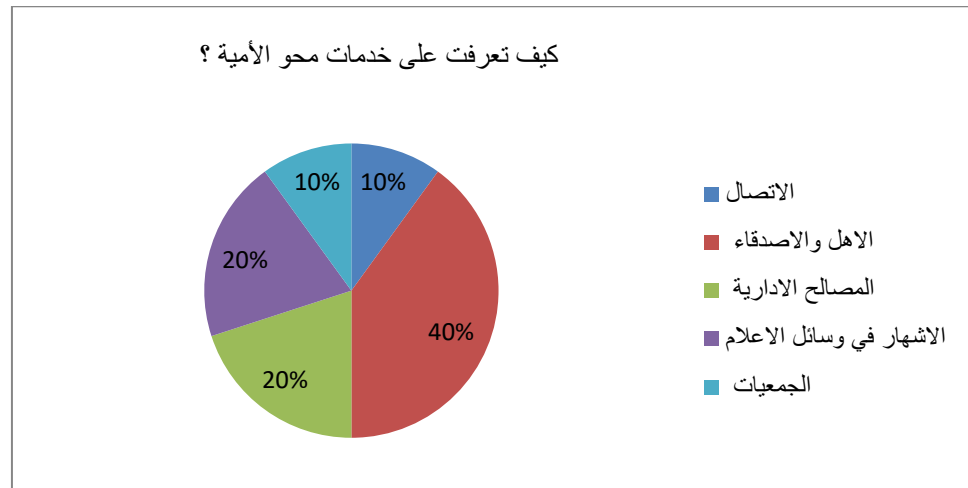
▪ الإشراف على إصدار المجالات والكتيبات بصورة دورية يشرف عليها مختصون تتوافق مع متطلبات المتعلمين الاجتماعية، وتراعي امكانياتهم العقلية والفكرية.

المطلب الثاني : تحليل ومناقشة النتائج

الجدول 05: كيفية تعرفهم على خدمات محو الأمية ؟

كيف تعرفت على خدمات محو الأمية ؟		الإجابة
النسبة	التكرار	
10%	5	الاتصال
40%	20	الاهل والاصدقاء
20%	10	المصالح الادارية
20%	10	الاشهار في وسائل الاعلام
10%	5	الجمعيات
100%	50	المجموع

الشكل 05: كيفية تعرفهم على خدمات محو الأمية



نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة أجابت بالاهل والاصدقاء بنسبة 40 % ، ونسبة 20% لكل من الاجابتين المصالح الادارية و الاشهار

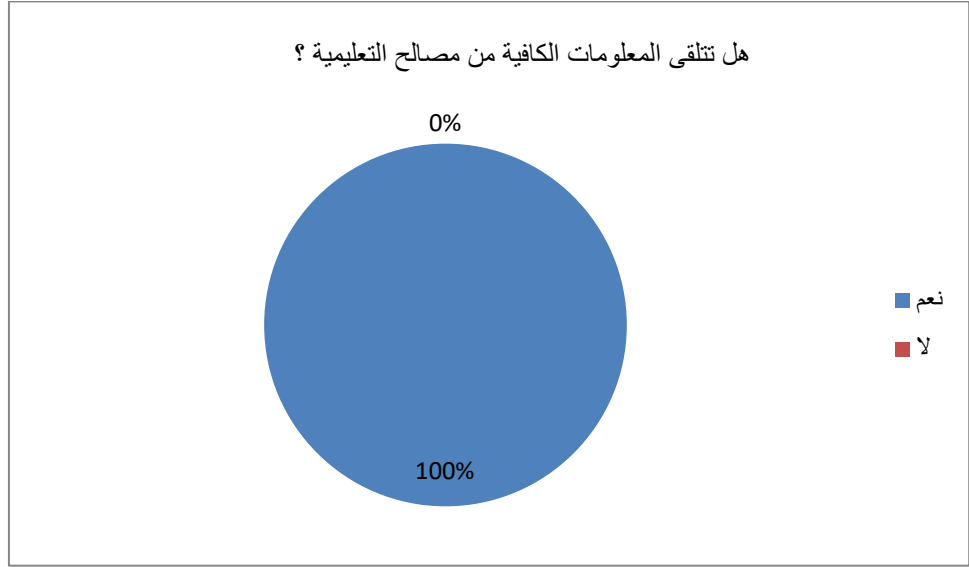
الإطار التطبيقي

ووسائل الاعلام ، ونسبة 10% لكل من الاجابتين الاتصال والجمعيات ، ونستنتج ان أقرب اجابة هي الاهل والاصدقاء. و منه نستنتج أن للأهل و الاصدقاء دور كبير في عملية التعريف بخدمات محو الامية نظرا لتأثيرها الايجابي لديهم فهي تساعدهم في تنمية قدراتهم وخبراتهم، بالقدر الذي تساعدهم في رفع مستواهم الاجتماعي والاقتصادي و اثراء معارفهم، وتحسين مؤهلاتهم التقنية أو المهنية باعتبارها سبيلاً جديداً يمكن أن يُلبّي حاجاتهم وحاجات مجتمعهم و المشاركة الفعّالة في تنميته وتقدّمه و بالتالي فهو يخلق صورة ايجابية لخدماتها و يساعد في انتشارها على المدى البعيد.

الجدول 06: كفاية المعلومات المقدمة من طرف المصالح الادارية .

هل تتلقى المعلومات الكافية من المصالح التعليمية؟		الإجابة
النسبة	التكرار	
100%	50	نعم
00%	00	لا
100%	50	المجموع

الشكل 06: اذ كان تلقيهم للمعلومات كافي من مصالحي التعليمية .



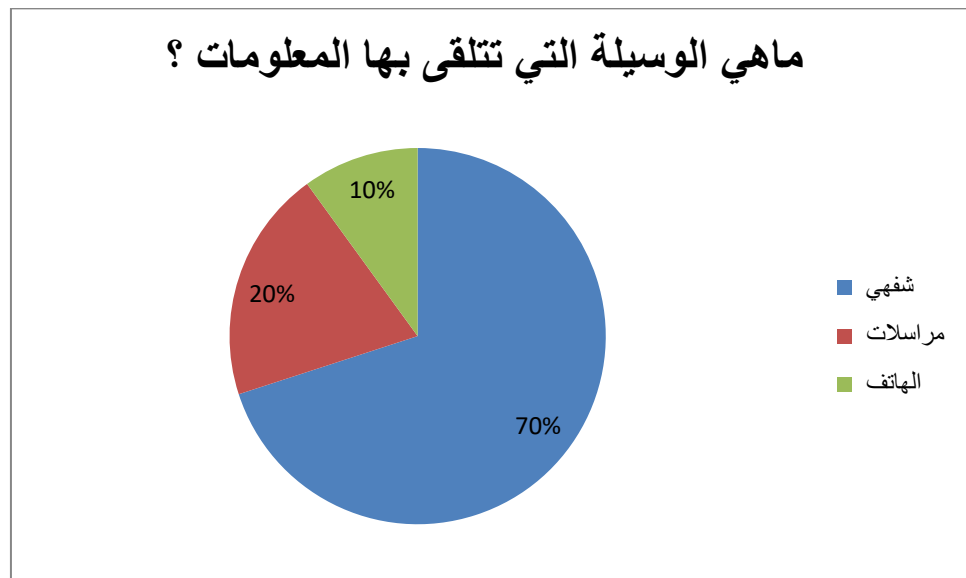
من خلال تحليل اجابات الجدول السابق اذ كان تلقيهم للمعلومات كافي من مصالحي التعليمية كانت اجابة كل عينة الدراسة بنعم بنسبة 100%، وهذا ما يؤكد ذلك من خلال اجابتهم بنعم بنسبة عالية .

و منه نستنتج أن المعلومات التي تقدمها المصالحي التعليمية كافية فهي تعمل على إقامة برامج تدريبية تهدف إلى تعليم مهارات القراءة والكتابة للأشخاص التي تساعد في تسيير شؤونهم و تسمح لهم بتأمين وتحسين سبل العيش، وهي جزء لا يتجزأ من حق الأفراد في التعلم في مختلف المجالات و التي تهدف لتعليم الأفراد ومساعدتهم في استيعاب المفاهيم المتعلقة بإدارة الموارد المالية الشخصية وترشدهم لبعض الأساليب التي تساعد في اتخاذ القرارات المالية الصحيحة و تطوير وعيهم ببعض الأمور الصحية التي يمكن أن يجهلوا مخاطرها.

الجدول 07: تبيان نوع الوسيلة المستعملة في تلقي المعلومات

ماهي الوسيلة التي تتلقى بها المعلومات ؟		التكرار	الإجابة
النسبة			
70%	35	شفهي	
20%	10	مراسلات	
10%	5	الهاتف	
100%	50	المجموع	

الشكل 07: تبيان نوع الوسيلة المستعملة في تلقي المعلومات



كانت الاجابة عن التساؤل السابق ب الشفهي وذلك بنسبة 70% ، ثم بالمراسلات بنسبة 20% ، وأخر اجابة كانت بالهاتف بنسبة 10%، ونستنتج من خلال النتائج أن الشفهي

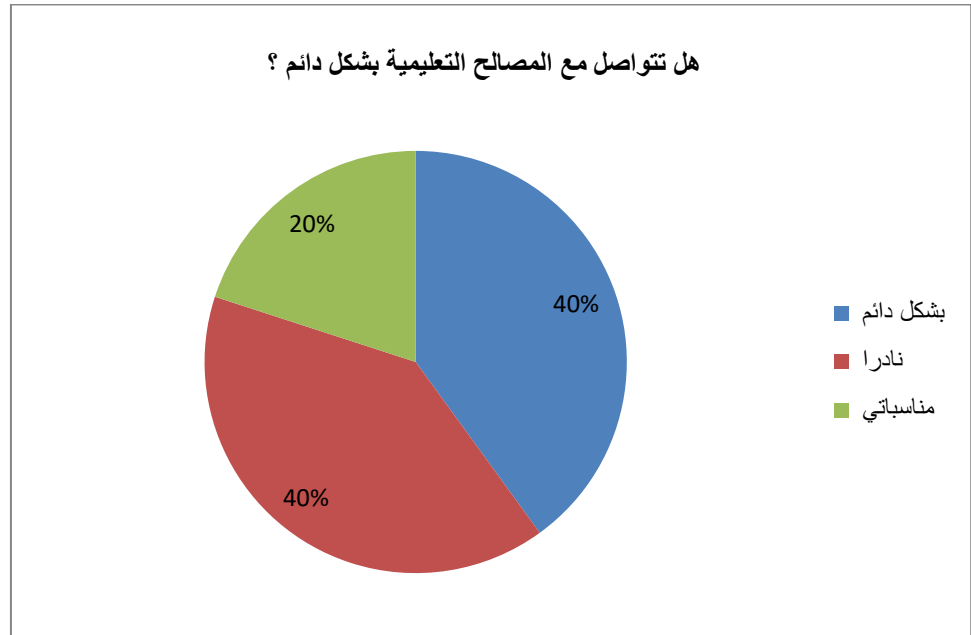
الإطار التطبيقي

أفضل وسيلة لتلقي المعلومات . ومنه تظهر أهمية الاتصال الشفهي فهو يعمل على تنمية مهارات التخاطب و الحوار البناء لدى المتواصلين و يطور مهارات حسن الاستماع و الإصغاء و قبول رأي الآخر كما يساعد في الخضوع إلى الصواب والتراجع عن الخطأ وينمي مهارات نقل الأفكار للآخرين و حسن التأثير عليهم و يساهم في اثراء لغة المتعلم الكبير و ينمي معجمه اللغوي و يزيد من الثقة بالنفس و يقوي الانتماء للجماعة ويحفز على المساهمة ويوفر مناخاً نفسياً ملائماً لحدوث التعلم الفعال.

الجدول 08: اذ هناك تواصل مع المصالح التعليمية بشكل دائم

هل تتواصل مع المصالح التعليمية بشكل دائم ؟		التكرار	الإجابة
النسبة			
40%		20	بشكل دائم
40%		20	نادرا
20%		10	مناسباتي
100%		50	المجموع

الشكل 08: التواصل مع المصالح التعليمية بشكل دائم



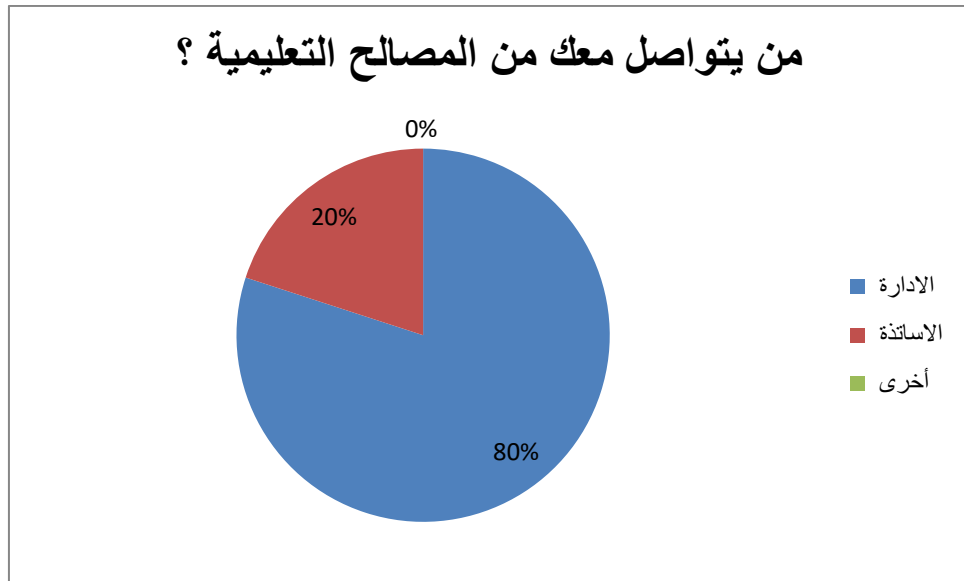
كانت الاجابة عن اذ هناك تواصل مع المصالح التعليمية بشكل دائم متساوية بنسبة 40% بين كل من الاجابتين نادرا وبشكل دائم ، وأما الاجابة بمناسباتي فكانت نسبتها 20% . و منه نستنتج أن عملية التواصل مع المصالح التعليمية تتم بشكل دائم فهو لا يقتصر فقط على تعليم

أبجديات القراءة كالكتابة والحساب بل يتعدى إلى أكثر من ذلك فهو يعمل على تدريب الأفراد وتزويدهم بالمعلومات و المهارات و الاتجاهات التي تساعد في تطوير قدراتهم و ترقية أنفسهم و تحقيق المساهمة الفعالة في المجتمع .

الجدول 09: عن الأشخاص الذين يتواصلون مع المتعلمين من المصالح التعليمية

من يتواصل معك من المصالح التعليمية ؟		التكرار	الإجابة
النسبة			
80%		40	الإدارة
20%		10	الاساتذة
00%		00	أخرى
100%		50	المجموع

الشكل 09: الأشخاص الذين يتواصلون مع المتعلمين من المصالح التعليمية.



كانت الاجابة عن عن الاشخاص الذين يتواصلون مع المتعلمين من المصالح التعليمية

بالادارة بنسبة 80% وأما الاساتذة بنسبة 20%، ونستنتج من خلال النتائج أن الادارة

تحظى بأكبر نسبة في تواصل مع المتعلمين عكس الاساتذة . ومنه نستنتج أن المصالح

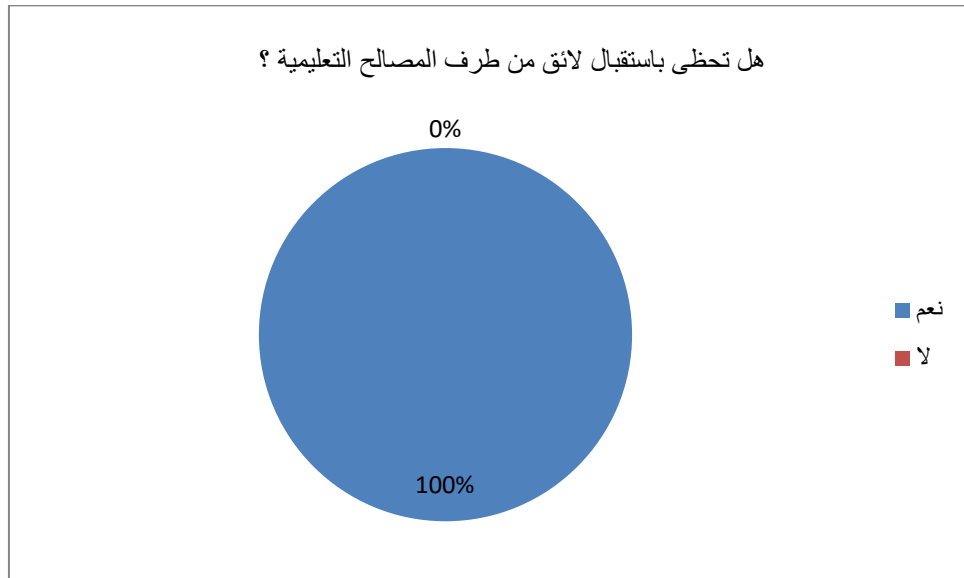
التعليمية تعتمد على الإتصال الصاعد الذي يهدف إلى إعطاءهم فرصة

لإيصال آراءهم ومقترحاتهم ومشاكلهم للمستويات العليا، مما يوضح وجود درجة معينة من الثقة ومدى إستعداد الرئيس لإستعاب مقترحاتهم وآراءهم.

الجدول 10: وجود استقبال لائق للمتعلمون من طرف المصالح التعليمية

هل تحظى باستقبال لائق من طرف المصالح التعليمية ؟		التكرار	النسبة	الإجابة
نعم		50	%100	
لا		00	%00	
المجموع		50	%100	

الشكل 10: اذ يحظى المتعلمون باستقبال لائق من طرف المصالح التعليمية



الإطار التطبيقي

كانت الاجابة اذ يحظى المتعلمون باستقبال لائق من طرف المصالح التعليمية بنعم بنسبة

100 % ، وهذا ما يؤكد رأي العينة حول طريقة الاستقبال التي يحظون بها

من طرف المصالح التعليمية .و منه نستنتج أن المصالح التعليمية تقوم بالاستقبال الجيد

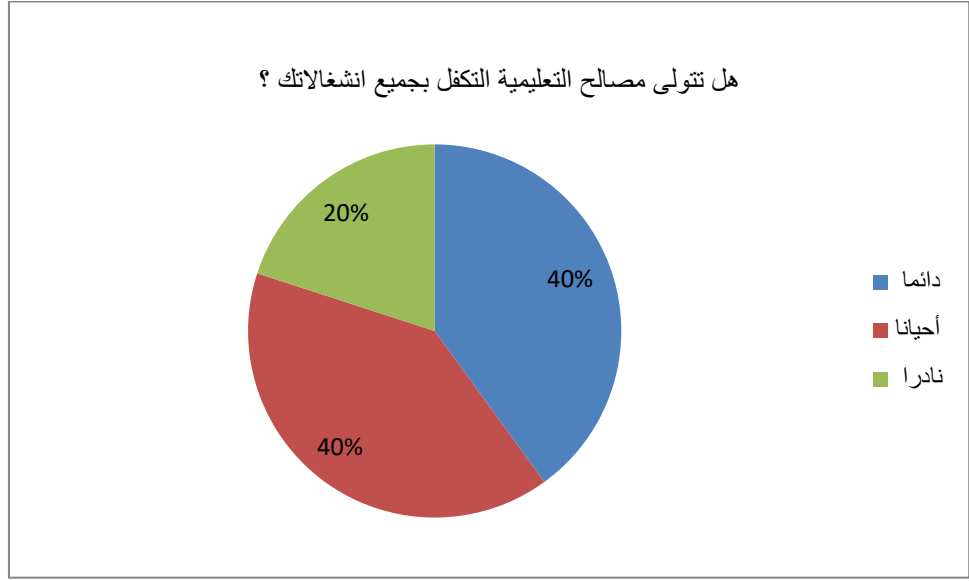
للمتعلمين فهي تحرص على إعداد مناهج مؤهلة تتناسب مع قدرات ودوافع و احتياجات

الأفراد المتعلمين و يتلاءم مع رغباتهم و يراعي خصوصياتهم

الجدول 11: اذ يتولى مصالح التعليمية التكفل بجميع انشغالاتك المتعلمين .

هل تتولى مصالح التعليمية التكفل بجميع انشغالاتك ؟		التكرار	النسبة	الإجابة
		20	40%	دائما
		20	40%	أحيانا
		10	20%	نادرا
		50	100%	المجموع

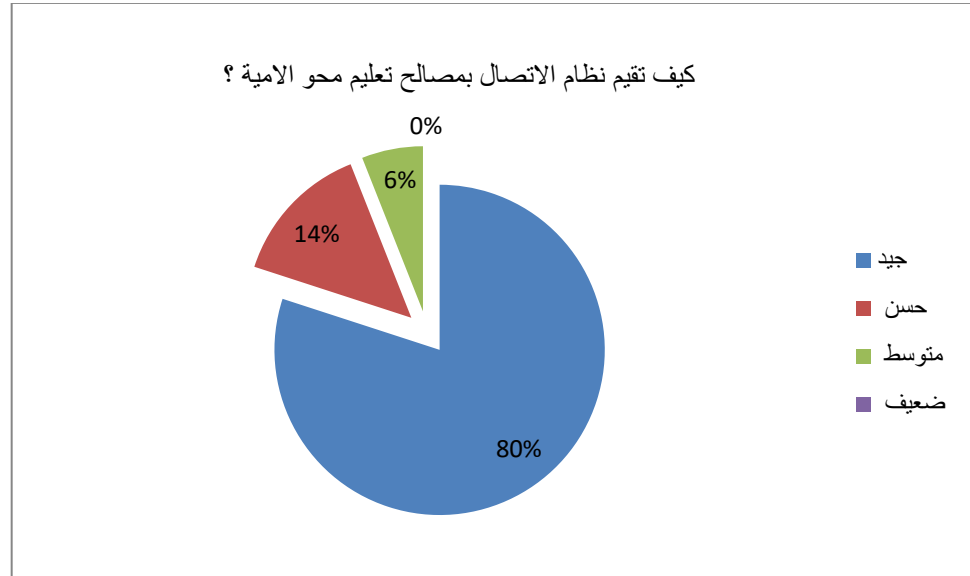
الشكل 11: تولى مصالحي التعليمي تكفل بجميع انشغالاتك المتعلمين .



كانت الاجابة اذ يتولى مصالحي التعليمي تكفل بجميع انشغالاتك المتعلمين متساوية بنسبة 40% لكل من الاجابتين دائما و احيانا اما الاجابة بنادرا كانت بنسبة 20%. ومنه نستنتج أن المصالح التعليمية تتكفل بإنشغالات المتعلمين مما يساهم في تسهيل عملية التواصل والإندماج، ويساعدهم على تجاوز الصعوبات التي تواجههم خلال إكتسابهم المهارت والمعارف.

الجدول 12: يوضح كيفية تقييم نظام الاتصال بمصالح تعليم محو الامية

كيف تقييم نظام الاتصال بمصالح تعليم محو الامية ؟		التكرار	النسبة	الإجابة
جيد	40			
حسن	7	14%		
ضعيف	03	06%		
المجموع	50	100%		



الشكل 12: يوضح تقييم نظام الاتصال بمصالح تعليم محو الامية

كان رأي المتعلمين حول نظام الاتصال بمصالح تعليم محو الامية باجاباتهم جيد بنسبة

80% ثم حسن بنسبة 14% ثم أحيرا متوسط بنسبة 6%، ونستنتج من خلال النتائج أن

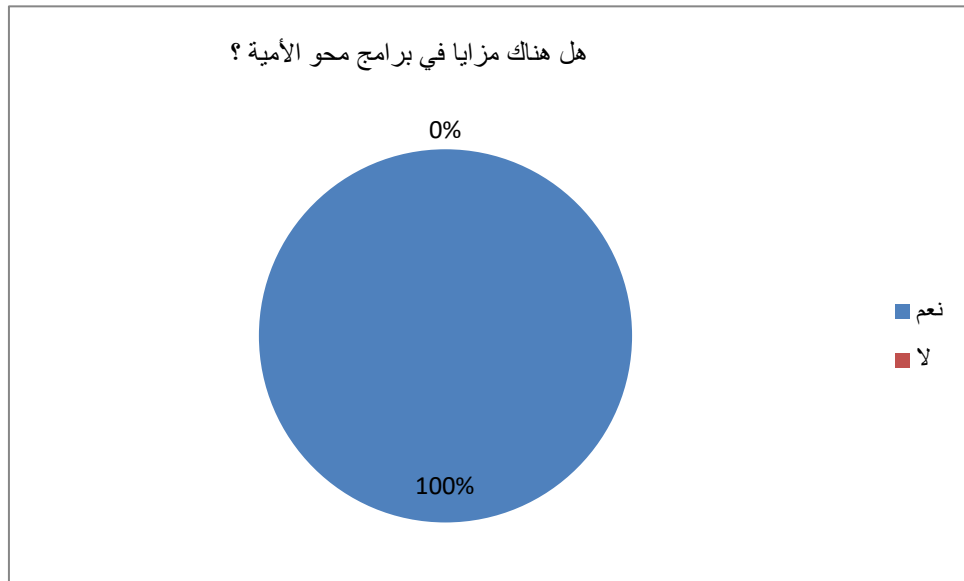
الإطار التطبيقي

المتعلمون يستفيدون من نظام الاتصال بمصالح محو الأمية. ومنه نستنتج أن الإتصال أهمية بالغة بحيث يعتبر عملية لنقل الأفكار وحسن التأثير عليهم، كما يزيد من الثقة بالنفس، وتعزيز ثقافتهم والتعبير عن آراءهم ومعتقداتهم مما يحفزهم على التفاعل مع الآخرين.

الجدول 13: يوضح اذ يوجد مزايا في برامج محو الامية

هل هناك مزايا في برامج محو الامية ؟		التكرار	الإجابة
النسبة			
100%		50	نعم
00%		00	لا
100%		50	المجموع

الشكل 13: وجود مزايا في برامج محو الامية

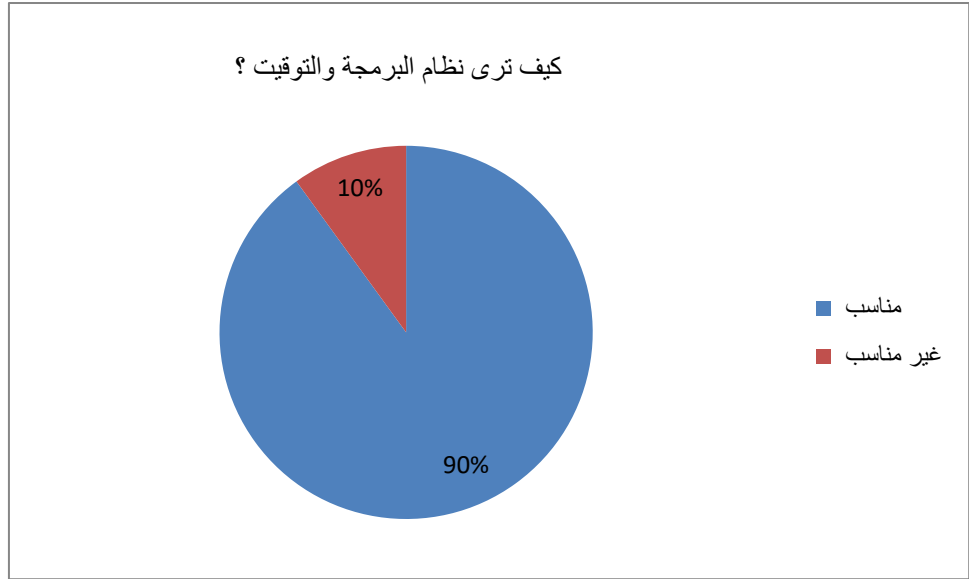


كانت الاجابة اذ يوجد مزايا في برامج محو الامية بنعم بنسبة 100%، هذا ما يؤكد بأن هناك عدة مزايا في برامج محو الامية . و منه نستنتج أن برامج محو الامية تحمل مزايا كثيرة و التي تعمل من خلالها على تمكين المستفيد من اكتساب مهارات حياتية واقعية . تترك أثرا كبيرا في عملية تعلم المتعلم قياساً مع التعلم النظري و تسمح له بربط خبراته السابقة بالجديدة. وتساعد على بقاء المعلومات لفترة أطول في ذاكرة المتعلمين و تجعل من المتعلم معلما، وذلك عندما يستطيع هو نفسه متحدثا، يوصف ما شاهده من خلال تعليمهم لغة بسيطة ومفهومة في متناول جميع المستفيدين مما يساهم لا محالة في زيادة الانتباه، بصورة أكثر لدى المتعلمين الكبار، وتعمل أيضا على جلب اهتمامهم وانتباههم، وكذلك وزيادة مستويات التشويق لديهم. لكن على أساس أن تستمر عملية توليد الحاجة لديهم للمزيد من التعلم، من البداية إلى النهاية، وطول مدة استعمال هذه الوسيلة، لأن التحفيز عادة ما ينخفض مستواه، كلما اقترب المتعلم الكبير من تحقيق رغبته.

الجدول 14: يوضح رؤية المتعلمين لنظام البرمجة والتوقيت

الشكل 14: يوضح رؤية المتعلمين لنظام البرمجة والتوقيت

<u>كيف ترى نظام البرمجة والتوقيت ؟</u>		<u>الإجابة</u>
<u>النسبة</u>	<u>التكرار</u>	
<u>90%</u>	<u>45</u>	<u>مناسب</u>
<u>10%</u>	<u>5</u>	<u>غير مناسب</u>
<u>100%</u>	<u>50</u>	<u>المجموع</u>

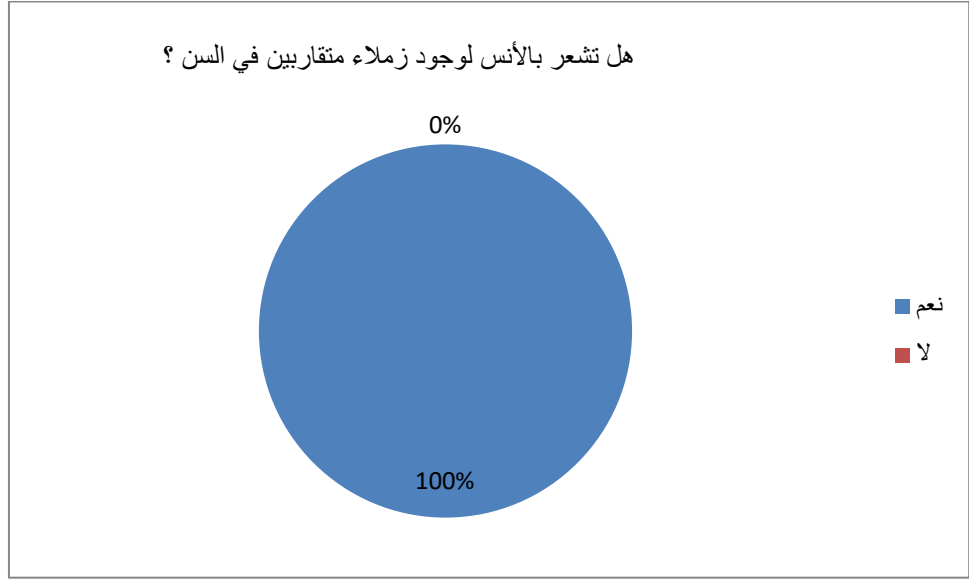


كانت الاجابة عن رأي عينة الدراسة بنظام البرمجة والتوقيت فكانت الاجابة بمناسب بنسبة 90% وغير مناسب بنسبة 10%، هذا ما يؤكد بأن التوقيت والبرنامج مناسب لدى المتعلمين . و منه نستنتج ان نظام البرمجة المتبع مناسب للمتعلمين نظرا لسهولة التعلم من خلالها فهي تتناس وأعمارهم و يمكنها أن تمكن المستفيد من اكتساب مهارات حياتية واقعية.

الجدول 15: يوضح اذ يشعر المتعلمون بالأنس لوجود زملاء متقاربين في السن

هل تشعر بالأنس لوجود زملاء متقاربين في السن ؟		التكرار	الإجابة
النسبة			
100%	50	نعم	
00%	00	لا	
100%	50	المجموع	

الشكل 15: شعور المتعلمون بالأنس لوجود زملاء متقاربين في السن

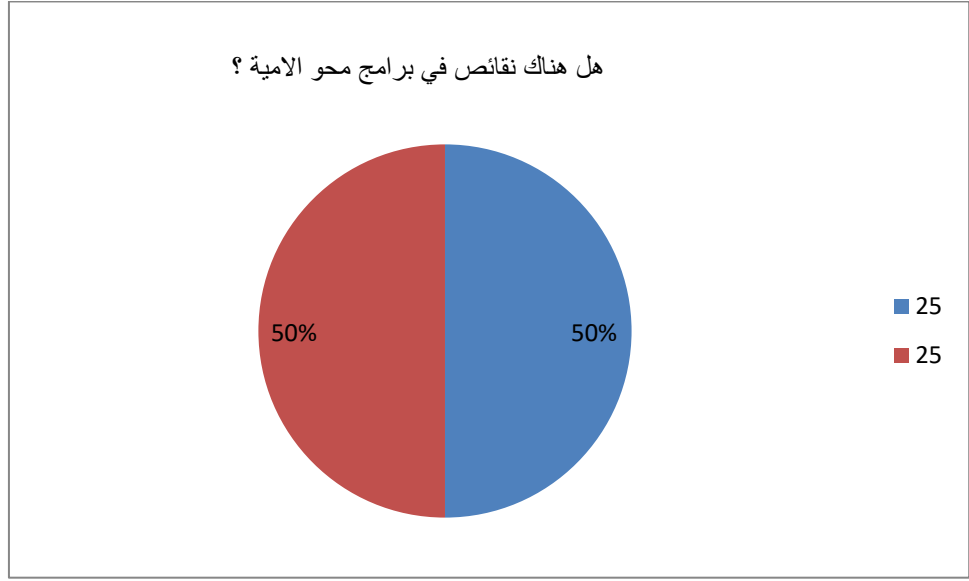


كانت الإجابة عن اذ يشعر المتعلمون بالأنس لوجود زملاء متقاربين في السن بنسبة 100%، ونستنتج من خلال النتائج أن شعورهم بالأنس يزيد من ارادتهم في التعلم. الجدول

16: يوضح اذ كان هناك نقائص في برامج محو الامية

هل هناك نقائص في برامج محو الامية؟		التكرار	الإجابة
النسبة			
50%		25	نعم
50%		25	لا
100%		50	المجموع

الشكل 16: وجود نقائص في برامج محو الامية

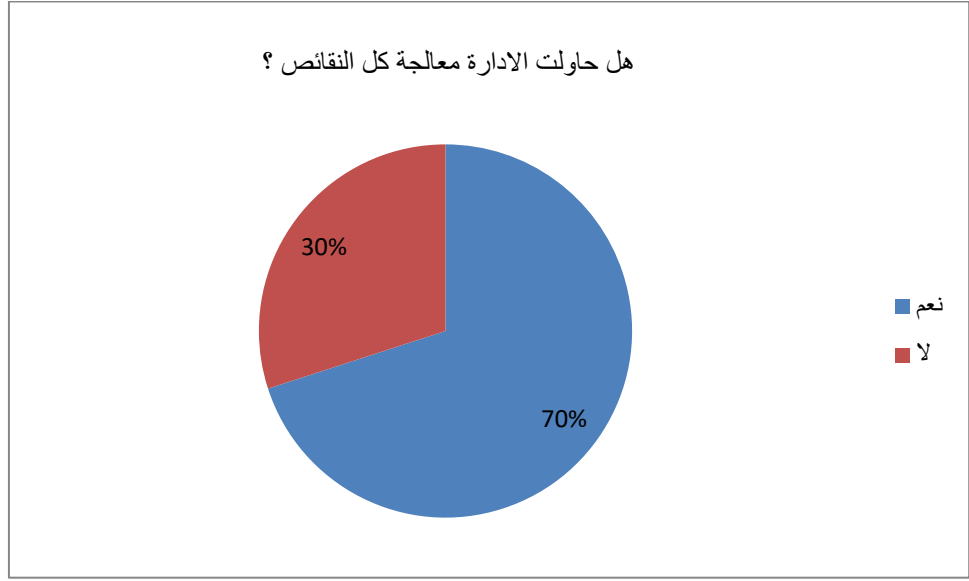


كانت الاجابة متساوية بين نعم ولا للتساؤل وذلك بنسبة 50% لكل اجابة ،ونستنتج من خلال النتائج أن النقائص تؤثر على تعليم الكبار .

الجدول 17: يوضح اذ حاولت الادارة معالجة كل النقائص

هل حاولت الادارة معالجة كل النقائص ؟		التكرار	الإجابة
النسبة			
70%		35	نعم
30%		15	لا
100%		50	المجموع

الشكل 17: محاولة الإدارة معالجة كل النقائص

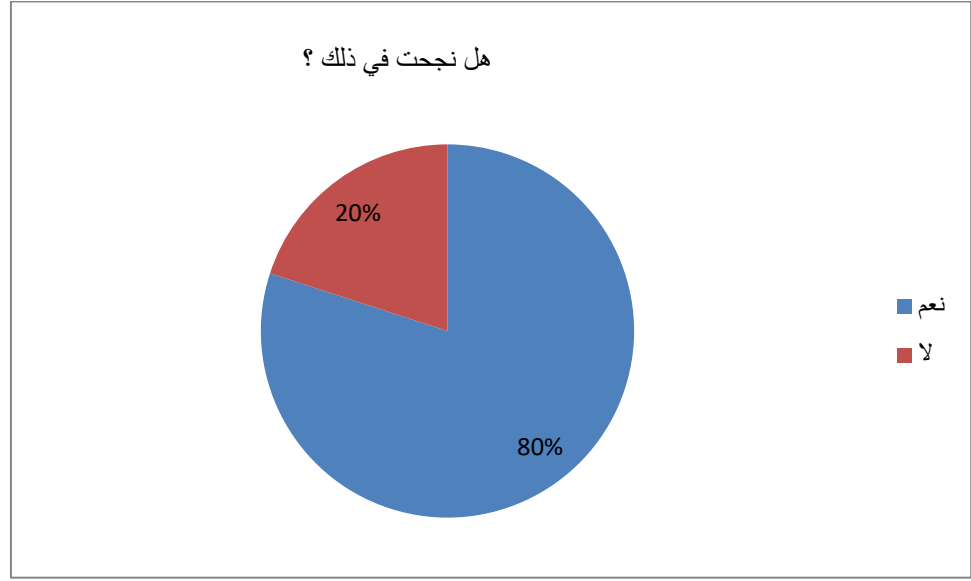


كانت الإجابة اذ حاولت الإدارة معالجة كل النقائص بنعم بنسبة 70% ، وبنسبة 30% للإجابة بلا .في محاولة الإدارة في معالجة كل النقائص حيث كانت الإجابة بنعم بنسبة 70% و الإجابة بلا بنسبة 30% ومنه نستنتج ان الإدارة قائمة على مؤسستها و محاولة حل مشاكلها و إعطائها افضل صورة

الجدول 18: يوضح اذا نجحت الإدارة في ذلك

هل نجحت في ذلك؟		الإجابة
النسبة	التكرار	
80%	40	نعم
20%	10	لا
100%	50	المجموع

الشكل 18: نجاح الإدارة في ذلك

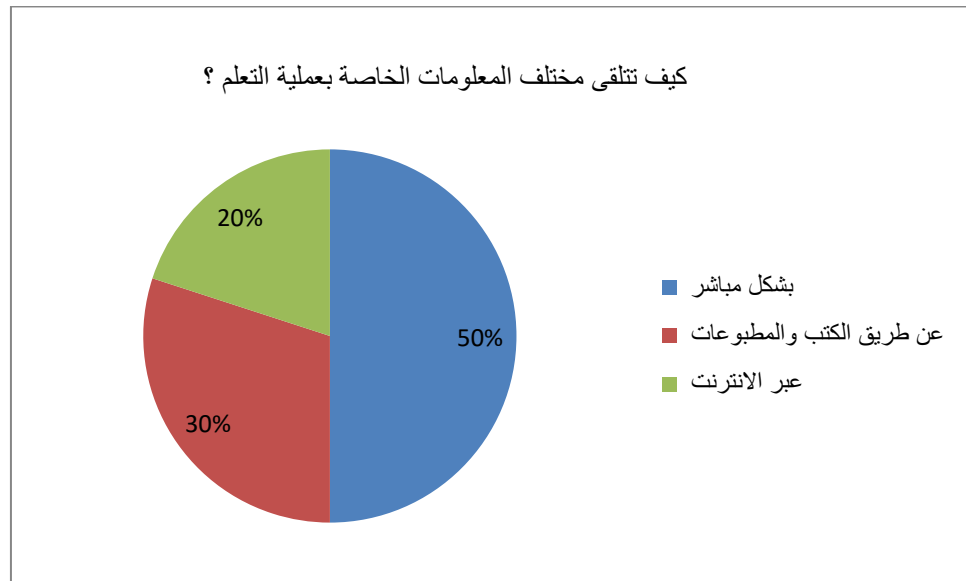


كانت الإجابة بنعم حول نجاح الإدارة في معالجة النقائص بنسبة 80% والإجابة بلا بنسبة 20%، ونستنتج ان الإدارة تلعب دور أساسي في معالجة نقائص المؤسسة و القضاء عليها ، فان كانت الإدارة فاشلة في ذلك قد يزيد .

الجدول 19: يوضح اذ يتلقى المتعلم مختلف المعلومات الخاصة بعملية التعلم

كيف تتلقى مختلف المعلومات الخاصة بعملية التعلم ؟		التكرار	النسبة	الإجابة
		25	50%	بشكل مباشر
		15	30%	عن طريق الكتب والمطبوعات
		10	20%	عبر الانترنت
		50	100%	المجموع

الشكل 19: تلقي المتعلم مختلف المعلومات الخاصة بعملية التعلم

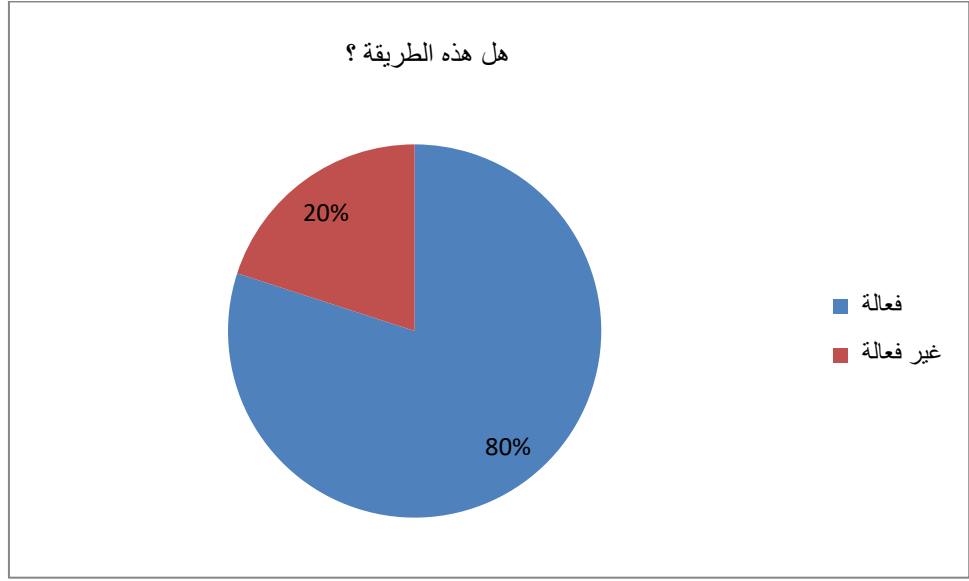


من خلال الاجابة يتضح بان المتعلم يتلقى مختلف المعلومات الخاصة بعملية التعلم بشكل مباشر بنسبة 50% وعن طريق المطبوعات والكتب بنسبة 30% أما عن طريق الانترنت بنسبة 20%، ونستنتج من خلال النتائج أن افضل طريقة هي التعليم المباشر

الجدول 20: يبين اذا كانت الطريقة فعالة أم لا .

هل هذه الطريقة ؟		الإجابة
النسبة	التكرار	
80%	40	فعالة
20%	10	غير فعالة
100%	50	المجموع

الشكل 20: فعالية طريقة تلقي المعلومات .



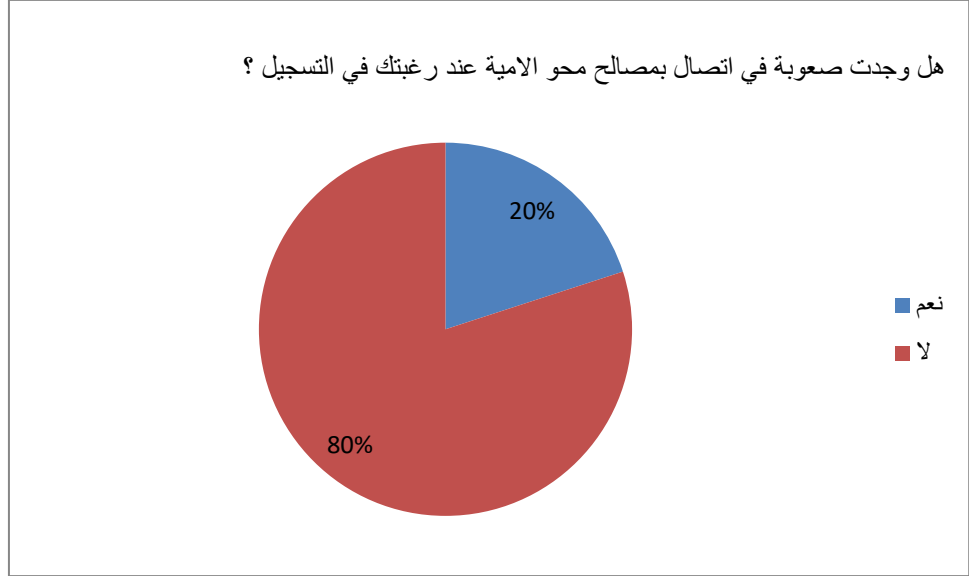
و منه نستنتج من جدولنا السابق ان فعالية تلقي المعلومة كانت اعلى بنسبة 80 % و غير فعالة بنسبة 20 % و منه يمكن القول ان لكل معلم طريقة تختلف عن الاخر ، فكل واحد له منهجية خاصة في إيصال المعلومة و الأفكار باي طريقة .

الجدول 21: يبين اذ وجد المتعلمون صعوبة في الاتصال بمصالح محو الامية عند رغبتك في التسجيل.

هل وجدت صعوبة في الاتصال بمصالح محو الامية عند رغبتك في التسجيل ؟		التكرار	النسبة	الإجابة
نعم	10			
لا	40	80%		
المجموع	50	100%		

الشكل 21: يبين وجود المتعلمون صعوبة في الاتصال بمصالح محو الامية عند الرغبة

في التسجيل.

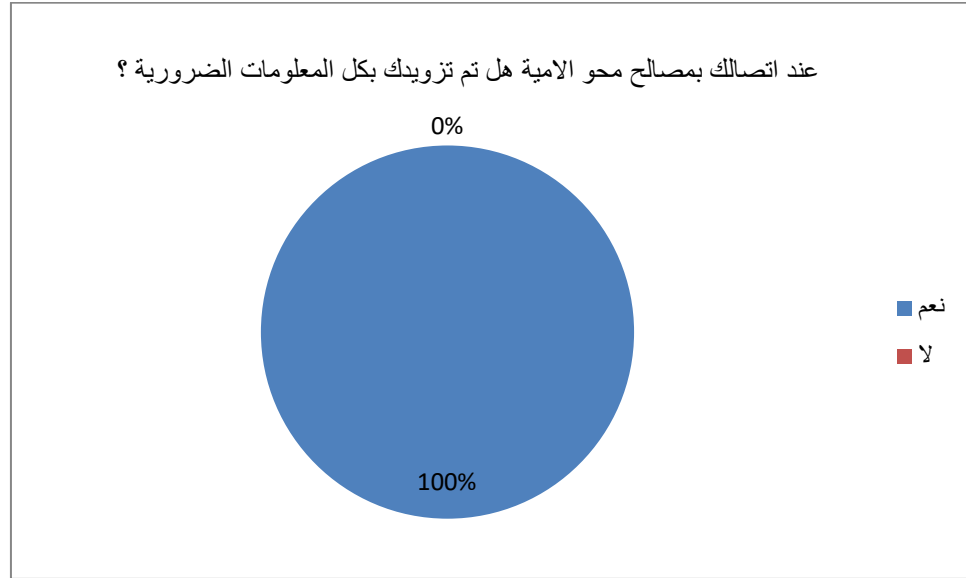


كانت الاجابة عن ايجاد المتعلمون صعوبة في الاتصال بمصالح محو الامية عند رغبتك في التسجيل بلا بنسبة 80% والاجابة بنعم بنسبة 20%. فكانت الإجابة منهجية فلا توجد أي صعوبة في من يريد الالتحاق ببرامج محو الامية ، لانه توجد مؤسساتها في جميع ربوع الوطن و يمكن الاتصال بهم بجميع الطرق (الهاتف، مواقع الاتصال الاجتماعي .

الجدول 22: يبين اذ كان اتصال المتعلم بمصالح محو الامية يتم تزويدهم بكل المعلومات الضرورية.

عند اتصالك بمصالح محو الامية هل تم تزويدك بكل المعلومات الضرورية؟		التكرار	النسبة	الإجابة
نعم	50	100%		
لا	00	00%		
المجموع	50	100%		

الشكل 22: تلقي المتعلم كل المعلومات الضرورية من المصالح التعليمية



كانت الاجابة عن اذ كان اتصال المتعلم بمصالح محو الامية يتم تزويدهم بكل المعلومات الضرورية بنعم بنسبة 100%، ونستنتج من خلال النتائج أن هناك دور

كبير يلعبه الموظفون في مصالح محو الامية وتعليم الكبار من خلال تزويد المتعلمين بكل المعلومات. و يمكن القول أيضا ان الموظفين في مصالح محو الامية يلعبون دور كبير في تعليم الكبار من خلال تسهيل عملية توصيل المعلومة .

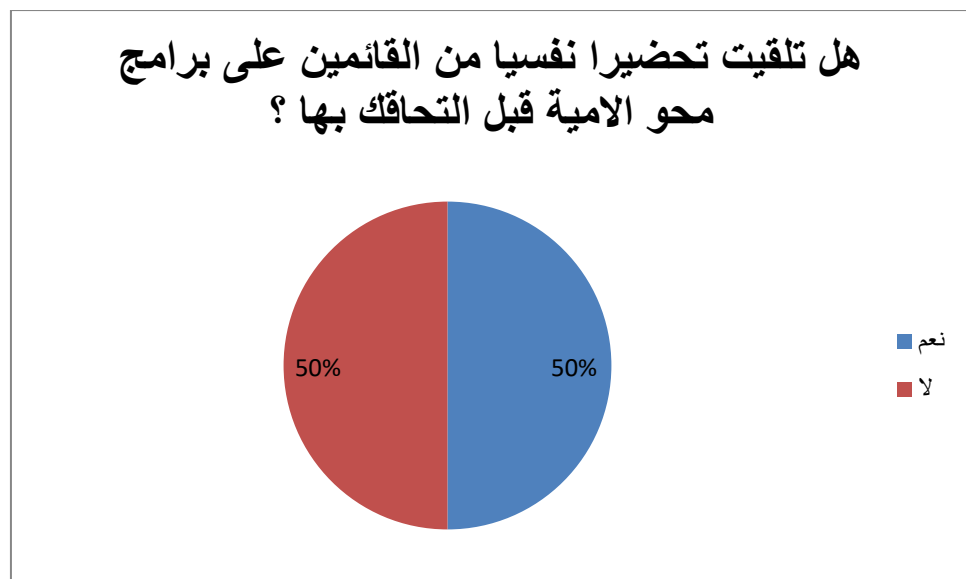
الجدول 23: اذ كان هناك تحضير نفسي من طرف القائمين على برامج محو الامية قبل

الالتحاق بها

هل تلقيت تحضيراً نفسياً من القائمين على برامج محو الامية قبل التحاقك بها ؟		التكرار	النسبة	الإجابة
		25	50%	نعم
		25	50%	لا
		50	100%	المجموع

الشكل 23: وجود تحضير نفسي للمتعلم من طرف القائمين على برامج محو الامية قبل

الالتحاق بها



الإطار التطبيقي

كانت الاجابة متساوية عن اذ كان هناك تحضير نفسي من طرف القائمين على برامج محو الامية قبل الالتحاق بها بنعم ولا بنسبة 50%، ونستنتج من خلال النتائج أنه يجب ان يكون التحضير النفسي لجميع افراد العينة دون تمييز بينهم ، و قد يكون هذا التحفيز على شكل شرح برامج محو الامية لكبار السن بطريقة سهلة و محاولة اقناعهم بشتى الطرق من احل دفعهم الى التعلم .

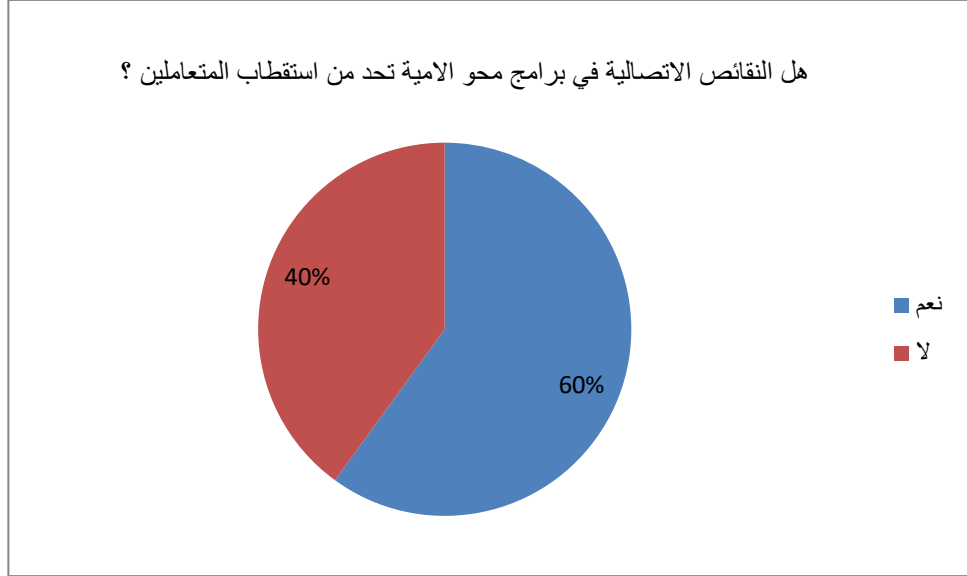
الجدول 24: يوضح اذا كانت النقائص الاتصالية في برامج محو الامية تحد من استقطاب

المتعاملين

هل النقائص الاتصالية في برامج محو الامية تحد من استقطاب المتعاملين ؟		
النسبة	التكرار	
60%	30	نعم
40%	20	لا
100%	50	المجموع

الشكل 24: يوضح وجود النقائص الاتصالية في برامج محو الامية تحد من استقطاب

المتعلمين

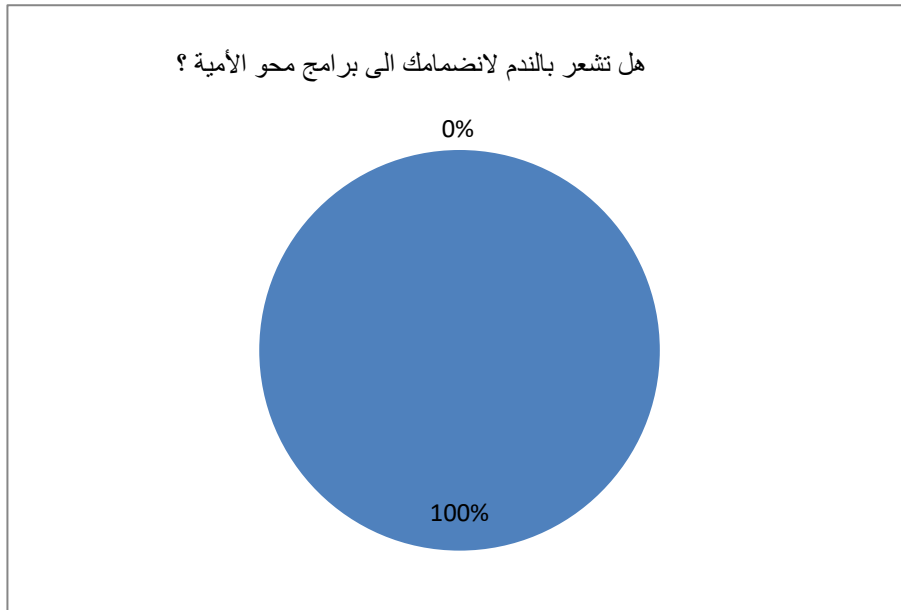


كانت الاجابة عن اذا النقائص الاتصالية في برامج محو الامية تحد من استقطاب المتعلمين بنسبة 60% بنعم واما الاجابة بلا بنسبة 40%، ونستنتج من خلال النتائج أن النقائص في محو الامية تقلل من الالتحاق بها ، فيمكن القول انها تقلل الالتحاق بالبرامج و هذا الأخير يتطلب عملية اتصالية متنوعة و محترفة لتوصيل الرسالة الى اكبر عدد ممكن من المستهدفين و اقناعهم بضرورة التعلم .

الجدول 25: يوضح اذ يشعر المتعلمون بالندم لانضمامهم الى برامج محو الامية

هل تشعر بالندم لانضمامك الى برامج محو الامية ؟		التكرار	النسبة	الإجابة
نعم	00			
لا	50	100%		
المجموع	50	100%		

الشكل 25: يوضح اذ يشعر المتعلمون بالندم لانضمامهم الى برامج محو الامية



من خلال الجدول السابق الذي يوضح شعور المتعلمون بالندم لانضمامهم الى برامج

محو الامية كانت الاجابة بلا بنسبة 100%، ونستنتج من خلال النتائج أن المتعلمون لا

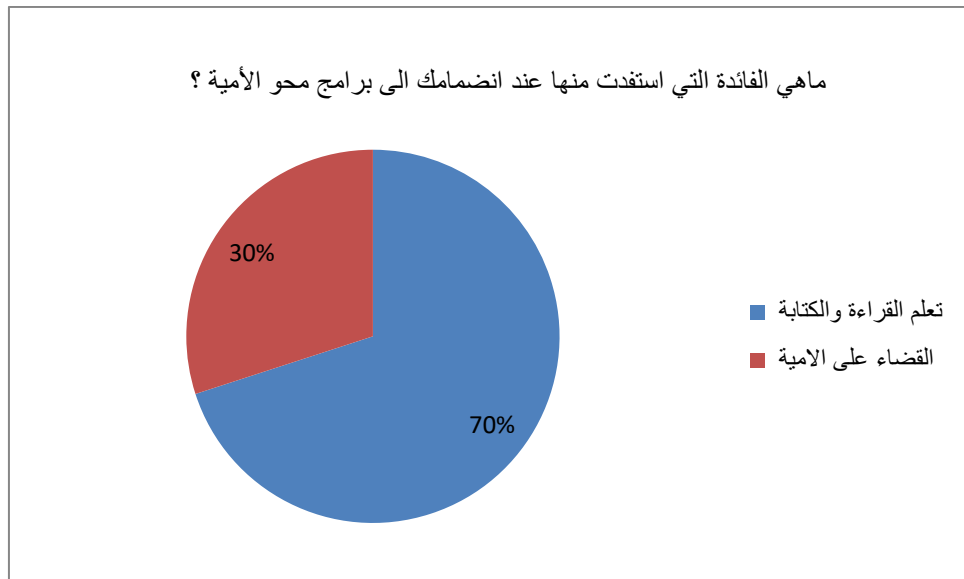
يشعرون بالندم من انضمامهم الى برامج محو الامية . و هذا شيء مفروغ منه لانه لا يوجد

انسان لا يريد تطوير نفسه و انتقاله لمرحلة متاخرة الى مرحلة متقدمة في الجانب الثقافي و العلمي .

الجدول 26: يوضح الفائدة التي استفاد منها المتعلمون عند انضمامهم الى برامج محو الامية

ماهي الفائدة التي استفدت منها عند انضمامك الى برامج محو الامية ؟		التكرار	النسبة	الإجابة
		35	70%	تعلم القراءة والكتابة
		15	30%	القضاء على الامية
		50	100%	المجموع

الشكل 26: يوضح الفائدة التي استفاد منها المتعلمون عند انضمامهم الى برامج محو الامية



نستنتج ان تعلم القراءة و الكتابة لعبت دور كبير حيث تحصلت نسبة كبيرة تقول ان القراءة و الكتابة اول شئ يجب تعلمه من طرف المنحرفين في برامج محو الامية و هذا ما يساعده على مواصلة تطوير انفسهم مما يسمح لهم أيضا باكتساب ثقافة متنوعة ، و بهذا الجدول يمكن توضيح الفائدة التي استفاد منها المتعلمون عند انضمامهم لبرامج محو الامية

المبحث الثاني: نتائج الدراسة

المطلب الأول: نتائج الدراسة

1-معظم الأفراد المبحوثين تعرفوا عن عروض محو الأمية عن طريق الأهل والأصدقاء وهو ما عبر عنه 40% من المبحوثين

2-جل المبحوثين يقرون بكفاية المعلومات التي تقدمها لهم المصالح التعليمية بنسبة 100%

3-الإتصال الشفوي هو النوع الأغلب في مؤسسة محو الامية، وهو ما عبر عنه 70%

4-يرى المبحوثين أن الإتصال مع المصالح الإدارية يكون بشكل دائم بنسبة 40% وتقابلها النسبة نفسها، ممن يرون أن الإتصال يكون نادرا

5-الإدارة هي المصلحة التي تتواصل أكثر من المتعلمين، وهو ما أقره 80% من المبحوثين

6-جل المبحوثين يقرون بوجود إتصال لائق من المصالح التعليمية بنسبة 100% من المبحوثين

7-تتساوى إجابات المبحوثين بخصوص تولي المصالح التعليمية التكفل بجمع إنشغالات التعليم بين من يرى أن ذلك يكون بشكل دائم بنسبة 40%، وممن يرى أن ذلك يكون أحيانا فقط بنفس النسبة

8-يقر أغلب المبحوثين أن الإتصال بمصالح التعليمية جيد بنسبة 80%

9-هناك مزايا يستفيد منها المتعلمون في برامج محو الأمية، وهو ما أقره 100%

10-برمجة توقيت البرامج التعليمية مناسبة لدى معظم المبحوثين بنسبة 90%

- 11- تقارب النسب لدى المبحوثين يبعث عبر الإنس لدى المبحوثين، وهو ما عبر عنه جل المبحوثين بنسبة 100%
- 12- هناك تساوي في إجابات المبحوثين بخصوص وجود نقائص في برامج محو الأمية بنسبة 50%، لكل رأي
- 13- تحاول الإدارة معالجة كل النقائص التي تعاني منها برامج محو الأمية بنسبة 70% من رأي المبحوثين
- 14- نجحت الإدارة معالجة كل النقائص التي تعاني منها برامج محو الأمية وهو ما أكده 80% من المبحوثين
- 15- يتلقى المتعلمون مختلف المعلومات المتعلمون مختلف المعلومات الخاصة ببرامج التعليم بشكل مباشر وهو ما أفاد به 50% من المبحوثين
- 16- طريقة تقديم المعلومات بشكل مباشر هي طريقة فعالة وهو ما أكد 80% من المبحوثين
- 17- لا يجد المتعلمون صعوبة في الإتصال بمصالح محو الأمية عند الرغبة في التسجيل وهذا ما عبر عنه 80% من المبحوثين
- 18- جل المبحوثين أقررو أن إتصال المتعلم بمصالح محو الأمية مكنه من التزود بمختلف المعلومات، وهو ما عبر عنه 100% من المبحوثين
- 19- تتساوى النسب بخصوص إجابات المبحوثين حول إستفادتهم من تحضيرات نفسية من القائمين عن برامج محو الأمية قبل الإلتحاق بالمؤسسة بنسبة 50% لكل رأي
- 20- النقائص التي تعاني منها برامج محو الأمية تحد من فرص إلتحاق المتعلمين بهذه المراكز وهو ما أفاد به 60% من المبحوثين

21- جل الباحثين لا يبدون ندمهم على الإلتحاق بمراكز محو الأمية بنسبة 100% من الباحثين

22- تعلم القراءة والكتابة هي الفائدة الأكبر التي إستفاد منها المنخرطون في برامج محو الأمية بنسبة 70%

المبحث الثاني: نتائج الدراسة

المطلب الأول: نتائج الدراسة

1- معظم الأفراد الباحثين تعرفوا عن عروض محو الأمية عن طريق الأهل والأصدقاء وهو ما عبر عنه 40% من الباحثين

2- جل الباحثين يقرون بكفاية المعلومات التي تقدمها لهم المصالح التعليمية بنسبة 100%

3- الإلتصال الشفوي هو النوع الأغلب في مؤسسة محو الأمية، وهو ما عبر عنه 70%

4- يرى الباحثين أن الإلتصال مع المصالح الإدارية يكون بشكل دائم بنسبة 40% وتقابلها النسبة نفسها، ممن يرون أن الإلتصال يكون نادرا

5- الإدارة هي المصلحة التي تتواصل أكثر من المتعلمين، وهو ما أقره 80% من الباحثين

6- جل الباحثين يقرون بوجود إتصال لائق من المصالح التعليمية بنسبة 100% من الباحثين

7- تتساوى إجابات الباحثين بخصوص تولي المصالح التعليمية التكفل بجمع إنشغالات التعليم بين من يرى أن ذلك يكون بشكل دائم بنسبة 40%، وممن يرى أن ذلك يكون أحيانا فقط بنفس النسبة

8- يقر أغلب الباحثين أن الإلتصال بمصالح التعليمية جيد بنسبة 80%

9- هناك مزايا يستفيد منها المتعلمون في برامج محو الأمية، وهو ما أقره 100%

- 10- برمجة توقيت البرامج التعليمية مناسبة لدى معظم المبحوثين بنسبة 90%
- 11- تقارب النسب لدى المبحوثين يبعث عبر الإنس لدى المبحوثين، وهو ما عبر عنه جل المبحوثين بنسبة 100%
- 12- هناك تساوي في إجابات المبحوثين بخصوص وجود نقائص في برامج محو الأمية بنسبة 50%، لكل رأي
- 13- تحاول الإدارة معالجة كل النقائص التي تعاني منها برامج محو الأمية بنسبة 70% من رأي المبحوثين
- 14- نجحت الإدارة معالجة كل النقائص التي تعاني منها برامج محو الأمية وهو ما أكده 80% من المبحوثين
- 15- يتلقى المتعلمون مختلف المعلومات المتعلمون مختلف المعلومات الخاصة ببرامج التعليم بشكل مباشر وهو ما أفاد به 50% من المبحوثين
- 16- طريقة تقديم المعلومات بشكل مباشر هي طريقة فعالة وهو ما أكد 80% من المبحوثين
- 17- لا يجد المتعلمون صعوبة في الإتصال بمصالح محو الأمية عند الرغبة في التسجيل وهذا ما عبر عنه 80% من المبحوثين
- 18- جل المبحوثين أقررو أن إتصال المتعلم بمصالح محو الأمية مكنه من التزود بمختلف المعلومات، وهو ما عبر عنه 100% من المبحوثين
- 19- تتساوى النسب بخصوص إجابات المبحوثين حول إستفادتهم من تحضيرات نفسية من القائمين عن برامج محو الأمية قبل الإلتحاق بالمؤسسة بنسبة 50% لكل رأي
- 20- النقائص التي تعاني منها برامج محو الأمية تحد من فرص إلتحاق المتعلمين بهذه المراكز وهو ما أفاد به 60% من المبحوثين

21- جل المبحوثين لا يبدون ندمهم على الإلتحاق بمراكز محو الامية بنسبة 100% من المبحوثين

22- تعلم القراءة والكتابة هي الفائدة الأكبر التي إستفاد منها المنخرطون في برامج محو الامية بنسبة 70%

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع :

القرآن الكريم (سورة الرعد).

1.الكتب :

- ابراهيم علي ربابعة ، (2015) مهارة الاتصال ، الألوكة للنشر .
- اعداد الوكالة الوطنية لمحاربة الامية ، (2013) الأندراغوجيا ومناهج محو الامية وتعليم الكبار ، المملكة المغربية .
- بسام عبد الرحمان المشاقبة ، (2014)معجم المصطلحات العلاقات العامة، دار أسامة للنشر، عمان ،ط1.
- جمعة حجازي، (2007)الأمية تقاوم المشكلة وتعذر الحلول، المكتب المركزي للإحصاء، سوريا.
- حسن شحاتة، (2013)زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسي، دار المصرية اللبنانية،ط1، القاهرة.
- خضرة عمر المفلح ، (2015) الاتصال المهارات والنظريات والاسس العامة ، دار الحامد للنشر ،الاردن ،عمان ، ط1.
- دحت محمد أبو النصر ، (2009) مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ط2.

- سناء محمد سليمان ، (2014) سيكولوجية الاتصال الانساني ومهاراته ، دار عالم الكتب ، ط1، القاهرة .
- صالح خليل ابو صبع ، (1998) العلاقات العامة والاتصال الانساني ، دار الشروق للنشر ، ط1،
- طوني بيتش ترجمة وليد شحادة ، (2007) التكنولوجيا والتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد ، شركة العبيكان للأبحاث والتطوير للنشر ، الرياض ، ط 1.
- عادل صالح ، مهارات الاتصال الفعال ، دكتوراه الاتصال السياسي ،جامعة فريدريش أليكسندر ، ألمانيا .
- عاطف الصيفي ، (2009) المعلم واستراتيجيات التعليم الحديث ، دار أسامة، عمان، الاردن، ط 01.
- عبد الغني عبود، (1992) التربية ومشكلات المجتمع،دار الفكر العربي،ط2، القاهرة.
- فاروق عبده فليلة وأحمد عبد الفتاح زكي، (2004) معجم المصطلحات التربية لفظا واصطلاحا، دار الوفاء، الاسكندرية.
- فاضل بن حميدة الكثيري، (2005) الأمية في الوطن العربي بين تربية العجز وعجز التربية،دار الهادي ،ط1، بيروت، لبنان.

- فاطمة حسين العواد ، (2011) الاتصال والاعلام التسويقي، دار أسامة للنشر، الأردن، ط1.
- قاسم بن محمد بن صالح البليهشي ، (2018) تعليم الكبار في عصر تكنولوجيا المعرفة ، دار شعلة الابداع للنشر ، مصر ، ط1.
- لدرج خديجة و عبد الرحيم ليلة ، مقال حول ،الاتصالات الادارية كأداة لاتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مكتبة نور للنشر.
- محمد صبري فؤاد النمر ، (1999) اساليب الاتصال الاجتماعي ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية للنشر ، الاسكندرية
- محمد علي أبو العلا ، (2013) فن الاتصال بال جماهير بين النظرية والتطبيق ، دار العلم والايمان للنشر ، ط1.
- محمد عوض القحطاني ، تكنولوجيا التعليم و مستجدات التقنية ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، المملكة العربية السعودية /الرياض ، دون سنة
- محمود فتوح محمد سعادات ، (2016)مهارات الاتصال الفعال ، شبكة الالوكة للنشر .
- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ،تدريبات علمية، تر: بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، دار القصبه، ط2، الجزائر
- هاني عرب ، (1428) الاتقان في فن مهارات الاتصال ، ملتقى البحث العلمي للنشر .

- وزارة التربية والتعليم ، (2008) الاتصال اهميته وانواعه ووسائله ،فهرسة مكتبة الملك
الفهد المملكة العربية السعودية ، ط3.

2.المقالات :

- زمالي عبد الغني، (2020) تعليمية أنشطة اللغة العربية للكبار (الاندراغوجيا) برنامج
محو الأمية وتعليم الكبار في ضوء النظرية السلوكية -أنموذجا- ،جامعة محمد
الشريف مساعديه، سوق أهراس، الجزائر، العدد1.
- زهرة فضلون، (2016) واقع محو الأمية وتعليم الكبار في الجزائر، مجلة العلوم
الانسانية، أم بواقي، الجزائر، العدد5
- صالح بن نوار (2004)، الاتصال الفعال والعلاقات الانسانية ، مجلة العلوم
الانسانية ، العدد22 ، جامعة منتوري الجزائر.

3.الرسائل الجامعية :

- بن عبد الحفيظ لطيفة (2021) مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير
العملية التعليمية (دراسة ميدانية بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة 8 ماي
1945قالمة) ، جامعة 8 ماي 1945قالمة.
- ريان وحشي ، (2017) دور الاتصال الداخلي في عملية اتخاذ القرار بالادارة المحلية
، دراسة ميدانية ، مذكرة ماستر جامعة العربي بن مهدي ام البواقي ،الجزائر .

- سعاد الواعر ، كنزة زحاف ، (2016) واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية -دراسة ميدانية لبعض الثانويات- مذكرة ماستر، جامعة أم البواقي .
- علي حامد هارون حامد ، معوقات الاتصال التنظيمي في منظمات الاعمال ، كلية الفنون والأعلام ، جامعة مصراتة .
- فرحاتي لويزة ، (2008) الاتصال الرسمي وعلاقته بالحوافز المعنوية ،مذكرة ماجيستر جامعة الحاج لخضر باتنة .
- قادري محمد ، (2010) الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية ، مذكرة ماجيستر، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان .
- محمد علي عوض مصلح ، (2016) استراتيجية مقترحة لتفعيل برنامج تعليم الكبار محو الامية بمحافظات غزة ، جامعة الأزهر غزة فلسطين .
- منال طلعت محمود ، (2002) مدخل الى علم الاتصال ، بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، جامعة الاسكندرية .

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة مولود معمري - تيزي وزو -
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الانسانية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر
تخصص : اتصال تنظيمي
الموسومة بـ:

استمارة استبيان حول دور الاتصال في استقطاب المنخرطين في برامج محو
الامية

تربص ميداني في الديوان الوطني لمحو الامية /ملحقة ولاية بومرداس

تحت إشراف:

د./ شفيق إيكوفان

إعداد الطالبين :

☞ رافع دباح محمد لمين

☞ زوكال فارس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ و الصلاة و السلام على رسولنا محمد ﷺ .

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

في إطار إنجاز مذكرة ماستر تخصص اتصال تنظيمي بعنوان: " دور الاتصال في استقطاب المنخرطين في برامج محور الامية " ، نرجو من سيادتكم الأفاضل المحترمين مساعدتنا بالإجابة عن الأسئلة الموجودة في هذا الاستبيان ، بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة ونتمنى الإجابة عليه بكل دقة و موضوعية ، علما أن إجاباتكم تحظى بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض علمية فقط .

شكرا لتعاونكم .

السنة الجامعية : 2021-2022م

المحور الأول :

الجنس: ذكر أنثى

سنوات الدراسة في محو الامية

المستوى التعليمي

السن

المحور الثاني :

كيف تعرفت على خدمات محو الامية ؟

الاتصال

الاهل والاصدقاء

المصالح الادارية

الاشهار في وسائل الاعلام

الجمعيات

هل تتلقى المعلومات الكافية من مصالح التعليمية؟ نعم لا

ماهي الوسيلة المستعملة في تلقي المعلومات؟ شفهي مراسل الهاتف

هل تتواصل مع المصالح التعليمية ؟ بشكل دائم م

من يتواصل معك من المصالح التعليمية؟ الادارة الاساس اخرى

هل تحظى باستقبال لائق من طرف المصالح التعليمية؟ نعم لا

هل تتولى المصالح التعليمية التكفل بجميع انشغالاتك ؟ دائما احي نادرا

كيف تقيم نظام الاتصال بمصالح تعليم محو الامية؟ جيد حسن متوسط .

هل هناك مزايا في محو الامية؟ نعم لا

كيف ترى نظام البرمجة والتوقيت؟ مناسب غ سب

هل تشعر المتعلمون بالأنس لوجود زملاء متقارنين في السن؟ نعم لا

هل هناك نقائص في برامج محو الامية؟ نعم لا

هل حاولت الادارة معالجة كل النقائص؟ نعم لا

هل نجحت الادارة في ذلك؟

كيف تتلقى المتعلم مختلف المعلومات الخاصة بعملية التعلم؟

شكل مباشر حضوريا

عن طريق الكتب والمطبوعات

عبر الانترنت

هل هذه الطريقة ؟ فعالة غير

هل وجدت صعوبة في الاتصال بمصالح محو الامية عند رغبتك في التسجيل؟ نعم لا

عند اتصالك بمصالح محو الامية يتم تزويدهم بكل المعلومات الضرورية؟ نعم لا

هل تلقيت تحضير نفسي من طرف القائمين على برامج محو الامية قبل الالتحاق بها؟ نعم لا

هل النقائص ية في برامج محو الامية تحد من استقطاب المتعاملين؟ نعم لا

هل تشعر المتعلمون بالندم لانضمامهم الى برامج محو الامية؟ نعم لا

ماهي الفائدة التي استفاد منها المتعلمون عند انضمامهم الى برامج محو الامية؟

.....

.....

الهيكل التنظيمي للمؤسسة

