جامعة اكلي محند اولحاج –بويرة-

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم اعلام و اتصال

عوائق الاتصال الاداري الالكتروني في الجامعة الجزائرية

مشروع تخرج نيل شهادة ليسانس تخصص اعلام و اتصال

اعداد الطالب :

-فراجي امينة

-شرقي كمال الدين

اشراف الاستاذة :

-عفان صونيا

الموسم الدراسي :2019-2020

بسم الله الرحمن الرحيم
١٤٢٠

الشكر و التقدير

الحمد لله رب العالمين، نشكره شكر الشاكرين، ونحمده حمد الحامدين، ونصلي ونسلم على المبعوث رحمة للعالمين، اللهم صلي وسلم وبارك عليه وعلى صحبه أجمعيّن .

وعرفانا منا اتجاه من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذه المذكرة ،

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف :

غفان صونيا

كما نتوجه بالشكر إلى كل أساتذة كلية العلوم الإنسانية شعبة علوم الاعلام و الاتصال الذين اثروا معلوماتهم علينا طوال مدة دراستنا الجامعية .

ونتوجه بالشكر أيضا إلى كل الزملاء دفعة 2019-2020

الاهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

لك الحمد و الشكر ربي على عظيم فضلك وكثير عطائك

فسبحانك لم تبخل علي بأي شيء سألتك فيه فكنت انت المستجيب

فالحمد لله الذي هدانا لإتمام هذا العمل المتواضع وما كنا لنهتدي لولا هديه.

و الصلاة و السلام على اعظم استاذ في الحياة وخير موجه للبشر إمام الأنبياء والمرسلين وسيد العلماء محمد صلى الله عليه وسلم .

أهدي ثمرة جهدي إلى من أرضعتني الحب والحنان ..إلى رمز الحب وبلسم الشفاء ...إلى القلب الناصع بالبياض **"والدتي الحبيبة"**

الى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة الحب ..الى من كلت أنامله ليقدم لي لحظة سعادةّ...إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى القلب **"والدي العزيز" " حفظهمـــــا لله"**

الى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي **"إخوتي"**

"اكرام وإبراهيم وعبد الله "

إلى الروح التي سكنت روحي **"يوسف "**وكل عائلته.

إلى جدتي وخالتي وكل العائلة والأقارب.

إلى التي لا ترقى الكلمات لوصف مدى وفائها وإخلاصها لمعنى الصداقة إليك **"نادية"**صديقتي وأختي.

امينة

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"قل اعملوا فسيرى الله عملكم و رسوله والمؤمنون" صدق الله العظيم

إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي إلى أغلى الحبايب

"أمي الحبيبة "

إلى من أحمل أسمه بكل افتخار **"والدي العزيز"**

إلى الأخوة الذين لم تلدهم أمي ..الى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق ..الى من اعتز بصداقتهم

"مراد" "عبد الرؤوف"...

كمال الدين

فهرس المحتويات

الفهرس :

مقدمة : 9

الاطار المنهجي : الفصل الاول

: الإشكالية 11

التساؤلات الفرعية:..... 12

أهداف الدراسة : 12

أهمية الدراسة : 12

أسباب إختيار الموضوع: 13

تحديد المفاهيم و المصطلحات : 13

منهج الدراسة :..... 18

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الاداري

تمهيد الفصـــل: 20

1.عناصر عملية الاتصال الإداري: 21

2.خصائص الاتصالات الإدارية: 21

3.أهمية الاتصال الاداري: 22

4 . أنواع وأساليب الاتصالات الإدارية 25

5. أهداف الاتصالات الإدارية: 30

6.وظائف الاتصال الاداري :..... 31

7. أسس وقواعد الاتصال الإداري: 33

8.معوقات الاتصال الإداري وطرق التغلب عليها: 34

خاتمة الفصـــل: 39

الفصل الثالث : الجامعة الجزائرية و الاتصال الاداري الالكتروني

مقدمة الفصل : 41

1-نظرة تاريخية لنشأة و تطور الجامعة الجزائرية : 42

2-مقومات الجامعة الجزائرية و جمهورها : 45

4-اهداف الجامعة الجزائرية : 52

5-معوقات الجامعة : 54

6- الجامعة الجزائرية و الاتجاه التكنولوجي : 58

خاتمة الفصل : 60

الفصل الرابع : الاطار التطبيقي

تمهيد: 62

المحور الاول : أساليب وأنماط الاتصال داخل جامعة اكلي محند اولحاج –بويرة- 65

المحور الثاني :الوسائل المستعملة في الاتصال في الجامعة 68

المحور الثالث: اهمية الاتصال في الجامعة 69

المحور الرابع :تاثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تسيير الجامعة و على انتقال و تداول المعلومات فيها :... 70

نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية : 74

الاقتراحات و التوصيات : 74

الخاتمة : 75

قائمة المصادر و المراجع 77

الملاحق : 81

مقدمة :

مقدمة :

مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الواحد والعشرين ،شهد العالم في هذه الفترة ثورة استخدام مختلفة للتكنولوجيات من أهمها تكنولوجيا الاتصال، وهذا ماذا دفع الأفراد عامه والمؤسسات خاصة الى الاهتمام بشكل متزايد بهذه التكنولوجيات ،حيث ساعدت هذه الاخيرة على إحداث تغيرات وتحولات في ميدان التسيير والتنظيم والاتصال،نظرا لأهمية هذه الميادين التي تعد لازمة حتمية تطور المؤسسات والحفاظ على استقرارها

يحتل موضوع الاتصال حيزا هاما في مختلف البحوث العلمية باعتباره نقطة تقاطع والتقاء مجموعة من العلوم الاجتماعية والانسانية، كما تناولته العديد من النظريات والدراسات التي تطرقت إلى البحث في مكوناته، أنماطه وأساليبه في مختلف الجماعات والتنظيمات الانسانية

إن تكنولوجيا الاتصال جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسات المعاصرة و موردا اساسا تعتمد عليه في تفعيل عملية الاتصال الإداري، تدعيم القرارات و الاستغلال الافضل للموارد .

وتطمح مختلف المؤسسات بشتى أنواعها إنتاجية كانت أو خدماتية إلى تحقيق أهدافها بطريقة جد ذكية لاقتناص مراتب أولى بالمؤسسات الرائدة في المجال مع تحول الاقتصاد من اقتصاد صناعي إلى اقتصاد معلوماتي ،بحيث يركز على المعلومة وكيفية استغلالها أحسن الإستغلال وفق ظروف مواتية لذلك ،من خلال توفير الموارد المناسبة .وعند الحديث عن اقتصاد المعرفة يذهب بنا التفكير مباشرة إلى القطاع الخدماتي المتمثل في مؤسسات التعليم العالي لتزايد الإهتمام به بسرعة فائقة، ليس لقلة أهمية القطاعات و إنما ارتكازها على جانب المعلومة إذ تميزت هذه الأخيرة بتنوع نشاطات عملها ومخرجاتها،مع اعتبارها منبر ومنبع الموارد البشرية الخلاقة لسوق العمل ومن جهة أخرى ذات قدرة كبيرة على مواكبة متغيرات الحياة المختلفة سواء كانت اقتصادية اجتماعية سياسيه...الخ

ولتحقق مؤسسات التعليم العالي أهدافها وأهداف القطاعات الأخرى المرتبطة بها، ونظرا للمهمة الملقاة على عاتقها أصبح ملزم عليها خوض غمار رهان تحسين جودة خدماتها المختلفة ،تلبية لمتطلبات سوق العمل من جهة وتنمية المجتمع وتحسين البحث العلمي من جهة أخرى . لتأتي هذه الدراسة لتصف واقع الاتصال الاداري في الجامعة الجزائرية جامعة اكلي محند اولحاج –البويرة- أنموذجا حيث أنها محاولة للتعرف على أساليب وأنماط الاتصال داخل الجامعة والوسائل المسخرة لذلك وكذا التعرف على أهمية الاتصال الاداري التكنولوجي في تسيير الجامعة وانتقال وتداول المعلومات فيها

الفصل الاول: الاطار المنهجي

الفصل الاول:الاطار المنهجي

الإشكالية:

يعد الاتصال من أهم مقتضيات الحياة الإنسانية ،فالإنسان بطبعه لا يعيش في عزلة عن الناس، بل تقتضي ظروف الحياة التعايش والتواصل الدائم معهم، ذلك لان الاتصال هو تبادل للأفكار و الآراء بين الأفراد فلا يمكن تصور أي عمل أو قيام شخص لتحقيق هدف دون اتصال ،فالحديث و القاء التعليمات والاجتماعات والتقارير هي إحدى وسائل الاتصال لنقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات والمؤسسات

يعتبر التعليم العالي احد أصول الاستراتيجيات الوطنية للدول كما يتزايد الاعتراف به على انه هو المدخل الرئيسي للطاقات البشرية وتطوير قدراتها لصياغة و ادارة السياسات و تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في سياق الأهداف الاستراتيجية العامة وهذا من اجل مواجهة التحديات بتطوير النظام التعليمي في الجامعات والذي يكون عالي الجودة وهذا بهدف تعزيز التنمية الاقتصادية القائمة على التكنولوجيا الحديثة والمعرفة كما أن الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من التقنيات الحديثة والأساسية في عمل المؤسسات حيث أصبحت هذه الأخيرة وخاصة الخدماتية منها أمام الآمر الواقع في ضرورة الاستفادة من هذه التكنولوجيا حيث تكتسب مكانة مناسبة تماما مثيلاتها في نفس القطاع وأصبحت هذه الأخيرة تمثل القاعدة التقنية للانطلاق في مجال إدارة المؤسسات وتلعب دور المحرك الرئيسي لنجاح او فشل مؤسسات الاتصال انطلاقة واسعة من القدرات والمكونات والعناصر المتنوعة المستخدمة في تخزين البيانات ومعالجتها وتحليلها واسترجاع المعلومة وتوزيعها إضافة إلى دورها في تامين المعلومة المطلوبة في الوقت المناسب تلك المعلومة هي صنيعة ما و هي صنعة امتزاج الثلاثية :

امتزاج النظم الحاسوبية برامج الحاسوبية و شبكات الاتصال التي تعمل على نقل المعلومات و مشاركتها بين الموظفين في المؤسسة هذا ما أدى إلى تسهيل العملية الاتصالية داخل المؤسسة . الاتصال وسيلة ادارية في نقل وتبادل المعلومات والأفكار المتصلة بأهدافها المنشودة وأدائه افي تحقيق الكفاءة والفعالية لذلك تبرز أهمية الاتصال الإداري في كونه العصب الحيوي والمحرك الرئيسي للتأثير في السلوك الوظيفي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم حيث يرفع الاتصال الاداري الفعال بين القائد ومرؤوسه الروح المعنوية لدى المرؤوسين وينمي لهم روح الفريق ويقوي عندهم الشعور بالانتماء إلى التنظيم كما يعرف القائد بحاجات مرؤوسيه ,الاتصال الاداري بمثابة إحدى المهارات الأساسية التي يجب ان يتزود بها كل مسئول من اجل تحقيق التكامل الوظيفي والبنائي اللازم بين أوجه نشاط المؤسسة وأعمال أفراده اكما انه أساس قيام العلاقات الإنسانية لهذا يبقى الاتصال الاداري احد الدعائم الهامة التي يترکز عليها البناء التنظيمي للمؤسسة ضروري في ظل التكنولوجيا الحديثة النظر في أسلوب الاتصال الإداري والوسائل المستخدمة له على حد سواء بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة وأهدافها المنشودة وعليه تعمل هذه الأخيرة على تحسين اتصالها الداخلي بالاعتماد على أساليب وتقنيات حديثة الاتصال حيث أن تحسين الاتصال الإداري كما وكيفا يعد سمة بارزه للمؤسسات الناجحة ولا تستغني عنه أي مؤسسة مهما كان نشاطها فالمؤسسة تعتمد بالدرجة الأولى على مدى تدفق وانسياب المعلومات وتخزينها ونشرها

خصوصا بعد اتساع دائرة البحث في شتى الميادين وظهور الأجهزة التي احدثت التغيرات الجذرية في كيفية إيصال المعلومات وتحويل الاتصال من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني ولهذا أولت المؤسسات اهتماما كبيرا بهذا المجال في نطاق واسع اذ خصصت له دراسات وميزانيات ودخلت ميدان التطبيق ومنه فان تكنولوجيا الاتصال الاداري تظل من القضايا العامة التي يزداد الاهتمام بها في مختلف البلدان وهذا هو شان المؤسسة الجزائرية التي بدأت تلاحق هذه التطورات في طرق اتصالها باعتمادها على منظومة الشبكات الاتصالية هذا خاصة بعد اعتمادها على استراتيجيه نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيا الاتصال الحديث المثال نأخذ الجامعة الجزائرية بولاية البويرة جامعة اكلي محند اولحاج

و بناء على ما سبق و نظرا لدور الاتصال الاداري و اهميته ,جاءت هذه الدراسة لتبين واقع الاتصال الاداري التكنولوجي في الجامعة الجزائرية,و ذلك بطرح الاشكال التالي:

- ما هو واقع الاتصال الاداري الالكتروني في الجامعة الجزائرية و معيقات استخدامه ؟

التساؤلات الفرعية:

وقد انطلقت هذه الدراسة من التساؤلات هي كالأتي :

- ما هي الاساليب و انماط الاتصال داخل جامعة اكلي محند اولحاج –بويرة- ؟
- ما هي درجات تأثير تكنولوجيا الاتصال الاداري و اهميتها في تسيير الجامعة ؟
- التعرف على معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال في تسهيل عملية الاتصال ؟

أهداف الدراسة :

- محاولة الكشف عن اهمية الاتصال الاداري الالكتروني في الجامعة الجزائرية .
- الكشف عن اساليب و انماط الاتصال داخل الجامعة الجزائرية .
- الكشف عن ما إذا كانت الاتصال الاداري الالكتروني يؤثر في مستوى أداء الجامعة.
- التعرف على العوائق الاتصالية التي تواجه الجامعة الجزائرية .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته، حيث تحاول الكشف عن واقع الاتصال الاداري الالكتروني من خلال معرفة وسائله ومختلف أساليبه المستخدمة،باعتبار أن الاتصال بمختلف أنواعه صاعدا كان أو نازلا أو أفقيا يساهم

في انسياب المعلومات في مختلف الاتجاهات ما يضمن السير الحسن لنشاط المؤسسة ،وهذا ما يبرز أهميته في مختلف المؤسسات مهما كان نوعها ونشاطها خاصة إذا كانت هذه المؤسسة هي قوام أي مجتمع من الناحية العلمية و الاقتصادية، فالجامعة هي المرآة العاكسة التي تعبر عن مدى تقدم الدول، والعامل الأساسي في عملية التنمية ونشر الوعي الذي يعتبر هدفها الأساسي الذي تسعى لتحقيقه حيث لا يمكنها تحقيق ذلك إلا من خلال الاعتماد على إستراتيجية اتصالية ادارية فعال.

أسباب إختيار الموضوع:

- ✓ كون الموضوع من المواضيع قليلة التناول إن لم نقل عنها أنها نادرة في الدراسات السابقة في مجال التخصص ،وهذا ما يعكس الفضول الشخصي.
- ✓ السعي لإيجاد بعض الحلول لمشاكل مؤسسات التعليم العالي .
- ✓ معرفة آفاق استخدام تكنولوجيا الاتصال الاداري في العملية التعليمية وما وصلت إليه في الجامعات الجزائرية ومدى مواكبتها بمختلف التطورات الحادثة.
- ✓ أهمية البحث في هذا الموضوع بالنسبة لكل جامعات الجزائر.

تحديد المفاهيم و المصطلحات :

تمثل المفاهيم محور المنهج العلمي الذي تقوم عليه كافة المعارف رغم وجود الاختلافات والتباينات بين بعض الباحثين حولها .وتعتمد هذه الدراسة على مجموعة من المفاهيم والمصطلحات التي سنقوم بإعطائها تعريفا إجرائيا حسب معناها في دراستنا،وتتمثل مفاهيم دراستنا في :

-التكنولوجيا -تكنولوجيا الاتصال –الاتصال - الاتصال الاداري -الجامعة –الجامعية الجزائرية –الإدارة.

التكنولوجيا :أخذ مصطلح التكنولوجيا يستأثر بالاهتمام الخاص والمتزايد في العقود الاخيرة في هذا القرن ،حيث أصبحت التكنولوجيا مثار اهتمام مختلف المؤسسات في جميع أنحاء المعمورة.

فإذا بحثنا عن الأصل اللغوي لكلمة تكنولوجيا TECHNOLOGYفهي اشتقت من الكلمة اليونانية TECHNEوتعني فنا أو مهارة ،والكلمة اللاتينية TEXEREوتعني تركيبا أو نسجا والكلمة LOGOS تعني علما أو دراسة ،وبذلك فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارة أو الفنون[1]

أما بالنسبة للغة العربية فقد شاع استخدام كلمة تكنولوجيا واكتسب هذا اللفظ بمرور الوقت القبول ويصعب أن نجد كلمة معربة تدل عليها تماما إلا لفظ "التقنية " وهذا اللفظ العربي أفتى به مجمع اللغة العربية وبرز استخدامه لوجود تشابه بينه وبين اللفظ الأجنبي ،ومنه يمكن تقديم التعاريف التالية:

التكنولوجيا: هي الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع

التكنولوجيا مصطلح مرتبط بمفهوم المكننة ،والتي تعني إنتاج البضائع والخدامات باستخدام المكائن[2].

إلا ان هذا التعريف كان سائد إبان الثورة الصناعية التي ربطت بين الآلة ومفهوم التكنولوجيا ،بالرغم من أن هذا مفهوم التكنولوجيا أصبح يستخدم في جميع المجالات ولم يعد حكرا على الألآت المستخدمة في إنتاج السلع .وللتكنولوجيا ثلاث مفاهيم أساسية كما حددها زاهر أحمد وهي[3] :

التكنولوجيا كعملية:وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.

التكنولوجيا كمنتج :محصلة تطبيق الأساليب العلمية ،يكون في المساعدة في إنتاج الالات والخامات ويطلق على الالات WAR HARDوالمواد الخام- . WARE SOFTالتكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج :من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها[4]

تكنولوجيا الاتصال :ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها :مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والجماعات[5]

---

[1] محمد الهاشمي :تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري,ط1،دار أسامة للنشر والتوزيع،عمان،,2012ص2/40 عدنان تايه النعيمي :تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق،ط1،دار جليس الزمان للنشر،الأردن، ص14ص16

[2] عدنان تايه النعيمي :تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جليس الزمان للنشر، الاردن ص 14ص 16

[3] عبد الباسط محمد عبد الوهاب :استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني "دراسة تطبيقية ميدانية"، دط، المكتب الجامعي الحديث،الأردن،ص 82

[4] شريف درويش اللبان :تكنولوجيا الإتصال "المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، دط، المكتبة الإعلامية، القاهرة، ص103

[5] محمد منير حجاب :المعجم الإعلامي, دار الفجر، ,2004ص166

وتعرف أيضا على أنها :كافة الوسائل من الاتصالات السلكية واللاسلكية الضرورية لإنتقال منظومة تظم المعلومات من مكان تخزينها إلى مكان المستفدين منها .وهي أيضا :مجموعة من المكونات المادية والبرمجيات التي تسهل ادخال نظم الاتصال لنقل المعلومات وعندما يتم الاتصال تستطيع مشاركة هذه المعلومات، وهذه المشاركة يمكن أن تكون وجها لوجه أثناء الاتصال وأثناء التحكم في الاتصالات عن بعد نلاحظ من هذا التعريف أنه ربط تكنولوجيا الاتصال بالمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل على نقل المعلومات، وذلك وفق طريقتين الأولى يكون الاتصال فيها وجه لوجه والثانية عن طريق التحكم في الاتصال عن بعد[1]

وتكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر هو تكنولوجيا المعلومات حيث أنه هناك من يجمع بينهما في مصطلح واحد وهو تكنولوجيا الاتصال والمعلومات " ICTS "ويعرف على أنه "كل ما يترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية، والإلكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة للتكنولوجيات ذات قدرات فائقة على إنتاج وجمع وتخزين ومعالجة ونشر واسترجاع المعلومات بأسلوب غير مسبوق يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤثرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا ".في حين هناك بعض الباحثين يفرقون في كتاباتهم بين المفهومين فيفصلون بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات وهذا التعريف على سبيل المثال"تكنولوجيا المعلومات هي مصطلح يطلق على الحاسب الآلي أو
عملية من عملياته على نحو ما يحدث في الاستخدام الآلي للمعلومات في الأعمال الإدارية، أما تكنولوجيا الاتصالات فمثالها آلات الفاكس أو عقد المؤتمرات عبر الفيديو[2]. conférences-Vidéo"

الإتصال:تعتبر عملية الاتصال أهم الأمور التي تهتم بها جميع المنظمات أو الشركات أو حتى الأشخاص، فبالاتصال نستطيع أن نخطط ونصدر القرارات ونقوم بعملية الرقابة ونجد أنه قد ساعد القائمين على وضع الخطط من أجل معرفة حقيقة الثروة البشرية والمادية في أي منظمة .ومصطلح الاتصال في اللغة العربية يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه أو الانتهاء إليه .أما كلمة communication(الإنجليزية مشتقة من أصل لاتيني commuinsومعناها عام أو شائع أو مألوف، وتعني الكلمة "المعلومة المرسلة، الرسالة الشفوية أو الكتابية، شبكة الطرق وشبكة الاتصالات، كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الرموز والكلام والكتابة [3]"

[1]أسامة محمد عبد العليم وآخرون :الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2013،ص98ص99
[2]جمال مجاهد وآخرون مدخل إلى الاتصال الجماهيري دط، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2010ص ،322
[3]محمد منير حجاب :المعجم الإعلامي، دار الفجر القاهرة، 2004ص ،152

ويعرف مريهيو MERRIHUE الاتصال على أنه :أي سلوك مقصود من جانب المرسل بنقل المعنى المطلوب إلى المستقبل، ويؤدي الإستجابة بالسلوك المطلوب منه .والاتصال حسب كونتنز هو :ارسال وتحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستقبل[1]

والاتصال أيضا هو :عملية تتم بين طرفين فهو لا يعني مجرد الإخبار من الشخص المرسل أو مجرد الاستماع من الشخص المرسل إليه، وا ني المشاركة في الأفكار والمعلومات المراد نقلها، وبمعنى آخر أن يكون هناك وحدة في الفكر[2]

ويعرفه الطنوبي بأنه :ظاهرة إجتماعية تتم غالبا من خلال نقل معلومات أو حقائق أو آراء بينهما بصورة شخصية أو غير شخصية وفي اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما ويتم ذلك من خلال عملية اتصالية

الاتصال الاداري :تعتبر الاتصالات في أي منظمة من المنظمات همزة الوصل لهذه المنظمات لما تقوم به من مهام ووظائف تسيير العمل الاداري , فالاتصالات الإدارية أساسية في أي منظمة مهما كان حجمها، ولهذا أوردت الباحثتين عدة تعاريف للاتصال الإداري منها:

تعريف لـ الهواري سيد محمود:"عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات (من أي نوع)من أي عضو في الهيكل التنظيمي إلى عضو آخر بقصد إحداث تغيير [3].

تعريف ويليام جولياك: "عملية اعطاء المعلومات وتفسيرها للمجموعات والأفراد داخل المنظمة وخارجها .

وعرفه العلاق بانه: تدفق التعليمات و التوجيهات والقرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين، وتلقي البيانات والمعلومات منهم في صورة تقارير او مذكرات او مقترحات او غيرها بهدف اتخاذ قرار معين [4].

وأشير أيضا إلى أن الاتصال الإداري هو عملية نقل المعلومات و الاوامر و التوجيهات و القرارات و طرائق الاداء بين سائر الاقسام الرئيسية و الفرعية في مؤسسة معينة[5]

من خلال هذه التعاريف يتضح لنا بان الاتصال الاداري حسب الباحثين هو تلك العملية التي تتم من خلالها ايصال المعلومات و الافكار بين مختلف الاقسام او الادارات الفرعية المكونة للهيكل التنظيمي للمؤسسة قصد تحقيق الاهداف و منه فان مفهوم الاتصالات الادارية يتضمن افكار اساسية او بالاحرى يجب شمل على :

-عناصر او مكونات عملية الاتصال كالمرسل، الرسالة، المرسل إليه...إلخ

-هدف أو أهداف الاتصال لأنه عملية هادفة دائم

-اتجاه أو خط مسار الاتصال الذي يسير عليه

[1]محمد رسلان الجيوسي،جميلة جاد الله :الإدارة علم وتطبيق دط، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2008، ص162 ص163

[2]زيد منير عبوي، فن الإدارة بالإتصال ط1دار دجلة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص11

[3]المرجع السابق, ص137

[4]بشير العملاق.الادارة الحديثة نظريات و مفاهيم،ط1،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،عمان،2008ص298 ،ص299

[5]خير شعبان،اللسان العربي"مصطلحات في الاعلام و الاتصال"،ط1،دار اللسان للترجمة و التاليف،الجزائر،2001،ص05

-مجتمع الاتصال والمجالات التي تؤثر فيها ويعمل من خلاله[1]

مفهوم الجامعة:

لغة: يشتق مصطلح جامعة université من اللفظ اللاتيني universités، والذي يعني مجموعة أو إتحاد أو رابطة تضم المشتغلين بعمل واحد أو حرفة واحدة.

ولكن في أواخر القرن الثني عشر وأوائل القرن الثالث عشر أصبح هذا اللفظ يطلق على الإتحاد العلمي أو النقابة التي تضم عددا من رجال العلم، سواء كانوا أساتذة أم طلابا، وفي مرحلة لاحقة أصبحت الكلمة تعني إتحادا أو جمعية من الطلاب والمعلمين معا، ثم أطلقت فيما بعد لتعني المعهد العلمي الذي يستخدم أساتذة ويعلم طلابا[2].

اصطلاحا:

- يعرفها رامون ماسيا ماسو على أنها " مجموعة أشخاص نظام و نسق خاصين تستعمل وسائل تنسق بين مهام مختلفة للوصول بطرق ما إلى المعرفة العليا"

-هي تنظيم يضم مجموعة من الأفراد، يكونون في حالة تفاعل مستمر ويتبعون تسلسل هرمي معين يسمى بالهيكل التنظيمي، ولكل مؤسسة خصائص تميزها عن غيرها مثل:الحجم، طبيعة العمل، نوع المنتجات[3].

- هي مؤسسة تعليمية ومركز بحثي ومنارتها للإشعاع الثقافي والفكري،تعكس مستوى حضاري وتدعو لتقدمه، وهي نظام ديناميكي متحرك وهي كل تفاعل للعناصر، وهي مجتمع بشري تنطبق عليه قواعد التفاعل الاجتماعي[4].

إجرائيا: الجامعة هي مؤسسة علمية تسعى للمساهمة في تنمية المجتمع من خلال تقديم خدماتها التي تهدف من خلالها إلى نشر الوعي والرقي بالمستوى الثقافي والعلمي لخريجيها وأساتذتها، وهي كغيرها من المؤسسات لها هيكل تنظيمي معين كما أنها تخضع لقانون المجتمع الذي تنتمي إليه.

مفهوم الجامعة الجزائرية :حسب المرسوم رقم 03-579 المؤرخ في 23 أوت 2004 المتضمن القانون الأساسي النموذجي في الجامعة: تعتبر الجامعة في الجزائر مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي[5].

الطالب الجامعي :

لغة:طالب جمع طلاب. طالب العلم الراغب في تحصيل العلم[6].

اصطلاحا:تطلق لفظة طالب على كل متعلم مسجل في معهد عال أو جامعة أو كلية على عكس كلمة تلميذ التي تطلق على المتعلم في صفوف مرحلة التعليم الأساسي لذلك يقال طالب جامعي وطالب آداب وطالب علوم ، ولا يقال تلميذ

---

[1] محمد عزات الحلامة و اخرون،المعاليم الحديثة في علم الادارة ،ط1،دار اثراء للنشر و التوزيع،الاردن،2010،ص176

[2] سعيد طه محمود السيد محمد ناس: قضايا في التعليم العالي والجامعي،دط،(مركز آيات للطباعة والكمبيوتر،2003) ،ص7.

[3] Andrea Bringname:Encyclopédie de l'économie, libraire de la rose, Paris, 1972,p 395

[4] احمد محمود الخطيب،عادل سالم معايعة :الادارة الابداعية للجامعات ،ط1،(الاردن،جدارا للكتاب العالمي،2006) ،ص 17.

[5] المرسوم رقم 03-579: يتضمن القانون الاساسي للجامعة ،الجمهورية الجزائرية الشعبية،وزارةالتعليم العالي و البحث العلمي.

[6] طارق سيد أحمد الخليفي :معجم مصطلحات الإعلام، ط1،دار المعرفة الجامعية، لبنان، 2003، ص202

آداب و انما يقال تلميذ ابتدائي و تلميذ مدرسة على سبيل المثال لا الحصر.[1]

الإدارة: تطور مفهوم الإدارة بشكل كبير شانه شأن جميع نواحي الحياة، وتم تطوير العديد من التعريفات من قبل باحثين وكتاب في علم الإدارة في ضوء مداخل متعددة .وا ن الوصول إلى تعر يف شامل ومحدد لمفهوم "الإدارة "لاقى كثيرا من الصعوبات، حيث يختلف تفسير معنى الإدارة باختلاف وجهة نظر القائم بالتعريف ونواحي التركيز التي ينظر إلى الإدارة من خلالها، فضلا عن أنه يصعب الانتهاء إلى تعريف محدد لعلم يتطور ويتقدم باستمرار .

وفيما يلي نعرض بعض التعاريف في محاولة لوضع تعريف شامل من خلالها

•الإدارة : هي القيام بتحديد ما هو مطلوب عمله من العاملين بشكل صحيح، ثم التأكد من أنهم يؤدون ما هو مطلوب منهم بأفضل الطرق وأقل التكاليف[2].

منهج الدراسة :

يعتمد كل باحث في دراسة موضوعه على منهج معين للاحاطة بكل جوانب موضوعه ،والوصول الى نتائج موضوعية ودقيقة لذلك يجب علي اختيار منهج محدد يتناسب وطبيعة دراسته ،والمنهج هو طريقه يصل بها الانسان الى حقيقة او معرفة .ويعرفه محمد البدوي علم يعتني بالبحث في ايسر الطرق للوصول الى المعلومة مع توفير الجهد والوقت[3].

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والذي سنحاول من خلاله وصف واقع الاتصال الاداري و تكنولوجيا الاتصال وتحليلها وتبيان علاقتها في تسهيل الاتصال في الجامعات الجزائرية

المنهج الوصفي :هو اسلوب من اساليب المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة او موضوع محدد من خلال فترات زمنية معلومة ،وذلك من اجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها وبطريقة موضوعية تنسجم مع المعطيات الفعليه للظاهرة .[4]

واعتمادنا على المنهج الوصفي راجع بالاساس الى كونه الانسب لدراسة هذه الظاهرة باعتباره يصف العلاقة بين الاتصال الاداري الالكتروني وكون هذا المنهج يتوافق ايضا وأهداف الدراسة كما يمكننا من الحصول على كل المعلومات الخاصة بالظاهرة والوقوف على نتائج وبيانات كمية تجيب على التساؤل الرئيسي للدراسة.

[1]جرجس ميشال جرجس :معجم مصطلحات التربية والتعليم، دط، المدينة الجديدة، لبنان، 2005، ص350

[2]عمر محمد دره :مدخل إلى الإدارة، ماجستير إدارة الأعمال، جامعة عين سمش، 2009، ص18

[3]محمد البدوي :المنهجية في البحوث والدرايات الأدبية، دار المعارف للطباعة والنشر، سوسة،تونس1998,م09,

[4]محمد عبيدات:منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار النشر,عمان,1999,ص46

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الاداري

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الاداري

تمهيد الفصـــل :

يعد الاتصال الإداري إحدى الدعائم الرئيسية في العملية الإدارية في أية منظمة، ، فهو يعمل على نقل وبين الإدارات في المؤسسة الواحدة و بين المؤسسات بعضها البعض، إذ لا يمكن لأي عمل إداري أن ينجز إنجازا عمليا سليما دون الإعتماد بشكل أو بآخر على المعلومات االتي لا يمكن أن تصل في الوقت المناسب إلا في ظل اتصال اداري ناجح ومخطط له وفق أساليب علمية سليمة، فالاتصالات مهمة لنجاح المؤسسة وتحقيق التفاهم و تعاون بين المتصلين من أفراد ومؤسسات،

إذ تمثل عملية والاتصال أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني .وعن طريق أنظمة الاتصالات الإدارية تستطيع المؤسسة ربط أجزائها وأقسامها ببعضها البعض ويتحقق التكامل في أعمالها إذ لا يمكن لجزء أن يعمل بمعزل عن بقية الأجزاء حيث ان الاتصالات الإدارية تعتبر الجسر الموصل بين المؤسسة وبين العاملين وبينها وبين العالم الخارجي لها، وفي هذا الصدد سنتناول الاتصال الإداري من خلال عرض ماهيته وكذا أهميته وضرورته في المؤسسة، ثم نتطرق إلى خصائصه، أنواعه، أهدافه، طرق ووسائل الاتصال الإداري ، وأخيرا معوقات الاتصالات الإدارية وأساليب التغلب عليه

1.عناصر عملية الاتصال الإداري :

إهتم الباحثون في مجال الإدارة و عملية الاتصال الإداري، والمكونات والعناصر الأساسية له والتي لا يمكن للاتصال الإداري أن يتم بدونها ، ويجمع الباحثون أن العملية الاتصالية تتكون أساسا من

-ا لمرسل "مصدر المعلومات

- "الرسالة "المحتوى

– "قناة" الاتصال

-المستقبل

-الرموز

-التشويش

-التغذية الراجعة "العكسية "

2.خصائص الاتصالات الإدارية :

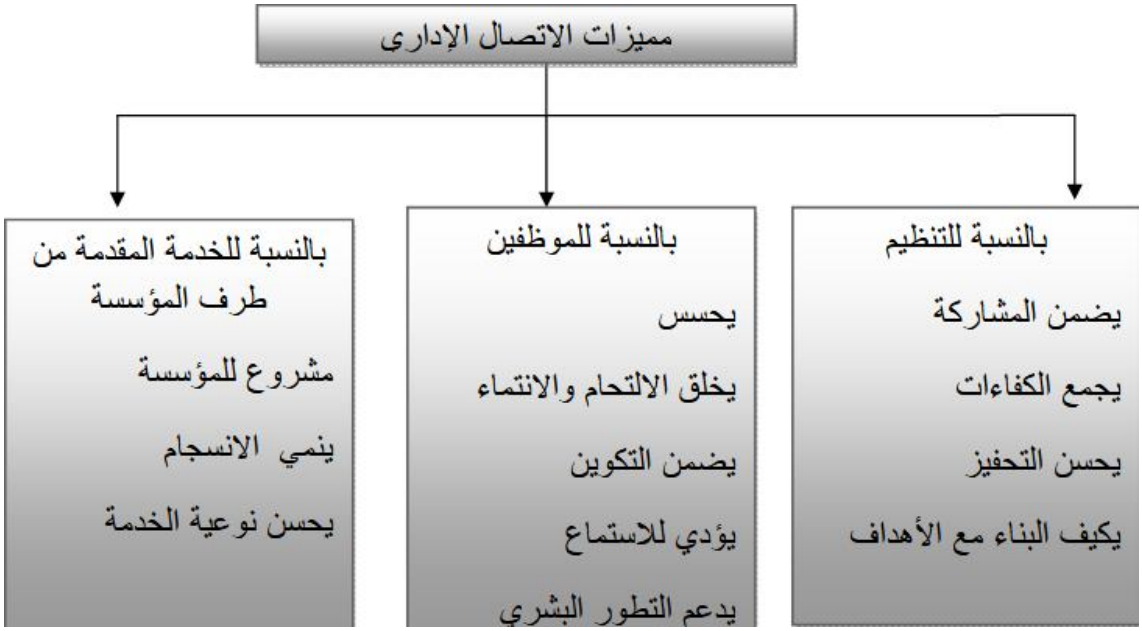
يتميز الاتصال الإداري بعدد من الخصائص التي يمكن تحديدها في مايلي[1]:

- إن الاتصال الإداري عملية ديناميكية :حيث تعتبر عملية الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تمكننا من التأثير في الأفراد والتأثر بهم،مما يمكننا من تغيير أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة .
- الاتصال عملية مستمرة :حيث لا توجد بداية أو نهاية لعملية الاتصال، فنحن في عملية اتصال دائما مع انفسنا و مع محيطنا ،و بهذا المعنى يمكننا القول بأن الاتصال هو قلب العملية الإدارية،
- الاتصال عملية دائرية :و يعني ذلك ان الاتصال لا يسير في خط مستقيم من إداري إلى إداري آخر فقط،بل انه عادة ما يسير في شكل دائري،حيث يشترك الاداريين جميعا في الاتصال في نسق دائري فيه ارسال و استقبال و اخذ و عطاء و تأثير و تأثر .
- الاتصال عملية معقدة :بالإضافة الى أن الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن و مستويات مختلفة، فهي معقدة أيضا لما تحويه من اشكال و عناصرو انواع و شروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال في الادارة والا سيفشل هذا الأخير.
- لا يمكننا إلغاء الاتصال الإداري :ونقصد هنا أنه من الصعب إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية حتى و ان كان غير مقصود،فقد تتأسف للمستقبل ولكن من الصعب أن تسحب كلامك أو الرسالة الاتصالية اذا ما تم توزيعها .

[1]محمد عبد الله العتيري،اثر الاتصالات الادارية في تحقيق فعالية القرارات الادارية،رسالة ماجيستير غير منشورة ادارة اعمال،جامعة الشرق الاوسط،الاردن،2010,ص17،ص18.

و منه تلخص الباحثين خصائص و مميزات الاتصال الاداري في الشكل التالي :

الشكل رقم (01)يوضح مميزات و خصائص الاتصال الاداري.



▪المصدر : باية بووزة ، دور الاتصال الدخلي في تحسين الموارد البشرية، التواصل في العلوم الانسانية فوالاجتماعية، مجلة علمية، ع 34،مديرية النشر جامعة باجي مختار، عنابة، 2013،ص 233.

3.أهمية الاتصال الاداري :

اذا كان الاتصال هاما في حياة الفرد العادي فإنه لا يقل أهمية في حياة المنظمات صغيرها وكبيرها،ان معظم مشكلاتنا اليوم ليست في عالم الأشياء ولكن في عالم الأشخاص و ان اكبر فشل للانسان كان و ما يزال هو عدم القدرة على التعاون مع الاخرين و فهمه انها مشكلة الاتصال، فمثلا خلال عاصفة ثلجية في **ميدوست** فإن عشرات من طائرات الخطوط الجوية **نورث ويست جثمت** على المرج لساعات في مطار **ديترويت** لماذا سمحت **نورث ويستت** للطائرات بالهبوط على مدارج ثلجية؟ السبب الأحوال والظروف في **ديترويت**، لذلك لم يحاولوا طائرات أن يلغوا الرحلات هناك النتيجة كانت كارثة على يحولوا **نورث ويست**[1].

لذا يعتبر الأكاديميون كما أورد **جرينبرج وبارون** أن الاتصالات هي الغراء والمصغ الاجتماعي الذي يستخدم لتحقيق التماسك بين أجزاء المؤسسة وتحسين مستواها.يقول **تشستر برنارد** رئيس شركة NEW JERSEY TELEPHONE الأسبق كما أشار كل من **جرينبرج وبارون** إن هيكلة المنظمة وانتشارها ومجال

[1]زاهر عبد الرحيم عاطف،الهيكل التنظيمي للمنظمة "الهندرة"،ط1،دار الراية للنشر و التوزيع،عمان،2011ص148.

عملها تتحدد بواسطة أدوات وأساليب الاتصال بها، ولا يرى **جرينبرج وبارون** أن هناك مبالغة في عبارة **تشستر برنارد** إذا ما علمنا أن مديري الشركات يقضون 80% من أوقات عملهم في عمليات الاتصالات[1].

ويمكن قياس مدى أهمية الاتصالات عندما يتضح لنا أن التجارب أثبتت أن عدالة الادارة في معاملة موظفيها ليس كافيا في حد ذاته اذا لم يصحب ذلك شرح وافي وتفسير كامل لتوجهاتها مما يقطع الطريق على مروجي الشائعات أي القدرة على تحقيق اتصال فعال، كما أن التطور والنمو الكبير في المنظمات و اتساع أنشطتها وتزايد أحجامها وبالتالي ابتعاد قيادات الادارات العليا عن الإدارات التنفيذية أسهم بشكل كبير في زيادة الاهتمام بالاتصالات .وأيضا يقول قوته ودياب: "إن العامل الأساسي الذي يجعل الاتصالات الإدارية تختلف عن أن أنواع الاتصالات الأخرى هو نجاح أو فشل الاتصالات الإدارية يؤثر على انتاجية المنظمة"[2].لذلك لا يمكننا تصور ان هناك تنظيم او ادارة دون اتصال و بدون اتصال لايوجد هناك تنظيم، لذلك فإن للاتصال دور في جميع العمليات الادارية من تنظيم و تخطيط و رقابة وتنسيق و اتخاذ القرار ولا عجب أن تعود أغلب المشكلات في المنظمات إلى سوء ممارسة الاتصالات الإدارية بين الإدارة و العاملين.

من خلال ما تقدم يتضح لنا :

أهمية الاتصالات الإدارية في المؤسساسات وبالأخص مع كبر حجم المنظمات وبعدها عن بعضها البعض ،مثل الشركات الإقليمية والشركات متعددة الجنسيات، فالاتصال هو عصب العمليات الإدارية ومتطلب حتمي لأي تنظيم .

أن الاتصالات الادارية لابد لها من قوانين ومبادئ تحكمها لتسييرها بفعالية في الاتجاه الصحيح وتحقيق فاعليتها .

إن مشكلة الإدارة الرئيسية هي مشكل الاتصال؟ أي البيانات والمعلومات اللازمة لعملية الإدارة. فالكثير من المديرين مازالوا يفهمون طبيعة عملية الاتصال ولا يقدرون ما تنطوي عليه هذه العملية من التعقيد والدقة والأهمية والأثر الفعال .

لقد لخص أحد علماء الإدارة أهمية الاتصال في المنظمات بقوله :أن المعرفة -مضمون عملية الاتصال -تشكل مصدر قوة للذين يمتلكونها ومصدر ضعف للذين يفتقرون إليها[3] .

وتعتبر عملية الاتصال الإداري بجوانبها الاجتماعية والسلوكية ضرورية لاستمرار العملية الإدارية، بحيث يمكن للإدارة إحاطة الأفراد والجماعات في المنظمة بالبيانات والمعلومات الضرورية للتأثير في سلوكهم، أو التغيير أو التعديل من هذا السلوك أو توجيه وجهة معينة .فالاستخدام السليم لنظم الاتصال يمكن القيادة الادارية في المنظمة من خلق علاقات وثيقة بين أجزاء التنظيم وظروف وبيئة العمل فيه، وبذلك تتوحد الأفكار والمفاهيم وتقل احتمالات الصراع والتناقض، وتزداد الأمور وضوحا أمام العاملين من موظفين او اداريين . لاتصال إلى جانب كونه عملية إدارية، هو أيضا عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل الجماعة ويستطيع الإداري تحقيق التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو تحقيق أهداف المنظمة .

[1] المرجع السابق،ص 150.
[2] قوته محمد نوري،عبد الحميد احمد دياب،الاتصالات الادارية و نظم المعلومات،دط،مطابع الشرق الاوسط،جدة،2001،ص139.
[3] هادي نهر،احمد محمود الخطيب،ادارة الاتصال و التواصل،ط1،دار الراية للنشر و التوزيع،عمان،2011ص 218.

و كذلك فالاتصال عملية نفسية من منظور أن الاتصال الإداري من العوامل الأساسية المحددة و لنمط العلاقات الانسانية. إذ من خلال عملية الاتصال يمكن للقيادة الإدارية أن توجه وتنسق بين العاملين وتحكم الروابط والعلاقات الانسانية في المنظمة، من خلال توفير المعلومات الصحيحة والدقيقة، بالكميات المناسبة،في الوقت المناسب، لكي تتمكن الإدارة من توجيه جو العلاقات الإنسانية والسيطرة عليه بالعمل على تصميم وادارة نظم الرقابة على دقة تنفيذها وسلامة الوسائل المستخدمة فيها[1].

ومنه يمكننا ايجاز أهمية الاتصال الإداري على النحو التالي :

المساعدة في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة الأمر الذي يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق أهداف المنظمة ونموها وتطورها.

المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المنظمة،إعتمادا على أساس المقابلات والتقارير التي تنقل باستمرار ين الأفراد والجماعات عبر المستويات المتعددة للمنظمة،وذلك لتمكين الإدارة من الوقوف على نقاط الضعف الخاصة بأداء الأفراد والسعي لمعالجتها .

يعتبر الاتصال الإداري المفتاح الذي تستخدمه الإدارة لتنسيق الجهود بين الأفراد والجماعات في المنظمة فضلا عن اعتباره ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة على نحو فعال.

تساعد عملية الاتصال في إطلاع الإدارة على نشاط المرؤوسين والتعرف على مدى تقبلهم لآراء وأفكار وصيغ العمل المعتمد من قبل الإدارة .

يعتبر الاتصال بمختلف صوره الرسمية وغير الرسمية على درجة عالية من الأهمية في المنظمة،حيث أشارت الدراسات والأبحاث بأن عمليات الاتصال تشكل ما يقارب 75%من نشاط المؤسسة.[2] لذلك يمكن اعتبار الاتصال بمثابة الدم الدافق عبر شرايين المنظمة حيث أنه بدون الاتصالات تموت أو تضمر الحركة الدائبة للمنظمة .

ويعتبر الاتصال عملية حيوية في مجال العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين ومن خلاله يتم إنجاز الأعمال وخلق التنسيق بين أقسام المنظمة بعضها البعض، وكذلك التنسيق بين أعمال الأفراد، مما يترتب عليه أن تصبح الأعمال مكملة لبعضها البعض،وليست متناقضة وهذا بدوره يؤثر على كفاءة العاملين وعلى مخرجات المنظمة كنظام والاتصال الجيد عامل اساسي في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين الرئيس و المرؤوس والعكس،ويخلق تفاهما اعمق ووضوحا اشمل بين افراد التنظيم للوصول الى اهداف المنظمة المرجوة.فالعمل الجيد في الاتصال الجيد.و الاتصال كونه عاملا يقوم على التوجيه فإنه من أهم العوامل اللازمة للتخطيط و التنظيم و الرقابة،ولكل ما يتعلق باتخاذ القرار. فالاتصال بالنسبة للنشاط الاداري كحركة الدم

[1] المرجع السابق،ص219.
[2] المرجع السابق،ص 220.

في الجسم فلا عجب ان يطلق بعض علماء الادارة على الاتصال بانه قلب الادارة !و ان كفاءة القائد الاداري تعتمد بدرجة كبيرة على مهارة في الاتصال.

4 . أنواع وأساليب الاتصالات الإدارية

4 -1- أنواع الاتصالات الإدارية

إذا نظرنا إلى الهيكل التنظيمي للمؤسسة أو المستويات الإدارية بها، فنجد أن الاتصالات تنساب داخلها في اتجاهات مختلفة وتتعدد أنواعها ما بين اتصالات رسمية واتصالات غير رسمية،ولكل نوع من هذه بالاتصالات قنواته الخاصة،وذلك على النحو التالي :

4-1-1-الاتصالات الرسمية :

يمكن تعريف الاتصالات الرسمية بأنها: عمليات الاتصال التي تتم في إطار خطوط السلكة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي نجد فيه تحدد اتجاهات وقنوات الاتصال، وعن طريق التسلسل التنظيمي الرسمي تتجه التعليمات والأوامر والمعاملات الرسمية والتقارير المختلفة، وتتوقف فعالية الاتصالات الرسمية على اعتراف الإدارة بفعاليتها وفائدتها،وعلى توفر الوسائل التي تنقلها من والى جميع العاملين في المؤسسة والمتعاملين معها [1].

هناك أكثر من اتجاه تتدفق منه الاتصالات الرسمية في المؤسسة،ويمكن تحديد ثلاث اتجاهات في هذا المجال كالتالي :

أ - الاتصالات الهابطة /النازلة DOWN WORD COMMUNICATION :

تعتبر الاتصالات الهابطة من أعلى إلى أسفل من أكثر أنواع الاتصالات المستخدمة في المؤسسة ،خدم هذه الاتصالات المرؤوسين وهي المصدر الذي يتلقون منه الأوامر والتوجيهات من رؤسائهم على خط السلطة التي تلازمهم بتنفيذ عمليات ونشاطات معينة لإنجاز الأهداف المطلوبة .

ويمكن القول بأن هناك عدة أنواع من الاتصال الهابط تحدث بين الرئيس والمرؤوس في أي تنظيم ومن بينها [2]:

- تعليمات محددة تتعلق بالمهمات المحددة.
- معلومات حول الإجراءات والممارسة التنظيمية .
- معلومات ترجع للمرؤوسين فيما يتعلق بمستوى الأداء المحقق .
- المعلومات تهدف إلى تطوير درجة عالية من التفهم للمهمة وعلاقتها بمهمات التنظيم الاخرى .

[1] محمد محمد الهادي،ادارة الاعمال المكتبية المعاصرة،ط1،المكتبة الاكادمية ،القاهرة،2000،ص119
[2] محمد ابو سمرة،الاتصال الاداري الاعلامي،ط1،دار اسامة للنشر و التوزيع،عمان،2009،ص46,

ب -الاتصالات الصاعدةUP ZORD COMMUNICATION :

يهدف هذا النوع من الاتصالات إعطاء الفرصة للمرؤوسين في ايصال المعلومات لرؤسائهم وخاصة فيما يتعلق بالنتائج المحققة في المؤسسة .وهذا النوع من الاتصالات يزيد من دور المرؤوس في المشاركة في العملية الإدارية ويمكن أن يتم هذا النوع من الاتصالات عن طريق صناديق الاقتراحات والاجتماعات وسياسة الباب المفتوح...إلخ [1].

ويتوقف هذا النوع من الاتصال على طبيعة العلاقات القائمة بين الرئيس والمرؤوسين وعلى استعداد المدير للاستجابة لمقترحات وآراء العاملين .

من خلال ما تقدم يتضح لنا أهمية الاتصال الصاعد في المؤسسة الذي إذا طبق صحيحا فانه يعزز من قيمة ارتباط العامل في المؤسسة ويزيد من انتاجيته.ولكن يمكن القول أن هناك عقبات تواجه هذا النوع من الاتصال ومنها :

- بعد المسافات بين الإدارة والمستويات الدنيا في الهيكل التنظيمي .
- تحريف المعلومات أو تشويهها أثناء نقلها إلى الأعلى .
- اتجاهات وقيم الرئيس أو المشرف، فإذا كان الرئيس أو المشرف يتمتع بقيم ايجابية تشجع المرؤوسين برفع شكاويهم وتقاريرهم دون الخوف وبالتالي يتم الاتصال بسهولة، والعكس صحيح .

ولكن يمكن التغلب على العقبات المذكورة أعلاه وذلك باتباع الإدارة الإجراءات التالية لتحسين الاتصال الصاعد منها :

- الخطوة الأولى الأخذ بعين الاعتبار الحواجز التي أمام الاتصال الصاعد.
- اظهار اهتمام الإدارة بالعاملين واستعدادها لتسلم اقتراحاتهم وحل مشاكلهم.
- اتباع الإدارة سياسة ثابتة وواضحة للاستماع إلى المرؤوسين مهما كانت وجهات نظرهم سلبية أو ايجابية .
- على المدير أن يتوخى العناية والدقة في اختيار الأفراد الذين يقومون بنقل المعلومات والاقتراحات وأن يكونوا موضع ثقة.

ج- الاتصالات الأفقية HORIZONTAL LATERAL COMMUNICATION:

ويقصد بهذا الاتصال الذي يتم بين موظفي الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم وتبادل المعلومات ومن الأساليب المستخدمة في هذا النوع الاجتماعات والمقابلات والمستندات المكتوبة.[2]

[1]معن محمود عياصرة،مروان محمد بني احمد،القيادة و الرقابة و الاتصال الاداري،ط1،دار حامد للنشر و التوزيع،عمان،2008.
[2]منال طاعت محمود،اساسيات في علم الادارة،ط1،المكتب الجامعي الحديث،مصر،2008،ص174.

وهذا النوع من الاتصال يعني الاتصال بين الجانبين، ويتضمن تبادل المعلومات والرسائل بين المواقع في ذات المستوى الإداري في المنظمة، ولقد أظهرت الدراسات أن هذا النوع من عمليات الاتصال يحتل ما يقارب الثلث 1/3 من وقت عمل الموظف فتراه في هذا الشكل من عمليات الاتصال يشارك من يعمل في نفس المستوى الإداري الذي هو فيه[1].

ويتميز هذا النوع من الاتصالات بأنه يوفر عمليات التنسيق الضرورية بين الوظائف ذات المستوى الواحد، ولا تتصف بالاتصالات المتبادلة بين المتصلين بعلاقة الرئيس بالمرؤوس كما هو الحال في الاتصالات الهابطة والاتصالات الصاعدة، وعلى أي حال فإنها تبقى رسمية لانها تتم بحكم العلاقات الوظيفية ممن هم في مستوى واحد .

ويمكن اعتبار الاتصال الأفقي هام ويزيد من فاعلية المنظمة في المجالات التالية[2]:

- القيام بالمهام غير محدودة والتي تحتاج لجهود مجموعة من الموظفين أو فريق للقيام بها .
- يشكل الاتصال الأفقي دائرة مغلقة،حيث أنها تلبي حاجات الأفراد عن طريق الاستماع اليهم ونقل المعلومات لهم.
- النظر إلى الاتصال الأفقي من خلال النظر إلى وظيفة الرقابة في التنظيم لأن هذا الخير يعتبر نوعا من الرقابة الحقيقية على قدرة الإدارة العليا في التنظيم .
- يرتبط الاتصال الأفقي بظاهرة التنازع في التنظيمات، فعندما لا ينسق أحد الإداريين مع باقي الإداريين في الوحدات الأخرى فسيكون هناك مجال للصراع والنزاع.
- الاتصال الأفقي يشجع مبدأ المشاركة في التنظيمات الحديثة، فإذا كانت الإدارة العليا ترغب في مشاركة العاملين في رسم السياسات والأهداف ، فإنه من المفيد لها وللتنظيم في أن تشجع المرؤوسين في التعبير الحر عن أفكارهم وما يريدونه والمشاركة في اتخاذ القرارات وبالتالي التعاون في حل المشكلات بين بعضهم البعض، يتم ذلك عن طريق هذا النوع من الاتصالات ألا وهو الاتصال والأفقي.

4-1-2- الاتصالات غير الرسمية:

أما الاتصالات غير الرسمية، كما يشير اليها فإنها لا تتبع خطوط الاتصالات الرسمية بالمؤسسة بل تخرج عليها .وذلك أن الموظفين حسب هذ الاتصالات لا يتصلون مع بعضهم البعض بحكم وظائفهم بقدر علاقاتهم صلاتهم الشخصية والصداقات وتبادل أوجه الثقة أو حكم القرابة أو النسب أو الانتساب إلى مدرسة فكرية أو اجتماعية واحدة وما إليها.

[1] فريد فهمي زيداة ،وظائف الادارة،دط،اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،عمان،2009،ص194.
[2] محمد ابو سمرة،مرجع سبق ذكره،ص50.

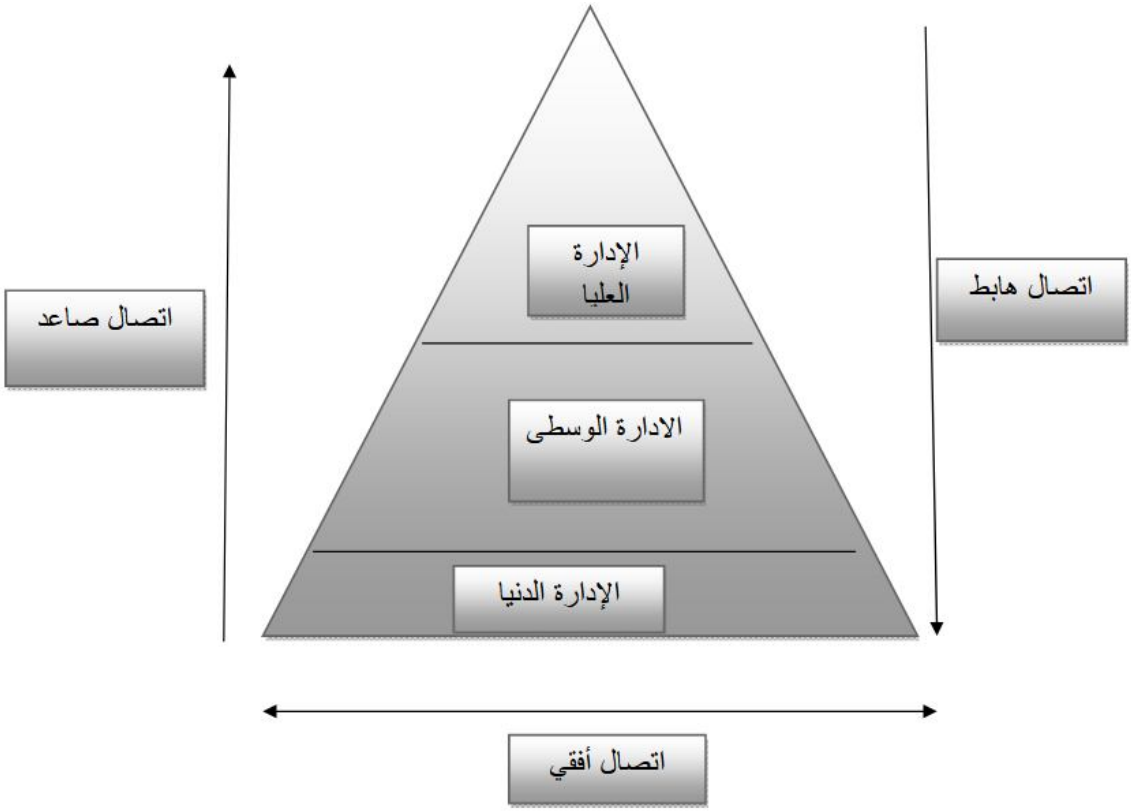
ويشير أحد علماء الإدارة إلى أن الاتصالات غير الرسمية في كل مؤسسة عامة أو خاصة حقيقة لا يمكن انكارها ولا يمكن كذلك القضاء عليها والمهم هو توجيهها لخدمة المؤسسة والاستفادة من الخدمات التي يمكن أن تقدمها .غير أنه يجب عدم الخلط بين هذه الاتصالات وما يسمى بشبكة الاشاعات التي لا تعدو أن تكون أحد أشكالها ويقصد بها القنوات التي تمر بها الاشاعات، صحيحة كانت أم كاذبة .ولا تستطيع المؤسسة أن تفعل حيالها شيئا، وتنشأ هذه الاشاعات غالبا متى أحاط الغموض بموضوع معين يهم الموظفين في المؤسسة.[1]

كما يمكن لعمليات الاتصال غير الرسمي أن تؤدي لنتائج ايجابية مهمة قد تعجز عنها عمليات الاتصال الرسمي بالمنظمة، فقد يكون الاتصال الرسمي هو العامل المساعد في تقليل معدلات التغيب ودوران العمل في المنظمة مثلا إن ذلك يعتمد على مدى قناعة المدير بفاعلية الاتصال غير الرسمي، والذي بمقدوره أن يجهله مصدرا مهما لتلك المعلومات، و كذلك للتغذية الراجعة عن مدى نجاح أو فشل فاعلية قراراته ، لا بل يمكن للمدير أن يرسل معلومات تفصيلية عبر قنوات الاتصال غير الرسمي، والتي يمكن نقلها عبر الاتصال الرسمي لسبب أو آخر.[2]

ويتصف الاتصال غير الرسمي بصفات رئيسية هامة مثل[3]:

- صدق المعلومات والبيانات المنقولة من خلال الاتصالات غير الرسمية في معظم الحالات، ففي دراسة لعالم إداري أكد من خلال دراسته أن 75% من المعلومات والبيانات والأفكار التي تأتي من خلال الاتصالات غير الرسمية هي معلومات صحيحة وصادقة،ومعلومات دقيقة و واضحة و مؤثرة، ولكن يجب الانتباه إلى أن هناك إشاعات ومعلومات خاطئة تتسلل عبر الاتصالات غير الرسمية .
- يتصف الاتصال غير الرسمي ويتميز بالسرعة في نقل المعلومات أكثر من نقل المعلومات عبر الاتصال غير الرسمي، فقد ينتشر خبر زيادة في الأجور أو الترقيات بين الموظفين، وتصل إليهم قبل أن يتصل إليهم بواسطة الاتصال الرسمي .
- يعمل الاتصال غير الرسمي على توضيح المعلومات والأخبار المنقولة بواسطة الاتصال الرسمي، فمثلا انقطاع المدير عن العمل بغية ترك المؤسسة ويصدر قرار إداري يرجع ذلك التغيب لأسباب صحية ونيته الاستقالة، وتأتي الاتصالات غير الرسمية لتتوضيح ذلك .
- من سمات الاتصال غير الرسمي عدم الاستقرارية في التدفق، وذلك بسبب العلاقات الناجمة عن التنظيمات غير الرسمية، وهي التي أكثر تغيير من تلك الناجمة عن التنظيمات الرسمية، فالعلاقات بين الموظفين تتغير.

[1] احمد الخطيب،عادل سالم معايعه،الادارة الحديثة"نظريات و استراتجيات و نماذج حديثة"،ط1،عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع،عمان،2009،ص334.
[2] فريد فهمي زيارة،مرجع سبق ذكره،ص306.
[3] محمد ابو سمرة،مرجع سبق ذكره،ص57.



شكل رقم (02)يوضح اتجاهات الاتصالات الرسمية في البنية التنظيمية او الهرم التنظيمي.

5. أهداف الاتصالات الإدارية :

إن الهدف الرئيسي للاتصال هو إحداث التفاعل والتنسيق بين أعضاء المنظمة.وتختلف أهداف عملية الاتصالات الإدارية تبعا لطبيعة المنظمة وأهدافها الرئيسية إلا أن هناك أهداف أساسية في أغلب عملية الاتصال وهي [1]:

- الإقناع :إن الهدف من أي عملية اتصالية ليس ايصال المعلومات والأفكار كما يتبادر للذهن، إنما الهدف هو الإقناع فأي عملية اتصالية لابد ان تهدف الاقناع بأمر ما بطريقة أو بأخرى. لذلك يقول **"الطنوبي"** إن كثير من القادة في المؤسسات يريدون أن يقدموا أفكار جديدة ويستخدمون الاتصال لإقناع الناس بإتباع هذه الأفكار الهدف هو الإقناع.
- اطلاع المرؤوسين على تعليمات الأهداف المطلوب تنفيذها والتعرف على مدى التنفيذ والمعوقات بالإضافة إلى تسهيل عملية إتخاذ القرار .
- مساعدة الإدارة في القيام بأعمالها الرئيسية مثل وضع السياسات والخطط وتقسيم العمل والتوفيق بين جهود العاملين.
- إن من أهداف الاتصالات الإدارية توفير المناخ الإيجابي الذي يرغب العاملين في الإنجاز وينظم قيادة وتوجيه الموارد البشرية والفنية والمالية.
- تهدف الاتصالات الإدارية إلى ربط المديريات والدوائر والأقسام مع بعضها وتنسيق وصول وتدفق المعلومات من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

من خلال ما تقدم يتضح لنا ارتباط أهداف الاتصالات الإدارية بجميع مراحل ووظائف المؤسسة وخططها وأهدافها أيضا، لذا كان واجبا على المؤسسات باختلاف أنواعها وأحجامها أن تهتم بمقومات ومتطلبات الاتصالات الإدارية لكي يحقق أهدافه في تلك المنظمات وتحقق هذه الأخيرة أهدافها.

[1] محمد عزات الحلالمة،مرجع سبق ذكره،ص182.

6.وظائف الاتصال الاداري :

للاتصالات الادارية خمس وظائف اساسية وهي: [1]

6-1 وظيفة التبليغ : وهذه الوظيفة تعني بتبليغ الحقائق كما هي دون تدخل الحكم الشخصي او العاطفة ويمكن تبليغ تقاري ،تنفيذ واجبات، شرح خطوات العمل في فترة معينة، تبليغ سياسات وقرارات الادارة، ولنجاح هذه الوظيفة لابد من الاخذ بعين الاعتبار مايلي :

- تحديد وقت الاتصال والتبليغ.
- حجم المعلومات للقيام بالتنفيذ.
- وسيلة الاتصال المستخدمة لنقل المعلومات.
- تحديد الافراد المستفدين من عملية التبليغ.

2-6 وظيفة الاقناع : وتعنى بسلوكيات و تصرفات العاملين في المؤسسة إضافة إلى تبليغ الحقائق و المعلومات،كل إداري في المؤسسة يحتاج إلى تنمية نمطه السلوكي لتكون لديه الملكة والقدرة على الاقناع السليم، فالمدير يحتاج إلى اقناع موظفيه بأهمية الانتاج الجيد، والموظف يحتاج إلى أن يقنع رئيسه بإعطائه مسؤولية أكبر ومرتبة أفضل، ويلاحظ من خلال هذه الوظيفة بأن مسؤولية المرسل تمتد إلى قيام المستقبل باستلام الرسالة والاقناع بها ثم ما جاء بها من التعليمات .

3-6 وظيفة الافهام: تهتم بالقدرة على نقل المعلومات أو الخبرات المكتسبة من شخص إلى لآخر، ويتوقف مستوى فهم المستقبل للرسالة على التفاعل الذي يتم من خلال الاتصالات، إضافة إلى الدقة في نقل وارسال المعلومات، فعلى المرسل أن يحاول معرفت قدرة المستقبل على استعاب وفهم موضوع أو محتوى الرسالة بالطريقة التي أرادها، كما أنه لابد على المستقبل أن يضع نفسه مكان المرسل لفهم الرسالة كما أراد نقلها إليه .

4-6وظيفة التعليم:تظهر في المجال الإداري عند توجيه المرؤوسين وتدريبهم وفي القرارات الإدارية الخاصة بالتعليمات السلوكية الخاصة بجميع المرافق داخل المنظمة.

5-6وظيفة المساعدة في اتخاذ القرارات: عملية اتخاذ القرارات تعتمد على توفر عدة بدائل اثنين أو أكثر،على أن يتم اختيار أحدهما بناء على معايير و قواعد معينة وهي المفاضلة بين البدائل المتوفرة ومن ثم اختيار البديل المناسب،إلا أن اتخاذ القرار السليم ليس بالأمر السهل فسلامة القرار الإداري وجودته على مدى ارتكاز البدائل على المعلومات وبيانات متوفرة وممكن الحصول عليها.وفي الجدول التالي نوضح و ظائف الاتصال الإداري حسب أنواعه.

[1] بن قيط الجودي،استراتيجية الاتصال للادارة الاستشفائية،مذكرة ماجستير في علوم الاعلام و الاتصال،غير منشورة،جامعة الجزائر،2011،ص74.

الجدول رقم (03)يوضح وظائف الاتصال الاداري حسب انواعه

أنواع الاتصال	الوظائف الأساسية	الوسيلة الأكثر فعالية
نازل	الاعلام: ايصال المعلومات والأوامر والتوجيهات التحفيز: تشجيع المشاركة والالتزام باهداف المؤسسة والشعور بالمسؤولية	المذكرات والاجتماعات رسائل المدير مرتبات الموظفين
صاعد	معرفة الأوضاع الداخلية من مشاكل موضوعية وذاتية الاستفاد من الآراء والمقترحات	سبر الآراء المقابلات الفردية والجماعية صناديق الاقتراحات استعمال الجريدة اليومية
أفقي	تنسيق العمل بين المصالح المختلفة توطيد العلاقات الإنسانية والإجتماعية حل الأزمات بين الأفراد والجماعات	الاجتماعات التنسيقية الاجتماعات وتبادل الآراء استقبال عمال جدد استعمال الجريدة اليومية

المصدر :علي قساسية،وظائف الاتصال الاداري،محاضرات في وحدة الاتصال الجماهيري،كلية العلوم السياسية و الاعلام،جامعة الجزائر،2006.

7. أسس وقواعد الاتصال الإداري :

حددت الجمعية الأمريكية للإدارة مجموعة من المبادئ والأسس على كل إداري أن يعمل بها وهي كالتالي[1] :

حاول تحليل مضمون الرسالة وتوضيح كل جوانبها على الأقل أمام نفسك قبل الاتصال من أجل وضوح الفكرة وأثرها على المستقبل .

- تحقق من الهدف الفعلي للاتصال أي ما الذي تنبغي تحقيقه من الرسالة؟ -
- ضع في الاعتبار الظروف الطبيعية والإنسانية ويقضي ذلك اختيار الوقت المناسب للاتصال ومراعاة الظروف الطبيعية والإنسانية للمستقبل، بحيث لا يكون الاتصال في أمور دقيقة في العمل أو موضوع الرسالة مخالف للقيم والمعايير الاجتماعية .
- المشورة والمشاركة بقدر الإمكان في تخطيط للاتصال أي موضوع الرسالة يخص الإدارة والعاملين و هدف المنظمة .
- أن تعكس نبرات الصوت أهمية موضوع الاتصال، هدوء في البداية، قوة بنبرات الحديث عن جوهر ت الرسالة والختام بعبارة ودية لرفع الروح المعنوية للعاملين.
- أن يكون موضوع الرسالة بما يثير انتباه المستقبل في تحقيق مصالحه، فلا يكون الاتصال مجرد مطالب متواصلة للعمل وتحقيق الهداف فقط ..
- المتابعة المستمرة للاتصال، فهناك أهداف تستغرق ساعات وأيام لتحقيقها ويلزم المتابعة المستمرة لها
- ضرورة تفهم ما سيكون عليه أساليب الاتصال في المستقبل ومراعاة أنها ستتغير عن الوقت الحالي كما تغيرت تماما عن الماضي .
- أن تتناسب الأفعال مع الأقوال في الاتصال مثلا لا تطلب من مساعديك تفويض السلطة وأنت تستحوذ على كل السلطة.
- على المرسل والمستقبل أن يمارسا الاتصال التبادلي في آن واحد فقد تعودنا الأقل سلطة ينصت ويستقبل فقط، ولكن لفاعلية الاتصال يجب تداول طرفي الحديث بين الرئيس والمرؤوس .

[1] سامح عبد المطلب عامر،علاء محمد سيد قنديل،التطوير التنظيمي،ط3،دار الفكر للنشر و التوزيع،عمان،2010،ص139،ص140.

8.معوقات الاتصال الإداري وطرق التغلب عليها:

8-1-معوقات الاتصال الاداري

يقصد بعوقات الاتصال الاداري كافة المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطلها، أو تأخر ارسالها او استلامها أو تشوه معانيها.فهي بلا شك تعمل على تشتيت المعلومات وتشويهها فتقلل من فعالية عملية الاتصال و بالتالي تسهم في تقليل أو عدم الوصول إلى أهدافها المنشودة.

لقد دلت التجارب على أن هناك بعض العوائق التي تعترض عملية الاتصالات وبالتالي تؤثر في فاعلية الاتصالات نذكر منها مايلي [1]:

8-1-1- التحويل غير الملائم للرسائل :عادة إن عملية الاتصال تبدأ بالمرسل الذي يمتلك الفكرة والتي تكون مخزنة في الدماغ والتي سيقوم بتحويلها أو ترجمتها إلى شكل أو حالة يمكن ارسالها وفهمها من قبل المستقبل، و المتصل هنا قد يكون بالضرورة تمكن من وضع الفكرة بشكل جيد وواضح حول الموضوع وأهداف الرسالة .فهو إذن مازال غير متمكن من ترجمة الفكرة بشكل دقيق وقام بالتعبير عنها بالشكل الذي يعنيه . أيضا المرسل يمتلك أشياء خاصة به مثل الشخصية، المصادر، الخبرة، الملاحظة...إلخ. كل هذه سيكون لها تأثير في اتجاه تحويل الرسالة .

8-1-2- الاستخدام الغير مناسب لقنوات الاتصال : الاتصالات غالبا ما تتعطل بسبب اختيار قناة الاتصال الغير ملائمة سواء للأهداف أو الموضوع وكذلك للحضور.فقد يكون من المناسب في بعض المواقف اللجوء إلى استخدام قنوات متعددة لتحقيق هدف أو غرض الاتصال إذا كانت هناك حاجة لذلك.

ومن أهم المعوقات التي يمكن أن تواجه وسيلة الاتصال:

- اختيار وسيلة الاتصال التي لا تتناسب مع الموضوع محل الاتصال.
- عدم ملائمة وسيلة الاتصال للوقت المتاح للاتصال.
- اختيار وسيلة الاتصال لا تتناسب مع الأفراد القائمين بالاتصال.
- المساواة بين استخدام الوسائل المكتوبة وبين الوسائل الشفوية للاتصال.

8-1-3-صعوبة اللغة : تعتبر اللغة مادة التعبير عن موضوع الاتصال، فالكلمات التي تصاغ بها الرسالة سواء كانت شفوية أو كتابية، هي التي ترسم صورة أغراض الرسالة المراد تبليغها.فاللغة شاسعة واسعة والكلمات لها معاني مختلفة ربما أسيئ تفسيرها أو فهمها، إما لأن المعاني غير واضحة واما بسبب التفاوت في التعليم والثقافة والبيئة وغيرها،و اما بسبب اختلاف المتصلين ببعض في المهنة، المستوى الإداري، المستوى التعليمي، لهذا يمكن أن يكون لكل مجموعة من المجموعات

[1] صباح حميد علي،غازي فرحان ابو زيتون،الاتصالات الادارية،الاتصالات الادارية"اسس و مفاهيم و مراسلات الاعمال،ط1،دار حامد للنشر و التوزيع،عمان،2007،ص37.

المختلفة في المنظمة لغة خاصة بها أو مصطلحات تستخدم في الاتصال يصعب فهمها بواسطة المجموعات الأخرى .كما أن لطريقة نطق الألفاظ أهمية في تبليغ الرسالة التي قد تعتمد على طريقة الإلقاء وكيفية استعمالها.[1]

8-1-4-ضغط الوقت : المدراء عادة يواجهون مشكلة عدم توفر الوقت الكافي للقيام بالاتصال بشكل متعاقب مع كل المساعدين .وهذه تعني بشكل بسيط أن بعض الأفراد الذين هم عادة يكونون ضمن الدورة سوف لا يكون لهم نصيب ضمن قنوات الات صال الرسمية، وهؤلاء الأشخاص سيشعرون بخيبة الأمل نتيجة لهذا الشيء.

8-1-5-الكثرة في المعلومات :وهي من المشاكل الواسعة الانتشار و التي اغلبها يدركها حيث ان الرؤساء و المشرفون على العمل غالبا تصلهم معلمات كثير يصعب فهمها و متابعتها،و هكذا بالنسبة للاشخاص الذين يعانون من نقص الطاقة و الوقت المطلوب،سوف لا تكون اجابتهم صحيحة .

8-1-6-معوقات تنظيمية : مثل كبر حجم نطاق الاشراف و كثرة المستويات الادارية التي تنقل الرسالة مما يؤثر على وصول المعلومات بطريقة صحيحة،اضف الى ذلك عدم وجود هيكل تنظيمي يؤدي الى وضوح الاختصاصات و الصلاحيات،[2]وعدم وجود سياسة واضحة لدى العاملين في المنظمة تعبر عن نوايا الادارة العليا اتجاه الاتصال و تمنع التدخل بين الوحدات او قصور هذه السياسة يؤثر في تحقيق اهدافها.وعدم وجود وحدة تنظيمية لجمع و نشر البيانات و المعلومات،وعدم الاستقرار التنظيمي يؤديان ايضا الى عدم استقرار النظام الاتصالات بالمنظمة

8-1-7-معوقات بيئية : و يقصد بها المشكلات التي تحد من فعاليات الاتصال و التي سببها مجموعة العوامل التي توجد في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المؤسسة او خارجها .منها على سبيل المثال عدم تكيف درجة الحرارة و الاضاءة الغير مناسبة،كما ان البيئة المهنية الغير العادلة و التي تتسم بالنمطية و الروتين و برتابة العمل و التي لا تشجع على التجديد و الابتكار هي من العوامل المعرقلة للاتصال [3].

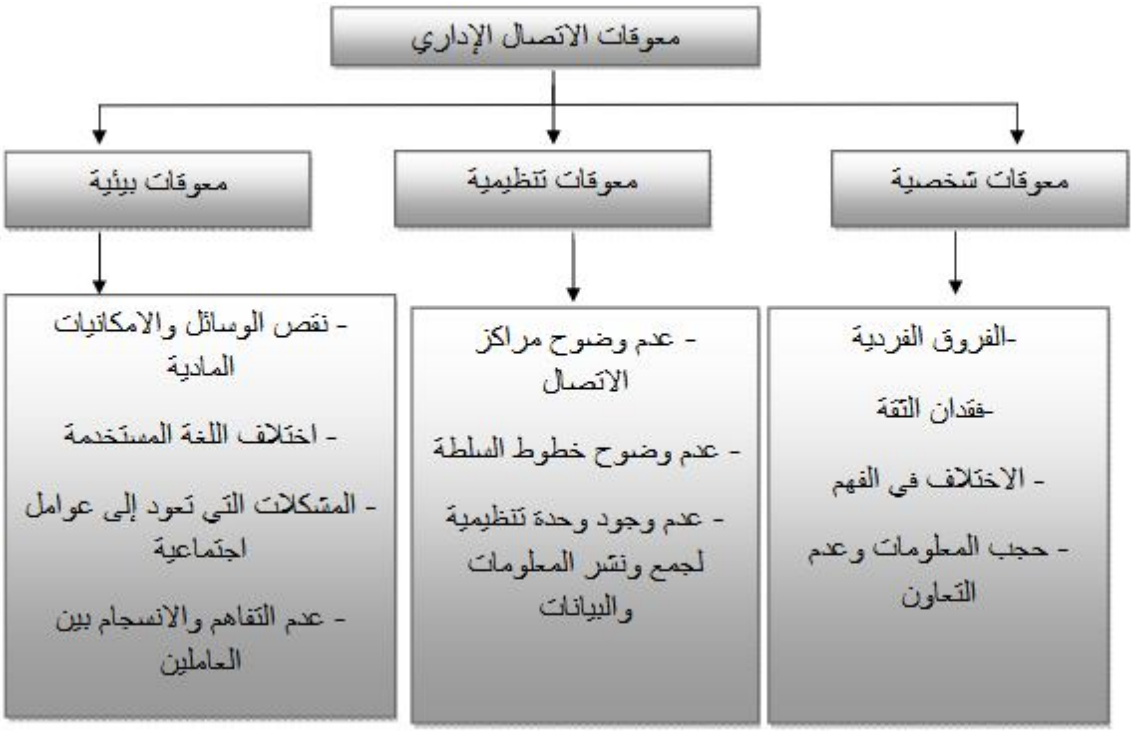
8-1-8-حجم المنظمة و موقعها الجغرافي : يؤثر كبر حجم المنظمة على عملية الاتصال لان حجم المنظمة يرتبط بالانتشار الجغرافي للمنظمة مما قد يخلق مشكلة في سبيل الاتصال الفعال و تبدو هذه الظاهرة في خدمات المؤسسة على اساس مركزي و التي لديها فروع او مكاتب في مناطق مختلفة،فبعد المسافة بين مصدر الرسالة "مركز اتخاذ القرار"و المستقبل"موقع التنفيذ"قد يؤدي الى تغيير او تحريف او تعديل في موضوع الرسالة. و كلما زاد البعد الجغرافي كلما صعب اجراء الاتصال في الوقت المناسب و الظروف الملائمة مما يؤدي الى تأخر كثير من الاعمال و تكديسها و بالتالي زيادة نفقات الاعمال و الخدمات و الحد من فعالية الاتصال.[4]

[1] هادي نهر،احمد الخطيب،مرجع سبق ذكره،ص242.
[2] محمد عزات الحلالمة،احمد نافع المدادحة،مرجع سبق ذكره،ص201.
[3] رويم فائزة،معوقات الاتصال الاداري في المؤسسة المهنية و سبل المواجهة،مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية،جامعة تصدر عن جامعة قاصدي مرباح،ع7،ورقلة،2012،ص56.
[4] هادي نهر،احمد الخطيب،مرجع سبق ذكره،ص244.

8-1-9-معوقات نفسية اجتماعية : مثل كون طرفي الاتصال من مجتمعات مختلفة، لذلك من الضروري تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العاملين على اختلاف مستوياتهم التنظيمية وذلك لرفع الحواجز النفسية و الاجتماعية بين العاملين والرؤساء لتحقيق أهداف الاتصال.

خلال ما تقدم يتضح أنه متى انتهجت المؤسسات إلى تدعيم العلاقات الانسانية الاجتماعية بين العاملين وخلق جو ودي بين الرؤساء و المؤوسين فإن ذلك يؤدي إلى تحسين الاتصال بها وتعزيز فرص رتحقيق أهدافه ومنه.يمكن تلخيص أهم معوقات الاتصال الإداري في الشكل التالي :

الشكل رقم (04)يبين معوقات الاتصال الاداري



المصدر : رويم فائزة ،الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة،مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلة جامعية تصدر عن جامعة قاصدي مرباح، ع 7، ورقلة، جانفي 2012،ص،56.

8-2-طرق التغلب على معوقات الاتصال الإداري :

8-2-1-التكيف مع عالم المتلقي :حاول ان تتنبأ بأثر ما تنوي ان تكتبه او تقوله على مشاعر المتلقي وحالاته النفسية , و اجعل الرسالة تتلاءم مع كلمات المتلقي ومصالحه و قيمه وكن على وعي بالحالات التي يساء فيها فهم المعلومات بسبب التحيزات و تأثير الاخرين و استعداد الناس لرفض ما لا يرغبون سماعه.

8-2-2-استخدام التغذية الراجعة :تأكد من انك تسترجع الرسالة من المتلقي والتي تحبك بالقدر المفهوم منها.

8-2-3-استخدام الاتصال المواجهي : تحدث الى الناس كلما امكنك افضل من ان تكتب اليهم ،هكذا يمكنك الحصول على التغذية الراجعة و تستطيع تعديل رسالتك او تغييرها طبقا لردود الافعال التي تتلقاها، ويمكنك توصيلها بطريقة اكثر انسانية وبقدر كافي من التفهم ،و يمكنك توجيه النقد الشفوي بطريقة بناءة افضل من الكتابة التي تبدو دائما اكثر جفاء .

8-2-4-استخدام لغة مباشرة و مبسطة : ويبدو هذا واضحا لكن كثير من الموظفين يفسدون ما يقولونه بالإطناب و الجمل التفصيلية .

8-2-5-تطابق الفعل مع القول : يجب أن تكون الاتصالات صادقة لتوفير الفعالية لها، فلا يوجد شيء أسوء من أن تعد بتوصيل رسالة وتتخلف في ارسالها، إذا قلت أنك ستفعل شيئا فافعله حتى يصدقك الناس في المرات القادمة.

8-2-6-تعدد قنوات الاتصال: بعض الاتصالات تكون مكتوبة لضمان سرعة الرسالة دون أي تغيرات في طريقة ارسالها،ويمكن أيضا استخدام توصيل اتصالات الاضافية المكتوبة مع الكلمة الشفهية، وعلى العكس مع ذلك يجب أن يدعم التخليص الشفهي كتابيا .

8-2-7-تقليل مشاكل حجم المؤسسة :ذلك أن يكون ممكنا إذا استطعت تخفيض المستويات الإدارية، شجع الحد المعقول من الاتصالات غير الرسمية بحيث تكون جميع الأنشطة مهيأة لتسيير الاتصالات لتحقيق المصالح المشتركة للجميع.

8-2_8_مهارات الاستماع: هناك كثيرون ممن يجيدون الكتابة ومن يجيدون الكلام وهناك قليلون ممن يجيدون الاستماع، إن معظمنا يقوم بتصفية الكلمات التي توجه إلينا كي نستوعب بعضا منها، وهي في الغالب الكلمات التي نريد سماعها . الاستماع فن لا يستطيع الكثيرون تطويره مع أنه ضروري لأن المستمع الجيد يجمع أكبر قدر من المعلومات ويقيم علاقات الوئام والألفة مع الآخرين في نفس الوقت ويعتبر هذا من الدعامات الرئيسية للاتصال الجيد .وهناك أسباب تجعل الناس لا يستمعون بفاعلية وهي :

- عدم قدرتهم على التركيز لأي سبب.
- شدة انشغالهم بأنفسهم.
- شدة انشغالهم بما سيقولونه فيما بعد.
- عدم ثقتهم فيما يستمعون إليه والأسباب التي تجعلهم يستمعون إليه.
- عدم توفر القدرة لديهم لمتابعة النقاط التي يتحدث عنها المتكلم.
- عدم اهتمامهم بما يقال لهم .

اما المستمعون الفعالون فهم الذين :

- يركزون على المتحدث ولا يتابعون الكلمات فقط ويتابعون أيضا لغة الجسد .
- يتفاعلون بسرعة مع النقاط التي يتحدث عنها المتكلم وذلك إذا ما تحقق هذا التفاعل في شكل علامات الاستحسان .
- يوجهون الأسئلة غالبا لتوضيح المعنى ولإعطاء الفرصة للمتكلم لتحديد النقاط .
- عمل الملاحظات عن النقاط الرئيسية حتى وان لم تتم الاشارة فيما بعد لهذه الملاحظات فسوف تساعد العقل على التركيز .
- يقومون دائما بتقييم الرسائل حتى بعد تسليمها للتأكد من أنها رسائل واضحة ومتعلقة بالهدف من الاجتماع.
- يكونون يقظين في جميع الأوقات لأدق التفاصيل التي يتحدث عنها المتكلم .
- يكونون مستعدين لإعطاء الفرصة للمتكلم لمواصلة حديثه بأقل قدر ممكن من المقاطعة[1].

[1] احمد الخطيب،عادل سالم معايعه،مرجع سبق ذكره،ص343.

خاتمة الفصـــــل :

من خلال عرضنا لفصلنا هذا تبين لنا أهمية الاتصال الإداري في المؤسسة لا نعني به فقط التواصل، وإنما هو وقبل كل شيء سياسة وإستراتيجية لتمرير المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، والتغلب على أهم العراقيل التي تواجهها، وضمان السيرورة المستمرة للرسائل مع التأكد من وضوحها، ووصولها إلى الأطراف المعنية بها، مع توفير الوسائل الملائمة و لنقل التي يجب أن تأخذ بعين الإعتبار طبيعة المستقبل ودرجة تكوينه،ومنه فإن الاتصال الإداري هو عملية حيوية للمؤسسة، فهي من دونه لا يمكنها الاستمرار وأداء وظائفها الضرورية، وعليه لابد لكل المؤسسات مهما كان حجمها الاهتمام بالاتصالات على اختلاف أنواعها وأنماطها والعمل والسعي لتطوير أساليبها ومهاراتها وزيادة كفائتها، لضمان سير المعلومات بين مختلف وحدات وأقسام المؤسسة، وتحقيق ما يعرف بالفعالية التنظيمية .

الفصل الثالث : الجامعة الجزائرية و الاتصال الاداري الالكتروني

الفصل الثالث : الجامعة الجزائرية و الاتصال الاداري الالكتروني

مقدمة الفصل :

تعتبر الجامعة الجزائرية كغيرها من الجامعات رسالة تربوية وعلمية من الواجب أداؤها والإخلاص لها، وتعتبر من أقدم الجامعات ذلك أنها بدأت تعطي بواكير ها العلمية منذ أواخر القرن الماضي ، بالتالي فان التعليم العالي في الجزائر مر بمرحلتين، الاولى في عهد الإستعمار، وتنتهي في سنة 1962 حينما وضع حد للإستعمار الفرنسي سياسيا و عسكريا، والثانية في عهد الإستقلال وتبدأ منذ 1962 إلى اليوم، تقوم على مجموعة من المقومات والمبادئ، ولها العديد من الوظائف والأهداف هذا ما سنحاول عرضه بالإضافة إلى عناصر أخرى في هذا الفصل .

1-نظرة تاريخية لنشأة و تطور الجامعة الجزائرية :

1-1-في عهد الاستعمار :

من البديهي أن تكون الجامعة في هذه الفترة مثل بقية القطاعات والمؤسسات الأخرى، مسخرة لخدمة قضايا الإستعمار، وموجهة بحسب منظوره، ووفق أساليبه هدفها الأول تلبية حاجاته وتحقيق رغباته واعداد الاطارات الفرنسية في ميدان البث العلمي .

"لقد احتضنت الجامعة الجزائرية في هذه الفترة الطلبة من أبناء وبنات المعمرين، والعملاء الجزائريين المقربين من الإستعمار بالدرجة الأولى (الآغوات، والقيادة، وكبار الموظفين)، وبالتالي يمكن القول أنها تمثل "جامعة النخبة الإستعمارية"، وبفضل تشكيلها هذا أصبحت تكون فئة منطوية على نفسها، مقطوعة عن المجتمع، سواء من حيث إطاراتها العلمية، أو من حيث برامجها وطلابها، وأهدافها، فهي مؤسسة ضمن مؤسسات المجتمع الجزائري الذي احتضنها و مولها ، لكنها غريبة منه، لأنها لا تعيش اوضاعه،ولا تهتم بمشاكله ولا تعالج امراضه،و انما تعيش اوضاع الاستعمار ولصالحه، ومن ثم اصبحت اداة علمية، تضاف إلى بقية أدوات السيطرة والتسلط الأخرى من أجل غرس نفوذ الإستعمار وتعميق جذوره وتقوية أركانه وصيانة مصالحه".

لقد سيطر الإستياء والإحباط على الجامعة الجزائرية في هذه الفترة، لأن النخبة الجامعية فيها بحكم تكوينها تخلت عن واجبها ولم تحرك ساكنا من أجل تغيير الأوضاع الفاسدة، والجهل والجمود الفكري الذي كان يسود الدولة الجزائرية، ولم تقف الجامعة الجزائرية في عهد الإستعمار، وقف المتفرج من الأوضاع الاجتماعية والسياسية الفاسدة فحسب، بل يمكن القول بأنها عملت على إبقاء هذه الأوضاع من جهة، وتزييف الحقائق العلمية من جهة أخرى، فإلى جانب أنها مؤسسة جزائرية استعمارية ووسيلة من وسائل الضغط السياسي والاقتصادي وغيرها كان هدفها تمص الهوية الجزائرية لاغير.

فهي إذن"أداة من أدوات تفكيك المجتمع فكريا وثقافيا، وعاملا من عوامل طمس الشخصية الوطنية و خلق ثقافة الاصلية، و قد كرست الدراسات والأبحاث الأكاديمية فيها من تاريخية واجتماعية، ودينية، وغيرها لتفكيك الشخصية الوطنية وتزييف التاريخ الوطني بصفة خاصة[1]."

نخلص إلى أن الجامعة الجزائرية في هذه الفترة كانت مسخرة لخدمة المستعمر الفرنسي بالدرجة الأولى، وكل من تبعه من عملاء وموظفين تابعين له، وذلك راجع إلى سياسة التهميش والعنصرية التي مارسها المستعمر على الجزائريين محاولا بذلك إبقاء الجزائر مستعمرة تابعة له .

[1] ساعد كريمة:العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية-جامعة منتوري قسنطينة أنموذجا-مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والإتصال،غير منشورة،قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري-قسنطينة –الجزائر،2011،ص85 ص86.

1-2- في عهد الإستقلال:

يعتبر استقلال الجزائر هو بداية التعليم الجامعي بالنسبة للجزائريين، "إذ لم يكن بالجزائر غداة الاستقلال إلا جامعة واحدة هي جامعة الجزائر، بنيت سنة1872 ، وأعيد تنظيمها سنة 1909، إلا أنه لم يتخرج منها أي جزائري إلا بعد الحرب العالمية الثانية، ولم يتخرج منها قبل الاستقلال إلا عدد محدود من الجزائريين، وقد كان غالبيتهم في الآداب والحقوق.

إلى جانب جامعة الجزائر، كانت هناك مدرستان وهما (المعهد الوطني للفلاحة، والمدرسةالوطنية متعددة التقنيات) لهذا أعارت الجزائر المستقلة اهتماما خاصا بالتعليم العالي، وسوف نتطرق فيما يلي إلى مراحل تطور هذا القطاع:

المرحلة الأولى:و امتدت هذه الفترة من الاستقلال سنة 1962"إلى سنة 1970 ،وهو تاريخ إنشاء أول وزارة متخصصة في التعليم العالي والبحث العلمي، وتتميز هذه المرحلة بفتح جامعات المدن الرئيسية بالجزائر، فبعد أن كانت بالجزائر جامعة واحدة وهي جامعة الجزائر، وكانت مختصة في تكوين أبناء المعمرين بالدرجة الأولى، فتحت جامعة وهران سنة 1966، تلتها جامعة قسنطينة سنة 1967، ثم تلتها بعد ذلك كل من جامع العلوم والتكنولوجيا –هواري بومدين- بالجزائر، وجامعة العلوم والتكنولوجيا –محمد بوضياف-بوهران وجامعة عنابة، بينما فتحت الجامعة الإسلامية –جامعة الأمير عبد القادر-بقسنطينة سنة 1984 .أما النظام البيداغوجي الذي كان متبعا فهو ما كان موروثا عن الفرنسيين، إذ كانت الجامعة مقسمة إلى كليات وهي :

- كلية الآداب والعلوم الإنسانية.
- كلية الحقوق والعوم الاقتصادية.
- كلية الطب.
- كلية العلوم الدقيقة.

لقد كانت الكليات مقسمة بدورها إلى عدد من الأقسام، تهتم بتدريس التخصصات المختلفة، كما أن النظام البيداغوجي كان مطابقا للنظام الفرنسي، حيث كانت مراحله كما يلي :

"مرحلة الليسانس و تدوم ثلاث سنوات بغالبية التخصصات، وهي عبارة عن نظام سنوي للشهادات المستقلة التي تكون في مجموعها بشهادة ليسانس .

الشهادات الدراسات المعمقة، وتدوم سنة واحدة، يتم التركيز فيها على منهجية البحث، إلى جانب أطروحة مبسطة لتطبيق ما جاء بالدراسة النظرة .

شهادة دكتوراه الدرجة الثالثة وتدوم سنتان على الأقل من البحث لإنجاز أطروحة علمية .شهادة دكتوراة الدولة، وقد تصل مدة تحضيرها إلى خمس سنوات من البحث النظري أو التطبيقي،حسب تخصصات الباحثين واهتماماتهم". وقد كانت المرحلة الأولى تهدف إلى توسيع التعليم العالي، والتعريب الجزئي والجزارة، مع المحافظة .على نظم الدراسة الموروثة.

المرحلة الثانية ":وتبتدئ من سنة 1970، سنة إحداث وزارة متخصصة للتعليم العالي والبحث العلمي، تلاها مباشرة إصلاح التعليم العالي 1971، ويتمثل هذا الإصلاح في تقسيم الكليات إلى معاهد مستقلة، واعتماد نظام السداسيات محل الشهادات السنوية .

وقد أجريت التعديلات التالية على مراحل الدراسة الجامعية:

- مرحلة الليسانس:وهي ما يطلق عليها أيضا مرحلة التدرج، وتدوم أربع سنوات، أما الوحدات الدراسية .فهي المقاييس السداسية
- مرحلة الماجستير:وهي ما يطلق عليها أيضا مرحلة ما بعد التدرج الأولى، وتدوم سنتين على الأقل، وتحتوي على جزأين هما:الجزء الأول وهو مجموعة من المقاييس النظرية، وتهتم خاصة بالتعمق في دراسة منهجية البحث، أما الجزء الثاني فيتمثل في إنجاز بحث يقدم في صورة أطروحة .
- مرحلة دكتوراه العلوم:وهي ما يطلق عليها أيضا مرحلة ما بعد التدرج الثانية، وتدوم حوالي خمس سنوات من البحث العلمي"

إلى جانب التغيرات المذكورة، تتميز عملية الإصلاح بإدخال العمال الموجهة والتطبيقات الموجهة الميدانية في البرامج الجامعية .

كما تميزت هذه المرحلة بفتح مجموعة من المراكز الجامعية في مختلف ولايات الوطن، لمواجهة الطلب المتزايد على التعليم العالي.

لقد تم أيضا في هذه المرحلة وضع "الخريطة الجامعي(1984)، وكانت تهدف إلى تخطيط التعليم الجامعي إلى آفاق سنة 2000 "، معتمدة في ذلك على احتياجات الإقتصاد الوطني بقطاعاته المختلفة، كما عمدت إلى تحديد الإحتياجات من أجل العمل على توفيرها وتعديل التوازن من حيث توجيه الطلبة إلى التخصصات التي تحتاجها السوق الوطنية للعمل، كالتخصصات التكنولوجية و الحد من توجه الطلبة الى تخصصات اخرى كالحقوق و الطب كما تم بموجب الخريطة الجامعية تحويل معاهد الطب إلى معاهد وطنية مستقلة تابعة للدولة الجزائرية.

لقد كانت فرصة تحضير الخريطة الجامعية مناسبة لتقييم التجارب التي مرت بها الجامعة الجزائرية حيث أعيد النظر في البرامج و التخصصات المدروسة، وتحولت بعض الدوائر إلى معاهد مستقلة.

المرحلة الثالثة:والتي نرى أنها "تبدأ من 1998إلى يومنا هذا، وتتميز بالتوسع التشريعي والهيكلي والإصلاح الجزئي، وقد عرفت هذه المرحلة إجراءات تتمثل فيما يلي :

- وضع القانون التوجيهي للتعليم العالي، الذي وافق عليه مجلس الحكومة في سبتمبر1998.
- قرار بإعادة تنظيم الجامعة في صورة كليات.
- إنشاء 06جذوع مشتركة، يتم توجيه الطلبة الجدد إليها .
- إنشاء 06 مراكز جامعية في كل من ورقلة، الأغواط، أم البواقي، سكيكدة، جيجل وسعيدة، نتيجة تحويل المدارس العليا للأساتذة بتلك المدن.
- تحويل المراكز الجامعية لكل من بسكرة،بجلية،مستغانم،الى جامعات و انشاع جامعو بومرداس

وهكذا أصبح قطاع التعليم العالي يحتوي على 17جامعة، 13مركزا جامعيا، 06مدارس عليا للأساتذة، 11معهدا وطنيا للتعليم العالي، و12معهدا ومدرسة متخصصة وكان هذا سنة1999.

و قد ظهرت بعد ذلك جامعات أخرى ومراكز جامعية وملاحق لجامعات، مما ساهم في تدعيم هياكل قطاع التعليم العالي وتجسيد ديمقراطيته[1].

2-مقومات الجامعة الجزائرية و جمهورها :

1-مقومات المؤسسة الجامعية :

حتى تتمكن المؤسسة الجامعية من اداء مهامها الاساسية التي تسعى لتحقيقها ،لابد من مقومات لتحقيقها و تتمثل هذه المقومات فيما يلي :

1-1-هيئة التدريس :

كانت المؤسسة الجامعية تحتاج الى اداء مهامها الى خلفية تربوية و تنظيمية تتميز بالمرونة و القابلية للتطور ومراعاة البعد الإنساني في العلاقات الإجتماعية، "فإن الطرف الأكثر أهمية بدون شك هو هيئة التدريس بمختلف فئاتها، فعضو هيئة التدريس يعد العماد الرئيسي الذي تقوم عليه العملية التعليمية بالمؤسسة الجامعية ضف على تكوينه وجهده ونشاطه ونجاح العملية التعليمية في تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة الجامعية منورين فكر الشباب القادر الكفء، فهو الذي يوصل المعارف إلى طلابه ويقوم بتصميم المناهج التي تساعد في بنائهم التعليمي، كما يقوم باجراء البحوث و اعداد الوسائل المناسبة لتقنينها،ومن هنا يساعد على تنمية المعرفة بالإضافة إلى تصميمه وتخطيطه وتنفيذه لبرامج خدمة المجتمع، هو أساس الاتصال والهيئات الخارجية بنشاطاته و استشاراته".

يحدد المشروع الجزائري المهام الأساسية للأستاذ الجامعي فيما يلي :

[1]بوفلجة غيات :التربية و التعليم بالجزائر،ط2،الجزائر،دار الغرب للنشرو التوزيع،2006،ص75،ص79.

- يقوم بتدريس حجم ساعي أسبوعي قدره تسع ساعات تشمل حتما درسين غير مكررين.
- المشاركة في أشغال اللجان التربوية ومراقبة الإمتحانات والتأكد من جسن سيرها.
- تحضير الدروس و تحديثها وتأطير الرسالات والأطروحات من الدرجة الأولى والثانية من الدراسات العليا.
- المشاركة بالدراسات و الأبحاث في حل المشكلات التي تطرحها التنمية.
- تنشيط و اثراء اشغال الفرق التي يتكفل بها
- إنجاز كل دراسة وخبرة مرتبطة بإختصاصه.
- إستقبال الطلبة لمدة أربع ساعات في الأسبوع لتقديم النصائح وتوجيههم .
- المشاركة في أشغال اللجان الوطنية أو في مؤسسة أخرى تابعة للدولة التي يرتبط بها موضوعه .
- المساهمة في إطار الهياكل المختصة في ضبط الأدوات التربوية والعلمية التي لها علاقة بمجال إختصاصه .
- تأطير الوحدات التربوية عند الإقتضاء.
- المشاركة في أشغال اللجان التربو ية الوطنية"[1].

نتوصل إلى أن هيئة التدريس تعتبر من أهم مقومات المؤسسة الجامعية لما لها من أهمية ودور في دفع المنظومة التربوية نحو الرقي،من خلال توجيه الطالب الجامعي نحو البحوث العلمية، و تحقيق التواصل الفعال مع مختلف المجتمعات، ظف إلى ذلك المساهمة في حل المشكلات التي يعاني منها المجتمع من خلال القيام بالدراسات والأبحاث العلمية المهمة.

1-2-الطالب:الطالب الجامعي هو ذلك الشخص الذي سمحت له كفاءته العلمية بالإنتقال من المرحلة الثانوية إلى المؤسسة الجامعية تبعا لتخصصه الفرعي بواسطة شهادة تؤهله لذلك، ويعتبر الطالب الجامعي أحد العناصر الأساسية و الفاعلة في العملية التربوية طيلة التكوين الجامعي،إذ أنه يمثل عدديا النسبة الغالبة في المؤسسة الجامعية .

"تعتبر السنة الأولى في المرحلة الجامعية أهم سنوات التعليم الجامعي و العالي، ففيها يواجه الطالب لأول مرة مجتمعا جديدا، وأنماط من العلاقات لم يتعود عليها من قبل، ولذلك يجمع الباحثون في اقتصاديات التعليم الجامعي على انه على العكس من المرحلتين الابتدائية و الثانوية،فان حالات التسرب و عدم التكيف وضعف التحصيل،ترجع اساسا الى ضعف اجهزة الاستقبال في المؤسسة الجامعية، و انعدام التخطيط والوسائل العلمية الدقيقة الخاصة بالتوجيه والإعلام في المرحلة الثانوية، فعدم كفاية الإعداد الثقافي الضروري في المراحل السابقة من المنظومة التعليمية في قضية إختيار الدراسة تجعل الطلبة يترنحون بين الأقسام يضيعون الكثير من الوقت والجهد إضافة،إلى إهمال الجانب الإعلامي والتوجيهي في مستهل السنة الدراسية[2]"

[1]ابراهيمي صباح :منظومة الانترنت في المؤسسة الجامعية و علاقتها بالاهداف التنظيمية،مذكرة ماجيستير،غير منشورة،قسم علم الاجتماعو الديموغرافيا،كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الاسلامية،جامعة الحاج لخضر باتنة،الجزائر،2005،ص52-ص53.
[2]ابراهيمي صباح :نفس المرجع،ص53.

إذن فالطالب الجامعي من المقومات الأساسية التي تعمل الجامعة على تكوينه منذ تواجده بها، بهدف إنتاج طبقة مثقفة تساهم بدورها في بناء المجتمع، ولكن هذا لا يتحقق عن طريق الصدفة،وانما عن طريق التخطيط الجيد لهذه الفئة، من خلال توفير مختلف المعلومات الضرورية له عن مختلف التخصصات و البرامج الجامعية حتى يكون صورة واضحة عن التعليم العالي.

1-3-الهيكل الاداري و التنظيمي :

الهيكلي العام(الهرم الإداري والتنظيمي(هي تلك المكونات البشرية المتكاملة و المتناسقة النشاطات الادارية و التنظيمية وفقا للنظام الهيكلي العام (الهرم الاداري و التنظيمي) التي تدبر وتسير المؤسسة الجامعية وتسعى من خلال مخرجاتها إلى تحقيق الأهداف التنظيمية التي أنشئت من أجلها .

و من أهم عوامل نجاح المؤسسة الجامعية "هو تكوين الإطار الإداري المتخصص وبناء الهيكل التنظيمي المرن لعدم الإخلال بالوحدة العضوية لهما، فالجهازان الإداري والتربوي يساهمان معا لكن بطرق مختلفة في تحسين ورفع الإنتاجية في المؤسسة الجامعية، لذلك يسعى المجتمع الحديث لدعم جهازه التنظيمي بإداريين يتصفون بالخصائص التالية:

- الإلمام بشؤون التسيير ومعرفة طبيعة العمل في المعاهد والكليات والخبرة الفنية في كل ما يتعلق بالجوانب المالية والتنظيمية، والقدرة على معالجة المشكلات المادية التي تعترض الأساتذة والطلاب .
- تجديد الجهاز الاداري و تدعيمه و تدريبه و اعطائه مجالا للمبادرة، لان الادارة تميل بطبيعتها ال التجمد والنمطية في أداء عملها، فإن لم تحركها الحوافز و الجزاءات عجزت عن أداء مهامها الأساسية وتحولت إلى جهاز هامشي يعرقل العملية التربوية نفسها.
- أن يعمل الإداريون الخاصون بالمؤسسة الجامعية وفق نظام يصلهم مباشرة بالأجهزة الأخرى المشتركة في العملية التعليمية، وهناك عدة صيغ لتحقيق هذه الصلة وضمان فعاليتها، تبدأ بالوحدات التعليمية وتصل إلى مستوى مراكز الإشراف والتنظيم،وهذا التمييز بين العمل الإداري التنظيمي والتربوي يستطيع المسؤولون عن التنظيم العلمي الذين يختارون لصفاتهم الأخلاقية وشخصياتهم العلمية وخدماتهم للثقافة الوطنية أن يوجهوا جهودهم على ميادين أخرى[1].كالعمل تحديد الأهداف التي تسعى المؤسسة الجامعية تحقيقها ليس ذلك فقط بل العمل على تحقيقها، وذلك من خلال تسخير مختلف الوسائل و الأساليب، كذلك تحديد و دراسة المشكلات من خلال التخطيط لحلها".

-جمهور الجامعة : يتميز جمهور الجامعة عن غيره من جماهير المؤسسات الأخرى بتنوعه وتعدده وكثرة أفراده، "ولكي تصل الجامعة إلى هدفها في خلق شعور إيجابي عنها يجب أن تولي الجامعة عنايتها، عن طريق وسائل الإعلام العامة والخاصة بالجامعة، فجمهورها ينقسم إلى قسمين هما:

[1]ابراهيمي صباح :مرجع سابق،ص53،ص54.

2-1-الجمهور الداخلي:وهو يتكون من كل من ينتسب إلى الجامعة، أو تربطه بها صلة عمل أو غيره، وهؤلاء هم:

- هيئة التدريس ومن في حكمها من محاضرين ومعيدين.
- الموظفون العاملون في الجامعة.
- طلاب الجامعة في كلياتها المختلفة[1].

2-2-الجمهور الخارجي:ويتصف هذا الجمهور بأنه واسع نوعا ما وأكثر و أكثر تنوعا من الجمهور الداخلي، ويمكن تمييز بعض فئاته كما يلي:

- الجمهور العام بجميع فئاته، الذي يعيش في منطقة الجامعة.
- جمهور الموظفين في مختلف الوزارات و الهيئات والمصالح والشركات.
- جمهور المهتمين بالأمور التربوية على مستوى الدولة.
- جمهور المهتمين بالدراسات الأكاديمية، من داخل الجامعة وخارجها، وفي مجالات الدراسة الجامعية والعليا.
- المؤسسات الأكاديمية من داخل الجامعة ومن خارجها، بما فيها مراكز للبحث وجمعيات علمية ومراكز تدريب ذات صبغة أكاديمية.
- جمهور المهنيين والحرفيين والتجار والصناع، ممن يحتكون بالجامعة بأي وسيلة .
- جمهور الآباء وأولياء الأمور
- جمهور خريجي الجامعات والحاصلين على مؤهلات علمية منها والمتدربين فيها.
- جمهور العاملين في مجالات الأعلام، من إذاعة وصحافة وتلفزيون ومجلات، ووكالات الإعلان، ووكالات الانباء.[2]

3-مبادئ وظائف الجامعة الجزائرية :

1-مبادئ الجامعة :

هناك مبدأين ينبغي على الجامعة أن تراعيهما في نشاطاتها العلمية والفكرية وهما:

-المبدأ الأول:هو أن الغاية الأساسية من الجامعة هي البحث العلمي، أي تحري الحقيقة أما التعليم فهو يأتي كنتيجة لهذا البحث، وكمحصول عنه، فالبحث العلمي هو الرسالة الأولى للجامعة

[1] هاشم احمد نغيمش،الاعلام في الجامعات الاسلامية،دط،بغداد،دار الفجر للنشر و التوزيع،ص31.
[2] حمود عبد العزيز البدر،العلاقات العامة في الجامعات،مجلة كلية التربية،السعودية،1982،ص132.

والمعروف أن الجامعة تجمع فريقين من الناس:أساتذة وطلاب، متفقين في مهمتها الأساسية وهي أن كلا منهما طالب للحقيقة، وباحث عنها، أحدهما أكثر خبرة وأوسع معرفة وأشد تملكا لأصول وأساليب البحث العلمي وبالتالي فهو يرشد الآخر في العمل الواحد المشترك في البحث عن بواطن الأمور وكلياتها، وفي الإرشاد جوهر العلم

-المبدأ الثاني:وهو السعي إلى الحقيقة الفاصلة، فالبحث ليس عملا عقليا فحسب، بل هو إلى جانب ذلك عمل خلقي، وأدبي كذلك، والعلم الصحيح يتطلب الأمانة، الدقة، الجد، المثابرة والتضحية.

"ولقد عدد حامد عمار عشرة خصائص للجامعة وهي كالأتي:

1- جامعة لعناصر التميز في إعداد النخب، واعتبار ذلك مهمة أساسية من مهماتها في المنظومة التعليمية وفي السياق المجتمعي العام.

2-جامعة لمعارف عامة مشتركة تمثل قاعدة لمعارف ومهن متخصصة .

3-هي جامعة لشتات المعارف التي لا يقتصر نموها منعزلة في امدادات خطية .و انما تتلاقى و تتشابك في متكامل معرفي بعضها مع بعض من خلال مختلف الخصوصيات المنهجية لمجالات المعرفة.

4-فيها تلتقي الثقافة الوطنية بخصوصياتها مع الثقافات التي تشاركها في القيم والمعاني والصادر الحياتية، ومع الثقافات الإنسانية الأخرى .

5-وهي جماع لمختلف منتجات الفكر والتصور والخيال الإنساني ...

6-هي ساحة لتعبئة الطاقة المكونة والحركة لوعي المتعلم، وعي بالنفس، ووعيا بمحيطه، ومكوناته، ووعيا بما يضطرب به العلم من حوله، وعيا بهموم الحاضر وتحسبا لاحتمالات المستقبل وتغيراته...

7-فيها تلتقي جماعة الأساتذة، معلمين موجهين يمثلون فريقا من فرسان العلم يتبارزون مع مجالات تخصصهم ومع الحياة بأسلحة المعرفة والبحث العلمي[1]"

2_وظائف الجامعة :

تأتي مؤسسات التعليم الجامعي والعالي على رأس منظومة التعليم في المجتمع، للدور الذي تلعبه في تأهيل القوى البشرية في عالم يتصف بالتغير السريع، وفي ظل احتياجات سوق متطورة و متسارعة، "ولا يقتصر دور تلك المؤسسات على التأهيل فقط، بل يتعدى ذلك لتسهم بصورة مؤثرة في مسيرة التنمية الشاملة، ونشر المعرفة، والقيام بالبحوث العلمية التي تحقق التقدم وتتحمل مسؤولية اجتماعية اتجاه المجتمع الذي أنشئت فيه لتلبية احتياجاته وتطلعاته، وفي ظل المتغيرات العالمية

[1]ساعد كريمة،مرجع سابق،ص93،ص94.

المسارعة والمتمثلة بالتكتلات الاقتصادية والاتفاقات الدولية والمنافسة الحادة، ولتطور احتياجات السوق بات على المنظمات العربية عامة، والمؤسسات الأكاديمية خاصة أن تواكب تلك المتطلبات، إذا رغبت في الاستمرار والنمو ومواكبة المستجدات العالمية".

ففي ظل المستجدات العالمية وتحدياتها ألقيت على الجامعات العديد من المسؤوليات العظيمة في مقدمتها:

1-إثراء المعرفة وتنميتها.

2-نشر الثقافة وبناء الإنسان علميا وأخلاقيا.

3-النهوض بالبحوث العلمية لاستغلال الطاقات والموارد المتاحة إلى أقصى حد.

وظيفة التعليم:" وهي الوظيفة التي تهدف إلى تنمية شخصية الطالب من جميع الجوانب، من خلال الحصول على المعرفة وحفظها وتكوين الاتجاهات الجيدة عن طريق الحوار والتفاعل وتوليد المعارف و العمل على تقدمها .

وتعود أهمية هذه الوظيفة إلى درجة إسهامها في تنمية الأفراد تنمية كاملة شاملة، بمعنى المستوى الذي تصل اليه الجامعة في اداء وظيفتها نحو تنمية و اعداد القوى البشرية لسد متطلبات المجتمع منها، و الافادة مما يتعلمه الطلبة للنهوض بالمجتمع و اثرائه".

وتثير وظيفة التعليم في الجامعات الكثير من المناقشات، ولقد تعددت هذه النقاشات وتباينت بالنظر إلى التعليم العالي خاصة، وفيما يلي بعض هذه الفلسفات:

-ان محتوى التعليم يجب ان يركز على التكوين العقلي و الشخصي،و لذلك عليه التركيز على التراث الاساسي و كتب التراث العالمي والثقافة العامة.

-ان على الجامعة ان تقوم بدورها بالاعداد المهني للقوى العاملة،كما ان ضخامة حجم المعرفة الانسانية ونموها الهائل السريع يفرضان التخصص الدقيق،ولذلك فإن التطور العلمي والتكنولوجي و الاقتصادي المعاصر و تغيير طبيعة العمل و احتياجات المجتمع،تفرض كلها اعداد متخصصا عالي المستوى.

وأمام هذا التباين والاختلاف في محتوى ومناهج التعليم العالي تعددت هياكل التعليم الجامعي والعالي في العالم المعاصر، وظهرت العديد من المناهج تتزاحم على ما ذكر سابقا منمحتوى، فظهرت جامعات تركز على توسيع المعارف العامة وتأجيل التخصص، وظهرت جامعات أخرى تنادي بضرورة الإسراع بالتخصص والإهتمام بالعلوم الأساسية .وهكذا فالتعليم العالي ليس مجرد نقل للمعرفة، بل المساعدة على إنتاجها وتوليدها من خلال البحث لتكوين رأس المال البشري الثقافي القادر على تحقيق معدلات إنتاجية غالية، وبالتالي توفير فرص الصمود والمنافسة الاقتصادية في عصر العولمة .

وأمام هذا التباين في فلسفات التعليم الجامعي ومحتواه فلابد من التركيز على المحتوى الذي يكون أكثر ملائمة لبيئتنا وظروفنا وذلك لمواجهة التغيرات التي يحفل بها الحاضر والمستقبل .

وظيفة البحث العلمي: البحث العلمي هو وسيلة الإنسان لإيجاد الحقائق العلمية عن ذاته أو بيئته ومجتمعه أو عن الكون في سالف الزمن أو حاضره أو مستقبله، وهو وسيلة الإنسان لإيجاد الحلول للمشكلات التي تقابله والصعاب التي تعيق حياته، وهو وسيلة الإنسان لمضاعفة موارده المالية والمعنوية، وهو كل جهد علمي منظم بهدف إلى تنمية المعرفة الإنسانية" .

ولعل البحث العلمي هو أكثر الوظائف التصاقا بالجامعة لسببين هما:

اولهما:ان الجامعة تتوافر لديها الموارد الفكرية والبشرية القادرة على القيام بنشاطات الأبحاث المرتبطة بحاجات التنمية للدول فهو يساعد على تقدمها و ازدهارها .

ثانيهما :ان الجامعة تعد المؤسسة الوحيدة التي يمكن عن طريقها القيام بنشاطات الابحاث بصورة انضباطية وفق مناهج اكادمية معتمدة، و التي يمكن لها ان تقدم الخدمات الاستشارية التي تحتاجها قطاعات المجتمع المختلفة،سواء كانت حكومية او من القطاع الخاص.

و لا يمكن لاي جامعة ان تنجح في نشاطها العلمي و البحثي ما لم تتوفر لها جملة من الشروط الاساسية و منها :

- "وجود عدد وافر ومتنوع من الباحثين والعلماء المبدعين .
- المناخ الأكاديمي الملائم وما يتطلبه من أجهزة علمية و مختبرات، وأجواء اجتماعية ونفسية ومادية ملائمة، ونظم إدارية وتنظيمية مريحة تهيء للباحث الانكباب على بحثه والتفرغ له.
- الأموال الكافية لنشاطات الأبحاث.
- الوقت الكافي لإجراء الأبحاث.
- الحرية الأكاديمية التي تفرض العوائق المؤثرة على نفسية الباحث.
- وجود الإدارة الوطنية التي توظف هذه الأبحاث لخدمة المجتمع،وطرح المشكلات صراحة بشكل شفاف أمام الباحثين"

وظيفة خدمة المجتمع: "كان للجامعات منذ نشأتها دور ريادي في نشر المعرفة العلمية والثقافية للنهوض بالمجتمع، وهي تعتبر مركز إشعاع ثقافي للمجتمع تتعرف من خلاله على مشكلاته وتتحرى أسبابها وردود أفعالها السلبية على المجتمع وهي من خلال التشخيص العلمي الدقيق لهذه المشكلات و مسبباتها، تضع الحلول المناسبة لها وقد لا تقف عند اقتراح العلاج بل تتعداه إلى التجريب والتقويم. "

فالجامعة بالنسبة للطلاب تضطلع بأعباء تربوية إلى جانب الأعباء التدريسية، ويشمل العبء التربوي، التربية الخلقية والدينية والجسمية والنفسية لتكتمل بذلك حلقات التربية الشاملة جسميا وعقليا وروحيا وخلقيا ونفسيا.

لا يمكن للجامعة أن تحقق ذاتها وتثبت وجودها ما لم تكن مرتبطة بقضايا المجتمع ومتطلبات نموه وازدهاره، و إن الهدف الأساسي من هذه المؤسسة يكمن في تنمية الأمة، حيث إنها تعمل على توسيع لفرص المتوافرة للسكان بصفة عامة، وتحسين المعيشة من حيث نوعيتها، وتلبية حاجات الشعب الأكثر إلحاحا[1]

نتوصل إلى أن الجامعة مؤسسة اجتماعية تؤثر وتتأثر بالجو الاجتماعي المحيط بها، فهي من صنع المجتمع من ناحية، ومن ناحية أخرى هي أداته في صنع قياداته الفنية والمهنية والسياسية والفكرية، فهي إذن أداة المجتمع في صنع القيادات المختلفة، ومصدر أساسي من مصادر الفكر و الإشعاع الثقافي، وهي مركز للتفاعل الفكري، وعموما تتمثل وظائف الجامعة الجزائرية فيما يلي:

-نشر المعارف و اعدادها

-تكوين الإطارات اللازمة لتنمية البلاد وفقا للأهداف المحددة.

-تطوير البحث وتنمية الروح العلمية.

-نشر الدراسات ونتائج الأبحاث.

4-اهداف الجامعة الجزائرية :

تبنى أهداف الجامعة وتسطر أغراضها من العلاقة التي تربطها بمجتمعها، فنجد أهداف جامعة معينة تختلف عن أهداف جامعة أخرى لاختلاف طبيعة المجتمع الذي تتواجد فيه، فأهداف الجامعة إذا "ترتبط بإيديولوجية المجتمع ومرحلته التاريخية والحضارية ومجمل ظروفه الاجتماعية والاقتصادية و السياسية، كما ترتبط بما يدين به المجتمع و الأفراد، وبالمدى التفاوت للالتزام بهذا الدين في صيغ سلوكية ومستوى التفاعل بين هده العناصر جميعها..."، فإيديولوجية المجتمع الدينية والفلسفية في إطارها الزماني والمكاني وحدها الكفيلة بضبط المعايير التي تتشكل وفقها أهداف الجامعة، وهكذا تتعدد الأهداف وتختلف وتتشابه بين الجامعات،

"غير أن هدف التعليم الجامعي بشكل عام هو خدمة المجتمع والارتقاء به حضاريا، وترقية الفكر وتقديم العلم وتنمية القيم الإنسانية، وتزويد البلاد بالمختصين والفنيين والخبراء و اعداد الانسان المزود بأصول المعرفة و طرق البحث المتطورة و القيم الرفيعة للمساهمة في بناء المجتمع المشارك و صنع مستقبل الوطن و خدمة انسانية ، فصنع مستقبل هذا الوطن وخدمة الإنسانية عامة يتوقف على إعداد الفرد علميا وثقافيا" ،و ان الفرد هو الاداة الرئيسية لبلوغ مقاصد الجامعة كلها

[1]احمد محمود الخطيب،عادل،سالم معايعة،ص43-50.

فطريقة اعداده ومدى كثافة وفعالية الوسائل المتاحة لهذا الإعداد كلها أسباب لبلوغ الهدف المتوخى من ذلك وهو إعداده الجيد في ميادين العلم والمعرفة وفي ثقافته وشخصيته أيضا، وهي كذلك أسباب لبلوغ الهدف الأشمل وهو ما يمكن أن يناله المجتمع كله من عملية الإعداد هذه .

"ولقد قرر الدكتور حسن شحاتة جملة من الأهداف العامة التي تسعى الجامعة إلى بلوغها وهي كالآتي:

- نقل المعرفة عن طريق التدريس.
- الإضافة إلى المعرفة عن طريق البحوث المتصلة بالعلوم الإنسانية.
- إعداد الباحثين عن طريق برامج الدراسات العليا.
- مشاركة الهيئات المختصة في القيام ببحوث مشتركة أو مستقلة لحل المشكلات الأساسية التي تواجه المجتمع.
- الاستفادة من نتائج هذه البحوث وترجمتها إلى مقررات مدرسية.
- تنمية شخصية طلابها تنمية متكاملة تشمل الجوانب العقلية والاجتماعية والترويحية.
- تزويد المجتمع بالمتخصصين الأكفاء اللازمين لخطط التنمية، والمتمسكين بالقيم الدينية والخلقية والملتزمين بخدمة وحل مشكلاته.
- الإعداد لتخصصات مستقبلية تفرضها تطورات العلم واحتياجات العصر ومطالب المجتمع المستقبلية.
- خدمة مراحل التعليم السابقة على الجامعة والموازية لها بتقديم المشورة، ونتائج الخبرة وبتطوير مقرراتها وبرامجها[1].

و اذا كانت الجامعات بمفهومها الحديث تعد بوابة الحقيقة للخروج من دائرة التخلف و التبعية الفكرية و الثقافية ، والدخول في دائرة إثبات الوجود القومي والهوية الوطنية وتحقيق التطور في شتى نواحي الحياة، فإن هذا بالنسبة إلى الجزائر يعد أكثر إلحاحا و أهمية، ذلك أن الوضع الذي عاشته بلادنا في حقبة الاستعمار،كان وضعا فريدا من نوعه كما هو معروف لدى الجميع، من محاولة محو اللغة والثقافة الوطنية، الجهل والتخلف، تدمير الشخصية القومية للجزائر، لهذا كان للجزائر بعد الإستقلال أن تعيد النظر في كل ما يتصل بالحياة وكان من بين أهدافها هو التعليم العالي، "فقد حاولت الجزائر بعد الإستقلال أن تحقق الأهداف التالية : الجزأرة-التعريب-لديمقراطية-ربط الجامعة بالمجتمع.

1-الجزأرة :من المعروف سابقا أن الجامعة الجزائرية كانت فرنسية في روحها ولغتها وحتى في طلبتها، بحيث عدد الطلبة الجزائريين فيها لا يزيد عن 500طالب، رغم أن الجامعة الجزائرية هي أقدم جامعة في البلاد العربية، لكنها كانت للفرنسيين وأتباعهم، وقد حققت الجامعات الجزائرية في ميدان الجزأرة تقدما ملحوظا خاصة فيما يتعلق بالإطارات، فمنذ الستينات يشرف على تسيير الجامعة إطارات جزائرية، وكذلك أساتذة جزائريون بوجه عام.

[1] سفيان سيمون،الجامعة و ادماج الطلبة في الثقافة الوطنية،مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع،غير منشورة،قسم الاجتماع،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية،جامعة الجزائر،2008،ص45-47.

2-التعريب :لقد كان التعليم غداة الإستقلال بالغة الفرنسية نظرا للوضع الذي عاشته الجزائر، ولكن الدولة الجزائرية بدأت التعريب منذ العام الأول للإستقلال في شتى مراحل التعليم، وبدأ التعريب في الجامعة بالأدب العربي والتاريخ والفلسفة و غيرها، وكانت الدراسة باللغتين العربية والفرنسية في العلوم الإنسانية أثناء الستينات، ثم بدأ التعريب ينتشر حسب الظروف والإمكانات بحيث تم الآن تعريب العلوم الإنسانية كلها، وكذلك عربت بعض التخصصات في العلوم والرياضيات.

3-الديمقراطية :وفيها نجد أن الدولة اتبعت سياسة إعطاء الفرصة لكل أبناء الشعب في التعليم الجامعي، فالتعليم مجاني إلزامي، فبعد الإستقلال فتحت الجامعة الجزائرية أبوابها لكافة الجزائريين مما يمكن أن نطلق عليه "الجامعة المفتوحة" نظرا للظروف التي مرت بها البلاد، وكان الهدف منه هو تكوين الإطارات التي تحتاجها البلاد على أسس تنبع من الواقع، وتستجيب للمستجدات التي ظهرت نتيجة لتطور المجتمع واندفاع واتساع دائرة المنجزات في شتى الميادين.

كما كان الهدف أيضا ربط الجامعة بالمجتمع والإنفتاح على ثقافة العالم وتجاربه[1]."

نخلص إلى أن الجامعة تسعى إلى نشر المعرفة وتشجيع البحث العلمي، وتنمية القيم الإنسانية، وتزويد البلاد بمختصين وفنيين وخبراء...، بهدف المساهمة في بناء المجتمع، وتحقيق الإرتقاء والتقدم في شتى المجالات.

5-معوقات الجامعة :

تعاني الجامعة الجزائرية –وعلى غرار العديد من جامعات العالم –جملة من العوائق منها عوائق مادية وهيكلية وتنظيمية وتربوية، يمكن إجمال أهمها فيما يلي:

5-1-عوائق سياسية واستراتجية :

يعاني التعليم العالي في الجزائر، من عدم اعتبار التعلم العالي ذا أهمية إستراتجية، يتمثل ذلك في انحطاط المكانة الاجتماعية للأستاذ الباحث، وتداخل السياسي بالبيداغوجي.

"عرفت الجامعة الجزائرية فترة صعبة، خلال التسعينات من القرن العشرين، وقد أدى إلى تذمر الاساتذة الباحثين و انحطاط معنوياتهم ، و قد ادى تدهور الوضع الى شن اضرابات عن العمل، فكان رد السلطات سلبيا، ولم يقدموا شيئا للمضربين، مما أدى هجرة كثير من الأساتذة والباحثين إلى كل من أمريكا وأوروبا ودول الخليج العربي، مما أفقد الجزائر شلة من أقدر أساتذها و باحثيها، وعوض البحث أن الأسباب الحقيقية لهجرة الأدمغة، والعمل على تحسين و ضعياتهم، عملت على تكثيف اجتماعات اللجنة الوطنية الجامعية من أجل تعويض الذين غادروا الجامعات الجزائرية، إلا أنه يستحيل تعويض غالبية الكفاءات المهاجرة."

[1]ساعد كريمة،مرجع سابق،ص99-100.

"كما أن المتتبع لقضايا الجامعة يلاحظ تداخل التربوي بالسياسي، إذ أن كثيرا من الأمور التربوية يقررها السياسيون، والنقابات العمالية و الطلابية، مما يبقي المسؤول الأول عن قطاع التعليم العالي -وهو الوزير-، عاجزا عن القيام ببعض الإجراءات، وتراجعه عن تطبيق كثير من القرارات التي اتخذتها الوزارة، وهكذا بقيت طريقة التقويم التربوي على حالها رغم احتجاج الأساتذة، وتم التراجع عن قرار طرد طلبة ما بعد التدرج، رغم عدم قدرة البعض منهم على إنهاء بحوثهم، بعد انقضاء أكثر من عشرة سنوات من بدايتها"،وقد امتد الطابع الاجتماعي الى الجامعة،و اصبحت بدورها في حاجة الى اعادة هيكلة،تلخصها من فائض عمالها وطلبتها، وحتى بعض أساتذتها الذين هم عالة عليها.

5-2-عوائق مادية :

لقد توسع التعليم العالي فيالجزائر توسعا كبيرا في مدة زمنية قصيرة نسبيا، وزاد عدد الطلبة بأعداد هائلة غير متماشية مع الإمكانيات المادية المحدودة، وهو ما أدى إلى عدة مشاكل تتمثل أهمها في :

- "نقص وعدم مناسبة الهياكل والبناءات:إلى جانب الهياكل والبناءات التي بنيت خصيصا كجامعات، فإن التوسع الكبير لقطاع التعليم العالي ادى الى استعمال هياكل اضافية،حولت من نشاطها الاصلي إلى التعليم العالي

كما تلجأ بعض الجامعات والمعاهد الوطنية إلى استعمال قاعات بمناطق متفرقة من المدينة، تابعة لمختلف المصالح، وذلك لتعويض النقص في الإمكانيات والهياكل القاعدية، تعاني الجامعات أيضا من نقص المدرجات وقاعات الدراسة ومكاتب الأساتذة، وهو يضطر طلبة بعض الجامعات إلى تلقي محاضراتهم واقفين من ضيق القاعات وقلة الكراسي وكثرة عدد الطلبة.

- ضعف المكتبات الجامعية :تعاني المكتبات الجامعية من قلة المراجع العلمية عموما، وخاصة باللغة الوطنية، وهو ما يؤدي إلى التأثير السلبي على أداء الجامعة ككل، وخاصة عندما نعرف أن التعليم العالي يعتمد على المراجع من كتب ومجلات علمية متخصصة و حديثة، كما أن المكتبات المتوفر ة تتبع طرقا عتيقة في تنظيمها وتسييرها.

- نقص الوسائل البيداغوجية :هناك ضعف في تجهيز غالبية مخابر الجامعات وخاصة في المواد الكيميائية و قطع غيار بعض الجهزة العلمية،و عدم صيانتها و اصلاحها عند الحاجة .كما ان هناك نقص في بعض أجهزة تقديم المعلومات مثل:أجهزة النسخ والحواسيب، مما يعرقل عمل الأستاذة الباحث والطالب.

- عدم تعميم استعمال شبكة الاتصال الإلكتروني في الوقت الذي توسعت المعلوماتية توسعا كبيرا، ودخلت بيوت كثير من الأفراد لإشباع فضولهم، فإن عددا لا يستهان به من أساتذة الجامعة، لم تتح لهم فرصة استغلاله."

5-3-عوائق تنظيمية:

إلى جانب نقص الوسائل المادية، تعاني الجامعة الجزائرية من عوائق تنظيمية، تتمثل في:

- "عدم الاستقرار التنظيمي : عرفت الجامعة الجزائرية عدم الاستقرار الهيكلي، اذ انها مرت بمجموهة من إصلاحات، من أهمها إصلاح 1971، الذي هيكل الجامعة هي صورة معاهد، وجاء الإصلاح المعاكس سنة 1998، الذي أعاد تنظيم الجامعة في صورة كليات، كما أنشئت أكاديميات التعليم العالي ثم ألغيت بعد تأكد عدم فعاليتها"، يتميز التنظيم الحالي للجامعة بعدم تجانس تنظيم الكليات بين جامعة وأخرى، وانحراف مهام المجالس العلمية.

- "طغيان الدور الإداري على الدور البيداغوجي للمسؤولين :إن المسؤولين على مختلف المستويات من رئيس قسم إلى عميد كلية إلى رئيس جامعة إلى سلطات مركزية بالوزارة"، يقضون أكثر أوقاتهم منشغلين في المهام الإدارية والبيروقراطية أكثر من اهتمامهم بالجانب البيداغوجي وسبل تحسين المستوى التعليمي للطلبة.

5-4-عوائق بيداغوجية :

تعرف الجامعة الجزائرية مجموعة من الصعوبات البيداغوجية والمتمثلة في المناهج الدراسية وطرق إعدادها، وأساليب التقويم والتوجيه المتبعة.

أ. المناهج الدراسية:ولقد عرفت المناهج الدراسية للجامعة عدة تغيرات و تعديلات ، إلا أنها كانت في غالبيتها دون المستوى المطلوب وذلك لعدة أسباب

- صعوبة إجراء التعديلات:إن المناهج الدراسية الجامعية موحدة عبر كل جامعات الوطن، وأي تغيير أو تعديل في البرامج، يتطلب إجراء لقاءات واجتماعات على مختلف المستويات، بين مختلف المسؤولين في مختلف الجامعات، و اجتماعات مع السلطات المركزية، أما البرامج الناتجة فنادرا ما تكون مرضية للجميع.

- عدم مسايرتها لمتطلبات المنطقة:إن سعة الوطن واختلاف خصائصه الجغرافية والإقتصادية، ،عوامل تتطلب مناهج مكيفة مع متطلبات المنطقة، وهو ما يجب مراعاته عند وضع المناهج الدراسية، إلا أن وحدة المناهج تمنع أخذ كل هذه الخصائص والإختلافات بعين الإعتبار.

- جمود المناهج :يتغير المحيط بسرعة مذهلة، ومعه تتطور البحوث و الإكتشافات .إن وحدة المناهج في مختلف التخصصات على المستوى الوطني، ومركزية اتخاذ القرارات فيما يخص تعديل المناهج وتطويرها يؤدي إلى جمودها وبالتالي عدم مسايرتها للتغيرات التي تحدث في المحيط

ب. سوء التوجيه الجامعي:إن مركزية توجيه الطلبة عملية مضادة للبيداغوجيا، إذ أن هناك عدد من الطلبة يوجهون الى تخصصات هم غير راغبين فيها، وهو ما يودي إلى ضعف حوافزهم ونقص رغباتهم في الإجتهاد وبذل الجهد، وهو ما يؤثر حتما على مستوى التحصيل الدراسي للطلبة .فرغم محاولات تعديل طريقة التوجيه، إلا أننا نستطيع القول أنها فاشلة وما يدل على ذلك ارتفاع عدد الطعون، وزيادة تعقيد عملية التسجيلات، حيث تأخذ عمليتي الطعون والسجلات

والتدخلات، وقتا طويلا أكثر من اللازم على حساب الوقت المخصص للدراسة، مما يؤدي عادة إلى تأخر تاريخ البداية الفعلية للدراسة بالجامعة .

كما يؤدي سوء تنظيم الدخول الجامعي بالطالب إلى الشعور بالإحباط من البداية، حتى قبل الالتحاق بالدراسة، و هو ما يعطي صورة عن الواقع المر الذي تعشيه الجامعة .

ج. عدم احترام قدرات استيعاب الهياكل التربوية :تحدد أعداد الطلبة المقبولين بكل جامعة وكل تخصص على المستوى المركزي وفق اعتبارات ليست لها علاقة بالإمكانيات المتوفرة و المعايير البيداغوجية، إذ غالبا ما يكون عدد الطلبة المقبولين سنويا فوق طاقة وقدرات استيعاب الكليات و امكانياتها ، و هو ما يؤثر سلبا على فعالية التكوين .

د. سوء طرق التقويم :تعاني الجامعة الجزائرية من سوء تنظيم الإمتحانات وطرق الإنتقال من سنة إلى أخرى، فطريقة التكامل بين المقاييس وكثرة الإمتاحانات خلال السنة القصيرة والمملوءة عادة بالإضرابات الطلابية والعطل والتغيبات ووجود الإمتحان الإستدراكي في بداية السنة الجامعية وما يستهلكه من وقت، كلها عوامل تنقص من فترة الدراسة الفعلية بالجامعة.

مما يعقد مشكلة التقويم مركزية تحديده، إذ توضع شروط النجاح والرسوب وعدد الإمتحانات الواجب إجراؤها والعلامة المسقطة على مستوى مركزي، وقد حاولت الوزارة تعديلها استجابة لرغبات الأساتذة من أجل الرفع من نوعية التكوين وصرامة طرق التقويم، إلا أنها تراجعت أمام ضغط الجمعيات الطلابية ، مما أدى إلى التأثير السلبي على جدية الدراسة و صرامة التقويم . ان مركزية وضع المناهج و تنظيم الدراسة و طرق التوجيه و التقويم عوامل تؤدي الى تصلب البرامج وعدم مرونتها وعدم تنوعها، وهو ما يزيد في صعوبة تفاعل الجامعة مع محيطها

5-5-إهدار في صرف ميزانية التعليم العالي:لا توجد نظرة اقتصادية فيما يخص تسيير الجامعات، إذ هناك عدد كبير من العمال الإداريين، والعمال في الجامعات أكثر مما تحتاج، وهو ما يزيد في مصاريف الجامعة الجزائرية.

تقدم منح لكل الطلبة آليا دون مراقبة، وكثيرا من الأحيان، فإن الطلبة المسجلين لا يدرسون إطلاقا، مع ذلك فإنهم يستمرون في الحصول على منحة وسرير وطعام بأسعار رمزية بالإقامات الجامعية، أما هدفهم فهو الإبتعاد عن أسرهم ومقرات سكناهم وتأجيل الخدمة الوطنية لا غير، وبالتالي الدولة تتحمل مصاريف طائلة دون مقابل .

بل ان هؤلاء الطلبة يعملون على التشويش على غيرهم من الطلبة الجديين الذين يرغبون في الدراسة و هو يساهم في انحطاط المستوى العلمي للطلبة .

إلى جانب ذلك فان توزيع الاموال على الاقامات الجامعية بالطريقة الحالية هو تبذير و اهدار لهذه لموارد غير الكافية أصلا، وهو شيء غير منطقي في عهد الأزمة[1].

من هنا نستخلص أن الجامعة تعاني من مجموعة من المشاكل على مختلف المستويات، من حيث أداءات الأساتذة و الطلبة، وتنظيم الجامعة و امكانياتها المادية، ومحيطها الاجتماعي والاقتصادي والسياسي، وكلها عوامل محاطة تؤثر على الجامعة و مردودها ،الأمر الذي أدى بالجامعة الجزائرية إلى الوضع التي وصلت إليه حاليا .

لقد خطت الجامعة الجزائرية خطوات واسعة نحو تحقيق بعض أهدافها ، وخاصة من حيث عدد المؤسسات الجامعية و تضاعف اعداد التخرجين منها، الا ان الاستقرار التنظيمي ،و اهمال الاساتذة الباحثين و عدم البحث في تلبية حاجاتهم الاساسية و عدم رد الاعتبار لهم ، ادى الى اثار سلبية يجب تداركها و العمل على علاجها. كما يجب التركيز على الكيف إلى جانب الكم، وهو ما يؤدي دون شك، إلى الرفع من مستوى الجامعة الجزائرية و خريجيها، لتصل إلى مصاف الجامعات العالمية المتقدمة.

6- الجامعة الجزائرية و الاتجاه التكنولوجي :

ان مستقبل التعليم في عالم متغير بلا شك انه سيتأثر كثيرا بتكنولوجيا المعلومات و ثورة المعلومات .و بنفس القدرة سيتاثر بكيف يستخدم المدرسون و الطلاب أنفسهم لهذه التكنولوجيا للإعداد لتعلم مستديم في مواجهة التغيير المستمر و المتسارع، "إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الملائمة هي ذات أهمية حيوية للتعليم العالي لأنها :

1. تقوم على تبسيط المهام الإدارية وتنظيمها و تقليصها، وتجعل إدارة نظم التعليم العالي و مؤسساته .أكثر فعالية وكفاءة .
2. وتساعد التكنولوجيا في توسيع خيارات الناس الاقتصادية، حل مشاكلهم الاجتماعية، وهذا يتطلب اعتماد سياسات وبرامج مدروسة للقضاء على الفقر والحرمان والأمية من جهة، وعلى مشاركة الجماهير الشعبية في صياغة القرارات التي تمس جميع جوانب حياتهم اليومية من جهة أخرى .
3. توسيع عملية الوصول إلى التعلم والتعليم وتحسين جودتها على كل المستويات .
4. توسع الوصول إلى المعلومات والبيانات بين الجامعات المختلفة أو عبر العالم .
5. إن تقنيات المعلومات تعد وسائل فعالة لتطوير الحصول على فرص التعليم ولتحسين جودته فيما يخص التعليم الرسمي و التعليم غير النظامي وأيضا لتدريب المعلمين .
6. إن استخدام تقنيات المعلومات يمكن أن تساعد في تحسين نظم التعليم و للاستعانة بها في اتخاذ القرار في كل المستويات و الأحرى فيما يتعلق بجوانب التعليم وخصوصا عن طريق بناء قواعد بيانات المعرفة ولضمان واقعية البيانات[2]."

[1] بوفلجة غيات،مرجع سابق،ص82-89.
[2] احمد محمود الخطيب،عادل سالم معايعة،ص67.

نخلص إلى القول إنه لابد من إعطاء أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال من قبل مختلف الجامعات، وكذا إعطاء الأولوية للبحوث المهتمة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع خطط التنمية الوطنية، بهدف تسريع وتيرة عمل الإدارة هذا من جهة، ومن جهة أخرى نشر مختلف العلوم و على نطاق واسع عبر المدارس و مؤسسات التعليم العالي وعبر أجهزة الإعلام ومختلف مؤسسات المجتمع الأخرى، ولا يتحقق ذلك إلا عن طريق استحداث أجهزة متطورة لنشر المعارف الحديثة وتجاوز أسلوب التلقين والعمل بها داخل الجامعات.

أما فيما يخص الجامعة الجزائرية فهي تواجه -وعلى غرار العديد من جامعات العالم-التطور التكنولوجي بإمكانيات ضعيفة خاصة وأن العالم يمر بثورة كبيرة في مجال الإتصالات والمعلومات، الأمر الذي يفرض عليها إعادة النظر في محتوى منظومتها التعليمية، وفي الميزانية المخصصة لتجهيز الجامعات بتكنولوجيات حديثة تسهل على الأساتذة والطلاب والموظفين البحث والتواصل والعمل.

ويبقى الإهتمام بالجانب التكنولوجي له الأثر الفعال و الإيجابي على المنظومة التعليمية في الجامعة الجزائرية "من خلال العمل على خلق قطب تكنولوجي لإعطاء الجامعة الجزائرية أداة فعالة ومناسبة للدخول إلى عالم المعلومات والإستفادة من نظمها المتطورة ويقتضي ذلك توفي الموارد التالية:

المعارف:إن الدور الأساسي التعليمي للمنظومة التعليمية هو توفير المعارف للطلاب، وحتى تكون هذه المعارف فعالة يجب أن تتجدد باستمرار، وأن تتماشى مع المعارف العلمية والتقنية المتوفرة في المحيط الخارجي و الآتية من المصادر مختلفة من بنوك المعلومات العالمية، التي تقوم بجمع وتحليل المعلومات في مختلف الميادين، ويتم توصيل المعارف النظرية والتطبيقية عن طريق مؤسسات التعليم، بحيث يجب أن تركز على توسيع دائرة المعارف التطبيقية خاصة، عن طريق البرامج التكوينية المختلفة .

الوسائل المادية و التقنية:يتطلب توفير التكنولوجيات الحديثة اعتماد استثمارات متنوعة سواء في مجال المعلومات أو الاتصالات، فاستعمال المعارف بصورة فعالة يتطلب السيطرة على الوسائل المادية و التقنية، التي تتطلبها عملية جمع وتنظيم المعلومات وتحليلها ومعالجتها كالكمبيوتر و البرمجيات المتطورة.

الموارد البشرية:يفرض التطور التكنولوجي نوعا جديدا من الموارد البشرية، فاستعمال التقنيات الحديثة يتطلب كفاءات وخبرات ومهارات جديدة تتماشى وهذا التطور، وهذا الأمر يجبر مؤسسات التعليم العالي لاخدإف،ةبولطملاتاريخلاوتاءافكلاجاتناوفراعملاريوطتليملعلاثحبلانادىميفرامثتسلاالتكنولوجيا الحديثة في ميدان التعليم العالي يجب أن يكون مرفقا بتطوير الإمكانيات البشرية اللازمة .

شبكات المعلومات :تعرف المرحلة الحالية بمرحلة مجتمع المعلومات والتي تختلف لاشك عن محتوى سابقاتها، حيث للمعلومة دور أساسي في مختلف الأنشطة البشرية بدون استثناء، لدرجة أصبحت توصف هذه المرحلة بمرحلة تفجر

المعلومات، حيث عجزت كل الأدوات التقليدية على استقطاب هذا الكم الهائل من المعلومات، فظهرت تكنولوجيا المعلومات كاستجابة لهذا الموقف الجديد، بما توفره من تسهيلات من خلال شبكاتها المعلوماتية والتي أمكن من خلالها القيام بجل الأنشطة، ولهذه الشبكات برامج للحفاظ عليها".[1]

خاتمة الفصل :

نستنتج أن الاتصال يعد أحد الجوانب الأساسية في العملية الإدارية، وهو من المواضيع التي لا تزال تستقطب اهتمامات الباحثين والدارسين في ميدان العلوم الإنسانية، وبخاصة علوم الإعلام والاتصال لما له من أثر بالغ الأهمية في تحقيق الأهداف التي تصبو المؤسسة إلى تحقيقها .

فالاتصال كونه وظيفة اجتماعية مهمة، الهدف منها تنظيم وتوجيه مجموع المعاملات الإنسانية التي تحدث في المجتمع فإنه بات أيضا مهما في المؤسسة مهما كان النشاط الذي تؤديه في المجتمع من منطلق أنها وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة أفراد تجمعهم علاقات العمل، والتي تتطلب تنظيما وتوجيها وفق ما يخدم نشاط المؤسسة، وهذا طبعا لا يتحقق إلا باستخدام الاتصال الاداري للوصول إلى الغاية المطلوبة، فلا يمكن تصور أي مؤسسة دون اتصال اداري ، فهو الذي ينظم ويضمن العلاقة الموجودة بين مختلف الأفراد والأقسام بجعلها متكاملة ومنسجمة بما يخدم نشاطتلك المؤسسة ما يضمن بقائها،وغيابه قد يؤثر سلبا عليها.

[1] برعودي يسمينة،التعليم العالي و علاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة-تكنولوجيا المعلومات-،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع،غير منشورة،قسم علم الاجتماع،و الديموغرافيا،جامعة الحاج لخضر،2009،ص22-23.

الفصل الرابع : الاطار التطبيقي

الفصل الرابع : الاطار التطبيقي

تمهيد:

بعد الانتهاء من الاطار المنهجي والذي فيه وضعت إجراءات منهجية والتي من شأنها أن توصل الباحثتين إلى نتائج موثقة، وكذا الإطار النظري والذي بدوره يحتوي على كل مايجب أن يكون فيما يخص الاتصال الاداري في المؤسسات بصفة عامة و الجامعة بصفة خاصة، سيتم التطرق في هذا الإطار إلى جمع البيانات والمعطيات الكيفية التي تحصلت عليها الباحثتين من خلال الاستبيان وكذا المقابلة وبالتالي تحليلها وتفسيرها وأخيرا الوصول إلى نتائج حول الدراسة، للخروج بعد ذلك بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات من شأنها أن تفيد الجامعة الجزائرية عامة وجامعة اكلي محند اولحاج بالبويرة خاصة.

-جدول رقم (01) يعرف عينة الدراسة حسب متغير الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	10	25,0%
اناث	30	75,0%
المجموع	40	100,0%

يتضح لنا من خلال الجدول اعلاه ان اجابات افراد عينة الدراسة و البالغ عددهم 40 فردا على متغير **"الجنس"** ف نلاحظ ان "الذكور" قد بلغ **10** فردا بنسبة مؤوية بلغت 25% ،اما **"الاناث"** و البالغ عددهم **30** بنسبة مؤوية قدرت 75% ، مما يعني ان اغلب افراد العينة هم اناث بالنسبة .

-جدول رقم (02) يوضح توزيع اجابات افراد عينة الدراسة حسب متغير السن :

البديل	**التكرار**	**النسبة**
25-18	38	95,0%
30-25	02	5,0%
المجموع	40	100,0%

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اجابات افراد عينة الدراسة و البالغ عددهم اجمالا "40" فردا على متغير السن، تمثلت اجاباتهم الفئة التي من 18 الى 25 سنة و قد بلغ عددهم(38) فردا بنسبة مئوية بلغت 95,0%، و في الاخير الافراد الذين تتراوح اعمارهم 25 الى35 سنة و البالغ عددهم (02) و بنسبة بلغت ب 5,0%.

-جدول رقم(03) يوضح توزيع اجابات افراد عينة الدراسة حسب الطور :

البديل	**التكرار**	**النسبة**
ليسانس	35	**87,5%**
ماستر	5	**12,5%**
المجموع	**40**	**100%**

من الجدول اعلاه نلاحظ ان اجابات افراد عينة الدراسة و البالغ عددهم اجمالا "40" فردا على متغير الطور ،تمثلت اجاباتهم على "ليسانس" و قد بلغ عددهم(35) فردا بنسبة مؤوية بلغت **87,5%**,و في الاخير اجابات على "ماستر" و البالغ عددهم(05) و بنسبة بلغت ب **12,5%**.

-جدول رقم (05) يعرف عينة الدراسة حسب المهنة

المهنة	التكرار	النسبة
استاذ	5	12,5%
موظف	11	27,5%
طالب	15	37,5%
عامل	9	22,5%
المجموع	40	100,0%

يتضح لنا من خلال هذا الجدول ان نسبة المبحوثين (الموظفين ،طلاب ،العمال)نسب متقاربة اما نسبة الاساتذة التي تتمثل في **12,5%** و نفسر ذلك بان عدد الطلبة نسبيا مقارنة بالموظفين و العمال ،راجع الى اختلاف في طبيعة دراستهم او طبيعة عملهم كفئة قليلة مقارنة بالفئات السابقة.

المحور الاول : أساليب وأنماط الاتصال داخل جامعة اكلي محند اولحاج –بويرة-

-جدول رقم(04) يمثل درجة اتصال المبحوثين بالإدارة :

الاجابة	التكرار	النسبة
دائما	10	25%
احيانا	22	50%
نادرا	8	20%
المجموع	40	100,0%

يمثل الجدول أعلاه نسب المبحوثين الذين يتصلون بمختلف المصالح الموجودة في الإدارة، حيث يتضح أن أكبر نسبة تتمثل في 50%وهي تمثل اختيار أحيانا، ونرجع ذلك إلى أن اتصال المبحوثين بالإدارة يكون حسب الحاجة فقط،حيث نجد كل من الطلبة و الموظفين لديهم ممثلين للاتصال بالإدارة،أما الذين لهم اتصال دائم بالإدارة قدرت نسبتهم ب 25% هذا راجع إلى طبيعة المهام الموكلة لكل من الموظفين و العمال تتطلب تنسيق كبير هذا من جهة،ومن جهة أخرى حاجة الجمهور الداخلي الدائمة وخاصة الأساتذة للمعلومات الأمر الذي يحتم عليهم الاتصال بالإدارة للحصول عليها، أما المبحوثين الذين أجابوا نادرا فقدرت نسبتهم ب 20%.

-جدول رقم(06) يمثل نوع الاتصال الاكثر استخداما في الجامعة :

الاجابة	التكرار	النسبة		التكرار	النسبة
الاتصال الرسمي	21	52,5	**في حالة الاجابة بالاتصال الرسمي لماذا؟**	**التكرار**	**النسبة**
			لانه اكثر جدية	5	12,5
			لانه مقنن و مكتوب و موثق	9	22,5
			لانه يساعد على السير القانوني الجيد للجامعة	7	17,5
الاتصال غير رسمي	19	47,5	**في حالة الاجابة بالاتصال غير الرسمي.لماذا؟**	**التكرار**	**النسبة**
			لسهولة التداول بالنسبة للمعلومات	5	12,5
			يحسن العلاقات بين الرؤساء و المرؤوسين	3	7,5
			الحصول على المعلومات لا يمكن الحصول عليها داخل الجامعة	5	12,5
			توفير الوقت و الجهد	6	15
المجموع	**40**	**100**		**40**	**100**

يتضح من خلال لغة الارقام في الجدول اعلاه،ان نوع الاتصال الاكثر استخداما في الجامعة هو الاتصال الرسمي 52,5%، ارجعو ذلك الى انه مقنن و مكتوب و موثق بنسبة**%** 9، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون انه اكثر جدية بنسبة 5%، أما المبحوثين الذين يرون أنه يساعد على السير القانوني الجيد للجامعة فقدرت نسبتهم ب 7%، ويفسر ذلك أن الاتصال الرسمي له مصداقية كبيرة في التعامل مع الوثائق الإدارية في الجامعة الأمر الذي يساهم في السير الحسن للجامعة، لتليها نسبة المبحوثين الذين يرون النوع الغالب هو الاتصال غير الرسمي قدرت نسبتهم ب 47,5%وأرجعوا ذلك إلى مساهمته في تحسين العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين بنسبة 3 %،أما الذين يرون أنه يساهم في توفير الوقت والجهد قدرت نسبتهم ب 6%،لتليها نسبة المبحوثين الذين يرون أنه يساهم في الحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها داخل الجامعة من جهة و يسهل عملية تداول المعلومات في جهة اخرى و قدرت ب% 5. وهذا راجع إلى أن أغلبية المؤسسات مهما كان طابعها النشاطي لا تستغني عن الاتصال غير الرسمي في أداء مهامها وذلك نظرا لأهميته في تسريع بعض العمليات الإدارية وهو ضروري في المؤسسة حتى لا يطغى عليها الروتين.

-جدول رقم(07) يمثل درجة العراقيل التي تحد من الاتصال في الجامعة :

الاجابة	التكرار	النسبة
دائما	20	50
احيانا	11	27,5
نادرا	09	22,5
المجموع	**40**	**100**

يمثل الجدول أعلاه درجة العراقيل التي تحد من الاتصال في الجامعة، فكانت أعلى نسبة للمبحوثين الذين أجابوا ب أحيانا وقدرت نسبتهم ب27,5%، وذلك راجع إلى عدة عوامل تتمثل أهمها في غياب المتخصصين في الاتصال الذين يعملون على تنظيم العملية الاتصالية، وتليها نسبة 22,5 %للمبحوثين الذين كانت إجابتهم نادرا فهذا راجع إلى أنهم يرون بأن الاتصال يسير بطريقة جيدة ولا تحده عراقيل إلا نادرا فقط، حيث يتبين ذلك في السير الحسن للعملية الاتصالية في الجامعة، أما نسبة المبحوثين الذين يرون بأنه توجد عراقيل تحد من الاتصال بصفة دائمة قدرت نسبتهم ب 50%وهذا راجع إلى أن الجمهور الداخلي للجامعة تواجهه مشاكل في أداء مهامه تختلف باختلاف طبيعتها و مدى حدها من الاتصال في الجامعة.

-جدول رقم(08) يبين نوع العراقيل الموجودة في الجامعة :

الاجابة	التكرار	النسبة
الغياب الكلي للمتخصصين في الاتصال	11	27,5
الوسائل الاتصالية غير كافية	20	50,0
المنشورات الاتصالية غير كافية	09	22,5
اخرى تذكر	00	00
المجموع	**40**	**100**

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين الذين كانت إجابتهم بأن العراقيل الموجودة في الجامعة تتمثل في نقص الوسائل الاتصالية وذلك بنسبة 50.%ونفسر ذلك أن الإدارة ومهما كان نشاطها لا تستطيع القيام بمهامها في ظل التطورات الحاصلة دون توفر وسائل اتصال كافية على مستوى أغلب مصالحها فتفشل في تحقيق أهدافها ، لتليها نسبة 27,5% للذين يرون أن الغياب الكلي للمتخصصين في الاتصال من العراقيل الموجودة في الجامعة ، وهذا راجع إلى أن أغلبية الجامعات لا يتوفر بها مختصون في الاتصال.

-جدول رقم(09)يبين كيفية المشاركة في حل هذه العراقيل :

الاجابة	التكرار	النسبة
بذل مجهودات اضافية العمل	11	27.5
تقديم بعض الاقتراحات و الحلول	20	50.0
التنازل المؤقت عن بعض المطالب المهنية و الاجتماعية	09	22.5
اخرى تذكر	00	00
المجموع	**40**	**100**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر هي نسبة 40% وتعود للمبحوثين الذين تكون مشاركتهم في حل العراقيل بتقديم بعض الاقتراحات و الحلول، وهذا راجع إلى أن الإدارة تتيح لجمهورها الداخلي فرصة إبداء رأيه حول بعض المشاكل و العراقيل التي تعترض مسار العمل ، ويكون ذلك إما بطريقة مباشرة وذلك يكون أكثر فعالية أو بطرقة غير مباشرة ، لتأتي بعدها نسبة المبحوثين الذين يشاركون في حل العراقيل عن طريق بذل مجهودات إضافية في العمل بنسبة 11 %،ثم تليها نسبة 09% و التي تمثل التنازل المؤقت عن بعض المطالب المهنية والاجتماعية.

المحور الثاني :الوسائل المستعملة في الاتصال في الجامعة

- جدول رقم (10)يمثل الوسائل المفضلة للمبحوثين للاتصال بالادارة:

الاجابة	التكرار	النسبة
المقابلة الشخصية	15	37,5
الاتصال بالهاتف	09	22,5
كتابة طلب خطي	09	22,5
البريد الالكتروني	07	17,5
اخرى تذكر	00	00
المجموع	**40**	**100**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين يفضلون الاتصال بالإدارة عن طريق المقابلة الشخصية هم النسبة الأكبر وقدرت نسبتهم ب 37,5%ونفسر ذلك بأن الاتصال الشخصي هو الأكثر جدية ومصداقية وله فعالية في تحقيق الهدف الاتصالي، ثم تليها نسبة 22.5%لكل من الاتصال بالهاتف وكتابة طلب خطي، فالأول يضمن السرعة واختصار الوقت والجهد للمتصل، أما طلب خطي فهم يضمن التوثيق والتقنين، ليأتي البريد الإلكتروني كآخر وسيلة للاتصال بنسبة 07%وهذا راجع إلى أنها وسيلة حديثة ولا تتوفر في معظم المصالح.

- جدول (11) يبين درجة ابداء المبحوثين لأرائهم و اقتراحاتهم في الجامعة :

الاجابة	التكرار	النسبة
دائما	08	20
احيانا	10	25
نادرا	22	50
المجموع	**40**	**100**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة تتمثل في 50%وهي تمثل المبحوثين الذين نادرا ما يسمح لهم بإبداء آرائهم و اقتراحاتهم في الجامعة، ويرجع ذلك إلى أن حرية التعبير تبقى حرية نسبية نوعا ما فالبعض لا يسمح لهم بإبداء آرائهم واقتراحاتهم إلا في حالات قليلة جدا، أما نسبة المبحوثين الذين يسمح لهم أحيانا بإبداء آرائهم واقتراحاتهم في الجامعة فقدرت ب 25%، في حين أن المبحوثين الذين يسمح لهم بإبداء آرائهم واقتراحاتهم بصفة دائمة قدرت نسبتهم ب 20%،وذلك راجع إلى طبيعة عملهم فتقبل آرائهم ويعمل بها.

المحور الثالث: اهمية الاتصال في الجامعة

-جدول رقم (12) يبين المبحوثين الذين لهم علم بوجود مصلحة للاعلام و الاتصال :

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	22	55
لا	18	45
المجموع	**40**	**100**

يتضح من خلال ما تقره لغة الأرقام في الجدول أعلاه، أن نسبة المبحوثين الذين يقرون بوجود مصلحة للإعلام والاتصال قدرت نسبتهم ب 55%ونفسر ذلك بأن أغلبية المبحوثين على علم بمصالح إدارة الجامعة، في حين أن المبحوثين الذين أجابوا ب لا قدرت نسبتهم ب 45%ونرجع ذلك إلى عدم إطلاعهم الكافي على مصالح الجامعة.

-جدول رقم (13)يبين أهمية الاتصال الاداري في الجامعة، ترتيب حسب الأهمية:

الاجابة	التكرار	النسبة
يضمن توصيل البيانات و المعلومات	11	27,5
اعلام و ارشاد المنتمين للجامعة	08	20,0
مساهمته في تنمية العلاقات الاجتماعية و الانسانية	10	25
مساهمته في تحسين سير العمل	11	27.5
اخرى تذكر	00	00
المجموع	**40**	**100**

من خلال ما تقره لغة الأرقام في الجدول أعلاه يتضح أن أهمية الاتصال تكمن في ضمان توصيل البيانات والمعلومات بنسبة 27,5% وهذا راجع إلى أن توصيل البيانات والمعلومات إلى مختلف الجهات وعلى كل المستويات من المهام الأساسية للقائمين على الاتصال في الجامعة، أما المبحوثين الذين يرون أنه يساهم في تنمية العلاقات الاجتماعية

والإنسانية قدرت نسبتهم ب 25 %وهذا راجع إلى طبيعة الاتصال الذي يخلق علاقات بين الأفراد وتتطور هذه العلاقات بتطور العملية الاتصالية بينهم، لتليها نسبة المبحوثين الذين يرون أنه يساهم في تحسين سير العمل بنسبة 27.5%وهي تتقارب مع نسبة المبحوثين الذين يرون ان اهمية الاتصال تكمن في اعلام و ارشاد المتنمين للجامعة بنسبة 20% .

جدول رقم (14)يبين كيفية مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين سير عمل الجامعة :

الاجابة	التكرار	النسبة
من خلال تحقيق اهداف الجامعة	12	30,0
من خلال تحسين و تنظيم طبيعة العمل	11	27,5
من خلال التناسق الكبير بين الوحدات و الاقسام	07	17,5
من خلال تحقيق تفاهم كبير بين الرؤساء و المرؤوسين	10	25,0
المجموع	**40**	**100**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر تقدر ب 30,0%وهي تمثل مساهمة الاتصال الاداري في تحسين عمل الجامعة من خلال تحقيق أهداف الجامعة وهذا راجع إلى أن الاتصال الاداري بدوره من أهم وظائفه تحقيق أهداف المؤسسة، لتليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بأنه يساهم من خلال تحسين وتنظيم طبيعة العمل ب 27,5 %،ثم تأتي نسبة 25,0%والتي تتمثل في أنه يساهم من خلال تحقيق تفاهم كبير بين الرؤساء و المرؤوسين، ثم تأتي النسبة الأخيرة والتي تتمثل في 17,5في أن الاتصال يحقق التناسق الكبير بين الوحدات والأقسام، وهذا راجع إلى السير الحسن للعملية الاتصالية.

المحور الرابع :تاثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تسيير الجامعة و على انتقال و تداول المعلومات فيها :

-جدول رقم (15) يبين درجة اعتماد الجامعة على تكنولوجيا الاعلام و الاتصال :

الاجابة	**التكرار**	**النسبة**
دائما	10	25,5
احيانا	21	52,5
نادرا	9	22,5
المجموع	**40**	**100**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة تقدر ب 52,5 %وهي تمثل المبحوثين الذين يرون أن الجامعة تعتمد أحيانا فقط على تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، وذلك ر اجع إلى أن الجامعة لا تضم هذه التكنولوجيات في مختلف مصالح الادارة و انما في البعض منها فقط،في حين أن الذين أجابوا بأن الجامعة تعتمد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال بصفة دائمة قدرت نسبتهم ب 25,5%، وهي تتقارب مع نسبة المبحوثين الذين يرون أن الجامعة نادرا ما تعتمد على هذه الوسائل وقدرت نسبتهم ب 22,5 %.

-جدول رقم(16) يبين التكنولوجيات الحديثة التي تعتمد عليها الجامعة :

الاجابة	التكرار	النسبة
الانترنت	10	25
الهاتف	13	32,5
الفاكس	11	27,5
البريد الالكتروني	6	15
المجموع	**40**	**100**

يوضح الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر تقدر ب32,5 %وهي تعود للمبحوثين الذين أجابوا أن الجامعة تعتمد على الهاتف بشكل كبير لأنه يسهل العمليات الإدارية بين جميع المصالح والكليات في الجامعة، ثم تليها نسبة 27,5%للفاكس، وهذا راجع إلى أن الإدارة تعتمد عليه لكن ليس دائما حيث يبرز مهامه أكثر في الاتصال الخارجي للجامعة، أما الأنترانت فقدرت نسبتها ب 25% ،ويليها البريد الإلكتروني بنسبة 15%كآخر وسيلتين للاتصال.

_جدول رقم(17)يبين كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تداول المعلومات في الجامعة:

الاجابة	التكرار	النسبة
اختصار الوقت و الجهد	12	30
السرعة في انتقال المعلومات	20	50
تسهيل تداول المعلومات	8	20
اخرى تذكر	00	00
المجموع	**40**	**100**

يوضح الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر كانت للمبحوثين الذين يرون أن الوسائل الحديثة للاتصال ساهمت بالسرعة في نقل المعلومات بنسبة 50,0%ونفسر ذلك من خلال التناسق بين مختلف المصالح في الإدارة ومعرفتها للمعلومات اللازمة بطريقة سريعة لتمكنها من استعمالها في الوقت المناسب، أما النسبة الثانية قدرت ب 30,0%والتي تمثلت في اختصار الوقت و الجهد، فهما من مميزات التكنولوجيات الحديثة مقارنة بالوسائل التقليدية التي تستغرق الكثير من الوقت والجهد

لإيصال الرسالة، ثم تليهم نسبة 20 %للمبحوثين الذين يرون أنها تساهم في تسهيل العمليات الإدارية خاصة الموظفين الذين يرون بأن هذه الوسائل لها الفضل الكبير تسر يع عمل الإدارة وتسهيل مهامهم.

-جدول رقم (18) يمثل تقييم العملية الاتصالية داخل الجامعة :

الاجابة	التكرار	النسبة
جيدة	9	22,5
سيئة	10	25
مقبولة	21	52,5
المجموع	**40**	**100**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم بأن العملية الاتصالية داخل الجامعة مقبولة حيث تقدر نسبتهم ب 52,5% ،وذلك راجع إلى الخدمات والتسهيلات والاتصالات التي تقدمها الإدارة، أما الذين أجابوا بأنها سيئة فقدرت نسبتهم ب 25%وذلك راجع إلى العراقيل والمشاكل التي تعاني منها الإدارة فتحد من فعالية العملية الاتصالية فيها، لتأتي نسبة 22,5%لتمثل المبحوثين الذين يرون بأن العملية الاتصالية في الجامعة جيدة.

-جدول(19) يمثل أهم الاقتراحات التي يراها المبحوثين مناسبة حتى يحقق الاتصال الداخلي فعالية في نجاح عمل الجامعة:

الاجابة	التكرار	النسبة
تصحيح مفهوم الاتصال في المؤسسات و المجتمع	11	27.5
استناد مسؤوليات الاتصال لذوي الاختصاص	14	35,0
الحرص على التحكم في استعمال تكنولوجيا الاعلام الاتصال	06	15,0
دعم ادارات الاتصال و العلاقات العامة ماديا و بشريا	09	22.5
اخرى تذكر	00	00
المجموع	**40**	**100**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين قدموا اقتراح إسناد مسؤوليات الاتصال لذوي الاختصاص حتى يحقق الاتصال الاداري فعالية في نجاح عمل الجامعة بنسبة 35.0%ن ونفسر ذلك بأن المختصين في مجال الإعلام والاتصال لهم دور كبير في تحقيق التنسيق والانسجام بين مصالح الإدارة، الأمر الذي يمكن الجامعة من تحقيق أهدافها. أما النسبة الثانية والتي قدرت ب 27,5%فهي تعود للاقتراح الذي يتمثل في تصحيح مفهوم الاتصال في المؤسسات والمجتمع، لأن جهل الكثير من المؤسسات والمجتمع بقيمة وأهمية الاتصال ومدى مساهمته في نجاح عمل أي إدارة مهما كان نشاطها أو طابعها، ثم تليهم نسبة 22,5%لاقتراح دعم إدارات الاتصال والعلاقات العامة ماديا وبشريا لأن النقص الذي يعاني منه هذا الجهاز سواء كان نقص في التجهيزات أو الوسائل أو في الأفراد الأكفاء و ذوي الاختصاص في مجال الاتصال ادى الى عرقلة العملية الاتصالية و حد من فعاليتها، في حين ان المبحوثين الذين يرون ضرورة التحكم في استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة قدرت نسبتهم ب 15,0%لأن الإدارة الحديثة تتطلب ذلك

-جدول رقم (20) يمثل الاقتراحات التي يراها المبحوثين مناسبة لتحسين عملية الاتصال داخل الجامعة:

الاجابة	التكرار	النسبة
توفير التكنولوجيات الحديثة للاعلام و الاتصال في جميع الادارات	08	20,0
القيام بدورات تكوينية للقائمين بالاتصال	13	32,5
استحداث مصالح للاتصال و العلاقات العامة	7	17,5
توظيف الكفاءات من اهل الاختصاص	5	12,5
الاهتمام بالاتصال الصاعد و النازل	3	7,5
تفعيل روح المشاركة في الادارة	4	10
المجموع	**40**	**100**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن من أهم اقتراحات المبحوثين لتحسين العملية الاتصالية داخل الجامعة تمثلت في القيام بدورات تكوينية للقائمين بالاتصال بنسبة 32,5%،وهذا راجع إلى أن الجامعة لا تقوم بمثل هذه الدورات الأمر الذي جعل القائمين بالاتصال لا يواكبون التطورات الحاصلة في العالم وخاصة في الدول الغربية كالتحكم في التكنولوجيات الحديثة أو غير ذلك، لتليها توفير التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في جميع الإدارات بنسبة 20%وهذا راجع إلى أن الإدارة الحديثة تتطلب وجود هذه التكنولوجيات حتى تتمكن من تسيير أعمالها وتحافظ على وجودها في المجتمع، أما المبحوثين الذين يرون ضرورة استحداث مصالح للاتصال والعلاقات العامة قدرت نسبتهم ب17,5%،وهي تتقارب مع نسبة المبحوثين الذين يرون ضرورة توظيف الكفاءات من أهل الاختصاص قدرت نسبتهم

ب12,5%ونفسر ذلك أن المؤسسة الجامعية باعتبارها أهم المؤسسات في المجتمع لابد من توفر جهاز اتصال والعلاقات العامة بها واعتماد على المختصين في تسيير هذا الجهاز يملكون القدرات والمؤهلات الاتصالية التي تمكنه من القيام بمختلف النشاطات اللازمة في الجامعة، أما المبحوثين الذين اقترحوا ضرورة تفعيل روح المشاركة في الإدارة بنسبة 10%لتليها نسبة 7,5%للمبحوثين الذين ضرورة الاهتمام بالاتصال الصاعد والنازل.

نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية :

1. كشفت هذه الدراسة أن النوع الاتصالي الغالب في الجامعة هو الاتصال الرسمي.
2. كشفت هذه الدراسة أن وسائل الاتصال الأكثر استخداما داخل الجامعة هي الملصقات والإعلانات وتليها المراسلات الكتابية.
3. كشفت هذه الدراسة أن أهمية الاتصال تتمثل في أنه يضمن توصيل البيانات والمعلومات إلى مختلف المستويات.
4. كشفت هذه الدراسة أن فعالية قوانين الاتصال في الجامعة ذا تأثير إيجابي على العملية الاتصالية بها.
5. كشفت هذه الدراسة أن تكنولوجيات الاتصال الحديثة ساهمت بالسرعة في انتقال المعلومات وتداولها في الجامعة

الاقتراحات و التوصيات :

في ضوء النتائج المتحصل عليها، والمستقاة من البحث الميداني الخاص بموضوع "معوقات الاتصال الاداري التكنولوجي في الجامعة الجزائرية" يمكننا تقديم جملة من التوصيات وهي كالآتي:

1. استحداث مصالح للاتصال والعلاقات العامة على مختلف كليات الجامعة لتتكفل بعمليات التنسيق والتخطيط والتوجيه والرقابة داخل الجامعة.
2. توظيف الكفاءات من أهل الإختصاص في مصالح الاتصال والعلاقات العامة، مع القيام بدورات تكوينية لهم لتنمية مهاراتهم الاتصالية ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال الاتصال.
3. تطوير وتعميم التكنولوجيات الحديثة على مختلف الإدارات والمصالح لتسهيل عملية الاتصال بالجمهور الداخلي للجامعة.
4. الإهتمام بالاتصال الاداري في الجامعة من خلال إعطاء أهمية أكبر للاتصال الصاعد والنازل فيها.
5. إطلاع الجمهور الداخلي للجامعة بقوانين الاتصال الموجودة بها و تفعيلها لضمان السير الحسن للعملية الاتصالية بها.
6. تفعيل روح المشاركة للجمهور في إتخاذ القرارات وحل المشاكل الخاصة بالجامعة.
7. دعم الوسائل الاتصالية بوسائل حديثة كاللوحات الإلكترونية بدل الملصقات التقليدي.

الخاتمة :

تعتبر الجامعة مركز إشعاع وتوجيه للمجتمع، فيها تتمركز الإطارات العليا من أساتذة وباحثين و مبدعين، ومنها تتخرج إطارات الأمة ومنها تنطلق الحركات الاصلاحية، لهذا يمكن اعتبارها قلب الأمة النابض الذي يحرك المجتمع ويقود أحداثه، وهي كأي مؤسسة تتطلع إلى المحافظة على استقرارها وضمان السير الحسن لمصالحها، ولعل هذا لايتحقق إلا من خلال أرضية متينة تعتمد على اتصال فعال يشغل جزءا هاما من كل ما تقوم به الإدارة داخل الجامعة،و الاستخدام الأمثل والعقلاني لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الاداري، فسوء العمليات الإدارية يكون مرجعه الاتصال الضعيف أو السيء، لذلك على الجامعة إعتماد مخطط اتصالي سليم وخلق عملية اتصال فعالة تكون في مستوى تطلعات الطلبة والأساتذة وكذا الموظفين فيها.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر و المراجع

1-محمد الهاشمي :تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري,ط1،دار أسامة للنشر والتوزيع،عمان،,2012ص2/40 عدنان تايه النعيمي :تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق،ط1،دار جليس الزمان للنشر،الأردن، ص14ص16

2-عدنان تايه النعيمي :تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جليس الزمان للنشر، الاردن ص 14ص 16

3-عبد الباسط محمد عبد الوهاب :استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني "دراسة تطبيقية ميدانية"، دط، المكتب الجامعي الحديث،الأردن،ص 82

4-شريف درويش اللبان :تكنولوجيا الإتصال "المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، دط، المكتبة الإعلامية، القاهرة، ص103

5-محمد منير حجاب :المعجم الإعلامي, دار الفجر، ,2004ص166

6-أسامة محمد عبد العليم وآخرون :الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2013،ص98ص99

7-جمال مجاهد وآخرون مدخل إلى الاتصال الجماهيري دط، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2010ص ،322

8-محمد منير حجاب :المعجم الإعلامي، دار الفجر القاهرة، 2004ص ،152

9-محمد رسلان الجيوسي،جميلة جاد الله :الإدارة علم وتطبيق دط، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2008، ص162 ص163

10-زيد منير عبوي، فن الإدارة بالإتصال ط1دار دجلة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص11

11-بشير العملاق.الادارة الحديثة نظريات و مفاهيم،ط1،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،عمان،2008ص298 ،ص299

12-خير شعبان،اللسان العربي"مصطلحات في الاعلام و الاتصال"،ط1،دار اللسان للترجمة و التاليف،الجزائر،2001،ص05

13-محمد عزات الحلامة و اخرون،المعاليم الحديثة في علم الادارة ،ط1،دار اثراء للنشر و التوزيع،الاردن،2010،ص176

[1]سعيد طه محمود السيد محمد ناس: قضايا في التعليم العالي والجامعي،دط،(مركز آيات للطباعة والكمبيوتر،2003) ،ص7.

14-Andrea Bringname:Encyclopédie de l’économie, libraire de la rose, Paris, 1972,p 395

15-احمد محمود الخطيب،عادل سالم معايعة :الادارة الابداعية للجامعات ،ط1،(الاردن،جدارا للكتاب العالمي،2006) ،ص 17.

16-المرسوم رقم 03-579: يتضمن القانون الاساسي للجامعة ،الجمهورية الجزائرية الشعبية،وزارةالتعليم العالي و البحث العلمي.

17-طارق سيد أحمد الخليفي :معجم مصطلحات الإعلام، ط1،دار المعرفة الجامعية، لبنان، 2003، ص202

18-جرجس ميشال جرجس :معجم مصطلحات التربية والتعليم، دط، المدينة الجديدة، لبنان، 2005، ص350
19-عمر محمد دره :مدخل إلى الإدارة، ماجستير إدارة الأعمال، جامعة عين سمش، 2009، ص18
20-محمد البدوي :المنهجية في البحوث والدرايات الأدبية، دار المعارف للطباعة والنشر، سوسة,تونس1998,م09,
21-محمد عبيدات:منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار النشر,عمان,1999,ص46
22-محمد عبد الله العتيري،اثر الاتصالات الادارية في تحقيق فعالية القرارات الادارية،رسالة ماجيستيرغير منشورة ادارة اعمال،جامعة الشرق الاوسط،الاردن،2010,ص17،ص18.
23-زاهر عبد الرحيم عاطف،الهيكل التنظيمي للمنظمة "الهندرة"،ط1،دار الراية للنشر و التوزيع،عمان،2011ص148.
24-قوته محمد نوري،عبد الحميد احمد دياب،الاتصالات الادارية و نظم المعلومات،دط،مطابع الشرق الاوسط،جدة،2001،ص139.
24-هادي نمر،احمد محمود الخطيب،ادارة الاتصال و التواصل،ط1،دار الراية للنشر و التوزيع،عمان،2011ص 218.
25-محمد محمد الهادي،ادارة الاعمال المكتبية المعاصرة،ط1،المكتبة الاكادمية ،القاهرة،2000،ص119
26-محمد ابو سمرة،الاتصال الاداري الاعلامي،ط1،دار اسامة للنشر و التوزيع،عمان،2009،ص46,
27-معن محمود عياصرة،مروان محمد بني احمد،القيادة و الرقابة و الاتصال الاداري،ط1،دار حامد للنشر و التوزيع،عمان،2008.
28-منال طاعت محمود،اساسيات في علم الادارة،ط1،المكتب الجامعي الحديث،مصر،2008،ص174.
29-فريد فهمي زيداة ،وظائف الادارة،دط،اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،عمان،2009،ص194.
30-محمد ابو سمرة،مرجع سبق ذكره،ص50.
31-احمد الخطيب،عادل سالم معايعه،الادارة الحديثة"نظريات و استراتجيات و نماذج حديثة"،ط1،عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع،عمان،2009،ص334.
32-بن قيط الجودي،استراتيجية الاتصال للادارة الاستشفائية،مذكرة ماجستير في علوم الاعلام و الاتصال،غير منشورة،جامعة الجزائر،2011،ص74.
33-سامح عبد المطلب عامر،علاء محمد سيد قنديل،التطوير التنظيمي،ط3،دار الفكر للنشر و التوزيع،عمان،2010،ص139،ص140.
34-صباح حميد علي،غازي فرحان ابو زيتون،الاتصالات الادارية،الاتصالات الادارية"اسس و مفاهيم و مراسلات الاعمال،ط1،دار حامد للنشر و التوزيع،عمان،2007،ص37.
35-هادي نمر،احمد الخطيب،مرجع سبق ذكره،ص242.
36-محمد عزات الحلالمة،احمد نافع المدادحة،مرجع سبق ذكره،ص201.
37-رويم فائزة،معوقات الاتصال الاداري في المؤسسة المهنية و سبل المواجهة،مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية،جامعة تصدر عن جامعة قاصدي مرباح، ع7،ورقلة،2012،ص56.
38-هادي نمر،احمد الخطيب،مرجع سبق ذكره،ص244.
39-احمد الخطيب،عادل سالم معايعه،مرجع سبق ذكره،ص343.

40-ساعد كريمة:العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية-جامعة منتوري قسنطينة أنموذجا-مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والإتصال،غير منشورة،قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري-قسنطينة –الجزائر،2011،ص85 ص86.

41-بوفلجة غيات :التربية و التعليم بالجزائر،ط2،الجزائر،دار الغرب للنشرو التوزيع،2006،ص75،ص79.

42-ابراهيمي صباح :منظومة الانترنت في المؤسسة الجامعية و علاقتها بالاهداف التنظيمية،مذكرة ماجيستير،غير منشورة،قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا،كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الاسلامية،جامعة الحاج لخضر باتنة،الجزائر،2005،ص52-ص53.

43-ابراهيمي صباح :نفس المرجع،ص53.

44-ابراهيمي صباح :مرجع سابق،ص53،ص54.

45-هاشم احمد نغيمش،الاعلام في الجامعات الاسلامية،دط،بغداد،دار الفجر للنشر و التوزيع،ص31.

46-حمود عبد العزيز البدر،العلاقات العامة في الجامعات،مجلة كلية التربية،السعودية،1982،ص132.

47-ساعد كريمة،مرجع سابق،ص93،ص94.

48-احمد محمود الخطيب،عادل،سالم معايعة،ص43-50.

49-سفيان سيمون،الجامعة و ادماج الطلبة في الثقافة الوطنية،مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع،غير منشورة،قسم الاجتماع،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية،جامعة الجزائر،2008،ص45-47.

50-ساعد كريمة،مرجع سابق،ص99-100.

51-بوفلجة غيات،مرجع سابق،ص82-89.

52-احمد محمود الخطيب،عادل سالم معايعة،ص67.

53-برعودي يسمينة،التعليم العالي و علاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة-تكنولوجيا المعلومات-،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع،غير منشورة،قسم علم الاجتماع،و الديموغرافيا،جامعة الحاج لخضر،2009،ص22-23.

الملاحق

الملاحق :

البيانات الشخصية:

1- الجنس : ذكر ☐ انثى ☐

2- السن :

25-18 ☐

35-25 ☐

35 فما فوق ☐

3- المهنة : استاذ ☐ موظف ☐ طالب ☐ عامل ☐

4- حسب الطور : ليسانس ☐ ماستر ☐

المحور الاول : اساليب و انماط الاتصال داخل جامعة اكلي محند اولحاج –بويرة- :

5- هل تتصل بمختلف المصالح الموجودة في الادارة بالجامعة ؟

دائما ☐ احيانا ☐ نادرا ☐

6- ما نوع الاتصال الداخلي الاكثر استخداما في الجامعة ؟

اتصال رسمي ☐ اتصال غير رسمي ☐

- اذا كانت اجابتك بالاتصال الرسمي،لماذا ؟

لانه اكثر جدية ☐ لانه مقنن و مكتوب و موثق ☐

لانه يساعد على السير القانوني الجيد للجامعة ☐

- اذا كانت اجابتك بالاتصال الرسمي،فلماذا؟

لسهولة التداول بالنسبة للمعلومات ☐ لانه يحسن العلاقات بين الرؤساء و المرؤوسين ☐

للحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها داخل الجامعة ☐ توفير الجهد و الوقت ☐

7- هل هناك عراقيل تحد من الاتصال في الجامعة؟

دائما ☐ احيانا ☐ نادرا ☐

8- ما نوع هذه العراقيل؟

الغياب الكلي للمتخصصين في الاتصال ☐ الوسائل الاتصالية غير كافية ☐

المنشورات الاتصالية غير كافية و غير متوفرة ☐

اخرى تذكر .....

9- هل تشارك في حل هذه العراقيل ب ؟

بذل مجهودات اضافية في العمل ☐ تقديم بعض الاقتراحات و الحلول ☐

التنازل الموقت عن بعض المطالب المهنية و الاجتماعية ☐

اخرى تذكر .....

المحور الثاني : الوسائل المستعملة في الاتصال في الجامعة :

10- ماهي الوسائل المعتمدة في الاتصال داخل الجامعة؟ رتبها من 1الى5 ؟

الملصقات و الاعلانات ☐ المراسلات الكتابية ☐ البريد الالكتروني ☐

الاجتماعات و المحاضرات ☐ اصدار كتيبات و منشورات ☐

اخرى تذكر .....

11- ماهي الوسائل المفضلة اليك للاتصال بالادارة ؟

المقابلة الشخصية ☐ الاتصال بالهاتف ☐ كتابة طلب خطي ☐ البريد الالكتروني ☐

المحور الثالث : اهمية الاتصال في الجامعة

12- هل تتوفر الجامعة على مصلحة للاعلام و الاتصال؟

نعم ☐ لا ☐

13- حسب رايك فيما تتمثل اهمية الاتصال الاداري في الجامعة،رتبها حسب الاهمية ؟

يتضمن توصيل المعلومات و البيانات ☐ اعلام و ارشاد المنتمين للجامعة ☐

مساهمته في تنمية العلاقات الاجتماعية و الانسانية ☐ مساهمته في تحسين سير العمل ☐

اخرى تذكر.....

14- كيف ترى مساهمة الاتصال الاداري في تحسين عمل الجامعة ؟

من خلال تحقيق اهداف الجامعة ☐ من خلال تحسين و تنظيم طبيعة العمل ☐

من خلال التناسق الكبير بين الوحدات و الاقسام ☐ من خلال تحقيق التفاهم كبير بين الرؤساء و المرؤوسين ☐

المحور الرابع :تاثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تسيير الجامعة و على انتقال و تداول المعلومات فيها

15- هل تعتمد الجامعة على تكنولوجيا الاعلام و الاتصال؟

دائما ☐ احيانا ☐ نادرا ☐

16- فيما تتمثل هذه التكنولوجيات الحديثة ؟

الانترنت ☐ الهاتف ☐ الفاكس ☐

البريد الالكتروني ☐

17- حسب رايك كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تداول المعلومات في الجامعة؟

اختصار الوقت و الجهد ☐ السرعة في انتقال المعلومات ☐

العمليات الادارية ☐

اخرى تذكر .....

18- حسب رايك هل استخدام وسائل الاتصال الحديثة في ادارة الجامعة رفع من كفاءتها ؟

موافق جدا ☐ موافق ☐ غير موافق ☐ غير موافق ابدا ☐

19- كيف تقيم العملية الاتصالية داخل الجامعة؟

جيدة ☐ سيئة ☐ مقبولة ☐

20- ماهي الاقتراحات التي تراها مناسبة ليحقق الاتصال الاداري فعالية في نجاح عمل الجامعة ؟

تصحيح مفهوم الاتصال في المؤسسات و المجتمع ☐ اسناد اليات الاتصال لذوي الاختصاص ☐

الحرص على التحكم في استعمال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال ☐

دعم ادارات الاتصال و العلاقات العامة ماديا و بشريا ☐

21- ماهي الاقتراحات التي تراها مناسبة لتحسين عملية الاتصال داخل الجامعة؟

.....

.....

.....

.....

.....