

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة



LARBI TEBESSI –TEBESSAUNIVERSITY  
UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم: الإعلام و الاتصال

الميدان: علوم إنسانية و اجتماعية  
الشعبة: إعلام و اتصال  
التخصص: اتصال تنظيمي

## العنوان واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الجامعية

دراسة ميدانية ب: . جامعة العربي التبسي نموذجا .

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د."  
دفعة: 2020

إعداد الطالبين 1- زطوطة رمزي إشراف الأستاذ: رضوان بلخيري

2- لكل أمير عبد القادر

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Université Larbi Tebessi - Tebessa  
لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
الأستاذ الدكتور بالغيث	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
الأستاذ الدكتور رضوان بلخيري	أستاذ محاضر ب-	مشرفا ومقررا
الأستاذ بالمهدي مرزوق	أستاذ مساعد أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2019/2020



## سُورَةُ الْاِخْلَاصِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قُلْ هُوَ اللَّهُ أَحَدٌ ۝ ١ اللَّهُ الصَّمَدُ ۝ ٢ لَمْ يَكِدْ

وَلَمْ يُولَدْ ۝ ٣ وَلَمْ يَكُنْ لَهُ كُفُوًا أَحَدٌ ۝ ٤

صدق الله العظيم

اللهم لا تدعنا نصب بالغرور إذا نجحنا ولا  
باليأس إذا فشلنا

و ذكرنا دوما أن الفشل هو الخطوات الأولى  
التي تسبق النجاح

اللهم علمنا أن التسامح هو أكبر مراتب  
القوة

و أن حب الانتقام هو أول مظاهر الضعف  
يا رب , أدم علينا نعمة الصحة والعلم  
والإيمان

و إذا أساءنا للناس فآلمنا شجاعة  
الاعتذار و إذا أساء إلينا الناس فقونا  
بقدرة العفو من عندك

يا رب , إن نسيناك , فلا تنسنا

# الإهداء

إلهي، لا يطيب الليل إلا بشركك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برويتك أنت اللهم وحدك لا شريك لك .

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة و نصح الأمة، إلى نبي الرحمة و نور العالمين سيدنا و رسولنا الكريم، محمد صلى الله عليه و سلم.

إلى كل أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية - قسم الإعلام و الاتصال - بجامعة الشيخ العربي التبسي ، كل باسمه و صفته ، شكر موصول على كل حرف و كلمة و معلومة لم يدخروا جهدا في إيصالها و ترسيخها في أذهاننا مدة خمس سنوات متتالية

إلى التي لعبت دورا هاما في إتمام هذه المذكرة رغم بعدها عن الاختصاص شكرا لك \*إيمان\*

رمزي زطوطة

لكحل أمير عبد القادر

# فهرس المحتويات

11- 10.....	مقدمة:
29 - 13 .....	<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي</b>
15 - 14.....	إشكالية الدراسة :
15 .....	تساؤلات الدراسة:
16.....	أسباب الدراسة:
17.....	أهمية الدراسة:
18.....	أهداف الدراسة:
19.....	منهج الدراسة:
20 .....	أدوات الدراسة :
21.....	مجال الدراسة:
22.....	مجتمع البحث :
22.....	عينة الدراسة:
27-23.....	الدراسات السابقة:
29 - 28.....	تحديد المفاهيم:
44 - 31.....	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة</b>
32.....	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للاتصال
32.....	المطلب الأول: مفهوم الاتصال وأهميته
33.....	المطلب الثاني: أنواع الاتصال:
35-34 .....	المطلب الثالث: عناصر العملية الاتصالية.....
39 - 36 .....	<b>المبحث الثاني: الاتصال الداخلي</b>
36 .....	المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي
38 - 37 .....	المطلب الثاني: خصائص الاتصال الداخلي

39 .....	المطلب الثالث: وظائف الاتصال الداخلي
44-40 .....	المبحث الثالث : الجامعات الجزائرية
40 .....	المطلب الأول: مفهوم الجامعة الجزائرية
42 - 41.....	المطلب الثاني: نشأة الجامعة الجزائرية
44 - 43 .....	المطلب الثالث: مقومات ووظائف الجامعة الجزائرية
75 - 46.....	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي
49 - 47.....	المحور التمهيدي
52 - 50.....	المحور الأول: طرق وأساليب الاتصال الداخلي بالجامعة
55 - 53.....	المحور الثاني: وسائل الاتصال الداخلي بالجامعة
58 - 56.....	المحور الثالث: أهمية الاتصال الداخلي بالجامعة
61 - 59.....	المحور الرابع: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالتسيير الفعال داخل الجامعة
64 -62.....	نتائج الدراسة
65.....	الاقتراحات والتوصيات
67.....	خاتمة الدراسة
72 - 69.....	قائمة المراجع
77 - 74.....	قائمة الملاحق
.....	ملخص الدراسة

# فهرس الجداول والأشكال

رقم الصفحة	عنوان الجدول و الشكل	رقم الجدول و الشكل
47	جدول يوضح عينة الدراسة حسب الجنس	01
48	جدول يوضح عينة الدراسة حسب المهنة	02
49	جدول يوضح عينة الدراسة حسب انتماء الكلية	03
50	جدول يوضح ما مدى اتصالك بإدارة الجامعة	04
51	جدول يوضح وسائل الاتصال الداخلي التي تستخدمها بجامعة	05
52	جدول يوضح أهمية الاتصال الداخلي بالجامعة	06
53	جدول يوضح الوسائل التي تعتمد عليها عند اتصالك بالجامعة	07
54	جدول يوضح محفزات التصل الداخلي بالجامعة	08
55	جدول يوضح العراقيل التي تواجهك اثناء قيامك بالتصل داخل الجامعة	09
56	جدول يوضح مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تداول المعلومات داخل	10
57	جدول يوضح تكنولوجيايات الاتصال المعتمدة بالجامعة ابان جائحة الكورونا	11
58	جدول يوضح علاقة الاتصال الداخلي بالسير الحسن للعمل داخل الجامعة ابان جائحة الكورونا	12
59	جدول يوضح مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في عملية الاتصال الداخلي بالجامعة ابان الجائحة	13

14	جدول يوضح تقييمك للعملية الاتصالية داخل الجامعة ابان جائحة الكورونا	60
15	جدول يوضح الاقتراحات التي تطرحها لضمان عملية اتصالية ناجحة و فعالة	61



المقدمة

## مقدمة:

نختم مسارنا الأكاديمي على مستوى كليتنا المتخصصة في العلوم الإنسانية والاجتماعية بقسم علوم الاعلام والاتصال في تخصص الاتصال التنظيمي لمستوى الماستر بدراسة موضوع مهم جدا على الساحة الأكاديمية والعملية في السنوات الأخيرة إذ نهتم في بحثنا هذا بدراسة نوع من أنواع الاتصال المسمى بالاتصال الداخلي بالمؤسسة، أين اخترنا حصر أنواع المؤسسات في المؤسسة الجامعية التي زاولنا بها دراستنا الأكاديمية لمدة خمس سنوات حيث نرى أنها الأقرب إلى حياتنا العلمية .

ومن بين أنواع الاتصال داخل المؤسسة نجد الاتصال الداخلي الذي ذهب البعض إلى وصفه، بأنه أساس العلاقات الإنسانية والمهنية داخل المؤسسة كونه يوطد العلاقات بين أعضاء المؤسسة .

ونظرا للتحويلات الاخيرة في عالمنا بصفة عامة وفي الجزائر بصفة خاصة، تبرز لنا أهمية موضوعنا لما يحمله من تعاريف للمؤسسة والاتصال داخل المؤسسة، وخاصة بعد تغير نمط سيرها وتغير هيكله المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة بعد ظهور الأوبئة ونرى ذلك جليا بعد انتشار جائحة الكورونا، حيث حاولنا في هذه الدراسة وصف ومعرفة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الجامعية، وجامعة العربي التبسي كنموذج من خلال المحيط الجامعي الذي بدوره يسمح لنا بالكشف عن حقيقة واقع نظام الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية، لذا قمنا بتقسيم دراستنا إلى ثلاث فصول:

**الفصل الأول : الإطار المنهجي،** والذي يحتوي إشكالية الدراسة، تساؤلات الدراسة، أسباب الدراسة، أهمية الدراسة أهداف الدراسة، منهج الدراسة، أدوات الدراسة، مجال الدراسة، مجتمع البحث، عينة الدراسة، الدراسات السابقة وتحديد المفاهيم .

**الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة،** وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول مدخل مفاهيمي للاتصال يتضمن مفهوم الاتصال، أهمية الاتصال، أنواع الاتصال، عناصر العملية الاتصالية،

المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى الاتصال الداخلي، مفهومه، أنواعه، خصائصه ووظائفه، المبحث الثالث تحدثنا فيه عن الجامعة الجزائرية، مفهومها، نشأتها، مقوماتها ووظائفها.

**الفصل الثالث :** وهو الفصل الأخير والمتمثل في الإطار التطبيقي تضمن الجانب التطبيقي للدراسة

عن طريق تحليل أسئلة استبيان واقع الاتصال الداخلي في جامعة العربي التبسي وعرض نتائج الدراسة والنتائج النهائية في أربعة مباحث إضافة للمبحث التمهيدي.

الفصل الأول

الإطار

المنهجي

من أجل الحصول على إجابة صحيحة وممنهجة لابد لنا من اتباع خطوات علمية تبعدنا عن الوقوع في زلات وأخطاء تعكر صفو البحث العلمي، لذلك لابد لنا في الفصل المنهجي من اتباع العناوين التالية ذكرها بالترتيب التالي:

◆ إشكالية الدراسة

◆ تساؤلات الدراسة

◆ أسباب الدراسة

◆ أهمية الدراسة

◆ أهداف الدراسة

◆ منهج الدراسة

◆ أدوات الدراسة

◆ مجال الدراسة

◆ مجتمع البحث

◆ عينة الدراسة

◆ الدراسات السابقة

◆ تحديد المفاهيم

1 . الإشكالية:

يكتسي الاتصال الداخلي في المؤسسات أهمية كبيرة، سواء على الصعيد المهني أو على الصعيد

الشخصي للعلاقات بين الأفراد، حيث أنه يعتبر الميكانيزم الأساسي لتحريك عجلة العلاقات الإنسانية والاجتماعية، فهو الضامن الوحيد لسير المؤسسة وديمومة نشاطها، ولهته الأسباب ذهب العديد من الباحثين إلى التفصيل في هذا الموضوع من أجل وضع أسس علمية يتبعها كل من القائمين على الاتصال داخل المؤسسة وكذلك المتعاملين معها.

وهذا الأخير الذي يعتبر نشاط إداري يعمل على نقل وتبادل الأفكار والمعلومات والانطباعات ما بين العمال والموظفين في مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة، حيث ينقسم هذا النوع من الاتصال إلى ثلاثة أشكال رئيسية قد يكون نازلا من المدراء إلى العمال على شكل اقتراحات ومشاركة في اتخاذ القرارات، كما يكون صاعدا من العمال إلى المدراء وذلك على شكل اقتراحات ومشاركة في اتخاذ القرارات كما قد يكون صاعدا من العمال إلى المدراء وذلك على شكل اقتراحات ومشاركة في اتخاذ القرارات، كما قد يكون أفقي ما بين مختلف الأقسام والوحدات في نفس الاتجاه من أجل تحقيق التنسيق والتعاون في أداء نشاطات المؤسسة، كما أن الاتصال داخل المؤسسة يمارس من خلال مختلف الوسائل الاتصالية التي تسعى من خلالها لتحقيق العديد من الأهداف التي تعمل جاهدة أي مؤسسة لتحقيقها وذلك بهدف الاستمرار الأمثل لنشاطها وذلك بالاستخدام الأمثل لمواردها المادية والبشرية لها، ولعل أهم الموارد التي تتوفر عليها أي مؤسسة مهما كان نوعها، والمجال الذي تنشط فيه هي مواردها البشرية حيث يعتبر العمال المورد الأساسي الذي تقوم عليه أي مؤسسة إذ له دورا أساسيا في تسيير نشاطها وذلك من خلال تلك الجهود التي يبذلها كل عنصر في أداء مهامه ووظائفه الموجهة إليه داخل المؤسسة، حيث أن كل مؤسسة تسعى لتعزيز توازن عملها الداخلي ونشاطها الإداري وذلك من خلال التحكم الأمثل في الاتصالات الإدارية الداخلية للمؤسسة وذلك لبقائها واستمراريتها والتغلب على منافسيها، وإعطاء صورة حسنة لجمهورها الخارجي وهذا لا يتحقق إلا من خلال

إعطاء جو مناسب للعمل وذلك من خلال الاختيار الأمثل للعمال وتحسين كفاءتهم العملية، وذلك باستخدام مجموعة من الوسائل والآليات والاستراتيجيات تجعل من هذا الواقع محط أنظار تتألق وتتقدم وتستمر من خلاله، وعليه فإن دراستنا جاءت بصدد الكشف على هذا الواقع الذي تحظى به المؤسسة الجامعية -العربي التبسي-، وذلك من خلال التقصي في جميع عناصر اتصالاتها الداخلية وأنشطتها العملية والكشف على التحديات التي تواجهها أثناء العمل الإداري وذلك من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي لدراستنا والذي جاء كالتالي:

- ما هو واقع الاتصال الداخلي في جامعة العربي التبسي ؟

## 2. تساؤلات الدراسة:

و بعد تحديدنا للإشكالية الرئيسية نقوم بتحديد الإشكاليات الثانوية المنحصرة في أربع أسئلة فرعية هي:

- 1. ما هو نوع الاتصال السائد داخل جامعة العربي التبسي ؟
- 2. ما هو واقع الاتصال الداخلي بجامعة العربي التبسي قبل ظهور جائحة الكورونا ؟
- 3. ما هي طرق الاتصال الداخلي بجامعة العربي التبسي بعد ظهور جائحة الكورونا ؟
- 4- ما مدى نجاح عملية الاتصال الداخلي عن بعد إبان جائحة كورونا بجامعة التبسي ؟

**3 . أسباب الدراسة:****أولا . أسباب ذاتية:**

- 1 . مجال التخصص : وهو ما يدفعنا لدراسة مثل هذه المواضيع .
- 2 . العمل الإداري : بسبب الوظائف التي تناسب التخصص في الحياة العملية .
- 3 . الرغبة الشخصية : من أجل فهم الهرم التنظيمي الإداري والاتصالي في الجامعة .

**ثانيا . أسباب موضوعية:**

- 1 . أهمية الموضوع: السعي إلى معرفة أهمية الاتصال الداخلي وواقعه في المؤسسة الجامعية .
- 2 . نقص الاهتمام : ما دفعنا إلى معرفة جميع ما يتضمنه وإسقاط المادة النظرية على الواقع .
- 3 . الواقع الحقيقي للاتصال الداخلي : داخل المؤسسة الخدمائية وبالأخص الجامعية .



#### 4. أهمية الدراسة :

1 . تكمن أهمية الدراسة في إعطاء صورة تحليلية تجمع بين الجانب النظري والعملية للاتصال

الداخلي.

2 . إثراء الرصيد الأكاديمي والمهني بعملية بحث جديدة في موضوع الاتصال الداخلي.

3 . إعطاء وخلق صورة نمطية حسنة لدى الجمهور عن المؤسسة.

4 . تحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور .

**5. أهداف الدراسة:**

1. إبراز مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسات بصفة عامة والجامعة بصفة خاصة.
2. تنبيه القائمين على الاتصال داخل المؤسسات بالميكانيزمات اللازمة في العملية الاتصالية الداخلية.
3. تمييز العلاقة بين الاتصال الداخلي ومدى السير الحسن للإدارة داخل الجامعة.

**6 . منهج الدراسة:**

يعرف المنهج على أنه عملية إجرائية تهدف إلى الكشف عن الحقيقة وبرهنتها وإثباتها<sup>(1)</sup>، كما يعرف المنهج عند البعض الآخر على أنه السبيل المؤدي إلى المعرفة العلمية الصحيحة.

وبما أننا أمام عملية بحث أكاديمية ارتئينا اعتماد - المنهج الوصفي - فهو المنهج الملائم للدراسة، حيث أنه يعتبر أنسب منهج لدراسة الظواهر وجمع المعلومات والملاحظات عنها ووصف الظروف الخاصة وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع<sup>(2)</sup>.

حيث يقوم المنهج الوصفي بتحديد الأسس التي تجمع بين الواقع إذ يهتم بتحديد الممارسات الشائعة والسائدة داخل المؤسسات أي أنه يمثل المنهج الانسب عند دراسة المحاور الإنسانية خاصة في مجال بحوث الإعلام و الاتصال.

<sup>1</sup> أحمد حسين الرافي، مناهج البحث العلمي . تطبيقات إدارية واقتصادية، ط 3، دار واصل للنشر، عمان، 2007، ص 27.

<sup>2</sup> محي الدين مختار، الاتجاهات النظرية والتطبيقية في منهجية العلوم الاجتماعية، ط1، دار المنشورات الجامعية، الجزائر، 1999، ص 07.

**7 . أدوات الدراسة:**

كان لا بد لنا من استخدام أداة معية لدراسة موضوع البحث وذلك من أجل الحصول على بيانات ومعطيات تخدم أهداف الدراسة ولهذا الغرض اعتمدنا على:

**استمارة الاستبيان:** وهي أحد أدوات البحث الشائعة في العلوم الإنسانية خاصة علوم الإعلام والاتصال، حيث تستخدم في الحصول على معلومات دقيقة، وقد استخدمنا أسلوب الاستبيان في البحث كونه يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت بالإضافة إلى أن عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء ويوفر الكثير من الوقت والجهد ويرفع من درجة الثبات ودقة النتائج<sup>(1)</sup> وقد اتبعنا في ذلك خطوات منهجية تضمنتها استمارة الاستبيان.

- الانطلاق من الإشكالية الرئيسية ثم التساؤلات الفرعية ثم تكييف محاور البحث حسب نمط تفكير ممنهج.
- إعداد صورة مبدئية للاستمارة وعرضها على الأستاذ المشرف قبل وضع انائها وتوزيعها للمبحوثين.

أين قمنا باستبيان واحد احتوى على 15 سؤال مقسم إلى خمس محاور وموجه إلى ثلاث أنواع من المبحوثين (أساتذة ، موظفين ، طلبة) من أجل الإجابة على التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية:

- **المحور التمهيدي:** ويضم ثلاث أسئلة الهدف منها معرفة جنس ونوع وانتماء المبحوثين.
- **المحور الأول:** ويضم ثلاث أسئلة الهدف منها معرفة أساليب وأنواع الاتصال الداخلي بالجامعة.
- **المحور الثاني:** ويضم ثلاث أسئلة الهدف منها معرفة واقع ومحفزات والعراقيل التي تواجه الاتصال الداخلي بجامعة التبسي.
- **المحور الثالث:** ويضم ثلاث أسئلة الهدف منها معرفة وسائل الاتصال الداخلي والوسائل المتاحة أمام المبحوثين في عملية الاتصال الداخلي بالجامعة خاصة بعد ظهور جائحة كورونا.
- **المحور الرابع:** ويضم ثلاث أسئلة تتمحور حول مدى نجاح عملية الاتصال الداخلي عن بعد إبان جائحة كورونا في جامعة العربي التبسي.

<sup>1</sup> محمد الغريب عبد الكريم، مناهج البحث العلمي وطريقة إعداد البحوث، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص 19.

**8 . مجال الدراسة:****❖ 1 . المجال الجغرافي:**

أوجب علينا عنوان البحث القائم بدراسة واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسات الجامعية الجزائرية (جامعة العربي التبسي نموذج) على حصر مجال الدراسة في ولاية تبسة أي أقصى الشرق الجزائري، حيث تقع جامعة العربي التبسي في بوابة مدينة تبسة الواجهة الغربية، في الطريق الوطني المؤدي إلى ولاية قسنطينة بجوار محطة النقل البري للمسافرين لولاية تبسة الجديدة.

تحتوي جامعة العربي التبسي مجموعة من الكليات هي (كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية علوم الأرض والهندسة المدنية، معهد العلوم والتقنيات للنشاطات البدنية والرياضية).

**❖ 2 . المجال الزمني:**

ينحصر في الفترة التي خصصها الباحثان للجانب التطبيقي من الدراسة والممتدة من 15 ماي إلى غاية 23 أوت 2020 والمواكبة لفترة الحجر الصحي بسبب جائحة الكورونا بالجزائر مما استوجب على الطالبان العمل على استمارة الاستبيان الإلكترونية ليقوما بعد ذلك بمرحلة تحليل البيانات وإنجاز الجداول والتعليق عليها ثم صياغة النتائج النهائية والانتهاء من هذه الدراسة في 20 أوت 2020.

**❖ 3 . المجال البشري:**

ونعني به مجتمع الدراسة محل البحث ونلخص المجال البشري الذي أجرينا فيه دراستنا في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لاحتواء هذه الكلية على تخصص إعلام واتصال مما يساعد على دقة النتائج، وقد اعتمدنا مجتمع البحث مكون من (أساتذة ، موظفين ، طلبة).

**9 . مجتمع البحث:**

هو الإطار الذي يشمل جميع أسماء وعناوين مفردات مجتمع الدراسة<sup>(1)</sup>.

كما يعرف أيضا على أنه عبارة عن مجموعة تتميز بنفس السمات التي تجعلها متشابهة<sup>(2)</sup>.

هو في دراستنا أفراد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي التبسي من موظفين وأساتذة

وطلبة

ونظرا لعدم قدرتنا على جمع كل الأفراد اخترنا العينة العشوائية لأفراد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

**10 . عينة الدراسة:**

اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة العشوائية، حيث يتم فيها تقسيم المجتمع إلى طبقتين أو أكثر

اعتمادا على مجموعة من الخصائص مما يشكل لنا عدد من المجموعات الجزئية<sup>(3)</sup>.

ويتكون مجتمع الدراسة من ثلاث طبقات مقسمة كالتالي:

حيث نقوم بتقسيم مجتمع البحث إلى ثلاث طبقات هي (طلبة . أساتذة . موظفين) حيث نختار

الحصص عشوائيا من كل فئة، حيث يكون اختيارنا للعينة الأكبر بالنسبة للطلبة .

وهكذا نكون قد قمنا بمسح شامل للمبحوثين في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

وبسبب تداعيات جائحة كورونا لم يتسنى لنا القيام بمسح كلي للاستبيان على مساحة واسعة، مما جعل

عدد الاستمارات محدود لكنه مستوفي للغرض المطلوب.

<sup>1</sup> نوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي مفهومه أدواته وأساليبه، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، 2016، ص 116 .

<sup>2</sup> نادية عيشور بن ساعد، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، حسن رأس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص 265.

<sup>3</sup> فايز جمعة النجار وآخرون، أساليب البحث العلمي، ط 2، الأردن دار الحامد للنشر والتوزيع، 2009، ص 114.

**11 . الدراسات السابقة:**

تعتبر هذه الخطوة من أهم الخطوات التي تخدم موضوع البحث سواء على النطاق النظري أو التطبيقي، حيث نقوم بترتيبها كالآتي:

✓ **الدراسة الأولى بعنوان :** واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية

صاحب الدراسة : الطاهر أجغيم

نوع الدراسة : مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه

السنة: 2005 . 2006

إشكالية الدراسة : انطلق الباحث من تساؤل رئيسي هو: هل كلما كانت الاتصالات بأساليبها أكثر ديمقراطية

وبلغة مفهومة أدى ذلك إلى نجاح التسيير وإدارة الأعمال في المؤسسة الجزائرية؟

. كما وضع الباحث لهذا التساؤل تساؤلات فرعية هي:

. ما هي طبيعة واختصاص نظام الاتصال السائد في المؤسسة الجامعية الجزائرية؟

. هل لهذا الاتصال بأشكاله دور إيجابي في تحسين الأداء الإداري داخل المؤسسة الجامعية الجزائرية؟

. هل اللغة شرط ضروري في تحديد طبيعة الاتصال السائدة في المؤسسة الجامعية؟

. منهج الدراسة : استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي معتمدا على المقابلة واستمارة الاستبيان كأدوات

لجمع المعلومة.

. نتائج الدراسة : توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج هي:

. إن دور اللغة في رفع فعالية الاتصال وتحسين أداء المؤسسة يعتبر حيوي وحاسم.

. تثبت الدراسة أن الاتصال الكتابي وقنواته يبقى غير ملائم.

. للاتصال دور فعال في ترشيد مختلف العمليات الإدارية.

. التعقيب على الدراسة:

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا من حيث تناولها لموضوع واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية حيث ركزت على أهمية الاتصال في المؤسسات والإدارات الجزائرية بشكل عام وأظهرت الدور الفعال الذي يلعبه الاتصال في تسيير المؤسسات، والاختلاف بين الدراستين يكمن في كون أن دراستنا جاءت لتدرس نوع معين من الاتصالات ألا وهو الاتصال الداخلي وأيضاً حددنا نوع المؤسسة، إذ قمنا بالحديث عن المؤسسات الجامعية عكس هذه الدراسة التي لم تحدد نوع الاتصال ولا نوع المؤسسة فتنحصر بشكل عام حول الاتصال في المؤسسات الجزائرية، وقد استفدنا من هذه الدراسة كوننا اعتمدنا في الإطار النظري على مدخل مفاهيمي للاتصال الذي يعد المتغير الأول لهذه الدراسة كما اعتمدت أيضاً الدراسة على نفس المنهج المستخدم في دراستنا، نلاحظ أن أغلب الدراسات المتشابهة لدراستنا تنتمي إلى الدراسات الوصفية.

✓ الدراسة الثانية بعنوان : أساليب الاتصال الداخلي . مكوناته . أنماطه في الإدارة العلمية.

. صاحبة الدراسة : نجيبة هبوب

. نوع الدراسة : مذكرة لنيل شهادة ماجستير

. إشكالية الدراسة : هي إشكالية مركبة تضمنت الأسئلة التالية :

. كيف تساهم العملية الاتصالية في البناء التنظيمي البلدي؟

. ما هي القنوات التي تم عبرها تبليغ المسؤولين للأوامر والقرارات ؟

. ما مدى وضوح متغيرات أو مكونات العملية الاتصالية لدى كل من الرؤساء والمرؤوسين ؟

. معرفة كيفية عمل أنماط ومكونات العملية الاتصالية في البناء التنظيمي؟ وما مدى تأثيرها في العمل

الإداري؟



. منهج الدراسة : استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي التحليلي كما اعتمدت على أدوات جمع البيانات هي المقابلة واستمارة الاستبيان.

. نتائج الدراسة : توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

أن العملية الاتصالية في البلدية تتجسد من خلال وضوح القواعد البيروقراطية، كما أن تحديد الأدوار والتقسيم المدروس للعمل يوضح اتجاه سريان الاتصال والقنوات التي تمر عليها البلدية وأن العملية الاتصالية في ظهور المناخ الديمقراطي الذي يساعدها في الوصول إلى درجات عليا بالتنسيق والتكامل الاجتماعي .

### . التعقيب على الدراسة:

تتوافق هذه الدراسة مع دراستنا بحيث نتشارك كونها تناولت متغير من متغيرات دراستنا وهو الاتصال الداخلي، أما فيما يخص مجال الاستفادة من هذه الدراسة يتمثل في كونها اعتمدت على المنهج الوصفي المعتمد في دراستنا نفس أدوات جمع البيانات التي ساعدتنا في اختيار الأداة المناسبة لدراستنا.

✓ الدراسة الثالثة بعنوان : تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي بالأمن العام

بالمملكة العربية السعودية.

. صاحب الدراسة : محمد بن علي المانع

. نوع الدراسة : مذكرة لنيل شهادة الماجستير

. طبيعة الدراسة : وصفية تحليلية

. السنة : 2006

. محتوى الدراسة : اشكاليته مركبة تضمنت الأسئلة التالية:

. إلى أي مدى تساهم تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في مؤسسات الأمن؟

. إلى أي مدى يساهم توظيف تقنيات الاتصال في أداء العمال لمهامه في المؤسسات الأمنية؟

المقاربة المنهجية: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته كما استخدم أدوات جمع البيانات التالية: المقابلة، الاستمارة الاستبائية.

. نتائج الدراسة: توصل الباحث من خلال دراسته إلى النتائج التالية:

أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة على أن مستوى تقنيات الاتصال في المؤسسات الأمنية هو واقع متدني.

كما يميلون بدرجة كبيرة إلى أن أهم المعوقات التي تواجه استخدام التقنيات هو قلة الأجهزة وانخفاض على مستوى تدريب العاملين في المؤسسة الأمنية على استخدامها.

#### . التعقيب على الدراسة:

أدرجنا هذه الدراسة ضمن دراستنا السابقة كونها دراسة عربية وتتضمن موضوع الاتصال كما أن طبيعة الدراسة جاءت مطابقة لدراستنا إذ انتهجوا منهج الدراسة الوصفية واعتمدوا على الاستمارة الإستبائية.

#### ✓ الدراسة الرابعة : بعنوان واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية.

أصحاب الدراسة : صونيا باتوج . لطيفة مو مكواز

نوع الدراسة : مذكرة تخرج ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال

إشكالية الدراسة : هي إشكالية مركبة تضمن الأسئلة التالية:

- 1 . ما مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة؟
- 2 . ما هي أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة؟
- 3 . ما هي الوسائل التي يعتمد الاتصال الداخلي لإنجاح العملية الاتصالية من الأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة؟

4. ما هي العراقيل التي يواجهها الاتصال الداخلي مع الموظفين والعاملين داخل المؤسسة الاستشفائية

لمحمد بوضياف البويرة؟

5. كيف يتم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة؟

. منهج الدراسة : استعان الباحثون في دراستهم على منهج دراسة حالة كما استخدمت أدوات جمع

البيانات التالية: الاستمارات الاستبائية والملاحظة .

نتائج الدراسة: توصل الباحثون من خلال دراستهم إلى نتائج عديدة أهمها:

. الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية يحظى بأهمية ومكانة لدى المسؤولين والعاملين داخل

المؤسسة.

. الاعتماد على الوسائل البسيطة كالهاتف والاتصال الشخصي وغياب الوسائل الحديثة كالإنترنت.

. التعقيب على الدراسة: نتوافق مع هذه الدراسة كونها جاءت لمعرفة واقع الاتصال الداخلي خصت

بالذكر في المؤسسات الاستشفائية أي حدد الباحث نوع المؤسسة واشتركت معنا هذه الدراسة في متغير

الاتصال الداخلي الذي وصف في الفصل النظري كما اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والاستمارة

الاستبائية وهذا ما قمنا به في دراستنا، والاختلاف الموجود بين الدراستين كون دراستنا تتعلق

بالمؤسسات الجامعية الأخيرة بالمؤسسة الاستشفائية أي في المتغير الثاني.

**12. تحديد المفاهيم و المصطلحات:****. تعريف الاتصال:**

. لغة / كلمة مشتقة من المصدر وصل حيث يحمل معنيين رئيسيين الربط بين كائنين أو شخصين وذلك عكس الانفصال والبعد (وصل جمع ربط).

اصطلاحاً/ ويعرفه Louis Ebonne بأنه تحويل المعلومات التي تكون على شكل رسالة مفهومة من مرسل إلى آخرين من خلال قناة معينة<sup>(1)</sup>.

ومن خلاله نستنتج أن الاتصال بصفة كاملة هو عملية تقوم على مبادلة يتخللها إرسال واستقبال فعل ورد فعل واستجابة على نطاق عام وخاص ولا حدود للزمان والمكان ويهدف إلى الإقناع<sup>(2)</sup>.

**. تعريف الاتصال الداخلي:**

هو ذلك الهيكل الذي يحدد السلطات والمستويات وتقييم العلاقات الوظيفية داخل المؤسسة سواء كان على مستوى رسمي أو غير رسمي.

. يعرفه إبراهيم عبد العزيز شرحاً : هو تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري.

وميزة مهمة يتميز بها الاتصال وهي صفة التفاعلية<sup>(3)</sup>.

**. تعريف المؤسسة:**

. لغة/ جاء في لسان العرب لابن منظور، الأس والأساس كل مبتدئ شيء والأس والأساس أصل البناء وجمع الأساس، وقد أسس يؤسه أسا وأساسه تأسيساً .

. اصطلاحاً / تعرف المؤسسة بأنها تجمع من الأفراد يعملون في مكان محدد لإنجاز بعض المهام المتعلقة بإنتاج مجموعة من السلع والخدمات.

1 - محمد محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001، ص 22.

2 أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1997، ص 352.

3 بسام عبد الرحمن، نظرية الاتصال، ط 1، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، سنة 2011، ص 25.

. تعريف الجامعة:

. لغة / جمع جوامع وجامعات وتعني التجميع والتجمع .

معهد للتعليم العالي والاختصاص يضم عددا من المعاهد والكليات<sup>(1)</sup> مجموعة معاهد عالمية تسمى الكليات تدرس فيها الآداب والفنون والعلوم<sup>(2)</sup>.

. اصطلاحا/ الجامعة هي المؤسسة الاجتماعية العلمية المؤهلة بحكم فضاءها التنظيمي وكوادرها الفنية لإنتاج ونشر المعرفة وتنمية القوى البشرية المؤهلة لخدمة المجتمع<sup>(3)</sup> .

. كما تعرف الجامعة أيضا/ أنها مؤسسة اجتماعية طورها المجتمع لغرض أساسي هو خدمته حسب هذا التعريف أن خدمة المجتمع تشمل كل جانب من جوانب نشاطات الجامعة.

وتعرف المؤسسات الجامعية بالبيئة العلمية المناسبة والصالحة لإعداد البحوث فهي امتداد لمراحل علمية سابقة تخرج منها الباحثون الأذكياء والموهوبين والتي تؤهلهم ملكاتهم العلمية وفطانتهم الذهنية<sup>(4)</sup> اعتبار أن خريجي الجامعات هم الصفوة المختارة الذين تقع على عاتقهم مسؤولية النهوض بالمستوى الفكري للمجتمعات والارتقاء بالفكر العلمي<sup>(5)</sup>.

. التعريف الإجرائي/ الجامعة هي إحدى المؤسسات الاجتماعية والثقافية والعلمية فهي بمثابة تنظيمات معقدة وتتغير بصفة مستمرة مع طبيعة المجتمع المحلي أو ما يسمى بالبيئة الخارجية وترتبط هذه الدراسة بجامعة العربي التبسي لولاية تبسة.

. التعريف التنظيمي / حسب المرسوم 03 . 579 المؤرخ في 23 أوت 2004 المتضمن القانون الأساسي النموذجي في الجامعة: تعتبر الجامعة في الجزائر مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

<sup>1</sup> جبران مسعود، الرائد معجم القايي في اللغة والاعلام، ط3، دار المعلم، لبنان، 2005، ص 15.

<sup>2</sup> رمضان محمد السعودي، الإدارة الجامعية بين رصدا للواقع والرؤى المستقبلية، د. ط، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2014، ص 15.

<sup>3</sup> علي عبد ربه حسين إسماعيل، البناء التنظيمي للأقسام العلمية الجامعية، د. ط، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2009، ص 12.

<sup>4</sup> رمزي أحمد عبد الحي، مدخل التعليم العالي في الوطن العربي في ظل التحديات العلمية، د. ط، مؤسسة الوراق للنشر، الأردن، 2011، ص 301.

<sup>5</sup> عبد الغني عبود معبر عبد الحميد، الإدارة الجامعية في الوطن العربي، ط1، دار الفكر العربي، 2011، ص 37.

# الفصل الثاني

الإطار النظري  
للدراسته

يحمل موضوع الاتصال أهمية بالغة على المستوى الأكاديمي والمهني في العصر الحديث، حيث اهتمت به المؤسسات الحديثة كثيرا في الآونة الأخيرة بغض النظر عن طبيعتها أو حجمها، إذ أنه يلعب دورا شديدا الأهمية في نشأة وتطور وسريان المؤسسات والشركات والمنظمات، فالاتصال وخاصة الداخلي منه يلعب دور الوسيط داخل المؤسسة بين العمال فيما بينهم وبين المدراء وذلك الجمهور .

ونظرا لأهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة، على غرار الأسباب التي ذكرناها سابقا، ذهبنا إلى تقسيم الفصل الثاني من دراستنا الذي يحمل عنوان الإطار النظري للدراسة إلى ثلاث مباحث كل واحد منها يحوي ثلاث مطالب وذلك للحفاظ على توازن الأكاديمي للخطة كالاتي:

- المبحث الأول : مدخل مفاهيمي للاتصال

- المطلب الأول : مفهوم وأهمية الاتصال

- المطلب الثاني : عناصر العملية الاتصالية

- المطلب الثالث : أنواع العملية الاتصالية

- المبحث الثاني : الاتصال الداخلي

- المطلب الأول : مفهوم الاتصال الداخلي

- المطلب الثاني : أنواع وخصائص الاتصال

- المطلب الثالث : وظائف الاتصال الداخلي

- المبحث الثالث : الجامعة الجزائرية

- المطلب الأول : مفهوم الجامعة الجزائرية

- المطلب الثاني : نشأة الجامعة الجزائرية

- المطلب الثالث : مقومات ووظائف الجامعة الجزائرية

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للاتصال

## 1. المطلب الأول . مفهوم الاتصال وأهميته :

## • تعريف العملية الاتصالية :

تعود أصول كلمة Communication إلى جذور الكلمة اللاتينية Communis التي تعني الشيء المشترك، حيث اشتقت من أصلها commune والتي تعني جماعة المدينة في كل من فرنسا وإيطاليا أين اشتق منها Communique الذي يعبر في معناه عن البلاغ الرسمي أو الحكومي<sup>(1)</sup> ، حيث يعرف اصطلاحاً أنه عملية نقل Transmission ومشاركة participation معلومات بين طرفين مختلفين من الأفراد برسالة يتفاعل فيها المرسل والمستقبل عن طريق استجابة معينة<sup>(2)</sup>.

## • أهمية العملية الاتصالية :

تتلخص أهمية الاتصال من خلال ما يلي:

- 1. رفع من انتماء الأفراد لأوطانهم وزيادة المعارف الحقيقة والصحيحة.
- 2. الزيادة في عملية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والجماعات داخل الوطن وخارجه.
- 3. تحسين الأداء وزيادة الوعي والثقافية التواصلية بين أفراد المجتمع المختلف عناصر.
- 4. المساهمة في سير الإدارة من خلال حل مشاكل التخطيط والتنسيق والعلاقات الإنسانية<sup>(3)</sup>.

<sup>1</sup> مي عبد الله، البحث في علوم الإعلام والاتصال، من الأطر المعرفية إلى الإشكاليات البحثية، ط1، بيروت لبنان، دار النهضة العربية، 2010، ص 63.

<sup>2</sup> مي عبد الله، نفس المرجع السابق ص 64.

<sup>3</sup> موقع www . omandaily أهمية الاتصال والتواصل في المؤسسات مؤسسة عمل الصحافة والنشر والاعلان، كتب في 15 سبتمبر 2018.



## 2. المطلب الثاني : عناصر العملية الاتصالية:

- تتكون العملية الاتصالية من عناصر ثابتة هي المرسل والمستقبل والرسالة والوسيلة ورجع الصدى.
- **المرسل/** هو أول عنصر في العملية الاتصالية لأنه يعد مصدر انطلاق الرسالة<sup>(1)</sup> حيث يمكن أن يكون المرسل شخص طبيعياً أو معنوياً (مؤسسة ، إدارة ، جامعة، ...).
  - **المستقبل/** هو الطرف الثاني في العملية الاتصالية سواء كان شخصاً طبيعياً أو معنوياً، والذي تنتقل إليه رسالة المرسل قصد التشارك فيها ثم ردها الى المرسل.
  - **الرسالة/** هو المحتوى الذي يريد المرسل إيصاله إلى المستقبل و يأخذ أشكالاً عديدة (الكلمات، الحركات، الأصوات، الحروف، الأرقام، الصور، السكون، تعبيرات الوجه والجسم)<sup>(2)</sup>.
  - **القناة الاتصالية أو الوسيلة/** هي القناة التي تنتقل من خلالها الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل حيث يمكن أن تكون عبر عدة أنواع لها مثل الوسائل اللفظية من إشارات وحركات حيث تعد اللغة من أقدم وسائل الاتصال أكثرها انتشاراً بين الناس .
  - **الرد أو رجع الصدى /** وهو عبارة عن رسالة ثانية تأتي بمثابة رد عن محتوى الرسالة الأولى تصدر عن المستقبل أي المرسل إليه باتجاه المرسل<sup>(3)</sup> . قال عنها العالم الأمريكي لاسويل والذي يرى أنه لا نستطيع وصف العملية الاتصالية إلا بعد طرح وإجابة عن الأسئلة التالية : من ؟ ماذا ؟ إلى من ؟ بأي وسيلة ؟ و بأي تأثير ؟

<sup>1</sup> كاظم حمود، السلوك التنظيمي، ط 1، عمان دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002، ص 78.

<sup>2</sup> عبد الله بن ابراهيم وآخرون، واقع الاتصالات الكتابية في الأجهزة الحكومية مكتبة فهد الوطنية . الرياض، 1995، ص 22.

<sup>3</sup> محمد محمود، المجلة الالكترونية التعليم بين النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، مصر، 1998، ص 93.

## 3 المطلب الثالث . أنواع الاتصال:

- يكون الاتصال على العديد من الاشكال حينما تريد المؤسسة أن تقوم بالعملية الاتصالية اتجاه جمهورها التي تسعى إلى إيصال رسالتها إليه من أجل تحقيق أهدافها المسطرة<sup>(1)</sup>، ونذكر منه:
- اتصال سياسي: يكون هذا النوع من المؤسسة باتجاه التجمعات والأحزاب والإدارات المحلية من أجل الحفاظ على العلاقات مع المحيط الخارجي للمؤسسة .
  - الاتصال الداخلي: وهو الاتصال الذي يتجه نحو الجمهور الداخلي والموظفين والعمال داخل المؤسسة نفسها، يأتي من أجل عدة أهداف منها الإعلام والتحفيز ودعم سير العمل.
  - الاتصال التسويقي: هو ذلك النوع من الاتصال الذي تهدف من خلاله المؤسسة لإقناع المستهلك بالسلع والمنتجات الخاصة بها لدفعه لاقتنائها بأي وسيلة .
  - اتصال محلي: تلجأ المؤسسة إلى هذا النوع من الاتصال اتجاه الجمهور المحيط بمقرها من أجل كسب ثقتهم وإدراجهم في قائمة المتعاملين معها فيما بعد.
  - اتصال تجاري: ينقسم الى قسمين همل اتصال المنتج و اتصال العلامة
  - اتصال مالي: تقصد فيه المؤسسة من خلال رسالتها الاتصالية في هذا النوع من الاتصال رجال الأعمال والمستثمرين والبنوك وذلك من أجل فتح أطر جديدة للاستثمار وتسهيل الحصول على الموارد المالية لهته الفئة .
  - اتصال التوظيف: يصدر من قبل المؤسسة اتجاه الجمهور الخارجي المحدد والمعين سلفا من أجل الاختيار من بين مجموعة الجمهور المتقدم ذوي الكفاءات في مسابقات واتقاء الموظفين والعمال .

<sup>1</sup> بسام عبد الرحمن، مرجع سابق، ص 112.

• اتصال المؤسسة<sup>(1)</sup> : يتحه هذا النوع من الاتصال إلى إبراز سياسة المؤسسة واتجاهاتها المنوطة

بطريقة عملها وينقسم إلى :

○ . اتصال داخلي : يندرج هذا النوع من الاتصال تحت وصاية ومهام مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة

حيث يهدف إلى تسويق داخلي فعال من خلال خلاصة تعريفية تقدم للزبائن ولجمهور المؤسسة كما يقوم

أيضا بالتعريف بعمليات المؤسسة المعتمدة وطموحاتها من جهة وتطلعات الزبون ورغباته من جهة أخرى

○ . اتصال خارجي : يندرج هذا النوع من الاتصال تحت وصاية ومهام مديرية الإعلام والاتصال بالمؤسسة

يتم بطريقتين هما :

1 . اتصال شخصي : يكون هذا النوع من الاتصال بين شخصين فما فوق حيث ينقسم إلى عدة أنواع

نذكرها كالاتي :

\_ اتصال شخصي رسمي وهو اتصال لفظي أو غير لفظي تقوم به المؤسسة اتجاه الزبون عن طريق

الإعلانات غالبا أي عن طريق وسيط بينها والزبون.

\_ اتصال شخصي غير رسمي تقوم به المؤسسة مع الزبون مباشرة دون وسيط.

2 . اتصال غير شخصي تقوم المؤسسة في هذا النوع من الاتصال بالاستعانة بالمؤسسات الاعلامية

من أجل بلورة الرسالة الاتصالية في شكل اعلامي وطرحه للجمهور المستهدف من قبل المؤسسة.

<sup>1</sup> ناصر قاسيمي، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، دط، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 28.

## المبحث الثاني: الاتصال الداخلي

### 1 المطلب الأول . مفهوم الاتصال الداخلي:

يعرف الاتصال الداخلي بصفة عامة رغم تعدد تعريفاته على أنه تلك العملية الاتصالية التي تقوم بالربط بين عناصر المؤسسة الواحدة من أجل تحقيق أهداف هاته المؤسسة وتطلعاتها<sup>(1)</sup> .

أيضا نجد أن الدكتورة المصرية **منال طلعت محمود** قد ذهبت إلى تعريف الاتصال الداخلي على أنه دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها<sup>(2)</sup> .

---

<sup>1</sup> رضوان بلخيري، سارة جابري مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط 1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 72 .

<sup>2</sup> منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال والعلاقات العامة، د ط، المكتب الجامعي، مصر، 2001، ص 22 .

## 2 المطلب الثاني . خصائص وأنواع الاتصال الداخلي :

## • خصائص الاتصال الداخلي :

تخضع العملية الاتصالية داخل المؤسسة الى مجموعة خصائص نذكرها كالتالي :

. يعد الاتصال عملية لا منتهية كون أنها عملية اجتماعية لا تملك نقطة وصول ولا نقطة بدء .

. يعد الاتصال عملية نسبية تفاعلية كون أنها ترتبط بمجموعة أهداف قد تحقق أو لا نسيباً .

. الاتصال عملية دائرية وبمعنى أنها لا تسير في اتجاه واحد وإنما تحدث داخل مجال واسع

وأشمل يضم كل الظروف والإمكانات التي تحيط بها .

. عملية الاتصال عملية ديناميكية تتم من خلالها ترجمة المعاني والأفكار والاتجاهات في شكل

رموز وتتخذ في الغالب مسار يبدأ عادة في المصدر الذي ينبع منه إلى الجهة التي يستقبلها (1) .

. يعد الاتصال عملية منظمة و منتظمة تسير داخل سياق اجتماعي بانتظام وليس عشوائياً

## • أنواع الاتصال الداخلي :

○ . الاتصال الرسمي/ يعد هذا النوع من الاتصال من أهم الوظائف في الادارة الحديثة،

حيث يتم بين مستويات الإدارة أو المؤسسة عن طريق مجموعة من السبل الرسمية

المعروفة والمتفق عليها في العرف الاداري، وينقسم إلى ثلاث أنواع هي :

- . الاتصال النازل : يتم هذا النوع من الاتصال داخل المؤسسة من قبل المسؤول نحو الموظفين في

اتجاه افقي من الأعلى الى الأسفل، عن طريق رسالة يستخدم فيها المسؤول الأوامر والقرارات

والبلاغات وهو الاتصال الأكثر شيوعاً داخل المؤسسات لأنه سهل الاستخدام وسريع النقل ولكن

هو وسيلة سلبية داخل الادارة إذا لم يتم استخدامه بطريقة صحيحة فهو سلاح فعال في يد المدير

من أجل تكوين علاقات جيدة بين جميع الموظفين بالإدارة .

<sup>1</sup> سامية محمد جبار ونعمان أحمد عثمان، الاتصال والإعلام وتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص 403.

- . الاتصال الصاعد<sup>(1)</sup> : يتم هذا النوع من الاتصال داخل المؤسسة من قبل المسؤول نحو الموظفين في اتجاه أفقي من الأسفل إلى الأعلى، عن طريق رسالة يستخدم فيها الموظف التقارير والشكاوى والاقتراحات والملاحظات.

- . الاتصال الأفقي<sup>(2)</sup> : يتم هذا النوع من الاتصال داخل المؤسسة من قبل المستويات الإدارية المتساوية من أجل التعاون والتنسيق وحل المشكلات بين الزملاء من نفس المستوى الإداري وغالبا ما يتم شفويا وبطريقة مباشرة خلال الاجتماعات والزيارات الرسمية دون أي نمط تسلسلي إداري صاعد أو نازل.

o . الاتصال غير الرسمي / يعرف هذا النوع من الاتصال الداخلي على انه ذلك النوع

الذي لا يعتمد على بالهيكل التنظيمي في انتقال الرسالة داخل الادارة او المؤسسة حيث

يتم هادا النوع بين الموظفين اثناء الاحديث عن القضايا الاجتماعية و الشخصية و

الانسانية بطريقة تكون غير رسمية<sup>(3)</sup> ، اد نجد عدة تعريفات له نذكر منها ،

- يعرفه كاهن . الاتصال غير الرسمي هو إعلان ناتج عن مجموعة علاقات وأحاسيس بين أفراد

مجموعة معينة.

### خصائص الاتصال الغير رسمي هي :

- يساعد على حل المشاكل بفعالية وسرعة ودقة دون مخلفات.<sup>(4)</sup>
- يعد افضل مصدر للمعلومات داخل الادارة بالمؤسسة.
- من أهم خصائصه أيضا سهولة الانتشار وسرعته<sup>(5)</sup>.

<sup>1</sup> محمد منير حجاب، المعجم الاعلامي، ط 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص 18 .

<sup>2</sup> برعودي ياسمين، التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، غير منشورة، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2009، ص 92.

<sup>3</sup> مصطفى عاشوري، أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي (د ط) المؤسسة الوطنية الجزائرية، 1992، ص 149.

<sup>4</sup> خيرى خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، (د ط) 1955 ص 25.

<sup>5</sup> ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الكوباسي، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، ط 2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص

## 3 المطلب الثالث . وظائف الاتصال الداخلي:

نلخص وظائف الاتصال في بعض النقاط التي تبرز مدى لتحقيق أهداف الاتصال وتأثيره في عملية التنظيم مثلما حددها الفيلسوفان مونغ . وراسل هي الإنتاج والإبداع والصيانة والتي سنقوم بشرح كل منها على حدى.

**1 / الإنتاج :** الذي يحدد بدوره عن طريق العملية الاتصالية التي بدورها المكافاة والإعجاب والإنذار والتوبيخات وكل إعلان عن حسن الأداء من عدمه (1).

حيث أثبتت دراسات (هاوثورن) مدى تأثير الإنتاج بالاتصال الرسمي عن طريق استعمال الشارات والایماءات والاشاعات و الشائعات.

**2 / الإبداع:** وهو مجموعة الأنماط والسلوكيات الجديدة التي تهدف إلى تطوير المنظمة أي المؤسسة أو الإدارة والتي تكون مرتبطة بالإبداع خاصة، حيث يكون لها بعدان هما:

- البعد الأول / هو التخطيط للمشاريع بالاقترحات والأفكار الجديدة.
- البعد الثاني / هو عملية تطبيق المشاريع والأفكار والاقترحات على أرض الواقع

**3 / الصيانة :** نلخص دور الاتصال المتعلق بالصيانة في المهام التالية.

- الحفاظ على العواطف والمشاعر .
- التأثير على قيم الأفراد ومعتقداتهم داخل المؤسسة أو الإدارة.
- ضمان الإنتاج والإبداع والحركية داخل المؤسسة أو الإدارة (2).

<sup>1</sup> ختام الغياتي، علي العنصرة، مرجع سابق، ص 45.

<sup>2</sup> بوخليفة قوى، مرجع سابق، ص 36.

## . المبحث الثالث : الجامعة الجزائرية

### 1 المطلب الأول . مفهوم الجامعة الجزائرية:

تعد الجامعات من أكثر المؤسسات أهمية داخل المجتمعات لأنها تقوم بالتأثير المباشر على تقدم هاته المجتمعات أو تخلفها وذلك لصلتها المباشرة بالفرد والمساهمة في رفع مستوى العنصر البشري داخل المؤسسات مما يزيد من فعاليته أكثر، وكما هو الحال في الجامعات بالعالم ككل، هو نفس الأمر بالجزائر، فالجامعات تحظى بأهمية بالغة من قبل الحكومة لما تحمله من رسائل ولما تحوزه من تأثيرات خارجية وداخلية (1).

---

<sup>1</sup> سفيان فيمون، الجامعة وإدماج الطلبة في الثقافة الوطنية، متكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستار في علم الاجتماع، غير منشورة، قسم علم الاجتماع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الجزائر، 2008، ص 122.



## 2 المطلب الثاني . نشأة الجامعة الجزائرية:

تعد الجامعة الجزائرية من أهم الجامعات في البحر الابيض المتوسط وإفريقيا وحتى في العالم العربي<sup>(1)</sup> حيث بدأ التعليم الجامعي بالجزائر بعد الاستقلال مباشرة أي سنة 1962 حيث كانت نسبة الطلبة آنذاك لا تتجاوز طالبا واحدا لكل خمسة عشر ألف نسمة من الجزائريين حيث لم تكن الجزائر آنذاك تملك البنية التحتية لجامعاتها بسبب خروجها من حرب التحرير المباركة، حيث لم تمتلك حينها سوى جامعة واحدة بنيت سنة 1877 وأعيد تنظيمها سنة 1909 أين لم يتخرج منها أي جزائري إلا بعد الحرب العالمية الثانية حيث انحصر غالبيتهم في كلية الأدب والحقوق، ليتم بعدها إنشاء مدرستين هما (المعهد الوطني للفلاحة والمدرسة الوطنية متعددة التقنيات) .

## • . المرحلة الأولى(1962 . 1970):

تم إنشاء أول وزارة مستقلة متخصصة في التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر سنة 1970، حيث تم فيها انشاء جامعات جهوية بالمدن الكبرى مثل جامعة وهران سنة 1966 ثم جامعة قسنطينة سنة 1967<sup>(2)</sup> ثم جامعة العلوم والتكنولوجيا هواري بومدين بالجزائر وجامعة العلوم و التكنولوجيا محمد بوضياف بوهان ثم جامعة عنابة بينما فتحت الجامعة الإسلامية جامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة سنة 1984 عبر نظام دراسي عالمي نلخصه :

. مرحلة ليسانس (03 سنوات)

. شهادة الماجستير : عبر مسابقات وطنية(سنتين)

. شهادة دكتوراه دولة (وقد تصل مدة تحضيرها إلى 05 سنوات)<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> محمود شرفي، الجامعة الجزائرية الواقع والآفاق، مجلة الصوتيات، العدد 15، ص 320.

<sup>2</sup> رابح تركي، أصول التربية والتعليم بالجزائر، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، 1984، ص 111.

<sup>3</sup> بوفلجة غيات، التربية والتعليم بالجزائر، ط 2، دار العرب للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 15 . 76.

### • المرحلة الثانية (1970 . 1980)

تم فيها إعداد وتنفيذ المخططين الرباعيين الأول (1970 . 1973) والثاني (1974 . 1977) حيث ارتفع فيها عدد الطلبة في الجزائر سنة (1970 . 1971) الى 19311 طالب وطالبة ثم إلى 35680 طالب في الموسم الدراسي (1974 . 1975) حيث أكدت الجزائر حينها على إصلاح هذا القطاع والذي أعلن عنه رسميا في شهر جويلية 1971 وأهم خصائصه:

. التنازل عن السنة التحضيرية في كل المدارس العليا والجامعات.

. زيادة السنوات الدراسية في بعض التخصصات العليا.

### • . المرحلة الثالثة /

تم استكمال في هذه المرحلة الخريطة الجامعية سنة 1983 التي تم تطبيقها سنة 1984 والتي تهدف إلى تخطيط التعليم العالي حتى سنة 2000 حسب حاجة الاقتصاد الوطني وتطبيق هذه الخريطة سنة 1984 حيث تهدف هاته الخريطة الجامعية لتكون أداة لتسيير التعليم العالي وتوزيع الإطارات الجامعية<sup>(1)</sup>.

### • . المرحلة الرابعة (1990 . 2000)/

كان للجامعة الجزائرية خلال هاته الفترة دورا فعالا في الأعمال العلمية الجماعية حيث أسندت مهام الوزارة سنة 1992 إلى وزارة التعليم العالي في شكل كتابة دولة للبحث حيث اتخذ قراران هما:

. إنشاء مجلس وطني للبحث العلمي و التقني.

. إنشاء لجان ترقية و برمجة و تقييم البحث العلمي<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> بارة سامية رضا، الأستاذ الجامعي علاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، دراسة غير منشورة، بجامعة الحاج لخضر باتنة، 2008، ص 61.

<sup>2</sup> بن عمار زولبخة، واقع الاتصال المؤسساتي في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية لجامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التنظيم والعمل، دراسة غير منشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2001، ص 61.

## 3. المطلب الثالث : مقومات ووظائف الجامعة الجزائرية

## • مقومات الجامعة الجزائرية

## 1. الهيكل التدريسي :

هي مجموعة الأساتذة والدكاترة وأطر التعليم العالي التي تحصر مهامهم في التدريس لمدة لا تقل عن تسع ساعات أسبوعيا وتأطير الرسائل والإشراف على البحوث والمخابر<sup>(1)</sup>.

## 2. الهيكل الطلابي :

هم مجموع الطلاب الذين يتجاوزون مرحلة التعليم الثانوي عن طريق نجاحهم بامتحانات البكالوريا بجدارة، ليكونوا الهيكل الطلابي للجامعة سواء كطلبة أو منظمات طلابية.

## 3. الهيكل الإداري :

هو الهرم الإداري للجامعة المتكون من عمال وموظفين وإداريين يعمل كل منهم على السعي للتسيير الحسن لشؤون الطلبة والجامعة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة منها .

<sup>1</sup> أبو قاسم سعد الله، تاريخ الجزائر الثقافي، ط 1، دار الغرب الإسلامي، الجزائر، 1998، ص 100.

• وظائف الجامعة الجزائرية

1. وظيفة التعليم<sup>(1)</sup> :

. تربية اكااديمية للطلاب وتزويدهم بالمعارف الازمة.

. تنمية روح البحث لدى الطالب وتزويده بميكانيزمات البحث.

. تكوير مهارات ومواهب الطلاب وسقلها للاستفادة منها عمليا.

2 . البحث العلمي<sup>(2)</sup> :

هو العملية التي يقوم بها (الباحث) فكريا بهدف الوصول الى حقيقة معينة لما تسمى (مشكلة البحث)

عن طريق اتباع نهج معين (منهج البحث) بهدف الوصول إلى حقائق صحيحة تدعى (نتائج البحث)<sup>(3)</sup> .

3 . خدمة المجتمع<sup>(4)</sup> :

هو النشاط الذي تقوم به الجامعة خدمة منها للوطن والمجتمع من أجل المساهمة في الانتاج العام

المعنوي ونراها في مختلف الجهود التي يبذلها الطلاب أو الأساتذة أو الموظفون للمساهمة في تحسين

الأوضاع بشكل عام.

<sup>1</sup> جبار عبد الله، الجامعة الجزائرية وسيرة البحث العلمي، تحديات وآفاق جامعة العلوم الانسانية والاجتماعية، ص 200.

<sup>2</sup> صباح إبراهيمي، منظومة الانترنت المؤسسة الجامعية وعلاقتها بالأهداف التنظيمية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2005، ص 145.

<sup>3</sup> أحمد محمود الخطيب، عادل سالم معاينة، الادارة الابداعية للجامعات، نماذج حديثة، ط1، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 45.

<sup>4</sup> هاشم فوزي العبادي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي، مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، د ط، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع الأردن، 2008، ص 550 .

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي

بعد أن فرغنا من الإطار المنهجي والذي فيه تم وضع أهم الإجراءات التي تمكننا من الوصول إلى نتائج أكيدة ، وأيضا الإطار النظري الذي احتوى كل ما يتعلق بالاتصال الداخلي في المؤسسات أين سنشرح فيه كيفية حصولنا على معطيات الاستبيان وتحليله وتفسيره والتفصيل في نتائجه وكل هذا من أجل استخلاص مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي ستفيد جامعتنا فيما بعد وسنعرض كل ذلك من خلال الخطة التالية المحور الأول ، المحور الثاني ، المحور الثالث ، المحور الرابع .

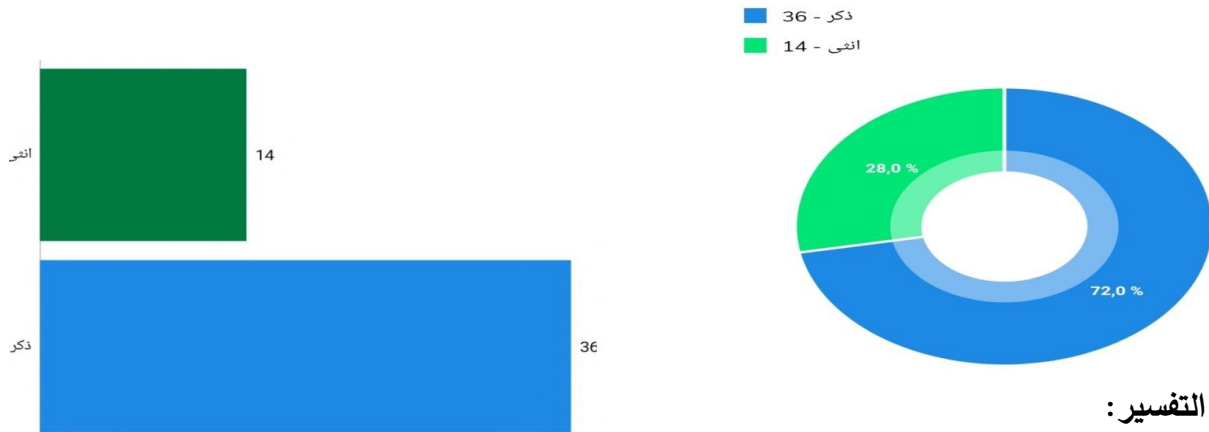
### نتائج الدراسة

### الاقتراحات و التوصيات

**المحور التمهيدي:****1. البيانات الشخصية :**

. الجدول و الشكل رقم (01) : تعرف عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
%28	14	إناث
%72	36	ذكور
%100	50	المجموع

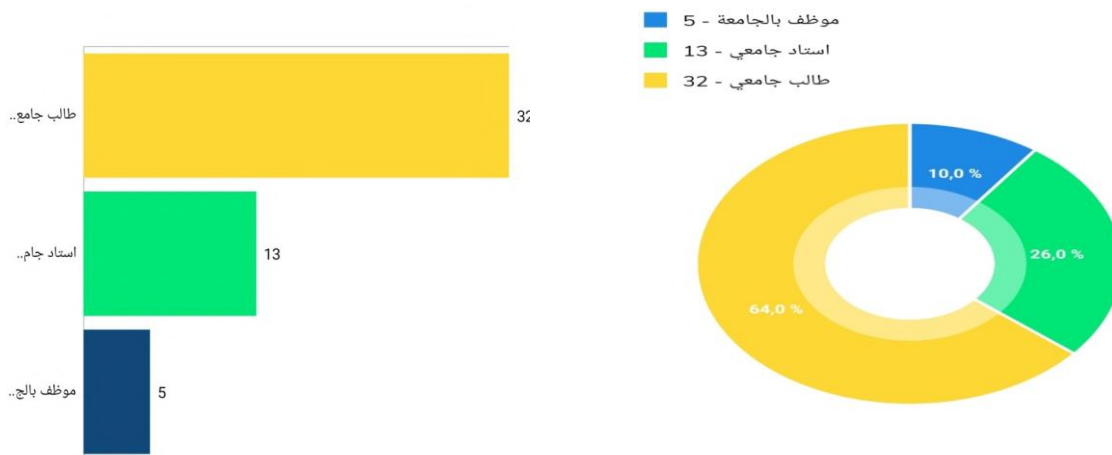


. القراءة و التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني المتمثل في الدائرة والاعمدة النسبية أن نسبة المبحوثين الذكور وصلت إلى 72% من مجموع أفراد العينة وهي نسبة تقارب ضعف نسبة المبحوثين الإناث التي لم تتجاوز 28% ، نفس ذلك بالطبيعة الاجتماعية التي تنتمي إليها المنطقة إذ أن جامعة العربي التبسي توجد بولاية تبسة على أقصى الحدود الشرقية الجزائرية، هذه الولاية التي تعرف بالترام سكانها بالعادات والتقاليد العريقة التي نذكر منها تشجيع الرجل على العلم والعمل عكس الأنثى التي توجه غالبا إلى تربية الأبناء والمكوث في البيت، وهذا ما نراه جليا في بحثنا هذا.

. الجدول و الشكل رقم (02) : عينة الدراسة حسب المهنة

النسبة	التكرار	المهنة
%26	13	أستاذ
%10	05	موظف
%64	32	طالب
%100	50	المجموع



. القراءة و التفسير:

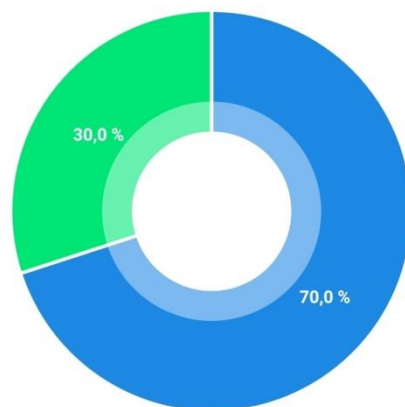
نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة الطلبة المبحوثين وصلت إلى 32 بين نسبة الأساتذة والموظفين المبحوثين معا، حيث لم تتجاوز هذه الأخيرة 18 مجتمعة ونرى أن ذلك أمر طبيعي نظرا لاكتظاظ عدد الطلبة بالجامعة الجزائرية مقارنة بالفئات الأخرى.



. الجدول و الشكل رقم (03) : حسب كلية انتماء المبحوث

النسبة	التكرار	الكلية
% 70	35	قسم العلوم الإنسانية
%30	15	قسم العلوم الاجتماعية
%100	50	المجموع

■ قسم العلوم الانسانية - 35  
■ قسم العلوم الاجتماعية - 15



. القراءة والتفسير :

نلاحظ من خلال الجدول وشكل الدائرة النسبية أن نسبة المبحوثين متقاربة ما بين قسم العلوم

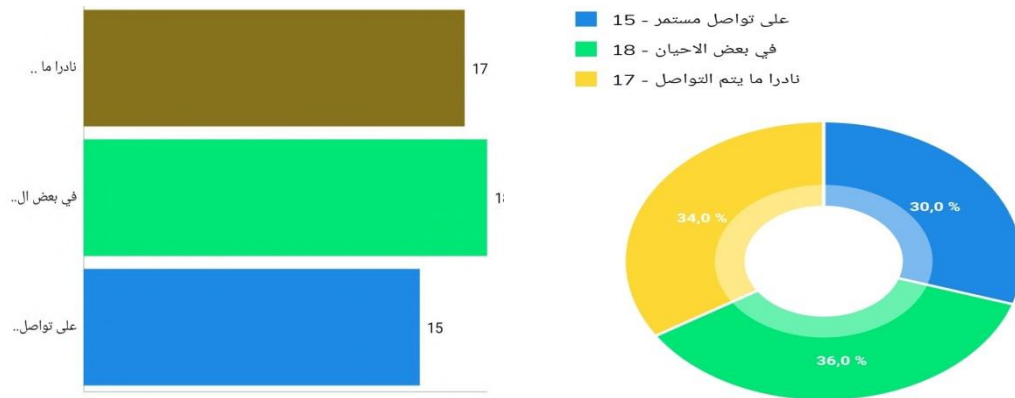
الإنسانية 35 فرد وقسم العلوم الاجتماعية 15 فرد، وهذا راجع لأن كلاهما ينتمي إلى كلية واحدة وهذا أمر

بديهي وطبيعي.

المحور الأول : طرق و أساليب الاتصال الداخلي بالجامعة

. الجدول و الشكل رقم (04) : مدى اتصال المبحوثين بالإدارة

النسبة	التكرار	مدى الاتصال
30%	15	تواصل مستمر
36%	18	في بعض الأحيان
34%	17	نادرا ما يتم التواصل
100	50	المجموع



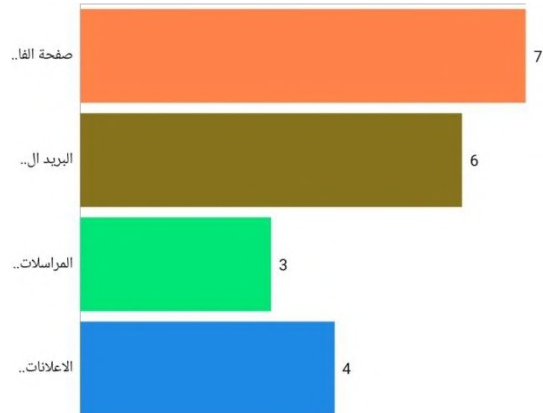
. القراءة والتفسير :

يمثل الجدول والشكل أعلاه درجة اتصال المبحوثين بالإدارة، حيث نرى ضعف التواصل المستمر للمبحوثين مع الإدارة بنسبة 30 %، مقارنة بالتواصل المنعدم والتواصل النادر بنسب عالية وصلت إلى 36 % و 34 % ، ويرجع ذلك إلى المرحلة التي نعيشها إبان طرحنا للاستبيان، حيث فرضت الدولة حجر كلي وغلق كلي للجامعات مما يصعب من عملية الاتصال بها.

. الجدول رقم (05) ماهي وسائل الاتصال الداخلي التي تستخدمها الجامعة

الوسائل	التكرار	النسبة
إعلانات إدارية	7	%35
مراسلات إدارية	6	%30
البريد الإلكتروني	3	%15
صفحة الفايسبوك	4	%20
المجموع	20	100

- 4 - الاعلانات الجدارية
- 3 - المراسلات الادارية
- 6 - البريد الالكتروني
- 7 - صفحة الفايسبوك



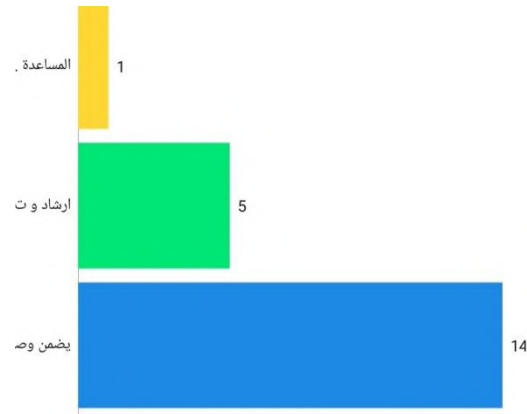
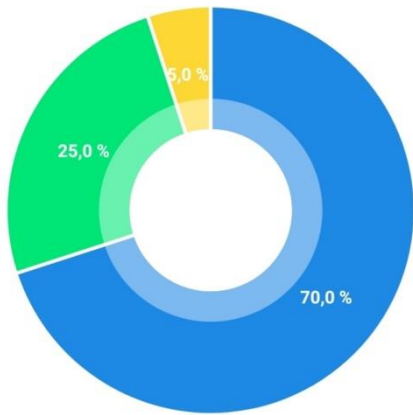
. القراءة و التفسير :

نجد من خلال تحليلنا للجدول والدائرة النسبية أعلاه أن الاعلانات والمراسلات الادارية هي أحسن اختيار لإدارة الجامعة عند اتصالها بالمبوهين حيث قدرت نسبة ذلك بـ 35 و 30 % على التوالي ونفسر ذلك بأن الاتصال الشخصي هو أكثر الأنواع مصداقية وفعالية، أين ذهب المبوهين إلى المساواة في فعالية الاتصال عن طريق صفحة الفايسبوك والبريد الالكتروني بنسبة 15 الى 20% .

. الجدول و الشكل رقم (06) : أهمية الاتصال الداخلي بالجامعة

النسبة	التكرار	الإجابة
%70	14	يضمن وصول المعلومة بدقة
%25	5	ارشاد و توجيه و اعلام الجمهور
%5	01	المساعدة في تنمية العلاقات الاجتماعية
100	20	المجموع

- 14 - يضمن وصول المعلومة بدقة -
- 5 - ارشاد و توجيه و اعلام الجمهور -
- 1 - المساعدة في تنمية العلاقات الاجتماعية -



. القراءة والتفسير :

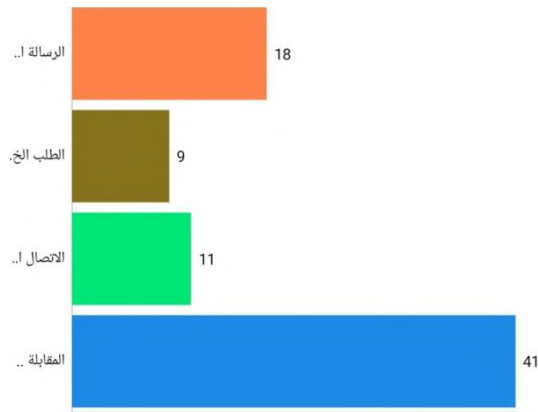
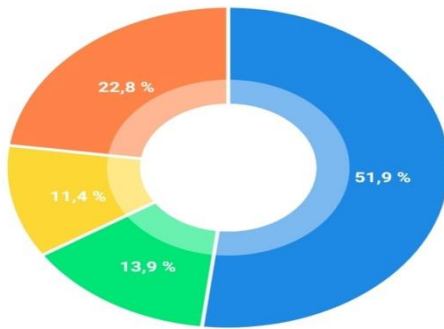
نرى من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين قد ذهبوا إلى أن الاتصال الداخلي بالجامعة يضمن وصول المعلومة بدقة بنسبة 70% سواء كان انتقال المعلومة أفقياً أو عمودياً (صاعد أو نازل)، كما ذهبت نسبة 25% من المبحوثين إلى القول أن الاتصال الداخلي يلعب دوراً هاماً في إرشاد و توجيه وإعلام الجمهور داخل الجامعة، وهذا يعد من أهم مهام الاتصال الداخلي، وذهب نسبة 5% من المبحوثين إلى القول أن الاتصال الداخلي ينمي العلاقات الاجتماعية بين الموظفين والأساتذة والطلبة.

المحور الثاني : وسائل الاتصال الداخلي بالجامعة

. الجدول رقم (07) : ماهي احسن الوسائل المعتمدة من قبلك عند اتصالك بالجامعة ؟

الوسائل	التكرار	النسبة
المقابلات الشخصية	41	51,9%
الاتصال الهاتفي	11	13,9%
الطلب الخطي	09	11,4%
الرسائل الالكترونية	18	22,4%
المجموع	79	100%

- المقابلة الشخصية - 41
- الاتصال الهاتفي - 11
- الطلب الخطي - 9
- الرسالة الالكترونية - 18



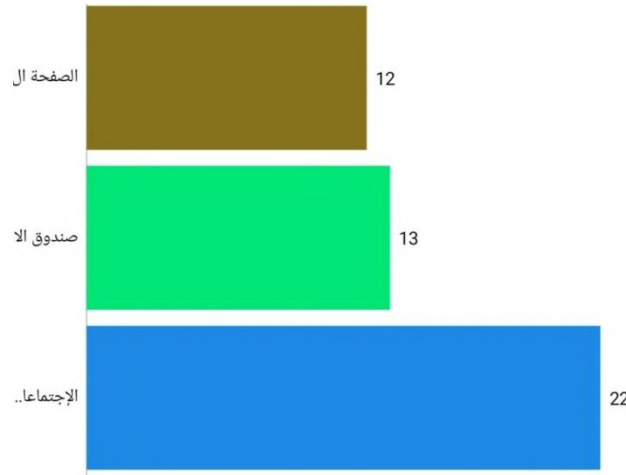
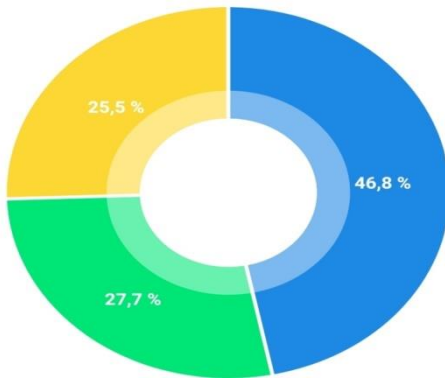
. القراءة والتفسير :

يمكننا تحليل الجدول أعلاه بقولنا أن المبحوثين قد اتفقوا على ترتيب وسائل الاتصال الداخلي بالجامعة ابتداء من الأسفل إلى الأعلى باختيارهم الطلبات الخطية بنسبة 11,4% ، كما ذهبوا إلى إعطاء نسبة 13,9% إلى الاتصال عن طريق الهاتف، وكذلك قد خصصوا نسبة 22,8% للمراسلات الكتابية و51,9% للمقابلات الشخصية وهذا أمر طبيعي تتميز به أي إدارة تقدم خدمة لجمهورها .

. الجدول و الشكل رقم (8) : ماهي محفزات الاتصال الداخلي بالجامعة ؟

النسبة	التكرار	الوسائل
%46,8	22	الاجتماعات الدورية
%27,7	13	صندوق الاقتراحات
%25,5	12	الصفحة الرسمية
%100	50	المجموع

- 22 - الإجتماعات الدورية -
- 13 - صندوق الاقتراحات -
- 12 - الصفحة الرسمية -



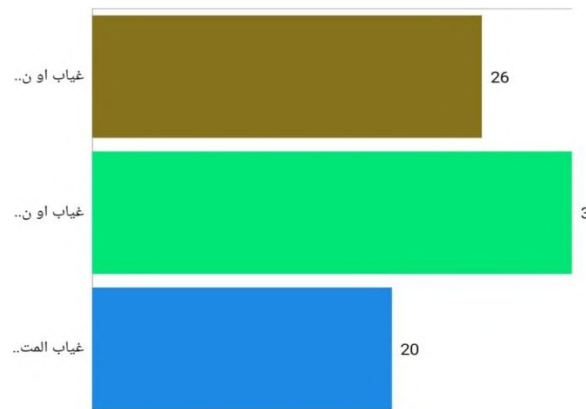
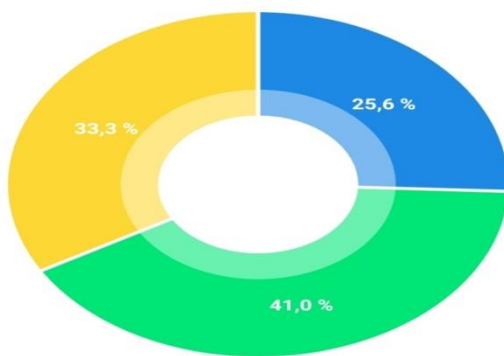
. القراءة والتفسير :

من خلال الجدول والدائرة البيانية نجد تساوي في اختيار المبحوثين بين الوسائل التي يعتمدونها في إبداء آرائهم واقتراحاتهم ما بين اعتمادهم الصفحة الرسمية وصندوق الاقتراحات بنسب لم تتجاوز 28% لكل منهما، حيث كانت النسبة 47% تقريبا للاجتماعات الدورية، إذ أننا نرى أن المهم في الموضوع وصول الرسالة بغض النظر عن الوسيلة الاتصالية.

. الجدول و الشكل رقم (09) : أنواع العراقيل في الجامعة

النسبة	التكرار	نوع العراقيل
25,6%	20	غياب متخصصين في الإعلام و الاتصال
41%	32	غياب أو نقص وسائل الاتصال
33,4%	26	غياب أو نقص قنوات الاتصال
100	78	المجموع

- غياب المتخصصين في الاعلام و الاتصال - 20
- غياب او نقص وسائل الاتصال - 32
- غياب او نقص قنوات الاتصال - 26



. القراءة و التفسير :

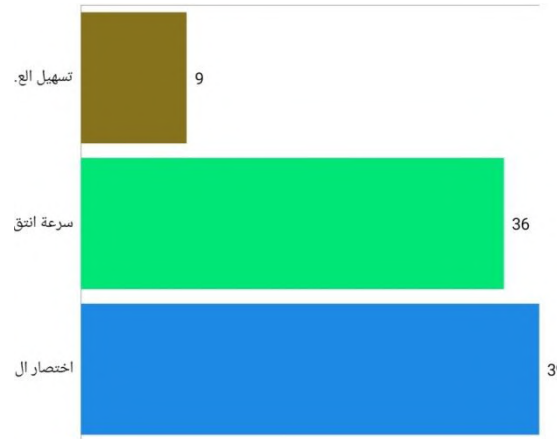
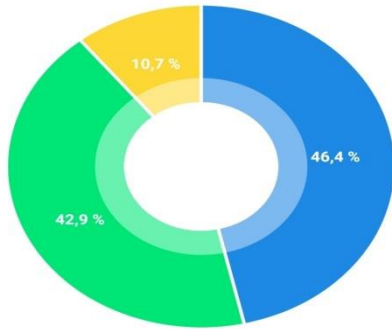
يوضح الجدول والشكل أعلاه أن غالبية الباحثين متفقة على أن غياب ونقص وسائل الاتصال هو أهم العراقيل الموجودة في الجامعة حيث وصلت نسبة ذلك إلى 41 % كما أن الباحثين لم يقوموا بنفي باقي الأسباب فأخذ غياب قنوات الاتصال نسبة 33,3% وأخذ غياب المتخصصين في الإعلام والاتصال نسبة 25,6% ونرى أن غياب المتخصصين في الإعلام والاتصال أخذ النسبة الأقل كون أن دراستنا قد انحصرت على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية التي تحوي عدد كبير من موظفين وأساتذة وطلبة الاختصاص (الإعلام و الاتصال).

. المحور الثالث : أهمية الاتصال الداخلي في الجامعة

. الجدول و الشكل رقم (10) : ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تداول المعلومة داخل الجامعة

التكرار	النسبة	الأثر
39	%46,9	اختصار الجهد و الوقت
36	%42,4	سرعة انتقال المعلومة
09	%10,4	تسهيل العمل الاداري
84	%100	المجموع

■ 39 - اختصار الجهد و الوقت  
■ 36 - سرعة انتقال المعلومة  
■ 9 - تسهيل العمل الاداري



. القراءة والتفسير :

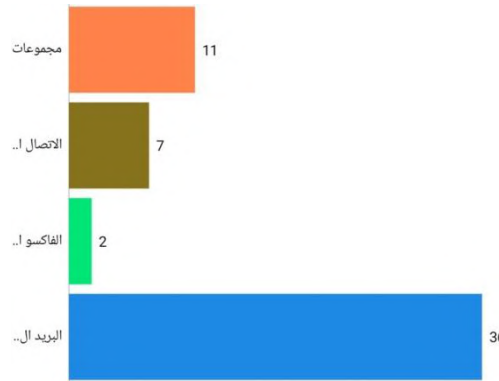
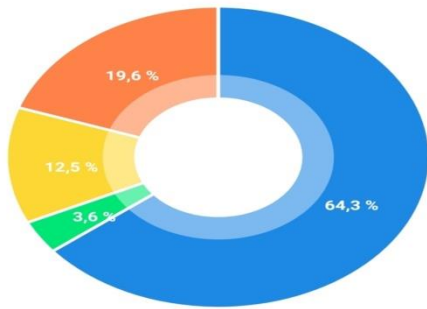
يوضح لنا كل من الجدول والدائرة النسبية تقارب بين نسب مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تداول المعلومات في الجامعة من حيث اختصار الوقت والجهد بنسبة %46,9 وسرعة انتقال المعلومة بنسبة %42,4 وتسهيل العمل الاداري %10,4 % ونفس ذلك بأن المبحوثين قد ذهبوا إلى التوافق على فكرة واحدة هي مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديث في تداول المعلومات في الجامعة بغض النظر عن طريقة فعل ذلك.



. الجدول و الشكل رقم (11) : ماهي التكنولوجيا الحديثة المستخدمة من الجامعة ابان جائحة الكورونا

النسبة	التكرار	الإجابة
64,7%	36	البريد الالكتروني
3,6%	2	الفاكس و البريد التقليدي
12,8%	07	الاتصال الهاتفي
19,6%	11	الانترنت و مجموعات المحادثة على الفايسبوك
100	66	المجموع

- البريد الالكتروني - 36
- الفاكسو البريد التقليدي - 2
- الاتصال الهاتفي - 7
- مجموعات المحادثة على الفايسبوك - 11



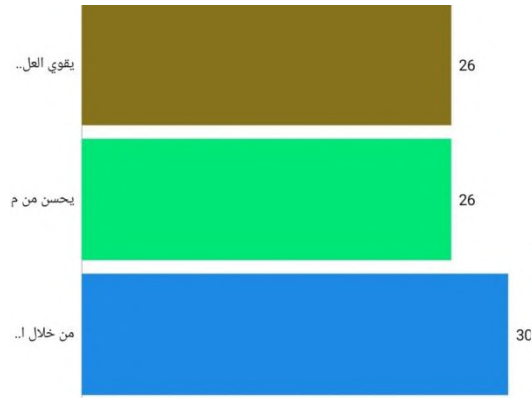
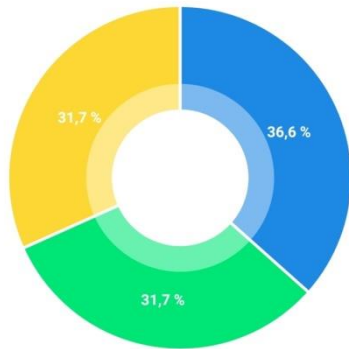
. القراءة و التفسير

نذهب في تحليلنا إلى الجدول والدائرة النسبية إلى أن أكبر نسبة صوت عليها المبحوثين بين التكنولوجيات الحديثة التي تعتمد عليها الجامعة هي البريد الالكتروني بنسبة 64,7% ثم الانترنت بنسبة 19,6% ونفس ذلك بالسياسة المنتهجة من قبل وزارة التعليم العالي عموما والجامعات الجزائرية خصوصا للاتجاه نحو رقمنة الجامعة (اعتماد 00 ورقة) كما ذهب باقي المبحوثين إلى عدم إنكار اعتماد الهاتف بنسبة 12,8% و الفاكس بنسبة 3,6% كأدوات تكنولوجيا تعتمد عليها الجامعة في تسيير شؤونها.

. الجدول و الشكل رقم (12) : علاقة الاتصال الداخلي بتحسين سير العمل

النسبة	التكرار	الإجابة
36,6%	30	من خلال الوصول إلى الأهداف المسطرة بالجامعة
31,7%	26	يحسن من مناخ العمل داخل الحرم الجامعي
31,7%	26	يقوي العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين
100	82	المجموع

- 30 - من خلال الوصول الى الاهداف المسطرة للجامعة
- 26 - يحسن من مناخ العمل داخل محيط الجامعة
- 26 - يقوي العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين بالجامعة



. القراءة والتفسير :

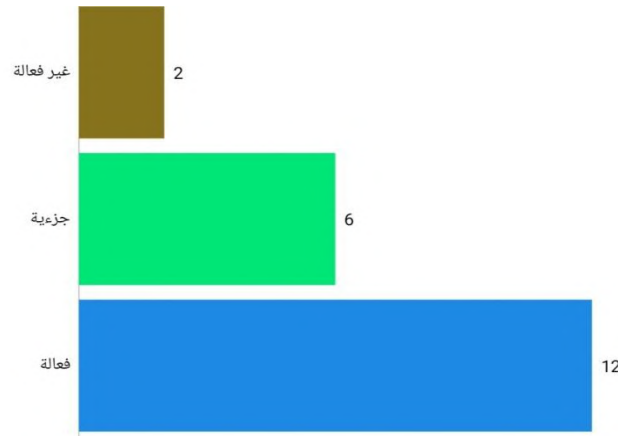
يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين عمل الجامعة من خلال تحقيق أهداف الجامعة قدر بنسبة 36,6%، كما ذهب والى التقسيم مناصفة بين التفاهم الكبير بين الرؤساء والمرؤوسين بنسبة 31,7% وتحسين مناخ العمل.

### . المحور الرابع : علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التسيير الفعال داخل الجامعة

. الجدول و الشكل رقم (13) : يبين مدى تأثير هذه الوسائل في تحقيق العملية الاتصالية

النسبة	التكرار	الإجابة
60%	12	فعالة
30%	6	جزئية
10%	2	غير فعالة
100	30	المجموع

■ فعالة - 12  
■ جزئية - 6  
■ غير فعالة - 2



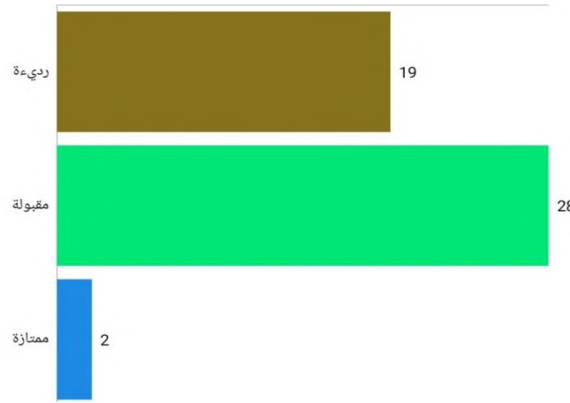
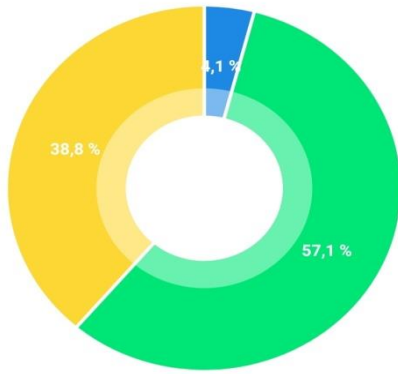
. القراءة والتفسير :

نلاحظ أن المبحوثين قد ذهبوا إلى أن الوسائل المعتمدة لتحقيق الهدف الاتصالي نوعا ما صوتوا بنسبة 30% منها نسبة تصويت بغير كافية و10%، وقد كانت نسبة 60% كأعلى نسبة تصويت المبحوثين الذين يروا أن هذه الوسائل كافية لتحقيق العملية الاتصالية داخل الجامعة، وهذا راجع إلى توفر وسائل الاتصال الحديثة في بعض الإدارات كالأنترنيت والفاكس والهاتف مما يسهل عمل موظفيها، وهذا ما يدفعنا إلى التركيز أكثر على الدعم المادي والمالي للجامعات أكثر مستقبلا.

. الجدول و الشكل رقم (14) : تقييم عملية الاتصال الداخلي بالجامعة

الإجابة	النسبة	التكرار
ممتازة	4,1%	02
مقبولة	57,1%	28
رديئة	38,3%	19
المجموع	100	49

■ ممتازة - 2  
■ مقبولة - 28  
■ رديئة - 19



. القراءة والتفسير

يتضح لنا من خلال الجدول والدائرة البيانية أعلاه أن العملية الاتصالية داخل الجامعة لم تصل بعد إلى المثالية أو الدرجة العليا وذلك بسبب شبه انعدام نسبة تصويت المبحوثين على اختيار العملية الاتصالية الممتازة داخل الجامعة اين لم تتجاوز نسبة التصويت عليها 4,1% ، بالمقابل ذهبت نسبة 57,1% إلى القول بأن العملية الاتصالية داخل الجامعة عملية مقبولة وذلك راجع إلى الخدمات والتسهيلات التي تقدمها الإدارة للجماهير، وذهبت نسبة 38,3% من المبحوثين إلى القول برداءة العملية الاتصالية وذلك راجع إلى العراقيل والمشاكل التي تعاني منها الإدارة والتي تساعد على الحد من العملية الاتصالية.

## . الاقتراحات التي تحسن من عملية الاتصال الداخلي داخل الجامعة

ختم المبحوثين هذا الاستبيان بمجموعة من الاقتراحات التي يروا أنها قد تحسن من العملية الاتصالية

داخل الجامعة كالآتي:

1. يجب اعتماد كفاءات شابة ذات تكوين عالي.
2. تحسين تدفق الانترنت في الجامعة.
3. تعميم وسائل الاتصال الداخلي والخارجي.
4. تفعيل و استخدام وسائل الرقمنة.
5. توفير قنوات الاتصال بكل اشكالها.
6. توظيف متخصصين في الاتصال.
7. فتح المجال للتواصل والاستماع للانشغالات المطروحة.
8. تكثيف استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
9. القيام بعمليات تحسيسية دورية للعملية الاتصالية.
10. استعمال مواقع التواصل الاجتماعي وفتح قنوات الحوار المباشر.

**أولاً: دراسة النتائج**

. نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية:

1 . كشفت لنا هذه الدراسة أن العملية الاتصالية داخل الجامعة تقوم على نوعين من الاتصال رسمي وغير رسمي، وأن العملية الاتصالية بين المبحوثين والإدارة هي عملية دائمة .

2 . العراقيل الموجودة التي تحد من الاتصال الداخلي بالجامعة أهمها :

. عدم توفر المتخصصين في الاتصال، عدم توفر الوسائط الاتصالية، عدم توفر المنشورات الاتصالية.

. أن أهم الحلول المقترحة لهذه العراقيل هي :

. تحفيز الأداء لدى العمال، فتح مجال الاقتراح والتشاور، تخفيف الضغط للمطالب المهنية.

3 . أهم الوسائل المعتمدة في الاتصال الداخلي بالجامعة هي :

. الإعلانات المشهورة، المراسلات الكتابية، البريد الإلكتروني، الاجتماعات والمحاضرات، المجلة والكتيبات

حيث ذهب المبحوثين أنها وسائل كافية أو غير كافية.

حيث يفضل المبحوثين في الاتصال الداخلي بالجامعة المقابلة الشخصية، الاتصال بالهاتف، الطلب الخطي،

البريد الإلكتروني.

4 . أهمية الاتصال الداخلي داخل الجامعة :

كشفت هذه الدراسة أن أهمية الاتصال تتمثل في : المساهمة في إيصال المعلومة المساهمة في الإرشاد

والإعلام، المساهمة في تنمية العلاقات، المساهمة في تحسين سير العمل، أين ساهم الاتصال الداخلي في

تحسين سير العمل بالجامعة من خلال تحقيق الأهداف المسطرة للجامعة، ويحسن من مناخ العمل يزيد من تناسق الوحدات والأقسام، ينمي الثقة بين الرئيس والمرؤوس.

5 . كشفت هذه الدراسة أن قوانين الاتصال داخل الجامعة تلعب دور إيجابي في تنظيم العملية الاتصالية حيث تؤثر هذه الأخيرة تأثير إيجابي .

6 . كشفت هذه الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات قد ساهمت في انتقال وتداول المعلومة داخل الجامعة خاصة مع اعتماد الإدارة على التكنولوجيا الحديثة المتمثلة في الانترنت، الهاتف، الفاكس، البريد الالكتروني، وذلك من خلال اختصار الوقت والجهد، سرعة انتقال المعلومة وتسهيل تداولها، أين رفعت تكنولوجيا المعلومات من كفاءة إدارة الجامعة وكل ذلك ناتج بعد مواكبة الجامعة لوسائل الاتصال الحديثة.

#### . نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

#### أ / أهم نقاط التوافق بين دراستنا والدراسات السابقة :

1 . توصلت دراستنا على غرار الدراسات السابقة سلفا إلى أن الاتصال الداخلي بالجامعة قائم أساسا على الاتصال الرسمي وذلك بالنظر لطبيعة النشاط الإداري داخل الجامعة.

2 . توصلت دراستنا على غرار الدراسات السابقة إلى إلزامية اعتماد التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال للزيادة من أداء الإدارة بالجامعة.

3 . تمحورت دراستنا من الدراسات البيانية إلى أن الاتصال الداخلي ساعد على خلق علاقات اجتماعية بين أفراد الأسرة الجامعية مما ساهم في تطوير نشاط الجامعة إذ غالبا ما تتحول هذه العلاقات إلى علاقات شخصية وطيدة خارج إطار العمل.

ب/ أهم نقاط الاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة:

. توصلت الدراسات السابقة إلى أن /

1 . الاتصال الرسمي من مراسلات كتابية يعتبر من أهم وسائل الاتصال الداخلي المستعملة من قبل الجمهور داخل الجامعة وذلك عكس ما ذهبت إليه دراستنا الحالية إلى كون الاتصال الغير رسمي هو الاتصال المفضل لدى الجمهور .

2 . من خلال دراستنا من تسليط الضوء على الجانب القانوني المنظم للعلاقات الاتصالية داخل الجامعة وهذا ما لم نلاحظه في بعض الدراسات السابقة.

---



**ثانياً: الاقتراحات والتوصيات**

. على هامش النتائج التي توصف إليها في دراستنا هذه والمتعلقة بموضوع واقع الاتصال الداخلي في

الجامعة الجزائرية يمكن تلخيص بعض النقاط كتوصيات هي:

. تحفيز الأداء لدى العمال وفتح مجال الاقتراح والتشاور وأيضاً تخفيف ضغط المطالب المهنية.

. زيادة الاعتماد على البريد الإلكتروني والإعلانات في عملية الاتصال داخل الجامعة.

. فتح قنوات اتصال حديثة مع الجامعة مثل (الفيس بوك . تويتر . انستغرام ) واعتماد هذه الوسائل.

. استقبال آراء واقتراحات الجمهور عن طريق الوسائط الحديثة.

. تحسين وتنظيم طبيعة العمل داخل الجامعة من خلال التنسيق بين الوحدات والأقسام وتحقيق التفاهم بين

الرئيس والمرؤوس .

. سن قوانين رسمية تضبط وتهتم بالعملية الاتصالية.

. التكتيف من الاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل الإدارة بالجامعة من أجل اختصار الوقت

وتسهيل انتقال المعلومة.

. تصحيح مفهوم الاتصال في ذهنيات الإدارة داخل الجامعة.

. وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وإسناد مسؤوليات الاتصال لأهل الاختصاص.

. زيادة دعم إدارة الاتصال والعلاقات العامة بالجامعة.

. التكتيف من الدورات التكوينية للقائمين على الاتصال داخل الجامعة.

الخاتمة

## الخاتمة :

ترتكز الأمم المتحضرة والمتطورة في العصر الحديث على الأطر التقنية والعلمية والإدارية لها، حيث تتشارك كلها في بناء مؤسسات الدولة التي تعتبر الجامعة أهمها لأنها مركز انطلاق كل الأطر البشرية فهي تكوين وتأطير كل إطارات الأمة لذلك فهي مطبخ المجتمع.

تعد الجامعة مؤسسة تهدف إلى ضمان السير الحسن لمصالحها وضمان تكوين الأكبر عدد ممكن من رأس المال البشري بأعلى مستوى، ولعل هذا لا يتحقق بالاعتماد على اتصال فعال خاصة في ما يتعلق بالاتصال الداخلي كونه يمس إدارة الجامعة وكل العمليات الإدارية وكل جمهور الجامعة لذلك يجب على هذه المؤسسة اعتماد مخططات اتصالية مبنية على أسس علمية وبحثية من أجل خلق عملية اتصال داخلي فعالة تكون في مستوى تطلعات موظفين والأساتذة وطلبة الجامعة .

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

## أولا : الكتب

1. أبو قاسم سعد الله . تاريخ الجزائر الثقافي ط 1 الجزائر دار الغرب الإسلامي 1998
2. أحمد حسين الرفاعي ، مناهج البحث العلمي . تطبيقات إدارية و اقتصادية ط 3 دار واصل للنشر عمان 2007
3. أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية الاسكندرية 1997
4. أحمد محمود الخطيب . عادل سالم معاينة . الادارة الابداعية للجامعات . نماذج حديثة ط1 الأردن عالم الكتب الحديثة للنشر و التوزيع 2006
5. بسام عبد الرحمن ، نظرية الاتصال ، ط 1 ، الأردن ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، سنة 2011
6. بوفلجة غيات . التربية و التعليم بالجزائر ط 2 الجزائر دار العرب للنشر و التوزيع 2006
7. جبار عبد الله . الجامعة الجزائرية و سيرة البحث العلمي . تحديات و آفاق جامعة العلوم الانسانية و الاجتماعية
8. جبران مسعود ، الرائد معجم الفابي في اللغة و الاعلام (ط3) لبنان دار المعلم ... 2005 م
9. خيرى خليل الجميلي . الاتصال و رسائله في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث مصر (د ط) 1955
10. ذوقان عبيدات و بخرون ، البحث العلمي مفهومه أدواته و أساليبه ط 1 دار الفكر ناشرون و موزعون 2016
11. رابع تركي . أصول التربية و التعليم بالجزائر ط 2 ديوان المطبوعات الجامعية 1984 ص 111.
12. ربحي مصطفى عليان . عدنان محمود الكوباسي . وسائل الاتصال و تكنولوجيا التعليم ط 2 . دار الصفاء للنشر و التوزيع . عمان الأردن . 2003 .
13. رضوان بلخيري ، سارة جابري مدخل للاتصال و العلاقات العامة ط 1 ، جسور للنشر و التوزيع الجزائر . 2013
14. رمزي أحمد عبد الحي ، مدخل التعليم العالي في الوطن العربي في ظل التحديات العلمية (د . ط) الأردن مؤسسة الوراق للنشر 2011
15. رمضان محمد السعودي ، الإدارة الجامعية بين رسدا للواقع و الرؤى المستقبلية (د . ط) مصر دار المعرفة الجامعية 2014
16. سامية محمد جبار و نعمان احمد عثمان . الاتصال و الاعلام و تكنولوجيا المعلومات . دار المعرفة الجامعية . الاسكندرية . 2003

17. عبد الغني عبود معبر عبد الحميد ، الإدارة الجامعية في الوطن العربي (ط1) دار الفكر العربي  
2011
18. عبد الله بن ابراهيم و آخرون ، واقع الاتصالات الكتابية في الأجهزة الحكومية مكتبة فهد الوطنية  
. الرياض 1995
19. علي عبد ربه حسين اسماعيل ن البناء التنظيمي للأقسام العلمية الجامعية (د . ط) مصر دار  
الجامعة الجديدة 2009 م
20. فايز جمعة النجار و آخرون ، أساليب البحث العلمي ط 2 الأردن دار الحامد للنشر و التوزيع  
2009
21. كاظم حمود . السلوك التنظيمي . ط 1 عمان دار الصفاء للنشر و التوزيع 2002 ص 78.
22. محمد الغريب عبد الكريم ، مناهج البحث العلمي و طريقة إعداد البحوث ط 2 الجزائر ديوان  
المطبوعات الجامعية 1999
23. محمد محمود . المجلة الالكترونية التعليم بين النظرية و التطبيق . دار المسيرة للنشر و التوزيع  
مصر 1998
24. محمد محمود ، مدخل إلى علم الاتصال ، المكتب الجامعي الحديث مصر 2001
25. محمد منير حجاب . المعجم الاعلامي ط 1 دار الفجر للنشر و التوزيع مصر . 2004
26. محمود شرفي . الجامعة الجزائرية الواقع و الآفاق . مجلة الصوتيات العدد 15
27. محي الدين مختار ، الاتجاهات النظرية و التطبيقية في منهجية العلوم الاجتماعية ط1 الجزائر  
دار المنشورات الجامعية سنة 1999
28. مصطفى عاشوري . أسس علم النفس الصناعي و التنظيمي (د ط) المؤسسة الوطنية الجزائرية  
1992
29. منال طلعت محمود ، مدخل إلى علم الاتصال و العلاقات العامة ، د ط المكتب الجامعي ،  
مصر 2001
30. مي العبد الله ، البحث في علوم الإعلام و الاتصال . من الأطر المعرفية إلى الإشكاليات  
البحثية ، ط1 بيروت لبنان ، دار النهضة العربية 2010
31. نادية عيشور بن ساعد ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، حسن راس الجبل  
للنشر و التوزيع الجزائر ، 2017
32. ناصر قاسيمي . الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية و تطبيقية . د ط المؤسسة الوطنية للكتاب  
الجزائر 1992
33. هاشم فوزي العبادي و آخرون . إدارة التعليم الجامعي . مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر  
د ط الأردن مؤسسة الوارق للنشر و التوزيع 2008

## ثانيا : المذكرات و الرسائل الجامعية

1. ابراهيمي صباح : منظومة الانترنت في المؤسسة الجامعية و علاقتها بالاهداف التنظيمية- مذكرة ماجستير- غير منشورة - قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا - جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر - 2005.
2. بارة سامية رضا : الأستاذ الجامعي و علاقته بالأداء الوظيفي بالجامعة - مذكرة نيل ماجستير - قسم علم الاجتماع - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الحاج لخضر - باتنة الجزائر .
3. برعودي ياسمينه : التعليم العالي و علاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير - غير منشورة- قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا- كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الحاج لخضر باتنة - الجزائر 2009.
4. بن عمار زوليخة : واقع الاتصال المؤسسي في الجامعة الجزائرية - مذكرة لنيل شهادة ماجستير - قسم علم الاجتماع تنظيم و عمل - كلية العلوم الاجتماعية جامعة الحاج لخضر باتنة - الجزائر - 2001.
5. جبار عبد الله : الجامعة الجزائرية وسيرة البحث العلمي - تحديات و آفاق جامعة العلوم الإنسانية و الاجتماعية.
6. سفيان كيمون : الجامعة و إدماج الطلبة في الثقافة الوطنية- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير - غير منشورة- قسم علم الاجتماع- كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة الجزائر - 2008.

## ثالثا : المجالات والمراسيم

1. دليل جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة-السنة الجامعية 2018-2019. العالي و البحث العلمي - الجزائر 2003.
2. محمد محمود : المجلة التعليمية - التعليم بين النظرية و التطبيق - مصر - دار الميسرة - 1998.
3. محمود شرفي : الجامعة الجزائرية الواقع و الآفاق - مجلة الصوتيات - الجزائر - عدد 15.
4. المرسوم التنفيذي رقم 03 . 579 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة- وزارة التعليم

## رابعا : المواقع الالكترونية

1. [www .omandaily .com](http://www.omandaily.com) مقال عن أهمية الاتصال و التواصل- كتب في 15 سبتمبر 2018.
2. موقع [wikileaks-media](http://wikileaks-media)



الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
- جامعة العربي التبسي -  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الإنسانية  
تخصص اتصال تنظيمي

استمارة بحث حول

## واقع الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية

جامعة العربي التبسي - تبسة - نموذجاً

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

إشراف الأستاذ:

رضوان بلخيري

من إعداد:

❖ زطوطة رمزي

❖ لكحل أمير

. الرجاء وضع علامة (x) في العبارة المناسبة، كما نرجو منكم الإجابة عن الأسئلة بكل موضوعية ونتعهد بالمحافظة

على سرية المعلومات وعدم استعمالها إلا لغرض البحث العلمي

السنة الدراسية : 2019 - 2020

المحور التمهيدي : البيانات الشخصية :

1. الجنس:

ذكر •

أنثى •

2. المهنة:

أستاذ •

موظف •

طالب •

3. القسم :

علوم إنسانية •

علوم اجتماعية •

المحور الأول: انواع الاتصال داخلي السائدة بجامعة العربي التبسي - تبسة -

4. ما مدى اتصالك بإدارة الجامعة ؟

على تواصل مستمر •

بعض الأحيان •

ناذرا ما يتم التواصل •

5. ما هي وسائل الاتصال الداخلي التي تستخدمها بجامعة ؟

الإعلانات الجدارية •

المراسلات الكتابية •

البريد الإلكتروني •

صفحة الفايسبوك •

6. ما هي أهمية الاتصال الداخلي بالجامعة ، أعط النسبة المئوية لكل إجابة ؟

يضمن توصيل المعلومات بدقة •

الإرشاد و التوجيه الصحيحين •

تنمية العلاقات الاجتماعية و المهنية •

المحور الثاني: واقع الاتصال الداخلي بجامعة العربي التبسي - تبسة -

7. ما هي الوسائل التي تعتمد عليها عند اتصالك بالجامعة ؟

- المقابلة الشخصية
- الاتصال بالهاتف
- كتابة طلب خطي
- البريد الإلكتروني

8. ما هي محفزات التصال الداخلي بالجامعة :

- الاجتماعات الدورية
- صندوق الاقتراحات
- الصفحة الرسمية

9. ما هي أنواع هذه العراقيل التي تواجهك اثناء قيامك بالاتصال داخل الجامعة ؟

- غياب للمتخصصين في الإعلام و الاتصال
- غياب أو نقص وسائل الاتصال
- غياب أو نقص قنوات الاتصال

المحور الثالث: انعكاسات جائحة الكورونا على الاتصال الداخلي بجامعة العربي التبسي - تبسة -

10. ما مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تداول المعلومات داخل الجامعة ؟

- اختصار الوقت والجهد
- السرعة في انتقال المعلومات
- تسهيل العمل الإداري

11. ماهي تكنولوجيات الاتصال المعتمدة بالجامعة ابان جائحة الكورونا ؟

- الاتصال الهاتفي
- الصفحة الالكترونية الرسمية
- مجموعات المحادثة على الفايسبوك
- الفاكس و البريد التقليدي

12. ما هي علاقة الاتصال الداخلي بالسير الحسن للعمل داخل الجامعة ابان جائحة الكورونا ؟

- تقوية العلاقات بين الموظفين والجمهور

• تحسين مناخ العمل و التقليل من الاكتظاظ

• الوصول للأهداف المسطرة في اقصر وقت و اقل التكاليف

المحور الرابع: تقييم عملية الاتصال الداخلي بالجامعة ابان جائحة الكورونا

13. ما مدى مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في عملية الاتصال الداخلي بالجامعة ابان الجائحة

• مساهمة فعالة

• مساهمة جزئية

• مساهمة غير فعالة

14. ما هو تقييمك للعملية الاتصالية داخل الجامعة ابان جائحة الكورونا

• ممتازة

• مقبولة

• رديئة

15. ماهي الاقتراحات التي تطرحها لضمان عملية اتصالية ناجحة و فعالة

.....

ملخص

## ملخص :

. يعتبر الاتصال في وقتنا هذا من العناصر التنظيمية لتسيير النشاطات داخل المؤسسة إذ

يعتبر عنصر مهم لتسطير وبناء أهدافها .

ونظرا لأهمية هذا الأخير قمنا في هذه الدراسة بالتفصيل لموضوع الاتصال الداخلي في جامعة

العربي التبسي أين تدرج عنه أربعة أسئلة فرعية جاءت كالتالي:

- 1. ما هو نوع الاتصال السائد داخل جامعة العربي التبسي ؟
- 2. ما هو واقع الاتصال الداخلي بجامعة العربي التبسي قبل ظهور جائحة الكورونا ؟
- 3. ما هي طرق الاتصال الداخلي بجامعة العربي التبسي بعد ظهور جائحة الكورونا ؟
- 4. ما مدى نجاح عملية الاتصال الداخلي عن بعد إبان جائحة كورونا بجامعة التبسي ؟

- وللإجابة عن هذه الإشكالية ذهبنا إلى استخدام . المنهج الوصفي، الذي يقوم على جمع

المعلومات والملاحظات لدراسة ظاهرة ما ووصفها وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع.

- قمنا باختيار عنوان دراستنا للأسباب التالية نذكر منها :

#### . أسباب موضوعية :

1. أهمية الموضوع: السعي إلى معرفة أهمية الاتصال الداخلي وواقعه في المؤسسة الجامعية.

2. نقص الاهتمام : ما دفعنا إلى معرفة جميع ما يتضمنه وإسقاط المادة النظرية على الواقع.

3 . الواقع الحقيقي للاتصال الداخلي : داخل المؤسسة الخدمائية وبالأخص الجامعية.

#### - أسباب ذاتية :

1 . مجال التخصص : وهو ما يدفعنا لدراسة مثل هذه المواضيع.

2 . العمل الإداري : بسبب الوظائف التي تناسب التخصص في الحياة العملية.

3. الرغبة الشخصية : من أجل فهم الهرم التنظيمي الإداري والاتصالي في الجامعة .

ومن أجل ذلك قمنا باختيار العينة العشوائية الطبقية إذ تكون مجتمع دراستنا من ثلاث طبقات مقسمة كالتالي:

. طلبة . أساتذة . موظفين . اخترنا الحصة عشوائيا من كل فئة حيث يكون اختياريا للعينة الأكبر بالنسبة للطلبة وهكذا نكون قد قمنا بمسح شامل للمبحوثين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

. واعتمدنا على الاستبيان من أجل جمع البيانات وحصر كل هذه العملية على الانترنت دون إجراء المقابلة بسبب تفشي جائحة كورونا واعتماد الدولة لغلق كل الإدارات والجامعات ووسائل النقل وكل المرافق العمومية بشكل عام لكن هذا لم يمنعنا من العمل عن بعد واعتماد الاستمارة الالكترونية.

و اعتمدنا على خطة بحث قسمنا من خلالها عناوين وعناصر دراستنا إلى ثلاثة فصول الإطار المنهجي، والإطار النظري، الذي تناولنا فيه ثلاث مباحث تضمنت مدخل للاتصال والاتصال الداخلي والجامعة الجزائرية .

إضافة إلى الإطار التطبيقي والذي توصلنا من خلاله إلى نتائج نذكر منها:

. العملية الاتصالية داخل الجامعة تقوم على نوعين من الاتصال رسمي وغير رسمي، وأن العملية الاتصالية بين المبحوثين والإدارة هي عملية دائمة .

. تكنولوجيا المعلومات ساهمت في انتقال وتداول المعلومة داخل الجامعة خاصة مع اعتماد الإدارة على التكنولوجيا الحديثة.

. وجود بعض العراقيل التي تحد من اتصال الجمهور بالإدارة.

. قوانين الاتصال داخل الجامعة تلعب دور إيجابي في تنظيم العملية الاتصالية حيث تؤثر هذه الأخيرة تأثير إيجابي .



- 
- . ساهم الاتصال الداخلي في تحسين سير العمل بالجامعة من خلال تحقيق الأهداف المسطرة للجامعة.
- . وسائل الاتصال الأكثر استخداما بالجامعة هي المقابلات الشخصية والرسائل الالكترونية.