وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

مناقشة مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعة: 2019

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم الإنسانية

التخصص: اتصال تنظيمي

الاتصال الشفهي بين إدارة الجامعة وجمهور الطلبة

(دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية – جامعة تبسة–)

من إعداد الطالبين: تحت إشراف الأستاذ(ة):

- الروميساء شرقي د.بوطورة أكرم
- إبراهيم كشرود

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tebessi - Tebessa

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
مالك محمد	أستاذ محاضر "ب"	رئيسا
أكرم بوطورة	أستاذ محاضر "أ"	مشرفا ومقررا
أميرة ذويب	أستاذة مساعدة "أ"	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018

﴿لَا يُكَلِّفُ اللهُ نَفْسًا إِلاَّ وُسْعَهَا لَهَا مَاكَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لاَ تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَّسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلاَ تُحَمِّلْنَا مَا لاَ طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَأَعْفُ عَنَّا وَاغْفِرْ لَنَا وَأَرْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلاَنَا فَانْصُرْنَا عَلَى القَوْمِ الكَافِرِينَ﴾

سورة البقرة (الآية 286)

شكـــر و عرفـــان

بعد الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى خير الأنام.

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه كما ينبغي لجلال وجهه و عظيم سلطانه، فله كل الفضل بأن هيأ لنا كل أسباب نجاح هذا العمل المتواضع.

فهو الذي رزقنا أستاذا مشرفا، هو قدوة الطلبة، عرفناه سديد الرأي، دقيق النصح، غني الأفكار، لا يؤجل ما يراه من مصلحة طلبته، إلى جانب تواضعه وحسن تخلقه خاصة في صبره وحلمه، فجزاك الله عنا كل خير أيها الأستاذ

" الدكتور **بوطورة أكرم**"

إهـــــــداء

بسم الله الرحمان الرحيم والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم.

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا أما بعـــد:

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من لا يرضى القدير إلا برضاهما.

إلى أعز ما لدي في الوجود منبع الحنان وهبة الرحمان، إلى التي رمتني في بر الأمان، إلى من ترعرعت في كفيها وعلمتني أن الحب عطاء دون مقابل، إلى قلب ملؤه الحنان لو أنصب على الجبال لهشها، ولو تناثر في السماء لأدمعها ولو انجرف إلى أمواج البحر لأخرجها... أمي ثم أمي ثم أمي.

إلى من علمني الصبر والثبات واللمام عند الشتات، إلى من علمني حب الخير وحب الطواف فوق رياح المستقبل المجهول.....أبي.

إلى أحباب قلبي وبهجة نفسي وراحتها ....إلى الذين شاركوني كل أيام الحياة حلوها ومرها إخوتي وأخواتي وزوج خالتي فيصل.

إلى خالاتي و أخوالي وخاصة خالتي العزيزة وأغلى الناس والتي مهما قلت فيها لن أوفيها حقها "فضيلة".

إلى الكتاكيت الصغار لينا...قدس...محمد وسيم...عائشة

إلى كل من قلبي حواهم وسيشتاق إلى ذكراهم.

إلى من رافقني في مشوار هذا البحث زميلي كشرود إبراهيم

شرقي الروميساء

إهـــــــداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى:

إلى من ربط رضاه برضاها أعز وأغلى الناس والتي مهما قلت فيها لن أوفيها حقها أمي أطال الله في عمرها.

إلى الذي ساندني منذ صغري وعلمني أن الحياة كفاح، إلى الذي غرس بداخلي أسمى المبادئ والقيم وكان قدوتي ومثلي الأعلى أبي العزيز.

إلى شقائق قلبي إخوتي وأخواتي.

إلى جميع الأهل والأقارب.

إلى كل الرفقاء كل بإسمه وكل بصفته.

إلى من شاركني في هذا البحث المتواضع زميلتي شرقي الروميساء.

إبراهيم كشرود

الفـهـرس العـــــام

المحتوى	الصفحة
شكر وعرفان	–
الإهداء	–
الفهرس العام	IV -I
فهرس الجداول	VI- V
فهرس الأشكال	I
المقدمة العامة	أ–ب
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
1– الإشكالية	02
1–1– أسباب اختيار الموضوع	02
أ– الأسباب الذاتية	02
ب– الأسباب الموضوعية	03
1–2– أهداف وأهمية الدراسة	03
1–2–1– أهداف الدراسة	03
1–2–2– أهمية الدراسة	03
1–3– الدراسات السابقة	03
1–3–1– الدراسة الأولى	04
1–3–2– الدراسة الثانية	05
1–3–3– الدراسة الثالثة	06
1–3–4– الدراسة الرابعة	08
1–4– تحديد المفاهيم	10
أ– التعريف اللغوي	10
ب– التعريف الاصطلاحي	10
1–5– المنهج المتبع في الدراسة	13
الفصل الثاني مدخل عام إلى اتصال المؤسسة (الجامعة)	
2– مدخل إلى الاتصال وعناصره	16

2-1- مفهوم الاتصال	16
2-1-1- تعاريف عامة للاتصال:	16
2-1-2-عناصر أو مكونات عملية الاتصال:	19
2-1-3- التطور التاريخي لمفهوم الاتصال	22
2-2- نماذج الاتصال وشبكاته	25
2-2-1- الاتصال على شكل العجلة	25
2-2-2- الاتصال على شكل سلسلة	26
2-2-3- الاتصال على شكل دائرة	26
2-2-4- الاتصال على شكل التشابك	27
2-2-5- الاتصال على شكل الحرف واي (y)	27
2-2-6- النموذج الموقفي في الاتصال (نموذج الملاكمة)	28
2-2-7- نموذج الاتصال الاقناعي	28
2-2-8- نموذج الاتصال الرمزي	28
2-2-9- نموذج أرسطو	29
2-2-10-نموذج لاسويل أو نموذج هارولد لاسويل	29
2-2-11-النماذج الرياضية	30
2-3- أهمية الاتصال	30
2-4- أهداف الاتصال	31
2-4-1- أهداف الاتصال بالنسبة للعاملين	31
2-4-2- أهداف الاتصال بالنسبة للقيادات الإدارية	32
2-4-3- أهداف الاتصال بالنسبة للجمهور والعملاء	32

3- ماهية الاتصال الشفهي	33
3-1- تعريف الاتصال الشفهي	33
3-2- خصائص الاتصال الشفهي	34
3-3- أهمية الاتصال الشفهي	35
3-4- أساليب الاتصال الشفهي	37
3-4-1- المحادثة الشفوية	37
3-4-2- المقابلات الجماعية (المؤتمرات والاجتماعات):	38
3-4-3- المقابلة (المحادثة):	39
3-4-4- أسلوب الاتصال التصويري	40
3-4-5- اللوحات الخشبية	41
3-4-6- مجلة المؤسسة	42
الفصل الثالث: ماهية المؤسسة (الجامعة)	
4- ماهية المؤسسة (الجامعة):	44
4-1- مفهوم المؤسسة	44
4-2- نشأة الجامعة وتطورها التاريخي	45
4-3- أهداف الجامعة	51
4-4- وظائف الجامعة	55
أ- الأستاذ	56
ب- الطالب	58
ج- الهيكل الإداري التنظيمي	58
5- منظومة الإدارة الجامعية وجمهور الطلبة	59
5-1- تعريف الإدارة الجامعية	59
5-2- أهداف الإدارة ودورها في تسيير الشؤون	66
5-2-1- المعلومات العلمية التقنية في إطار الجامعة	66
5-2-2- المعلومات العلمية والتقنية وفاعلية التدريس في الجامعة	66
5-2-3- المعلومات العلمية والتقنية والبحث لدى الطالب الجامعي:	68

5-2-4- دور المعلومات العلمية والتقنية في تفعيل هيئة التدريس	68
5-2-5- دور المعلومات العلمية والتقنية في تطورها	70
5-3- تنظيم الإدارة الجامعية	71
5-3-1- المعايير العلمية في تصنيف الجامعات	72
5-4- العلاقة بين جمهور الطلبة والإدارة	76
5-4-1- دوافع إصلاح منظومة التعليم العالي في الجزائر	76
الجانب التطبيقي	
تمهيد	80
المحور الأول: ماهية الاتصال في المؤسسة الجامعية	83
المحور الثاني: مدخل إلى الاتصال الشفهي	47
المحور الثالث: علاقة الإدارة الجامعية بجمهور الطلبة	100
النتائج العامة للدراسة	108
خاتمة عامة	112
قائمة المصادر والمراجع	114
الملاحق	120

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(01)	يبين توزيع العينة حسب الجنس	80
(02)	يبين توزيع العينة حسب الوظيفة	81
(03)	يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	81
(04)	يبين توزيع العينة حسب السن	82
(05)	يبين توزيع العينة حسب الأقدمية المهنية	82
(06)	يبين استجابة العينة لمدى مساهمة الاتصال في العملية التفاعلية بين الطرفين والارتقاء بالمؤسسة	83
(07)	يبين استجابة العينة حول كيفية التفاعل في العملية الاتصالية	83
(08)	يبين مدى تأثير العملية الاتصالية بعناصرها الأربعة على وصول الرسالة الاتصالية	84
(09)	يبين أهداف الاتصال وعوامل نجاحه	85
(10)	الوظيفة الرئيسية التي تؤد بها عمليات الاتصال داخل المؤسسة	85
(11)	يبين ضرورة على وجود نظام لاتصال فعال في المؤسسة	86
(12)	يبين كيفية تحسين الاتصال لدى المؤسسة	87
(13)	يبين القنوات الاتصالية المناسبة المستخدمة داخل المؤسسة	88
(14)	يبين الوسائل التي يمكن استخدامها لتسهيل عملية الاتصال في الإدارة	89
(15)	أهم أهداف العملية الاتصالية في المؤسسة	90
(16)	يبين كيفية التواصل مع الطلبة من طرف الإدارة الجامعية	91
(17)	يبين الطريقة الاتصالية التي يفضلها الطالب للتواصل مع الإدارة الجامعية	92
(18)	يبين أسلوب التعامل مع مشاكل الطلبة	93
(19)	يبين تخصيص أيام للاستماع لمطالب الطلبة وما يخصهم	94
(20)	يبين مدى أهمية الاتصال الشفهي في التقريب بين المرؤوسين والعاملين في عملية اتخاذ القرار	95
(21)	يبين مدى مساهمة الاتصال الشفهي في إلمام الطلبة بما يجري من أمورهم	96
(22)	يبين مكانة اللغة الشفوية لدى الطالب في عملية التحاور والتواصل مع الإدارة	96
(23)	يبين مدى انطواء الاتصال الشفهي على تبادل الأفكار باستخدام أسلوب حديث	97

(24)	يبين الأساليب التي يفضلها الطالب في عملية التواصل مع الإدارة	98
(25)	يبين مدى أهمية وناجعة الاتصال الشفهي في إفادة الطالب	98
(26)	يبين أي نوع من الاتصال هو الأفضل داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	100
(27)	يبين أهداف الجامعة ومهام التعليم العالي	100
(28)	يبين ارتكازات الجامعة لمتابعة تطور الخريطة المعرفية	101
(29)	يبين أهداف الجامعة لرصد الواقع ورؤى التطوير	102
(30)	يبين كيفية تحديد الأهداف التعليمية	103
(31)	يبين استخدام سياسة معينة عند الاتصال بالطالب	104
(32)	يبين مدى مساعدة وسائل الاتصال المتاحة حاليا على حل المشاكل العالقة	105
(33)	يبين وظائف الجامعة في مفهومها الحديث	106
(34)	يبين مدى خلق وسائل الاتصال للثقة بين الإدارة والطلبة	107

رقم الشكل	المحتوى	الصفحة
(01)	يبين عناصر الاتصال	22
(02)	يبين النموذج العام للاتصال	22
(03)	يوضح نمط العجلة	25
(04)	يوضح نمط السلسلة	26
(05)	نمط الدائرة	26
(06)	يوضح نمط التشابك	27
(07)	يوضح نمط الاتصال على شكل الحرف واي	28

مقدمـــة

مقدمة

يعد الاتصال من العمليات الاجتماعية التي ترتبط بطبيعة الإنسان، كونه كائن اجتماعي بطبعه، فالاتصال من العمليات الأساسية في حياة الإنسان. إذ يعتبر هذا الأخير كائنا اجتماعيا ثقافيا لا يستطيع أن يحي إلا من خلال جماعة معينة ينتمي إليها ويحقق من خلالها هذا الانتماء إشباع احتياجاته الإنسانية، تلك الإشباعات التي لن تتحقق إلا بوجود قدر من التفاعل الاجتماعي بين أعضائها ويعتمد ذلك التفاعل على أرضية ثقافية مشتركة تنعكس من خلال العادات والتقاليد وكل من يتصل بنشاط الإنسان باعتباره عضو في الجماعة وعملية الاتصال هي بمثابة عصب التفاعل الاجتماعي، فمن خلال الاتصال تترجم الأرضية الثقافية للجماعة بتبادل المعلومات ونقل الخبرات.

ونظرا للأهمية التي يحظى بها الاتصال في حياة البشر والمؤسسات أصبح ركنا أساسيا في نجاح أو تطور أو ضعف المؤسسة لما يوفره من معطيات صحيحة وضرورية. ومن هذا المنطق تتم تأدية العملية الاتصالية بين الطلبة والمؤسسة الجامعية بشكل منظم لكونها جهازا رسميا يعمل على تأدية المهام بين الجمهور والطلبة وبينهم. باعتبارها شخص معنوي ومن منظور اتصالي هي عبارة عن طرف في وضعية اتصالية.

وبالتالي فإن الاتصال أصبح يحظى بأهمية كبيرة وهي تزداد يوما بعد يوم لدى المؤسسات على اختلاف طبيعتها ونشاطها في مختلف أنحاء العالم، وإذ أخذنا المؤسسات على سبيل التي تولي اهتماما كبير ومتزايد للاتصال نجد الجامعة العربي التبسي بولاية تبسة.

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على الاتصال الشفهي بين جمهور الطلبة والإدارة الجامعية، حيث قسمنا العمل إلى ثلاثة جوانب:

- ✓ **الجانب المنهجي:** الذي يحاول الإلمام بجميع شروط البحث العلمي وبوضع الإشكالية والتساؤلات وتبين أهداف الدراسة ومنهج البحث وأسباب اختيار الموضوع وكذا تلخيص بعض الدراسات السابقة.

- ✓ **الجانب النظري:** يتم فيه التطرق إلى ماهية الاتصال بالإضافة إلى تعريف الاتصال الشفهي وخصائصه وأهميته وإشكاله، أيضا التعريف بالمؤسسة وتطورها وماهية المؤسسة الجامعية.
- ✓ **الجانب التطبيقي:** نص بدوره على تفريغ البيانات وعرضها والتعليق عليها ومن ثم تحليلها واستخلاص النتائج.

أما الخاتمة فكانت عبارة على استخلاص عن ما ورد في الجانب النظري والتطبيقي.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

1- الإشكالية:

يعد الاتصال الركيزة الأساسية و العمود القوي في حياتنا بصفة عامة وفي طبيعة تعاملاتنا اليومية بصفة خاصة. لذلك لا يمكن الاستغناء عنه لأنه عنصر لا بد من توفره حتى نصل إلى تحقيق أهدافنا، كما أن الاتصال هو عماد الحياة داخل المؤسسات مهما اختلفت مجالاتها سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية...الخ، لأنه مقوي للروابط والعلاقات التي تجمعها بغيرها وعليه فإن حياة المؤسسة مهما كان نوعها يرتكز على الاتصال ومن بين أنواعه الاتصال الشفهي ولأن جامعة العربي التبسي هي واحدة من بين هذه المؤسسات الهامة في الحياة الاجتماعية، كما تعتمد عليه من أجل تطويرها وتحقيق متطلبات الطلبة وخدمة الصالح العام، فإن الاتصال له أثر كبير داخل الجامعة وخارجها وقد كانت جامعة العربي التبسي المحطة التي وقفنا عندها محاولين معرفة الاتصال الشفهي بين جمهور الطلبة والإدارة الجامعية. وعليه فإن السؤال المحوري الذي تبنى عليه الإشكالية هو كالتالي:

- ما هو دور الاتصال الشفهي بين إدارة الجامعة وجمهور الطلبة؟

ومن خلال هذا السؤال المحوري تتدرج التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ما هي أهم مهارات التواصل الشفهي؟
- ✓ هل يضمن الاتصال الشفهي المعلومات اللازمة للطالب؟
- ✓ هل هناك سبل تسهم في خلق التواصل الشفهي للطلبة؟
- ✓ وما هي عوائق الاتصال الشفهي بالنسبة للجامعة والطالب؟

1-1- أسباب اختيار الموضوع:

أ- **الأسباب الذاتية:**

- ✓ التطرق إلى الجانب الاتصالي في المؤسسات (الجامعة) ميدانيا.
- ✓ معرفة الدور الأساسي الذي يلعبه الاتصال الشفهي في الجامعة.
- ✓ معرفة مدى تطبيق الاتصال الشفهي في الجامعة.

ب- الأسباب الموضوعية:

- ✓ إثراء البحث العلمي بدراسة أكاديمية حول الاتصال الشفهي بين جمهور الطلبة والإدارة الجامعية.
- ✓ الرغبة في معرفة إذا كانت إدارة هذه الجامعة تستعمل تقنيات الاتصال الشفهي.

1-2- أهداف وأهمية الدراسة

1-2-1- أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة التي نسعى إلى تحقيقها من خلال هذه الدراسة إلى:

- ✓ معرفة مكانة الاتصال الشفهي.
- ✓ تسليط الضوء على العملية الاتصالية في جامعة العربي التبسي.
- ✓ معرفة فعالية الاتصال بين جمهور الطلبة وإدارة الجامعة.
- ✓ إبراز المكانة والأهلية التي يحققها الاتصال الشفهي.

1-2-2- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في الكشف عن مفهوم الاتصال باعتباره عنصر مهم تسعى الجامعة من خلاله لتحقيق أهدافها وبيان وأهمية وخصوصيات الاتصال الشفهي.

1-3- الدراسات السابقة:

من أهم الأشياء التي يجب أن يمر بها الباحث هو إطلاعه على الدراسات و البحوث التي سبقت بحثه، لأن إطلاعه سوف يجنبه التكرار، أيضا تفادي أخطاء الآخرين، و قد يسمح له ذلك بفهم موضوعه أكثر و كيفية اختيار الطرق والإجراءات المنهجية التي تلاءم دراسته، ناهيك على أن هذه الدراسات تتضمن مجموعة من المراجع الهامة التي اعتمد عليها، لذا و في بحثنا هذا حاولنا الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة أين تمكنا من الحصول على:

1-3-1- الدراسة الأولى:

دراسة صبرينة رماش (**2008- 2009**) بعنوان " **الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية** " دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاجتماعية فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية بجامعة منتوري – قسنطينة-.

الإشكالية:

تدور إشكالية الدراسة حول الكشف عن محددات فعالية اتصال المؤسسة من خلال قياس متغيرات القائمين بالاتصال وسائل الاتصال الشاملة والمتغيرات التنظيمية، ثم المتغيرات البيئية وعلى ضوء ما ذكر انطلقت من الفرضيات التالية:

1- هناك تأثير للفروق الفردية بين القائمين بالاتصال على الفعالية الاتصالية داخل المؤسسة.

2- هناك تأثير متبادل بين الاتصال الداخلي والاتصال الخارجي للمؤسسة.

3- هناك تحسن نوعي لوسائل اتصال المؤسسة في ظل اقتصاد السوق.

4- تزيد الفعالية الاتصالية بتخفيض الروابط التنظيمية.

5- هناك تأثير للمتغيرات البيئية على الفعالية الاتصالية :العوامل الشخصية، الظروف الاجتماعية للجمهور والعادات والتقاليد، النظام السياسي والاجتماعي، العوامل الاقتصادية.

عينة الدراسة:

تم استخدام تقنية المسح الشامل، حيث أن العينة المدروسة عددها **90** مما دفع الباحث بضرورة توزيع الاستمارة على جميع المكلفين بالاتصال التابعين لمجمع سونلغاز عبر مختلف المناطق في البلاد والردود كانت في حدود **12،71**.

أهم النتائج:

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نذكر أهمها:

- أن الفروق الفردية بين المبحوثين تؤثر على فعالية العملية الاتصالية نظرا لما تخالفه من تباعد اجتماعي، فكرين بين أطراف الاتصال.
- كما توصلت الدراسة أيضا إلى أن المؤسسة لا تشهد الكثير من الاضطرابات نظرا لما تحققه الحوافز المادية للعاملين بالإضافة إلى التنسيق الجيد بين الوظائف داخل المؤسسة.
- هناك تحسن نوعي لوسائل الاتصال داخل المؤسسة في ظل الإصلاحات وكذا تطوير الاتصال الداخلي حيث أصبحت وسيلة الإنترنت هي الأكثر استخداما في هذه المؤسسة .
- أما عن مدى تأثير المتغيرات التنظيمية على الفعالية الاتصالية فقد أكدت الدراسة النتائج أن بتخفيض الروابط التنظيمية يزيد من الفعالية الاتصالية نظرا لكون التعليمات تأتي من المديرية العامة وبمرور المعلومات على المستويات الإدارية تؤخر من وصولها في الوقت المحدد مما يؤثر سلبا على اتخاذ الإجراءات الاتصالية اللازمة مما دفعهم إلى اقتراح يتعلق باتخاذ القرارات الاتصالية.

أوجه الاستفادة:

وقد نمت الاستفادة من هذه الدراسة من خلال توجهنا إلى المراجع الخاصة تخص الاتصال إضافة إلى استفادتنا من نتيجة السؤال الفرعي رقم **03** هل هناك تحسن نوعي لوسائل اتصال المؤسسة في ظل اقتصاد السوق، وهذا لتدعيم دراستنا كما يمكننا مقارنة نتائج هذه الدراسة بنتائج دراستنا.

1-3-2- الدراسة الثانية:

دراسة مصعب إسماعيل طيش **(2008)** بعنوان " **دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات** " حالة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

إشكالية الدراسة:

تدور إشكالية الدراسة حول الدور الذي تلعبه نظم وتقنيات الاتصال في مساعدة متخذي القرارات في أداء أعمالهم من خلال التساؤل التالي إلى أي مدى تساهم نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة عملية اتخاذ القرار في وزارة التربية في قطاع غزة، وتندرج تحته الفرضيات التالية:

1- يساهم توظيف نظم وتقنيات الاتصال في فعالية اتخاذ القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة .

2- وسائل الاتصالات الإدارية لها تأثير فعال في خدمة عملية اتخاذ القرارات في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة.

3- توجد معوقات متعلقة تحد من كفاءة نظم وتقنيات الاتصال الموجودة حاليا في خدمة عملية اتخاذ القرارات في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول محاور استخدام نظم وتقنيات الاتصال في خدمة عملية اتخاذ القرارات في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة.

عينة الدراسة:

أظهرت نتائج هذه الدراسة ما يلي:

اشتملت العينة على مجموعة من الباحثين من وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة وقدرت عينة الدراسة ب **120** فرد ثم استخدام عينة المسح الشامل.

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- أظهرت الدراسة بأن واقع تقنيات الاتصال المتمثل في الانترنت والبريد الالكتروني والسات بأنه جيد ولكن بحاجة إلى تحسين وتطوير، أما بالنسبة لوسائل الاتصال الأخرى كالهاتف والجوال والفاكس فإنه جيد.
- كما أظهرت أيضا بأن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة بشكل كبير على أن توظيف نظم وتقنيات الاتصال يساهم في سرعة أداء المهام وفي سرعة اتخاذ القرارات.
- بينت الدراسة بأن أكثر وسائل فاعلية في اتخاذ القرار هي الاتصالات الكتابية ثم الشفهية ثم الاتصالات الإلكترونية أما الاتصالات غير اللفظية فإنها غير فعالة في اتخاذ القرارات بالوزارة.
- أظهرت الدراسة بأن هناك معوقات تحد من استخدام تقنيات الاتصال في خدمة القرارات وأكثر هذه المعوقات هي المعوقات المتعلقة بتقنية الاتصال توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات تعزى إلى المستوى الوظيفي.

أوجه الاستفادة:

لقد تم الاستفادة منها تحديد المفاهيم كتعريف الاتصال، كما استفدنا من مساهمة وتوظيف نظم وتقنيات الاتصال في فعالية اتخاذ القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة وهذا لتدعيم إجابتنا على أسئلة الدراسة بنتائج هذه الدراسة على دراستنا.

الدراسة الثالثة:

وهي بعنوان: **الاتصال و دوره في ترشيد قرارات المؤسسة،** دراسة حالة: " **المخبر الصيدلاني الجزائري LPA** " سكودارلي حياة وظريف نورة نورة، لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص **إدارة** الأعمال الإستراتيجية، المركز الجامعي العقيد أكلي محمد اولحاج البويرة، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير. وتتمحور إشكالية هذه الدراسة حول التساؤل التالي:

كيف يساهم الاتصال في ترشيد قرارات المؤسسة؟

و تندرج ضمن هذه الإشكالية تساؤلات فرعية أهمها:

- ما المقصود بعملية الاتصال في المؤسسة؟ و فيما تتمثل أهم قنواتها؟
- كيف يتم إعداد إستراتجية للاتصال ؟ و كيف يتم تحقيق اتصال فعال؟
- ما المقصود بعملية اتخاذ القرار؟ وفيما تتمثل أهم المراحل لاتخاذ القرار؟
- ما هي أهم التقنيات التي تساهم في اتخاذ قرارات رشيدة؟

وقد اعتمد في تناول الموضوع المنهج الوصفي التحليلي في معظم جوانب تعريفها أو تحديد عناصرها، أو من حيث الوقوف على دوافعها وأغراضها، ثم الاعتماد على المنهج الوصفي في تعريف بعض المصطلحات. واستخلصت هذه الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

- أن المؤسسات حاليا تعاني من عدة مشاكل تواجه أو تحد من تحقيق أهداف الاتصال بكفاءة وفعالية مما يؤدي إلى نقص المعلومة، وبالتالي نقص الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي وتقص فعالية القرارات.
- أن المؤسسة الجزائرية واعية بأهمية الاتصالات وتقدر أهميتها فيما يخص عملية اتخاذ القرارات، إلا أنها في أرض الواقع لا توليه اهتماما، رغم حاجاتها الماسة لعملية الاتصالات في مراقبة التسيير والتنسيق بين مختلف نشاطاتها وهياكلها.
- إن التطور والتغير في البيئة الحديثة أصبح يفرض على المؤسسة استخدام تقنيات الاتصالات الحديثة التي تتماشى مع التقدم التكنولوجي الحاصل لغرض اتخاذ قرار فعال.
- أما في ما يخص مجال الاستفادة من هذه الدراسة فيتمثل في الجانب النظري من خلال التعرف على مفهوم الاتصال و بعض المصطلحات الأخرى.

أما أوجه الاختلاف بين هذه الدراسة وموضوع بحثي يتمثل في أنها تناولت الاتصال بصفة عامة في المؤسسة، أما في دراستنا هذه فقد تناولنا الاتصال الداخلي بصفة خاصة في المؤسسة الجامعية.

1-3-4- الدراسة الرابعة:

مذكرة لنيل شهادة الليسانس، معهد علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر **2005** تحت عنوان الاتصال المؤسساتي الداخلي لميناء جنجن بجيجل، من إعداد الطالبة بكوش مليكة.

تمحورت الدراسة حول التعرف على واقع الاتصال الفعال إضافة إلى وسائل الاتصال الداخلي.

في الأخير يقودنا هذا إلى استنتاجات عامة وكانت الإشكالية على النحو التالي:

ما هو واقع الاتصال المؤسساتي في ميناء جنجن بجيجل على مستواه وانبثقت عن هذه الإشكالية تساؤلات أخرى فرعية:

أ- ماذا نقصد بالاتصال المؤسساتي؟

ب- ما هي وسائل وظائف الاتصال الداخلي؟

ت- ما هي الوسائل المستعملة في هذا الاتصال؟

خلاصة الدراسة:

وخلصت الدراسة إلى غياب خلية اتصال بالميناء أدى إلى عدم الفهم الصحيح العلمي للعملية.

أ- الاتصالات في المؤسسة ميناء جنجن تعاني من عدم اهتمام المسؤولين لأنهم يرون أن الاتصال مجرد إعطاء الأوامر والتعليقات.

ب- عدم قدرة المسيرين في بث المعلومات الضرورية إلى باقي المستخدمين لدعم منهج الأدوات الاتصالية اللازمة وفهم إستراتجية الميناء.

ت- غياب الوعي لدى العمال بحقهم الحصول على المعلومات من المؤسسة التي يعملون بها، وينتمون إليها على عكس الموظفين الذين لهم مستوى علمي مرتفع فهم واعون بالنقص الذي يعاني منه الميناء، وفيما يخص قطاع الاتصال وعدم رضاهم بهذا الوضع.

1-4- تحديد المفاهيم:

أ- **التعريف اللغوي:** الأصل في كلمة الاتصال **Communication** تشتق في الأصل اللاتيني للفعل **Communicante** بمعنى يذيع أو يشيع عن طريق المشاركة، ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يعود إلى جذور الكلمة اللاتينية **Communes** التي تعني الشيء المشترك[1].

ب- **التعريف الاصطلاحي:** الاتصال هو عملية تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة تنتقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر[2].

والاتصال هو عملية نقل رسالة من شخص لآخر في المنظمة سواء يتم ذلك من خلال استخدام اللغة أو الإشارات أو المعاني أو المفاهيم في السلوك[3].

قد عرف "**إدغارمودين**" بأن الاتصال عبارة عن طريقة تنظيمية تتم من خلال نقل وتبادل الإشارات[4].

عرف **شاركونري** في مطلع القرن الماضي الاتصال بأنه الآلية التي توجد فيها العلاقات الإنسانية وتنمو عن طريق استعمال الرموز التي تصدر بين العقل ووسائل نقلها وحفظها[5].

والاتصال في مفاهيم المفاتيح التالية عملية تفاعل معلوماتي واجتماعي هادف.

1- اعتماد محمد علام وإجلال إسماعيل حامي، **علم اجتماع التنظيم (مدخل نظرية ودراسة ميدانية)**، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 2013، ص 92.

2- أحمد ماهر، **السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات**، دار الجامعة الإسكندرية، ط 6، 1997، ص 353.

3- حمود نصر، **السلوك التنظيمي**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان2002، ص 117.

4- أ. لاراهي / ب فالي، **البحث في الاتصال (عناصر منهجية)**، ترميو ونشقاري، راجع كماش وآخرون، مخبر علم اجتماع الاتصال، الجزائر، 2004، ص 79.

5- عصام سليمان الموسى، **المدخل في الاتصال الجماهيري**، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، ط 6، 2009، ص 20.

تعريف أورده كرونكن:

- ✓ إن الاتصال الإنساني يعتمد على رموز.
- ✓ سواء كانت على هيئة كلمات أو غير ذلك.
- ✓ أحدثت بقصد أو بغير قصد.
- ✓ بواسطة مصدر أو على وعي أو غير وعي بما يفعل.
- ✓ وتلك الرموز تحدث استجابة لدى المتلقي.
- ✓ بعضها يكون ظاهر أو بعضها قد يكون خفيا.
- ✓ بعضها قد يكون مقصود وبعضها يكون غير مقصود.
- ✓ وقد تكون هذه الاستجابات أو قد لا تكون على مستوى عال من الوعي.
- ✓ وقد تكافئ، أو قد لا تكافئ قصد المصدر.
- ✓ أو قد يكون في الحقيقة استجابة من الشخص لرمز أحدثه بنفسه.

الإدارة: قد عرف الكاتب، **1993** الإدارة بأنها: عملية التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة التي تشمل على الموارد البشرية والمالية والمعلوماتية في بيئة تنظيمية[1].

الجامعة: اسم يطلق على المؤسسة الثقافية التي تشمل على معاهد التعليم العالي في أهم فروعه كالفلسفة والطب و الحقوق و الهندسة والآداب[2].

المؤسسة لغة: من فعل أسس أي الأسس والأساس، كل شيء مبتدئ والأس والأساس أصل البناء، والأس أصل كل شيء، وأسس الإنسان قلبه لأنه أول متكون في اللحم، وأس البناء مبتدؤه وقد أس البناء يؤسسه أساس وأسسه تأسيسا وأسس دار إذا بنيت حدودها ورفعت من قواعدها[3].

1- حسين حريم، **مبادئ الإدارة الحديثة**، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 19.
2- **المنجد في اللغة العربية والإعلام**، بيروت، دار المشرق، طبعة منقحة جديدة، ص 101.
3- عبد النور جبور، سهيل إدريس، **قاموس المنهل**، دار الأدب للنشر والتوزيع، لبنان، 1980، ص 394.

اصطلاحا: تركيبة يبتدئها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع، فأحب مثلا ظاهرة طبيعة، أما الزواج فهو مؤسسة اجتماعية، ويشمل مفهوم المؤسسة على كالتنظيمات القائمة في المجتمع كالزواج والعائلة الملكية والمشروع الاقتصادي والهيئات الدينية والسياسية والقانونية.

وقد عرف **(Turnchy)** المؤسسة بأنها الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي، أما بالنسبة لماركس فالمؤسسة تكون متمثلة في عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إدارة نفس رأس ونفس المكان من أجل إنتاج نوع من السلع[1].

تعريف المؤسسة الجامعية:

أ-**لغة:** نعرف المؤسسة الجامعية ضمن معاجم اللغة العربية بأنها مجموعة المعاهد العلمية العالية المسماة بالكليات، تدرس فيها الأدب والفنون ومختلف العلوم[2].

ب- **اصطلاحا:** عرفها عبد الله عبد الرحمان هي إحدى المؤسسات أو التنظيمات الاجتماعية التي تساهم في عملية تنمية المجتمع بصفة عامة، ولها وظائف متعددة هي: العملية التعليمية، زيادة المعرفة، إجراء البحوث المتنوعة للمساهمة في حل مشكلات المجتمع المحلي الذي توجد فيه، ومن ناحية آخري يمكن أن نتصور المؤسسات الجامعية ما هي الأنسق فرعي يرتبط بالتنظيمات والمؤسسات الاجتماعية الأخرى[3].

ج-إجرائيا: مجمع المعاهد والأقسام والكليات العلمية العالية التي تدرس مختلف العلوم، والتي تهدف إلى إخراج أشخاص مثقفين ومهنيين بالإضافة إلى باحثين علميين في ضوء أهم مهامها التعليم العالي والبحث العلمي، من خلال امتلاكها حق منح الدرجات العلمية الأكاديمية.

1- مازن سليمان الحوش، **الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة**، الجزائر نموذجا مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص اتصال، باتنة، 2006، ص 23 .

2- علي بن هادي وآخرون، **القاموس الجديد للطالب**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ص 245.

3- عبد الله عبد الرحمان، **دراسات علم الاجتماع**، ج2، دار النهضة العربية، لبنان، 2000، ص 25.

1-5- المنهج المتبع في الدراسة:

للإجابة عن إشكالية البحث المطروحة ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإلمام بأهم جوانبه استخدمنا منهج وصفي معتمد على التحليل فهو أكثر موافقة مع موضوع الدراسة و الأكثر شيوعا وانتشارا. إذ يرتكز على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة، حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وبتبويبها وتحليلها و تفسيرها ومن ثم استخلاص النتائج بالإضافة إلى الجمع مابين الدراسة النظرية والميدانية كما انتهجت أسلوب حالة (الدراسة الميدانية).

ولتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخلاص الأدوات ومصادر البيانات الآتية:

أ- **الوثائق الخاصة:** هي الوثائق المتحصل عليها من المؤسسة حول موضوع الدراسة.

ب- **المقابلات الشخصية:** تتمثل في الزيارات الميدانية إلى المؤسسة للحصول على المعلومات.

ج- **المسح المكتبي:** بالإطلاع على مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع.

د- أداة الدراسة:

الاستمارة: تعرف على أنها أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق أسئلة موجهة للمبحوثين للإجابة عنها.

وتعتبر الاستمارة من أفضل الطرق المستخدمة في جمع البيانات حيث قمنا باستعمال الاستمارة كوسيلة بحث عن آراء ومواقف في المؤسسة (الجامعة) ومن هذه الأسئلة المطروحة في الاستمارة وهي نوعين:

- **الأسئلة المغلقة.**

- **الأسئلة المفتوحة:** تكون فيها الإجابة حرة تحتوي على الأسئلة يعين فيها المشارك بطريقة ولغة خاصة.

- **المقابلة:** تعرف المقابلة أنها تفاعل لفظي بين الفردين في موقف المواجهة يحاول إحداهما أن يعرف بعض المعلومات لدى الآخر التي تدور حول خبراته وآرائه وتكون ذات صلة بالظاهرة قيد الدراسة.

استخدمنا المقابلة لتدعيم الاستمارة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة ومعرفة أبعادها الميدانية، إذ توجد معلومات أساسية استقصاؤها و الحصول عليها إلا عن طريق بعض الأشخاص الذين لديهم دراية بمجال البحث وهم على الخصوص رئيس مصلحة المستخدمين إضافة إلى مجموعة من المقابلات بين المشرفين واعتمدنا في دراستنا على المقابلة المقننة التي تعتمد على التحضير المسبق للأسئلة بهدف جمع البيانات والمعلومات.

عينة الدراسة:

هي عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل معها البحث منهجيا ويسجل من خلالها هذا التعامل، البيانات الأولية المطلوبة ويشترط في هذا العدد أن يكون ممثلا لمجتمع البحث في الخصائص والسمات من خلال هذا المجتمع.

نوع العينة:

اعتمدنا في هذه الدراسة عن العينة القصدية لما رأيناه من سمات وخصائص تتوفر في مفردات بما يخدم أهداف البحث تتمثل في إداريين جامعة العربي التبسي وبالضبط إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة، وقد اخترنا عينة مكونة من **(24)** مفرد اختيرت بطريقة قصدية.

الفصل الثاني: مدخل عام إلى اتصال المؤسسة

2- مدخل إلى الاتصال وعناصره

2-1- مفهوم الاتصال: تعتبر المؤسسة بمختلف أشكالها وأحجامها، وأهدافها كمجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني، وضمن شروط معينة، تهدف إلى تحقيق غايات وأهداف، وحتى يتمكن هؤلاء من أداء دورهم من الضروري وجود اتصالات فيما بينهم، وتعتبر عملية الاتصال من بين الوظائف الأساسية في المؤسسة التي تتميز اليوم بالكبر والتعقيد.

أصبح الاتصال يأخذ أهمية خاصة في المؤسسة باعتباره أداة مكملة للعملية الإدارية في مجموعها، سواء في تحضير الأهداف والتخطيط أو بتنفيذه وتوجيهه ومراقبة نتائجه، حتى أنه يمكن تشبيهه بالدم الذي يجري في عروق الإنسان، ويحمل الغذاء إلى كافة أنحاء الجسم، والاتصال يلعب دورا مهما في المحافظة على تدفق وانسياب العمل في أي مؤسسة، وترتفع كفاءة العمل كلها إذا كانت هناك أنظمة جيدة الاتصال، وكانت كفاءة المديرين عالية في الاتصالات، وتزداد أهميته كوظيفة من الوظائف الرئيسية في المؤسسة مع التعقيد في التكنولوجيا المستعملة، إذ أصبحت الأوامر والتوجيهات في شكل معادلات ومعاني تقنية ذات جانب عام، وهو ما يؤثر في نتائج نشاط المؤسسة، حيث تتحدد هذه النتائج بالدور الذي يؤديه الاتصال فمن واجبها الاهتمام به وجوانبه النظرية وعلاقته بالمؤسسة.

ولذلك وضع للاتصال العديد من التعاريف وهي تختلف حسب تخصص مواضيعها، وتاريخ أو فترة وجود صاحبها ومنهم من قدم نماذج معينة، ويختلف هذا المفهوم من تخصص إلى أخر تبعا للأهداف الذي يسعى لتحقيقها.

2-1-1- تعاريف عامة للاتصال:

يرجع أصل كلمة اتصال المترجمة عن الانجليزية **Communication** إلى الكلمة اللاتينية **Communis** ومعناها **Common** التي تعني المشترك وفعلها **Communicare** يذيع أو يشيع[1].

1- فيصل دليو، **اتصال المؤسسة**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، سنة 2003، ص22.

وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو سلوك أو فعل ما. والاتصال لغويا في القواميس العربية، كلمة مشتقة من كلمة "وصل" الذي يعني أساسا لصلة وبلاغ الغاية، أما قاموس **أوكسفورد** فيعرفه بأنه " **نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات**"[1].

ومفهوم الاتصال ليس مفهوم حديث في علم الاجتماع فقد استخدمه علماء الاجتماع الأوائل وخاصة كولي **Coly** وجون ديوي **J.Deyey** وكانوا يركزون على أنه عملية اجتماعية تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس، وقد وضعت عدة تعاريف للاتصال في إطار علم الاجتماع حيث يرى عالم الاجتماع تشارلز كولي " **بأن الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل تمثل هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان**[2]".

ولدى ميلير **G.Miller**: " **الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما أو لدى شخص ما، ونريد إيصالها غلى مكان آخر أو شخص آخر**"[3].

ويعرف شيري **C.Cherry**: " **الاتصال هو استعمال الكلمات أو الرسائل، وأي وسيلة مشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث**"[4].

ويركز علماء النفس والإدارة المهتمون باكتساب السلوك والتعلم على أن الاتصال يمكن أن يكون وسيلة للتأثير. وعلى هذا فإن الاتصال من وجهة نظرهم عبارة عن " **السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه أحد الإطراف للتأثير على الطرف الأخر**"[5].

وهناك مجموعة من العلماء تركز على العمليات العقلية والوجدانية والمعرفية والذهنية الموجودة في الاتصال، ومن ضمن هذه العمليات التقدير والحكم والتفسير والربط والتذكر وإضافة المعلومات والاختصار.

1- فيصل دليو، **المرجع السابق**، ص 22.

2- فيصل دليو، **الاتصال مفاهيمه، نظرياته، وسائله**، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، سنة 2003، ص15.

3- ناصر دادي عدون، **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية**، ص 13.

4- ناصر دادي عدون، **المرجع نفسه**، ص 13.

5- أحمد ماهر، **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**، الإسكندرية، الدار الجامعية، سنة 2000، ص 23.

حيث يرى عالم النفس سكنير **Skinner** الاتصال هو" **استخدام الكلمات والحركات وغيرها من الرموز لتبادل المعلومات**"[1]. أي أن الاتصال في إطار علم النفس يشمل التأثر الذاتي بين الفرد وذاته ويتمثل في الشعور والتخيل والتفكير وغير ذلك من العمليات النفسية الداخلية كما يشمل الاتصال بين الفرد وآخر من خلال الحديث والتفاعل وينعكس ذلك كله في تحقيق التوازن النفسي والتوافق مع المجتمع ويعد ذلك من الجانب الخارجي التي يعبر بها الإنسان عن ذاته. وتعرف جمعية إدارة الأعمال الأمريكية **AMA** الاتصال" **أي سلوك ينتج عنه تبادل المعنى**"[2].

وتعرف الجمعية القومية لدراسة الاتصال بأنه: " **تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار، أو الآراء أو الأحاسيس بما يتطلب عرض واستقبال يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف، بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني**"[3]. ويمكن أن يعرف الاتصال بأنه عملية سلوكية بين الإنسان وآخر أو بين مجموعة من الأفراد أو آخرين، تتضمن معلومات وأفكار وتستخدم عدة أساليب في تحقيق الأهداف.

أما علماء نظم المعلومات فينظرون إلى الاتصال من وجهة النظر الرياضية والإحصائية والهندسية فالشيء محل الاتصال هو المعلومات ويتم استقبالها أو إرسالها من خلال إشارة كهربائية، ويتم تخزين المعلومات وفقا إلى نظام محدد للتوثيق، والاتصال وفقا لنظم المعلومات " **استقبال وترميز، وتخزين، وتحليل، واسترجاع، وعرض، وإرسال المعلومات**"[4].

أما الاتصال في المجال الإداري أو في التنظيمات، فيقصد به تلك العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات والمعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات هابطة، صاعدة، أفقية داخل الهيكل التنظيمي وخارجه"[5].

1- صلاح الدين محمد عبد الباقي، **السلوك الفعال في المنظمات**، القاهرة، دار الجامعة الجديدة للنشر، سنة 2002، ص 257.
2- ناصر دادي عدون، **مرجع سابق**، ص 14.
3- ناصر دادي عدون، **المرجع نفسه**، ص 14.
4- أحمد ماهر، **مرجع سابق**، ص 24.
5- فضيل دليو، **مرجع سابق**، ص 16.

واستنادا للاتصال التنظيمي نجد اتصال المؤسسة والتي من يركز في تعريفه له على البعد الخارجي الخاص بتنظيم المؤسسة لعلاقتها بمحيطها والتي تكون بدراسة وتطبيق مجموعة الوسائل التي تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها. ومن جهته يقترح لوصادا فاسكس **Losada Vazquez** تعريف مفصلا لا يستثني الاتصال إلا في طابعه الإداري، انطلاقا من مفهوم الاتصال الشامل مشخص اتصال المؤسسة في " **مجموع العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي والتي تتم في شكل تعبير رسمي ومقصود للمؤسسة وتسير خلق صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تنسجم مع واقعها، انتظاراتها وأهدافها، وأحاسيس أعضائها وطلبات محيطها**"[1].

2-1-2- عناصر أو مكونات عملية الاتصال:

تعتمد عملية الاتصال على مجموعة من العناصر المتصلة والمتداخلة والمتشابكة مع ظروف نفسية واجتماعية تأثر على انتقال الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات، فهي تؤثر وتتأثر ببعضها البعض فلا بد من تكاملها، فلا تتم إذا غاب أحد من هذه العناصر، وتشمل هذه العملية ما يلي:

-**المرسل أو المتصل:** هو الفرد الذي يوجه رسالة الاتصال، إلى أي شخص آخر. وكي ينجح المرسل في عملية الاتصال، ينبغي أن يتجلى بجملة من القدرات نذكر منها القدرة اللغوية سواء مشافهة أو كتابية بالإضافة إلى القدرة على الإقناع والتأطير، وخاصة إذا كانت الرسالة مقروءة أو مسموعة فن الإلقاء خاصة في الرسائل الشفوية[2].

ويتأثر ذلك بفهمه وإدراكه للأمور وبخبراته السابقة، واهتماماته وميوله وقيمه وانفعالاته على الأفكار التي تقوم بإرسالها، وتحديد **دفيد بولو** أربعة شروط يجب أن تتوفر في المرسل وهي أولا مهارات الاتصال من مهارات الكتابة والقراءة والاستماع والقدرة على التفكير ووزن الأمور، ثانيا اتجاهات المصدر إذا كان سلبيا نحو ذاته أو ايجابيا، الثقة بالنفس تولد عند المتعاملين معه ثقة فيما يقوله أو يفعله، ثالثا مستوى معرفة

1- فضيل دليو، **مرجع سابق**، ص 17.

2- عبد الرزاق محمد الليمي، **مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، سنة 2012، ص 89.

مصدر الموضوع تؤثر رسالته، رابعا النظام الاجتماعي والثقافي يتأثر القائم بالاتصال بمركزه الاجتماعي والثقافي[1].

- الرسالة:

يمكن أن نقول أن الرسالة هي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقها، وهي المنبه الذي ينقله المصدر إلى المستقبل وتتضمن أفكار وأراء ومعاني تتعلق بموضوعات معينة يتم التعبير عنها رمزيا سواء باللغة المنطوقة أو المكتوبة[2].

وهي عبارة عن الموز التي تحصلها أفكار ومعلومات المرسل وتأخذ عدة أشكال: مثل الكلمات والحركات والأصوات، الأرقام، الصور، تعبيرات الوجه والجسم وغيرها. وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع واللغة التي تقدم بها.

- الوسيلة:

هي القناة التي تمر من خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، فهي الوسيط بينهما وبدورها تتوقف عملية الاتصال، وتعرف بأنها قنوات الاتصال[3].

وعل المرسل تحديد نوعية الوسيلة الأكثر تعبيرا وتأثيرا وفعالية على المستقبل، مراعاة معرفة واتجاهات وسلوكه، وهناك العديد من الوسائل الخاصة بالاتصال منها الشفهية كالمقابلات الشخصية، الاجتماعات، الندوات والمؤتمرات، التلفون والمحادثات الشخصية وهناك الاتصالات المكتوبة كالتقارير والمذكرات، المجلات، المنشورات الدورية، اللوائح وأدلة وإجراءات العمل[4].

وهي وسائل اتصال رسمية يعترف بها هيكل تنظيم المؤسسة، وهناك اتصالات غير رسمية تمر من خلال قنوات لا يعترف بها هيكل التنظيم كالأحاديث الودية، والإشاعات، والمناقشات أثناء فترات الراحة.

1- حسين عماد مكاوي، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2002، ص 45.
2- ميرفت الطرابيشي، **نظريات الاتصال**، القاهرة، دار النهضة العربية، 2006، ص 45.
3- سلوى عثمان الصديقي، **الاتصال والخدمة الاجتماعية**، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2005، ص 36.
4- أحمد ماهر، **مرجع سابق**، ص 26.

- **المستقبل:**

هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة ويستقبلها من خلال حواسه المختلفة، ويقوم بحل رموزها، ويختار وينظم المعلومات ويحاول أن يفسرها ويعطي لها معاني ودلالات[1]، وينعكس ذلك في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها، ويجب أن لا يقاس عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل سلوكيا، فالسلوك هو الدليل على نجاح الرسالة وتحقيق الهدف.

- **رجع الصدى:**

وهو يعني رد فعل المستقبل اتجاه الرسالة التي يتلقاها، غلا أنه يعتبر في حد ذاته رسالة من نوع خاص تتعلق بتأثير الرسالة السابقة[2]، وهناك **4** طرق للنظر برجع الصدى، فقد يكون إيجابيا أو سلبيا وقد يكون داخليا ينبع من إحساس المرسل بفاعلية الرسالة وتأثيرها، وقد يكون خارجيا ينبع من المتلقين، وقد يكون فوريا أو مؤجلا، ويمكن أن يكون حرا يصل إلى المستقبل بدون عوائق وقد يكون مقيدا[3].

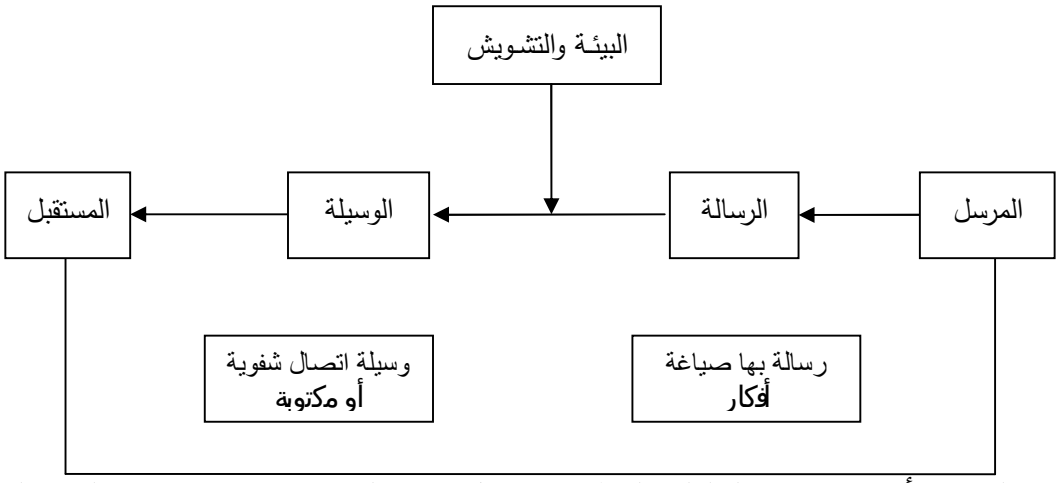
أي يقوم المستقبل على مطلقاه من معلومات، وفهمه وتفسيره لها بالرد عليها.

- **بيئة الاتصال:**

يحيط بعملية الاتصال بيئة غريزة في مكوناتها ،فهناك عناصر أخرى محيطة بالمرسل والمستقبل، وهناك أحداث ووقائع تتم أثناء الاتصال[4]، وتتمثل البيئة الاتصالية في المكان والزمان و الأشخاص، ولا يمكن فصل السياق الاجتماعي والسياسي عن عملية الاتصال، كل هذا يسهل أو يعيق أو يضيق أو يحذف أو يشوش على الاتصال.

1- أحمد ماهر، **السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات**، الإسكندرية، الدار الجامعية، سنة 2003، ص 343.
2- ميرفت ألطرابيشي، **مرجع سابق**، ص 32.
3- حسن عماد مكاوي، **مرجع سابق**، ص 51.
4- أحمد ماهر، **مرجع سابق**، ص 27.

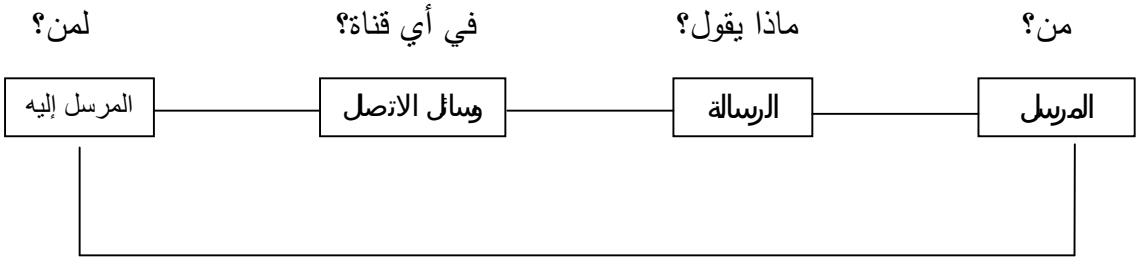
الشكل رقم (01): يبين عناصر الاتصال[1].



المصدر: الدكتور أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الإسكندرية، الدار الجامعية، **2003**، ص **342**.

وهناك من يضيف مكونات عملية الاتصال إلى أربعة عناصر كما في الشكل الآتي[2]:

شكل رقم (02): يبين النموذج العام للاتصال.



المصدر: د. محمد فريد الصحن، العلاقات العامة، المبادئ والتطبيق، الإسكندرية، الدار الجامعية، **2003-2004**، ص **226**.

2-1-3-التطور التاريخي لمفهوم الاتصال:

لتوضيح المقصود بالاتصال بعيدا عن الدخول في دهاليز التعريفات نشير إلى مصطلح جديد نسبيا، وعلم الاتصال هو أيضا جديد نسبيا، وكما هو الحال بالنسبة لكثير من المصطلحات المستحدثة في العلوم الاجتماعية و الإنسانية والمستمدة من العلوم الطبيعية فإن العلماء لم يتفقوا حتى الآن على تعريف واحد

1- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الإسكندرية، الدار الجامعية، **2003**، ص **342**.

2- محمد فريد الصحن، العلاقات العامة، المبادئ والتطبيق، الإسكندرية، الدار الجامعية، **2003-2004**، ص **226**.

للمصطلح، ويمكن القول أن الاتصال هو العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع بصرف النظر عن حجم هذا المجتمع وطبيعة تكوينه وتبادل المعلومات و الآراء و الأفكار والتجارب فيما بينهم[1].

من الصعب التحقق من تاريخ الاتصال وينبغي أن يتخذ له كنقطة انطلاق ملصقات الحج في القرن الخامس عشر، شعارات الطوائف، الباعة المتجولون والإعلانات، والجريدة الرسمية **Gazette De Renaudot 1630**، أو من الصحافة **Girardin 1845**، أو تعود إلى أبعد من ذلك بكثير في الممارسات الدينية والتي من أنشطتها الاتصال فضلا على السلطات الممارسة في الدول الإمبراطورية والجيوش.

وبرز الاتصال بزيادة أهمية ودور الإعلام في منتصف القرن التاسع عشر والتي عرفت ظهور أعلى معدلات للإعلانات، ومن الأشكال الأخرى للاتصال، العلاقات مع الصحافة والعلاقات العامة والتي بدأت في القرن التاسع عشر في بريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية وفي فرنسا في وقت لاحق[2].

ومن المهتمين الأوائل في العلاقات العامة وأشهرهم **Ivylee** قام بعمل وجهد للحد من تجاوزات الدعاية والإشاعة التي بلغت ذروتها خلال حربين عالميتين، بالإضافة إلى مجموعة من المهتمين من معظم الصحف حاولت فرض نموذج وثيقة لأخلاقيات المهنة الصحفية[3].

يقول **بيرجر** بأن الحقائق المعروفة لدى الباحثين في حقل الاتصال أن جذور هذا العلم يمكن تتبعها في الأدبيات النظرية للعلوم الأخرى ذات العلاقة معه،ويستشهد برأي **Delia 1987** الذي يؤكد على تأثير مدرسة شيكاغو للعلوم الاجتماعية في تطور بحوث الاتصال الجماهيري والتأثيرات الأخرى التي أعقبت هذه المدرسة، والتي اتخذت من أدبيات علم النفس الاجتماعي أساسا لها[4].

1- عبد الرزاق محمد الدليمي، **مرجع سابق**، ص 25.

2- Jean-Lucmichel , **Les Profession De La Communication Fonction Et Métiers**, Ellipses, 2em Edition, 2004, P18.

3- Ipid, P19.

4- مي العبد الله، **نظريات الاتصال**، بيروت، دار النهضة العربية، 2006، ص ص 17-18.

وهذه الجذور التاريخية لعلم الاتصال ناقشها أيضا **شرام Schramm 1963** عندما تتبع جهود علم النفس الاجتماعي كارل **هوفلاند**، والباحث في العلوم السياسية **هارولد لازويل**، والباحثين في علم الاجتماع أمثال **لازارزفليد**، وأكد أنهم المؤسسون الأوائل لبحوث الاتصال، على الرغم من اختلاف اهتماماتهم وتباين اختصاصاتهم[1]، ومن الحقائق التي تؤكد أن هذا العلم بمثابة جسر أكاديمي إلى العلوم الأخرى أن كل الباحثين الذين أسهموا في الكتاب المشهور "**علم الاتصال الإنساني**" الذي حرره **شرام** وعددهم أحد عشر باحثا كانوا باحثين في علوم أخرى لها علاقة بالاتصال مثل علوم السياسة، علم النفس وعلم الاجتماع.

وعل العموم عرفت المؤسسات الاقتصادية منذ بداية القرن **19** سيطرت نظام تايلور إلى غاية بداية القرن **20** التي عرفت بداية إرساء المنظمة الاتصالية مدروسة تراعي الجوانب الإنسانية بشكل محسوس إذ لا يوجد شيء في التاريخ يشير إلى وجود هياكل اتصالية ثابتة في المؤسسات الاقتصادية عامة، خاصة أو إدارة عمومية قبل القرن **20**.

إذ نجد " **بيجو**" بداية القرن **20** أول من أنشأ صحيفة مؤسسية، كما ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية أول اتصال منظم لدى شركة سنجر " **Singer** "حوالي **1926**، وفي فرنسا كانت الشركة الوطنية للسكك الحديدية **SNCF** عند إنشائها عام **1937** الأولى التي تزود بمصلحة صحافية خاصة[2].

وعلى العموم يمكن القول أن الإرهاصات الأولى للاتصال المؤسسة ظهرت عقب الحرب العالمية الأولى والعديد من الآراء تجمع أن ظهورها الحقيقي كان أيان وبعد الحرب العالمية الثانية وذلك بعد ما تعودت الجيوش على اصطحاب مراسلين صحافيين وظهور في مرحلة لاحقة "**المكلفين الدائمين للصحافة**" ثم الهيئات الإعلامية ذات البعد الاستراتيجي الاتصالي، فالاتصال في المؤسسات ظهر أكثر داخل المؤسسة العسكرية في فترة الحربين الأولى والثانية.

1- مي العبد الله، **مرجع سابق**، ص 18.

2- فضيل دليو، **مرجع سابق**، ص 76.

ولقد وصف الاسباني كراسكوسا **Carrascosa** التطور التاريخي للمجال التطبيقي للاتصال المؤسسة تبعا لنظريته الرباعية (الحرف "**c**" أربعة مرات"): في الستينات كان عصر الإشهار المرتبط بتكاليف **(Costes)** وفي السبعينات عصر التسويق التجاري **(Commercial)** وفي الثمانينات الاتصال الداخلي من أجل التوعية **(Calidad)** وفي التسعينات الاتصال الداخلي **(Communication Global)**.

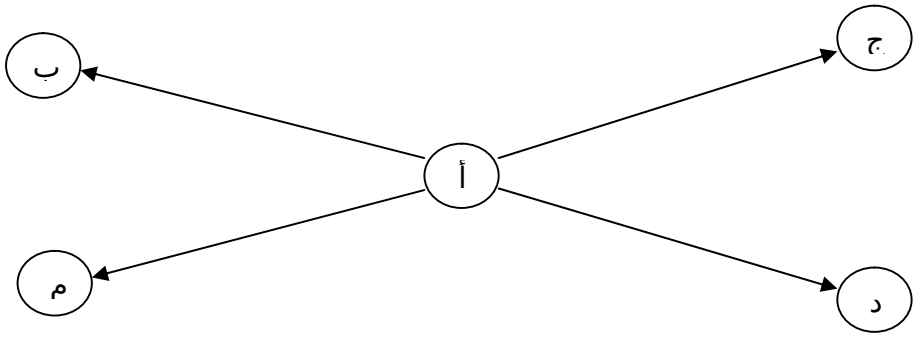
2-2- نماذج الاتصال وشبكاته:

كشفت دراسات بعض البحوث حول الاتصالات وأهميتها في صنع القرارات وقد تبين أن اللامركزية أكثر فعالية في حل المشكلات المعقدة وذكر نصر العميلي أن تلك الدراسات أظهرت أنماط الاتصالات بصغتها تستدعي الأشكال الأربعة التالية:

2-2-1- الاتصال على شكل العجلة:

وهي نمط يتيح لعضو واحد رئيسا أو مشرفا بأعضاء المجموعة الآخرين، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في النمط الاتصالي المباشر غلا الرئيس فقط، وإن الاتصال بينهم يتم عن طريقه، وهناك تكون سلطته اتخاذ القرارات تتمركز في يد رئيس فقط[1].

الشكل رقم (03): يوضح نمط العجلة.



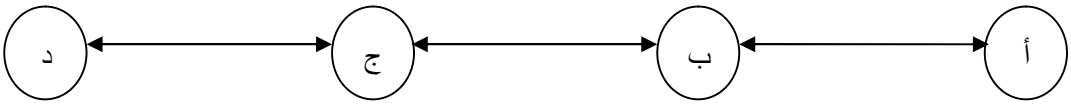
المصدر: بشير العلاق، **مرجع سابق**، ص18.

1- بشير العلاق، **الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة**، دار البازوردي، دار العلمية للنشر والتوزيع، طبعة 1، عمان، الأردن، سنة 2009، ص ص 17-18.

2-2-2- الاتصال على شكل سلسلة:

ويمثل هذا النوع من الاتصال إمكانية الرئيس بالاتصال بمساعدين له، وله كل مساعدة يقوم بالاتصال. ويصلح هذا النوع من الاتصال في المنطقة الصغيرة التي يستطيع المدير (الرئيس) أداء دوره من حلال عدد من المساعدين، كما يبين الشكل رقم **(04)**[1].

الشكل رقم (04): يوضح نمط السلسلة.

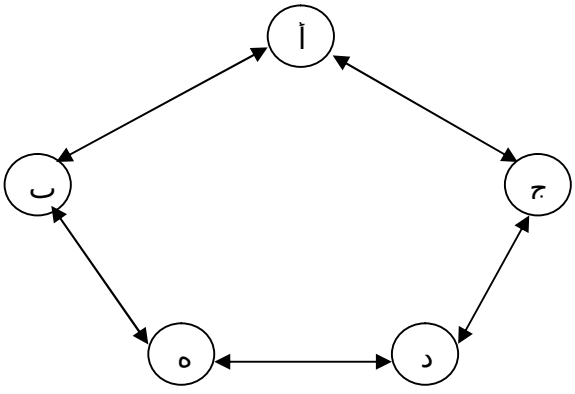


المصدر: خيضر كاظم محمود، مرجع سابقن ص **46.**

2-2-3- الاتصال على شكل دائرة:

حيث يوضح أن الاتصال يتم من خلال الفرد ومن جانبه فقط وليس مع الأفراد الآخرين، أي أن يتم هذا الاتصال بصورة الدائرة، حيث يناقش الأفراد قضايا ومشكلات المؤسسة بصورة دائرية وأحيانا يطلق عليها مجموعة الدائرة دائرة[2].

الشكل رقم (05): نمط الدائرة.



المصدر: عبد الله محمد عبد الرحمان، **مرجع سابق،** ص 169.

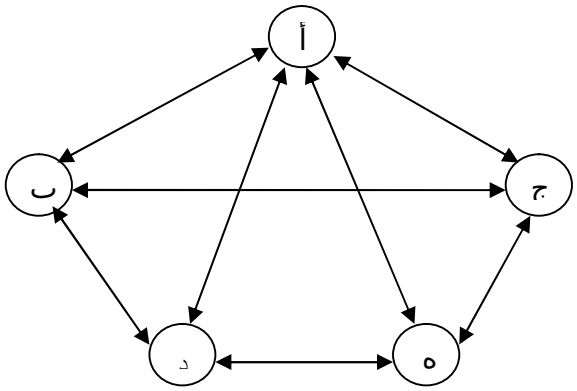
1- كاظم محمود، **الاتصال الفعال في إدارة الأعمال**، دار حامد للنشر والتوزيع، طبعة 1، عمان، الأردن، سنة 2010، ص ص 45-45.

2- عبد الله محمد عبد الرحمان، **إدارة المؤسسات الاجتماعية**، دار المعرفة الجامعية، طبعة 1، الإسكندرية، سنة 2009، ص 169.

2-2-4- الاتصال على شكل التشابك:

في هذا النمط لكل أفراد التنظيم الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى أخر أن الاتصال يتجه لكل الاتجاهات، غير إن استخدام هذا النمط يؤدي إلى إمكانية زيادة التعريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعالة[1].

الشكل رقم (06): يوضح نمط التشابك.



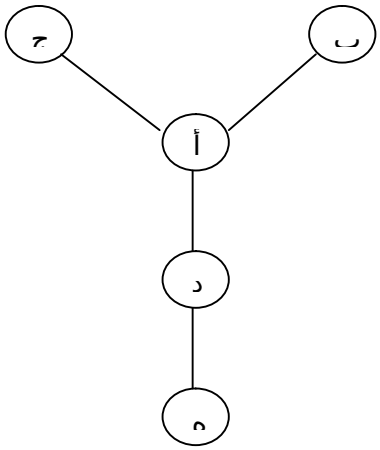
المصدر: مازن سليمان الحوش، **مرجع سابق،** ص 41.

2-2-5- الاتصال على شكل الحرف واي (y):

الاتصال الفعال على شكل حرف **y** يحتل هذا النوع من الاتصال إمكانية المدير (الرئيس) الاتصال عبر قناة اتصالية في الوسط حيث يستطيع من خلاله الاتصال بطرفين (مساعديه) وطرف أخر يمتلك إمكانية الاتصال بغيره.

1- مازن سليمان الحوش، **الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية**، مذكرة ماجستير، باتنة، الجزائر، سنة 2005، 2006، ص 41.

الشكل رقم (07): يوضح نمط الاتصال على شكل الحرف واي[1].



المصدر: خيضر كاظم محمود، **مرجع سابق**، ص 45.

2-2-6- النموذج الموقفي في الاتصال (نموذج الملاكمة):

يتصف هذا النموذج بالمرونة، ويؤسس على الفهم الكامل للعلاقات المتداخلة بين النظم التي تحكم الموقف والشروط والظروف المحددة التي تعمل المنظمات في إطارها ويمكن تطبيق هذا النموذج في مجال الإعلان بعد الأخذ بعين الاعتبار عدة متغيرات ومحددات أساسية للاتصال الاقناعي أو الابلاغي.

2-2-7- نموذج الاتصال الاقناعي:

ويعد هذا النموذج من ابرز نماذج الاتصال الاقناعي التي يمكن تطبيقها في مجال الأعمال وغيرها من المجالات الحياتية.

2-2-8- نموذج الاتصال الرمزي:

يبنى هذا النموذج على أساس أن الفرد يستجيب للأفكار والمعاني والمفاهيم المتضمنة في الرموز والواقع أن الاتصال الالكتروني يعتمد بدرجة كبيرة على كيفية استخدام الرموز الالكترونية ووسائل الاتصال الالكترونية التمكينية للتأثير على المستلم أو صاحب قرار ويتألف هذا النموذج من ثلاث عناصر أو مكونات أساسية وهي:

1- خيضر كاظم محمود، **مرجع سابق**، ص 45.

- أطراف الاتصال (المرسل أو الجمهور).
- العمليات الاتصالية.
- العوامل المؤثرة في الاتصال[1].

2-2-9- نموذج أرسطو:

هو من أقدم نماذج عملية الاتصال بل أول من وضع نماذج الاتصال هو أرسطو ويتكون نموذجه من ثلاث مراحل أساسية:

1- المرسل أو المتحدث أو المصدر.

2- المضمون أو النص أو الرسالة.

أما ابرز نماذج الاتصال الحديثة تكمن في:

2-2-10- نموذج لاسويل أو نموذج هارولد لاسويل:

ويعتبر هذا النموذج من أقدم نماذج الاتصال بعد أرسطو مباشرة والذي وضعه أستاذ السياسة هارولد لاسويل **1948** والذي توصل من خلال نموذجه إلى ما يلي:

1- من؟ Who ?

2- يقول ماذا؟ Say What ?

3- بأي وسيلة (قناة)؟ Enwich ?

4- لمن؟ Tow Hom ?

5- بأي تأثير؟ With Whot Effects ?

1- بشير العلاق، **الاتصال مدخل متكامل**، دار اليازوري، الأردن، د.س.ن، ص ص 28-31.

2-2-11- النماذج الرياضية:

المتمثلة في نموذج **شانون و ويفر** قدم كل من **شانون و ويفر** نموذجهما الاتصالي عام **1949** وقد اعتبر علماء الاتصال بأن هذا النموذج المسؤول عن ولادة التفكير الاتصالي الحديث بمتغيرات التكنولوجيا واهتمامات هذا النموذج نصبت على درجات من التباين والتفاوت الذي يحدث بين ما يتم في الوسيلة الاتصالية من مضامين ومداخلات[1].

ومن ناحية ثانية فإن هذا النموذج يشبه الاتصال بعمل الآلات التي تعمل على نقل المعلومات وهو يتكون من:

- المصدر يختار الرسالة يتم وضعها في كود بواسطة جهاز إرسال.
- يتم تحويل الرسالة إلى إشارات.
- يقوم جهاز الاستقبال بفك كود الإشارات ويحولها إلى رسالة يستطيع الهدف استقبالها[2].

2-3- أهمية الاتصال:

إن نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يتوقف على نظام الاتصال بها وهذا يعني أن الاتصالات الإدارية لا ينبغي النظر إليها على أنها عملية مستقلة قائمة بذاتها ولكنها تعتمد عليها كافة العمليات الإدارية في المؤسسة[3].

تعد عملية الاتصال من المكونات الرئيسية للعملية الإدارية لما لها من أهمية في تحقيق نجاح الإدارة، كما أنها تعتبر مهمة بالدرجة الأولى لتناول المشاكل التي تنشئ في أي مؤسسة، وهي حيوية لعملية اتخاذ القرار ونجد عملية التخطيط والتوجيه والتنسيق والتقويم تعتمد دائما على نوعية الاتصال[4].

وتبرز أهمية الاتصال في المجالات التالية:

1- بسام عبد الرحمان المشاقبة، **مرجع سابق**، ص ص 52-56.
2- بسام عبد الرحمان المشاقبة، **نفس المرجع**، ص 56.
3- محمد بهيجة، حاد الله كشك، **المنظمات وأسس إدارتها**، المكتب الجامعي الحديث، طبعة 1، القاهرة، سنة 1999، ص 286.
4- أميرة عليا محمد، **الاتصال التربوي**، الدار العالمية للنشر والتوزيع، طبعة 1، القاهرة، سنة 2006، ص 54.

يمكن النظر إلى أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل ومن وجهة نظر المستقبل، فمن وجهة نظر المرسل تتمثل أهمية الاتصال فيما يلي:

- **الإعلام:** أي نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل أو جمهور المستقبلين وإعلامهم عما يدور حولهم من أحداث.
- **التعليم:** أي تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة وتطوير إمكانياتهم العملية وما يتطلبه ظروفهم الوظيفية.
- **الترفيه:** وذلك بالترويج عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.
- **الإقناع:** أي تحديث تحولات في وجهات نظر الآخرين.

أما المستقبل فينظر إلى أهمية الاتصال من الجوانب التالية:

- فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.
- تعلم مهارات وخبرات جديدة.
- الراحة والمتعة والتسلية.
- الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعده في اتخاذ القرار والتصرف بشكل مقبول اجتماعيا[1].

2-4- أهداف الاتصال:

تحقق عملية الاتصال أهداف متعددة، تهدف إلى التأثير في المرسل والمستقبل ونقل رسالته إليه بهدف معين قد يكون إكساب أو تغيير اتجاهات المستقبل، أو نقل فكرة إليه أو إكسابه خبرات معينة أو مهارات.

2-4-1- أهداف الاتصال بالنسبة للعاملين:

إن أي اتصال داخل المؤسسة يجب أن يعمل على جعل الموظفين ملمين إلماما تاما بما يجري داخلها من أمور تهمهم، وهذا بقيام الإدارة علاقات مع الموظفين على أسس من التفاهم والثقة، وأن تزيد من إنتاجيتهم عن طريق تزويدهم بالمعلومات اللازمة لحسن سير العمل[2].

1- محمد الديس السردي، **الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات**، دار إثراء، الأردن، 2011، ص 31.

2- عبد العزيز شرف، **نماذج الاتصال في الفنون والإعلام والتعليم وإدارة الأعمال**، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص 190.

فالعاملون يهمهم أن يعرفوا عن نشاطات وعمليات المؤسسة، إنتاجها ومستقبلها، القرارات المهمة المتخذة في المستوى الإداري الأعلى لأنها تؤثر على مستقبلهم ومستقبل مؤسستهم. ومعلومات عن السياسات المتبعة لا سيما التي تؤثر على العاملين ومستقبلهم الوظيفي، والمعلومات التي تتصل ببعض المشاكل التي تصادف عمل المؤسسة التي قد تؤدي إلى زيادة تضامنهم وتعاونهم لمواجهتها، ومعلومات تتصل بالنشاط الوظيفي من خلال تزويد العاملين بمهارات وخبرات ومعلومات جديدة، وتكون إجابات عن استفسارات العاملين المتصلة بنشاط المؤسسة، وإنتاجيتها والظروف الاقتصادية المحيطة بها والتوقعات المستقبلية.

2-4-2- أهداف الاتصال بالنسبة للقيادات الإدارية:

عادة ما تكون الأعمال التي يقوم بها المديرون عن مختلف المستويات مترابطة، وعندما يتخذ أحد المدرين قرار معيننا فإنه عادة يقوم بالاتصال بمديري الإدارات الأخرى لتنسيق الجهود معهم ومعرفة ما يقومون به[1].

والنظام الذي يراد وضعه لكي يسير عليه العمل في إدارة معينة يجب أن يكون متفق ومتسق مع السياسة العامة للمؤسسة، ولكي يتم التنسيق بين جهود القادة الإداريين لا بدا أن يكون هناك نظام اتصالي فعال، يتيح انسياب قدر كاف من المعلومات والبيانات بين مختلف الإدارات، تساعد الإدارة العليا على اتخاذ القرارات المهمة، وتوصيلها إلى العاملين ونفس معرفة أرائهم ووجهات نظرهم ومشاكلهم، ويمكن تحقيق هذا عن طريق نظام اتصال فعال ذو اتجاهين.

2-4-3- أهداف الاتصال بالنسبة للجمهور والعملاء:

إن الاتصال بين المؤسسة جمهورها وعملائها أهمية خاصة، فالمؤسسة يهمها إقامة نظام اتصال فعال معهم، يمكنها من توصيل حقيقة الجهود المبذولة لتحسين الإنتاج أو الخدمة التي تقدمها. فاستمرار المؤسسة ونموها وبقائها يتوقف عن رضا الجمهور عنها وعن جهودها، والعملاء يمثلون عنصرا مهما.

1- عبد العزيز شرف، **مرجع سابق**، ص 191.

فتطورها وتحقيقها للربح يتوقف على إقبالهم على شراء السلعة أو الخدمة التي تقدمها[1]. أما الأهداف التي تسعى عملية الاتصال لتحقيقها تصنف إلى أهداف عديدة والمتمثلة فيما يلي:

- **هدف تعليمي وتثقيفي:** وذلك من خلال إكساب المستقبل خبرات ومهارات ومفاهيم جديدة، تلاحق تغيير والتطور باستمرار، حيث يمكن نقل المعرفة عن طريق الاتصال ومتابعة عمليات التطور المتلاحقة.
- **هدف ترويجي أو ترفيهي:** ويهدف الاتصال فيه إلى إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى جمهور المستقبلين، من خلال أساليب الترفيه المختلفة التي تعمل على خلق درجة من الانسجام والاستمتاع بهدف التخلص من الضغوط المختلفة.
- **هدف اجتماعي:** حيث يهدف الاتصال إلى تحقيق درجة من التفاعل الاجتماعي الايجابي بين الجماهير، مما يدعم الصلات والروابط والعلاقات الاجتماعية ويعمل على تعميقها[2].

وقد يهدف الاتصال إلى تغيير المعلومات من خلال تزويد المستقبل بمعلومات صحيحة وصادقة.

3- ماهية الاتصال الشفهي:

3-1- تعريف الاتصال الشفهي:

هو عبارة عن تبادل الأفكار والبيانات والمعلومات بين المرسل والمستقبل باستخدام الكلمة المنطوقة ومن أمثلة هذا الاتصال: الاتصال المباشر بين طرفي الاتصال، المناقشات، المكالمات الهاتفية، الاجتماعات، ويسمح هذا النوع من الاتصال بالتعرف على ردود الأفعال الذين يتلقون الرسالة ويمكن من تعديل القرارات والتعليمات بصورة فورية لتتلاءم مع الموقف بعد المناقشة[3].

1- عبد العزيز شرف، **مرجع سابق**، ص 191.
2- منال هلال المزهرة، **نظريات الاتصال**، دار المسيرة، عمان، 2012، ص 58.
3- شريف الحموي، **مهارات الاتصال**، دار بافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2007، ص18.

ينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على تبادل البيانات والأفكار و المعلومات و الطروحات والآراء بين المرسل والمستلم باستخدام الكلمات المنطوقة، بالنسبة لعموم الناس، فقد أشارت دراسة إلى أن الاتصال الشفوي في بعض الثقافات حيث يشكل الاتصال الشفهي بين شعوب القارات آسيا، إفريقيا، وأمريكا اللاتينية، وبعض أجزاء أوروبا وما يزيد عن **99** من إجمالي الاتصالات، وتوجد الثقافات أعلاه راحة أكبر وسهولة أعظم في الاتصال والتواصل اللفظي.

تميل الثقافات أعلاه إلى البساطة في العيش والتحاور، ولهذا فإن الاتصال الشفهي يمكنها من التفاعل وفقط نمط الحياة وهذا بعيد عن الاتصال التحذيري المقيد لحرية التعبير من جهة نظر الشعوب هذه القارات.

3-2- خصائص الاتصال الشفهي:

وللاتصال الشفوي جملة من الخصائص[1] نوجزها في ما يلي:

- أنه اتصال عضوي بمعنى أنه يستعمل الفم و الأذن بوصفهما عضوين مركزيين لإتمام العملية الاتصالية الشفوية بشكل مواجهي أي وجه لوجه ويمكن الجمع بين هذا الاتصال والإشارات الجسمية والمادية.
- أنه الاتصال الأقدم في التاريخ، ويعد على قدمه وجها من وجوه التطور البشري، حيث استعمل الإنسان الأصوات والألفاظ والتراتيب للتعبير عن المعاني، وتجسيد الأفكار وبعد أن قطع شوطا طويلا من الزمن متواصلا بالإشارات والإيماءات وحدها.
- أن الاتصال الشفوي اتصال منظم زمنيا ومكانياّ إذ يكون كل من المرسل والمستقبل أو المستقبلين متواجدين في الزمان والمكان المعينين ولذا لا تذهب الرسالة الشفوية المباشرة بعيدا في المكان ولا تتحقق إلا بوجود طرفي الرسالة في الزمان المعين، وذلك إذا لم تستخدم المذياع، أو التلفاز أو غيرها في عملية الاتصال اللفظي.

1- حميد الطائي وبشير العلاق، **أساسيات الاتصال (نماذج ومهارات)**، دار اليازوري، الأردن، سنة 2009، ص ص 45-46-47.

- إن المتحكم في الرسالة الشفوية هو المرسل فالرسالة مرتبطة به أساسا لكونه يمتلك مضامينها، وأدواتها، و وسائل السيطرة عليها، و التحكم فيها و توجيهها الوجهة التي تريد.
- تمنح الرسالة الاتصالية المباشرة فرصا للحوار ،وتبادل الآراء ،و قبول الآخر و لذا تبدو من خلالها عملية الاسترجاع بصورة أسرع وأوضح لما في هذه الرسالة من اختصار للوقت في الأداء[1].

3-3- أهمية الاتصال الشهي:

التواصل الشفوي أقدم و أفعل عمليات التواصل، فقد عرفه الإنسان و أدرك أهميته منذ أقدم العصور و بصورة عامة فإن التواصل الشفوي المباشر سيتم بسمات خاصة أهمها:

- أقل الطرق تكلفة و جهدا، تقوم على أساس الصراحة و الوضوح.
- يتسم بالود و البعد عن التكلف و الشكليات الرسمية[2].

وتكمن أهمية التواصل الشفوي في ما يلي:

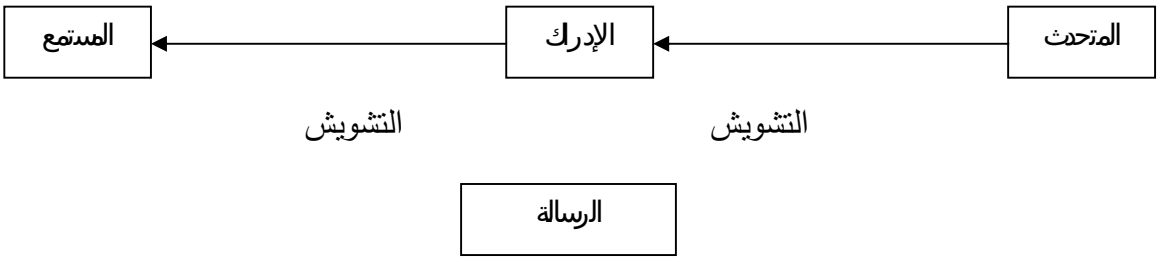
- تحتل اللغة الشفوية مكانا بارزا في عملية التواصل في المجتمع المعاصر الذي نعيشه، ذلك لأنه بدون التواصل الشفوي يصبح من الصعب أن نناقش، نشرح ونفسر ونعلق ونوجه ونقبل ونرفض خاصة في مواقف الحياة الاجتماعية. والعملية التي لا تتاح لنا فيها من حيث طبيعة الموقف أو الزمان أو المكان استخدم الورقة والقلم.
- تعد اللغة الشفوية المدخل المنطقي لتعلم اللغة، فعادات التواصل الشفوي تضع الأساس للنمو اللغوي في المستقبل.
- أشبع أشكال اللغة استخداما في حياة الإنسان في اللغة الشفوية، فنحن نستمع ونتحدث أكثر مما نقرأ أو نكتب، والسيطرة مهاراتها تعتبر ضرورة لبناء وتنمية الكفاءة الشخصية والحضارية والوظيفية للإنسان.

1- هادي نهر، أحمد الخطيب، **إدارة التواصل الاتصال (النظريات العمليات الوسائل الكفايات)**، عالم الكتب الحديث الأردن، سنة 2009، ص ص 25-26.

2- حميد الطائي، **مرجع سابق**، ص ص 46-47.

- تتضمن اللغة الشفوية فنين لغويين هما الاستماع والتحدث حيث تنظر إليها التعليمية باعتبارهما مهارتين أساسيتين من مهارات تعلم اللغة، الأولى الاستماع وهي تتصل بعملية الاستقبال، والثانية الكلام وهي تتصل بعملية الإرسال في موقف التواصل[1].
- شيوع اللغة الشفوية داخل المجتمعات الإنسانية حيث أجريت الكثير من الدراسات حول مدى شيوع اللغة الشفوية، واتضح منها أن معظم الأنشطة اللغوية تقع في الجانب الشفوي فكثير من الدراسات ذكرت أن الجانب الشفوي يشكل **95** من التواصل اللغوي.
- عناية الإسلام بالكلمة المنطوقة والمسموعة ففي القرآن الكريم والحديث الشريف والسيرة النبوية ما يدل دلالة قاطعة على اهتمام الإسلام ببيان مكانة اللغة وأن لها دورا حصيرا. وأنه نعمة لا بد أن نشكر الله عليه[2]، قال الله تعالى " **وعلم أدم الأسماء كلها**"[3].

تزايد المشاركة الاجتماعية في عملية التواصل سواء من حيث الكم أو من حيث الكيف.



المتحدث: هو الشخص القادر على نقل العادات، العواطف، الاتجاهات، الأفكار والأحداث إلى الآخرين[4].

التشويش: وهو مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى ظهور اختلافات بين الرسالة المنطوقة والرسالة المسموعة.

الإدراك: عملية تفسير المعلومات الواردة، وتكوين المفاهيم والتصورات وهو مرتبط بكل مظاهر النشاط الذهني الإنساني.

1- حميد الطائي، **مرجع سابق**، ص 47.
2- حميد الطائي، **نفس المرجع**، ص 47.
3- سورة البقرة، **الآية 31**.
4- إسماعيل علي سعد، **الاتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي**، دار المعرفة الجامعية، مصر، سنة 2002، ص151 وص 172.

المستمع: وهو الطرف الأساسي في عملية التواصل وهو الذي يستقبل المؤثرات الصوتية، فيقوم بتميزها وإدراكها يحقق هدف المتحدث من عملية الإرسال.

الرسالة: وهي حصيلة وضع فكر المتحدث في رمز وهي عبارة عن الحديث أو الكلمات المنطوقة.

3-4- أساليب الاتصال الشفهي:

هو نوع من الاتصال يتم ويحدث عندما يتبادل الحديث أطراف عملية الاتصال، وهذا من الممكن أن يحدث إما في وضع يجتمع فيه الطرفين أو دون أن يرى المتصل به، كما يحدث في المحادثات الهاتفية، وهو يعتبر أكثر أنواع الاتصال نفعا وفائدة لما فيه صالح العمل، وعن طريقه يمكنه القيام بعملية تبادل الأفكار والمعلومات بأسهل الطرق وأبسطها وأقصرها، الأمر الذي يؤدي إلى توفير الوقت والجهد الذي تستغرقه عملية الاتصال الأخرى، ويسمح هذا النوع بالاتصال الشخصي ويؤدي إلى خلق روح الصداقة والتعاون وتشجيع الأسئلة والإجابات أو من الممكن والمحتمل أن يكون العكس هو الصحيح لأنه يعتبر سهل وغير مجبر[1].

3-4-1- المحادثة الشفوية:

هذا النوع من الاتصال من الممكن أن يحدث مباشرة، أي وجه لوجه أو من الممكن أن يحدث بصورة سريعة ودون احتمال التأجيل لأهميتها، وتحدث عن بعد وذلك بواسطة استعمال الأجهزة الخاصة بالاتصال مثل: الهاتف، الأجهزة اللاسلكية، بالإضافة إلى ما ذكر نقول أن هذا النوع من الاتصال يحدث بصورة رسمية ومنظمة أو من الممكن أن يتم بطريقة رسمية، والاتصال غير رسمي هنا يكون في العادة مناسب أكثر وقريب غلى التفاهم والوصول غلى النتائج من عملية الاتصال أكثر في حالة الاتصال الرسمية.

وفي حالة الاتصال من هذا النوع إذا تضمنت الوسيلة أوامر وتعليمات أو معلومات هامة، الاتصال الشفوي وحده لا يكفي، بل يجب أن يكون معزز كتابيا، وإذا كان موضوع الاتصال طرح الشكاوي أو

1- عمر عبد الرحيم نصر الله، **مبادئ الاتصال الشفوي الإنساني**، عمان، دار وائل للنشر، سنة 2001، ص 236.

التظلمات يجب معالجتها، واتخاذ الإجراءات المناسبة المطلوبة والسريعة لكي يرتاح ويطمئن الطرف الذي قام بطرحها[1].

ومن الصفات الخاصة التي تميز هذا النوع من الاتصال الشفوي أن تأثيره كبير، لأن المحادثة تظهر فيه بصورة واضحة التعبيرات على وجه المتحدث، أو القيام بالتأكيد على بعض الألفاظ والعبارات أو الجمل الأمر الذي يشعر الفرد المستمع بأهمية الموضوع، أو جوانب منه، أيضا هذا النوع يعطي المتحدث الفرصة لإدراك وفهم الآخرين ومدى استجابتهم وذلك عن طريق رد الفعل الذي يظهر منهم أو على وجوههم[2].

إن القيام بالاتصال المباشر بين المسؤولين أو رجال الإدارة والعاملين، وهذا بطبيعة الحال يشعرهم بمدى أهمية وقربهم من عملية اتخاذ القرارات، الأمر الذي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية ومضاعفة الجهود في انجاز المهام والعمل المطلوب.

3-4-2- المقابلات الجماعية (المؤتمرات والاجتماعات):

وهذا النوع من أنواع الاتصال الشفوي الذي يحدث عن المقابلات الجامعية والتي تتمثل في شكل اجتماعات أو ندوات، وهو يعتبر أوضح الأنواع وأكثرها فائدة، وعن طريقها تكون محاولات معرفة المشاكل التي تواجه الإدارة وطرق حلها أو التخلص منها، أيضا يعطي الفرصة لعملية تبادل الآراء والأفكار كي تكون منها فائدة لجميع الحاضرين والمتواجدين في نفس المكان.

وبما أن هذا النوع يؤدي إلى تجميع الكثيرين من العاملين مع بعض في نفس الوقت والمكان، فإن هذه الطريقة تقابل بالاهتمام لأنها تفسح المجال أمام الآراء والأفكار الجديدة التي تأتي من المسؤولين وحتى تحقق الفائدة المطلوبة من هذا النوع من الاتصال الشفوي يجب مراعاة الأمور والجوانب الآتية:

- القيام بالتخطيط للاجتماع الذي نريد الاتصال بالآخرين عن طريقه.
- يجب أن يحدد الموضوع الرئيسي للاجتماع بالإضافة إلى إعداد جدول أعمال مختصر له.

1- محمد ناجي جوهر، **وسائل الاتصال في العلاقات العامة**، مكتبة الرائد، عمان، سنة 2001، ص93.

2- محمد ناجي جوهر، **المرجع نفسه**، ص 94.

- على رئيس الاجتماع أن يكون ملما بجميع جوانب الموضوع يدرسه دراسة كاملة وشاملة وأن يقوم بإعداد المعلومات والبيانات الأساسية.
- يجب أن يحضر الاجتماع الذين يهمهم الأمر ويعنيهم ولديهم معلومات أو خيارات وإمكانيات تساعد على النجاح المرتقب والمطلوب من الاجتماع.
- يجب أن يحدد موعد عقد الاجتماع أو المؤتمر في وقت ومكان مناسبا.
- يجب أن يتصف رئيس الاجتماع بالسلوك الديمقراطي ولديه المقدرة والرغبة الجادة والصادقة للاستماع إلى ما يقوله العاملين واقتراحاتهم ومناقشاتهم، وفي نفس الوقت على الرئيس أو المدير الابتعاد عن إعطاء الأوامر أو فرض الرأي.
- يجب القيام بتسجيل المناقشات التي تدور في المؤتمر أو الاجتماع والنتائج التي يصل إليها المشتركين وتوزيعها على جميع المشتركين ومن يهمهم **الأمر**[1].

3-4-3- المقابلة (المحادثة):

وهي عبارة عن تبادل لفظي يحدث بصورة مباشرة، أي وجها لوجه بين الشخص الذي يقوم بالمقابلة وبين الشخص الثاني أو الأشخاص الآخرين، وهي عبارة أيضا عن لقاء مباشر يحدث بين شخصين وجها لوجه وتعتبر المقابلة أداة هامة جدا من أدوات الاتصال الداخلي المؤسساتي التي تستعمل عندما نريد معرفة العلاقة التي تربط بين المتغيرين، تماما كما يحدث في المعرفة التي توجد بين الرئيس والمرؤوس وحتى تكون المقابلة ذات فائدة وجب أن تتوفر الشروط التالية:

- وفي الوقت المخصص الذي تجرى فيه المقابلة يجب على الطرفين التفرغ التام لها، وعدم الانشغال بأعمال أو مشاغل أخرى وخصوصا للمسؤول.
- بداية الحديث يجب أن يكون فيها شيء من القبول، الود، البساطة و الثناء.

1- عاشور أحمد صقر، **إدارة القوى العاملة**، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1979، ص 14.

- شرط أساسي لنجاح المقابلة هو القدرة على الإنصات عندما يتحدث الطرف الأخر والانتباه التام له ولما يقوله حتى يشعر بالأهمية والمكانة وحتى يكون رد فعله موضوعي.
- أثناء المقابلة يجب أن لا تسمح لأي شخص بالدخول إلى مكان المقابلة، وذلك لضمان عدم المقاطعة والتشويش من أي نوع كان، كما أنه على الطرفين عدم مقاطعتهم بعضهم لبعض.
- خلال حدوث المقابلة على الطرف المسؤول الحذر من الغضب أو التعصب أو التذمر من أي شيء أو أن يكون واضح فيما يقوله.
- على المسؤول الذي يجري المقابلة أن يعطي الطرف الأخر الشعور بأنه استمع بصورة حسنة لما قاله وهنا يأتي عن طريق الرجوع إلى النقاط والحقائق الأساسية الهامة قالها ثم البدء الفعلي في اتخاذ الإجراءات لتنفيذ الموضوعات المتعلقة في المقابلة.

لذا نعرف ونستخلص في الأخير أن هذا الأسلوب يتم عن طريق نقل وتبادل المعلومات والمرسل إليه شفاهة، أي عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة، وهذا الأسلوب يتميز عن أسلوب الاتصال الكتابي بأنه أكثر سهولة وأكثر سيرا وأكثر إقناعا للمرسل إليه[1].

3-4-4- أسلوب الاتصال التصويري:

هذا الاتصال يعتمد على الصور والوسائل المرئية في العملية الاتصالية ويحدث كنتيجة مباشرة لمشاهدة صور معينة أو وسيلة مرئية وما تحمل من معاني تؤثر تأثيرا مباشرا على المشاهد ويحدث منها رد فعل عليها والصور والوسائل المرئية عديدة جدا ومتنوعة منها الصور الشخصية، الأفلام على أنواعها والشرائح والتلفاز وغيرها وهي تعطي الفرصة للمرسل الذي يستعملها في استخدام الألوان والحركة وجوانب الحياة المختلفة وهذا بطبيعة الحال له التأثير المباشر والكبير على النفوس المستقبلين لهذه الرسالة بالإضافة إلى ذلك فإن هذا النوع من الاتصال من الممكن أن يكون ناطقا وصامتا ومن الطبيعي أن يكون تأثير

1- عاشور أحمد صقر، **مرجع سابق**، ص 142 و ص143.

الناطق اكبر أثرا من الصامت في نهاية الأمر يجب أن لا ننسى أن كل وسيلة من الوسائل المستعملة في هذا النوع من الاتصال لها ايجابيات وسلبيات التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار عند استعمالها[1].

هذا النوع من أنواع الاتصال أو وسائله يختلف عن الأنواع السابقة في انه لا يعتمد على اللغة كمكون أساسي لعملية الاتصال، بل يعتمد على عامل آخر الذي يرجع إلى حاسة البصر، حيث يشاهد ويرى أو يلاحظ القائم بالاتصال الحركات والأعمال أو الظواهر المختلفة، التي تصدر عن الطرف الآخر الذي هو المستقبل والتي تهدف إلى معاني معينة ومحددة التي تخلق نوع من الإحساس أثناء الملاحظة وهذا الأساس يعني أن الاتصال قد تم أو حدث وهذا الأسلوب يستعمل عندما تكون الفعالية لا تعتمد على الكلام أو إذا اختلفت اللغات بين المرسل والمستقبل إذا أراد المرسل أن يعرف مدى رد الفعل أو التعدية العكسية للعملية التي قام بها من قبل حيث يلاحظ ما يظهر على وجه المستقبل من تعبيرات وتغيرات.

ومما يجدر ذكره أن هذا النوع من الاتصال لا يستعمل بشكل واسع بسبب المعوقات الكثيرة التي من الممكن أن نقف أمامه، مثل استعماله اللغة وأهميتها، أو عدم معرفتها بين الطرفين لذلك فهو لا يستعمل لوحده بل في الحالات الكثيرة يستعمل مع نوع آخر من أنواع الاتصال التي ذكرت[2].

وهناك وسائل الاتصال بالمستخدمين والعمال تستخدمها كثير من المؤسسات وأهم هذه الوسائل:

3-4-5- اللوحات الخشبية:

وهي من وسائل الاتصال المنتشرة وتعتمد في نجاحها على المكان الذي توضع فيه، وتعتبر الطرقات وصالات الأكل من الأماكن المفضلة ويتوقف حجم هذه اللوحات على مقدار المعلومات التي ترغب الإدارة في تعريفها للعمال، ويلاحظ في الرسائل الإخبارية الواردة بها أن تكون مختصرة ومتعلقة بالأحداث الجارية كاجتماعات الموظفين مما تنشره الصحف الخاصة بشؤون العمال، ومما يعاب على استخدام اللوائح أنه قد نترك البيانات عن موضوع معين على اللوحة مدة طويلة والواجب وضع البيانات قصيرة[3].

1- كمال بربر، **الإدارة (عملية ونظام)**، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، سنة 1996، ص 323.

2- إبراهيم عبد العزيز شيخا، **مرجع سابق**، ص 247.

3- فؤادة البكري، **العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال**، دار البهجة للنشر والتوزيع، القاهرة، ص ص 240 -241.

3-4-6- مجلة المؤسسة:

تصدرها المؤسسة بقصد توزيعها على موظفيها أو عملائها أو موزعيها أو غيرهم، لتحسين العلاقة بينهم ومباشرتها وتدعيمها مما يعود بالخير عليها، تمتاز مجلة المؤسسة بأنه من الممكن أن نظهر شخصية الهيئة للجمهور الذي توزع عليه، فتحكم المنشأة في تحرير المجلة وإخراجها يجعلها قادرة على أن تنقل صورة صادقة إلى الجمهور بحيث يشعر أنه يعرف المؤسسة، ومن المعروف أن المطبوعات الخاصة بالعمل والموظفين من أهم الطرق للاتصال بهم وفي مقدمة ذلك مطبوعات المؤسسة.

تختلف مجلات المؤسسة في تحريرها وإخراجها حسب الجمهور الذي نشأت من أجله وهناك أنواع مختلفة لهذه المجلة أهمها:

أ- مجلة المؤسسة الخاصة بالأفراد.

ب- مجلة المؤسسة الخاصة بالموزعين ووكلاء البيع.

ت- مجلة المؤسسة الخاصة بالمستهلكين[1].

لذلك نرى أن كلما حوت المجلة أخبار الأفراد الخاصة وصورهم كلما اشتركوا في تحريرها وزاد اهتمامهم بها وساعدهم على نجاحها.

عموما يتم الاتصال داخل المؤسسة من خلال مجموعة من الوسائل منها:

- المقالات.
- الاجتماعات على مستوى الإدارة أو القسم أو الاجتماعات العامة.
- المكالمات الهاتفية.
- المجلات والجرائد الداخلية التي تصدرها المؤسسة.
- الخطابات البريدية المباشرة.
- الملصقات الدورية الخاصة.
- النشرات الدورية الخاصة.
- الصور والأفلام السينمائية.

1- عمر عبد الرحيم نصر الله، **مرجع سابق**، ص 243.

الفصل الثالث:

ماهية المؤسسة (الجامعة)

4- ماهية المؤسسة (الجامعة):

4-1- مفهوم المؤسسة:

جاء في معجم متن اللغة أن "**الجامعة**" هي مدرسة كبرى تجمع مدارس أو فروعا لعلوم شتى يختص الطالب بما يشاء أن العلم فيلحق بفرعه فيها وليس بعدها مدرسة.

ويتأكد المعنى السابق في حيث توصف الجامعة بأنها " **معهد منظم للتعليم والدراسة في فروع المعرفة العالية، وله الحق في منح الدرجات العلمية في دوائر معرفية محددة كالقانون والطب والأدب...الخ**"[1].

- تعرف المؤسسة الجامعية ضمن المعاجم العربية بأنها مجموعة المعاهد العالية المسماة بالكليات، تدرس فيها الآداب، الفنون ومختلف العلوم[2].

- يعرفها سعيد إسماعيل على أنها " **قبل أن تكون بنيانا في مؤسسة تعليمية، ومركز بحثي ومنارة للإشعاع تعكس مستوى حضاريا وتدعو إلى تحرك هذا المستوى، بحيث يكون مستوى حضاريا لا يسكنوا ولا يستكين، بل يكون دائم الحركة، دائم الفعل دائم النظر إلى ما هو أفضل، دائم المحاولة لاحتلال ما هو أفضل ويدل على مواضيع جديدة ... وهي نظام ديناميكي متحرك، وكل متفاعل العناصر، نظام أو منظومة.... المؤسسة الجامعية مجتمع بشرى تنطبق عليه قواعد التفاعل الاجتماعي التي تحكم السلوك والعلاقات في المجتمعات**"[3].

- ويعرفها **رامول ماسيا** بأنها " **مؤسسة أو مجموعة أشخاص ويجمعها نظام ونسق خاصين تستعمل وسائل وتنسق بين مهام مختلفة للوصول بطريقة ما إلى المعرفة**"[4].

1- سامي سلطي عريفج، **الجامعة والبحث العلمي**، طبعة 1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2001، ص 25.

2- علي بن هادية وآخرون، **مرجع سابق**، ص 245.

3- سعيد إسماعيل علي، **شجون جامعية**، عالم الكتب، مصر 1999، ص 35.

4- فضيل دليوي، اتصال المؤسسة، إشهار، علاقات عتمة مع الصحافة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 79.

4-2- نشأة الجامعة وتطورها التاريخي:

عرفت المؤسسة الجامعية العديد من التحولات منذ نشأتها، فجامعة اليوم تعتبر امتداد طبيعي ومنطقي لمؤسسات التعليم المتخصصة والتي ظلت تتطور على مر السنين بالرغم من أن الجامعة كمؤسسة تعليمية لإنتاج المعرفة، معقدة التنظيم حديثة النشأة نسبيا فإن جذورها التاريخية ضاربة في القدم تعود إلى مدارس الحكمة في الصين القديمة أو ما يماثلها في الحضارات القديمة مثل الهند، مصر وحضارة وادي الرافدين وغيرها.

والحضارة الإسلامية تعتبر بمثابة اللبنة الأساسية التي انبثقت منها الجامعة، حيث يعتبر بناء المسجد النبوي الشريف في المدينة المنورة النواة الحقيقية للمدارس العربية الإسلامية الكبرى، التي تطورت عنها الجامعة الحديثة بمفهومها العصري في أوربا، فقد تطورت هذه المدارس وأصبحت بمثابة جامعات ذلك العصر، ومن بينها جامعة غرناطة بالأندلس وجامعة الفروبين في فأس والقيروان في تونس والأزهر في مصر وجامعات بغداد ودمشق وقرطبة وطليطة وغيرها.

وهذا يعني أن الجامعات في العالم العربي الإسلامي ليس حدث بل هو إعادة لماض قديم، غير أننا عندما نرجع إلى التاريخ للجامعات كمؤسسات تعليمية عرفت بهذا الاسم، نجد أن الكثير من المراجع تهمل الالتفات إلى الجامعة من خلال مقوماتها ومفهومها، وتتطلع إلى بداية استخدام لفظ "**الجامعة**" وبذلك تتناسى الحقبة الإسلامية وما قبلها وتشير إلى باريس وبولونيا وسالرنو بين القرنين الثاني عشر والثالث عشر ميلادي باعتبارها نقطة البداية[1]، وعلى ذلك تكون الجامعة كمؤسسة عرفت بهذا الاسم، هي كما كتب عليها "**هستنجر راشدال**" معهد من القرون الوسطى بشكل بارز ومن خلال العصور الوسطى طورت الجامعات كثيرا من ملامحها التي تسودها اليوم من اسم وموقع مركزي وأساتذة على الدرجة من الاستقلال الذاتي وطلبة، ونظام ومحاضرات وإجراءات للامتحانات والدرجات بل حتى كيان إداري وكانت **سالرنو** في الطب، بولونيا في القانون وباريس في اللاهوت والفلسفة هي أعظم الرواد، كما كانت أكسفورد وكمبريدج ثمرة باريس وأساليبها المميزة[2].

1- براهمي وريدة، **المعوقات الاجتماعية للأستاذ الجامعي وأثرها على أهداف المؤسسة الجامعية**، دراسة ميدانية لجامعة باتنة، 2004.

2- سامي سلطي عريفج، **مرجع سابق**، ص ص 20-21.

ولقد حاولت هذه الجامعات تحقيق ذاتها، وإزالة الطابع الديني عنها من خلال توسيع مناهجها وتناولها فروع العلوم المختلفة، إلا أنها لم تنجح في مجارات الزمن وأصبحت عبارة عن أبراج عالية، ومع ظهور موجات التغيير التي اجتاحت أوربا وعلى رأسها الثورة الفرنسية، انقلبت أوضاع الجامعات وحدث تغيير جذري في رسالتها وخاصة مع إنشاء جامعة برلين الألمانية سنة **1809** التي تعتبر بداية الجامعة الحديثة والرمز الذي اقتدت به الدول الأوربية، حيث اتخذ نابليون خطوة جديدة اتجاه الجامعة وذلك يجعل الجامعة جزءا من النظام التعليمي، فضل عنها نشاط البحث ومدارس المعلمين والمهندسين وحتى بريطانيا قامت اللجان الملكية بتطوير أكسفورد وكمبريدج، حتى الجامعات الأمريكية التي أنشأت على نسق أكسفورد وكمبريدج حذت حذو الجامعات الألمانية، والنظام الذي عمل به الاتحاد السوفياتي من فصل لمؤسسات البحث عن الجامعة وهيمنة وإشراف من جانب الدولة على الجامعة منشأه يعود لردة الفعل الفرنسية التي قام بها نابليون بعد السمعة التي حققتها الجامعة الألمانية[1].

أما العالم العربي فقد عرف الجامعات كل حسب الاستعمار الذي عانى منه والجامعة الجزائرية إحدى هذه الجامعات التي بنيت سنة **1877** من طرف سلطات المستعمر الفرنسي وأعيد تنظيمها سنة **1909** أنشأت كجامعة فرنسية لخدمة أبناء المستوطنين الفرنسيين الأوربيين في الجزائر.

وظلت محافظة على طابعها وروحها الفرنسي في دراستها وأبحاثها وطلبتها الذين يتابعون الدراسة بها، حيث لم يتخرج منها جزائري واحد، إلا بعد الحرب العالمية الأولى، وهو محام واحد فقط. كما لم ينشئ بها قسم لدراسة اللغة العربية والثقافة العربية على غرار قسم اللغة و الأدب الفرنسي منذ نشأتها حتى الاستقلال[2].

وقد كانت المبادئ الأساسية للجامعة مستمرة السياسة التربوية العامة للمستعمر، ونظرتها الخاصة للأولويات التي يتعين أن تقوم بها سواء من حيث المضامين التي كانت تعتمدها، أو الأشكال التي كانت

1- سامي سلطي عريفج، **مرجع سابق**، ص 23.

2- رابح تركي، **أصول التربية والتعليم**، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1995، ص 146.

تتخذها، الأمر الذي أدى إلى ترك أثار عميقة في المنظومة الجامعية الجزائرية، ما تزال تتبعها إلى وقتنا الحاضر، سواء من حيث المضامين أو الأشكال.

وبعد الاستقلال مرت الجامعة الجزائرية بعدة أطوار مهمة تأثرت من قريب ومن بعيد بالتركيبة النظامية والقانونية والإيديولوجية للنظام الذي حكم الجزائر خلال العقود الثلاثة الماضية وهذه الأطوار أو المراحل كما يلي:

المرحلة الأولى: 1962-1970

بعد الاستقلال لم تكن الجزائر تملك سوى جامعة واحدة فقط، وقد كانت فرنسية منهجا وبرنامجا وإدارة وفكرا وطريقة ولغة وهدفا، وهي في الأصل أنشأت للأغراض استعمارية بحتة حيث كانت نسخة طبق الأصل للجامعة الفرنسية التقليدية المتضمنة للتعليم النظري دون الاستجابة لمشاكل المجتمع الجزائري آنذاك.

وقد كانت تظم أربع كليات (الأدب والعلوم الإنسانية، الحقوق والعلوم الاقتصادية والعلوم والفيزياء، الطب والصيدلة) وقد حاولت حكومة الثورة التخلص من هذا الموروث الاستعماري بإنشاء جامعات جديدة تماشيا مع سياسة التوازن الجهوي والتنمية الشاملة وتنفيذ المخطط الثلاثي (**1967-1970**) في ميدان تكوين الجامعات ومعاهد التعليم العالي، حيث كانت أول جامعة تقيمها الجزائر بعد الاستقلال هي جامعة وهران سنة **1966** ثم جامعة قسنطينة سنة **1967**، **جامعة** العلوم والتكنولوجيا في العاصمة وجامعة العلوم والتكنولوجيا في وهران وجامعة التكنولوجيا في عنابة[1].

أما النظام البيداغوجي الذي كان موروثا عن الفرنسيين، إذ كانت الجامعة مقسمة إلى كليات هي كلية الأدب والعلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، كلية الطب، كلية العلوم الدقيقة ولقد كانت الكليات بدورها مقسمة إلى دوائر والتي تهتم بتدريب التخصصات المختلفة.

1- رابح تركي، **مرجع سابق**، ص 150.

كما أن النظام البيداغوجي كان مطابقا للنظام الفرنسي حيث كانت مراحله كما يلي:

مرحلة الليسانس: وتدوم ثلاث سنوات بغالبية التخصصات وهي عبارة عن نظام سنوي للشهادات المستقلة والتي تكون مجموعها شهادة ليسانس.

شهادة الدراسات المعمقة: وتدوم سنة واحدة يتم التركيز فيها على منهجية البحث إلى جانب أطروحة مبسطة التطبيق ما جاء بالدراسة النظرية.

شهادة دكتوراه الدرجة الثالثة: وتدوم سنتان على الأقل من البحث لإنجاز أطروحة علمية.

شهادة دكتوراه الدولة: ويصل مدة تحضيرها إلى خمس سنوات[1].

وخلاصة القول أنه بعد الاستقلال كان على السلطات الجزائرية إصلاح المنظومة التربوية عموما والجامعة الخاصة، للاستجابة لتطلعات الشعب وتدعيم استقلاله، وقد تم ذلك فعلا، حيث شهدت الجامعة في عشرية الاستقلال الأولى **1960-1970** مجموعة من الإصلاحات كإنشاء فروع للأدب باللغة العربية، كما تم تطبيق مبدأ الجزأرة الجزئية مع الحفاظ على نظم الدراسة الموروثة[2].

بالإضافة إلى تطبيقها لمبدأ التعريف حيث تم تعريب معهد الحقوق والعلوم القانونية والإدارية كما ارتفع عدد الطلبة وعموما فإن السلطات الجزائرية في هذه المرحلة كان اهتمامها منصبا حول إعادة المياه إلى مجاريها في مختلف المؤسسات بما فيها الجامعة حيث تلقت الجزائر في هذه المرحلة عدة مساعدات من مجاوريها الدول العربية، وذلك بمد الجامعة والإدارة الجزائرية بالإطارات لمساعدتها في التخلص من مخلفات الاستعمار وسد الفراغ الذي تركته الإطارات الاستعمارية التي تسير الجامعة.

المرحلة الثانية: 1970-1980

تعتبر هذه المرحلة بداية ميلاد الجامعة الجزائرية التي تزامنت مع تنفيذ المخطط الرباعي الأول والثاني **(1970-1973)**، (1974-**1977**) حيث تم تكوين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي سنة **1970** كما

1- غنيات بوفلجة، **التربية والتكوين في الجزائر**، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992، ص 62.

2- محمد مقداد، **قراءات في المناهج التربوية**، باتنة، جمعية الإصلاح الاجتماعي والتربوي، سنة 1995، ص 224.

وضعت خلال هذه الفترة أيضا الأسس الأولى للبحث العلمي في الجزائر وذلك بتكوين المنظمة الوطنية للبحث العلمي الموجه نحو التنمية الوطنية[1].

بالإضافة إلى ما سبق فقد شملت هذه المرحلة إصلاح التعليم العالي الذي شرع سنة **1971** وقد تم القيام بهذا الإصلاح لإحداث القطيعة بين جامعة الفترة الاستعمارية وجامعة الجزائر المستقلة، التي فتحت أبوابها أمام كل فئات المجتمع للوصول إلى التعليم العالي وذلك تطبيقا لمبدأ ديمقراطية التعليم حيث ارتفعت أعداد الطلبة في الجامعات الجزائرية بشكل كبير من **12243** طالبا في مستوى التدرج و**317** طالبا في مستوى ما بعد التدرج في فترة **(1969-1970)** إلى **(1979-1980)** [2].

وقد تمثل هذا الإصلاح في تقسيم الكليات إلى معاهد مختلفة تضم الدوائر المتجانسة واعتماد نظام السداسيات المستقلة، وإدخال الأعمال التطبيقية في البرامج الجامعية، إلى جانب التطبيقات الميدانية كما اتبعت الجامعة الجزائرية نهجا خاصا حيث وضعت تسهيلات لعملية التسجيل بالامتحانات الخاصة والدورات الاستدراكية لشهادة البكالوريا بالتوازي مع ذلك اصدر قانون تسهيل التحاق قدماء المجاهدين بالدراسات العليا.

إن هذا الإصلاح الجذري الذي شهدته الجامعة الجزائرية في تلك الفترة إلا أن المساهمة الجامعية في التنمية بقيت محدودة وغير فعالة في تحقيق البرامج التنموية المبرمجة.

المرحلة الثالثة: (1980-1990)

تعتبر هذه المرحلة الخريطة الجامعية، التي ظهرت إلى الوجود سنة **1983** من صورتها الأولية، ثم في سنة **1984** ظهرت بأكثر دقة وتفصيل وتهدف هذه الخريطة إلى تخطيط التعليم العالي الجامعي إلى أفاق سنة **2000** معتمدة في تخطيطها على احتياجات الاقتصاد الوطني لقطاعاته معتمدة في تخطيطها على الاحتياجات من أجل العمل على توفيرها، وتعديل التوازن من حيث توجه الطلبة إلى بعض التخصصات الأخرى كالحقوق والطب التي يوجد فيها فائض فوق احتياجات الاقتصاد الوطني.

1- براهمي وريدة، **مرجع سابق**، ص 46، 48.

2- مراسيم وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، **الجريدة الرسمية**، العدد مئة وأربعة، ذو القعدة 1391هـ الموافق ل 12/21/ 1971 م.

كما تهدف إلى تحويل المراكز الجامعية إلى معاهد وطنية وتحويل معاهد الطب إلى معاهد وطنية مستقلة، مع المحافظة على سبع جامعات كبرى فقط كما شهدت هذه المرحلة انعقاد الندوة الوطنية الأولى للتعليم العالي سنة **1980** والتي تدور بصفة عامة حول نظام التقييم البيداغوجي والتعديلات الواجب إجرائها. والمؤتمر الثاني الذي انعقد سنة **1978** وأهم ما جاء فيه هو وصف التعديلات السابقة كونها تحديد كامل لنظام التقويم والتنظيم البيداغوجي[1].

ولكن رغم التخطيط الذي شهدته هذه المرحلة فإن الجامعة لم تحقق أهدافها حيث عرفت هذه الأخيرة ارتفاع نسبة البطالة بين خرجيها، نتيجة عدم جدوى تخطيط التعليم العالي إلى أفاق سنة **2000** وعدم وجود أي إصلاحات أو تطويرات بناءة تمس الجامعة بشكل عام، وخاصة ما تعلق منها بظروف الأستاذ الذي يعتبر المحرك الأساسي لقيام الجامعة بدورها وتحقيق أهدافها وبذلك استمرت الجامعة في تخريج الأطر الجامعية، لكن القطاع الإنتاجي لم يتمكن من إجماع الأطر وتوظيفها ولعدم وجود مناصب شاغرة.

المرحلة الرابعة: (1990-2000)

وفي هذه المرحلة بدأ الحديث عن استقلالية الجامعة الجزائرية التي طرحت سنة **1989** وبدا العمل بها ابتداء من سنة **1990**، وأهم ما ميز هذه المرحلة هو ما شهده منتصف التسعينات **1995** أو ما تسمى بإصلاح أكتوبر التي تركزت إستراتجيته على المبادئ التالية:

- ✓ مهمة الخدمة العمومية للجامعة، تحقيقها للمصلحة العامة.
- ✓ استقلالية المؤسسة الجامعية والبعد عن التسيير المركزي.
- ✓ نوعية التكوين وفيه يتم الانتقال من الكم إلى الكيف والتفكير أكثر بالطرق التدريسية والبرامج ومحتوياتها وإعادة النظر فيها[2].

1- مراسيم وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، **الجريدة الرسمية**، العدد مئة وأربعة، ذو القعدة 1391هـ الموافق ل 12/21/ 1971 م.

2- براهمي وريدة، **مرجع سابق**، ص 50.

لقد جاء هذا الإصلاح ليتجاوب مع التحولات التي عرفتها الجزائر في المجال الاقتصادي الذي دخل عهد الخوصصة وهذه التحولات ارتبطت بالتطورات الاقتصادية التي عرفتها البلاد المتقدمة هذه الأخيرة التي يسيرها التطور التكنولوجي السريع في مختلف الميادين وبما أن التعليم العالي والبحث العلمي أعتبر من وسائل تحقيق التطور الاقتصادي والاجتماعي، وضع هذا الإصلاح من أجل توفير إستراتجية تتماشى والتحولات الراهنة وبذلك شهدت هذه المرحلة محاولة من جديد لبناء علاقات وطيدة بين الجامعي والمحيط المهني الاجتماعي، لأن المؤسسات الإنتاجية تستعد للدخول إلى ساحة الاقتصاد الحر، حيث أن تكون قوية ومتوفرة على أفراد أكفاء ومكونين تكوينا جيدا وقادرا على الصمود في وجه المنافسة الداخلية والخارجية، لذا عرفت الجامعة عملا واسعا لإثراء البرامج الجامعية وإعداد الأساتذة الجامعيين إعدادا بيداغوجيا عاليا، من خلال الملتقيات البيداغوجية التي تنظمها مؤسسات التعليم العالي والبعثات التدريبية خارج الوطن[1].

ولكن بالرغم من هذا فإن التحول عن الاشتراكية مباشرة إلى الليبرالية له أثر كبير على مختلف الأصعدة والمؤسسات بما في ذلك الجامعة، حيث أنه لا يمكن الانطلاق بجامعة فاقدة لدورها الحقيقي منذ نشأتها، لتؤدي ما تؤديه الجامعات في الغرب، وهاهي اليوم تشهد نزيفا خطيرا في هجرة الكفاءات العلمية، بحيث أصبح أستاذ واحد محاضر لكل مائتين وخمسين طالب وباحث واحد مقابل خمسين ألف مواطن. وذلك نتيجة لما يعانيه الأستاذ والباحث من معوقات على مختلف الأصعدة تثني من عزيمته وتؤثر على أدائه وبالتالي على تحقيق الجامعة لأهداف.

4-3- أهداف الجامعة:

تعد مهام الجامعة ومهام التعليم العالي هي المصالح العامة لذا عليه أن تدوم مصلحة عامة في خدمة الشباب الحاصلين على شهادة البكالوريا، هذه المصلحة تهدف بدورها إلى أرضاء الاحتياجات الوطنية من مؤطرين ومتعلمين، مما يؤدي إلى تأمين مستوى عالي من الثقافة والتربية العلمية للوطن[2].

1- أيمن يوسف، **تطور التعليم العالي الإصلاح والأفاق السياسية**، دراسة ميدانية لمجموعة من الأساتذة بجامعة بن يوسف بن خده، الجزائر، رسالة نيل شهادة ماجيستر في علم الاجتماع السياسي، سنة 2008، ص 36.

2- أيمن يوسف، **المرجع نفسه** ص 37.

كما أن هدف التعليم هو تعميم الفائدة لكل الجنس البشري كما أن تنميه من خلاله، وغرس الأخلاق في الإنسان بمثابة السبيل إلى بناء المجتمع المثالي، حيث أن هذا الأخير يصبح أكثر حكمة من خلال التعلم وأفضل من خلال ممارسة الفضيلة، ويعد التعليم بمثابة أداة لغرس الوعي الأخلاقي وهو أكثر الوسائل القيمة كما يساعد على الحفاظ على النظام الاجتماعي الجامعي، وهو طريقة جيدة لزيادة الحراك الاجتماعي ويمكن أيضا أن نستخلص أهداف الجامعة بصفة عامة في النقاط التالية[1]:

- التركيز على القابلية المعرفية العامة.
- القابلية لحل المشاكل.
- تحصيل المعارف الخاصة.
- تنمية الكفاءات الضرورية خاصة في ظل انفجار المعلوماتية.
- متابعة تطور الخريطة المعرفية أهداف الجامعة إلى:

✓ البحث ورفع المستوى الثقافي للمجتمع.

✓ ترقية الثقافة الوطنية.

✓ الاهتمام بكل فعل للتحسيس والتحديد والتكوين الدائم.

✓ السعي وراء البحث العلمي والفكر.

✓ المشاركة في النشر العام للمعارف في إعدادها وتطويرها.

✓ تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الوطنية تطابق مع الأهداف المحددة من طرف التخطيط الوطني.

✓ تزويد الطلبة بطرق البحث العلمي.

✓ ضمان نشر الدراسات ونتائج الأبحاث.

1- أيمن يوسف، **مرجع سابق**، ص 37.

كما يؤيد الدكتور "**رشدي أحمد صعيمة**" على ضرورة صون مهام وقيم التعليم العالي الأساسية وتعزيزها وتوسيع نطاقها ولا سيما الإسهام في التنمية والتطوير المستمدين للمجتمع في مجموعة ونذكر أهداف التعليم كما يلي[1]:

1- إعداد خريجين ذوي خبرات عالية ومواطنين مسؤولين قادرين على تلبية متطلبات كل القطاعات والنشاطات البشرية وذلك عن طريق إتاحة فرص الحصول على مؤهلات مناسبة بما في ذلك مجالات التدريب المهنية، تجمع بين المعارف والمهارات ذات المستوى الرفيع من خلال دورات ومضامين دراسية تطوع باستمرار تلبية للاحتياجات الراهنة والمقبلة للمجتمع.

2- إتاحة المجال المفتوح للتعليم على مستوى عالي وللتعليم مدى الحياة يتيح للدارسين أكبر قدر من الخيارات مع المرونة للدخول في النظام والخروج منه، كما يتيح فرص التنمية الذاتية والحراك الاجتماعي في إطار رؤية عالمية شاملة ومن أجل بناء القدرات الذاتية وتوطيد أركان حقوق الإنسان والتنمية المستديمة والديمقراطية والسلام في ظل العدالة.

3- تطوير واستخدام ونشر المعارف عن طريق البحوث، الاطلاع كجزء من مهمته في خدمة المجتمع بتوفير الخبرات لمساعدة المجتمعات في عملية التنمية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية وتشجيع وتنمية البحث العلمي والتكنولوجي والبحوث في مجالات العلوم الاجتماعية والإنسانية وفنون الإبداع المساعدة على فهم الثقافات الوطنية والإقليمية والدولية والتاريخية، وتفسيرها وصونها وتعزيزها وتطويرها ونشرها وضمان إطار التعددية الثقافية والتنوع الثقافي.

4- المساعدة على حماية وتعزيز القيم المجتمعية عن طريق تلقين الشباب القيم التي تنهض عليها المواصلة الديمقراطية وعن طريق فتح المجالات التفكير والنقد المستقل تساعد على مناقشة الخيارات الإستراتجية وتعزيز الوجهات ذات النزعة الإنسانية.

1- رشدي أحمد صعيمة ومحمد سليمان البدري، **التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التصوير**، طبعة 1، دار الفكر العربي القاهرة، سنة 2004، ص 455.

5- الإسهام في تطوير وتحسين التعليم لكافة مستوياته، لاسيما عن طريق إعداد المعلمين لذلك حيث يضمن تكوين المثقفين كما يعتبر المحرك الضروري للعلوم والتقنيات.

في هذا الصدد "**Malison** " فيرفع المستوى الثقافي للمجتمع كما يقول **ماليسون** للتعليم أداة فعالة لنقل وتحديث ثقافة المجتمع، وهو ما يمكن من تهذيب الأفراد. كما جاء في مؤلف التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير للدكتور " **رشدي أحمد صعيمة**" أن من أهداف الجامعة ومبتغياتها:

- ✓ تحديد المواصفات والشروط والمقومات التي يجب أن تتوافر في خريج الجامعة على ضوء معطيات العصر.
- ✓ تحديد متطلبات سوق العمل من خريج الجامعة في التخصصات المختلفة.
- ✓ وضع تصورات وبدائل لتطوير التعليم الجامعي تحديدا لمخرجاته في ضوء معطيات الحاضر.
- ✓ تحديد ملامح التغيرات المعرفية والتكنولوجية المتوقعة للدراسات المستقبلية وانعكاساتها على التعليم.
- ✓ اعتماد نظم للامتحانات والتقويم تؤدي إلى تحسين مخرجات التعليم الجامعي.
- ✓ تحديد أدوار المؤسسات والهيئات الأهلية والمدنية في مساعدة الجامعة على تحسين مخرجاته[1].
- ✓ اعتماد إستراتيجية إدارية حديثة لتفعيل دور الإدارة الجامعية في تحسين مخرجاتها.
- ✓ تحديد أدوار أستاذ الجامعة في تحسين مستوى خريجي الجامعات كما أن التحديد الدقيق لأهداف العملية التعليمية أمر ضروري لمختلف البرامج التعليمية لا تستثني التعليم عن بعد منها في هذا النظام التعليمي خصوصا التعليم العالي:
- ✓ تسيير تعلم محتوى العلمي: ذلك إن الطالب سوف يسهل عليه تعلم المحتوى كما عرف المطلوب منه.
- ✓ تنمية الإحساس بالمسؤولية عند الطالب: وضوح الأهداف يهيئ الطالب لاتخاذ القرارات الخاصة بتعلمه عن ثقة واقتدار.

1- رشدي أحمد صعيمة، **مرجع سابق**، ص 455.

- ✓ تمكين الطالب من أن يوازن بين أهدافه من تعلم المادة وبين الأهداف كما حددها معدو المادة أنفسهم، فيقف بذلك على مدى تقدمه بنفسه.
- ✓ تصنيف المواد التعليمية بدقة ووضع كل واحدة في مكانها في ضوء الأهداف التي تتوخاها فيسهل ترتيبها في شكل مسلسل تؤدي كل واحدة للأخرى[1].

4-4- وظائف الجامعة:

إن الجامعة مركز للإشعاع الفكري والمعرفي وتنمية الملكات والمهارات العلمية والمهنية والتي تمثل الحجر الأساسي لعملية التنمية الوطنية، وتستمد تعريفها من الأهداف التي يحددها المجتمع الذي ننتمي غليه فهي مؤسسة اجتماعية تؤثر وتتأثر بالمحيط الذي توجد به وهي من صنع المجتمع من ناحية فهي أداته في صنع قيادته الفنية والمهنية والفكرية، إن المتتبع تاريخيا لوظيفة الجامعة في المجتمع يرى أن هذه الوظيفة قد تبدلت وتغيرت وتطورت بتطور المجتمع علميا وتكنولوجيا، إذا كانت مهمة الجامعة ولقرون عديدة تتمثل في المحافظة على المعرفة القائمة ونقلها من جيل إلى آخر[2].

ولم تكن من مهامها البحث العلمي لمفهومه الحديث الذي يستهدف نمو المعرفة وتطويرها، ولم تعرف الجامعات مثل هذه المهمة أو الوظيفة إلا في أوائل القرن التاسع عشر.

مع قيام جامعة (**هوميلت- برلين)** كانت الجامعات الأوربية في القرون الوسطى تعكس طبيعة الثقافة السائدة آنذاك، والتي كان ينظر إليها على أنها مجرد أداة لتوصيل الثقافة القائمة بعيدا عن كونها أجهزة إبداع لمعارف جديدة، وبحلول عصر النهضة تغيرت المجتمعات الأوربية وتغيرت معها وظيفة الجامعة نتيجة ظهور حاجات جديدة في هذه المجتمعات حتى صارت نموذجا للمؤسسات التي تسخر طاقاتها لخدمة المجتمع، وتقود ثروته العلمية والتكنولوجية التي تمثلت في قيام الثورة الصناعية، والتي فرضت بدورها متطلبات جديدة على الجامعات، تمثلت في الحاجة إلى أعداد متزايد من الكوادر الفنية والمتخصصة وتوجيه النشاط العلمي في مجال التدريب والبحث في مجالات العلوم الطبيعية والتكنولوجية ودراسة أساسها من احتياجات البشرية، واعتمادات مالية عالية وهكذا فالجامعات في الوقت الحاضر أصبحت ذات وظيفة مزدوجة يمكن تحديدها في ثلاث نقاط[3]:

1- أيمن يوسف، **مرجع سابق**، ص 34.

2- فيصل دليو وآخرون، **مرجع سابق**، ص 127.

3- فيصل دليو وآخرون، **نفس المرجع**، ص 140.

- ✓ التعليم وإعداد متخصصين في المهن العالية الذين يحتاجهم المجتمع.
- ✓ خلق المناخ الملائم للبحث العلمي والقيادية.
- ✓ تقديم الخدمات العامة للمجتمع.

ويتوقف أداء المؤسسة الجامعية لهذه الوظائف على ثلاث عناصر أساسية هي: الأستاذ، الطالب، الهيكل التنظيمي.

أ- **الأستاذ:** يعد الأستاذ الجامعي حجر الراوية في العملية التعليمية وهو القائم بهذه العملية بوصفه ناقلا للمعرفة، ومسؤولا على السير الحسن للعملية البيداغوجية في الجامعة، ولم يعد الأستاذ مدرسا أو ملقنا للمعرفة بقدر ما هو منظم لنواحي النشاط المؤدية غلى انتساب المعرفة والمهارات لدى الطلاب وللأستاذ الجامعي مهام عديدة على مدار العام كالتدريس، الإشراف على مذكرات التخرج أو البحوث أو التدريبات الميدانية، الاجتماعات البيداغوجية والإدارية، المشاركة في تحضير الامتحانات وتصحيحها...الخ.

وقد حدد المشرع الجزائري مهام الأستاذ الجامعي فيما يلي[1]:

- ✓ يقوم بتدريس حجم ساعي أسبوعي قدره تسع ساعات تشمل حتما درسين غير مكررين المشاركة في أشغال اللجان التربوية.
- ✓ مراقبة الامتحانات والتأكد من حسن سيرها.
- ✓ تصحيح نسخ الامتحانات.
- ✓ المشاركة في إشغال المداولات.
- ✓ تحضير الدروس وتحديثها.
- ✓ تأطير الرسالات والأطروحات من الدرجة الأولى والثانية من الدراسات العليا.
- ✓ المشاركة بالدراسات والأبحاث في المشاكل التي تطرحها التنمية.

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، **المرسوم المؤرخ في 18 جويلية 1989 يتضمن القانون الخاص بعمال التعليم العالي.**

- ✓ تنشيط أشغال الفرق التربوية التي يتكفل بها.
- ✓ إثراء أشغال الفرق التربوية التي يتكفل بها.
- ✓ إنجاز كل دراسة وخبرة مرتبطة باختصاصه.
- ✓ استقبال الطلبة لمدة أربعة ساعات في الأسبوع لتقديم النصائح لهم وتوجيههم.
- ✓ المشاركة في أشغال اللجان الوطنية في مؤسسة أو في مؤسسة آخري تابعة للدولة التي يرتبط موضوعها بمجال تخصصها.
- ✓ المساهمة في إطار الهيكل المختص في ضبط الأدوات التربوية والعلمية التي لها علاقة بمجال اختصاصهم.
- ✓ تأطير الوحدات التربوية عند الاقتضاء.
- ✓ المشاركة في أشغال اللجان التربوية الوطنية[1].

إضافة حصول على الشهادات والكفاءات التي تمكنه من ممارسة نشاطه البيداغوجي على الأستاذ أيضا أن يتمتع بالحد الأدنى من الصحة النفسية التي تضمن له أبعاد أساسية هي[2]:

- ✓ الخلو من الصراعات المدمرة.
- ✓ القدرة على العطاء والعمل والبحث والتوافق المهني السري مع عمله والأستاذ الجامعي هو الذي يدرب طلابه على استخدام الآلة العلمية وليس هو الذي يتعلم بالنيابة عنهم فهو الذي يتعلم بالنيابة منهم، فهو الذي يشترك مع طلابه في تحقيق نمو ذاتي يصل إلى أعماق الشخصية ويمتد إلى أسلوب الحياة.

والأستاذ الجامعي هو بطبيعة المهمة الموكلة إليه أستاذ يقوم بعملية التدريس وباحث لنفس الوقت. ويلاحظ جاسبرز **Jaspers** أن الباحث على عكس الموظف الذي يقوم بواجباته طبقا لقواعد مسطرة، فإنه لا أحد يمكن أن يملي عليه أمثل الطرق للقيام ببحثه أو أحسن السبل للوصول إلى اكتشافه.

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، **مرجع سابق**، المادة 27.

2- محمد العربي ولد خليفة، **مرجع سابق**، ص 182.

فهو وحده له صلاحية اختيار الموضوع وهو وحده يقرر كيفية العمل، فالحرية الأكاديمية تجسد استقلالية المؤسسة على مستوى الأشخاص فالمؤسسة الجامعية تحتاج لأداء وظيفتها إلى هيئة التدريس بمختلف فيأتها، لأنها لا تصنع الخبرة بواسطة الهيكل الإداري والتشريعات فحسب، بل لا بد أن تجمع في مدرجاتها، ومخابرها عددا من المدرسين الباحثين الذين لا يكتفون بتلقين طلابهم مجموعة من المعلومات المعروفة في سياق الكتب أو بمجرد نقل الخبرة الموجودة في البلاد الأجنبية ولكنهم يشتركون معهم في اكتشاف الطريق الأمثل. باستخدام تلك المعلومات وتمثيلها وإعادة صياغتها وتطويرها وفق معطيات الواقع الوطني[1].

ب- **الطالب:** هو ذلك الشخص الذي سمحت له كفاءته العلمية بالانتقال من المرحلة الثانوية أو مرحلة التكوين المهني أو الفن العالي إلى الجامعة تبعا لتخصصه الفرعي بواسطة شهادة أو ديبلوم يؤهله إلى ذلك، ويعتبر الطالب أحد العناصر الأساسية والفعالة في العملية التعليمية طيلة التكوين الجامعي إذ أنه يمثل عدد النسبة العالية في المؤسسة العلمية.

ج- **الهيكل الإداري التنظيمي:** هي تلك المكونات البشرية المتكاملة ومتناسقة النشاطات الإدارية والتنظيمية وفقا للنظام الهيكلي العام والوظيفي **(الهرم الإداري والتنظيمي)** التي تدير وتسير المؤسسة الجامعية وتسعى من خلال مخرجاتها إلى تحقيق الغايات التي أنشأت من أجلها[2].

من أهم العوامل لنجاح المؤسسة الجامعية هو تكوين الإطارات الإدارية المتخصصة وبناء الهيكل التنظيمي المرن دون الإخلال بالوحدة العضوية بين الجهازين الإداري والتنظيمي والتعليمي اللذان يساهمان معا ولكن بطرق مختلفة في تحسين المردود ورفع الإنتاجية في المؤسسة الجامعية.

ويطرح التعاون بين هذين الجهازين مشكلات كثيرة يعاني منها حتى بعض الجامعات العريقة في القدم، فقد حذر باركن سون Park soon منها الإنهاك البيروقراطي للجهاز التعليمي الذي يهدد بتحويل الجامعة

1- محمد العربي ولد خليفة، **مرجع سابق**، ص ص 184-194.

2- محمد العربي ولد خليفة، **مرجع نفسه**، ص 195.

إلى مركز خدمات وفي دول الحديثة تسعى الجامعة لدعم جهازها التنظيمي بإداريين يتميزون بالخصائص التالية:

*الإلمام بشؤون تسيير والمعرفة بطبعة العمل في المعاهد والكليات والخبرة الفنية في كل ما يتعلق بالجوانب المالية والتنظيمية والقدرة على معالجة المشكلات المالية التي تعترض الأستاذ والطلاب، وبما أن الجامعات أصبحت تكتظ بالمئات بل الآلاف من الطلاب والمدرسين فغن تجديد الجهاز الإداري وتدعيمه وإعطائه مجال للمبادرة أصبح أمرا ضروريا لأن الإدارة تميل بطبيعتها إلى التجدد والنمطية في أداء عملها، فغن لم تحركها الحوافز والجزاءات عجزت عن أداء وظيفتها وتحولت غلى جهاز هاش يعرقل العملية التعليمية نفسها، ويعمل الإداريون الخاصون بالتعليم العالي وفق نظام يصلهم مباشرة بالأجهزة الأخرى والمشاركة في العملية التعليمية[1].

5- منظومة الإدارة الجامعية وجمهور الطلبة

5-1- تعريف الإدارة الجامعية:

إن التعليم العالي المطلوب لهذا القرن هو تعليم شامل وتخصصي يرتبط بمتطلبات التنمية القوية، فلم تعد قوة الأمم تقاس بما تملكه من معرفة متطورة وثقافة متقدمة وثروة بشرية متعلمة قادرة على الإنتاج والإبداع وتحقيق أفضل معدلات البشرية المتقدمة[2].

ويعرفها " رامون ماسي": أنهم أشخاص يجمعهم نظام ونسق خاصين تستعمل وسائل وتنسيق بين مهام مختلفة للوصول بطريقة ما إلى معرفة عليا[3].

1- محمد محمد الخيلة، **طرائق التدريس واستراتيجياته**، ط2، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، 2002، ص 44.
2- رمزي أحمد عبد الحي، **التعليم العالي والتنمية**، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2006، ص77.
3- بن زروال فتيحة، **مصادر ومستويات الإجهاد المهني لدى الأستاذ الجامعي واستراتيجيات المرشد النفسي في علاجه والوقاية منه**، مذكرة ماجستير، إشراف لوكيا الهاشمي، جامعة قسنطينة، 2002، ص 11.

ويدل معنى الجامعة أنها ذات صورة ومادة، فصورتها الروح العامة والحياة الجامعية، ومادتها الفرق والمناهج والوسائل المادية والمعنوية الملائمة[1].

ويمكن النظر للجامعة من منطلقات متنوعة، فهي منظمة اجتماعية تحقق العلاقات الإنسانية ونظام سياسي يتوفر على السلطة ومركز لاتخاذ القرارات، فهي مجال للتثقيف السياسي والوطني المدني ومجالا لتنمية القيادات الشبابية إضافة إلى ما تختص به الجامعة من مهمات للتعليم الجامعي والبحث العلمي وخدمة المجتمع، تساهم أيضا في رقي الفكر وتقدم العلم، وتنمية القيم الإنسانية والتربية الدينية والخلقية والوطنية، وبعث الحضارة العربية الإسلامية والتقاليد الأصلية.

لعلى إعطاء تعريف موحد للجامعة أمر صعب، من حيث بأنه لا يوجد تعريف قائم بذاته أو محدد عالمي لمفهوم الجامعة[2]، وهذا نظرا لارتباطها بالأهداف التي أنشئت لأجلها، هذه الأخيرة تختلف من دولة إلى أخرى، فكل مجتمع يؤسس الجامعة بناء على احتياجاته الخاصة وتطلعاته واتجاهاته السياسية، الاقتصادية والاجتماعية، ومن ثم تصبح الجامعة مؤسسة تكوين لا تحدد أهدافها واتجاهاتها من جانب واحد من داخل جهازها، بل تتلقى هذه الأهداف من المجتمع الذي تقوم على أساسه والذي يعطيها هو وحدة ومعنى ووجود، فهي تتلقاها من المجتمع الذي يعتبر الأساس، وهو الوحيد الذي بإمكانه أن يمدها بالحياة وبالمدلول وبالواقع[3].

ويمكننا أن نلمس هذه الحقيقة سواء في الجامعات المسماة ليبرالية أو الجامعات الأمريكية أو جامعات الدول الاشتراكية سابقا، وبغض النظر عن النظام الذي تنتمي إليه، فالجامعة تظل مؤسسة ذات طابع خاص، تنشد الاستقلالية لتحقيق أهدافها في إنتاج المعرفة ونشرها، وهي استقلالية لا تفصلها كلية عن المجتمع، بل تظل جزءا منه، تعتبرها التوترات والصراعات التي تحدث في محيطها الاجتماعي، وتتأثر بهذا المحيط سلبا أو إيجابيا[4].

1- باربرا ماتيرو وآخرون، ترجمة حسين عبد اللطيف بعاره وماجد الخطابية، **الأساليب الإبداعية في التدريس الجامعي**، الأردن، دار الشروق للنشر، 2002، ص 259.

2- لوكيا الهاشمي وآخرون، **إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية**، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، 2001، ص 77.

3- بن اشنهو مراد تر، عائدة أديب بامية، **نحو الجامعة الجزائرية**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1981، ص 3.

4- فضيل دليو وآخرون، **الجامعة تنظيمها وهيكلتها**، مجلة البحث الاجتماعي، جامعة قسنطينة، العدد الأول، 1995، ص 209 ص 210.

والجامعة من وجهة نظر أحد الباحثين هي عبارة عن جماعة من الناس يبذلون جهدا مشتركا في البحث عن الحقيقة والسعي لاكتساب الحياة الفاضلة للأفراد والمجتمعات، وبعض الباحثين يعرف الجامعة تعريفا آخر، وإن كان قريبا من هذا التعريف فيقول: " **الجامعة هي مجموعة من الناس وهبوا أنفسهم لطلب العلم دراسة وبحثا**"[1].

لكن هذا التعريف المبدئي قاصر عن تحديد ماهية الجامعة، فالتعبير المتعلق بجماعة من الناس لا يدل على هوية هؤلاء الناس، حيث أنه لا يمكن وصف الأساتذة الباحثين والطلبة بمجموعة من الناس يبذلون جهدا لتحقيق الأفضل إذ أن هذا التعريف يكاد وينطبق على جميع مؤسسات الدولة وعلى أي مجتمع إنساني يسير في الظروف الطبيعية، فتحقيق الأفضل هو غاية كل إنسان وغاية كل مجتمع إنساني، وحتى التعريف الثاني لا يحدد ماهية الجامعة يتعلق بصفة الهدي لطلب العلم حيث إن هذه الصفة تنطبق على باحث بغض النظر عن مكان وجوده، وتحقيق الجامعة لهدف الشراكة مع المحيط يهدف إلى تحقيق أهداف مالية بالتزامن مع تلك العملية كما يلاحظ في الجامعات الغربية.

وهناك عالم آخر عرف الجامعة هو: " **أبراهام فلكسر**" على أنها مركزا للتعليم ومركزا للإشعاع الثقافي، ونظام ديناميكي متفاعل العناصر، تطبق عليه مواصفات المجتمع البشري، حيث يؤثر مجتمع الجامعة في الظروف المحيطة، ويتأثر بها في نفس الوقت، ومكان للحفاظ على المعرفة وزيادة المعرفة الشاملة، وتدريب الطلاب الذين فوق مستوى المرحلة القانونية، كما تعرف بأنها "**إحدى المؤسسات الاجتماعية والثقافية والعلمية، فهي بمثابة تنظيمات معقدة، وتتغير بصورة مستمرة مع طبيعة المجتمع المحلي أو ما يسمى بالبيئة الخارجية**"[2] هذا التعريف يحاول بشكل أفضل من التعريف السابق أن ينظر للجامعة من خلال علاقتها بالبيئة المحلية لها، أي من خلال علاقتها العلمية بالمجتمع، مادامت المصدر الأساسي للخبرة، والمحور الذي يدور حوله النشاط الثقافي في الآداب والعلوم والفنون.

1- تريكي رابح، **أصول التربية والتعليم**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1990، ص 73.

2- عبد الرحمان عبد الله محمد، **سيسولوجيا التعليم الجامعي**، دراسة في علم الاجتماع التربوي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1991، ص 25.

فمهما كانت أساليب التكوين وأدواته، فإن المهمة الأولى للجامعة ينبغي أن تكون دائما هي التوصيل الخلاق للمعرفة الإنسانية في مجالاتها النظرية والتطبيقية، وتهيئة الظروف الموضوعية لتنمية الخبرة الوطنية التي لا يمكن بدونها أن يحقق المجتمع أي تنمية حقيقية في الميادين الآخرى[1].

فالجامعة مؤسسة أو تنظيم من صفاته التعقيد في الوظائف والتغيير المستمر تجاوبا للمتغيرات المحيطة بها سواء داخليا أو خارجيا، وكل هذا لكون الجامعة من المؤسسات الاجتماعية والثقافية العلمية، أي تميزها بمختلف الخصائص والميزات التي تجعلها معقدة التنظيم والقابلة للتغيير، حفاظا على كيانها ضمن بيئتها المحلية والعالمية فهي بهذا نسق مفتوح يؤثر ويتأثر ومنطلقها هو الهدف الذي تسعى إليه هذه المؤسسة وهو البحث عن الحقيقة وانطلاقا من نفس الزاوية فالجامعة " **مؤسسة تقوم بصورة رئيسية على توفير تعليم متقدم لأشخاص على درجة من النضج، ويتصفون بالقدرة العقلية والاستعداد النفسي على متابعة دراسات متخصصة في مجال أو أكثر**"[2].

وبالتالي كل جامعة تعكس فلسفة المجتمع الذي توجد فيه وتعمل على تلبية حاجاته الآنية والمستقبلية، ومن خلال دراسة الوثائق المتعلقة بالجامعة سمحت باستنتاج تعدد الزوايا التي يمكن من خلالها النظر إليها، فمن زاوية تعليمية هي مؤسسة تعليمية تعرض التعليم العالي، ومن زاوية اجتماعية هي مؤسسة نشاطها موجه لتلبية الطلب الاجتماعي على التكوين العالي والمساهمة في التنمية الاجتماعية للمجتمع، ومن زاوية اقتصادية هي منشأة أصبحت في مطلع القرن الواحد والعشرين تبحث عن المردودية الاقتصادية وتعمل وفق مبدأ المتاجرة، كل هذه الأمور صعبت في اعتقادنا الاتفاق بين مختلف التخصصات على تعريف موحد لها. رغم ذلك فإنه يمكن التعرف على أهداف الجامعة وماهيتها تبعا لما يمليه مجتمعها وما يقرره وضعها، فمثلا كانت الجامعة الألمانية في القرن التاسع عشر قد تعهدت بالبحث عن الحقيقة، وكانت الجامعة النابليونية والسوفيتية مصلحة عمومية

1- ولد خليفة محمد العربي، **المهام الحضارية للمدرسة والجامعة الجزائرية**، ديوان المطبوعات، الجزائر، 1989، ص 177.

2- التل سعيد وآخرون، **مناهج البحث النوعي**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط2، ص 29.

أما في انجلترا أين أخذ التعليم شوطا نحو البحث، كانت الجامعة موجهة لتكوين مواطنين أحرارا، وقد أخذ مفهوم الخدمة في الجامعات الأنجلوساكسونية معنى خاص، فهي تلزم المؤسسة بتنظيم المجموعة المحلية بطريقة مباشرة ومستعجلة قبل التعليم والبحث. وبغض النظر عن النظام الذي تنتمي إليه فإن الجامعة تظل مؤسسة ذات طابع خاص تنشد الاستقلالية لتحقيق أهدافها في إنتاج المعرفة ونشرها، وهي استقلالية لا تفصلها كلية عن المجتمع بل تظل جزءا لا يتجزأ منه وتعتريها التوترات والصراعات التي تحدث في محيطها الاجتماعي وتتأثر بهذا المحيط سلبا أو إيجابا.

من خلال ما ورد يمكننا عرض بعض التعاريف المعبرة نسبيا مفهوم الجامعة، وقد حاولنا هنا أن ندرج أكثر من تعريف حتى نلم إلى حد ما بمعظم الجوانب والعناصر التي يحويها مصطلح الجامعة مبررين بذلك بأن الاختلاف لم يفقد القيمة العلمية لكل تعريف، وإنما جاءت الجهود متكاملة تكمل بعضها البعض محاولة الإحاطة بشمولية على مفهوم المصطلح ودلالته العلمية وأبعاده المعرفية.

ويبدو من خلال هذا التعريف أن الدراسة في الجامعة تتطلب من جهة التمتع بالقدرات العقلية والفكرية اللازمة، ومن جهة أخرى الاستعداد النفسي اللذان كانا محل صقل في المراحل ما قبل الجامعة، بالإضافة إلى ذلك التخصص في مجال علمي معين أو أكثر، هذه الميزة الأخيرة أصبحت مع التطورات المعرفية والعلمية تطرح إشكالا نتيجة التداخل بين التخصصات العلمية، وهناك أيضا من ينظر إلى الجامعة على أنها " **السلطة العليا التي تحوي جميع أنواع المعرفة والعلوم الحقيقية والبحث و الاكتشاف والتجربة والتأمل التي توجه لصالح الإنسان**"[1].

هنا إشارة متميزة للجامعة على أنها قوة وسلطة ليست عسكرية ولا سياسية إنما سلطة فكرية بكل ما فيها من ميزات ومحتويات كالعلم، المبادئ والبحث وغيرها، والتي من شأنها أن تلعب الدور الهام لتحقيق مصالح الفرد وبالتالي المجتمع والإنسانية ككل، لأن العلم والاكتشاف عالمي وليس حكرا على فئة معينة.

1- الباقر كامل، **التعليم الجامعي والدراسات الاسلامية في الوطن العربي**، مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع 14، الرياض، 1978، ص 3.

وقد ارتبط مفهوم الجامعة خلال تاريخها الطويل بمفهوم المعرفة ولذلك تعرف الجامعة بأنها مجتمع العلماء، على هذا الأساس ينظر إلى الجامعات على أنها تمثل الموارد المعرفية[1]، فبقدر ما يحتاج المجتمع إلى موارد ومصادر طبيعية لبناء كيانه الاقتصادي يحتاج أيضا إلى موارد معرفية ومصادر لبناء كيانه المعرفي والفكري، وهذا لن يأتي إلا بالتربية والتعليم الجامعي، فالتربية اليوم واستجابة للوضع الراهن يمتاز بالتغيرات السريعة والمتلاحقة، أصبحت تسعى إلى اكتساب الفرد القدرة على التكيف مع محيطه المادي والثقافي والفكري[2].

وعبر المفكر الألماني كارل جاسبر عن ذلك بقوله " **إن الجامعة تعني حقيقة الأمر الوجود الفكري للمجتمع**"[3].

وكإجمال لكل العناصر السابقة يمكن أن نحدد مفهوم الجامعة الشامل كما يلي[4]:

- **نظام:** حيث إن الجامعة مثل النظام الذي يتشكل من مجموعة من العناصر تربط بينها علاقات مشتركة ومحددة وتسعى إلى تحقيق هدف واحد أو أهداف مشتركة، والهدف الذي تسعى الجامعة بهذا الطريق إلى تقديمه سيكون إثراء البحث العلمي في المجتمع من خلال نواتج البحث العلمي.
- **اجتماعي:** الجامعة نظام اجتماعي، حيث يمتزج وجودها بالعادات والتقاليد للمجتمع المحلي الذي تنشط فيه، مادام المكون الأساسي فيها هو العنصر البشري وليس آلات يتم ضبطها وتؤدي نيابة عن الهيئة التدريسية مهمة التعليم والتدريس، فهي تفاعل اجتماعي يجمع بين أطراف متعددة مهمتها تحقيق التواصل والتشارك العلمي.
- **إداري:** الجامعة نظام اجتماعي إداري لأنها كمؤسسة علمية تتوفر على الجانب القانوني والتشريعي الذي ينظم عمل الهيئات فيها، كما أنها تتوفر على جانب مالي يمثل استقلالية في التسيير، وكمؤسسة من

1- الشتي ليجان معيض، **الجامعات : نشأتها، مفهومها، وظائفها، المجلة التربوية**، مج 14، ع 54،الكويت، 1998، ص 223.

2- بوياية محمد الطاهر، **التعليم الجامعي وتدقيق التنمية الشاملة**، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، ع1، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، 2003، ص 85.

3- الشتي مليجان معيض، **المرجع السابق**، ص 224.

4- علوي حسين محمد، **الوصف الوظيفي كمدخل للتعليم الجامعي**، عمان، المنطقة العربية للعلوم الإدارية، 1980، ص 50.

مؤسسات الدولة تتبع النظام العام لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر كجزء منه، من حيث تراتبية السلطة وعلاقات الرئيس والمرؤوس.

- **مفتوح:** الجامعة نظام اجتماعي إداري مفتوح على المحيط، تمثل المداخلات فيها العناصر التي تشكله البحث العلمي، والعناصر التي تشكل المجتمع أيضا، وتمثل مخرجاتها نواتج البحث العلمي، وعلى كل حال، لا يمكن للجامعة إلا أن تكون متفتحة على المحيط الخارجي الذي تنشا فيه.
- **فريد من نوعه:** ينبع تفرد الجامعة من حيث كونها الهيئة العلمية الأعلى الموجودة ضمن الوطن والتي توكل إليها مهمة البحث العلمي، فهي مؤسسة علمية، ويمكن أن تتحول على مؤسسة اقتصادية ببساطة إذا أحسن استثمار نتائج البحوث فيها.

أما اليوم فيمكن النظر إلى الجامعة من منطلقات متنوعة، فهي منظمة اجتماعية منشأة تحقق العلاقات الإنسانية، نظام سياسي يتوفر على السلطة مركز لاتخاذ القرارات وبالتالي فهي منظومة ديناميكية تحقق التوازن والتكامل مع المجتمع[1].

فالمجتمع هو منطلقها ونهايتها والتنمية الشاملة هي هدفها كما تعتبر الجامعة أيضا: "**مؤسسة تعليمية ومركز إشعاع ثقافي، ونظمها ديناميكيا متفاعل العناصر تنطبق عليه مواصفات المجتمع البشري حيث يؤثر في الظروف المحيطة به ويتأثر المجتمع**".

إذا فالخلاصة أن الجامعة مؤسسة تكوين وبحث في مختلف العلوم هي ناتجة من المجتمع، وهدفها تحقيق رغباتها.

والمجتمع هو الذي يكون الجامعة وهي التي تكون نخبة المجتمع، فلا يمكن للجامعة العيش في إطار مختلف وتزوده بما يحتاجه من إطارات ذات كفاءة عالية، فإذا لم تستطيع تحقيق التكيف تم الاستغناء عنها وأصبح يبحث عن مصادر أخرى لتزويد نفسه بما يحتاجه من أجل التقدم والرقي.

1- النجار فريد، **إدارة الجامعات الجودة الشاملة**، القاهرة، احتراك للنشر، 2000، ص 11.

5-2- أهداف الإدارة ودورها في تسيير الشؤون:

5-2-1- المعلومات العلمية التقنية في إطار الجامعة:

تلعب المعلومات العلمية والتقنية دور بالغا الأهمية في التكوين الجامعي من خلال نشر الإعلام العلمي والتقني وتعزيز الدور البحث العلمي في التكوين عن طريق تلقين الطلبة أسس التعامل مع المعلومة ومنهجية البحث عنها.

5-2-2- المعلومات العلمية والتقنية وفاعلية التدريس في الجامعة:

تتبع كفاءة وفعالية التعليم لأي نظام من قدرته على تحقيق أهدافه بأقل قدر من التكاليف أو بأقل حجم من الموارد ولكن الوصول إلى ذلك يواجه العديد من العوائق خصوصا عندما يعتاد العاملون فأي مؤسسة تعليمية كالجامعة على أداء معين[1].

وتعرف فاعلية نظام التعليم العالي على تحقيق أهداف المجتمع الذي وجد النظام من أجل خدمته ومن الأهداف التي وجد من اجلها التعليم العالي الوفاء باحتياجات سوق العمل من التخصصات المختلفة بالكم والكيف المناسبين لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وهناك بعض المؤشرات التي يمكن استخدامها لقياس فاعلية التعليم العالي ومنها معدل البطالة بين الخرجين: الهجرة الخارجية لخرجي الجامعات، التراكم التكنولوجي المحلي ومدى قدرة الخريج على القيام بواجباته عند اندماجه بسوق العمل[2].

كما يمكن قياس فعالية التعليم الجامعي والتكوين الأكاديمي بمدى جودة المعلومات العلمية والتقنية من خلال ملامستها لمشاكل المجتمع ومدى قربها من الواقع، إذ إن نتاج البحوث العلمية والأعمال العلميات والملتقيات والمؤتمرات وحتى براءات الاختراع التي تساعد في حل مشكل المجتمع تدل وبوضوح على ضعف مخرجات البحث العلمي وضعف المعلومات العلمية والتقنية المتاحة عبرها من حيث قدرتها على تجسيد الواقع.

1- مذكور أحمد علي، **المرجع السابق**، ص 196.

2- مذكور أحمد علي، **المرجع نفسه**، ص 198.

وفي هذا السياق سيتم التركيز على كفاءة وفاعلية التعليم العالي نظرا لأهمية ذلك وحساسيته بالنسبة للتمويل فحصول الجامعة على مصادر تمويل جديدة من المؤسسات الاقتصادية التي تتطلع غلى جودة المعلومات العلمية والتقنية يتطلب منها إثبات كفاءة وفاعلية أدائها للجهات الممولة لتطوير التعليم العالي.

ووجود فعاليته في الأداء سيحفز إلى ظهور القطاع الخاص في التعليم العالي الأمر الذي يفتقد في الجزائر تحت مسمى مجانية التعليم وبسبب غياب القطاع الخاص الذي سيكون توظيف للنوعية مصدرا هاما لتحفيز المستثمرين في الاستثمار في هذا القطاع ويحفز الطلبة على الدراسة فيها حين يرون أبواب التوظيف ستكون مفتوحة لهم في حال حصولهم على هذه الشهادات ذات القيمة الأكاديمية ويمكن تفعيل دور الجامعة من خلال المعلومات العلمية والتقنية عن طريق[1]:

- تطوير نظم المعلومات العلمية والتقنية والبيانات المتوافرة للجامعة للاستخدام على مستوى هيئة التدريس الطلبة الباحثين وأيضا المجتمع ومؤسسات المجتمع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها.
- استخدام الطرق المتقدمة في تحليل المعلومات والبيانات الإحصائية إدخال إصلاحات على نظم الحوافز المادية والمعنوية السائدة في المؤسسات الجامعية.
- التأهيل المستمر للجهاز الأكاديمي والإداري للجامعة ولتقويم كفاءة وفاعلية الأداء الإداري والأكاديمي فإن هناك عددا من المعايير التي يمكن استخدامها لتحقيق ذلك منها:
- نسبة عدد الطلبة الخرجين إلى عدد الطلبة الكلي في الجامعات فكلما زادت هذه النسبة من سنة إلى أخرى كان أداء الجامعة في تقدم وتحسن ومعدلات توظيفهم:
- الاستخدام الأمثل لمرافق وموارد الجامعة من حيث عدد مرات استخدام الوحدات الدراسية يوميا وأسبوعيا العبء الدراسي لعضو هيئة التدريس عدد الأبحاث السنوية التي يجريها عضو هيئة التدريس تحقيق وفرات الحجم الاقتصادي الكبير ويتمثل ذلك من خلال تنافس متوسط الكلفة الجامعية للطالب.

1- مذكور أحمد علي، **المرجع السابق**، ص ص 198- 200.

5-2-3- المعلومات العلمية والتقنية والبحث لدى الطالب الجامعي:

الطلبة هم الشباب، والشباب ففئة عمرية تشغل وضعا متميزا في بناء المجتمع، وهم ذات حيوية وقدرة على العمل والنشاط كما أنها تكون ذات بناء نفسي وثقافي يساعدها على التكيف والتوافق والاندماج والمشاركة بطاقة كبيرة تعمل على تحقيق أهداف المجتمع وتطلعاته[1]، بحيث يمكن الاعتماد على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلالهم، ومن خلال الإعداد الجيد لتكوينهم الجامعي ووضعهم في الطريق الصحيح، ولا يكفي أثناء هذه المرحلة الاعتماد على الوسائل التقليدية في تدريس شباب من الألفية الجديدة، فأنت لا تستطيع حل مشاكل اليوم بحلول الأمس، ونفس الشيء يتعلق بالتدريس، فلا يمكن تقديم المعلومات التي كانت تقدم ذاتها أيام النظام الكلاسيكي وبنفس الطريقة ثم تتوقع بعد ذلك نجاح نظام التعليم الجديد، إن المعلومات العلمية والتقنية لا بدا أن يكون لها دور كبير وفعال أيضا في إعداد المنظومة المستقبلية ليس عن طريق تكديس المعلومات بعضها البعض وحشو أذهان الطلبة الجامعين بمعلومات تقليدية متقادمة ولكن عن طريق تقديم معلومات علمية وتقنية حديثة لهم متميزة سريعة ومركزة.

ويعرف الطالب الجامعي على أنه ذلك الشخص الذي يمثل مرحلة هامة من مراحل العمر: ألا وهي مرحلة الشباب فهي ظاهرة اجتماعية أساسا تشير إلى مرحلة من العمر تعقب مرحلة المراهقة وتبدو من خلالها علامات النضج الاجتماعي والنفسي والبيولوجي وتبدأ بالبلوغ وتنتهي بالرشد واكتمال النضج فهي بهذا عملية عضوية في بدايتها وظاهرة اجتماعية في نهايتها وهم مدخلات ومخرجات العمالية التعليمية الجامعية[2].

5-2-4- دور المعلومات العلمية والتقنية في تفعيل هيئة التدريس:

المؤسسة الجامعية بوصفها مؤسسة علمية بحثية تحتاج إلى أداء مهمتها إلى كثير من العناصر التي تساعدها إلى بلوغ أهدافها فهي تحتاج إلى قاعدة تربوية عالية، وركائز تنظيمية واضحة المعالم ومرنة بما فيه الكفاية لكي تواجه التغيير و متطلباته وتتغلب على السرعة الكبرى التي تواجهها تطور العلوم والمرونة إذا لا تتعلق بالهياكل ولا بالقوانين وحدها، ولا بالعلاقات الإجتماعية التي تربط بين أقرانها، بل تتعلق أساسا بهيئة التدريس الجامعي فيها وهم فئة الأساتذة و الباحثين هؤلاء الذين يعتبرون حلقة الوصل الأهم بين البحث العلمي و المجتمع.

1- علي سعيد إسماعيل، **الشباب والتنمية في المجتمع السعودي**، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1999، ص 37.

2- تركي رابح، أصول التربية والتعليم، **المرجع السابق**، ص 242.

هؤلاء الذين لابد أن يتمتعوا بكل المرونة المطلوبة والخبرة المطلوبة والرغبة في البحث العلمي والقدرة على الإستفادة من نتائج البحوث العلمية والمعلومات العلمية والتقنية المتاحة في سبيل تحقيق التنمية وهؤلاء الذين لا يتوقف دورهم كما يبدو وللكثيرين في القيام بالعملية التلقينية ذاتها التي يقوم بها الأستاذ في مرحلة التعليم الأساسي والتي تتضمن عملية جامدة لنقل المعرفة، إن الباحثين وهيئة التدريس ملزمون اليوم باستثمار أفضل المعلومات العلمية والتقنية المتاحة عبر مخابر البحث التي ينتمون إليها مطالبون بالتعامل مع البحث العلمي بطريقة تسمح بالاستفادة منه مطالبون بتفعيل دورهم في المجتمع عن طريق الالتفات إلى همومه ومشاكله وليس اقتراح مشاريع بحث فقط لأنها تعالج جانبا من أطروحة دكتوراه يعملون على إنجازها فهم يتعاونون مع طلبتهم في سبيل التعرف على الطريقة الأمثل لاستخدام المعلومات العلمية والتقنية التي ينتجونها حتى تجد مكانها ضمن مشاريع وحفظ التنمية في الوطن وليس مكانا من أرفق الكتب والمكتبات الجامعية[1].

فالمدرس فيها يرى "**جون دوي**" هو ذلك الذي يدرب طلابه على استخدام الآلة العلمية وليس الذي يتعلم بالنيابة عنهم، وهو الذي يشترك مع طلابه في تحقيق نمو ذاتي يصل إلى أعماق الشخصية ويمتد إلى أسلوب الحياة[2]، بحيث يصبح التعلم والتعليم منهج حياة وطريقة تستحق أن تتبع وليس عملية آلية على الفعل ورد الفعل.

إن مهمة التعليم العالي الأساسية هي تأهيل القوى البشرية العليا أو رفيعة المستوى لكي تقوم بالتدريس و البحث العلمي وإنتاج المعرفة وتطبيقاتها العلمية المباشرة وتنظيم إدارة المجتمع والدولة سياسيا واقتصاديا وإجتماعيا[3].

1- عبد الرحمان عبد الله محمد، **المرجع السابق**، ص 245.

2- ولد خليفة محمد العربي، **المهام الحضارية للمدرسة والجامعة الجزائرية**، مساهمة في تحليل وتقييم نظام التربية والتكوين والبحث العلمي، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1989، ص 197.

3- مذكور علي أحمد، **التعليم العالي في الوطن العربي: الطرق والمستقبل**، القاهرة، دار الفكر العربي، 2000، ص 187.

لكن الشكوى في هذا المجال هي أن خريجي الجامعات بل العاملين في التدريس فيها إنتاجيتهم متدنية مقارنة بنظرائهم في مناطق كثيرة من العالم، وبالتالي فهم يمثلون عبئا ماليا واقتصاديا كبيرا دون عائد مناسب، إذ لا بد من إعادة التوازن للمؤسسات التعليم العالي في ضوء متطلبات الحياة في القرن الذي لاحت بشائره، وإعادة التوازن للتعليم العالي يقتضي إعادة النظر في ما يلي[1]:

-إخبار الطلاب وتزايد نسبة المقبلين منهم.

- إعادة النظر في المناهج الجامعية وما بعدها.

- إعادة النظر في إعداد الأستاذ الجامعي.

5-2-5- دور المعلومات العلمية والتقنية في تطورها:

لبناء البرامج وتطويرها يجب القيام بخطوات وإجراءات علمية انطلاقا من التوجهات الحديثة، التي تقترح أشكال مختلفة من طرائق بناء البرامج، تتميز بعدم الاقتصار على المادة الدراسية وحدها، كما هو الشأن في المفهوم التقليدي لبناء البرامج، هذا المفهوم الذي ينظر فيه للبرنامج على أنه مجموعة مقررات دراسية تقدم للطلبة في القاعات والمدرجات الدراسية دون الأخذ بعين الاعتبار لميولاتهم وحاجياتهم وقدراتهم، ولا الواقع الذي سيواجهونه بعد إنهاء تعليمهم.

على العكس فإن التوجهات والمفاهيم الجديدة التي تحاول بناء برنامج أكثر شمولية، تأخذ بعين الاعتبار مكونات العملية التكوينية الأخرى من أهداف وطرق وأساليب، والأهم من هذا كله تأخذ في عين الاعتبار المعلومات العلمية والتقنية الحديثة المتاحة، وهذا يعني لا بدا أن تتوفر في برامج التكوين التقنية التي تسمح للطالب الوصول بسرعة وحرية للمعلومات العلمية والتقنية، والحرية التي تسمح له باختيار أفضل منها، والقدرة على التمييز بين المعلومات الصحيحة والأخرى المغلوطة في ظل الكم الهائل من هذه المعلومات، إذ أن المعلومات العلمية والتقنية من وجهة نظرنا هي الأساس الذي يمكن من خلاله بناء شخصية متفردة للطالب ومساعدة هيئة التدريس في بناء برامج تكوين أكثر فعالية.

1- مذكور أحمد علي، **المرجع السابق**، ص ص 188-187.

فالبرامج ليست مجرد إطار شكلي نحاول من خلاله مدى قدرتنا على وضع أهداف قريبة وبعيدة المدى بل هو عبارة عن مضمون ومهما كان البرنامج التكويني معدل بطريقة جيدة ومراعية لكل العناصر، إلا أن المضمون الفارغ والذي لا يعبر عن الواقع ولا يعبر عن مشكلات المجتمع الحالية والتي تعبر عنها المعلومات العلمية والتقنية أصدق تعبير، كل برنامج تكويني وهدف جامعي لا يراعي هذه النقطة سيبقى مجرد عملية تلقينية لا علاقة لها بأهداف الجامعة ولا بأهداف التكوين الجامعي.

وتحديد الأهداف بدقة ووضوح تمثل الأساس السليم لكل نشاط جامعي هادف والمصدر الدقيق لتوجيه العمل التعليمي والعلمي والبحثي نحو ما ينبغي تحقيقه من نتائج للتعليم المرغوب فيه. بحيث يمكن اعتبار الأهداف الجامعية أهم مكونات المنهج التكويني وذلك نظرا لأن جميع العناصر المتبقية الأخرى تعتمد عليها حيث تم اختيار المحتوى والخبرات التكوينية وتنظيم كل منهما في ضوء المنهج نفسه كما يعمل عنصر التقويم على التأكد من تحقيقها[1].

5-3- تنظيم الإدارة الجامعية:

5-3-1- المعايير العلمية في تصنيف الجامعات:

مما تقدم يتبين انم صار نشأة الجامعات بمعناها الحديث قد تمر بمراحل عديدة يجملها باسيل فلتشر بأربعة مراحل هي:

- ✓ **المرحلة الأولى:** وهي مرحلة نشأة الجامعات الأوربية في القرن الثاني عشر.
- ✓ **المرحلة الثانية:** مرحلة عصر النهضة في القرن الخامس عشر نجم عنه تجديد في جامعات أوربا وبعدها بقليل في أمريكا.
- ✓ **المرحلة الثالثة:** وهي تشمل النصف الثاني من القرن التاسع عشر حيث حدث توسع عالمي في إنشاء الجامعات إضافة إلى ظهور مؤسسات للتعليم العالي خارج الجامعات وعلى نطاق واسع.

1- بوعبد الله أحسن وآخرون، **تقويم العملية التفكيرية في الجامعة: دراسة ميدانية بجامعات الشرق الجزائري**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1998، ص 17.

✓ **المرحلة الرابعة:** وهي تمتد من الحرب العالمية الثانية وحتى اليوم حيث ظهرت الجامعات الطبية والجامعات الإنسانية.

وبشأن تطور الجامعات وترتيبها من حيث مستواها ودرجة تقدمها فغن معايير تحديد ذلك قد خضعت لتغيرات الزمن وأشكال العلم والمعرفة يتفق عموما على أن الجامعات ذات الطراز العالمي لها ثلاثة مزايا مهمة هي الجودة العالية للتعليم والتفوق في البحث العلمي ونشر المعرفة والمساهمات المتميزة في الثقافة والعلوم والحياة المدنية للمجتمع.

ويمكن الإشارة إلى عدد من خصائص الجامعات ذات الطراز العالمي أهمها[1]:

- ✓ ذات اعتبار عالمي في البحث العلمي.
- ✓ ذات اعتبار عالمي في التدريس.
- ✓ تمتلك عددا من الباحثين المتميزين عالميا.
- ✓ معترف بتفوقها من قبل الجامعات العالمية الأخرى ومن المؤسسات خارج منظومة التعليم العالي.
- ✓ تمتلك عدد من الأقسام العلمية ذات المستوى العالي المتميز.
- ✓ بالتركيز على البحوث الرائدة التي تتميز بها الجامعة تستطيع إحراز الأسبقية في هذه المواضيع.
- ✓ يشكل أفكارا رائدة وتنتج بحوث أصيلة وتطبيقية بكثرة .
- ✓ تجذب أفضل الطلبة وتنتج أفضل الخريجين.
- ✓ تنتج بحوثا رائدة وتحصل على أفضل الجوائز العالمية.
- ✓ يمكنها من جذب أفضل الأساتذة والباحثين العالميين للعمل فيها.
- ✓ تجذب أكبر الإعدادات من طلبة الدراسات العليا.
- ✓ تجذب أكبر الأعداد من طلبة الدراسات العليا.

1- الربيعي محمد، **هل يحتاج العراق إلى جامعات من الطراز العالمي (على الخط المباشر)**، تمت الزيارة الميدانية يوم 2019/05/15، متاح على الانترنت: http// nisairaq.com/ressources

- ✓ عالمية في سوقها وعملها الأكاديمي من حيث الارتباطات العلمية وتبادل الأساتذة والطلبة والزائرين العالميين.
- ✓ تحصل على أموال عالمية من جهات عديدة فيها عدى الدولة كالقطاع الخاص والصناعي والخيري.
- ✓ توفر لطلبتها وأساتذتها بيئة أكاديمية وعلمية صحية وبأرقى المستويات.
- ✓ تمتلك قيادة إدارية تمتلك إستراتجية وخطط تطبيق.
- ✓ تخرج الطلبة يحصلون على مستوى عالمي جدا من الوظائف ذات النفوذ في الدولة والمجتمع.
- ✓ بصورة عامة لها تاريخ طويل من النتائج ذو المستوى المتميز.
- ✓ تقدم مساهمات متميزة للمجتمع وللحياة العصرية.
- ✓ تقارن دائما بنظيراتها من الجامعات ذات الطراز العالمي المتميز.
- ✓ عندها الثقة الكافية لوضع مشاريعها وخططها دون الاعتماد على جهات خارجية.

وبذلك يمكن تحديد أهم المميزات التي تؤهل الجامعات إلى أخذ الطريق الصحيح نحو التميز[1]:

التمييز في النوع لا في الكم: تمتلك الجامعات الأحسن ترتيبا ضمن جامعات العالم والتي يصطلح عليها هنا باسم الجامعات من الطراز العالمي قابلية كبيرة لجذب أفضل الطلبة وأحسن الأساتذة والباحثين، وهذا واضح جدا بالنسبة لجامعات كمبردج وأكسفورد وهارفارد بالإضافة إلى جامعات جديدة تتطلع إلى وصول إلى أعلى درجات السلم كالجامعة الوطنية السنغافورية وجامعة سنغ هو الصينية.

ومن المهم للجامعة ذات الطراز العالمي أن طبقي عدد طلابها ثابتا بدون تغير كبير فعلى سبيل المثال استطاعت جامعة بكين من المحافظة على عدد الطلبة المقبولين بما لا يزيد عن **30** ألف طالب بالرغم من الطلب الهائل عليها.

1- الربيعي محمد، **هل يحتاج العراق إلى جامعات من الطراز العالمي (على الخط المباشر)**، تمت الزيارة الميدانية يوم 2019/05/15، متاح على الانترنت: http// nisairaq.com/ressources

أما معاهد التكنولوجيا الهندية فلا تقبل أكثر من **4** ألاف طالب من بين **250** ألف متقدم للدراسة من ما ساهم ذلك في تصدرها المرتبة الثالثة في جدول جريدة التايمز اللندنية بالنسبة للمدارس الهندسية بعد معهد ماسو شيست للتكنولوجيا وجامعة كاليفورنيا بيركلي.

- **التمويل الذاتي:** والتي تعتبر ضرورية جدا لتغطية المصاريف الهائلة للبحث العلمي والمعدات والتجهيزات العامية. وتشمل مصادر التمويل ميزانية الدولة وعقود البحث العلمي والأرباح التي تأتي من استثمار أوقافها وبارعات اختراعها وأجور الدراسة. إن توفر المصادر المالية الهائلة يحرر الجامعة من قيود الدولة ومن بيروقراطيتها بحيث تسمح للجامعة من جذب أحسن الأساتذة وقيادات البحث العلمي المتوفرة في العالم وذلك بتوفير الرواتب العلمية العالية وتخصصات البحث العلمي الفائقة. لذلك نلاحظ من بين أعلى الجامعات الأمريكية العشرين يوجد اثنين فقط تمول من المال الحكومي العام وهما جامعتي ولاية ميشيغان وكاليفورنيا بيركلي. وتظهر الإحصائيات أن الجامعات الأهلية في الولايات المتحدة تدفع رواتب لأساتذتها بدرجة بروفسور بمعدل أعلى ب **30%** من الجامعات الأخرى[1].

- **بيئة إدارية واجتماعية وسياسية ملائمة:** في دراسة لمجلة الايكونيمست **(2005)** إشارة للتعليم العالي في الولايات المتحدة، بأنه أفضل نظام تعليم في العالم وعزت أسباب ذلك إلى استقلاليته النسبية عن الدول، وروح المنافسة التي تعتلي مفاصله وإلى قابليته لجعل العمل الأكاديمي ونواتجه ملائمة ومفيدة للمجتمع. وتظهر المقالة أهمية دور البيئة التي تعمل الجامعة في ظلها، والتي تشجع المنافسة ولا تضع قيودا على البحث العلمي والتفكير الحر الانتقادي والإبداع والاختراع، وإلى أبعد من ذلك إن الجامعات المستقلة تتمتع بالمرونة القصوى لأنها لا تخضع إلى التسلط البيروقراطي وقيود الدولة وقوانينها التي تعرقل التحديث والتغير السريع لمسايرة تطورات السوق العالمي.

1- التقرير الإقليمي لمنظمة اليونسكو، **انجازات التعليم العالي في البلدان العربية وتحدياته 1998-2009**، (**على الخط المباشر**)، تمت الزيارة يوم 2019/05/05، **متاح على الانترنت**:
http//www. Unesco.ong/new/fileadmin/multimedia/field/beirut/pd/regional-repot.on- higher-education-in-the Arab-starts-Arabic-final-pdf:

وقد زاد عدد الطلاب الملتحقون بالتعليم العالي في الوطن العربي من **(2.967)** مليوني طالب في العام الدراسي **1998 إلى 7.607 ملايين في العالم الدراسي 2007** أي بزيادة مقدار **256%** وهذه الزيادة تعتبر كبيرة نسبيا إذا رجعنا لمعدلات النمو في الوطن العربي ومستوى الجامعات البحثية فيها. على الرغم أن هذه الزيادة جاءت على حساب التوعية بسبب الضغط الكبير على هذه الجامعات بشكل لا تستطيع معه تغطية كل هذه الحشود المتزايدة إليها عاما بعد عام، مما يخفضه بطبيعة الحال مستوى التعليم الجامعي المقدم.

هذا من حيث الزيادة المطلقة لعدد الطلاب، لكن أخذنا بعين الاعتبار أن عدد السكان زاد في الوقت نفسه من **229.3** مليون إلى **319.8** مليون أي بنسبة **139%** هذا يعني أن حوالي نصف الزيادة في عدد الطلاب نجم عن التزايد السكاني فقط[1]، والباقي عن زيادة الطلب الاجتماعي على التعليم العالي أي هناك مزيدا من الطلبة لا يتركون المدرسة في المرحلة الثانوية بل يتابعون الدراسة في مؤسسات التعليم العالي.

ويمكن من الجدول التالي مقارنة الفرق والزيادة في عدد الطلبة المنتسبين إلى الجامعة خلال الفترة الممتدة إلى عشر سنوات، ونلاحظ بذلك أن الجزائر من بين الدول التي شهدت معدلات عالية للزيادة تراوحت بين 14% و **24%** كما سجلت مجموعة آخري من الدول العربية معدلات نمو أعلى مثل الكويت **22%** إلى **49%** والسعودية من **20%** إلى **34 %**، ولبنان من **31%** إلى **55%**، فلسطين من **25%** إلى **46%** وبشأن مسالة ترتيب وتصنيف الجامعات في العالم اليوم فلا بد من الإشارة إلى التصنيف **Classification** يعني تصنيف الجامعات في مجموعات حسب أهدافها وأغراضها مثل جامعات بحثية وجامعات تدريسية وجامعات لخدمة المجتمع، كما يمكن تصنيف الجامعات حسب التوزيع الجغرافي للجامعات أي حسب مواقعها في بقاع العالم المختلفة، أما الترتيب **Ranking** فهو أسلوب للتنظيم يوضع الأشياء في سلم أفضلية حسب معايير متعارف عليها في درجات من الأعلى إلى الأسفل الأول إلى الأخير.

1- التقرير الإقليمي لمنظمة اليونسكو، **انجازات التعليم العالي في البلدان العربية وتحدياته 1998-2009**، (على الخط المباشر)، تمت الزيارة يوم 2019/05/28، متاح على الانترنت:
http//www. Unesco.ong/new/fileadmin/multimedia/field/beirut/pd/regional-repot.on- higher-education-in-the Arab-starts-Arabic-final-pdf.

ويعرف التصنيف العالمي للجامعات بأنه " نظام ترتيب الجامعات من حيث المستوى الأكاديمي والعلمي أو الأدبي هذا الترتيب يعتمد على مجموعة من الإحصاءات أو استبيانات توزع على الدارسين والأساتذة وغيرهم من الخبراء والمحكمين أو تقيم الموقع الالكتروني أو غير ذلك من المعايير"[1].

5-4- العلاقة بين جمهور الطلبة والإدارة:

5-4-1- دوافع إصلاح منظومة التعليم العالي في الجزائر:

كلما زادت الفترة الزمنية التي كانت تقضيها الجامعة الجزائرية خارج الركب العالمي كلما أدى ذلك إلى تعقيد وضعها أكثر فأكثر وتخليها التدريجي عن الدور المناط بها أمام مجتمعها وأمام الهيئة البحثية التي تشرف عليها، ولذا رأت وزارة التعليم العالي مع بداية القرن الواحد والعشرين أو الأوان قد حان للبدء بإصلاحات جذرية تمس قطاع التعليم العالي، هذه الإصلاحات أخذت في عين الاعتبار لإصلاح على مستوى التكوين والبرامج التكوينية دون أن تأخذ في عين الاعتبار جانب البحث العلمي على اعتبارات تعزيز الجانب البيداغوجي والتكويني سيعزز طريقة تلقائية مجال البحث العلمي، وإن كان واقع الحال يقول عكس ذلك، وإذا رجعنا إلى وثيقة الإصلاح التي أصدرتها وزارة التعليم العالي في جوان **2007** بعد خمس سنوات على الإصلاح استطعنا أن نحدد الملامح الرئيسة التي دافعت الوزارة بموجبها عن هذا القرار والتي نجملها حسب ما ورد في نص الوثيقة كما يلي[2]:

- في مجال استقبال وتوجيه وتدرج الطلبة حيث يمكن تسجيل ما يلي:

- استناد الالتحاق بالجامعة إلى نظام توجيهي ممركز فرغم المساواة التي حققها هذا النظام ، إلا أنه يبقى نظاما غير مرن ويتضمن قدرا من الإحباط لكونه يقود غلى مسالك تكوين نفقية.
- مردود ضعيف من جراء التسرب المعتبر والمدة الطويلة التي يقضيها الطلبة بالجامعة وهي الوضعية التي تزداد تفاقما بفعل اعتماد نمط تدرج وانتقال سنوي واللجوء إلى إعادة توجيه عن طريق الإخفاق.

1- ورقة عمل، **التصنيف العالمي للجامعات**، (على الخط المباشر)، تمت الزيارة يوم 2017/07/22 متاح على الانترنت:
Faculty. medusa/dawnlaad.php? fid :05/05/2019.

2- **وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وإصلاح التعليم العالي**، 2007، ص 09.

- أحجام ساعية ضاغطة تلزم الطالب بأوقات حضورية مبالغ فيها في قاعات المحاضرات والأعمال الموجهة على حساب الوقت الواجب تخصيصه لتكوينه الذاتي والتحضير لاستقلاليته المعرفية.
- تخصص مبكر يوجه مقتضاه الطلبة توجيها مبكرا وعادة ما يكون ابتداء من السنة الأولى جامعي وهو التوجيه الذي رغم كونه استند على الرغبات المعبر عنها إلا أنه يبقى في غالب الأحيان توجيها.
- غير ناضج نحو فروع متخصصة وبطريقة لا رجعة فيها اللهم إلا عبر إعادة توجيه عن طريق الإخفاق أو إعادة اختبار امتحان البكالوريا.
- نظام تقييم ثقيل ومثبط من خلال تعدد الامتحانات
- امتحانات متوسطة المدة: الامتحانات الشاملة والامتحانات الاستدراكية وفترة امتحاناتها تكون ممتدة بشكل مبالغ فيه على حساب الزمن البيداغوجي الذي يعاني أصلا من قصر مدته مقارنة بالمعايير الدولية.
- الإختلالات الرئيسية للنظام الكلاسيكي : في مجال هيكلة وسير التعليم، يمكن تسجيل ما يلي[1]:

- هيكلة معقدة ولا توفر مقروئية واضحة.
- طور قصير المدى يتميز بجاذبية قليلة غير قادر للاستجابة بفعالية للأهداف التي سطرت له بسبب العرض الذي ميز النصوص المنظمة لهذا التكوين والمكانة الممنوحة له فضلا عن انحصار فرص التشغيل لخريجي هذا التكوين في غياب تعبير واضح عن الاحتياجات من قبل القطاعات المستعملة، متنوع ومرن بهما يضمن التفتح الفكري للخريجين وقابليتهم على التكيف في الحياة المهنية.
- غياب شبه تام للمعايير نتج عنه انغلاق الفروع الشيء الذي يمكن الطالب من الحفاظ على المعارف المكتسبة والاستفادة منها في مسلك أخر في حالة التحويل بل بقائه منغلقا في فرع نفقي.

1- **وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وإصلاح التعليم العالي**، 2007، ص 10.

- تسير ضاغط وتنقصه الرشادة للنشاط البيداغوجي وعلى حساب الوقت المخصص للتعليم في مجال التأطير تجدر الإشارة إلى ما يلي:
- مردودية ضعيفة للتكوين فيها بعد التدرج ازدادت تفاقما في غياب التناغم بين البحث والتكوين في أغلب الأحيان مما اثر على تطوير هيئة التدريس كما ونوعا.
- استمرار ظاهرة مغادرة الأساتذة الباحثين للجامعة نحو آفاق أخرى أكثر جذبا لا سيما في غياب قانون أساسي خاص ومحفز وجذاب.

في مجال الموائمة بين التكوين وسوق التشغيل: برامج التكوين أقل ملائمة لمتطلبات التأهيلات الحديثة اندماج ضعيف للجامعة في محيطها الاجتماعي والاقتصادي.

1- **وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وإصلاح التعليم العالي**، مرجع سابق، ص 11.

الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد:

سنقوم في هذا الجانب استعراض مختلف الجداول التحليلية البسيطة الخاصة بتحليل معطيات أسئلة الاستبانة.

ويعقب كل جدول قراءة تحليلية، كما يعقب كل سلسلة من الجداول المرتبطة بسؤال من أسئلة الاستمارة استنتاج للخروج بعد تحليل كل الجداول بالاستنتاجات العامة.

1- تفريغ وتحليل بيانات الدراسة

2- محور البيانات السوسيوديمغرافية

تعتبر البيانات السوسيوديمغرافية امن أهم المحاور التي تساعد الباحث في دعم بحثه، بمعرفة العينة التي تعامل معها الباحث (الجنس، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، السن، الأقدمية المهنية).

والجدول الموالي يبين توزيع العينة حسب الجنس:

جدول رقم (01): يبين توزيع العينة حسب الجنس

الإجابة	التكرار	النسبة
ذكور	**21**	**%87.5**
إناث	**3**	**%12.5**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح من خلال الجدول أن أغلب المبحوثين ذكور بنسبة **87.5%** بينما قدرت نسبة الإناث بـ **12.5%**، ويرجع هذا لطبيعة العمل، حيث تحرص إدارة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بجامعة

تبسة على إبقاء أبوابها مفتوحة حتى نهاية الدوام الرسمي، وهذا ما يتوفر عند الرجال عكس الإناث اللواتي يفضلن الخروج قبل الوقت للالتحاق بمنازلهن في وقت مبكر.

جدول رقم (02): يبين توزيع العينة حسب الوظيفة

الإجابة	التكرار	النسبة
رئيس قسم	**5**	**%20.8**
نائب رئيس قسم	**5**	**%20.8**
رئيس مصلحة	**14**	**%58.4**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح من خلال الجدول أن أكبر نسبة كانت لصالح رؤساء المصالح حيث كانت تقدر بـ 58.4% وهذا نظرا لوجود عدة مصالح بإدارة الكلية، تليها نسبة رؤساء الأقسام ونواب رؤساء الأقسام حيث تقدر بـ **20.8%**.

جدول رقم (03): يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

الإجابة	التكرار	النسبة
ليسانس	**12**	**%50.0**
ماستر	**5**	**%20.8**
ماجستير	**2**	**%8.3**
دكتوراه	**5**	**%20.8**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح من خلال الجدول أن نسبة المتحصلين على شهادة ليسانس كانت أكبر بـ **50%** نظرا لأن رؤساء المصالح النسبة الغالبة في الإدارة تليها الماستر والدكتوراه بنسبة **20.8%** نظرا لأنه يتوجب أن يكون رئيس القسم أستاذ بالكلية متحصل على شهادة دكتوراه أو ماجستير، في حين كانت نسبة المتحصلين على شهادة الماجستير كانت **8.3%**.

جدول رقم (04): يبين توزيع العينة حسب السن

الإجابة	التكرار	النسبة
من 20 إلى 30 سنة	**1**	**%4.2**
من 30 إلى 35 سنة	**12**	**%50.0**
من 35 فما فوق	**11**	**%45.8**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح من خلال الجدول أن أعلى نسبة كانت للذين يتراوح سنهم من **30** إلى **35** سنة حيث بلغت **50%** وهذا يدل على توفر الطاقة الشبابية في إدارة الكلية والتي تتمتع بديناميكية ونشاط في ميدان العمل، تليها الفئة العمرية الأكثر من **35** سنة بنسبة **45.8%** وهذا يرجع لتوفر الخبرة العالية عند هذه الفئة، ثم الفئة العمرية من **20** إلى **30** سنة بنسبة **4.2%**.

جدول رقم (05): يبين توزيع العينة حسب الأقدمية المهنية

الإجابة	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	**1**	**%4.2**
من 5 إلى 10 سنوات	**15**	**%62.5**
أكثر من 10 سنوات	**8**	**%33.3**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح من خلال الجدول أن أعلى نسبة كانت لذوي الأقدمية من **5** إلى **10** سنوات حيث بلغت **62.5%**، وهذا راجع لتوفر الخبرة للعاملين بإدارة الكلية في مجال عملهم، تليها الفئة ذات الخبرة أكثر من **10** سنوات بنسبة **33.3%**، ثم الأقل من **5** سنوات بنسبة **4.2%**.

1- المحور الأول: ماهية الاتصال في المؤسسة الجامعية

جدول رقم (06): يبين استجابة العينة لمدى مساهمة الاتصال في العملية التفاعلية بين الطرفين والارتقاء بالمؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	**24**	**%100**
لا	**0**	**%0**
نوعا ما	**0**	**%0**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح من خلال الجدول السابق أن جميع أفراد العينة أجابوا بنعم بنسبة **100%**، حيث أن كلهم يعتبرون أن الاتصال يساهم بشكل كبير في العملية التفاعلية داخل المؤسسة ويعد كذلك أمر ضروري للارتقاء بالمؤسسة.

جدول رقم (07): يبين استجابة العينة حول كيفية التفاعل في العملية الاتصالية

الإجابة	التكرار	النسبة
التفاعل بواسطة الرموز	**9**	**%37.5**
التفاعل بواسطة الرسائل الاتصالية	**15**	**%62.5**
التفاعل بواسطة الإشارات	**0**	**%0**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح من خلال الجدول السابق أن معظم أفراد العينة يعتبرون أن العملية الاتصالية هي التفاعل بواسطة الرسائل الاتصالية وقدرت نسبتهم بـ **62.5%** تليها نسبة الذين يعتبرون أن العملية الاتصالية هي التفاعل بواسطة الرموز بنسبة **37.5%**، وغياب تام للتفاعل بواسطة الإشارات، من خلال هذا نستنتج أن إدارة الكلية تعتمد بنسبة كبيرة على التفاعل بواسطة الرسائل الاتصالية وذلك لأهمية هذا النوع من وشموليته خاصة في التعامل مع الطلبة كما إن للتفاعل بواسطة الرموز أهمية في إدارة الكلية لكن تبقى في إطار السياق المعرفي لهذا يغلب التفاعل بواسطة الرسائل الاتصالية نظرا لسهولته واستخدامه في كافة محيط الكلية.

جدول رقم (08): يبين مدى تأثير العملية الاتصالية بعناصرها الأربعة على وصول الرسالة الاتصالية

الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	**13**	**%54.2**
أحيانا	**11**	**%45.8**
نادرا	**0**	**%0**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح من خلال الجدول السابق إن نسبة **54.2%** من أفراد العينة يرون انه هناك دائما تأثير للعملية الاتصالية بعناصرها الأربعة على وصول الرسالة الاتصالية في ين أن هناك **45.8%** يرون أنه أحيانا تأثر العملية الاتصالية بعناصرها الأربعة على وصول الرسالة الاتصالية، في حين أنه لا احد يرى أنه من النادر تأثر العملية الاتصالية، وهذا راجع لأن أي اختلال في عناصر العملية الاتصالية يؤدي لتأثر الرسالة وعدم وصولها بشكل صحيح.

جدول رقم (09): يبين أهداف الاتصال

الإجابة	التكرار	النسبة
توصيل الرسائل الاتصالية	**9**	**%37.5**
إعطاء معلومات صحيحة لمستقبل الرسالة	**13**	**%54.2**
وصول الرسالة عبر عناصرها الأربعة بشكل سليم	**2**	**%8.3**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح من خلال الجدول رقم **(09)** أن تركيز نسبة **54.2%** من أفراد العينة على إعطاء معلومات صحيحة لمستقبل الرسالة ويرون انه الهدف والعامل الأساسي لنجاح الاتصال داخل المؤسسة بينما نسبة **37.5%** من أفراد العينة ترى إن الهدف الأساسي وعامل نجاح الاتصال يكمن في توصيل الرسائل فقط بينما كان تركيز نسبة **8.3%** من أفراد العينة على وصول الرسالة عبر عناصرها الأربعة بشكل سليم تدل النسبة العالية التي تعتبر إن إعطاء معلومات صحيحة لمستقبل الرسالة الهدف والعامل الرئيسي لنجاح العملية الاتصالية على اهتمام إدارة الكلية بإعطاء المعلومة الكاملة والصحيحة للمتلقي.

جدول رقم (10): الوظيفة الرئيسية التي تؤد بها عمليات الاتصال داخل المؤسسة؟

الإجابة	التكرار	النسبة
الجانب ألمعلوماتي	**24**	**%100**
الجانب الدافعي	**0**	**%0**
الجانب العاطفي	**0**	**%0**
لا تؤدي أي وظيفة حيوية	**0**	**%0**
المجموع	**24**	**%100**

من خلال الجدول السابق نرى إن كل أفراد العينة والمتمثلة في نسبة **100%** ترى إن الوظيفة الرئيسية التي تقوم بها العملية الاتصالية داخل الإدارة هي الجانب ألمعلوماتي وهذا راجع إلى إن الاتصال داخل إدارة الكلية اتصال إداري يقوم فقط على تبادل المعلومات وهذا ما يبرر الغياب التام للوظائف الأخرى للاتصال.

جدول رقم (11): يبين ضرورة على وجود نظام لاتصال فعال في المؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	**24**	**%100**
أحيانا	**0**	**%0**
لا	**0**	**%0**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح من خلال الجدول رقم (11) إن كافة أفراد العينة بنسبة **100%** تجيب ب نعم على وجود نظام اتصال فعال داخل المؤسسة وهدا الأمر يعتبر ايجابي لإدارة الكلية لاهتمامهم وإلمامهم بضرورة وجود اتصال فعال داخل المؤسسة حيث إن وجود اتصال فعال داخل المؤسسة يعتبر أمر هام لنجاح سير وعمل المؤسسة.

جدول رقم (12): يبين كيفية تحسين الاتصال لدى المؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة
العمل على تشجيع الاتصال من الأسفل إلى الأعلى	**13**	**%54.2**
العمل على إظهار الود والاحترام للمرؤوسين	**11**	**%45.8**
التعرف على جماعات العمل الغير رسمية	**0**	**%0**
المجموع	**24**	**%100**

من خلال الجدول السابق نرى أن نسبة. **54%** ترى أن من خلال العمل على تشجيع الاتصال من الأعلى إلى الأسفل يساعد في تحسين أهمية الاتصال داخل المؤسسة بينما ترى الفئة الثانية بنسبة 45.8% إن العمل على إظهار الود والاحترام للمرؤوسين هو العامل الأساسي لتحسين الاتصال داخل المؤسسة بينما عدم تفاعل بالنسبة لعنصر التعرف على جماعات العمل الغير رسمية والاختيار الكثير للعمل على تشجيع الاتصال من الأسفل إلى الأعلى يعتبر بالأمر الجيد داخل المؤسسة لان له دور فعال حيث يساعد في نقل الاقتراحات ومساهمته في تسهيل مهمة الإدارة في القيام بمسؤوليتها.

أما النسبة التي اختارت العمل على إظهار الود والاحترام للمرؤوسين فإنها ترى انه يتم تحسين الاتصال في المؤسسة عن طريق إظهار جو مناسب للعمل وتحسين العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين مما يجعل الاتصال لدى المؤسسة يسير في طريق جيد.

جدول رقم (13): يبين القنوات الاتصالية المناسبة المستخدمة داخل المؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة
الاتصالات من الأعلى إلى الأسفل	**13**	**% 54.2**
الاتصالات من الأسفل إلى الأعلى	**6**	**%25.0**
الاتصالات الأفقية	**5**	**%20.8**
المجموع	**24**	**%100**

من خلال الجدول السابق نرى أن نسبة**54.2 %** من أفراد العينة المدروسة اختاروا الاتصالات من الأعلى إلى الأسفل تليها نسبة **25%** من أفراد الذين اختاروا الاتصالات من الأسفل إلى الأعلى أما الفئة الثالثة بنسبة **20.8%** فقد قاموا باختيار الاتصالات الأفقية.

يعتبر الاتصال من الأعلى إلى الأسفل في الإدارة الكلية وهذا نظرا لأهميته الكبيرة فمن خلاله يتم نقل كفة التعليمات والتوجيهات من الأعلى إلى الأسفل وكذلك له دور هام في تحسيس العامل بمدى أهميته داخل الإدارة. كما أن لي الاتصال من الأسفل إلى الأعلى أهمية وذلك لان هناك فئة من أراد العينة تمت اختيارها وأهميتها كبيرة لا نستطيع الاستغناء عنها. نفس الشيء للاتصال الأفقي يعتبر ضرورة من ضروريات العملية الاتصالية في الإدارة لما له من فوائد مثل: التنسيق بين الأقسام على مستوي الكلية.

2- المحور الثاني: مدخل إلى الاتصال الشفهي

جدول رقم (14): يبين الوسائل التي يمكن استخدامها لتسهيل عملية الاتصال في الإدارة

الإجابة	التكرار	النسبة
الوسائل المكتوبة	**13**	**%54.2**
الوسائل الشفهية	**9**	**% 37.5**
الوسائل الغير اللفظية والالكترونية	**2**	**% 8.3**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن انفراد العينة يوافقون بشكل كبير على أن الوسائل التي تسهل عملية الاتصال في الإدارة هي الوسائل المكتوبة بدليل النسبة الممثلة لهذه الفئة كانت أعلى **54.2%**, تليها نسبة **37.5 %** والتي تعتبر آن الوسائل الشفهية هي التي تسهل عملية الاتصال داخل الإدارة ، أما الفئة التي اعتبرت أن الوسائل الغير اللفظية والالكترونية هي التي تسهل عملية الاتصال في الإدارة فقدرت ب **8.3 %**

من خلال هذه المعطيات نرى إن اغلب إداريي الكلية يرون أن الوسائل المكتوبة هي التي تسهل وتيسر العملية الاتصالية ويرجح ذلك إلى حتمية استعمالا لاتصافها بالرسمية وكذلك سهولة استخدامها. وهذا دون استثناء الوسائل الشفهية التي كان هناك فئة تعتمد عليها لتسهيل العملية الاتصالية نظرا لأهميتها داخل الإدارة وسهولة استخدامها كما تساعد في توطيد العلاقات وقلة الاعتماد على الوسائل الغير اللفظية والالكترونية نرجح ذلك لقلة الوسائل الحديثة كنقص تدفق الانترنيت مثال على ذلك.

جدول رقم (15): أهم أهداف العملية الاتصالية في المؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة
تزويد العاملين بما يحتاجونه من معلومات	**12**	**% 50.0**
وضع كافة المعلومات أمام متخذي القرار	**4**	**% 16.7**
مساعدة الإدارة على القيام بأعمالها	**8**	**% 33.3**
المجموع	**24**	**%100**

يتبين لنا من خلال الجدول السابق أن الأغلبية من أفراد العينة المتمثلة نسبتها في **50.0 %** ترى بان الهدف الرئيسي للعملية الاتصالية في الإدارة هو تزويد العاملين بما يحتاجونه من معلومات تليها نسبة **33.3** % من أفراد العينة ترى بان الهدف الرئيسي للعملية الاتصالية في الإدارة هو مساعدة الإدارة على القيام بأعمالها وتأتي نسبة **16.7 %** من أفراد العينة ترى بان الهدف الرئيسي للعملية الاتصالية في الإدارة هو وضع كافة المعلومات أمام متخذي القرار.

هذا التباين في اختيار الهدف الأساسي للعملية الاتصالية داخل إدارة الكلية يرجع إلى طبيعة مهام الإداريين فنرى أن الهدف الغالب هو: تزويد العاملين بما يحتاجونه من معلومات لأن أفراد العينة يتكونون من رؤساء أقسام ونوابهم ورؤساء المصالح وبالتالي هناك احتكاك دائم بينهم وبين الطلبة للإجابة على كافة تساؤلاتهم المطروحة .

جدول رقم (16): يبين كيفية التواصل مع الطلبة من طرف الإدارة الجامعية

الإجابة		التكرار	النسبة
الاتصال المباشر (الشفهي)	أجاب	21	% 87.5
	لم يجب	3	% 12.5
الاتصال الغير مباشر	الإعلانات المكتوبة	21	% 87.5
	المراسلات الإدارية	3	% 12.5
	لم يجب	0	
الاتصال الالكتروني	الإعلان عبر مواقع التواصل	18	% 75.0
	الإعلان عبر الموقع الالكتروني للجامعة	2	% 8.3
	لم يجب	4	% 16.7
المجموع		24	%100

من خلال تفريغ معطيات الجدول رقم (16) اتضح لنا:

حول الاتصال المباشر(الشفهي): بان نسبة **87.5 %** من أفراد العينة أجابوا بان التواصل مع الطلبة يتم مباشرا أي شفهيا بينما نسبة **12.5 %** لم تجب عن هذا السؤال بالنسبة للاتصال الغير المباشر: كذلك كانت نسبة **87.5 %** من أفراد العينة أي الأغلبية أجابت بالإعلانات المكتوبة بينما نسبة **12.5** % من أفراد العينة كانت إجابتها ب المراسلات الإدارية.

أما الاتصال الالكتروني: هناك نسبة كبيرة مقدرة ب **75.0 %** أجابت ب الإعلان عبر مواقع التواصل والفئة الثانية من أفراد العينة التي كانت نسبتها مقدرة ب 8.3 **%** أجابت ب الإعلان عبر الموقع الالكتروني للجامعة وتليها الفئة التي لم تجب عن الاتصال الإلكتروني بنسبة **16.7 %**.

من خلال النسب السابقة نلاحظ أن اعتماد الإدارة في التواصل مع الطلبة على الاتصال المباشر(الشفهي) بشكل كبير وذلك راجع لعدة أسباب عديدة كمصداقية الرسالة الاتصالية وكذلك يقوي رابط العلاقة بين الإدارة والطالب وكذلك يكون الاتصال المباشر بكل شفافية كما أن الطالب يفضل التأكد من المعلومة بشكل مباشر.

أما بالنسبة للاتصال الغير مباشر نلاحظ أن معظم أفراد العينة اختاروا الإعلانات المكتوبة بدلا من المراسلات الإدارية وذلك لان التواصل مع الطلبة يحتاج إلى الإعلانات المكتوبة، وبالنسبة للاتصال الإلكتروني نرى بان غالبية الأفراد من العينة اختاروا التواصل مع الطلبة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي لان نرجح ذلك لسهولة استخدام هذه المواقع ونلاحظ قلة استخدام الموقع الالكتروني للجامعة وذلك لسوء تسييره من طرف أصحاب الموقع وبالتالي الطالب لا يعتمد عليه بالشكل المطلوب، وبالتالي الأسلوب المباشر أي الشفوي نلاحظ أنه الغالب في الاعتماد عليه من طرف الإدارة.

جدول رقم (17): يبين الطريقة الاتصالية التي يفضلها الطالب للتواصل مع الإدارة الجامعية

الإجابة	التكرار	النسبة
شفاهيا	**16**	**% 66.7**
كتابيا	**4**	**% 16.7**
الكترونيا	**4**	**% 16.7**
المجموع	**24**	**%100**

يوضح لنا الجدول رقم (17) الطريقة الاتصالية التي يفضلها الطالب للتواصل مع الإدارة الجامعية حسب أراء أفراد العينة المتمثلين في إداريي الكلية نرى أن الإجابة الغالبة هي شفهيا والمتمثلة نسبتها في **66.7 %** تليها نسبة **16.7 %** تتمثل في أفراد العينة اللذين اختاروا إجابة كتابيا أما الأفراد اللذين اختاروا الكترونيا كذلك كانت النسبة **16.7 %.**

من خلال قراءة النسب في الجدول (17) تبين لنا أن الطريقة الاتصالية التي يفضلها الطالب حسب رأي الإدارة هي الطريقة الشفوية لأنها الطريقة التي تعطي نتائج مضمونة كما أنها أكثر ثقة ومصداقية لتواصل الطالب مع الإدارة.

جدول رقم (18): يبين أسلوب التعامل مع مشاكل الطلبة

الإجابة	التكرار	النسبة
المحادثة الشفوية	**18**	**%75**
المقابلات الجماعية	**3**	**%12.5**
كتابيا	**3**	**%12.5**

يتبين لنا من خلال الجدول السابق (18) أن نسبة استعمال أفراد العينة للمحادثة الشفوية نسبة عالية تقدر ب 75% مقارنة بالمقابلات الجماعية والتعامل كتابيا التي قدرت نسبتهما ب 12.5% .

ومن خلال معطيات هذا الجدول (18) تبين أن إدارة الكلية تعتمد بالغالب على المحادثة الشفوية من اجل الإصغاء إلى مشاكل الطلبة وحلها هذا لتحسين العلاقات بين الطالب والإدارة والمناقشة بينهم لإيجاد المناسب، كما انه في بعض الحالات يتم استخدام المقابلات الجماعية لمعالجة أنواع من المشاكل المتعلقة بالطلبة وذلك دون أن ننسى فئة من العينة التي تفضل التعامل كتابيا مع الطلبة كالتقارير والإعلانات.

جدول رقم (19): يبين تخصيص أيام للاستماع لمطالب الطلبة وما يخصهم

الإجابة		التكرار	النسبة
نعم	يوم واحد يكفي	3	% 12.5
	يخصصون عدد من الأيام	3	% 12.5
	يوم من أيام العطل	1	% 4.2
المجموع الجزئي		7	% 29.2
لا	يعتمدون سياسة الباب المفتوح	2	% 8.3
	ليس لديهم وقت محدد	14	% 58.3
	لا يوجد	1	% 4.2
المجموع الجزئي		17	% 70.8
المجموع		24	%100

من خلال الجدول رقم **(19)** تبين لنا أن أغلبية أفراد العينة أجابت ب لا حيث كانت النسبة **70.8 %** والفئة الكبيرة من بين الذين أجابوا ب لا كان صرحوا بأنه ليس لديهم وقت محدد للاستماع لمطالب الطلبة بنسبة **8.3 %** في حين أن الإدارة تعتمد على سياسة الباب المفتوح بنسبة **8.3 %** ورغم هذا فانه يوجد فئة من عينة الدراسة لا يخصصون أي وقت للاستماع لمطالب الطلبة وقد بلغت نسبة هذه الفئة **4.2** % .

أما الفئة التي كانت إجابتها بنعم فقد قدرت نسبتها ب **29.2 %** وكان ضمن هذه الفئة من يخصصون يوم واحد يكفي وقدرت نسبتهم ب **12.5 %** كذلك يوجد إداريين يخصصون عدد من الأيام كذلك قدرت نسبتهم ب **12.5 %** والفئة الأخيرة كانت تخصص يوم من أيام العطل للاستماع لمطالب الطلبة. من خلال قراءتنا معطيات الجدول رقم (19) يتبين أن غالبية الإدارة لا تحدد يوم معين للاستماع إلى مشاكل الطلبة

سواء عن طريق سياسة الباب المفتوح أو أن ليس لديهم وقت محدد وعلى العموم وغالبا فان أبواب الإدارة دائما مفتوحة للاستماع لمطالب.

جدول رقم (20): يبين مدى أهمية الاتصال الشفهي في التقريب بين المرؤوسين والعاملين في عملية اتخاذ القرار

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	**15**	**% 62.5**
أحيانا	**9**	**% 37.5**
لا	**0**	**%0**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح من خلال الجدول رقم **(20)**: أن نسبة **62.5 %** من أفراد العينة أجابت بنعم وهي الفئة الغالبة بينما الفئة المتمثلة نسبتها في **37.5 %** أجابت ب أحيانا كما انه لا يوجد أي فرد يعتقد بان الاتصال الشفهي لا يساهم في التقريب بين المرؤوسين والعاملين في عملية اتخاذ القرار من خلال معطيات الجدول تبين أن للاتصال الشفهي دور كبير بين أفراد الإدارة كما يساعد بشكل كبير في عملية التقريب بين المرؤوسين والعاملين ويعزز عملية اتخاذ القرار.

جدول رقم (21): يبين مدى مساهمة الاتصال الشفهي في إلمام الطلبة بما يجري من أمورهم

الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	**22**	**% 91.7**
نادرا	**2**	**% 8.3**
على الإطلاق	**0**	**%0**
المجموع	**24**	**%100**

يتبين لنا من خلال الجدول **(21)** إن معظم أفراد العينة قد أجابوا ب نعم حول مدى مساهمة الاتصال الشفهي في إلمام الطلبة بما يجري من أمورهم وقدرت نسبتهم ب **91.7 %** بينما الأقلية من أفراد العينة المقدرة نسبتهم ب **8.3 %** قد أجابوا ب نادرا بينما نرى انه لا يوجد أي فرد يرى بأنه ليس للاتصال الشفهي أي مساهمة في إلمام الطلبة بما يجري من أمورهم.

من خلال تفريغ المعطيات نرى بان للاتصال شفهي دور فعال بالنسبة للطلبة ويساعدهم بشكل كبير لمعرفة كل يجري من أمورهم.

جدول رقم (22): يبين مكانة اللغة الشفوية لدى الطالب في عملية التحاور والتواصل مع الإدارة

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	**21**	**% 87.5**
نوعا ما	**3**	**% 12.5**
لا	**0**	**%0**
المجموع	**24**	**%100**

من خلال الجدول رقم (22) الذي يبرز مكانة اللغة الشفوية لدى الطالب في عملية التحاور مع الطلبة فقد تبين إن الفئة الغالبة كانت إجابتها ب نعم وكانت نسبتها **87.5 %** بينما تبقت نسبة **12.5 %** بالنسبة للأفراد العينة اللذين أجابوا ب نوعا ما وعدم وجود أفراد يرون بان اللغة الشفوية ليست لها أي مكانة في عملية التحاور مع الطلبة.

من خلال قراءتنا للجدول السابق نرى إن معظم الإداريين من أفراد العينة يرون بان اللغة الشفوية مكان هام جدا لدى الطالب من خلالها يستطيع التحاور والتواصل بشكل مناسب مع الإدارة.

جدول رقم (23): يبين مدى انطواء الاتصال الشفهي على تبادل الأفكار باستخدام أسلوب حديث

الإجابة	التكرار	النسبة
مواقع التواصل الاجتماعي	**22**	**%91.7**
الموقع الجامعي	**1**	**%4.2**
الهاتف	**1**	**%4.2**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (23) يبين لنا معظم أفراد العينة قاموا باختيار إجابة مواقع التواصل الاجتماعي كأسلوب حديث بينما نسبة نقول إنها ضئيلة **4.2%** لكل من الإجابات التالية: الموقع الجامعي والهاتف. من خلال الجدول السابق يتضح إن الغالبية من أفراد العينة أجابت باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبالتالي هذه المواقع تندرج ضمن استخدامات الاتصال الشفهي.

جدول رقم (24): يبين الأساليب التي يفضلها الطالب في عملية التواصل مع الإدارة

الإجابة	التكرار	النسبة
الأسلوب المباشر	**22**	**%91.7**
الأسلوب الغير مباشر	**0**	**%0**
الأسلوب الحديث	**2**	**% 8.3**
المجموع	**24**	**%100**

يبين الجدول **(24)** إن النسبة الغالبة على الأساليب التي يفضلها الطالب خلال عملية التواصل مع الإدارة هي الأسلوب المباشر ونرى إن نسبته بلغت **91.7%** ويليه الأسلوب الحديث بنسبة قدرت ب **8.3 %** من أفراد العينة. من خلال هذه النتائج يتبين إن الأسلوب المباشر هو الأسلوب المفضل للطالب في عملية التواصل بينه وبين الإدارة وهذا حسب إجابات الإداريين، وهدا يفسر بان الطالب يفضل استقبال المعلومة من الإدارة مباشرة.

جدول رقم (25): يبين مدى أهمية وناجعة الاتصال الشفهي في إفادة الطالب

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	**18**	**% 75.0**
نوعا ما	**6**	**% 25.0**
لا	**0**	**%0**
المجموع	**24**	**%100**

من خلال الجدول المتعلق ب مدى أهمية ونجاعة الاتصال الشفهي في إفادة الطالب، إن نسبة **75.0 %** يرون إن الاتصال الشفهي أهم الاتصالات ونجحها التي تفيد الطالب في مصيره وتحسين طريقه. أما نسبة **25.0 %** ترى إن الاتصال نوعا ما يفيد الطالب في مساره ونجاحه ولا يساعد بالشكل الطالب بالشكل اللازم لإفادة الطالب.

بينما لا وجود لأي فرد من أفراد العينة أجاب ب لا والمقدرة نسبتهم ب **0%** وبالتالي هنا تبرز الأهمية الكاملة للاتصال الشفوي للطالب حسب رأي أفراد العينة. من خلال القراءة للجدول تبين لنا إن الاتصال الشفهي ذو أهمية كبيرة و ناجح في إفادة كل من مسار الطلبة والإدارة.

المحور الثالث: علاقة الإدارة الجامعية بجمهور الطلبة

جدول رقم (26): يبين أي نوع من الاتصال هو الأفضل داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الإجابة	التكرار	النسبة
الشفهي	15	% 62.5
الكتابي	8	% 33.3
الالكتروني	1	% 4.2
المجموع	24	%100

يتضح لنا من خلال الجدول **(26)** إن الغالبية من أفراد العينة والمقدرة ب **62.5 %** أجابت إن الاتصال الشفهي هو الأفضل والفعال داخل الإدارة، تليه الاتصال الكتابي الذي حاز على نسبة **33.3** % من أفراد العينة، ثم الاتصال الالكتروني بنسبة قليلة مقدرة ب **4.2 %.**

من خلال الاطلاع على معطيات الجدول **(26)** تبين إن الاتصال الفعال الأفضل بالنسبة للإدارة الجامعية هو الاتصال الشفهي وذلك راجع للشفافية الموجودة فيه ويمكن الإدارة من الاتصال بالطالب بطريقة مباشرة ويمكن الطالب من اخذ المعلومة بالشكل المباشر والشكل الصحيح.

جدول رقم (27): يبين أهداف الجامعة ومهام التعليم العالي

الإجابة	التكرار	النسبة
التركيز على القابلية المعرفية	10	% 41.7
القابلية لحل المشكل	9	% 37.5
تحصيل المعارف الخاصة	5	% 20.8
المجموع	24	%100

يوضح الجدول السابق أن أكبر نسبة لأهداف الجامعة كانت للتركيز على القابلية المعرفية تقدر بـ **41.7 %**، تليها القابلية لحل المشكل بنسبة **37.5%** ثم تحصيل المعارف الخاصة التي قدرت نسبتها بـ **20.8%** .

من خلال القراءة للجدول أعلاه يتبين لنا أن أهم هدف للجامعة هو التركيز على القابلية المعرفية التي من خلالها يكتسب الطالب المعرفة التي تمكنه من حل المشاكل والاستفادة من المعرفة في مجال تخصصه بعد تخرجه.

جدول رقم (28): يبين ارتكازات الجامعة لمتابعة تطور الخريطة المعرفية

الإجابة	التكرار	النسبة
البحث ورفع المستوى الثقافي	**6**	**% 25.0**
ترقية الثقافة الوطنية	**2**	**% 8.3**
السعي وراء البحث العلمي والفكري	**16**	**% 66.7**
المجموع	**24**	**%100**

يوضح الجدول السابق أن أكبر نسبة لمرتكزات الجامعة كانت للسعي وراء البحث العلمي والفكري تقدر بـ **66.7%**، تليها البحث ورفع المستوى الثقافي بنسبة **25%** ثم ترقية الثقافة الوطنية التي قدرت نسبتها بـ 20.8%. من خلال القراءة للجدول أعلاه يتبين لنا أن الجامعة تركز على السعي وراء البحث العلمي والفكري وهذا نظرا لمهمة الجامعة الرئيسية في تعزيز البحث العلمي والفكري، حيث أن مهمة البحث العلمي تأتي في الدرجة الثانية من الأهمية بعد التعليم العالي.

جدول رقم (29): يبين أهداف الجامعة لرصد الواقع ورؤى التطوير

الإجابة	التكرار	النسبة
تحديد المواصفات التي يجب أن تتوفر في الطالب الجامعي	8	% 33.3
تحديد متطلبات سوق العمل من خريجي الجامعة	14	% 58.3
وضع تصورات وبدائل لتطوير التعليم العالي	2	% 8.3
المجموع	24	%100

يوضح الجدول السابق أن أكبر نسبة لأهداف الجامعة لرصد الواقع ورؤى التطوير كانت تحديد متطلبات سوق العمل من خريجي الجامعة تقدر بـ **58.3%** تليها تحديد المواصفات التي يجب أن تتوفر في الطالب الجامعي بنسبة **33.3%** ثم وضع تصورات وبدائل لتطوير التعليم العالي التي قدرت نسبتها بـ **8.3%.**

من خلال القراءة للجدول أعلاه يتبين لنا أن أهم هدف للجامعة هو تحديد متطلبات سوق العمل من خريجي الجامعة وذلك للمساعدة على التطوير ورصد رؤية مستقبلية للواقع.

جدول رقم (30): يبين كيفية تحديد الأهداف التعليمية

الإجابة	التكرار	النسبة
تسيير تعلم محتوى العلمي	**5**	**% 20.8**
تنمية الإحساس عند الطالب	**8**	**% 33.3**
تمكين الطالب من موازنة أهدافه	**11**	**% 45.8**
المجموع	**24**	**%100**

يوضح الجدول السابق أن أكبر نسبة لكيفية تحديد الأهداف التعليمية كانت تمكين الطالب من موازنة أهدافه تقدر بـ **45.8%** تليها تنمية الإحساس عند الطالب بنسبة **33.3%** ثم تسيير تعلم محتوى العلمي التي قدرت نسبتها بـ **20.8%**.

من خلال القراءة للجدول أعلاه يتبين لنا أن الأهداف التعليمية يتم تحديدها على أساس تمكين الطالب من موازنة أهدافه وكذا تنمية الإحساس عنده وهذا نظرا لأن العملية التعليمية مرتبطة بالطالب مباشرة.

جدول رقم (31): يبين استخدام سياسة معينة عند الاتصال بالطالب

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	**11**	**% 45.8**
أحيانا	**1**	**% 4.2**
لا	**12**	**% 50.0**
المجموع	**24**	**%100**

من خلال هذا الجدول يتبين أن نسبة **50.0 %** من أفراد العينة المدروسة لا يستخدمون سياسة اتصالية معينة للتواصل مع الطالب بينما نسبة **45.8 %** من نسبة أفراد العينة المدروسة أجابوا ب نعم أي أنهم يستخدمون سياسة اتصالية للتواصل مع الطالب وتليها نسبة **4.2 %** من أفراد العينة المدروسة ممن أحيانا يستخدمون سياسة اتصالية للتواصل مع الطالب.

نرى من خلال هده المعطيات أن هناك تقارب في النسب بين من يستخدمون سياسة اتصالية للتواصل مع الطالب ومن لا يستخدمون سياسة معينة بالنسبة للفئة التي لا تستخدم سياسة اتصالية معينة فإنهم يستخدمون العديد من السياسات الاتصالية المختلفة حسب الظرف المعين بينما الفئة التي تستخدم سياسة اتصالية معينة مع الطالب تكون واحدة فقط يتم الاعتماد عليها للتواصل مع الطالب مثال على ذلك: الاتصال المباشر أو الاتصال الكتابي (إعلانات مراسلات....).

جدول رقم (32): يبين مدى مساعدة وسائل الاتصال المتاحة حاليا على حل المشاكل العالقة

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	**13**	**% 54.2**
نوعا ما	**11**	**% 45.8**
لا	**0**	**%0**
المجموع	**24**	**%100**

يوضح الجدول السابق مدى الوسائل الاتصالية الموجودة داخل الإدارة على حل المشاكل العالقة فنلاحظ أن نسبة **54.2 %** ترى إن هذه الوسائل تساعد إلى حد بعيد في حل كافة المشاكل العالقة بينما نسبة **45.8 %** اختارت إجابة نوعا ما، في حين انه لا يوجد من يعتقد أن وسائل الاتصال المتاحة حاليا لا تساعد في حل المشاكل العالقة.

فمن خلال تقارب النسب بين من يروا أن وسائل الاتصال المتاحة حاليا تساعد على حل المشاكل العالقة وبين من راو أن هذه الوسائل نوعا ما تساعد في حل المشاكل العالقة وهذا ما يعكس إيجابية الوسائل الاتصالية المستخدمة في الجامعة لحل المشاكل العالقة خاصة في ظل غياب الأفراد التي ترى أن وسائل الاتصال المتاحة حاليا لا تساعد في حل المشاكل العالقة.

جدول رقم (33): يبين وظائف الجامعة في مفهومها الحديث

الإجابة	التكرار	النسبة
تستهدف نمو المعرفة	**5**	**% 20.8**
تطوير المعرفة	**6**	**% 25.0**
تطوير مهمة البحث العلمي	**13**	**% 54.2**
المجموع	**24**	**%100**

يوضح الجدول السابق أن أكبر نسبة وظائف الجامعة في مفهومها الحديث كانت لتطوير مهمة البحث العلمي تقدر بـ **54.2%** تليها تطوير المعرفة بنسبة **25.0%** ثم تستهدف نمو المعرفة التي قدرت نسبتها بـ **.%20.8**

من خلال القراءة للجدول أعلاه يتبين لنا أن أهم وظيفة للجامعة بمفهومها الحديث تعتبر تطوير مهمة البحث العلمي، وهذا نظرا لما توليه الوزارة من اهتمام كبير في الآونة الأخيرة.

جدول رقم (34): يبين مدى خلق وسائل الاتصال للثقة بين الإدارة والطلبة

الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	**14**	**% 58.3**
نادرا	**9**	**% 37.5**
على الإطلاق	**1**	**% 4.2**
المجموع	**24**	**%100**

يتضح من خلال الجدول رقم **(34)** أن الوسائل الاتصالية الموجودة دائما ما تخلق الثقة بين الإدارة والطلبة وذلك بنسبة **58.3 %** بينما الفئة التي ترى بأنه نادرا ما تخلق الوسائل الاتصالية الموجودة الثقة بين الإدارة والطلبة كانت بنسبة **37.5 %** وتليها نسبة **4.2 %** من أفراد العينة المدروسة التي ترى ان هذه الوسائل الاتصالية الموجودة لا تخلق الثقة بين الإدارة والطلبة.

من خلال القراءة للجدول أعلاه يتبين أن الوسائل الاتصالية دائما ما تخلق الثقة بين الإدارة والطلبة وهذا يدل على الترابط الكبير بين الإدارة والطلبة، ويبين الاختيار الجيد للوسائل الاتصالية من قبل الإدارة.

نتائج الدراسة:

– النتائج الجزئية للدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بإجرائها داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة العربي التبسي التي تعبر عن الاتصال الشفهي بين الإدارة الجامعية وجمهور الطلبة توصلنا إلى عدد من النتائج الجزئية المتمثلة في:

- من خلال دراسة العينة تبين لنا أن معظم المبحوثين ذكور نظرا لطبيعة العمل، وأغلبهم من رؤساء المصالح، وهذا راجع لتعدد المصالح بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وكلهم ذوي شهادات جامعية وذوي خبرة كافية في العملية الاتصالية بشتى أنواعها.
- من خلال تطرقنا للإحصاءات البيانية المتحصل عليها استنتجنا أن الاتصال الفعال يعتبر ضروري داخل إدارة الكلية لمساهمته في إيصال المعلومات للأطراف المتلقية خاصة الطلبة والارتقاء بالكلية.
- كما أكد أغلبية فئات العينة المدروسة أن تفاعلهم خلال العملية الاتصالية غالبا ما يتم من خلال التفاعل بواسطة الرسائل الاتصالية.
- تبين لنا أيضا أن الهدف و الدافع الأساسي لنجاح سير العملية الاتصالية داخل الإدارة يكمن في إعطاء المعلومات بشكل صحيح وسليم لمستقبل الرسالة خصوصا الطالب داخل الكلية وذلك لرفع مستوى الثقة المتبادلة بين الإدارة والطالب والحرص على سير العملية الادارية في الشكل الصحيح.
- وجدنا أيضا إدارة الكلية تحرص على تأدية الدور الرئيسي للاتصال داخل الكلية ألا وهو جانب المعلومات الذي يعتبر الركيزة الأساسية لسير العملية الاتصالية بين إدارة الكلية و جمهورها من الطلبة.

- اعتماد إدارة الكلية على العمل على تشجيع الاتصال من الأسفل إلى الأعلى يعتبر أمر جد هام يساعد على جعل الطالب و الإداري يحسون أنهم مصدر اهتمام داخل الكلية و يساعد على نقل الاقتراحات و المساهمة الفعالة في تحسين أداء الإدارة وخلق جو مناسب للعمل وتحسين علاقة الطالب بالإدارة و كذا المرؤوسين بالرؤساء.
- استنتجنا أيضا أن إدارة الكلية ترتكز بشكل كبير على الوسائل المكتوبة لتسهيل و تحسين العملية الاتصالية نظرا لرسميتها في التعاملات الإدارية مع الطلبة وكذلك و كذلك الوسائل الشفهية التي لها دور كبير في إيصال المعلومة بشكل صحيح من جهة وتوطيد العلاقات من جهة أخرى.
- يعتبر الاتصال المباشر بصيغته الشفهية عنصر فعال في الربط و التواصل بين الإدارة والطلبة ولاحظنا أن فئة كبيرة من المبحوثين تعتمد على هذا النوع من الاتصال لأهميته داخل إدارة الكلية كالثقة الكبيرة التي يخلقها للطالب اتجاه الإدارة كما يحس الطالب من خلاله أنه مصدر اهتمام داخل كليته ، وهذا التنوع في استخدام العديد من الأساليب الاتصالية الذي نراه داخل الكلية هو مؤشر جيد في الإدارة يساعد على تحقيق فعالية الاتصال.
- كما تقوم أيضا الإدارة بالتواصل مع الطلبة من خلال الإعلانات المكتوبة ولاحظنا أيضا أنه في الآونة الأخيرة أصبح هناك اعتماد بشكل كبير على موقع التواصل الاجتماعي وهذا راجع إلى انتشار المعلومة فيها.
- يعتبر الاتصال الشفهي الطريقة المفضلة لدى الطالب يستخدمها للتواصل مع إدارته كما يعتبر الطريقة المثالية لوصول المعلومة بالشكل الصحيح.
- عدم وضع و تحديد يوم معين للاستماع لمطالب الطلبة و جعل العملية تسير في سائر الأوقات تساعد بشكل كبير على حل مشاكل و انشغالات الطلبة ويؤدي إلى التفاهم و التقارب بين الإدارة و جمهور الطلبة.

- أن لعملية الاتصال الشفهي دور جد كبير في التقريب بين الطلبة و الإدارة كذلك بين الرؤساء و المرؤوسين كما يساعد بشكل جيد في عملية اتخاذ القرار.
- وأيضا الاتصال الشفهي يبين مسار الطلبة و يجعلهم على دراية بما يجري من حولهم كما أنه للاتصال الشفهي دور هام في إفادة الطالب و تزويده بالمعلومات اللازمة كما يكسبه الثقة اتجاه إدارة الكلية.
- لاحظنا أن الاتصال الشفهي داخل كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية هو أفضل الاتصالات حسب أراء أغلبية المبحوثين حيث ينمي روح الصداقة داخل الإدارة ويوطد العلاقات كما يزرع روح المسؤولية.
- تهدف الكلية إلى التركيز على القابلية المعرفية لدى الطلبة و إعداد خريجين ذوي مهارات عالية كما تسعى وراء البحث العلمي و الفكري وهذه النقاط الثلاث الأساسية تساعد على نجاح المؤسسة الجامعية.
- كما أن للإدارة رؤية مستقبلية تسعى من خلالها إلى تحديد متطلبات سوق العمل من خريجي الجامعة كما لاحظنا أيضا سعيها في تطوير مهمة البحث العلمي.
- الاهتمام الكبير لإدارة الكلية بمختلف الوسائل الاتصالية والسعي على استخدامها داخل الكلية يساعد بنسبة لا بأس بها على حل المشاكل العالقة سواء داخل الإدارة أو بين الإدارة والطلبة .

ساعدت حسب آراء غالبية المبحوثين في خلق رابط وأيضا كافة الوسائل الاتصالية المتوفرة داخل المؤسسة ثقة بين إدارة الكلية والطلبة وهذا أمر ايجابي إلى حد بعيد فالثقة المتبادلة بين الإدارة والطلبة تؤدي إلى رقي المؤسسة الجامعية وتحقيق أهدافها المسطرة في مسار جيد دون عوائق.

- **النتائج العامة للدراسة:**

من خلال دراستنا تم التوصل إلى النتائج التالية:

- للاتصال الشفهي دور جد فعال في خلق الثقة بين الإدارة الجامعية والطلبة كما يساهم بشكل كبير في توصيل المعلومة بالشكل الصحيح.
- يعتبر الاتصال الشفهي من أهم أنواع الاتصال دخل إدارة الكلية.
- اعتماد معظم الطلبة على الاتصال الشفهي في التواصل مع الإدارة.
- يساعد الاتصال الشفهي بصورة كبيرة في توطيد وتقريب العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين داخل الإدارة الجامعية.
- يساعد الاتصال الشفهي الطالب في معرفة كل ما يتعلق بمساره الجامعي.
- كما استنتجنا أن للاتصال الشفهي مكانة جيدة بالنسبة للطالب.
- ساعدت كافة الأنواع الاتصالية المستخدمة في الجامعة بما فيها الاتصالات الشفهية على تحقيق فعالية اتصالية وخلق الثقة اللازمة بين الإدارة وجمهورها من الطلبة.

خاتمـــة

خاتمة

تسعى جميع المؤسسات على اختلاف أنواعها للوصول لأهدافها وذلك من خلال تكامل جميع اقسامها، ولا يمكن تحقيق هذا التكامل إلا من خلال عملية الاتصال، فهو يعتبر ذو أهمية كبيرة في التفاعل بين أفراد المؤسسة من رؤساء ومرؤوسين.

وانطلاقا من النتائج المتوصل إليها من خلال دراسة "**الاتصال الشفهي بين الجامعة وجمهور الطلبة**" جامعة العربي التبسي "**تبسـة**"، مع العلم أن موضوع الاتصال الشفهي موضوع مهم ضمن العملية التنظيمية لأي مؤسسة، حيث أن مسألة الاتصال الشفهي تثير الكثير من الاهتمام بالنسبة للإداريين والطلبة كذلك بهدف تكوين شبكة علاقات متينة، وباعتبار أيضا أن لهم الدور الكبير من خلال اتصالاتهم من تحقيق أهداف المؤسسة.

وبما أن المعلومات في الوقت الحالي تعتبر المادة الأولية التي تبنى عليها مختلف القرارات وعلى هذا الصعيد تم التعرض لكل ما يرتبط لعملية الاتصال ونقلها للمعلومات وبشكل خاص لنظام الاتصال الشفهي ومدى مساهمته في إدارة الجامعة وبين الطلبة في المؤسسة الجامعية.

ولتحقيق أهداف الدراسة قمنا بوضع تساؤلات فرعية للدراسة واختبارها بتصميم استمارة اعتمدت كأداة بحث، حيث تم الكشف على خصائص الاتصال الشفهي داخل جامعة تبسة وأهميته في تحقيق الصيرورة التنظيمية للمؤسسة وانسياب المعلومات والبيانات بين مختلف الإداريين والطلبة.

ومن خلال الاحتكاك بأفراد العينة البحثية تبين أن الاتصال الشفهي يلعب دورا كبيرا وفعالا في عملية الاتصال. ويظهر ذلك جلي من خلال الاتصال التي تجمع بين مختلف الأعضاء العاملين في المؤسسة، فإذا كانت علاقة الطلبة بالإدارة حسنة فهذا يقلل من النزاعات في العمل وسيشعر الموظف والطالب بالارتياح ولا بد من توفر قنوات الاتصال في المؤسسة حتى يضمن انتقال المعلومات والرسائل، ومنه ينتج أن سيولة الاتصال تعطي للموظف الإداري إمكانية اتخاذ القرارات السليمة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولا: الكتب باللغة العربية

1- أ. لاراهي / ب فالي، **البحث في الاتصال (عناصر منهجية)**، ترميو ونشقاري، راجع كماش وآخرون، مخبر علم اجتماع الاتصال، الجزائر، 2004.

2- أحمد ماهر، **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**، الإسكندرية، الدار الجامعية، سنة 2000.

3- أحمد ماهر، **السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات**، الإسكندرية، الدار الجامعية، سنة 2003.

4- إسماعيل علي سعد، **الاتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي**، دار المعرفة الجامعية، مصر، سنة 2002.

5- اعتماد محمد علام وإجلال إسماعيل حامي، **علم اجتماع التنظيم (مدخل نظرية ودراسة ميدانية)**، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 2013.

6- **المنجد في اللغة العربية والإعلام**، بيروت، دار المشرق، طبعة منقحة جديدة.

7- أميرة عليا محمد، **الاتصال التربوي**، الدار العالمية للنشر والتوزيع، طبعة 1، القاهرة، سنة 2006.

8- باربرا ماتيرو وآخرون، ترجمة حسين عبد اللطيف بعاره وماجد الخطابية، **الأساليب الإبداعية في التدريس الجامعي**، الأردن، دار الشروق للنشر، 2002.

9- بشير العلاق، **الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة**، دار البازوردي، دار العلمية للنشر والتوزيع، طبعة 1، عمان، الأردن، سنة 2009.

10- بشير العلاق، **الاتصال مدخل متكامل**، دار اليازوري، الأردن، د.س.ن.

11- حسين عماد مكاوي، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2002.

12- حمود نصر، **السلوك التنظيمي**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان2002.

13- رابح تركي، **أصول التربية والتعليم**، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1995.

14- رشدي أحمد صعيمة ومحمد سليمان البدري، **التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التصوير**، طبعة 1، دار الفكر العربي القاهرة، سنة 2004.

15- سامي سلطي عريفج، **الجامعة والبحث العلمي**، طبعة 1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.

16- سعيد إسماعيل علي، **شجون جامعية**، عالم الكتب، مصر 1999.

17- سعيد التل وآخرون، مناهج البحث النوعي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2007.

18- سلوى عثمان الصديقي، **الاتصال والخدمة الاجتماعية**، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2005.

19- شريف الحموي، **مهارات الاتصال**، دار بافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2007.

20- صلاح الدين محمد عبد الباقي، **السلوك الفعال في المنظمات**، القاهرة، دار الجامعة الجديدة للنشر، سنة 2002.

21- عاشور أحمد صقر، **إدارة القوى العاملة**، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1979.

22- عبد الرحمان عبد الله محمد، **سيسولوجيا التعليم الجامعي**، دراسة في علم الاجتماع التربوي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1991.

23- عبد الرزاق محمد الليمي، **مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، سنة 2012.

24- عبد العزيز شرف، **نماذج الاتصال في الفنون والإعلام والتعليم وإدارة الأعمال**، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص 190.

25- عبد الله عبد الرحمان، **دراسات علم الاجتماع** فيصل دليو، **اتصال المؤسسة**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، سنة 2003.

26- عبد الله محمد عبد الرحمان، **إدارة المؤسسات الاجتماعية**، دار المعرفة الجامعية، طبعة 1، الإسكندرية، سنة 2009، ص 169.

27- عبد النور جبور، سهيل إدريس، **قاموس المنهل**، دار الأدب للنشر والتوزيع، لبنان، 1980.

28- عصام سليمان الموسى، **المدخل في** حسين حريم، **مبادئ الإدارة الحديثة**، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

29- علوي حسين محمد، **الوصف الوظيفي كمدخل للتعليم الجامعي**، عمان، المنطقة العربية للعلوم الإدارية، 1980.

30- علي بن هادي وآخرون، **القاموس الجديد للطالب**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991.

31- علي سعيد إسماعيل، **الشباب والتنمية في المجتمع السعودي**، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1999.

32- عمر عبد الرحيم نصر الله، **مبادئ الاتصال الشفوي الإنساني**، عمان، دار وائل للنشر، سنة 2001.

33- فضيل دليوي، اتصال المؤسسة، إشهار، علاقات عتمة مع الصحافة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.

34- فؤادة البكري، **العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال**، دار البهجة للنشر والتوزيع، القاهرة

35- فيصل دليو، **الاتصال مفاهيمه، نظرياته، وسائله**، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، سنة 2003.

36- كاظم محمود، **الاتصال الفعال في إدارة الأعمال**، دار حامد للنشر والتوزيع، طبعة 1، عمان، الأردن، سنة 2010.

37- كمال بربر، **الإدارة (عملية ونظام)**، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، سنة 1996.

38- محمد الديس السردي، **الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات**، دار إثراء، الأردن، 2011.

39- محمد بهيجة، حاد الله كشك، **المنظمات وأسس إدارتها**، المكتب الجامعي الحديث، طبعة 1، القاهرة، سنة 1999.

40- محمد محمد الخيلة، **طرائق التدريس واستراتيجياته**، ط2، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، 2002.

41- محمد مقداد، **قراءات في المناهج التربوية**، باتنة، جمعية الإصلاح الاجتماعي والتربوي، سنة 1995.

42- محمد ناجي جوهر، **وسائل الاتصال في العلاقات العامة**، مكتبة الرائد، عمان، سنة 2001.

43- مذكور علي أحمد، **التعليم العالي في الوطن العربي: الطرق والمستقبل**، القاهرة، دار الفكر العربي، 2000.

44- منال هلال المزهرة، **نظريات الاتصال**، دار المسيرة، عمان، 2012.

45- مي العبد الله، **نظريات الاتصال**، بيروت، دار النهضة العربية، 2006.

46- ميرفت الطرابيشي، **نظريات الاتصال**، القاهرة، دار النهضة العربية، 2006.

47- ناصر دادي عدون، **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية**.

48- هادي نهر، أحمد الخطيب، **إدارة التواصل الاتصال (النظريات العمليات الوسائل الكفايات)**، عالم الكتب الحديث الأردن، سنة 2009.

ثانيا: الرسائل والأطروحات

1- أيمن يوسف، **تطور التعليم العالي الإصلاح والأفاق السياسية**، دراسة ميدانية لمجموعة من الأساتذة بجامعة بن يوسف بن خده، الجزائر، رسالة نيل شهادة ماجيستر في علم الاجتماع السياسي، سنة 2008.

2- براهمي وريدة، **المعوقات الاجتماعية للأستاذ الجامعي وأثرها على أهداف المؤسسة الجامعية**، دراسة ميدانية لجامعة باتنة، 2004.

3- بن اشنهو مراد تر، عائدة أديب بامية، **نحو الجامعة الجزائرية**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1981.

4- بوعبد الله أحسن وآخرون، **تقويم العملية التفكيرية في الجامعة: دراسة ميدانية بجامعات الشرق الجزائري**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1998.

5- رمزي أحمد عبد الحي، **التعليم العالي والتنمية**، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2006. بن زروال فتيحة، **مصادر ومستويات الإجهاد المهني لدى الأستاذ الجامعي واستراتيجيات المرشد النفسي في علاجه والوقاية منه**، مذكرة ماجستير، إشراف لوكيا الهاشمي، جامعة قسنطينة، 2002.

6- مازن سليمان الحوش، **الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية**، مذكرة ماجستير، باتنة، الجزائر، سنة 2005، 2006، ص 41.

7- مازن سليمان الحوش، **الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية**، مذكرة ماجستير، باتنة، الجزائر، سنة 2005، 2006، ص 41.

ثالثا: المجلات

1- الباقر كامل، **التعليم الجامعي والدراسات الاسلامية في الوطن العربي**، مجلة اتخاذ الجامعات العربية، ع 14، الرياض، 1978.

2- الشتي ليجان معيض، الجامعات : **نشأتها، مفهومها، وظائفها**، المجلة التربوية، مج 14، ع 54، الكويت، 1998.

3- بوياية محمد الطاهر، **التعليم الجامعي وتدقيق التنمية الشاملة**، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، ع1، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، 2003.

4- فضيل دليو وآخرون، **الجامعة تنظيمها وهيكلتها**، مجلة البحث الاجتماعي، جامعة قسنطينة، العدد الأول، 1995.

5- لوكيا الهاشمي وآخرون، **إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية**، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، 2001.

6- غنيات بوفلجة، **التربية والتكوين في الجزائر**، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992.

رابعا: الملتقيات والندوات

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، **المرسوم المؤرخ في 18 جويلية 1989 يتضمن القانون الخاص بعمال التعليم العالي**

2- التقرير الإقليمي لمنظمة اليونسكو، **انجازات التعليم العالي في البلدان العربية وتحدياته 1998-2009**، (على الخط المباشر)، تمت الزيارة يوم 2019/05/05، متاح على الانترنت.

3- ولد خليفة محمد العربي، **المهام الحضارية للمدرسة والجامعة الجزائرية**، مساهمة في تحليل وتقييم نظام التربية والتكوين والبحث العلمي، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1989.

4- مراسيم وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، **الجريدة الرسمية**، العدد مئة وأربعة، ذو القعدة 1391هـ الموافق ل 12/21/ 1971 م.

5- ورقة عمل، **التصنيف العالمي للجامعات**، (على الخط المباشر)، تمت الزيارة يوم 2017/07/22 متاح على الانترنت:

Faculty .Medusa/dawnlaad.php? Fid.2015:

6- **وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وإصلاح التعليم العالي**، 2007.

7- الربيعي محمد، هل يحتاج العراق إلى جامعات من الطراز العالمي (على الخط المباشر)، تمت الزيارة الميدانية يوم 2013/12/14، متاح على الانترنت: http// nisairaq.com/ressources

خامسا: المراجع باللغة الفرنسية

1- Jean-Lucmichel, **Les Profession De La Communication Fonction Et Métiers** ,Ellipses, 2^{em} Edition, 2004

سادسا: المواقع الإلكترونية

1- http//www.Unesco.ong/new/fileadmin/multimedia/field/beirut/pd/regional-repot.on higher-education-in-the Arab-starts-Arabic-final-pdf.28/04/2019

2- Faculty .Medusa/dawnlaad.php? Fid: 05/05/2019

3- http// nisairaq.com/resources.15/05/2019.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي – تبسة–

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

السنة الثانية ماستر

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في تخصص اتصال تنظيمي

استمارة استبيان

الاتصال الشفهي بين إدارة الجامعة وجمهور الطلبة

(دراسة ميدانية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية)

من إعداد الطلبة:

- شرقي الروميساء
- كشرود إبراهيم

تحت إشراف الأستاذ:

د. بوطورة أكرم

ملاحظة:

- ✓ المعلومات المقدمة في هذا الاستبيان تستعمل لأغراض البحث العلمي.
- ✓ الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

في الأخير تقبلوا منا فائق الشكر والتقدير

السنة الجامعية: 2018 – 2019

استبيان بعنوان :

الاتصال الشفهي بين إدارة الجامعة وجمهور الطلبة

البيانات الشخصية:

أ- الجنـس:

ذكر ☐ أنثى ☐

ب- الوظيفة

رئيس قسم ☐ نائب رئيس قسم ☐ رئيس مصلحة ☐

ج- المستوى التعليمي:

ليسانس ☐ ماستر ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

د- السـن:

من 20 إلى 30 ☐ من 30 إلى 35 ☐ من 35 إلى ما فوق ☐

هـ- الأقدمية المهنية:

أقل من خمس سنوات ☐ من 05 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

المحور الأول: ماهية الاتصال

1- هل يعد الاتصال عملية تفاعلية بين الطرفين وضرورة من ضروريات الارتقاء بالمؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

2- دور الاتصال هو نقل الأفكار والمعلومات والمشاكل في رأيك هل الاتصال هو؟

- التفاعل بواسطة الرموز ☐
- التفاعل بالرسائل الاتصالية ☐
- التفاعل بواسطة الإشارات ☐

3- هل تؤثر عملية الاتصال بعناصره الأربعة على وصول الرسالة الاتصالية؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

4- ما هي أهداف الاتصال وفيما تتمثل عوامل نجاحه؟

- توصيل الرسالة الاتصالية ☐
- إعطاء معلومات صحيحة لمستقبل الرسالة ☐
- وصول الرسالة عبر عناصرها الأربعة بشكل سليم ☐

5- للاتصال وظائف متعددة في المؤسسات، لذلك ما هي الوظيفة الرئيسية التي تؤد بها عمليات الاتصال داخل المؤسسة؟

- الجانب المعلوماتي ☐ - الجانب الدافعي ☐
- الجانب العاطفي ☐ - لا تؤدي أي وظيفة حيوية ☐

6- هل هناك ضرورة على وجود نظام لاتصال فعال في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

7- للاتصال في المؤسسات ضرورة وأهمية لتنفيذ سياسة له على نطاق واسع، ولكي يلقى الاتصال أهمية لدى المؤسسات يجب:

- العمل على تشجيع الاتصال من الأسفل إلى أعلى ☐
- العمل على إظهار الود والاحترام للمرؤوسين ☐
- التعرف على جماعات العمل غير رسمية ☐

8- تتوقف الاتصالات الرسمية في المؤسسة على قنوات محددة، لذلك حسب رأيك كيف تكون هذه القنوات؟

- الاتصالات من الأعلى إلى الأسفل ☐ - الاتصالات من الأسفل إلى الأعلى ☐
- الاتصالات الأفقية ☐

9- ما هي الوسائل التي يمكن استخدامها لتسهيل عملية الاتصال في المؤسسات؟

الوسائل المكتوبة ☐ الوسائل الشفهية ☐ الوسائل غير اللفظية والالكترونية ☐

10-تختلف أهداف عملية الاتصال تبعا لطبيعة المؤسسة، لذلك فيما تتمثل أهم أهداف هذه العملية في مؤسستكم؟

- تزويد العاملين بما يحتاجون إليه من معلومات ☐
- وضع كافة المعلومات أمام متخذي القرار ☐
- مساعدة الإدارة على القيام بإعمالها ☐

المحور الثاني: مدخل إلى الاتصال الشفهي

1- كيف يتم التواصل مع الطلبة من طرف الإدارة الجامعية؟

- الاتصال المباشر (الشفهي) ☐
- الاتصال غير المباشر ☐

ويتضمن: ← الإعلانات المكتوبة ☐
↓ المراسلات الإدارية ☐

- الاتصال الالكتروني ☐

ويتضمن: ← الإعلان عبر مواقع التواصل ☐
↓ الإعلان عبر الموقع الالكتروني للجامعة ☐

2- حسب رأيكم ما هي الطريقة الاتصالية التي يفضلها الطالب للتواصل مع الإدارة الجامعية؟

شفاهيا ☐ كتابيا ☐ الكترونيا ☐

3- هناك أساليب عديدة للاتصال الشفهي، لذلك كيف يتم التعامل مع مشاكل الطلبة؟

المحادثة الشفوية ☐ المقابلات الجماعية ☐ كتابيا ☐

4- هل يتم تخصيص يوم للاستماع إلى مطالب الطلبة وما يخصهم؟

نعم ☐ لا ☐

- **إذا كانت الإجابة نعم:**

يوم واحد يكفي ☐ يخصصون عدد من الأيام ☐ يوم من أيام العطل ☐

- **إذا كانت الإجابة ب لا:**

يعتمدون سياسة الباب المفتوح ☐ ليس لديهم وقت محدد ☐ لا يوجد ☐

5- هل القيام بالاتصال الشفهي بين المرؤوسين والعاملين يشعرهم بمدى أهمية قربهم من اتخاذ القرار؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

إيجابه أخرى.....

.....

6- هل الاتصال الشفهي في المؤسسة يجعل من الطلبة ملمين بما يجري من أمورهم؟

- دائما ☐ - نادرا ☐ - على الإطلاق ☐

إجابة أخرى.....

.....

7- هل لدى اللغة الشفوية مكان بارز لدى الطالب في عملية التحاور والتواصل مع الإدارة؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

إجابة أخرى.....

.....

8- هل ينطوي هذا النوع من الاتصال (الاتصال الشفهي) على تبادل الأفكار باستخدام أسلوب حديث؟

مواقع التواصل الاجتماعي ☐ الموقع الجامعي ☐ الهاتف ☐

إجابة أخرى.....

.....

9- من بين الأساليب المختلفة لعملية التواصل بين الطلبة والإدارة وماذا يفضل الطالب؟

الأسلوب المباشر ☐ الأسلوب غير المباشر ☐ الأسلوب الحديث ☐

10- في رأيك هل الاتصال الشفهي من أهم الاتصالات أنجحها أو هناك اتصالات تفيد الطالب أكثر؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

إجابة أخرى.....

.....

المحور الثالث: علاقة الإدارة الجامعية بجمهور الطلبة

1- ما هو الاتصال الفعال والأفضل داخل جامعتكم؟

الشفهي ☐ الكتابي ☐ الالكتروني ☐

2- فيما تكمن أهداف الجامعة ومهام التعليم العالي؟

التركيز على القابلية المعرفية ☐ القابلية لحل المشكل ☐ تحصيل المعارف الخاصة ☐

3- فيما تتمثل ارتكازات الجامعة لمتابعة تطور الخريطة المعرفية؟

البحث ورفع المستوى الثقافي ☐ ترقية الثقافة الوطنية ☐

السعي وراء البحث العلمي والفكري ☐

4- فيما تكمن مهام وقيم التعليم العالي الأساسية؟

إعداد خرجين ذو مهارات عالية ☐ إتاحة المجال المفتوح لتعليم على مستوى عالي ☐

تطوير واستخدام ونشر المعارف ☐

إجابة أخرى.....

.....

5- تختلف أهداف الجامعة من هدف إلى أخر للرصد الواقع ورؤى التطوير، حسب رأيك فيما يتمثل الهدف البارز:

- تحديد المواصفات التي يجب أن تتوفر في الطالب الجامعي ☐
- تحديد متطلبات سوق العمل من خريجي الجامعة ☐
- وضع تصورات وبدائل لتطوير التعليم العالي ☐

6- هل يتم تحديد الأهداف التعليمية من خلال:

- تسيير تعلم محتوى العلمي ☐ تنمية الإحساس عند الطالب ☐
- تمكين الطالب من موازنة أهدافه ☐

7- هل تقومون باستخدام سياسة معينة في جامعتكم عند الاتصال بالطلبة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

إجابة أخرى.....

.....

8- هل تساعد وسائل الاتصال المتاحة حاليا على حل المشاكل العالقة؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

9- فيما تتمثل وظائف الجامعة في مفهومها الحديث؟

تستهدف نمو المعرفة ☐ تطوير المعرفة ☐ تطوير مهمة البحث العلمي ☐

10- هل تخلق وسائل الاتصال الثقة اللازمة بين الإدارة والطلبة؟

دائما ☐ نادرا ☐ على الإطلاق ☐

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
*جامعة العربي التبسي تبسة *

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تصـــريح شرفـــي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 2016/07/20)

أنا الممضي أسفله الطالب(ة): شرفي الوهيدي

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 486165

الصادرة بتاريخ: 2011/4/24 ب: تبسة

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . قسم: علوم الإعلام والاتصال

والمكلف بإنجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر تخصص: اتصال تنظيمي

تحت عنوان: الاتصال التنظيمي بين الإدارة والجمهور الطلبة (دراسة ميدانية على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية) جامعة تبسة

إشراف الأستاذة (ة): بوطرفة وكوم

أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار ملحق القرار 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

التاريخ: 2019/06/12

إمضاء المعني بالأمر

الموقع أعلاه

2019 جوان 12

جامعة تبسة
UNIVERSITE DE TEBESSA

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
*جامعة العربي التبسي تبسة *
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تصـــــريح شرفـــــي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016)

أنا الممضي أسفله الطالب(ة):.....
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 35 29 40
الصادرة بتاريخ :2017/09/19 ب:.....
المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . قسم: علوم الإعلام والاتصال
والمكلف بإنجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر تخصص:.....
تحت عنوان:.....
.....
(دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية)

إشراف الأستاذة (ة):.....

أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

التاريخ:2019/06/12

إمضاء المعني بالأمر

2019 جوان 12

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الاتصال الشفهي، ومعرفة دوره بين إدارة الجامعة وجمهور الطلبة، وهي دراسة وصفية لعينة من الإداريين في جامعة تبسة، وهذا بغرض الكشف عن أهم الوسائل والتقنيات المستعملة في الاتصال الشفهي ودوره في التحكم أكثر في تسيير المعلومات والبيانات وجعلها في خدمة المؤسسة وتحقيق أهدافها.

وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي بتوظيف أدوات لجمع البيانات والتي تمثلت في الملاحظة والاستبيان، وقد اخترنا عينة مكونة من **24** مفردة واختيرت بطريقة قصدية، حيث توصلنا إلى جملة من النتائج تمثلت في:

– وعي المؤسسة الجامعية بتبسة بأهمية الاتصال الشفهي وتقدير أهميته فيما يخص الطلبة حيث توليه اهتماما في الواقع حسب حاجتها الماسة لعملية مراقبة تسيير بين مختلف نشاطاتها.

– الاتصال الشفهي بمثابة حجر أساس للمؤسسة الذي يوفر المعلومات اللازمة عبر مختلف القنوات.

– أدى تنوع وسائل الاتصال الشفهي في المؤسسة الجامعية إلى تحسين مستوى الأداء من حيث تفعيل الاتصال.

Résume

Cette étude vise à mettre évidence l’importance de la communication orale et de connaitre son rôle entre l’administration de l’université et le public étudiant , c’est est une étude descriptive d’un échantillon d’administrateurs de l’université de Tébessa et a pour objectif de révéler les principaux moyens et technique utilisés en communication orale et son rôle dans le contrôle de la gestion de l’information et des données et les mettre au service de l’institution pour atteindre ses objectifs.

L’approche descriptive reposait sur l’utilisation d’outils de collecte de données, représentés dans l’observation et le questionnaire, sur un échantillon de 24 personnes choisi de manière intentionnelle et nous avons abouti à un certain nombre de résultats:

- La conscience de l’institution universitaire de l’importance vis-à-vis des étudiants, ou elle s’intéresse au fait en fonction de la nécessité de contrôler la gestion de diverses activités.
- La communication orale est la pierre angulaire de l’institution, qui envoie les informations nécessaires par divers canaux.
- La diversité des moyens de communication orale dans l’université a amélioré les performances en termes d’activation de la communication.