



جامعة العقيد أكلي محند أولحاج - البويرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

## واقع الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية

دراسة وصفية لكلية علوم الطبيعة والحياة - جامعة البويرة نموذجا -

مذكرة مكملة نيل شهادة الماستر (ل م د) في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذة:

جورديخ مليكة

إعداد الطالبين:

- صابري رؤوف

- راجع عزالدين

السنة الجامعية: 2023 - 2024.

## شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين الذي وفقنا لإتمام هذا البحث العلمي، والذي أنعم علينا بنعمة العقل  
وصلى اللهم وسلم على سيدنا وحبيبنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين  
عن أبي هريرة عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله." واقتداء بهذا  
الهدى النبوي نتوجه بخالص الشكر والتقدير للأستاذة الفاضلة "جورديخ مليكة" على الجهود التي بذلتها  
من نصائح وإرشادات وتوجيهات وما قدمته من معلومات ساهمت في نضج ثمرة مذكرتنا هذه واهتمامها  
وتشجيعها لنا

كما نتقدم بأسمى كلمات الشكر إلى الأساتذة المناقشين وكل الشكر للأساتذة المحكمين  
ونشكر كل من ساعدنا في إنجاز مذكرتنا هذه من قريب وبعيد

## إهداء

(بسم الله الرحمن الرحيم)

(قل هل يستوي الذين يعلمون والذين لا يعلمون إنما يتذكر أولوا الألباب)

"اللهم اقسم لنا من العلم ما ينفعنا ويرفع شأن أمتنا وبارك فيمن علمنا "

### هذه المذكرة مهداة

إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره والذي بذل جهد السنين من أجل أن

أعتلي قمم النجاح ولدي العزيز حفظه الله وأدامه تاجا على رأسي

إلى جنتي في دنياي أمي الغالية حياتي وسعادتي ملجأ الأمان حفظها الله ورعاها

إلى اخوتي سدي في هذه الحياة كما أشكر وقوفهم الدائم أدمع من الله أن يوفقكم لما يحب

### ويرضى

إلى مؤنستي الغالية أختي أسأل الله أن يوفقها في حياتها

إلى إباد برعم العائلة أسأل الله أن يجعله ذخرا نافعا للأمة الإسلامية

إلى كل أصدقائي وزملائي وأخص بالذكر مسعود وحسام، إلى شريكتي في المذكرة عزالدين.

## إهداء

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضى.

أهدي هذه المذكرة إلى والدي الحبيبين، أمي وأبي، أنا مدين لكم بكل نجاح حققته وأتطلع لمستقبل مشرق تحبب ظل رعايتكما.

إلى أصدقائي الأعزاء، أنتم رفاقي في هذه الرحلة الرائعة من الطموح والتحديات، أشركم على اللحظات الجميلة والدعم المستمر التي قدمتموه لي،



## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية، واتخذنا جامعة البويرة نموذجا. ولبسوغ أهداف الدراسة اعتمدنا على منهج دراسة حالة، أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات استخدمنا استمارة الاستبيان، والمقابلة كأداة ثانوية، كما قمنا باختيار عينة محاولين بذلك أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي للدراسة، مكونة من 60 فردا من كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض وهم أساتذة وطلاب وموظفين. ومن أهم النتائج التي تحصلنا عليها هي أن العملية الاتصالية متوسطة الفعالية في الجامعة الجزائرية، وتعتمد بشكل كبير على الاتصال الداخلي لأنه يعمل على نقل المعلومات بمصداقية وبسرعة، وأن الجامعة تسعى لتطوير نظامها الاتصالي عبر رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر.

**الكلمات المفتاحية:** الاتصال الداخلي، الجامعة الجزائرية، المؤسسة، تبادل ونقل المعلومات، الرقمنة.

## Abstract:

This study aimed to know the reality of internal communication at the Algerian university, and we took the University of Bouira as a model. To achieve the objectives of the study, we relied on a case study approach. As for data collection tools, we used the questionnaire form and the interview as a secondary tool. We also selected a sample, trying to be representative of the original community for the study, consisting of 60 individuals from the College of Natural, Life, and Earth Sciences, who are professors, students, and employees. . One of the most important results we obtained is that the communication process is moderately effective at the Algerian university, and relies heavily on internal communication because it works to transfer information credibly and quickly, and that the university seeks to develop its communication system through digitizing the higher education and scientific research sector in Algeria.

**Keywords:** internal communication, Algerian university, institution, exchange and transfer of information, digitization.

## قائمة المحتويات

1	مقدمة:
3	الفصل الأول: الإطار المنهجي
4	1-الإشكالية:
5	2- الأسئلة الفرعية:
5	3-أسباب اختيار الموضوع:
5	أسباب موضوعية:
5	أسباب ذاتية:
5	4-أهداف الدراسة:
6	5-أهمية الدراسة:
6	6-منهج الدراسة:
6	7-أدوات جمع البيانات:
7	8-مجتمع البحث والعينة:
8	9-الدراسات السابقة:
14	10-تحديد المفاهيم والمصطلحات:
17	الفصل الثاني: الإطار النظري
18	المبحث الأول: الاتصال
18	تمهيد:
19	المطلب الأول: تعريف الاتصال
19	1-التعريف اللغوي للاتصال:
19	2-التعريف الاصطلاحي للاتصال:
20	المطلب الثاني: أنواع الاتصال
20	1-الاتصال الداخلي:
21	1-1-الاتصال النازل:
21	1-2-الاتصال الصاعد:
21	1-3-الاتصال الأفقي:
21	1-2-الاتصال غير الرسمي:
22	2-الاتصال الخارجي:
24	المطلب الثالث: أهمية و أهداف الاتصال
24	اهداف الاتصال:
22	أهمية الاتصال
22	المطلب الرابع: الاتصال المؤسسي
23	الاتصال المؤسسي
26	المبحث الثاني: الاتصال الداخلي
26	تمهيد
27	المطلب الأول: تعريف الاتصال الداخلي
28	المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي

29.....	المطلب الثالث: وسائل الاتصال الداخلي
29.....	1- وسائل الاتصال الشفهية:
30.....	2- وسائل الاتصال الكتابي:
31.....	3- الوسائل السمعية البصرية:
31.....	رابعاً: وسائل اتصال أخرى
32.....	المطلب الرابع: نماذج وشبكات الاتصال الداخلي.
32.....	أولاً: نماذج الاتصال الداخلي
35.....	ثانياً: شبكات الاتصال الداخلي:
36.....	خلاصة الفصل:
37.....	المبحث الثالث: الجامعة الجزائرية.
37.....	تمهيد:
38.....	المطلب الأول: نظرة تاريخية لنشأة وتطور الجامعة الجزائرية
38.....	1- أثناء فترة الاستعمار قبل 1962م:
39.....	2- بعد فترة الاستعمار 1962م:
40.....	المطلب الثاني: مقومات المؤسسة الجامعية وجمهورها
40.....	مقومات المؤسسة الجامعية:
40.....	• الأستاذ الجامعي:
41.....	• الطالب الجامعي:
41.....	• الهيكل الإداري والتنظيمي للجامعة:
42.....	• جمهور المؤسسة الجامعية:
43.....	المطلب الثالث: مبادئ الجامعة ووظائفها
43.....	مبادئ الجامعة:
44.....	وظائف الجامعة:
45.....	المطلب الرابع: الجامعة الجزائرية والتطور التكنولوجي
46.....	المطلب الخامس: جامعة البويرة
49.....	خلاصة الفصل:
51.....	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي
52.....	تمهيد:
53.....	تفريغ البيانات وتحليلها:
54.....	المحور الأول: أساليب وأنماط الإتصال داخل جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة -
64.....	المحور الثاني: الوسائل المستعملة في الاتصال الداخلي في جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة-
68.....	المحور الثالث: واقع الاتصال الداخلي في جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة-:
75.....	النتائج العامة للدراسة:
75.....	التوصيات:
Erreur ! Signet non défini.....	الخاتمة
77.....	قائمة المصادر والمراجع
83.....	الملاحق :



قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	53
02	يبين توزيع المبحوثين حسب المهنة	54
03	يبرز مدى اهتمام إدارة الكلية بإيصال المعلومات والقرارات إلى كل المستويات	54
04	يمثل نسبة اتصال المبحوثين بمختلف المصالح الموجودة في الإدارة بالكلية	55
05	يوضح نوع الاتصال الداخلي الأكثر استخداما في الكلية	56
06	يبين سبب تفضيل المبحوثين للاتصال الرسمي	57
07	يبرز سبب تفضيل المبحوثين للاتصال غير الرسمي	58
08	يمثل نسبة وجود مخططات لتنظيم عملية الاتصال في الكلية	59
09	يوضح نسبة وجود عراقيل تحد من عملية الاتصال الداخلي في الكلية	59
10	يبين العراقيل التي تحد من عملية الاتصال الداخلي في الكلي	60
11	يبرز مدى وجود اتصال بين الطلاب والأساتذة والموظفين	61
12	يمثل طرق الاتصال بين الطلاب والأساتذة والموظفين	62
13	يوضح الوسائل المعتمدة في الاتصال داخل الكلية	63
14	يبرز الوسائل التي يستخدمها المبحوثين للاتصال بإدارة الكلية	64
15	يبين مدى رضى المبحوثين بالوسائل المعتمدة لتحقيق الهدف الاتصالي في الكلية	65
16	يمثل الوسائط الإلكترونية التي يتلقى منها المبحوثين أخبار وإعلانات وقرارات الكلية	65
17	يوضح نسبة مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل مهام وانشغالات المبحوثين	66
18	يبرز رأي المبحوثين حول العملية الاتصالية داخل الكلية	67
19	يمثل نسبة اتصال العميد بالمبحوثين مباشرة	68
20	يبين سبب اتصال العميد بالمبحوثين مباشرة	68
21	يوضح كيفية مساهمة الاتصال الداخلي في نقل انشغالات المبحوثين للمصالح المسؤولة	69
22	يبرز تصريحات المبحوثين عن وجود تدريبات حول كيفية التواصل الفعال داخل الكلية	70
23	يمثل نسبة وجود استطلاعات رأي دورية تجري لقياس رضا الطلاب والموظفين عن وسائل الاتصال الداخلية في الكلية	71

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
32	نموذج لاسويل للاتصال	01
33	نموذج شانون وويفر	02
34	نموذج ولبرشرام	03
53	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	04
54	يبين توزيع المبحوثين حسب المهنة	05
55	يبرز مدى اهتمام إدارة الكلية بإيصال المعلومات والقرارات إلى كل المستويات	06
56	يمثل نسبة اتصال المبحوثين بمختلف المصالح الموجودة في الإدارة بالكلية	07
56	يوضح نوع الاتصال الداخلي الأكثر استخداما في الكلية	08
57	يبين نسبة سبب تفضيل المبحوثين للاتصال الرسمي	09
58	يبرز نسبة سبب تفضيل المبحوثين للاتصال غير الرسمي.	10
59	يمثل نسبة وجود مخططات لتنظيم عملية الاتصال في الكلية	11
60	يوضح نسبة وجود عراقيل تحد من عملية الاتصال الداخلي في الكلية	12
61	يبين العراقيل التي تحد من عملية الاتصال الداخلي في الكلية	13
62	يبرز مدى وجود اتصال بين الطلاب والأساتذة والموظفين	14
62	يمثل طرق الاتصال بين الطلاب والأساتذة والموظفين	15
63	يوضح الوسائل المعتمدة في الاتصال داخل الكلية	16
64	يبرز الوسائل التي يستخدمها المبحوثين للاتصال بإدارة الكلية	17
65	يبين مدى رضى المبحوثين بالوسائل المعتمدة لتحقيق الهدف الاتصالي في الكلية	18
66	يمثل نسبة الوسائط الإلكترونية التي يتلقى منها المبحوثين أخبار وإعلانات وقرارات الكلية	19
67	يوضح نسبة مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل مهام وانشغالات المبحوثين	20
67	يبرز رأي المبحوثين حول العملية الاتصالية داخل الكلية	21
68	يمثل نسبة اتصال العميد بالمبحوثين مباشرة	22
69	يبين سبب اتصال المدير بالمبحوثين مباشرة	23
70	يوضح كيفية مساهمة الاتصال الداخلي في نقل انشغالات المبحوثين للمصالح المسؤولة	24
70	يبرز نسبة تصريحات المبحوثين عن وجود تدريبات حول كيفية التواصل الفعال داخل الكلية	25
71	يمثل نسبة وجود استطلاعات رأي دورية تجري لقياس رضا الطلاب والموظفين عن وسائل الاتصال الداخلية في الكلية	26

## خطة الدراسة

### مقدمة.

#### الإطار المنهجي للدراسة:

1. الاشكالية
2. الأسئلة الفرعية
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهداف الدراسة
5. أهمية الدراسة
6. منهج الدراسة
7. أدوات جمع البيانات
8. مجتمع البحث والعينة
9. الدراسات السابقة
10. المفاهيم والمصطلحات

#### الإطار النظري:

##### الفصل الثاني: الإطار النظري

##### المبحث الأول: مدخل للاتصال

تمهيد:

المطلب الأول: تعريف الاتصال

المطلب الثاني: أنواع الاتصال

المطلب الثالث: الاتصال المؤسسي

المطلب الرابع: أهداف وأهمية الاتصال

##### المبحث الثاني: الاتصال الداخلي

تمهيد:

المطلب الأول: تعريف الاتصال الداخلي

المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي

المطلب الثالث: وسائل وأساليب الاتصال الداخلي

المطلب الرابع: نماذج وشبكات الاتصال الداخلي

### المبحث الثالث: الجامعة الجزائرية

تمهيد:

المطلب الأول: نظرة تاريخية لنشأة وتطور الجامعة الجزائرية

المطلب الثاني: مقومات المؤسسة الجزائرية وجمهورها

المطلب الثالث: مبادئ الجامعة ووظائفها

المطلب الرابع: الجامعة الجزائرية والتطور التكنولوجي

المطلب الخامس: جامعة البويرة

### الإطار التطبيقي:

#### 1. تفريغ البيانات وتحليلها

المحور الأول: أساليب وأنماط الإتصال داخل جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة-

المحور الثاني: الوسائل المستعملة في الاتصال الداخلي في جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة

المحور الثالث: واقع الاتصال الداخلي في جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة-

#### 2. عرض النتائج العامة للدراسة

#### 3. التوصيات

خاتمة

# مقدمة

## مقدمة:

يعد الاتصال من العمليات الاجتماعية المستمرة والضرورية للحياة البشرية، حيث يعد حاجة اجتماعية وإنسانية هامة نمت وتطورت عبر مراحل الحياة الإنسانية، فالاتصال من العمليات الأساسية في حياة الإنسان، إذ يعتبر هذا الأخير كائنا اجتماعيا ثقافيا لا يستطيع أن يحيا إلا من خلال جماعة معينة ينتمي إليها ويحقق من خلالها هذا الانتماء اشباع احتياجاته الإنسانية، تلك الإشباع التي لن تتحقق إلا بوجود قدرة من التفاعل الاجتماعي بين أعضائها، يعتمد ذلك التفاعل على أرضية ثقافية مشتركة تنعكس من خلال العادات والتقاليد وكل ما يتصل بنشاط الإنسان باعتباره عضوا في الجماعة.

ومع تطور الهياكل التنظيمية لمختلف المؤسسات في العصر الحديث زاد الاهتمام بالاتصال ومن بينها نجد الاتصال الداخلي والذي يعد الأساس وعماد العلاقات المهنية في المؤسسة، ذلك لأنه يوظف للربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات والحقائق والأفكار.

وباعتباره عملية تفاعلية يساعد على تنمية العلاقات الاجتماعية وتقوية الروح الجماعية، مما ينعكس بالإيجاب على الكفاية الإنتاجية وتوحيد الأهداف والولاء للمؤسسة ويلغي كل الأحاسيس السلبية، كالاستياء والإحباط، التوتر والصراع، مما أدى إلى إدراجه وإعطائه الأولوية والأهمية الكبرى ضمن وظائف الإدارة، لتأتي هذه الدراسة لتصف واقع الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية جامعة البويرة نموذجا، والتعرف على أساليب وأنماط الاتصال داخل الجامعة والوسائل المسخرة لذلك، وكذا التعرف على واقع الاتصال وأهميته.

وعلى هذا الأساس تم تقسيم دراستنا إلى ثلاث أطر نلخصها فيما يلي:

**الإطار المنهجي للدراسة:** حيث تم فيه التعريف بموضوع الدراسة من حيث تحديد مشكلة الدراسة وطرح التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية، وأهدافها وأسباب اختيار الموضوع وأهميته، كما قمنا بتقديم المنهجية المتبعة في هذه الدراسة من حيث المنهج ونوع الدراسة، أداة جمع البيانات ومجتمع البحث مع شرح العينة المختارة، وصولا إلى عرض الدراسات السابقة والتعليق عليها وتحديد المفاهيم، وفي الأخير تحدثنا عن الصعوبات التي واجهتنا في هذه الدراسة.

**الإطار النظري للدراسة:** قسمناه إلى ثلاث محاور محددة كما يلي:

**المحور الأول:** كان بعنوان مدخل للاتصال، حيث تطرقنا فيه إلى تعريف الاتصال، أنواع الاتصال، وأهداف وأهمية الاتصال، والاتصال المؤسسي.

**المحور الثاني:** بعنوان الاتصال الداخلي، وقد عالجننا فيه كلا من تعريف الاتصال الداخلي، وأهميته، ووسائل وأساليب الاتصال الداخلي كما تطرقنا إلى نماذج وشبكات الاتصال الداخلي.

**المحور الثالث:** بعنوان الجامعة الجزائرية، وتطرقنا في هذا المحور إلى نظرة تاريخية إلى نشأة وتطور الجامعة الجزائرية، ومقومات المؤسسة الجزائرية وجمهورها، مبادئ الجامعة ووظائفها، الجامعة الجزائرية والتطور التكنولوجي.

**الإطار التطبيقي للدراسة:** الذي يمثل إسقاطا للجانب المنهجي حيث قمنا بوصف الجداول والتعليق عليها واستنتاج نتائج دراستنا.

# الجانب المنهجي

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

1. الاشكالية
2. الأسئلة الفرعية
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهداف الدراسة
5. أهمية الدراسة
6. منهج الدراسة
7. أدوات جمع البيانات
8. مجتمع البحث والعينة
9. الدراسات السابقة
10. المفاهيم والمصطلحات



## 1- الإشكالية:

يعتبر الاتصال بمثابة العصب النابض للتفاعل الاجتماعي، فمن خلاله تترجم الأرضية الثقافية للجماعة بتبادل المعلومات ونقل الخبرات، فعملية الاتصال هنا لا تحدث في فراغ وإنما في إطار سياق ثقافي واجتماعي يفهم عليهم الفهم ويكسبها القدرة على التأثير.

كما ازدادت أهمية الاتصال في العصر الحديث بتطور وتعقد مختلف الهياكل التنظيمية للمؤسسات والتنظيمات بمختلف أنواعها، أين دعت الضرورة إلى وجود الاتصال التنظيمي الذي من خلاله يتم إيصال المعلومات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الفاعلين في المؤسسة ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكياتهم.

وهذه الأهمية التي يكتسبها الاتصال في محيط الشركات، جعلت الدول المتطورة ركنا أساسيا ف نجاح أو تطور أو ضعف الشركات، لأنه يوفر المعطيات الصحيحة والضرورية لاتخاذ القرارات.

ومن بين اتجاهات الاتصال المؤسسي نجد الاتصال الداخلي حيث يعتبر هذا النوع بأنه أساس الاتصال وعماد العلاقات المهنية في المؤسسة ذلك لأنه يساعد على الربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات، الحقائق والأفكار. ولهذا أصبح عنصرا حيويا يهتم به وبمختلف عناصره، باعتباره عملية تفاعل انساني يساعد على تنمية وتمتين العلاقات الاجتماعية والتنظيمية وتقوية روح الجماعة، مما ينعكس بالإيجاب على الكفاية الإنتاجية التنظيم ويبحث فيه التجديد والديناميكية، وتوحد الأهداف والولاء لها ويلغي كل الأحاسيس السلبية، كالاستياء، الإحباط، التوتر والصراع، مما أدى بالفائمين على إدارة المنظمات إلى إيلاءه العناية والأولوية الكبرى ضمن وظائف الإدارة، لتأتي هذه الدراسة لتصف واقع الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية -جامعة البويرة- نموذجا حيث أنها محاولة للتعرف على أساليب وأنماط الاتصال داخل الجامعة والوسائل المستخدمة لذلك، وكذا التعرف على أهميته ومدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الجامعة وانتقال وتداول المعلومات فيها.

فالجامعة وكغيرها من المؤسسات تسعى جاهدة لتحسين أدائها وذلك بضمان تطبيق الاتصال بنوعيه الداخلي و الخارجي، حيث يعتبر الاتصال الداخلي ضروري فهو يعمل على تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم، كما يكفل التنسيق والإجازة والرضا عن الأعمال، بالإضافة إلى أن الاتصال يسهل انسياب المعلومات بين مختلف الأقسام، حيث أن التفاهم بين فئات الأسرة الجامعية والإدارة والتنسيق الجيد بين وحدات المؤسسة الواحدة يعتمد كثيرا على الاتصال، لذا يعتبر الاتصال الداخلي أحد أهم العناصر التنظيمية لسير النشاط الداخلي، فالجامعة الجزائرية من بين المؤسسات التي تمارس هذا الاتصال بمختلف أنواعه وبشتى وسائله.

ولأن جامعة ألكلي محند اولحاج هي واحدة من هذه المؤسسات الهامة، تعتمد هي الأخرى على الاتصال وذلك لأجل تطورها وتحقيق متطلبات كل من الطلبة والموظفين التابعين لها وخدمة الصالح العام، فالالاتصال له أثر كبير داخل الجامعة، وقد كانت جامعة البويرة المحطة التي وقفنا عندها وقد اخترنا كلية من كلياتها والمتمثلة في كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض محاولين معرفة طبيعة الاتصال الداخلي وكذا معرفة أهم الوسائل والاستراتيجيات الاتصالية المعتمدة من طرف الجامعة.

إذن بناء على ما سبق وبغرض معرفة واقع الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية، لدينا عينة من أساتذة وموظفي وطلبة كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض من جامعة البويرة، نطرح الإشكالية التالية:

ما هو واقع الاتصال الداخلي في كلية علوم الطبيعة والحياة بجامعة البويرة؟

## **2- كما تدرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية:**

1- ماهي أساليب وأنماط الاتصال داخل جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض-؟

2- ماهي الوسائل المستعملة في الاتصال الداخلي في جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض-؟

3- ما واقع الاتصال داخل جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض-؟

## **3-أسباب اختيار الموضوع:**

يرجع اختيارنا لموضوع الدراسة إلى عدة دوافع وأسباب يمكننا تقسيمها إلى أسباب خاصة بالموضوع بحد ذاته وأسباب أخرى ذاتية متعلقة بالباحث:

### **أسباب موضوعية:**

\_ نقص الاهتمام بالاتصال الداخلي في إدارة المؤسسات الجزائرية رغم أهميته في تحسين السير الحسن للمؤسسة.

\_ أهمية الاتصال الداخلي حيث أصبح يلعب دورا فعالا في المؤسسة مهما كان نشاطها.

\_ نقص الأبحاث والدراسات التي تربط الاتصال الداخلي بالجامعة.

\_ استكشاف واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الجامعية

### **أسباب ذاتية:**

- رغبة وميل الباحثين في دراسة هذا الموضوع لارتباطه بمجال تخصصنا ارتباطا وثيقا.

- تطبيق المعرفة المكتسبة في مجال علم العلوم والاتصال في الميدان.

## **4-أهداف الدراسة:**

إن الأهداف التي نسعى من أجلها لدراسة هذا الموضوع هي كالاتي:

- الكشف عن أهمية الاتصال الداخلي في جامعة الجزائرية.

- الكشف عن أساليب وأنماط الاتصال داخل الجامعة.

- التعرف على وسائل الاتصال الداخلي في الجامعة.

- ابراز واقع الاتصال ودوره في تسيير الجامعة الجزائرية.

## 5- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته، حيث تحاول الكشف عن واقع الاتصال الداخلي من خلال معرفة وسائله ومختلف أساليبه وأشكاله في الجامعة، فالإتصال بمختلف أنواعه يساهم في انسياب المعلومات في مختلف الاتجاهات ما يضمن السير الحسن لنشاط المؤسسة، وهذا ما يبرز أهميته في مختلف المؤسسات مهما كان نوعها ونشاطها، فالجامعة كونها المرآة العاكسة التي تعبر عن مدى تقدم الدول والعامل الأساسي في عملية التنمية ونشر الوعي حيث تحقق هذه الأهداف باستعمال استراتيجيات اتصالية داخلية فعالة، مع الكشف عن العوائق الاتصالية في الجامعة وتقديم حلول لها.

## 6- منهج الدراسة:

يحتاج الباحث إلى إطار من القواعد والأسس والمبادئ تساعده على توجيه بحثه أو دراسته، وينبغي له اختيار منهج محدد يوجه عمله، حيث يُعرف المنهج بأنه الوسيلة أو الطريقة التي يستخدمها الباحث لاكتساب المعرفة وكشف ظاهرة ما واستخلاص النتائج من الموضوع المدروس.<sup>1</sup>

قبل مناقشة المنهج المستخدم، ينبغي التأكيد على أن كل منهج يتطلب شروطاً ومتطلبات خاصة في البحث، مما يجعل الباحث ملزماً باختيار منهج محدد. أي أن عملية اختيار المنهج لا تكون بطريقة عشوائية، بل تعتمد على طبيعة الموضوع الذي سيتم دراسته.

وبما أن جامعة البويرة "أكلي محند أولحاج" تستخدم تقنية الإتصال الداخلي كبقية المؤسسات الإدارية، فإن دراستنا تستلزم استخدام المنهج "الوصفي التحليلي" وقد وجدنا أن هذا المنهج هو الأنسب والأكثر ملاءمة لطبيعة الموضوع كما يساعدنا على وصف وتحليل وفهم متعمق ودقيق لهذه المسألة.

قدمت عدة تعاريف لهذا المنهج من بينها:

- هو المنهج الذي يتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع. ولا تقتصر هذه الدراسات الوصفية على معرفة خصائص الظاهرة بل تتجاوز ذلك إلى معرفة المتغيرات والعوامل التي تتسبب في وجودها.<sup>2</sup>

## 7- أدوات جمع البيانات:

قبل اتخاذ أي قرار أو إصدار أي حكم بشأن قضية ما، يجب أن يتأكد الباحث من وجود معلومات كافية ودقيقة عن الموضوع، وذلك من خلال الاعتماد على مصادر موثوقة لضمان صحة البيانات وللوصول إلى نتائج علمية دقيقة. يجب على الباحث الالتزام بالأساليب والقواعد المنهجية أثناء جمع البيانات، ويعتمد نجاح أي بحث على اختيار الأدوات المناسبة لطبيعة الموضوع. يجب على الباحث أيضاً أن يكون على علم بخصائص الأدوات المستخدمة بالإضافة إلى مهارة استخدامها بشكل فعال.

<sup>1</sup> يبنى طريف الخولي، مفهوم المنهج العلمي، دط، مؤسسة هنداوي لنشر المعرفة والثقافة الغير هادفة للربح، المملكة المتحدة، 2020 ص 32.

<sup>2</sup> غرايبيبة فوزي وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دط، الأردن، 2010، ص 33.

اعتمدنا في دراستنا على أداتين هما: "الاستبيان والمقابلة"، نسبة إلى طبيعة موضوعنا المتمثل في "واقع الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية\_جامعة البويرة (كلية العلوم الطبيعية والحياة)"، وهذا لأن دراستنا تكون ميدانية أي في الواقع، ولأن هذه الأدوات تعتبران الأكثر ملائمة والمساعدة لجمع البيانات بدقة ومصداقية.

- **الاستبيان:** يعرف بأنه عبارة عن استمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة المترابطة والمتسلسلة التي يتم الإجابة عليها وتعبئتها من قبل المبحوث لجمع المعلومات والبيانات حول مشكلة البحث.<sup>1</sup>

يعرف أيضاً على أنه مجموعة من الأسئلة المتنوعة والمرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث في موضوعه ومشكلة بحثه.<sup>2</sup>

قمنا بإعداد استمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة فيما يخص الاتصال الداخلي في كلية علوم الطبيعة والحياة، وقسمناها إلى 3 محاور بعد التشاور مع الأستاذة المشرفة كما هو موضح في الملحق رقم (01)، ثم قمنا بتوزيعها على 60 شخص داخل الكلية، منهم 25 موظف، 15 أستاذ و20 طالب، وذلك ساعدنا في دراستنا المتمثلة في واقع الاتصال الداخلي في كلية علوم الطبيعة والحياة.

- **المقابلة:** هي عملية اتصالية تفاعلية تتم بين شخصين أو أكثر، بغرض تبادل الأفكار والمعلومات أو طرح الأسئلة والاستماع إلى الإجابات. وهي عبارة عن حوار يدور بين الباحث (المقابل) والشخص الذي تتم مقابلته (المستجيب)، يبدأ هذا الحوار بخلق علاقة ود بينهما ليضمن الباحث الحد الأدنى من تعاون المستجيب.<sup>3</sup>

وهي أداة ثانوية من الأدوات التي استعنا بها في جمع البيانات والتي كانت مع مجموعة من الموظفين والأستاذة وطلاب كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض فيما يتعلق بـ واقع الاتصال الداخلي فيها، وبعض الأسئلة عن العراقيل والمعوقات التي تواجهها الكلية في إيصال المعلومات وكذا الوسائل المعتمدة في ذلك.

## **8-مجتمع البحث والعينة:**

- **مجتمع البحث:**

يشير إلى تلك المجموعة من أفراد مجتمع البحث التي يختارها الباحث ليحتك بها احتكاك مباشر أثناء تنفيذه لبحثه، قد يدرس الباحث مجتمع الدراسة ككل إذ كان حجم هذا المجتمع يقع في إمكانيات الباحث وقدراته ويستطيع فعلاً أن يعطي كله للدراسة والبحث والشائع دائماً أن يكون مجتمع الدراسة أكبر بكثير من أن تستوعبه إمكانيات وطاقة الباحث وهنا يلجأ الباحث إلى اختيار مجموعة من أفراد هذا المجتمع

<sup>1</sup> منال هلال مزاهرة، بحوث الإعلام الأسس والمبادئ، دط، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص203.

<sup>2</sup> محمد سرحان علي المحمودي، **مناهج البحث العلمي**، ط3، دار الكتب للنشر والتوزيع، الجمهورية اليمنية، 2019، ص126.

<sup>3</sup> ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، **أساليب البحث العلمي**، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص109.

ويجري عليها بحثه أو دراسته ثم يعمم في النهاية النتائج والتوصيات التي توصل إليها على أفراد المجتمع الذي يدرسه.<sup>1</sup>

وهو المجتمع الذي يستطيع الباحث أن يختار منه عينة الدراسة، وهو المجتمع الذي يرغب في تعميم النتائج عليه.<sup>2</sup>

ويتمثل مجتمع دراستنا في طلاب وموظفي وأساتذة الجامعة الجزائرية.

### - عينة الدراسة:

كلمة "عينة" مشتقة من الفعل عين الذي يقصد في اللغة العربية معنى "خيار الشيء" أما اصطلاحاً فيقصد بها الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق محددة ليمثل مجتمع البحث تمثيلاً علمياً سليماً.<sup>3</sup>

وتعرف على أنها اختيار الجزء من الكل وهو عبارة عن تحديد عدد محدد من المفردات التي سوف يتعامل معها الباحث منهجياً ويشترط فيها أن تكون ممثلة لمجتمع البحث في الخصائص والسمات.<sup>4</sup>

تهدف دراستنا إلى معرفة واقع الاتصال الداخلي في الجامعات الجزائرية، دراسة وصفية تحليلية على عينة من موظفي وأساتذة وطلبة كلية العلوم الطبيعية والحياة وعلوم الأرض في جامعة البويرة، أي أن مجتمع دراستنا هو مجتمع طبقي، ومنه عينة الدراسة هي عينة حصصية، واختيرت العينة قصدياً حيث تعرف أيضاً أنها العينة العمدية "التي تعتمد على الاختيار المقصود لوحدها من طرف الباحث حيث يرى أنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً صحيحاً"<sup>5</sup>

### 9- الدراسات السابقة:

المواضيع المتعلقة بالاتصال بأنواعه ونخص بالذكر الاتصال الداخلي، والجامعات تلقى اهتماماً من قبل الباحثين كطلبة وأساتذة لذا نجد هناك بعض الدراسات كالمذكرات، والمجلات وغيرها التي تناولت هذه المواضيع، والتي نقوم بعرض بعض منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها.

1 فاروق مداس، قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دط، دار مدني للطباعة والنشر والتوزيع، 2003، ص165.

2 فرج محمد الكامل، بحوث الإعلام والرأي العام تصميمها وإجراؤها وتحليله، دط، القاهرة، دار الفجر، 2001، ص123.

3 محمد زيان عمر، البحث العلمي (مناهجه وتقنياته)، ط4، دار الشروق، جدة، 1983، ص228.

4 أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية 2005، ص44.

5 راوية بنت أم القحطاني، النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية، دراسة مطبقة على عينة من رسائل الدكتوراه من جامعتي الملك سعود والأمم محمد بن سعود الإسلامية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية جامعة الفيوم، ع20، ص445.

## الدراسات الخاصة بالاتصال:

### -الدراسة الأولى:

هي دراسة الطالبة زليخة بن عمار بعنوان: "واقع الاتصال المؤسسي في الجامعة الجزائرية" مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2000-2001.

بدأت الدراسة بالإشكالية التالية: ما هو واقع الاتصال المؤسسي في الجامعة الجزائرية؟ تفرعت إلى عدة تساؤلات هي:

- ما هي وسائل الاتصال المؤسسي؟
- ما هي أطره التنظيمية؟
- هل يحسن استعمال هذه الوسائل المتوفرة من الاتصال؟

اعتمدت الباحثة على منهج المسح بالعينة، واستعانت بالأدوات التالية لجمع البيانات: الاستمارة، المقابلة، الملاحظة، السجلات والوثائق.

وتوصلت إلى النتائج التالية:

- توفير وتنظيم وسائل الاتصال بفعالية يساهم في نشر المعلومات وإيصالها في الوقت المناسب.
- إنشاء هيئات تنظيمية اتصالية متخصصة يُعزز من عملية الاتصال داخل المؤسسة.
- التماور والتشاور بين أفراد الأسرة الجامعية يساعد على تطوير المؤسسة وتعزيز الروابط والعلاقات.

### الدراسة الثانية:

من إعداد الطاهر أجيم عن: واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية \_جامعة منتوري وباجي مختار نموذجاً، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع التنمية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005-2006.

انطلق الباحث بسؤال رئيسي هو: "هل كلما كانت الاتصالات بأساليبها أكثر ديمقراطية وبلغت مفهومة أدى ذلك إلى نجاح التسيير وإدارة الأعمال في المؤسسة الجزائرية؟

وأضاف تساؤلات فرعية هي:

- ما طبيعة وخصائص الاتصال السائد في الجامعة الجزائرية؟
  - هل لهذا الاتصال بأشكاله دور في تحسين الأداء الإداري والتنظيمي داخل الجامعة؟
  - هل اللغة شرط ضروري في تحديد طبيعة الاتصال السائدة في المؤسسة الجامعية؟
- اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وعلى أدواتي المقابلة واستمارة الاستبيان وزعها على 1500 فرد من مجتمع الدراسة (أساتذة، موظفين، عمال، طلاب) في كلتا الجامعتين، وتوصل إلى هذه النتائج:

- دور اللغة في تعزيز فعالية الاتصال وتحسين أداء المؤسسات في الجزائر يعتبر أمرًا حيويًا وحاسمًا، بغض النظر عن اللغة المستخدمة، سواء العربية، الفرنسية أو كليهما معًا.
- الاتصال الكتابي بجميع أشكاله ووسائله لا يزال غير كافٍ وغير ملائم.
- يلعب الاتصال دورًا فعالًا في تيسير مختلف العمليات الإدارية مثل اتخاذ القرارات والتخطيط والتنسيق والتوجيه والرقابة.

### الدراسات الخاصة بالاتصال الداخلي:

#### الدراسة الأولى:

دراسة الطالبة بوزيان وهيبة، بعنوان الاتصال الداخلي في المؤسسة، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوقيراط "نموذجاً"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال سنة 2018-2019، تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل التالي:

- ما مدى فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية؟

وتنفرع الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

\_\_ هل يمكن للاتصال الداخلي تحقيق وحدة التفاعل لترابط بين أعضاء المؤسسة؟

\_\_ هل يمكن توضيح علاقة الاتصال بالمؤسسة من خلال عنصر الفرد؟

\_\_ ماهي طريقة أو إستراتيجية الاتصال المتبعة من أجل تحسين علاقة الفرد بالمؤسسة؟

ومن فرضيات الدراسة الفرضيات الآتية:

1\_ الاتصال الداخلي يعمل ويساهم في نقل المعلومات لخلق جو التماسك والتفاعل بين أعضاء المؤسسة لتحقيق أهدافها.

2\_ تظهر علاقة الاتصال الداخلي بالمؤسسة وتتضح من خلال الفرد.

3\_ إستراتيجية الاتصال الداخلي ضرورية من أجل تحقيق الاداء بين أفراد المؤسسة، والمؤسسة ككل.

وتهدف هذه الدراسة إلى الأهداف الآتية:

\_\_ معرفة مكانة الاتصال الداخلي في سير المؤسسة.

\_\_ معرفة فعالية الاتصال الداخلي بين الموظفين والمسؤولين.

\_\_ تحسين العلاقات بين عمال أو أفراد المؤسسة.

أما المنهج المستخدم في الدراسة فقد استعمل الباحث المنهج الوصفي واعتمد على العينة القصدية في دراسته، أما بالنسبة للأداة المعتمدة في هذه الدراسة هي المقابلة.

**النتائج المتوصل إليها تكمن في النقاط الآتية:**

\_\_ ضرورة وجود خلية اتصال بالمؤسسة كي تسهل نشاط المؤسسة

\_الاتصال عنصر أساسي لا غنى عنه داخل المؤسسة، ودوره في تكوين العلاقات بين أفراد الإدارة

\_ أن الاتصال الداخلي يلعب دورا فعالا في تحسين وتوطيد العلاقات العامة، لأن علاقات العمل داخل الإدارة مبنية على الاتصال.

\_ المؤسسة تستعمل اتجاهين من الاتصال هما: الاتجاه الصاعد والاتجاه النازل.

\_ أن الهاتف يعتبر الوسيلة الأسرع في إيصال المعلومة وأن الهاتف لغنى عنه لأنه يبقى الطريقة الأفضل من الوسائل الأخرى حيث أن معظم الموظفين يستخدمونه في عملهم اليومي.

\_ الاتصال داخل المؤسسة لا يمكن الاستغناء عنه خاصة بين الموظفين لأنه الطريقة الوحيدة التي من خلالها يمكن للعمال ممارسة نشاطه وأداء عمله بامتياز والتواصل فيما بينهم.

\_ أهمية الاتصال الداخلي تكمن في نجاح حسن سير المؤسسة ورفع مستواها والعمل في تبادل المعلومات والبيانات بين مختلف المصالح وبين الموظفين.

\_ الاتصال بين الموظفين وزملائهم جيد ونجاح مقارنة ببعض من يراه متوسط على العموم، وهذا حسب كيفية التعامل مع بعضهم البعض.

### الدراسة الثانية:

كانت للطالبتين عسنون نصيرة وبورعدة فتيحة، بعنوان واقع الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة نموذج جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة دراسة حالة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تمحورت إشكالية الدراسة في التالي:

- ما هو واقع الاتصال الداخلي والخارجي في جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة؟

وتفرعت الإشكالية إلى التساؤلات التالية:

\_ ماهي وظائف وأهداف الاتصال الداخلي والخارجي في الجامعة؟

\_ ماهي أنواع الاتصال الداخلي والخارجي في الجامعة؟

\_ ماهي وسائل الاتصال الداخلي والخارجي في الجامعة؟

\_ ماهي معوقات الاتصال الداخلي والخارجي في الجامعة؟

\_ هل استطاعة جامعة خميس مليانة أن تحقق اتصالا فعالا ومتكاملا بين جميع أقسامها؟

والأهداف التي سعت إلى تحقيقها هذه الدراسة هي:

1. معرفة مكانة الاتصال الداخلي والخارجي في تنظيم وسير المؤسسة.
2. تسليط الضوء على العملية الاتصالية في جامعة خميس مليانة الجيلالي بونعامة.
3. معرفة الآليات ووسائل الاتصال داخل وخارج الجامعة وإبراز أهم الأساسيات المتبعة للاتصال في الجامعة.
4. معرفة فعالية الاتصال الداخلي والخارجي بين الموظفين والمسؤولين والتعرف على أهم العراقيل التي تعترض العمليات الاتصالية داخل الجامعة.



5. إبراز المكانة والأهلية التي يحققها الاتصال الداخلي والخارجي في جامعة الجيلالي بونعامة.

أما فيما يخص المنهج فقد استعملوا منهج دراسة حالة واعتمدوا على العينة القصدية في دراستهم، أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات فاقترنت على الاستبيان والمقابلة.

### نتائج الدراسة:

- الاتصال الغالب في الجامعة هو الاتصال الرسمي الذي يتضمن تقديم تعليمات وأوامر وقرارات لكل المسؤولين والموظفين في الجامعة مع ضعف الاتصال الرسمي الصاعد.
- حضور قوي للاتصال المباشر بين المدير ورؤساء المصالح وهذا ما يدفعهم إلى الاتصال الشخصي دون اللجوء إلى وسائل الكتابة.
- نجد الاتصال الأفقي حاضرا ولكن بنسبة قليلة حيث يتم بين موظفي المصلحة ولا يتعدى إلى وحدات المصالح المختلفة.
- الاتصال الخارجي في الجامعة عبارة عن تبادل المعلومات بينها وبين جمهورها الخارجي، إضافة إلى إثبات وجودها في أعين جمهورها على مستوى بيئتها الخارجية.
- تعتمد الجامعة أحيانا على الاتصال الخارجي من أجل تسهيل مهمة الطلبة في انجاز التربصات الميدانية.

### الدراسات الخاصة بالجامعة الجزائرية:

**الدراسة الأولى:** كانت للطالبتين كنزة غراب ومريم سايب، بعنوان واقع الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية، جامعة العربي بن مهيدي \_ أم البواقي\_ نموذجا، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة لسنة 2014-2015.

تمحورت إشكالية الدراسة فيما يلي: **ما هو واقع الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية؟**

وتفرعت إشكالية الدراسة إلى التساؤلات التالية:

- ماهي الوسائل المستعملة في الاتصال الداخلي في جامعة العربي بن مهيدي \_ أم البواقي\_؟
- ما أهمية الاتصال الداخلي في جامعة العربي بن مهيدي، وما مدى تأثير منظومة التشريعية في درجة فعاليته؟
- ما تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الجامعة وعلى انتقال وتداول المعلومات فيها؟

### والأهداف التي سعت إلى تحقيقها هذه الدراسة هي:

1. محاولة الكشف عن أهمية الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية، والتعرف على تأثير المنظومة التشريعية في درجة فعالية الاتصال.
2. الكشف عن أساليب وأنماط الاتصال داخل الجامعة الجزائرية.
3. إبراز وسائل الاتصال الداخلي في الجامعة

4. محاولة التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الجامعة وعلى انتقال وتداول المعلومات.

أما فيما يخص المنهج المستعمل فقد استعملوا المنهج الوصفي، وقد اعتمد في دراستهم على العينة العشوائية الطبقية والتي يتم فيها تقسيم المجتمع إلى إثنين أو أكثر من الطبقات، كما تمثلت أدوات جمع البيانات في المقابلة والاستبيان.

**النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي كالتالي:**

- كشفت هذه الدراسة أن الاتصال الغالب في الجامعة هو الاتصال الرسمي.
- كشفت هذه الدراسة أن وسائل الاتصال الأكثر استخداما داخل الجامعة هي المصقات والاعلامات وتليها المراسلات الكتابية.
- كشفت هذه الدراسة أن أهمية الاتصال تتمثل في أنه يضمن توصيل البيانات والمعلومات إلى مختلف المستويات.
- كشفت هذه الدراسة أن فعالية قوانين الاتصال في الجامعة ذا تأثير إيجابي على العملية الاتصالية بها
- كشفت هذه الدراسة أن تكنولوجيات الاتصال الحديثة ساهمت بالسرعة في انتقال المعلومات وتداولها في الجامعة.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

بالنسبة للدراسات التي تشابهت مع دراستنا والتي اجتمعت في مصطلح "الاتصال" الأولى للطالبة الطالبة زليخة بن عمار تلتقي هذه الدراسة مع دراستنا في أن كلاهما يبحثان عن واقع الاتصال الداخلي في الجامعة، أي تتوافق مع دراستنا، بالإضافة إلى أن الباحثة استخدمت كل طبقات الجمهور الداخلي للجامعة (أساتذة، طلبة، إداريين، عمال) هذا ما يعزز من مصداقية النتائج المتوصل إليها.

أما الدراسة الثانية والتي كانت من إعداد الطالب طاهر أجغيم في هذه الدراسة استعرض الباحث الاتصال في المؤسسة الخدمية مثل الجامعة، مركزاً بشكل خاص ومفصل على الاتصال الداخلي واعتبره الأهم، حيث لم يتلقى هذا الاهتمام الكافي في الدراسات السابقة، وساهمت نتائج هذه الدراسة في توجيه دراستنا، وخصوصاً في تصميم بعض الأسئلة في الاستبيان.

بالنسبة للدراسات المشابهة لدراستنا والتي تناولت المتغير المستقل "الاتصال الداخلي"، الأولى للطالبة "بوزيان وهيبة" والثانية لطالبتين "عسنون نصيرة وبورعدة فتيحة" وجدنا أن هاتين الدراستين تتشابه مع دراستنا في استخدام أدوات جمع البيانات وهي استمارة الاستبيانات والمقابلة في كلتا الدراستين، كما اشتركت الدراستين مع دراستنا في استخدام نفس نوع عينة البحث ألا وهي العينة القصدية، كما اشتركت الدراسة الثانية مع دراستنا في نفس منهج الدراسة الذي كان منهج دراسة حالة، أما الدراسة الأولى فقد اختلفت في منهج الدراسة حيث تم استخدام المنهج الوصفي واقتصرت على استخدام أداة جمع بيانات فقط وهي المقابلة، كما ساعدتنا كلتا الدراستين للتعرف على بعض المراجع الغنية بالمعلومات.

أما الدراسة التي تشابهت مع دراستنا في المتغير التابع "الجامعة الجزائرية" لدينا الدراسة الخاصة بالطالبتين "كنزة غراب ومريم سايب" بعنوان واقع الاتصال الداخلي في جامعة

الجزائرية، والتي اختلفت عن دراستنا في المنهج المستخدم ونوع العينة فاعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي واعتمدت على العينة العشوائية التطبيقية، وتشاركت مع دراستنا في أدوات جمع البيانات وهي الاستبيان والمقابلة، كما ساعدتنا هذه الدراسة على ضبط بعض أسئلة المقابلة.

والإضافة التي ساهمت بها دراستنا هي دراسة واقع الاتصال الداخلي من حيث الوسائل الاتصالية المعتمدة في الجامعة وأهم العراقيل التي تواجه العملية الاتصالية واستكشاف كيف يساهم في تسهيل اهتمامات وانشغالات الأفراد. وتطرقنا في نهاية الدراسة إلى تقديم بعض التوصيات فيما يخص العملية الاتصالية.

## 10-تحديد المفاهيم والمصطلحات:

### 1- الواقع:

**لغة:** من وقع يقع وقوعا، فهو واقع، وهو يصبح على كل أمر سبق وقوعه وتحقق حصوله، والأصل اللغوي لوقع يدل على سقوط الشيء، يقال وقع الشيء وقوعا فهو واقع.<sup>1</sup>

**اصطلاحا:** يعرفه أحمد بدوي: "الواقع حقيقة ظاهرة ما في مجتمع كما هي كما يجب أن تكون".<sup>2</sup>

ويعرفه علي بن هدية: "هو فهم الأوضاع الاجتماعية والأحداث الحالية بما فيها العامة والخاصة يُمكن من تقدير تأثيراتها واستخدام الوسائل الملائمة لحماية المجتمع من تبعاتها السلبية".<sup>3</sup>

ومنه نستنتج أن الواقع هو مجموعة من الأحداث الفردية والجماعية التي تتربط مع التقاليد والأحداث السابقة والحالية للأفراد.

**إجرائياً:** من خلال هذه التعريفات نستخلص مفهوم إجرائي:

"الواقع هو الوضعية والطبيعة والأحداث الموجودة حالياً، من خلال كشفها وإدراكها موضوعياً ضمن الواقع كما هو عليه في جامعة البويرة

### 2- الاتصال:

**لغة:** هذه الكلمة مشتقة من الأصل اللاتيني *Communicar*, *Communis*. بمعنى المشاركة وتكوين العلاقة. وفي اللغة العربية تأتي من الفعل "اتصل"، والاسم يشير إلى المعلومات المبلغة أو الرسالة الشفوية، أو تبادل الأفكار والآراء.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد الحسن، أصول البحث الاجتماعي، دط، مكتبة وهبة، القاهرة، 1990، ص175.

<sup>2</sup> أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، دط، مكتبة لبنات للنشر والتوزيع، بيروت، 1982، ص347.

<sup>3</sup> علي بن هدية، قاموس الجديد الطالب، دط، الشركة التونسية للنشر والتوزيع، تونس، 2007، ص209.

<sup>4</sup> مي عبد الله، معجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، دط، دار النهضة العربية، بيروت، 2014، ص21.

## اصطلاحاً:

- هو العملية التي تنتقل فيها الرسالة من مصدر ما إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك.<sup>1</sup>
  - هو نقل الرموز بين أطراف مؤثرة ومتأثرة، بقصد إحداث تغيير في السلوك أو الموقف.<sup>2</sup>
  - هو نقل المعاني وتبادلها بطريقة يفهما أطراف الاتصال ويتصرفون بشكل سليم وفقه.
- إجرائياً: نعرفه على أنه عملية نقل وتبادل الأفكار والمعلومات بين الطلبة والأساتذة والموظفين في جامعة البويرة

### 3- الاتصال الداخلي:

- تعرفه منال طلعت بأنه: "دراسة وتطبيق جميع الأدوات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع جمهورها".<sup>3</sup>
- ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب بأنه: "عبارة عن الاتصال المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات بين الموظفين، وهو إما اتصال رسمياً (هابط، صاعد، أفقي) أو غير رسمي".<sup>4</sup>
- عرفه فؤاد شريف على أنه: "مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفرها لاتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت".<sup>5</sup>
- بمعنى أن للاتصال أهمية كبيرة في المنظمات، فهو يمثل أداة تفاعل وتنسيق وعنصر أساسي في قيام علاقات جيدة بين الرؤساء والمرؤوسين.
- إجرائياً: هو عملية نقل وتبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد داخل جامعة البويرة، سواء شخصاً واحداً أو جماعة، من أجل تحقيق أهدافها.

---

<sup>1</sup> محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الإعلامية، دط، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص08.

<sup>2</sup> خيضر شعبان، اللسان العربي مصطلحات في الإعلام والاتصال، دط، دار اللسان العربي للترجمة والتأليف والنشر، الجزائر، 2001، ص01.

<sup>3</sup> منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص22.

<sup>4</sup> فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، دط، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص16.

<sup>5</sup> فؤاد شريف، نظام الاتصال وعملية الإدارة، ط2، المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة، 1967، ص07.

#### 4- الجامعة:

**لغة:** إن كلمة جامعة "university" لغويا مأخوذة من كلمة "universitas" وتعني الاتحاد الذي يجمع أقوى الأسر نفوذا في مجال السياسة من أجل ممارسة السلطة، وقد استخدمت الجامعة لتدل على تجمع الأساتذة والطلاب من مختلف الشعوب.

وتعتبر الكلمة العربية "جامعة" ترجمة دقيقة للكلمة الإنجليزية المرادفة لها، لأننا إذا تأملنا الأصل اللغوي لرأينا أنها تفيد معنى "الجمع" بالعربية والإنجليزية "universalize" الذي يفيد كذلك معنى جعل الأمر عاما وشاملاً.<sup>1</sup>

**اصطلاحاً:** هناك من عرفها على أنها مؤسسة إنتاجية تعمل على إثراء المعارف وتطوير التقنيات وتهيئة الكفاءات مستفيدة من التراكم العلمي الانساني في مختلف المجالات العلمية والتقنية والإدارية.<sup>2</sup>

وهناك من يعرفها بأنها: "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.

وأيضاً تعرف بأنها: "مؤسسة اجتماعية، ثقافية وعلمية، فهي بمثابة تنظيمات معقدة بصفة مستمرة مع طبيعة البيئة الخارجية". عبد الرحمن.<sup>3</sup>

**إجرائياً:** من خلال ما سبق نعرف جامعة البويرة على أنها مؤسسة علمية تهدف إلى تعزيز التنمية المجتمعية من خلال تقديم خدماتها، وتسعى لنشر الوعي ورفع المستوى الثقافي والعلمي لخريجها وأعضائها الأكاديميين، وتتبع هيكل تنظيمي محدد وتلتزم بقوانين المجتمع الذي تعمل فيه.

<sup>1</sup> عبد العزيز الغريب صقر، الجامعة والسلطة دراسة تحليلية للعلاقة بين الجامعة والسلطة، دط، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص39.

<sup>2</sup> فضيل دليو وآخرون، المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة، دط، جامعة منتوري، الجزائر، 2002، ص79.

<sup>3</sup> عبد الرحمن، عبد الله محمد، سيولوجيا التعليم الجامعي -دراسة علم الاجتماع التربوي، دط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1991، ص25.

# الإطار النظري

## الفصل الثاني: الإطار النظري

### المبحث الأول: مدخل للاتصال

تمهيد:

المطلب الأول: تعريف الاتصال

المطلب الثاني: أنواع الاتصال

المطلب الثالث: الاتصال المؤسساتي

المطلب الرابع: أهداف وأهمية الاتصال

### المبحث الثاني: الاتصال الداخلي

تمهيد:

المطلب الأول: تعريف الاتصال الداخلي

المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي

المطلب الثالث: وسائل وأساليب الاتصال الداخلي

المطلب الرابع: نماذج وشبكات الاتصال الداخلي

### المبحث الثالث: الجامعة الجزائرية

تمهيد:

المطلب الأول: نظرة تاريخية لنشأة وتطور الجامعة الجزائرية

المطلب الثاني: مقومات المؤسسة الجزائرية وجمهورها

المطلب الثالث: مبادئ الجامعة ووظائفها

المطلب الرابع: الجامعة الجزائرية والتطور التكنولوجي

المطلب الخامس: جامعة البويرة

## المبحث الأول: الاتصال

### تمهيد:

أدرك البشر أهمية الاتصال منذ فجر التاريخ، ومع تتابع العصور زاد إحساسهم بدوره البارز في استمرار حياتهم وتحقيق مصالحهم المختلفة وتوجيه جهودهم. وترابط مجموعاتهم وتنظيم أنشطتهم وتطور أنماط حياتهم، حيث برزت أهمية الاتصال وفعاليتها مع زيادة التقدم التكنولوجي، وموضوع الاتصال من أكثر المواضيع التي شغلت العلماء والباحثين في فروع معرفية جمة ومجالات علمية مختلفة نذكر أهمها علم النفس والاجتماع والسياسة والتاريخ، فضلا على أنه يمثل محور اهتمام المختصين في دراسة علاقات الدولية والدراسات الأدبية والعلمية والتي تصدرت جميعا الدراسة وفهم وتحليل لهذه العملية.

فالالاتصال هو أداة لتنمية الانسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أ التعليمية أو التربوية أو التوجيهية أو السياسية حيث تلعب وسائل الاتصال دورا مهما في تحقيق هذا الهدف.

كما خضعت العملية الاتصالية لمجموعة من العوامل ساهمت في تطوير الاتصال ومنها التطورات العلمية في مجال الاتصالات والتي فرضت عليه استغلالها لمواكبة هذا التغير. مما استدعى زيادة الاهتمام بالاتصال على الصعيدين العلمي والعملية.

من كل ما سبق ذكره عن الاتصال وأهميته تم تخصيص هذا الفصل تم تسليط الضوء على الاتصال من خلال العناوين التالية

1 – تعريف الاتصال

2 \_ أنواع الاتصال

3 \_ الاتصال المؤسسي

4 \_ أهداف وأهمية الاتصال

## المطلب الأول: تعريف الاتصال

### 1- التعريف اللغوي للاتصال:

مصطلح "الاتصال" في اللغة العربية كما تشير إليه المعاجم هو الوصول الى الشيء وبلوغه والانتهاؤ اليه.

أما المفهوم العصري للاتصال مأخوذ من الكلمة الإنجليزية والفرنسية (وهما لغتان تستعمل نفس الكلمة للدلالة عليه) وهي "communication" وهذه الكلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية "communis" ومعناها عام وشائع وتعني: المعلومات المرسله، الرسالة الشفوية او الكتابية، شبكة الطرق وشبكة الاتصالات، كما وتعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز.<sup>1</sup>

### 2- التعريف الاصطلاحي للاتصال:

عرف مايكل ويسترون M.Weestroun الاتصال: نقل المعلومات وتبادلها بأي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم.

يؤكد stanly ان الاتصال عبارة عن عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة، وليس عملاً فردياً منعزلاً، حيث يقاس واقع الاتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على احداث حالات تفاعل وتناغم وانسجام وفهم مشترك للرموز المتبادلة.

يرى محمود عودة أن الاتصال يشير الى العملية أو الطريقة التي تنتقل بيها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث العلاقة المتضمنة فيه.<sup>2</sup>

كما يراه البعض:

- أنه نشاط يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو المألوفية لفكرة أو موضوع أو قضية، عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص الى جماعة أو من أشخاص إلى جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين.

<sup>1</sup> مصطفى عليان، محمود عدنان الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع الأردن، 2005، ص25.

<sup>2</sup> سامية عواج، الاتصال في المؤسسة، ط1، مركز الكتب الأكاديمية، عمان، 2011، ص8.



- نقل المعلومات والحاجات والمشاعر والمعرفة والتجارب، بشكل شفوي أو باستخدام وسائل أخرى بغرض الإقناع والتأثير على السلوك.<sup>1</sup>

من خلال ما سبق نستخلص أن الاتصال عملية ديناميكية مستمرة تهدف إلى نقل وتبادل الأفكار والمعلومات والاتجاهات والمشاعر بين الأفراد والجماعات عن طريق وسيلة معينة سواء شفوية كانت أو كتابية أو مختلف الوسائل الأخرى التي يمكن لها التأثير على سلوكيات واتجاهات الأفراد المستهدفين من الاتصال، كما يمكننا القول انه لولا الاتصال بين المجتمعات والاجيال المختلفة عبر العصور المتعاقبة، لما وصلنا هذا التراث الإنساني الغني بالتجارب والخبرات والاكتشافات والعلوم والمعارف.

## المطلب الثاني: أنواع الاتصال

يصنف الاتصال عموماً إلى عدة تصنيفات ولكننا سنركز على تصنيف الاتصال في المجال الإداري لاتساع الموضوع من جهة ولإعطاء الاتصال في المجال الإداري حقه من الدراسة، والذي يصنفه معظم المختصين في مجال الاعلام والاتصال إلى عدة أنواع، فعلى أساس علاقة المؤسسة بمحيطها المباشر والمحيط العام يصنف إلى:

- الاتصال الداخلي
- الاتصال الخارجي<sup>2</sup>

وعلى أساس إقرارها من طرف التنظيم وتأطيرها بقوانين ولوائح إلى:

- اتصال رسمي
- اتصال غير رسمي

كما نجد تداخلاً كبيراً بين التصنيفين

### **1- الاتصال الداخلي:**

من البديهي أن الاتصال الداخلي تطور مع التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده عصرنا الحالي، فنجد له عدة تعاريف مختلفة وهذا راجع إلى اختلاف في وجهات النظر.

إبراهيم عبد العزيز شيجا يعرفه بأنه تبادل البيانات والمعلومات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري.<sup>3</sup> يعرفه منال طلعت محمود بأنه الاتصال الداخلي دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها.<sup>4</sup> ومن أنواع الاتصال الداخلي نجد الاتصال الرسمي.

---

<sup>1</sup> محمد الدبس السردى، الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، اثراء للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2011، ص23.

<sup>2</sup> أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة (الاتصالات-المعلومات-القرارات)، دط، دار شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008 ص139.

<sup>3</sup> إبراهيم عبد العزيز شيجا، أصول الإدارة العامة، ط2، دار المطبوعات الجامعية، القاهرة، 1993، ص383.

<sup>4</sup> منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، ط1، مكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2002، ص22.

**1-1 الاتصال الرسمي:** هو الاتصال الذي يتم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم المؤسسة ولكي تكون هذه الاتصالات سارية وفعالة يجب أن تكون جميع قنواتها ووسائلها واضحة ومعروفة لجميع الأعضاء الموجودين داخل إطار الوحدات التنظيمية أي داخل المؤسسة وتتم هذه الاتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولة.

أيضا هو تلك الاتصالات التي تنساب عبر القنوات الرسمية والمتوافقة مع الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتسير وفق أساليب وقواعد رسمية محددة ومعروفة وحدود الصلاحية والسلطة المفوضة وفق التسلسل الوظيفي داخل المؤسسة ويمكن أن يسير الاتصال الرسمي من أعلى إلى أسفل (الاتصال النازل) أي "من أعلى المستويات الإدارية إلى العاملين بالمستويات الإدارية الأدنى" أو من أسفل إلى أعلى (الاتصال الصاعد) أي "من المستوى الأدنى إلى الأعلى"، أو بشكل أفقي باتجاه تحقيق أهداف المؤسسة.<sup>1</sup>

**1-1-1-الاتصال النازل:** ويكون في صورة قرارات إدارية أو أوامر مدنية أو عسكرية وغيرها، وتصدر غالبا من القادة إلى التابع بشكل تدريجي، وهي ضرورية لشرح أهداف المؤسسة أو المنظمة، وهي تعكس إلى حد ما صفات الرئيس، ويوصف هذا النوع من الاتصال على أنه بمثابة العمود الفقري الذي يربط بين جميع المستويات الإدارية في التنظيم الواحد.

**1-1-2-الاتصال الصاعد:** إن هذا النوع يتيح للعاملين فرصة توضيح أفكار وطرح مشكلاتهم للقيادات الإدارية العليا قصد اتخاذ القرارات المناسبة.

كما يعتبر مكملا للنوع الأول وتتضمن عملية التصعيد إرسال كافة المعلومات المتعلقة بطريقة تنفيذ العمل والآراء والاتجاهات المختلفة عن كل ما يتصل بالأداء الجيد للأعلى، كما يتضمن تقديم التقارير عن الأداء وظروف العمل، وتقديم الشكاوى وطلب المساعدة والتعليمات، طلب توضيحات واستفسارات في سياسة المنظمة أو في سياسة المنظمة أو في أداء العمل.<sup>2</sup>

**1-1-3-الاتصال الأفقي:** وهي الاتصالات التي تتم بين الافراد في المنظمة يكونون في نفس درجة المستوى الإداري، وهذا النوع من الاتصالات ضروري لزيادة درجة التنسيق بين مختلف المصالح والدائر الإدارية والإنتاجية.

ومن أهم المزايا التي يتميز بها هذا النوع من الاتصالات أنه يسمح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات من كل جانب وفي كل وقت مما يعطي للمديرين فرصة للحصول على ما يلزم لاتخاذ قراراتهم بالاستناد إلى معلومات كافية، كما يساعد على الروح المعنوية للموظفين ويبرزهم كشركاء في الإدارة أكثر منهم مرؤوسين عليهم السمع والطاعة.<sup>3</sup>

**1-2-الاتصال غير الرسمي:** وهو الاتصال الذي يتم بين الافراد والجماعات، ويكون هذا الاتصال بدون قواعد تنظيمية محددة وواضحة وتتميز هذه الاتصالات بسرعة إنجازها قياسا بالاتصالات الرسمية التي تحددها ضوابط وإجراءات رسمية محددة.<sup>4</sup>

1 تامر البكري، الاتصالات التسويقية والترويج، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص45.

2 سامية عواج، مرجع سابق، ص71.

3 غايات بوفلجة، السلوك التنظيمي، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون الجزائر، 2006، ص38.

4 حضير كاظم محمود، السلوك التنظيمي، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص123.

## 2- الاتصال الخارجي:

والاتصالات التي يتم تبادلها بين المنظمة والبيئة التي تعمل فيها، وتهدف إلى تحقيق التاهم بين المنظمة والجمهير الخارجية خاصة الموردين، العملاء، الإدارات والمجتمع المحلي وجمع المعلومات عن الظروف التي تعمل فيها.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أهداف وأهمية الاتصال.

#### 1- أهداف الاتصال:

تشر الدراسات التي تناولت الاتصال إلى ان الوظائف الرئيسية التي تؤديها عمليات الاتصال داخل المؤسسة، عن طريق: توجيه الاتصال، والاعراض التي يخدمها الاتصال، وجوانب البحث التي ركز عليها الباحثون الذين تولوا دراسة ذلك الجانب المعين من الاتصال.

ومن بين التصنيفات الموجودة حول أهداف الاتصال نجد:

- هدف توجيهي: حيث يسعى الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة مرغوب فيها.
- هدف تثقيفي: ويتحقق هذا الهدف حينما يعمل الاتصال على توعية وتبصير المستقبل بأمر تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم.
- هدف تعليمي: يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل معارف أو مهارات أو مفاهيم جديدة
- هدف ترفيهي أو ترويجي: حينما يعمل الاتصال على إدخال الفرحة والسرور والمتعة للمستقبل
- هدف إداري: ويتحقق حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين عمال المؤسسة
- هدف اجتماعي: ويهدف الاتصال إلى تقوية العلاقات الاجتماعية.<sup>2</sup>

ويرى محمد عمر الطنوبي بأن الاتصال يحقق أكثر من هدف، وتختلف الأهداف لاختلاف الاحتياجات من فرد لآخر ومن أهم التصنيفات التي ذكرها في استخدامات الاتصال نجد:

- الإعلام: حيث يعد الاتصال من أجل الإعلام جزء لا يتجزأ من كل عمل نقوم به. وبدون الإعلام فإن المؤسسات والمنظمات على اختلافها تتوقف عن العمل، فالإعلام يقوم بعدة مهام اجتماعية منها: قيادة الجماهير (تعبئة الرأي) وكذا القيام بالتغيرات الضرورية للإحداث والربط بينها كما يعمل على تأكيد وتدعيم الاتجاهات الإيجابية وتعديل السلبية منها بالإضافة إلى التثقيف والتنوير وتماسك البناء الاجتماعي.

1 صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دط، دار الجامعة الجديدة للنشر، القاهرة، 2002 ص318.

2 سامية عواج، مرجع سابق، ص10.

- التعليم والتدريب: ان التدريب يعد نشاطا اتصاليا والتعليم المدرسي لا يتم إلا عن طريق الاتصال ابتداء من الاتصال بين الطفل وأبويه واستمرارا إلى مرحلة الشباب وما بعدها. فالتدريب هو اكتساب الفرد مجموعة من الخبرات والمعارف التي يحتاجها الفرد وهذه العملية تحتاج إلى الاتصال فهي بين المدرب (مرسل) ومنتدرب (المستقبل).
- التعبير عن العواطف: إن للإنسان حياة عقلية وأخرى عاطفية وحينما يقوم الإنسان بالاتصال فإنه يعبر عن عواطفه بالإضافة إلى التعبير عن أفكاره (غضب، حزن، اكتئاب، ...).<sup>1</sup>

## 2-أهمية الإتصال:

ترجع أهمية الإتصال إلى المقدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات تزيد من فرص الفرد في البقاء والنجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به.

ويرى جون ديوي بأن وجود المجتمع و استمراريته متوقف على النقل الشامل للعادات و الأفكار والمشاعر من جيل إلى آخر و إن استمرارية المجتمع تتم من خلال نقل الخبرات والاتصال بين الأفراد فهم يكتسبون ذلك من خلال الإتصال، وتتمثل أهمية الإتصال فيم يلي: الاعلام والتعليم والترفيه والاقناع هذا من وجهة نظر المرسل بينما المستقبل فإنه ينظر إلى أهمية الإتصال من الجوانب الآتية: فهم ما يحيط به من ظواهر وتعلم مهارات وخبرات جديدة، وكذا من أجل الراحة والمتعة والتسلية وكذا الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعد في إتخاذ القرارات والتصرف المناسب اجتماعيا.<sup>2</sup>

أما أهمية الإتصال من ناحية الإدارة أو المؤسسة تتبع من عدة نواحي من أهمها ما يلي:

- أن القدرة على إنجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات التي يبرزها المدير في عمله، حيث أشارت الدراسات أن النجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد (85%) منه على البراعة الاتصالية و (15%) فقط تعتمد على المهارات العلمية أو المهنية المتخصصة.
- أن الاتصالات تمثل جزءا كبيرا من أعمال المدير اليومية، ويقدر بعض الخبراء أنها تستهلك ما بين 75-95 % من وقت المديرين، وهذا فضلا على أعمال المنظمة تعتبر كلها اتصالات.<sup>3</sup>

ومن هذا نستنتج أن الاتصال يعد أهم الأمور وكونه وظيفة اجتماعية مهمة، الهدف منها توجيه مجموع المعاملات الإنسانية التي تحدث في المجتمع فإنه بات أيضا مهما في المؤسسة مهما كان نشاطها الذي تؤديه في المجتمع ن منطق 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 الداخلي للوصول إلى الغاية المطلوبة، فلا يمكن تصور أي مؤسسة دون اتصال داخلي، فهو الذي ينظم ويضمن العلاقة الموجودة بين مختلف الأفراد والأقسام بجعلها متكاملة ومنسجمة بما يخدم نشاط تلك المؤسسة ما يضمن بقائها، وغيابه قد يؤثر سلبا عليها، ففي الفصل التالي سنقوم بتناول العديد من النقاط حول الاتصال الداخلي.

<sup>1</sup> محمد عمر الطنوبي، نظريات الإتصال، ط1، مكتبة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2001، ص39.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى، مرجع سابق، ص35.

<sup>3</sup> محمد الدبس السردى، مرجع سابق، ص39.

## المطلب الرابع: الاتصال المؤسساتي

### الاتصال المؤسساتي:

يعتبر الاتصال المؤسساتي حديث المؤسسة عن نفسها، رسالتها، قيمتها ووجودها كشخص معنوي، بغض النظر عن منتجاتها وخدماتها.

إن المهمة الأساسية للاتصال هي تأكيد ودعم قضية المؤسسة مع إجاد هوية المتناغمة والتميزة، يهدف أيضا إلى بناء العلاقات الإيجابية مع شركاء المؤسسة كما يهدف كذلك إلى إدارة صورة المؤسسة.

يعرف إبراهيم أبو عرقوب بأنه عبارة عن "الاتصال المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين". كما هو معروف، فهو إما اتصالا رسميا (هابطا، صاعدا، أفقيا) أو غير رسمي.

ويعرفه كور نيلسون cornelissen هو أداة توظيفها المؤسسة لتنسيق وتكييف نشاطاتها الاتصالية الداخلية والخارجية وبناء صورة المؤسسة وسمعة لها.<sup>1</sup>

يعرفه محمد منير حجاب بأنه: الاتصال الذي يتم داخل المنظمات أو المؤسسات والاتصال بين تلك المؤسسات وبيئتها، والاتصال التنظيمي معني أيضا بنشر معلومات بين الأفراد في إطار حدود معينة هي المنظمة من أجل تحقيق أهدافها.

وبالتالي فالالاتصال المؤسساتي هو وسيلة المؤسسة للمحافظة على اندماجها في المحيط وتقوية وإثبات صورتها وخلق فيها وبين أفراد محيطها.

يعرف محمد فهمي العطر وزبي: على أنه عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي نوع من أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر بقصد أحداث تغيير، كما يوضح محمد لطفي الحميري أن الاتصال يلعب دورا حساسا داخل المؤسسة إذ بواسطته يتم نشر الآراء والمعلومات والبيانات والبدائل بغية التأثير على اتجاهات العمل باعتباره نشاطا فرديا وجماعيا يشمل كل عمليات الأفكار والحقائق المشاركة فيها.<sup>2</sup>

وهو عملية تحويل فكرة من شخص (مرسل) إلى شخص آخر (مستقبل) وذلك بغية التأثير عليه وتغيير سلوكه على المؤسسة وكذلك هو كل العمليات الاتصالية التي تهدف إلى تطوير شهرة المؤسسة وتحسين صورتها كمنشأة.

ويرى "مصطفى عشوي": ان الاتصال هو الذي يحدث في إطار منظمة ما وهو عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء في المواقف والاتجاهات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> فضيل دليو، اتصال المؤسسة، إشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة، دط، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص28.

<sup>2</sup> حاكمي أحمد، واقع الاتصال المؤسساتي، (مذكرة ماستر، اتصال وصحافة مكتوبة، جامعة، السعودية. معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية)، 2016/2015، ص35.

ومن من خلال هذه التعاريف يمكننا القول ان الاتصال المؤسسي أداة من أدوات التمييز التي تسمح للمؤسسة بتنسيق الجهود الاتصالية من أجل خلق صورة إيجابية للمؤسسة وبناء سمعة جيدة لها، لذا فإن قرارات الاتصال المؤسسي تعتبر قرارات استراتيجية.

## المبحث الثاني: الاتصال الداخلي

### **تمهيد**

إن الاتصال في شكل دائم داخل المنظمة، حيث يتم التواصل بين الرؤساء والمرؤوسين، ومع العملاء والزملاء، ويُعتبر الاتصال عملية أساسية وضرورية لتكوين علاقات إنسانية جيدة في المؤسسة. وتُعتبر المؤسسة بيئة جيدة لدراسة الاتصال، ويرى الباحثون أنه لا يمكن فصله عن البحوث حول التنظيمات، حيث يتم الاتصال من خلال وسائل متعددة بما في ذلك الكتابية والشفوية وغير اللفظية. والاتصال الداخلي هو عملية مستمرة باستمرار المؤسسة. وقد نال الاتصال الداخلي اهتماماً بالغاً من طرف المفكرين والباحثين، كونه أحد الوسائل التي تساعد المؤسسة لتحقيق أهدافها ووضع حلول لمختلف مشاكلها، فهو يعمل على التسيير والتنظيم وتحسين العلاقات داخلها.

## المطلب الأول: تعريف الاتصال الداخلي

هناك عدة تعاريف لاتصال المؤسسة، وتحديدًا الداخلي من قبل باحثين في مجالات كثيرة مثل العلوم الاجتماعية والإعلام والاتصال. تمت دراسته كنظام من قبل بعض، وآخرون ركزوا على أشكاله وأهميته.

هو الاتصال الذي يتم من العمال والقيادة الإدارية داخل نطاق المؤسسة سواء بين أقسامها المختلفة أو بين العاملين بداخلها وهو ذو أهمية كبيرة لذلك لا بد على المؤسسة وضع نظام محكم للاتصال الداخلي ولذلك لا بد من معرفة كل ما يحدث في المؤسسة ونوع العلاقات الإنسانية المجدة فيها وكذلك التعرف على المشاكل التي يتعرض إليها عمال المؤسسة خلال أداء عملهم.

يعرفه محمد حجازي " أن الاتصالات الإدارية تعني الإنتاج أو توفير أو جمع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية وتعني نقلها أو تبادلها بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر أو أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد أو الجماعات "1.

"هو ذلك الهيكل الذي يحدد السلطات والمسؤوليات وتقييم العلاقات الوظيفية داخل المؤسسة سواء كان على مستوى رسمي أو غير رسمي "2.

الاتصال الداخلي "هو ذلك الاتصال الذي يتم داخل المؤسسة بين مختلف مستوياتها ويهتم بسير المعلومات والحقائق بين العمال لتحقيق الأهداف"3.

ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب بأنه: "عبارة عن اتصال المنطوق والمكتوب يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين"4.

كحوصلة نعرف الاتصال الداخلي بأنه تلك العملية الاتصالية التي يتم بها تبادل المعلومات داخل المؤسسة بين مختلف أفرادها وأقسامها، وهو عنصر أساسي لضمان تنسيق العمل وتحقيق الأهداف المشتركة وتقوية العلاقات في المؤسسة.

وأيضاً نقول بأنه عملية نقل المعلومات والأفكار والمهارات من طرف لآخر داخل المؤسسة، سواء كان فرداً أو جماعة، وذلك لتحقيق أهدافها.

---

1 مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارية، دط، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، 1982، ص92.

2 عادل حسن، العلاقات العامة، ط3، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، 1984، ص66.

3 أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، دط، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2000، ص19.

4 إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دط، دار محمد لاوي، الأردن، 1993، ص163.



## المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي

إن الاتصال الداخلي الفعال هو مفتاح نجاح المؤسسة وعليه يتوقف بقاؤها، فمنه تستطيع الإدارة ان تتسلم المعلومات عن المداخلات التي تحتاجها، ويتمكن الرؤساء من إصدار التوجيهات والتعليمات والإرشادات للأزمة، ومن ناحية أخرى فالالاتصال يؤدي إلى تحسين أداء العامل وحصوله على رضى كبير في العمل.<sup>1</sup>

يعتبر الاتصال أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها البعض وفي تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.

أداة فعالة لمواجهة الشائعات أو المعوقات التي تواجه أيا كان، الاتصال وسيلة أساسية في الأداء والتبادل الفكري بين الأفراد يعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد والأقارب يمكن من خلاله زيادة مشاركة الأفراد في مشروعات التنمية وكذلك زيادة انتمائهم لمجتمعهم وذلك لأن المعلومات التي يحصلون عليها من العملية الاتصالية تتسم بالصدق، الصراح والوضوح والشمول.<sup>2</sup>

أهمية الاتصال الداخلي تتجلى في عدة نقاط:

- تعزيز التعاون والتنسيق بين مختلف أقسام المؤسسة، مما يساهم في تحسين كفاءة العمل.
- نقل المعلومات والمعرفة بشكل فعال وفوري، مما يساعد في اتخاذ القرارات الصحيحة.
- تعزيز الشعور بالانتماء والتفاعل بين موظفي المؤسسة، مما يؤدي إلى روح الفريق وزيادة الإنتاجية.
- توفير بيئة عمل إيجابية ومحفزة، مما يساهم في تحفيز الموظفين وتعزيز رضاهم.
- تحقيق التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين، مما يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أفضل.
- يساهم الاتصال المؤسسي في التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي، لأن هذه الأخيرة عندما تنتشر بشكل كبير يصبح مفعولها كارثياً بالنسبة للمؤسسة ككل.

إطلاع الرئيس او المدير الأعلى درجة حسب الهيكله المعتمدة في كل مؤسسة على نشاط العاملين ودورهم في إنجاح المؤسسة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> فريد كورتل، إلهام بوغليطة، الاتصال واتخاذ القرارات، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص47.

<sup>2</sup> إبراهيم أبو عرقوب، مرجع سابق، ص49-51.

<sup>3</sup> صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، دط، الجزائر، 2006، ص67-68.

## المطلب الثالث: وسائل الاتصال الداخلي

وهي الوسائل الشفوية والكتابية والسمعية البصرية والإشارات المختلفة وغيرها أي بمعنى تنقسم إلى ثلاثة أنواع وهي كالآتي: المعروفة بالإضافة إلى وسائل أخرى:

### 1- وسائل الاتصال الشفهية:

يعتبر هذا النوع من الاتصالات من أقدم الأدوات التي يستخدمها المدراء أو الرؤساء للقيام بأعمال وهذا يوفر الوقت مما يخلف جو الصداقة والتعاون داخل أي مؤسسة، يتم هذا دون استخدام وسيط أي بمعنى أداة أو طريقة وعادتا ما يكون ذو اتجاهين حيث يقوم المدير أو المسؤول بالتحدث المباشر مع موظفيه أو عامله حتى تكون هناك مناقشة وحوار بينهما ويؤدي هذا للوصول إلى قرارات سليمة، كما يمكن أن يحدث هذا الاتصال عبر الهاتف دور الملاحظة من المتصل به.<sup>1</sup>

وكذا يتم عن طريق تبادل الحديث بين المرسل والمستقبل مباشرة، ويعتبر الاتصال الشفوي أحد أنواع الاتصال وأقربها إلى النفس وأكثرها فائدة لصالح العمل، وهذا توفيراً للوقت والجهد عكس ما تتطلبه الاتصالات الأخرى سواء كانت مكتوبة أو مصورة، وطرق الاتصال الشفهي متعددة أهمها:

- المقابلات والمؤتمرات والاجتماعات
- التظاهرات والمعارض الثقافية
- الاتصال عن طريق الهاتف
- الملتقيات والأيام الدراسية والمحاضرات
- الاتصال الشخصي

وعليه فإن الاتصال الشفهي يرى من خلال:<sup>2</sup>

■ **المقابلات:** تكون هذه المقابلات أو المحادثات غالباً بين المدير ومساعد أو بين إداريين، تسمح بالحديث ومعالجة موضوع معين للتعرف على وجهة نظر كل من طرف وتعتبر المقابلة أداة هامة من أدوات الاتصال الداخلي ف أي مؤسسة ويعتبر هذا النوع من الاتصال الشفهي له تأثير كبير، لأنه يعطي للمتحدث الفرصة لإدراك فهم الآخرين ومدى استجابتهم وذلك عن طريق رد فعل الذي يظهر على وجوههم.

■ **الاجتماعات:** يمكن أن نميز بين نوعين هماك

-اجتماع تبادل الخبرات: وهو اجتماع مباشر لعدد من العمال مع مسؤول في المؤسسة، سواء كان مدير أو رئيس فرع أو قسم، وتتبع هذه الاجتماعات بتقديم تقارير مكتوبة.

-اجتماع إعلامي: وهو اجتماع لعدد من أعضاء المؤسسة مع ممثلين عن الإدارة ويعمل هذا النوع على نقل المعلومات إلى باقي العمال.

<sup>1</sup> عمر عبد الرحيم نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2001، ص223.  
<sup>2</sup> كنزة غراب، مريم سايب، واقع الاتصال الداخلي في الجامعة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-نموذجاً، 2014-2015

- **المحاضرات:** هي لقاءات تنظمها إدارة المؤسسة بمشاركة إطارات ومختصين، وتدور حول مسائل تتعلق بالحياة المهنية.
- **الاتصالات الشخصية:** يعتبر من أهم وسائل الاتصال لما يقوم به من تنمية وتأكيـد العلاقات الإنسانية وحل مشاكل العمل وإيجاد التعاون والتنسيق اللازم بين الإدارات والأقسام المختلفة.
- **الندوات:** وتمثل الندوات كذلك إحدى وسائل الاتصال الرسمي المباشر. فقد يجتمع العمال والرؤساء لتبادل وجهات النظر حول موضوع يشكل صعوبة في معالجته على المستوى الفردي، حيث تطرح الأسئلة في الندوة بطريقة ما حسب طريقة التنظيم المعتمدة في المؤسسة، ويتم الإجابة عليها في شكل مناقشة حرة وغالبا ما تنتهي الندوات بتوصيات.<sup>1</sup>

## **2- وسائل الاتصال الكتابي:**

الاتصال الكتابي هو ذلك الاتصال الذي يستخدم كتابة الأفكار والمعلومات إما باستخدام الكلمات أو الرموز وتوزيعها للعاملين في المؤسسة. ويتم الاتصال الكتابي بين المرسل والمرسل إليه، أو عبر الفاكس أو البرقيات، أو عبر شبكة المعلومات العالمية (الانترنت)،

أو رسالة قصيرة على الهاتف الجوال.

وقد تشترك وسائل الاتصال المكتوبة مع وسائل الاتصال الشفوية في استخدام الكثير من الوسائل. ومن وسائل الاتصال المكتوبة ما يلي:

- ❖ **التعليمات والأوامر:** قد تكون التعليمات والأوامر شفوية كما قد تكون مكتوبة كمرجع يرجع إليه في حالة المخالفة وذلك بالنسبة لكل المستويات الإدارية. وقد تكون التعليمات والأوامر المكتوبة في صورة مذكرات داخلية والمطبوعات والنشرات.
  - ❖ **لوحات الإعلانات والنشرات:** تستخدم هذه والتي توضع في زاوية نظر العاملين والمعنيين بالإعلان كوسيلة لتبليغهم بأخبار أو معلومات تتعلق بهم.
  - ❖ **الرسائل الخاصة:** وتأخذ الرسائل الخاصة كوسيلة للاتصال الرسمي المكتوب أحد اتجاهين، إما الاتجاه النازل أو الاتجاه الصاعد.
  - ❖ **التقارير:** ويكون محضر مكتوب عند اجتماع عمل، يهدف إلى توصيل المعلومات عن طريق المشاركين في الاجتماع إلى بقية المستخدمين بغرض الإعلام والخروج بحلول واقتراحات للمشاكل المطروحة في المؤسسة.
  - ❖ **الملصقات الإدارية والنقابة:** تسمح هذه الملصقات بتقديم بلاغات عاجلة في الحالات العادية من المواضيع التي تخص المؤسسة أو مواضيع استثنائية.
- أما الملصقات النقابية فمن خلالها تسعى النقابة أو ممثلو العمال إلى نشر أفكار معينة بين العمال.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عمر عبد الرحيم نصر الله، مرجع سابق، ص223.

<sup>2</sup> محمد فهمي العطروري، العلاقات العامة في المؤسسة الإدارية والشركات، دط، عالم الكتب، القاهرة، ص395.

### 3- الوسائل السمعية البصرية:

ويمكن إيجازها فيما يلي:

- **المحاضرات عن طريق الشاشة:** هي تزاوج بين التقنيات الحديثة لنقل المعلومات بالتقنيات السمعية البصرية حيث تسمح المحاضرات عن طريق الشاشة بإقامة اجتماعات مع مشاركين متواجدين على مسافات بعيدة من مكان العرض وتستعملها المؤسسة في عرض مواضيع تقنية ومشاريع مستقبلية.
- **الرسائل الإلكترونية:** هي وسائل اتصال تسمح ببث الرسائل عن طريق جهاز الإعلام الآلي باستعمال الخطوط الهاتفية وتستعمل أيضا في نقل التقارير بين مختلف الهياكل وتساعد على ث الرسالة إلى عدة مسؤولين في المؤسسة في حالة غيابهم.
- **مكبرات الصوت:** هي وسيلة سمعية تبث عن طريقها رسائل صوتية وأخبار للعمال في أماكن عملهم يمكن أن تتعلق هذه الأخبار بالإعلان عن الاجتماعات أو عن تغيير أو تعديل ساعات العمل.<sup>1</sup>

### رابعاً: وسائل اتصال أخرى

هناك أنواع أخرى من الوسائل نذكر منها ما يلي:

- **وسائل الاتصال التصويرية:** ويجري هذا الأسلوب من أساليب الاتصال عن طريق استخدام الصور والرسوم من أجل نقل مضمون الرسالة المراد توصيلها. ويتحقق بعدة وسائل مختلفة أهمها: التلفزيون والفضائيات والانترنت والسينما والكاريكاتير والملصقات والأفلام والمجلات والإعلانات.<sup>2</sup>
- **وسائل الاتصال التصرفي:** ويشمل الوسائل التي تنجم عن التصرفات والأفعال الإدارية والشعورية واللاشعورية. وهي الاتصالات التي لا تستخدم الكلمات للدلالة على معانيها، وإنما لغة غير لفظية مثل الإشارات كلغة الجسد وتعابير الوجه وابتسامة المدير للموظف... الخ.<sup>3</sup>
- **وسائل الاتصال غير الرسمية:** للاتصال غير الرسمي العديد من الوسائل ولكن أهمها الشائعات. حيث تمثل الشائعة أسوأ وسائل الاتصال غير الرسمي نظراً لعدم استنادها على الحقائق وعدم الدقة في معظم المعلومات والبيانات المتداولة. وإن صدقت الشائعات في بعض الأحيان إلا أنها تخطأ في معظم الأحيان بسبب عدم توافر البيانات وإعطاء الفرصة للشائعات.<sup>4</sup>

1 محمد فهمي العطروري، مرجع سابق، ص163.

2 محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، دط، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص79.

3 فرج شعبان، الاتصالات الإدارية، دط، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص169.

4 سعيد يسن عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، دط، دار المريخ للنشر، الرياض، 1986، ص67.

## المطلب الرابع: نماذج وشبكات الاتصال الداخلي.

### أولاً: نماذج الاتصال الداخلي

تنقسم نماذج الاتصال تبعاً لدرجة التعقيد إلى نماذج أحادية الاتجاه أو بسيطة ونماذج مركبة.  
1- نماذج بسيطة:

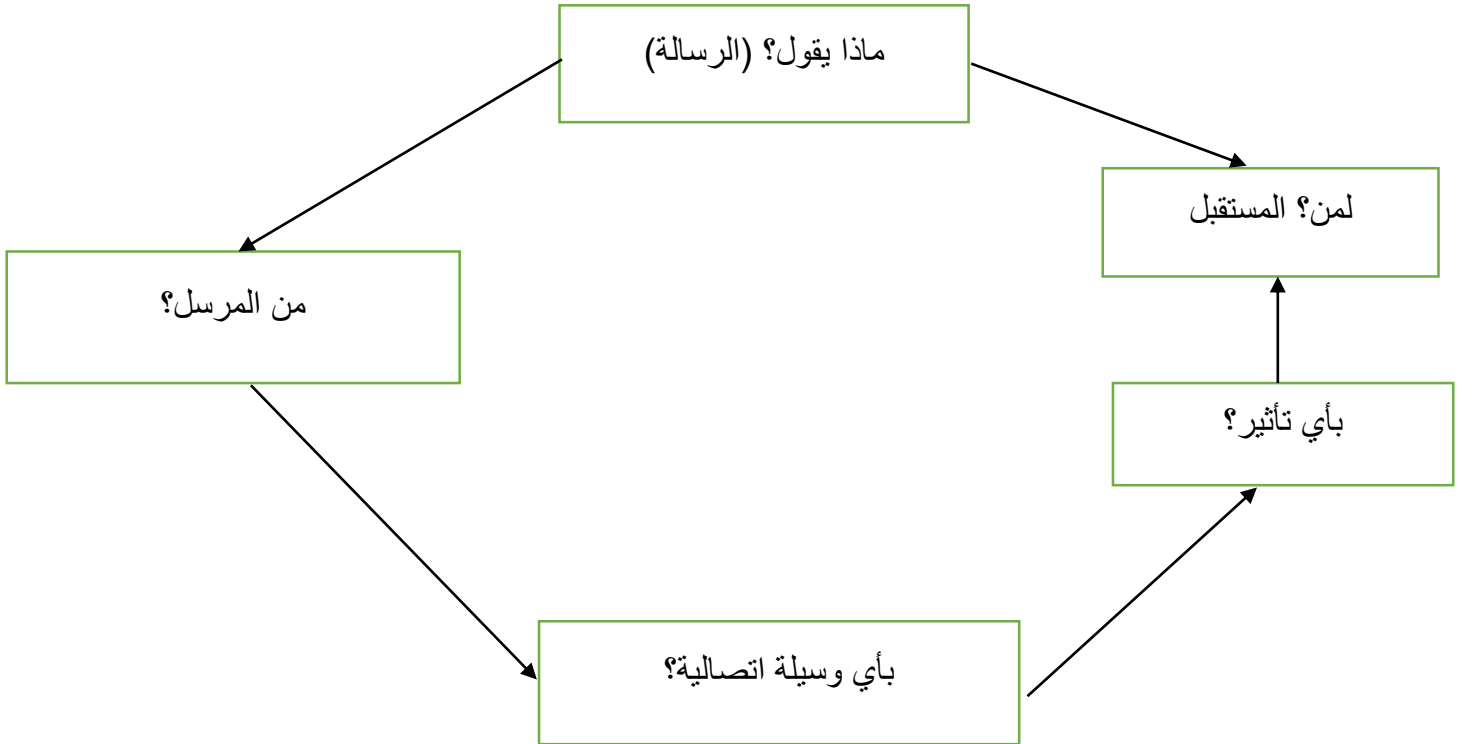
تتميز هذه بكونها تسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل وتتناول فيما يلي أهمها:

#### نموذج هارولد لاسويل:

قدم هارولد لاسويل سنة 1947 نموذج في الاتصال يتخلص في الأسئلة التالية: من؟ ماذا يقول؟ بأية قناة (وسيلة)؟ لمن؟ وبأي تأثير؟<sup>1</sup>

يرى أن عملية الاتصال تسير في اتجاه واحد أو في خط واحد من المرسل إلى المستقبل كما أنه لا يشير إلى رجوع الصدى من المستقبل، كما أنه لم يتعرض للخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل إضافة إلى أنه لم يذكر شيئاً عن التشويش.<sup>2</sup>

الشكل (1): نموذج لاسويل للاتصال



مصدر النموذج: أسماء سعودي، البعد الاتصالي داخل المؤسسة، رسالة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال وتسيير الموارد البشرية، جامعة الجزائر 2011-2012 ص55

<sup>1</sup> محمد حسن حمادات، السلوك التنظيمي، التحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، دط، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص392.

<sup>2</sup> محمد عمر الطنوبي، مرجع سابق، ص83-84.

**نموذج شانون وويفر للاتصال:** لقد ظهر سنة 1949 نموذج شانون وويفر إذ يعتبر من النماذج المشهورة والمعروفة يعتبر أساسا تالية حاولت عناصر الاتصال، هذا النموذج جاء نتيجة بحث أجراه الباحث كلورد شانون للهاتف حول المشكلات الهندسية لإرسال الإشارات ولقد قام بالنموذج كل من خلال كتابهما " النظرية الرياضية للاتصال " والطرق فقد وصف عملية الاتصال بأنها كل السبل والطرق التي يمكن من خلالها أن يؤثر في العقل آخرون من وجهة نظر هم العملية الاتصالية.<sup>1</sup>

وهو من أول النماذج الأولية في الاتصال، وتشير إلى أن عملية الاتصال عملية خطية تتم في إطارها نقل الرسالة من المصدر إلى المتلقي:

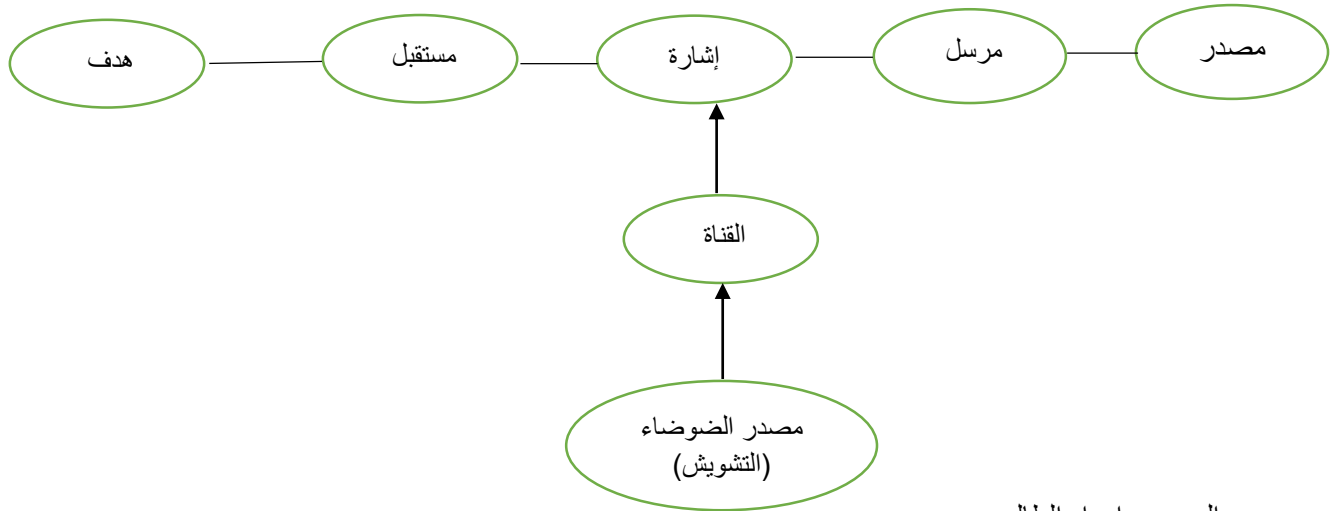
وفقا لشانون وويفر عملية الاتصال تتكون من:

- |          |        |                |
|----------|--------|----------------|
| 1 مصدر   | 2 مرسل | 3 قناة         |
| 4 مستقبل | 5 هدف  | 6 مصدر الضوضاء |

وتفسير هذه العناصر وفقا لـ:

يقوم المصدر بتحديد الرسالة من خلال القرارات التي يتخذها حيث تنتقل الرسالة إلى المستقبل من خلال القناة تتحول من خلالها إلى إشارات وتعرض في مرحلة النقل إلى بعض التشويش أو الضوضاء ذلك بفك رموزها أو على فهمها عند المتلقي.<sup>2</sup>

الشكل(2): نموذج شانون وويفر:



المصدر: إعداد الطالبين.

## 2- نماذج المركبة

تتميز هذه بتعقيدها واختلاف أشكالها فهناك نماذج دائرية وأخرى حلزونية كما أنها تركز على الأثر الرجعي الذي يعد عنصرا أساسيا في هذه العملية وأهم هذه النماذج:

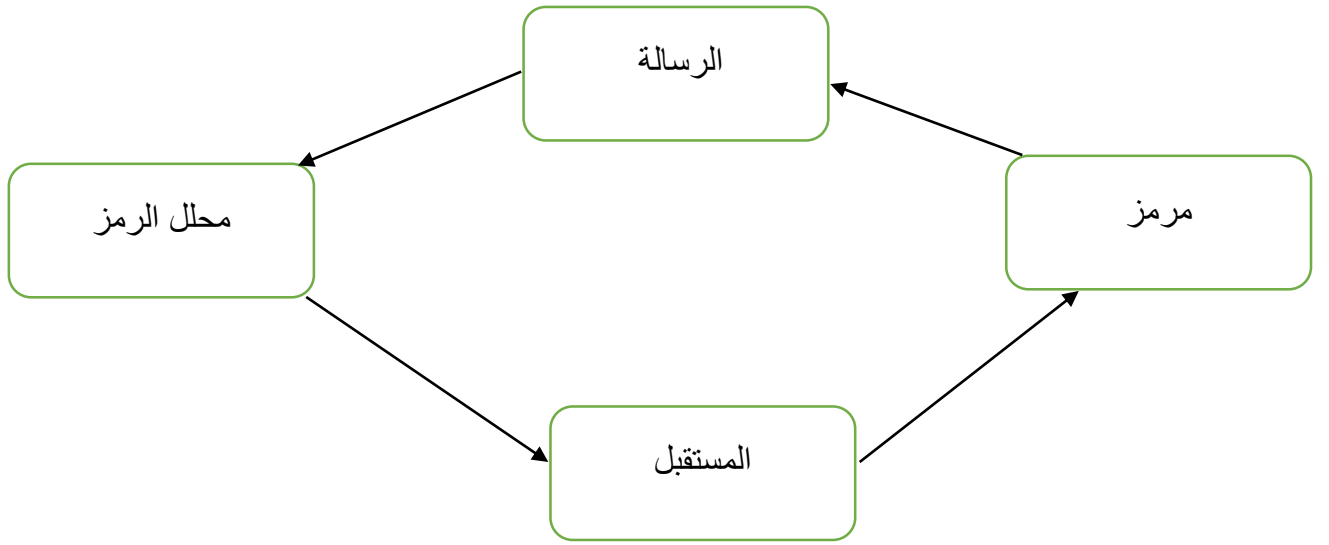
<sup>1</sup> أسماء سعودي، مرجع سابق، ص56.

<sup>2</sup> بوزيان وهيبية، الاتصال الداخلي في المؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-2018-2019، ص23.

## - نموذج ولبرشرام:

أضاف ولبرشرام من فكر لاسويل وشانون وويفر إلى تلك العناصر، فكرة الخبرة المشتركة الذي اعتبره ضروريا ليقرر إذا كانت الرسالة تصل إلى الهدف بالطريقة قصدها المصدر، كما اقترح أهمية التغذية العكسية لأنها تخبرنا في الأخير بالكيفية التي فسرت بها رسائلنا، كما يرى أن المستقبل عندما يتلقى التغذية الراجعة يصبح رسالا، فالاتصال عنده دائري وليس في اتجاه واحد وتتخلص العناصر الرئيسية لنموذج عملية الاتصال عنده فيما يلي: مرمز، المستقبل، محلل الرمز، الهدف، مجال الخبرة أو الإطار الرجعي.<sup>1</sup>

الشكل (3): نموذج ولبرشرام:



المصدر: اعداد الطالبين

- **نموذج بيرلو:** في عام 1965 م قدم بيرلو " Berlo " نموذجا لعملية الاتصال يعرف باسم " SMCR ويضم أربعة عناصر أساسية :

المصدر

الرسالة

القناة

المستقبل

ويرى بيرلو أننا نتصل كبشر لكي نؤثر في الآخرين ولا يوجد اتصال بدون هدف ولهذا يجب أن يكون الهدف واضحا ومحددا قبل بدء عملية الاتصال ويمكن توضيح نموذج بيرلو على النحو التالي:

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان، محمد عدنان الطوباسي، مرجع سابق، ص75.

## ثانياً: شبكات الاتصال الداخلي:

يقصد بشبكة الاتصال الناحية التنظيمية للعلاقات بين أفراد الجماعة الواحدة، وسواء كانت الاتصالات في اتجاه واحد أي في صورة أوامر صادرة من شخص لآخر أو في اتجاهين أي في صورة معلومات متبادلة بين شخصين بحيث يمكن لأي منها التأثير على الآخر، وينشأ الاتصال في المؤسسة لمساعدة الأفراد للحصول على أكبر كم من المعلومات اللازمة لأداء عملهم والتنسيق بينها وبين أعمال ومهام الآخرين في المؤسسة، وبالتالي يصبح الاتصال نظاماً اجتماعياً معقداً يتكون من شبكات اتصال حيث تخدم هذه الأخيرة الهيكل التنظيمي من جهة وعملية تدفق المعلومات من جهة ثانية.

ومن أنواع شبكات الاتصال الداخلي نجد:

- 1- **شبكة اتصال الفريق:** وهو التدفق الفعال للبيانات والمعلومات من خلال شبكات اتصال، وعليه وجد فرق عمل ذات طبيعة تفاعلية تسعى إلى تحقيق أهداف التنظيم والمنظمة وتقسم إلى:
  - **شبكة الاتصال المركزية:** يكون اتصال أعضاء الفريق مع شخص واحد عادة ما يكون قائد الفريق أو شخص يتم اختياره يكون بمثابة مركز الاتصال، يقوم القائد بمعالجة هذه القضايا بشكل مركزي. كما تعرف المركزية بأنها تجمع صلاحيات اتخاذ القرارات في إدارة أو شخص وعدد محدود من المديرين، أي أن المدير هو الذي يملك حق إتخاذ القرارات وفرضها على الآخرين والشبكة المركزية تتألف من مركز رئيسي ونقاط اتصال فرعية تمثل الجهات المختلفة المشتركة في الشبكة. ومعنى ذلك أن كل الأطراف عليها أن تلجأ إلى المركز في أي عمل تقوم به، باعتبار أن المركز يملك الحق في توجيه وإتخاذ القرارات. وتعمل هذه الشبكة في المؤسسة على تخفيض تكاليف الاتصالات الإدارية من قوى عاملة وآلات ومعدات وتجهيزات وغيرها، كما يساعد على الاستخدام الأمثل للعاملين ويقلل من ازدواجية العمل من خلال الأدوار وربط كل عامل بالمركز التابع له<sup>2</sup>.
  - **شبكة الاتصال اللامركزية:** حيث يكون لأعضاء الفريق كامل الحرية للاتصال والتواصل مع بعضهم البعض ويصلح عادة بين العلماء والمفكرين والمهندسين الذي يتطلب عملهم تبادل الآراء والأفكار دون قيود أو معوقات، يستخدم هذا النوع من الاتصالات في الحالة الطارئة وضرورة إتخاذ قرارات فورية حيث يشعر الجميع بالمسؤولية الأخلاقية والاجتماعية، كما تعرف على أنها صلاحية إتخاذ القرارات في أكثر من جهة أو إدارة أو شخص، أي أن هناك أكثر من شخص يملك إتخاذ القرارات وفرضها على الآخرين.
  - أما في المؤسسة فمسؤوليتها تضامنية بمعنى أن الفرد في المؤسسة لا يحس بأنه مرتبط دائماً بالمركز وأنه مقيد، بل يندفع من تلقاء نفسه إلى التعامل مع الأفراد الآخرين في المؤسسة في إطار تضامني لأن الإنسان بطبعه اجتماعي<sup>3</sup>.

1 وائل مختار السماعي، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009م 1430هـ، ص209.

2 رواية حسن، السلوك في المنظمات، دط، دار المعارف، الإسكندرية، 2001، ص235.

3 عبد الله بن إبراهيم العمار وآخرون، واقع الاتصالات الكتابية في الأجهزة الحكومية، ط1، مكتبة فهد الوطنية، الرياض، 1995، ص30.



- **الشبكات المختلطة:** يجمع هذا التنظيم أو هذه الشبكة بين المركزية واللامركزية في آن واحد، حيث يوجد مركز اتصالات يخدم إدارات عديدة في الوقت نفسه توجد مكاتب للاتصال في بعض الإدارات تخضع للإشراف مركز الاتصالات، ومعنى ذلك أن بعض الفروع أو الإدارات تخضع لمركز واحد وهذا المركز يخضع لمركز آخر أعلى منه.

الشبكات تحت إشراف مركزي: في هذا التنظيم تكون بعض الإدارات فيه تشرف على بعض الأطراف وهذه الإدارات بدورها تخضع لإشراف مركزي رئيسي والأطراف يكونون تحت إشراف هذا المركز وهذا التنظيم يحقق العديد من المزايا التي توفرها كل من التنظيم المركزي واللامركزي فيه يستطيع الجهاز استغلال القوى العاملة بشكل أمثل وتوحيد الإجراءات والنماذج وهما من مميزات التنظيم المركزي.

كما يمكن هذا التنظيم من المحافظة على سرية أوراق الإدارات التي تحتاج إلى السرية والسرعة في وصول الأوراق للإدارات، وهي من مميزات التنظيم اللامركزي الذي يقوم على السرعة في توصيل المعلومات دون المرور بعدة مصالح<sup>1</sup>.

### **خلاصة البحث:**

إن إدراك الاتصال الداخلي في المؤسسات جعلها لا تستغني عنه وذلك بما يتعلق بها داخليا وبين أعضاء المؤسسة وذلك لضمان السير الجيد للمؤسسة واستخدامها لاستراتيجية تجعلها تعمل وتخطط لسير عملها على أحسن وجه حيث أدى الاتصال الداخلي إلى خلق علاقات جيدة بين الموظفين وبين الإدارة وهذا الأخير يؤدي لتحقيق الثقة بينهم وداخل المؤسسة ككل والعمل في السير الحسن لها.

<sup>1</sup> محمد احمد النابلسي، الاتصال الانساني وعلم النفس، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 1991، ص67.

## المبحث الثالث: الجامعة الجزائرية.

### تمهيد:

إن الجامعة هي قاطرة المجتمع من مهماتها وأهدافها تكوين مجتمع مثقف ومفكر قادر على التحليل والنقد والإبداع، وهي من أهم المؤسسات التي تعمل على تنمية وتطوير وتكوين المجتمعات الحديثة، وتعتبر الجامعة الجزائرية كغيرها من الجامعات رسالة وأداة تعليمية الواجب أدائها والإخلاص لها، وتعتبر من أقدم الجامعات ذلك لأنها بدأت نشاطها منذ أواخر القرن الماضي، فقد مر التعليم العالي في الجزائر بمرحلتين هما: الأولى كانت في عهد الاستعمار الفرنسي وتنتهي في سنة 1962م حينما وضع حداً للاستعمار سياسياً وعسكرياً وثقافياً، أما الثانية بدأت منذ الحصول على الاستقلال في 1962م إلى يومنا هذا، وتقوم الجامعة الجزائرية على مجموعة من المقومات والمبادئ، ولها العديد من الوظائف، هذا ما سنحاول عرضه في هذا الفصل بالإضافة إلى كيفية مواكبتها للعصر الحديث الرقمي والتطور التكنولوجي والوسائل التي استعملتها في ذلك.

## المطلب الأول: نظرة تاريخية لنشأة وتطور الجامعة الجزائرية

### 1- أثناء فترة الاستعمار قبل 1962م:

خلال حقبة الاستعمار الفرنسي في الجزائر، شهدت الجامعات تغييرات كبيرة في الهياكل الإدارية والتعليمية، حيث تم تعزيز التعليم باللغة الفرنسية وفرض مناهج دراسية محددة تخدم مصالح الاستعمار. كما شهدت الجامعات حركة نضالية وثقافية من أجل الحرية والاستقلال الوطني.

في فترة الاستعمار، شهدت الجامعة الجزائرية استقبال الطلاب من الطبقات المقربة من النظام الاستعماري، مما جعلها تعتبر بمثابة "جامعة النخبة الاستعمارية". ونتيجة لهذا التشكيل أصبحت معزولة عن المجتمع الجزائري، سواء في هيكلها الإداري أو برامجها التعليمية وطلابها. كمؤسسة، كانت تعمل على تعزيز مصالح الاستعمار والسيطرة على المجتمع من خلال نشر الثقافة والفكر الاستعماري.

للأسف، فإن الجامعة في ذلك الوقت لم تقم بواجبها في تحسين الوضع الاجتماعي والثقافي والسياسي، بل على العكس كانت تساهم في الحفاظ على الأوضاع الفاسدة وتزوير الحقائق العلمية، مما أثار الإحباط والغضب في المجتمع الجزائري. كانت الدراسات والأبحاث الأكاديمية في ذلك الوقت تستخدم لتشويه الهوية الوطنية وتحريف التاريخ الوطني، مما ساهم في تفكيك الشخصية الوطنية وإضعاف الثقافة الجزائرية الأصلية.

فهي إذن "وسيلة من وسائل تفكيك المجتمع فكرياً وثقافياً، وعاملاً من عوامل طمس الشخصية الوطنية الجزائرية، وقد كرسّت الدراسات والأبحاث الأكاديمية فيها من تاريخية واجتماعية، ودينية وغيرها لتزييف التاريخ الجزائري بصفة خاصة".<sup>1</sup>

تاريخ تأسيس التعليم الجامعي في الجزائر يعود إلى عام 1833م، بموجب المرسوم الصادر في 4 أوت 1857م الذي أنشأ المدرسة التحضيرية للطب والصيدلة، حيث كان يُلقى فيها دروس في الفيزيولوجيا وعلم التشريح من قبل أطباء عسكريين. تطور هذا النظام بموجب قانون صدر في 20 ديسمبر 1879م، حيث أنشأت أربع مدارس رئيسية للطب والصيدلة والعلوم والآداب والحقوق. ومع ذلك، لم تُأسس الجامعة الجزائرية إلا في عام 1909م في 30 ديسمبر، وكان التعليم الجامعي في هذه الفترة مرتبطاً بالاستعمار الفرنسي، حيث لم يكن يشمل جميع المستويات التعليمية أو الفئات الاجتماعية.<sup>2</sup>

1 ساعد كريمة، العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية -جامعة منتوري قسنطينة نموذجا -مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، غير منشورة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري - قسنطينة، الجزائر، 2011، ص 85 - 86.

2 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، دليل الجامعة الجزائرية للمدرسين والطلاب، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1988-1989، ص 11-12.

## 2- بعد فترة الاستعمار 1962م:

بعد الاستقلال شهدت الجامعة الجزائرية تطوراً ونموً كبيراً. تركزت الجهود على تطوير مناهج التعليم وتوسيع الفرص التعليمية لجميع الطلاب بغض النظر عن خلفيتهم الاجتماعية أو الثقافية، كما تم التركيز على تعزيز البحث العلمي وتطوير البنية التحتية الجامعية، بما في ذلك إنشاء مرافق حديثة وتحديث التقنيات التعليمية.

لقد واجهت الجامعة الجزائرية صعوبات وعوائق نظراً لنيلها الاستقلال الحديث ولما خلفه الاستعمار من خراب في كل مجالات الحياة، وكذا المجال التربوي والعلمي الذي كان مسخراً لخدمة الاستعمار الفرنسي، وفي ظل هذا الوضع، وسعيًا لتجاوز هذه المعضلة، شرعت الجزائر في تطوير التعليم العالي وفق متطلبات التنمية الشاملة. وعلى مستوى الهياكل والتنظيمات، أنشأت الجزائر أول جامعة لها بعد الاستقلال: جامعة وهران سنة 1966م، بعدها جامعة قسنطينة سنة 1967.<sup>1</sup>

ثم تزايد عددها، خاصة بعد القطيعة التي شهدتها الجزائر بسبب التناقضات الصارخة داخل منظومتها الجامعية، التي كانت تمارس أنشطة بعيدة عن الواقع المعاش. وفي أعقاب هذه السياسة التعليمية ارتفع عدد مؤسسات التعليم العالي من 3 جامعات قبل 1971م إلى 6 جامعات، بالإضافة إلى ثمانية مراكز جامعية أخرى، وشملت الجامعات جامعة الجزائر، جامعة وهران، جامعة قسنطينة، جامعة باب الزوار، جامعة عنابة، جامعة العلوم والتكنولوجيا بوههران، بينما توزعت المراكز الجامعية في المدن مثل تلمسان، البليدة، باتنة، تيزي وزوو، سطيف، سيدي بلعباس، مستغانم، وتيارت. ومنذ عام 1971م، وتماشياً مع الأهداف الجديدة، بدأ تحويل الكليات وإعادة تنظيمها إلى معاهد.

بعد هذه المرحلة، أصبح التعليم العالي يتضمن عدة أنواع من المؤسسات، هي الجامعات والكليات والمعاهد والمدارس العليا. ومع ذلك، تظل الجامعة النموذج الأكثر انتشاراً ومكانة. وفي كثير من الأحيان تكون المعاهد والكليات والمدارس العليا تابعة إدارياً وأكاديمياً لسلطة الجامعة. وهذه الأخيرة تابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مع العلم أن عدد هذه المؤسسات تجاوز الـ 50 حالياً، حيث كان يوجد سنة 1981م 11 مؤسسة تعليم عالي فقط، أي تم إحداث أكثر من 40 مؤسسة خلال العقدين الماضيين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> رايح تركي، أصول التربية والتعليم، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990، ص152.  
<sup>2</sup> محمود بوسنة، تأملات حول تطوير التعليم العالي في الوطن العربي، مدى مساهمته في عملية التنمية، مجلة العلوم الانسانية، منشورات، جامعة منتوري، قسنطينة، العدد 13، جوان 2000، ص 8-9.

## المطلب الثاني: مقومات المؤسسة الجامعية وجمهورها

### مقومات المؤسسة الجامعية:

هناك مقومات رئيسية يجب على الجامعة تحقيقها لأداء مهامها وهي:

#### • الأستاذ الجامعي:

الأستاذ الجامعي هو الشخص الذي يكون في تخصص علمي معين أو مادة معينة، أو المجيد لمهنة معينة متفوق فيها، بالتالي فهو ذلك الشخص الذي يقوم بعملية التدريس وفقاً للشهادة التي تحصل عليها<sup>1</sup> تحتاج المؤسسة الجامعية إلى خلفية تربوية وتنظيمية مرنة وقابلة للتطوير. يعتبر أعضاء الأساتذة الجامعيين بمختلف فئاتهم الطرف الأكثر أهمية بلا شك. إذ يُعدون العماد الرئيسي للعملية التعليمية في المؤسسة الجامعية، حيث يقومون بتصميم المناهج وتوصيل المعارف للطلاب، وإجراء البحوث وإعداد الوسائل التعليمية، وبالتالي يساهمون في تحقيق الأهداف التنظيمية وتنمية المعرفة وخدمة المجتمع، وهم أساس الاتصال والتفاعل مع الجهات الخارجية واستشاراتها.

يحدد المشروع الجزائري مهام الأستاذ الجامعي فيما يلي:

- يدرس تسع ساعات في الأسبوع، يتضمن ذلك درسين مختلفين.
- يشارك في أعمال اللجان التربوية، ويقوم بمراقبة الامتحانات لضمان سلاسة سيرها.
- يقوم بتحضير الدروس وتحديثها، ويقوم بإشراف وتوجيه الرسائل والأطروحات للدراسات العليا.
- يشارك في الدراسات والأبحاث لحل المشكلات المتعلقة بالتنمية.
- يدير أنشطة الفرق التربوية التي يشرف عليها.
- يقوم بإنجاز كل دراسة وخبرة متعلقة بتخصصه.
- يستقبل الطلاب لمدة أربع ساعات في الأسبوع لتقديم النصائح والتوجيه.
- يشارك في أعمال اللجان التربوية الوطنية لدفع المنظومة نحو التطوير والتحسين، ويساهم في حل المشكلات المجتمعية من خلال الأبحاث والدراسات العلمية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> علي بن هداية وآخرون، في أصول التربية، دط، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1979، ص35.

<sup>2</sup> ابراهيمي صباح، منظومة الإنترنت في المؤسسة الجامعية وعلاقتها بالأهداف التنظيمية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2005، ص52-53.

## • الطالب الجامعي:

يعتبر الطالب الجامعي المحور الأساسي الأول لعملية التعليم، ولكي تتم هذه العملية يجب تهيئة الظروف الملائمة والمحفزة لتحقيق التحصيل العلمي والمعرفي بشكل فعال. وتعاني الجامعات في العالم الثالث، بما في ذلك الجزائر، من انخفاض مستوى التعليم، ويعود ذلك إلى عدة أسباب منها الانعكاسات السلبية لسلوكيات الطلاب والطريقة التقليدية في تدريس المواد دون تشجيع على التفكير النقدي والاهتمام بالمجالات الثقافية خارج الجامعة. ينبغي تحفيزه على التفكير الإبداعي وتبني استراتيجيات التعلم الفعالة بدلاً من الاعتماد على الحفظ السطحي والتوجه الوظيفي للشهادة.

والطالب هو أحد المكونات الأساسية التي تسعى الجامعة لتكوينها وتنميتها، بهدف صناعة طبقة مثقفة تسهم في تطوير المجتمع. ومع ذلك، لا يمكن تحقيق هذا الهدف بالصدفة، بل يتطلب التخطيط الجيد لهذه الفئة من خلال توفير المعلومات الضرورية حول مختلف التخصصات والبرامج الجامعية، ليحصل الطالب على رؤية واضحة حول المسار التعليمي الذي يختاره في التعليم العالي. فعدم كفاية الإعداد الثقافي الضروري في المراحل السابقة من المنظومة التعليمية تجعل الطلبة يترنحون بين الأقسام ويضيعون الكثير من الوقت والجهد، إضافة إلى إهمال الجانب الإعلامي والتوجيهي في مستهل السنة الدراسية<sup>1</sup>

من واجبات الطالب الجامعي أن:

- يلتزم بالحضور والمشاركة الفعالة في الدروس والنقاشات الأكاديمية.
- الاستفادة القصوى من الموارد العلمية المتاحة في الجامعة، مثل المكتبات والمختبرات.
- تنظيم الوقت بشكل فعال لتحقيق التوازن بين الدراسة والأنشطة الشخصية.
- الالتزام بالأخلاقيات الأكاديمية، مثل عدم الغش والنزاهة في الأبحاث والمشاريع.
- السعي لتطوير المهارات الشخصية والاجتماعية، بالإضافة إلى المهارات الأكاديمية.
- المشاركة في الأنشطة الطلابية والمجتمعية التي تساهم في تنمية المهارات القيادية والتواصل.

## • الهيكل الإداري والتنظيمي للجامعة:

إن الجامعة هي مؤسسة تربوية تعليمية لكن يجب وجود إدارة تسهر على راحة المدرسين والطلاب وتوفير الشروط المناسبة لتحقيق مهام الجامعة بشكل فعال. فالهدف الأسمى للجامعة هو توفير بيئة تعليمية وتربوية مثالية تساهم في تطوير المهارات والقدرات الأكاديمية والشخصية للطلاب، بينما تعمل الإدارة على توفير البنية التحتية الضرورية والدعم الإداري لتحقيق هذا الهدف<sup>2</sup>. ويتكون هذا الهيكل من:

- رئيس الجامعة الذي يتم تعيينه من رئاسة الدولة باقتراح من وزير التعليم العالي.
- أربعة نواب أو خمسة حسب حجم الجامعة يشغلوا مناصب: الدراسات البيداغوجية، الإدارة والشؤون العامة، التخطيط والتوجيه والتجهيز، العلاقات الخارجية.
- أمين عام الجامعة.

<sup>1</sup> ابراهيمي صباح، مرجع سابق، ص53.

<sup>2</sup> عبد الكريم قريشي، نظرة حول وضعية التعليم العالي في الجزائر، مجلة الرواسي، باتنة، جمعية الإصلاح التربوي، العدد 13، 1996، ص31.

- مجلس الجامعة: ويتكون ممن سبق ذكرهم، ومن رؤساء المعاهد.<sup>1</sup>
- أما بالنسبة للكليات فهي تتكون من: عميد الكلية يساعده نائبان أو ثلاثة لتسيير:
- الدراسات البيداغوجية والمسائل المرتبطة بالطلبة.
- دراسات ما بعد التدرج والبحث العلمي.
- العلاقات الخارجية.

**جمهور المؤسسة الجامعية:** يعرف الجمهور على أنه مجموعة من الأفراد الذين يتميزون بتصرفات خاصة ويرتبطون بروابط محددة، كلما زادت هذه الروابط، كلما زاد تجانس الجماعة، تجمعهم مواقف معينة يتأثرون بها ويؤثرون فيها. ينقسم جمهور الجامعات إلى قسمين:

- **الجمهور الداخلي:** الذي يتضمن أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب وطلاب الدورات التدريبية.<sup>2</sup>
- **الجمهور الخارجي:** الذي يشمل الجمهور العام والمهتمين بالشؤون التربوية والأكاديمية والمهنيين وأولياء الأمور وخريجي الجامعة والعاملين في مجال الإعلان. وبهذا، يكون جمهور الجامعة متنوعاً ويضم فئات مختلفة تتفاعل مع الحياة الجامعية بأشكال متعددة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد الله ركيبي، التعليم العالي في الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، حوليات جامعة الجزائر، العدد 13، 1987، ص160.

<sup>2</sup> نفس المرجع.

<sup>3</sup> حمود عبد العزيز البدر، العلاقات العامة في الجامعات، مجلة كلية التربية، السعودية، 1982، ص132.

## المطلب الثالث: مبادئ الجامعة ووظائفها

### مبادئ الجامعة:

المجتمع الجزائري يتمتع بخصوصية تميزه عن غيره، وتتجلى هذه الخصوصية في الممارسات والسياسات التي تتبعها المؤسسات العاملة فيه، ومن بين هذه المؤسسات تبرز الجامعات التي تعمل على تعزيز الهوية الوطنية الجزائرية من خلال تفاعلها مع القيم والتقاليد المحلية، على الرغم من التحولات البيداغوجية الأخيرة التي اتبعتها دون دراسة مسبقة، إلا أنها تعكس استجابة لتغيرات العصر مع المحافظة على الهوية الوطنية.

يعتمد التعليم الجامعي في الجزائر على أربعة مبادئ أساسية التي نشأت نتيجة للإصلاح الجامعي عام 1971م، وتعكس هذه المبادئ السياسة التعليمية العامة والتعليم الجامعي بشكل خاص، من خلال استراتيجية جديدة وشاملة تهدف إلى تحقيق المبادئ التالية:

#### **1- ديمقراطية التعليم العالي:**

يقصد من ديمقراطية التعليم العالي في الجزائر هو توفير فرص متساوية لجميع الطلاب الحاصلين على شهادة البكالوريا الراغبين في متابعة دراستهم في الجامعات، يشمل ذلك تطبيق سياسة التوزيع الجغرافي المتوازن للمؤسسات الجامعية في جميع أنحاء البلاد لضمان وصول الجميع إلى التعليم العالي، بالإضافة إلى توفير المنح الدراسية والإقامات الجامعية للطلاب من الفئات المحرومة والذين يعيشون في المناطق النائية لضمان استمرار دراستهم بنفس الفرصة المتاحة لزملائهم في المدن.<sup>1</sup>

#### **2- الجزارة:**

أي تحويل كل ما خلفه الاستعمار الفرنسي إلى جزائري الأصل، وذلك باستبدال الإطارات الأجنبية بالإطارات الجزائرية وجعل التعليم العالي جزائرياً في محتواه وأساليبه وأهدافه لتحرير البلاد من التبعية الثقافية والتكنولوجية. يتم ذلك بجزارة التعليم وخطته ومناهجه وتعزيز الاعتماد على الكفاءات المحلية لتحقيق أهداف التعليم وتنمية البلاد بشكل شامل.<sup>2</sup>

#### **3- التعريب:**

تعتبر عملية التعريب من أساسيات الجامعة الجزائرية، حيث يهدف إلى الاستخدام الواسع للغة العربية في جميع مستويات التعليم، سواء في التعليم بشكل عام أو في التعليم العالي بشكل خاص، وذلك لتعزيز الهوية الوطنية والحرية والاستقلالية. ويقوم التعريب على أسس متعددة منها:

✓ تجسيد اللغة العربية كأداة أساسية لثقافتنا وتاريخنا وحياتنا اليومية، وتحقيق دورها كلغة للتعليم.

✓ تعزيز اللغة العربية كلغة للأمة، وتأكيد دورها كركيزة في تواصلنا وتلاحمنا مع بقية الأمم العربية.

✓ توحيد التعليم باللغة العربية ليشمل جميع المستويات التعليمية، من التعليم الابتدائي إلى التعليم العالي والتكوين المهني.

<sup>1</sup> رابح تركي، مرجع سابق، ص158.

<sup>2</sup> رابح تركي، نفس المرجع، ص159.



#### 4- التوجه العلمي والتقني في التعليم العالي:

اتبعت الدولة الجزائرية سياسة تنمية اقتصادية تعتمد على التصنيع، وتحويل التكنولوجيا، وتأمين الموارد الطبيعية. لذلك كان من الضروري بالنسبة لها اتخاذ خيار التوجه العلمي والتقني في سياسة التعليم العالي، خاصة مع الحاجة الماسة لتأهيل كفاءات عالية مؤهلة تلعب دوراً قيادياً في التنمية الصناعية.

يتمثل التوجيه العام للسياسة التعليمية في مختلف المراحل بما في ذلك المرحلة الجامعية في الاهتمام بالعلوم وخاصة التكنولوجيا، لأن تقدم المجتمعات يتوقف عليها. من خلال توجيه الطلبة نحو الفروع المتعلقة بها للمساهمة في التقدم العلمي والتكنولوجي. ويتحقق ذلك من خلال:

- ✓ الاهتمام بالتعليم التكنولوجي وتوسيعه، وتشجيع الطلبة على الانضمام للمدارس والمعاهد العليا.
- ✓ مزج الدراسة النظرية والعلمية في التعليم الجامعي، لتمكين الطلبة من تطبيق النظريات في مجالات الصناعة والزراعة والطب.

#### وظائف الجامعة:

نظراً لأهمية الجامعة في المجتمع فإن للجامعة الجزائرية ثلاثة وظائف رئيسية هي:

**1- التعليم:** يعتبر تعليم وتكوين الطلبة من أبرز مهام الجامعة الجزائرية، حيث تلعب دوراً حيوياً في بناء الرأسمال البشري للمجتمع، وتوفير الكفاءات والمستلزمات الضرورية لتطويره ورفع مستواه في كل المجالات. وتسعى الجامعة باستمرار إلى تحديث مناهجها وبرامجها التعليمية لتكون متماشية مع احتياجات المجتمع وتساهم في تعزيز التنمية المحلية.

**2- البحث العلمي:** يُعرّف البحث العلمي على أنه جهد منظم يقوم به الإنسان لاستكشاف وتحليل معلومة محددة أو حدث هام أو لفهم ظاهرة معينة أو إيجاد حل لمشكلة أكاديمية أو اجتماعية.<sup>1</sup> ويعتبر البحث العلمي جزءاً أساسياً لتطور العلم والمعرفة، ويساهم في تقدم الحياة البشرية والمجتمعات. يُنظر إلى الجامعات كمراكز أساسية للبحث العلمي، حيث يعمل الأساتذة والباحثون والطلاب على إجراء الدراسات والأبحاث وتزايد حاجتهم للبحوث العلمية مع مرور الوقت، حيث تسعى جاهدة لاكتساب المزيد من المعرفة، مما يضمن لها التقدم والازدهار.

**3- خدمة المجتمع:** تعد هذه الوظيفة أيضاً من الوظائف الأساسية للجامعة الجزائرية، ولها نفس أهميةوظيفتين السابقتين، حيث تعتبر الجامعة جزءاً لا يتجزأ من المجتمع الذي أسست لخدمته وتطويره، ولا يمكن أن تقوم بدورها بشكل صحيح إلا إذا كانت ملتزمة بقضايا المجتمع واحتياجاته. تتمثل خدمة الجامعة للمجتمع في توعية وتنقيف أفرادها من خلال الفعاليات الثقافية والعلمية التي تنظمها.

يتوقف وجود هذه الوظيفة على علاقات التواصل والتفاعل بين الجامعة والمجتمع، حيث يتجسد دور الجامعة في تنمية المجتمع كلما كانت هذه العلاقات قوية ومتينة.

لا يمكن للجامعة أن تبرز وتثبت وجودها إلا إذا كانت متصلة بقضايا المجتمع ومتطلبات نموه وتقدمه، الغاية الرئيسية لها هي تعزيز وتطوير الأمة، حيث تعمل على توسيع الفرص المتاحة للمجتمع بأسره، وتحسين مستوى المعيشة، وتلبية الاحتياجات الملحة للشعب.<sup>2</sup>

1 حسن شحاتة، البحوث العلمية والتربوية بين النظرية والتطبيق، ط1، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000، ص61.

2 أحمد محمود الخطيب، عادل سالم معاينة، الإدارة الإبداعية للجامعات، ط1، جدار الكتاب العالمي، الأردن، 2006، ص43-50.

## المطلب الرابع: الجامعة الجزائرية والتطور التكنولوجي

لقد تأثرت الجامعات والمؤسسات التعليمية بعصر التطور والتسارع التكنولوجي الذي نشهده اليوم، حيث له دور مهم في تحسين البيئة الأكاديمية في الجامعات الجزائرية، يساهم في تحسين وتوسيع البنية التحتية التعليمية والبحثية، وكذلك تطوير وسائل التعليم والتعلم عبر الإنترنت واستخدام تقنيات التعليم الإلكتروني والواقع الافتراضي.

في الجزائر شهدت الجامعات تطورًا تكنولوجيًا ملحوظًا في السنوات الأخيرة، واحدة من الجوانب الرئيسية لهذا التطور هي توسيع استخدام التكنولوجيا في التعليم عن بُعد والتعليم الإلكتروني، وهذا جاء بفضل الجهود المبذولة لتطوير البنية التحتية الرقمية وتوفير الاتصالات عالية السرعة، كما أن هناك استثمارات في تطوير مختبرات الحاسوب وتوفير البرامج والتطبيقات التعليمية الحديثة لتعزيز تجربة الطلاب. هذا الاتجاه نحو التكنولوجيا يعكس التزام الجامعات الجزائرية بتطوير مهارات الطلاب وتجهيزهم لمواكبة تطلعات سوق العمل الحديثة.

يمر قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر تحديات وعوائق على الصعيد التكنولوجي بسبب التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات مما كان من الضروري على وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى ربط التكنولوجيا بمختلف مؤسساتها، وتأسيس منصات رقمية لتسهيل عمل الجامعة سواء داخلياً أو خارجياً كحتمية فرضت نفسها في الجامعة، ومثال على هذا قامت الجامعة الجزائرية بتأسيس الأرضية الرقمية PROGRES كفضاء رقمي تعتمد عليه لتسيير شؤونها، وتحسين خدماتها.<sup>1</sup>

من بين التقنيات المعتمدة في رقمنة قطاع التعليم العالي بالجزائر هو نظام PROGRES وهو عبارة عن أرضية رقمية تتضمن قواعد بيانات رقمية تخص متابعة المسار الدراسي للطلبة الجامعيين في مختلف الاطوار الليسانس، الماستر، الدكتوراه، وكذلك تسيير ومتابعة المسار المهني والبيداغوجي للأستاذة الجامعيين. أنشأته وزارة التعليم العالي قصد تنفيذ المهام التالية:

- التسيير البيداغوجي: يختص بتسيير ومتابعة المسار الدراسي للطلبة الجامعيين خلال الاطوار الثلاثة "الليسانس، الماستر، الدكتوراه".
- تسيير الموارد البشرية: يخص تسيير المسار المهني للأستاذة والباحثين والعمال التابعين للمؤسسات الجامعية، حسب اختصاصه.
- تسيير الخدمات الجامعية: يتضمن إدارة الإيواء وتوفير المنح الجامعية للطلاب في مختلف مراحل دراستهم.

تسعى الجامعات الجزائرية من خلال استخدام هذه التقنيات إلى تعزيز عمليات التواصل البيداغوجي بين الطلاب والأساتذة، وبين الأساتذة والجامعة، وكذلك مع الشركاء المجتمعيين والجوار الاقتصادي والخارجي. على الرغم من فتح الجامعات الجزائرية أبوابها للتطور التكنولوجي لازالت تواجه تحديات في ضعف التنظيم وعدم التنسيق وتحديد الأولويات في عمليات الرقمنة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سمير صالح، عبدة صبطي، التكنولوجيا الرقمية كمدخل استراتيجي لتطوير الجامعة الجزائرية، المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقة، مجلد 4، العدد 3، الجزائر، 2022، ص21-50.

<sup>2</sup> محمد الطاهر عديلة، سليم جداري، الجامعة الجزائرية بين التحول الرقمي ومضامين الواقع ورهانات المستقبل، الملتقى الوطني، طرائق التدريس في الجامعة بين ضرورات الرقمنة ومقتضيات تحقيق الجودة، جامعة المسيلة، 2021، ص10-09.

## المطلب الخامس: جامعة البويرة

جامعة البويرة المسماة جامعة آكلي محند أولحاج هي مؤسسة جزائرية تقع في ولاية البويرة، تأسست سنة 2005 باعتبارها مركزاً جامعياً تابعاً لجامعة بومرداس. ثم رسّمت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-241 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق لـ 04 يونيو سنة 2012 المتضمّن إنشاء جامعة البويرة، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.<sup>1</sup>

مرت جامعة البويرة قبل ترسيمها وإنشائها بعدة مراحل هي:

- 2001/2002: إنشاء ملحقة تابعة لجامعة محمد بوقرة بومرداس تتضمن تخصص العلوم القانونية والإدارية.
- 2002/2003: فتح تخصص اللغة والأدب العربي.
- 2005/2006: ترقية الملحقة إلى مركز جامعي مع استحداث تخصص آخر يتمثل في العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية بالإضافة إلى ميدان الحقوق والعلوم السياسية.
- 2006/2007: فتح تخصص العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- 2007/2008: فتح ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- 2009 /2008: فتح ميدان العلوم والتكنولوجيا.
- 2010/2011: فتح ميدان الآداب واللغات، بالإضافة إلى قسم علوم تقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
- 2011/2012: فتح كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض.
- 2012/06/04: ترقية المركز الجامعي إلى جامعة.<sup>2</sup>

وترتّب عن صدور المرسوم التنفيذي المشار إليه أعلاه، إعادة هيكلة الجامعة كالتالي:

- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
- معهد التكنولوجيا.

علاوة على أربع نيابات مديرية على مستوى رئاسة الجامعة مكلفة بـ:

- التكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات، وكذا التكوين العالي في التدرّج.

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لجامعة البويرة، [www.univ-bouira.dz](http://www.univ-bouira.dz) تم التصفح يوم: 2024/04/24، على الساعة: 13:19.

<sup>2</sup> نفس المصدر، تم التصفح يوم، 2024/04/24، على الساعة: 13:52.

- التكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي، وكذا التكوين العالي فيما بعد التدرّج.
- العلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والتظاهرات العلمية.
- التنمية والاستشراف والتوجيه.

ينظر المشرفون لجامعة البويرة على أنها:

- جامعة عصرية تستثمر في التنمية الاقتصادية المستدامة للمنطقة، وكذلك المساهمة في الجهودات المبذولة في التنمية السوسيو-اقتصادية للبلاد.
- جامعة نموذجية تسمح لكل أفراد الأسرة الجامعية من تنمية قدراتها في محيط مؤسساتي ديناميكي.
- ويمكن لجامعة البويرة أن تتطور بصفة تدريجية، و لكي تستطيع أن تكون نموذجية عليها أن تأخذ بعين الاعتبار ما يلي:
- انفتاح الجامعة على المحيطين الاقتصادي والاجتماعي.
- ضرورة أقامة النشاطات الجامعية مع حاجيات الاقتصاد الوطني والتنمية المحلية.
- انتهاج السياسة الوطنية للبيئة التي تمكن من المحافظة على الموارد الطبيعية في إطار سيورة عملية التنمية المستدامة.
- تنمية الموارد البشرية عن طريق توفير الظروف الملائمة للأساتذة الباحثين.
- الإرادة في تطوير التعاون الدولي عن طريق تسطير برامج تكوين خاصة بالأساتذة في مختلف ميادين اختصاصاتهم.

✓ الموقع الإلكتروني لجامعة أكلي محند أولحاج: [www.univ-bouira.dz](http://www.univ-bouira.dz)

✓ منصة التعليم عن بعد – جامعة البويرة: [elearning.univ-bouira.dz](http://elearning.univ-bouira.dz)

✓ رقم الهاتف: +213.26.73.27.45

✓ رقم الفاكس: +213.26.73.10.35

✓ البريد الإلكتروني: [contact@univ-bouira.dz](mailto:contact@univ-bouira.dz)

✓ العنوان: شارع دريسي يحيى 10000 البويرة، الجزائر

✓ الفيسبوك: [www.facebook.com/universit-de-bouira](https://www.facebook.com/universit-de-bouira)

✓ التويتر (X): [Twitter.com/UAMOB](https://twitter.com/UAMOB)



أدت التكنولوجيا الرقمية إلى تغييرات كبيرة في نظام التعليم بشكل عام، ونظام التعليم العالي بشكل خاص، ولقد غيرت طرق الاتصال والإعلام والتعليم، وأثرت حتى على طريقة التعبير عن الذات.

شهدت الجامعات الجزائرية تطورًا تكنولوجيًا ملحوظًا في السنوات الأخيرة منها جامعة البويرة والتي تعتبر حديثة مقارنة بالجامعات الأخرى، هذا التطور راجع إلى تسارع البيئة الرقمية والاهتمام الكبير الذي شهدته مؤخرًا في مختلف المؤسسات، حيث كان على وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ربط مؤسساتها بالتكنولوجيا والوسائل الرقمية الجديدة والتكيف معها، فقامت بعمل مخطط ابتدائي يسمى: **المخطط التوجيهي لرقمنة قطاع التعليم العالي SDN** في أكتوبر 2022.<sup>1</sup>

يعد المخطط التوجيهي للرقمنة SDN الذي تم وضعه على أساس الرؤية الاستراتيجية للقطاع ضرورياً، يهدف إلى إصلاح مستقبل المؤسسة بحلول المواعيد النهائية، والمشاريع التي سيتم تنفيذها، على مدى فترة تحددها المؤسسات الجامعية وفقاً لقدراتها وإمكانياتها.

تشير هذه الاستراتيجية إلى سلسلة من الموضوعات، التي لا تختلف من بلد إلى آخر، لأن الرقمية عالمية وليس لها حدود، كما أن الموضوعات التي يتم تناولها غالباً ما يتم بناؤها حول الاستراتيجيات الرقمية، مثل تحسين التكوين من خلال تزويد المستخدمين بالأدوات والوسائل لتسهيل إنشاء المحتوى وتوزيعه وتحسين المهارات الرقمية للأساتذة والطلاب، والبنى التحتية لضمان تشغيل الأدوات والعمليات المادية في أمان كامل، وتحسين أداء الإدارة، والتعليم عن بعد، والإدارة المرنة لخدمات الجامعة...<sup>2</sup>

تسعى جامعة البويرة إلى تطبيق هذا المخطط SDN الذي يحتوي على عدة محاور ومراحل منها نظام **PROGRESS** الذي يسهل على الطالب والأستاذ القيام بمهامه معتمداً على الوسائل التكنولوجية الحديثة، هذا المخطط التوجيهي لرقمنة قطاع التعليم العالي ساعد وبشكل كبير على تسهيل عملية الاتصال الداخلي في الجامعة، باستخدام وسائل حديثة ادمجتها الوزارة وأكدت وجوب استعمالها في كل الجامعات، والعمل تدريجياً على التخلص من النظام القديم الذي يهمل وسائل الاتصال والإعلام.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مقابلة شخصية مع **أحمد محمد بودراف**، نائب رئيس جامعة البويرة مكلف بمصلحة الرقمية، البويرة، يوم 2024/04/23.

<sup>2</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، رؤية لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي: المخطط التوجيهي للرقمنة SDN، الجزء 1، الجزائر، 2022، ص 10.

<sup>3</sup> نفس المقابلة السابقة.

## خلاصة البحث:

تلعب الجامعة الجزائرية دورا هاما في المجتمع، من خلال دراسة مختلف الظواهر والمشاكل التي تعاني منها المجتمعات، وهي من أهم المؤسسات التي تعمل على تنمية وتطوير وتكوين الأفراد، وكما ذكرنا في هذا الفصل تاريخ الجامعة الجزائرية وتطورها ووظائفها، نستخلص بأنها تسعى دائما إلى تحسين الكفاءة العلمية وتطوير إمكانياتها خاصة في زمن الرقمنة والتكنولوجيا التي بدأت بتطبيقها على كل مستوياتها.

# الإطار التطبيقي

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

### 1. تفريغ البيانات وتحليلها

المحور الأول: أساليب وأنماط الإتصال داخل جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة-  
المحور الثاني: الوسائل المستعملة في الاتصال الداخلي في جامعة البويرة -كلية علوم  
الطبيعة والحياة

المحور الثالث: واقع الاتصال الداخلي في جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة-

### 2. عرض النتائج العامة للدراسة

### 3. التوصيات



## تمهيد:

تناولنا في الفصول السابقة للجانب المنهجي والنظري، وسوف نعرض في هذا الفصل إجراءات الدراسة الميدانية، وهي عملية تحليل النتائج وتفسيرها وتعتبر مرحلة أساسية تعتمد عليها دراستنا المتمثلة في واقع الاتصال الداخلي في كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض، حيث سنقوم بتفريغ البيانات بعد جمعها والتي تم توزيعها على 60 فرد ينتمي إلى الكلية، وأحيرا الخروج بنتائج عامة.

## تفريغ البيانات وتحليلها:

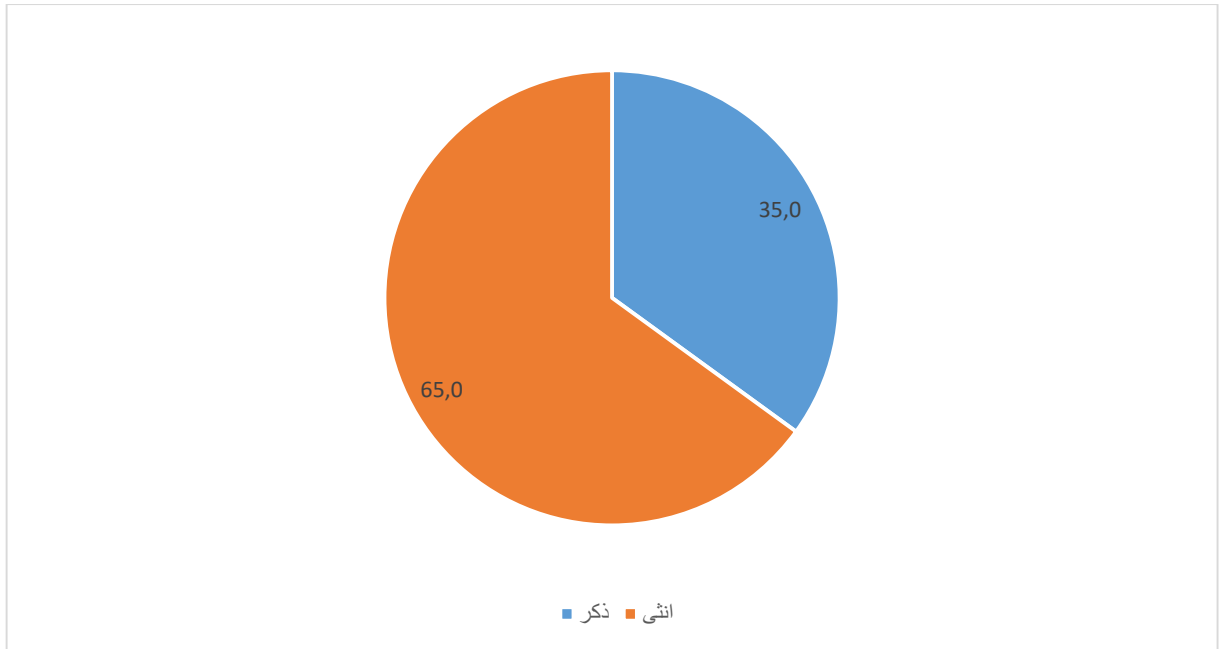
### البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

الجنس:	التكرار	النسبة
ذكر	21	35,0
انثى	39	65,0
المجموع	60	100,0

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن نسبة الإناث فاقت نسبة الذكور حيث بلغت 65% (39 تكرار) بينما بلغت نسبة الذكور 35%. نستنتج أن فئة الإناث هي الفئة الغالبة في الكلية سواء طلاب أو أساتذة أو موظفين.

تشير البيانات إلى أن الإناث أصبحن يشغلن نسبة كبيرة في مختلف المستويات في المؤسسة التعليمية، يمكن تفسير ذلك باهتمام الإناث بالعلم والعمل الإداري وخاصة المؤسسات التعليمية وتزايد حضور المرأة، وتعود قلة اهتمام الجنس الذكري بهذه المؤسسات إلى إهمالهم للعلم وأهميته، خاصة العلوم التطبيقية كما يمكن القول احتكرت تسيير الإدارة. وتلعب المرأة دور في تسيير الإدارات بشكل أكبر من الذكور.

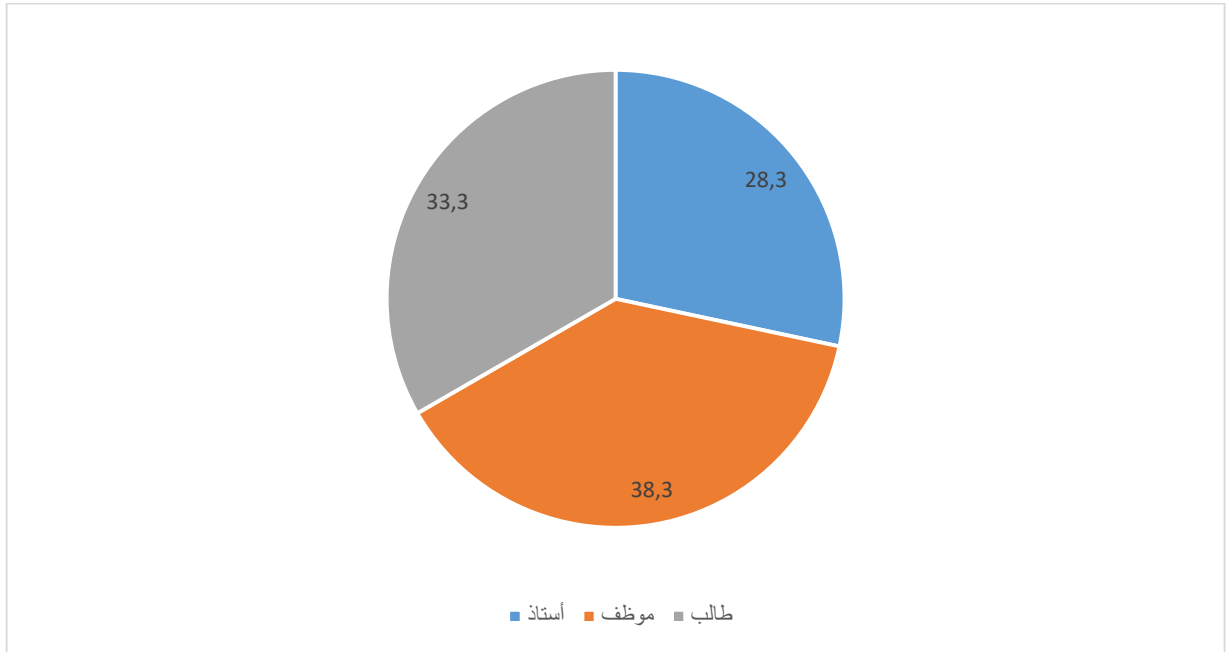


الشكل رقم (04) يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

الجدول رقم (02) يبين توزيع المبحوثين حسب المهنة

المهنة	التكرار	النسبة
أستاذ	17	28,3
موظف	23	38,3
طالب	20	33,3
المجموع	60	100,0

نرى من خلال هذا الجدول أن نسبة الأساتذة وصلت إلى 28.3% (17 تكرار) أما نسبة الموظفين بلغت 38.3% (23 تكرار) ونسبة الطلاب 33.3% (20 طالب). نستنتج من خلال هذا أن المهن متقاربة في الكلية ومتساوية التوزيع حسب العينة التي تمت دراستها.



الشكل رقم (05) يبين توزيع المبحوثين حسب المهنة

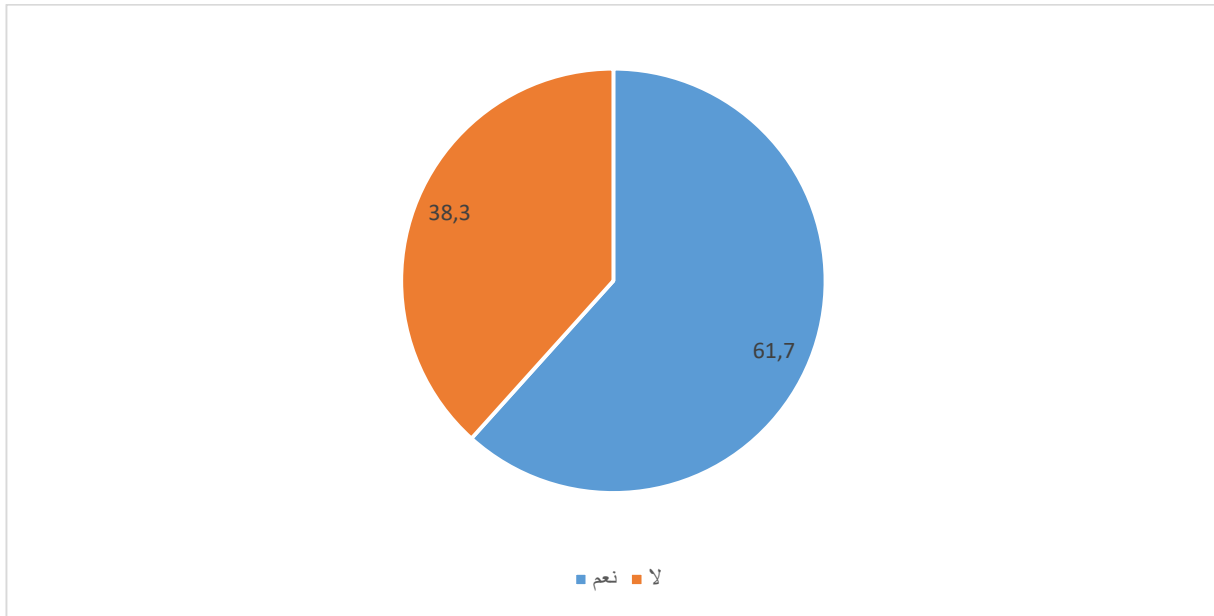
**المحور الأول: أساليب وأنماط الإتصال داخل جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة -**

الجدول رقم (03) يبرز مدى اهتمام إدارة الكلية بإيصال المعلومات والقرارات إلى كل المستويات

هل تهتم إدارة الكلية بإيصال المعلومات والقرارات إلى كل المستويات؟	التكرار	النسبة
نعم	37	61,7
لا	23	38,3
المجموع	60	100,0

من النتائج المذكورة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن نسبة 61,7% من المبحوثين يرون أن إدارة الكلية تهتم بإيصال المعلومات والقرارات إلى كل المستويات، بينما 38,3% يرون عكس ذلك. وهذا راجع إلى سعي إدارة الكلية إلى إيصال المعلومات والقرارات إلى كل مستوياتها

وبالتالي نستنتج أن إدارة الكلية تهتم بإيصال المعلومات والقرارات إلى كل المستويات، ولذلك تسعى الكلية لتحقيق الاتصال الداخلي وتوصيل المعلومة إلى كل مستوياتها وهو ما ينعكس إيجابيا على أدائها.



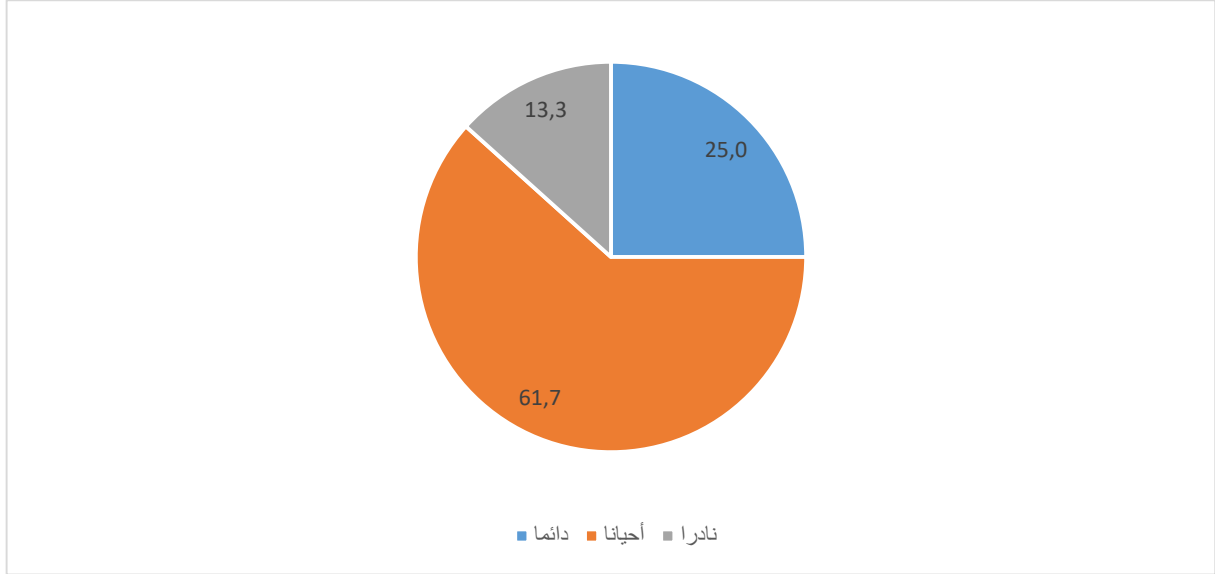
الشكل رقم (06) يبرز مدى اهتمام إدارة الكلية بإيصال المعلومات والقرارات إلى كل المستويات

الجدول رقم (04) يمثل نسبة اتصال المبحوثين بمختلف المصالح الموجودة في الإدارة بالكلية

هل تتصل بمختلف المصالح الموجودة في الإدارة بالكلية؟	التكرار	النسبة
دائما	15	25,0
أحيانا	37	61,7
نادرا	8	13,3
المجموع	60	100,0

نعاين من الجدول أعلاه أن 25% من العينة المدروسة يتصلون بإدارة الكلية دائما، و61.7% أجابوا بأحيانا، والنسبة المتبقية 13.3% نادرا ما يتصلون بالإدارة، لتفاوت احتياجاتهم للاتصال بمختلف المصالح الموجودة في الكلية.

وبناء إلى ذلك نصل إلى القول بأن هناك اتصال بين المصالح الموجودة في الكلية وجمهورها الداخلي بنسبة كبيرة وذلك لأنهم يدركون أهمية الاتصال بمصالحها ولتسهيل قضاء احتياجاتهم منها، وطرح انشغالاتهم.



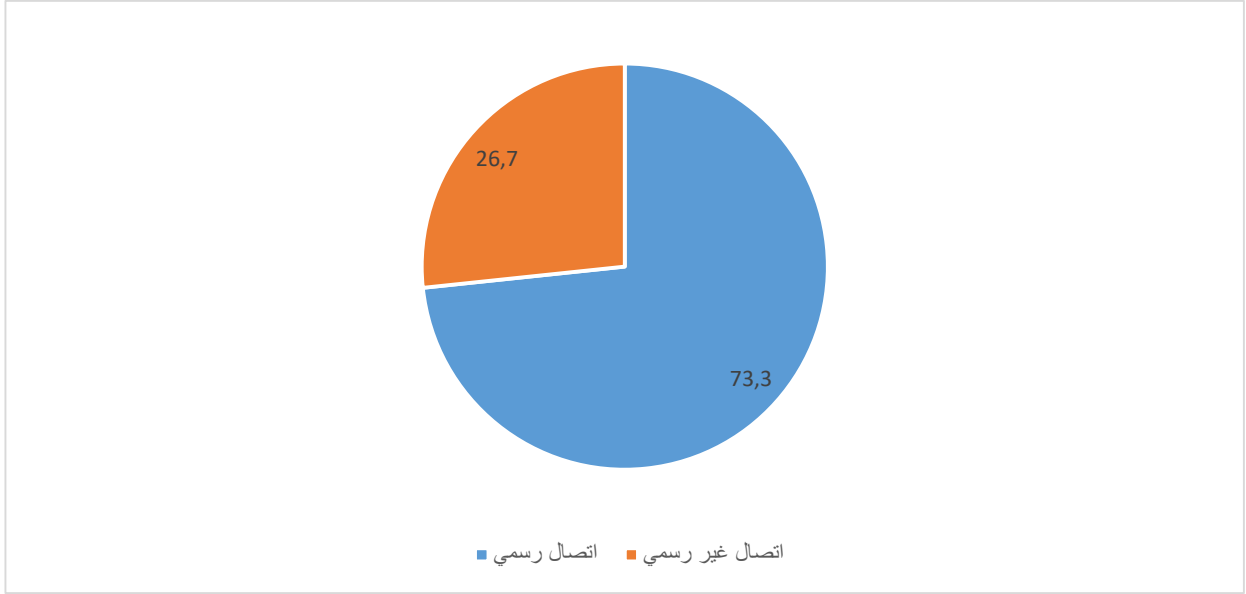
الشكل رقم (07) يمثل نسبة اتصال المبحوثين بمختلف المصالح الموجودة في الإدارة بالكلية

الجدول رقم (05) يوضح نوع الاتصال الداخلي الأكثر استخداما في الكلية

النسبة	التكرار	ما نوع الاتصال الداخلي الأكثر استخداما في الكلية؟
73,3	44	اتصال رسمي
26,7	16	اتصال غير رسمي
100,0	60	المجموع

نسجل من هذا الجدول أن نسبة الذين يستخدمون الاتصال الرسمي في الكلية بلغت 73,3%، أما نسبة الذين يستخدمون الاتصال غير الرسمي فبلغت 26,7%، وهذا راجع إلى أن معظم المؤسسات تستخدم بنسبة كبيرة الاتصال الرسمي.

ومن هنا نستخلص أن نوع الاتصال الأكثر استخداما في الكلية هو الاتصال الرسمي وهذا لأنه يعتبر الاتصال الفعال في المؤسسات لجديته وموثوقيته وفعاليته.



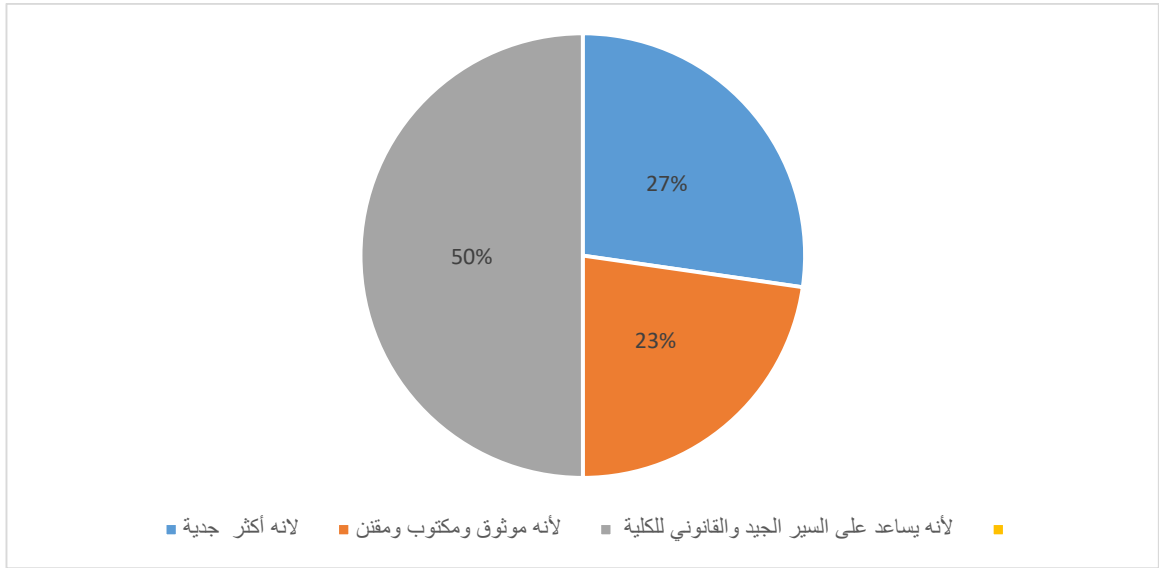
الشكل رقم (08) يوضح نوع الاتصال الداخلي الأكثر استخداما في الكلية

الجدول رقم (06) يبين سبب تفضيل المبحوثين للاتصال الرسمي

النسبة	التكرار	إذا كنت تفضل الاتصال الرسمي، لماذا؟
27,27	12	لأنه أكثر جدية
22,72	10	لأنه موثوق ومكتوب ومقنن
50	22	لأنه يساعد على السير الجيد والقانوني للكلية
100	44	المجموع

نستدل من خلال الجدول أن 50% من المبحوثين يفضلون الاتصال الرسمي لأنه يساعد على السير الحسن الجيد والقانوني للكلية، و27,27% يفضلونه لأنه أكثر جدية، و22,72% الباقون يفضلونه لأنه موثوق ومكتوب ومقنن. وهذا راجع إلى أن الاتصال الرسمي يتميز بالقانونية والجدية ويعمل على السير الحسن للمؤسسة.

نستنتج أن المبحوثين يفضلون الاتصال الرسمي لأنه يساعد على السير الجيد والقانوني للكلية، ونفسر هذا بأن الاتصال الرسمي أمر مهم للغاية في العديد من السياقات، ويساعد على تبادل المعلومات بشكل دقيق وموثوق، ويعمل على تنظيم المؤسسة وتطبيق قوانينها بوضوح.



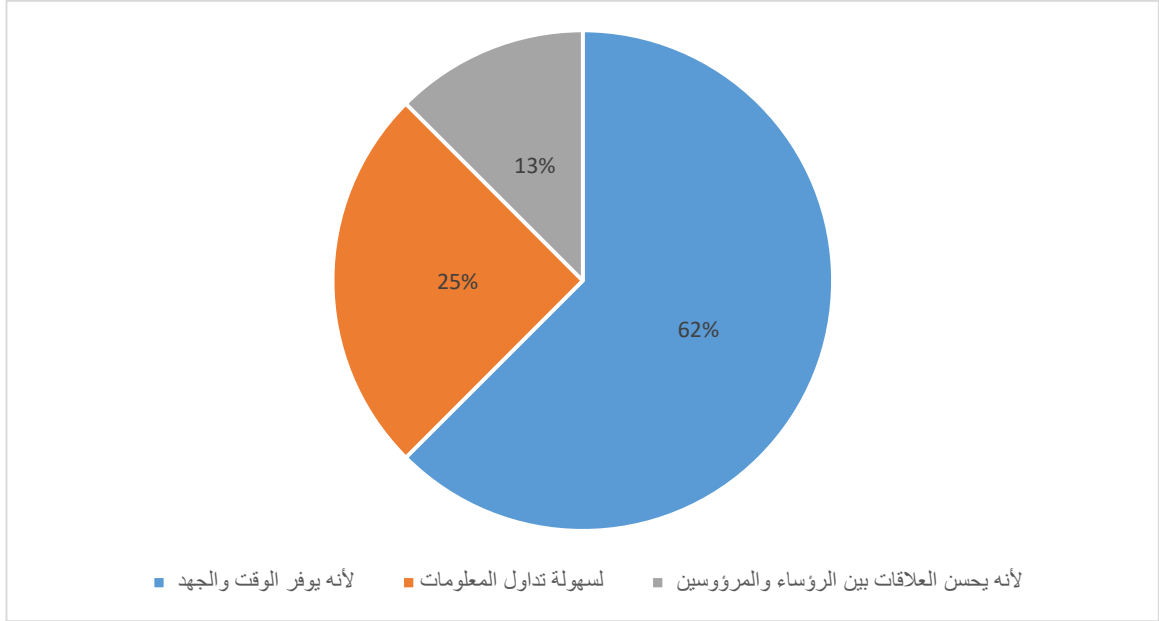
الشكل رقم (09) يبين نسبة سبب تفضيل المبحوثين للاتصال الرسمي.

الجدول رقم(07) يبرز سبب تفضيل المبحوثين للاتصال غير الرسمي

النسبة	التكرار	إذا كنت تفضل الاتصال غير الرسمي، لماذا؟
12,5	2	لأنه يحسن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين
62,5	10	لأنه يوفر الوقت والجهد
25	4	لسهولة تداول المعلومات
100	16	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 62,5% يفضلون الاتصال غير الرسمي لأنه يوفر الوقت والجهد، و25% يفضلونه لأنه يسهل عملية تداول المعلومات، أما 12,5% الباقون يفضلونه لأنه يحسن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين. وهذا بسبب قلة وقت المبحوثين واستغلالهم لأسهل طريقة تواصل ممكنة.

تشير البيانات إلى أن المبحوثين الذين يفضلون الاتصال غير الرسمي لأنه يوفر الوقت والجهد، وهو أكثر فعالية بين المبحوثين أحيانا خاصة عندما يكون الهدف تبادل المعلومات بسرعة وبجهد أقل وأكثر مرونة.



الشكل رقم (10) يبرز نسبة سبب تفضيل المبحوثين للاتصال غير الرسمي.

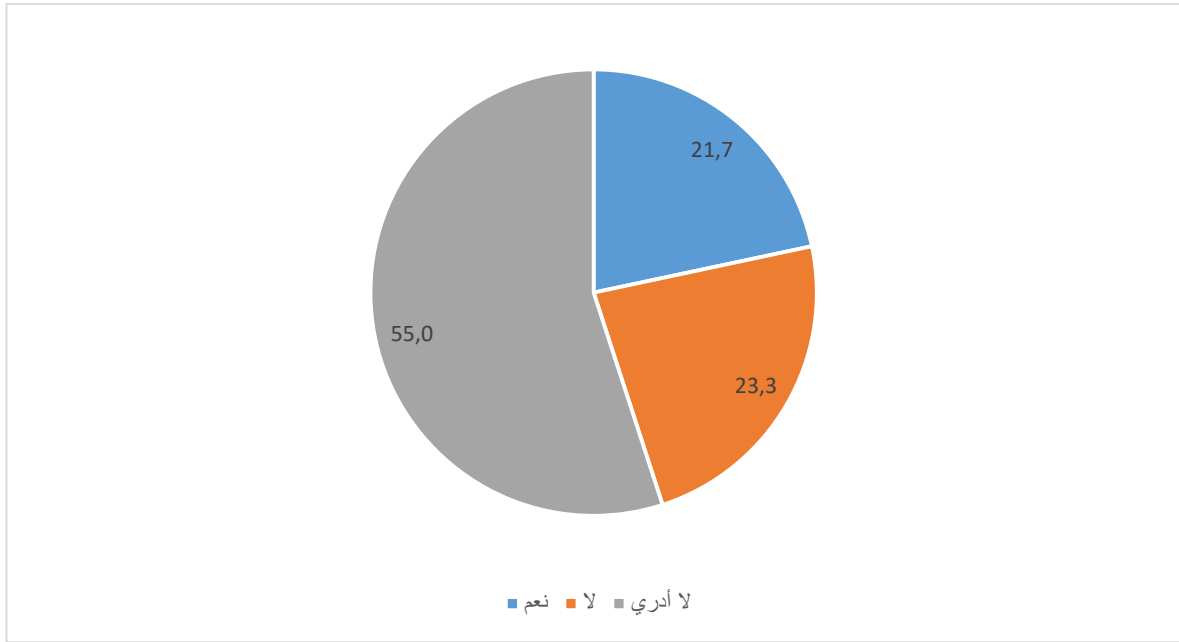
الجدول رقم (08) يمثل نسبة وجود مخططات لتنظيم عملية الاتصال في الكلية

النسبة	التكرار	هل توجد مخططات لتنظيم عملية الاتصال في الكلية؟
21,7	13	نعم
23,3	14	لا
55,0	33	لا أدري
100,0	60	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 21,7% يرون أنه توجد مخططات لتنظيم عملية الاتصال في الكلية بينما 23,3% يرون عكس ذلك، كما أن 55% يجهلون وجود هذه المخططات، لعدم توفر الجهات المختصة لتنظيم عمليات الاتصال داخل الكلية.

ومنه نستنتج من خلال هذا أن الكلية تفتقد إلى وجود مخططات لتنظيم عملية الاتصال فيها.





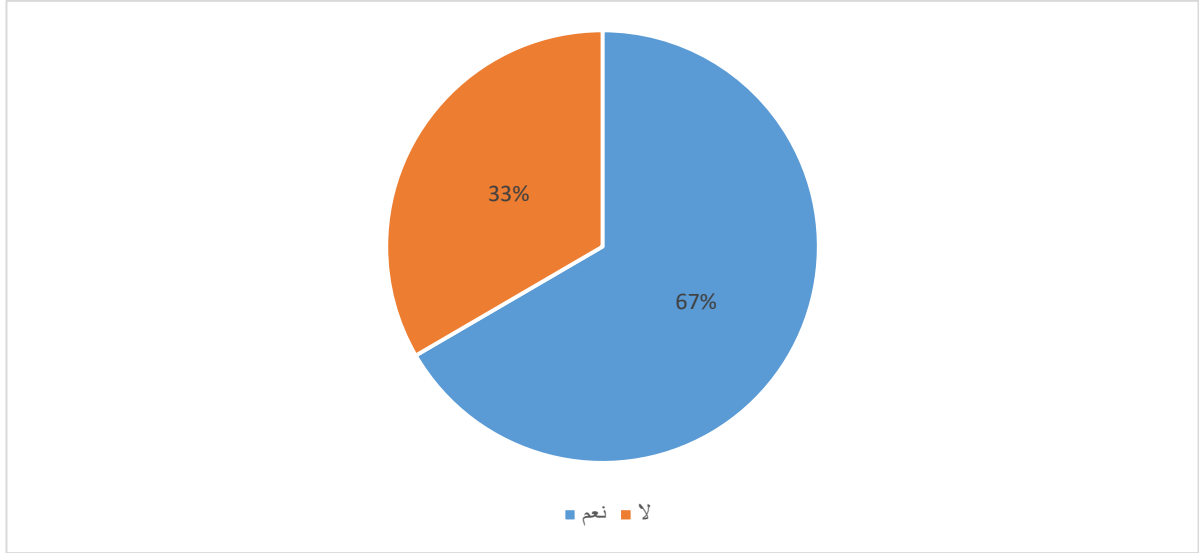
الشكل رقم (11) يمثل نسبة وجود مخططات لتنظيم عملية الاتصال في الكلية

الجدول رقم (09) يوضح نسبة وجود عراقيل تحد من عملية الاتصال الداخلي في الكلية

النسبة	التكرار	هل هناك عراقيل تحد من عملية الاتصال الداخلي في الكلية؟
66.6	40	نعم
33.4	20	لا
100,0	60	المجموع

نرى من الجدول المبين أعلاه أن نسبة 66.6% من المبحوثين يقرون بوجود عراقيل تحد من عملية الاتصال الداخلي في الكلية و33.4% يرون عكس ذلك، وهذا راجع إلى نقص الوسائل المعتمدة في الاتصال ونقص الخبرة لدى القائمين بالاتصال.

والنتيجة التي نتوصل إليها هي وجود عراقيل تحد من سيرورة العملية الاتصالية داخل الكلية وهذا لأسباب مادية واتصالية.



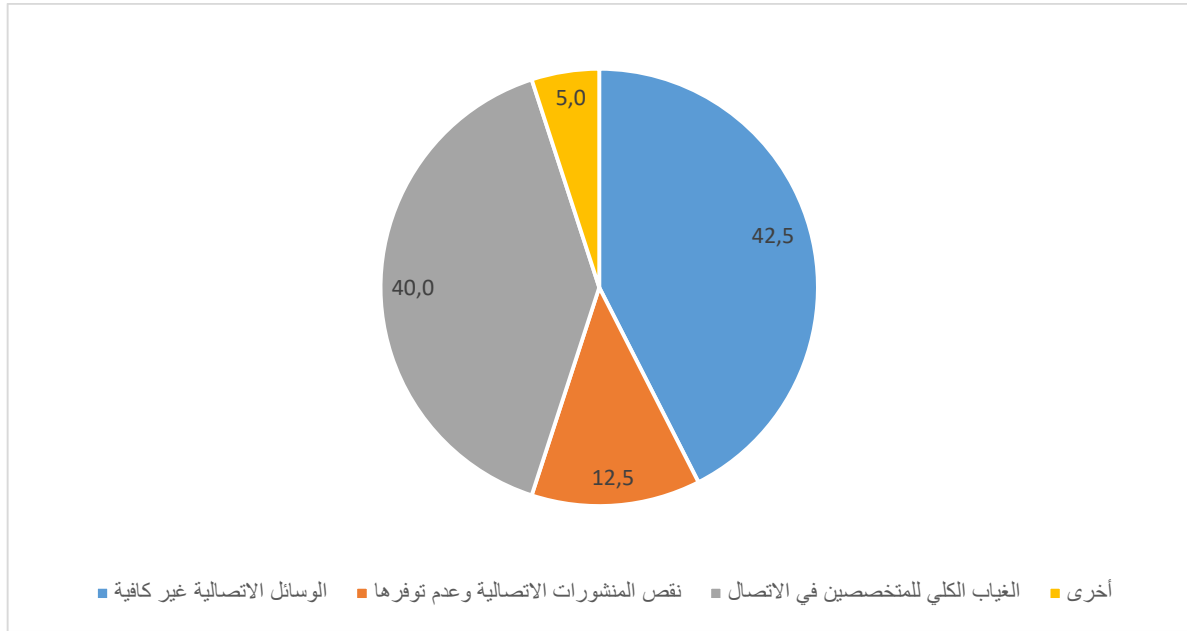
الشكل رقم (12) يوضح نسبة وجود عراقيل تحد من عملية الاتصال الداخلي في الكلية

الجدول رقم (10) يبين العراقيل التي تحد من عملية الاتصال الداخلي في الكلية

النسبة	التكرار	فيما تتمثل هذه العراقيل؟
42,5	17	الوسائل الاتصالية غير كافية
12,5	5	نقص المنشورات الاتصالية وعدم توفرها
40,0	16	الغياب الكلي للمتخصصين في الاتصال
5,0	2	أخرى
100,0	40	المجموع

نعين من الجدول أعلاه أن نسبة 42.5% يرون أن العراقيل التي تحد من العملية الاتصالية هي أن الوسائل الاتصالية غير كافية، ويرى 40% أن الغياب الكلي للمتخصصين بالاتصال من بين هذه العراقيل، بينما نجد 12.5% متعلقة بنقص المنشورات الاتصالية وعدم توفرها، وهذا راجع إلى أن الوسائل الاتصالية الغير كافية والغياب الكلي للمتخصصين من أكثر العراقيل التي تحد من العملية الاتصالية.

ومنه نستنتج أن الوسائل الاتصالية في الكلية غير كافية وغياب القائمين المتخصصين في الاتصال بالكلية، مما يصعب التواصل بين مختلف المصالح. ونفسر ذلك بإهمال العملية الاتصالية عن طريق عدم توفير الوسائل اللازمة لتسهيلها، وتفاني القائمين بالاتصال عن أداء مهامهم.



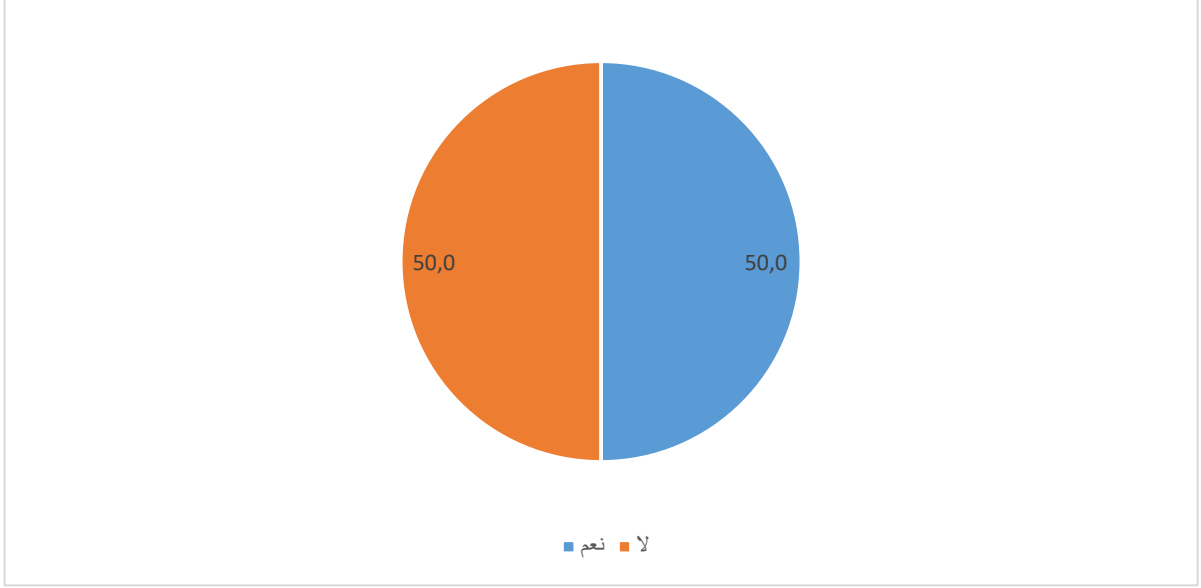
الشكل رقم (13) يبين العراقيل التي تحد من عملية الاتصال الداخلي في الكلية

الجدول رقم(11) يبرز مدى وجود اتصال بين الطلاب والأساتذة والموظفين

هل هناك اتصال بين الطلاب والأساتذة والموظفين؟	التكرار	النسبة
نعم	30	50,0
لا	30	50,0
المجموع	60	100,0

نسجل من هذا الجدول أن 50% من المبحوثين أكدوا بأن هناك اتصال بين الطلاب والأساتذة والموظفين، بينما النصف الآخر نفوا ذلك. حيث نلاحظ توافق بين النسبتين وهذا راجع إلى اختلاف المصالح بينهم حسب احتياجاتهم الخاصة.

نستنتج أن هناك تفاوت في الآراء فيما يتعلق بعملية التواصل بين مختلف المبحوثين، وذلك لاختلاف احتياجاتهم ومصالحهم التي تدعوهم للقيام بالاتصال بينهم.



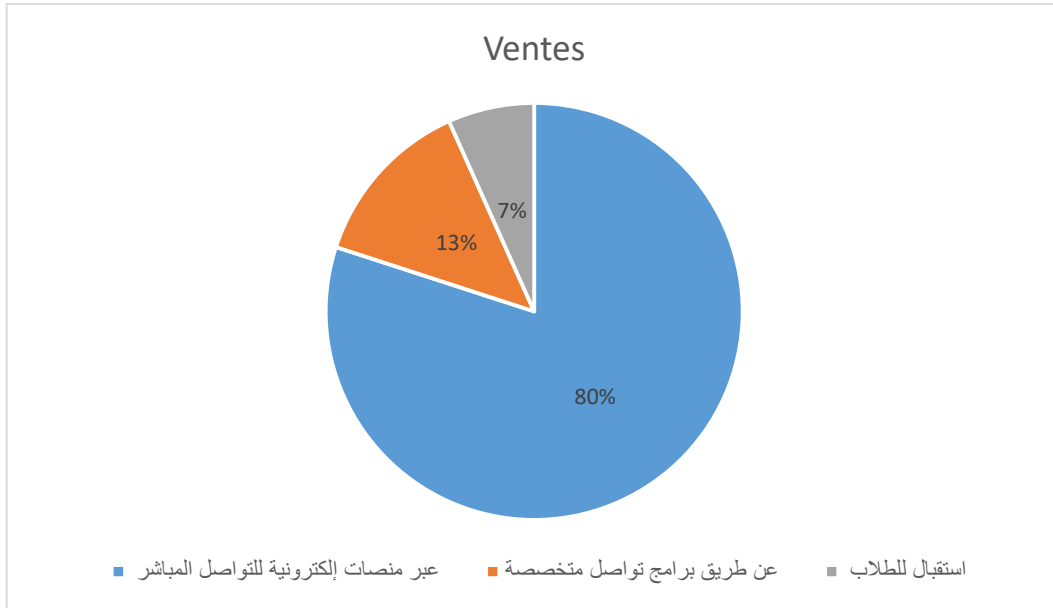
الشكل رقم (14) يبرز مدى وجود اتصال بين الطلاب والأساتذة والموظفين

الجدول رقم (12) يمثل طرق الاتصال بين الطلاب والأساتذة والموظفين

النسبة	التكرار	إذا كانت إجابتك بنعم، فكيف ذلك؟
13,3	4	عن طريق برامج تواصل متخصصة
6,6	2	استقبال الطلاب
80	24	عبر منصات إلكترونية للتواصل المباشر
100,0	30	المجموع

نستدل من الجدول أعلاه أن 80% من الذين قالوا نعم يرون بأن هناك منصات إلكترونية للتواصل المباشر، بينما 13,3% قالوا بأن هناك برامج تواصل متخصصة، أما 6,6% يرون أن الاتصال يتم عن طريق استقبال الطلاب. ويرجع ذلك إلى أن معظم المبحوثين يستخدمون الوسائل الإلكترونية الحديثة.

ومنه نستخلص أن هناك برامج ومنصات إلكترونية للتواصل المباشر بين الطلاب والموظفين والأساتذة ذلك لأنها تعتبر وسيلة سهلة وأنيقة تسهل عملية الاتصال.



الشكل رقم (15) يمثل طرق الاتصال بين الطلاب والأساتذة والموظفين.

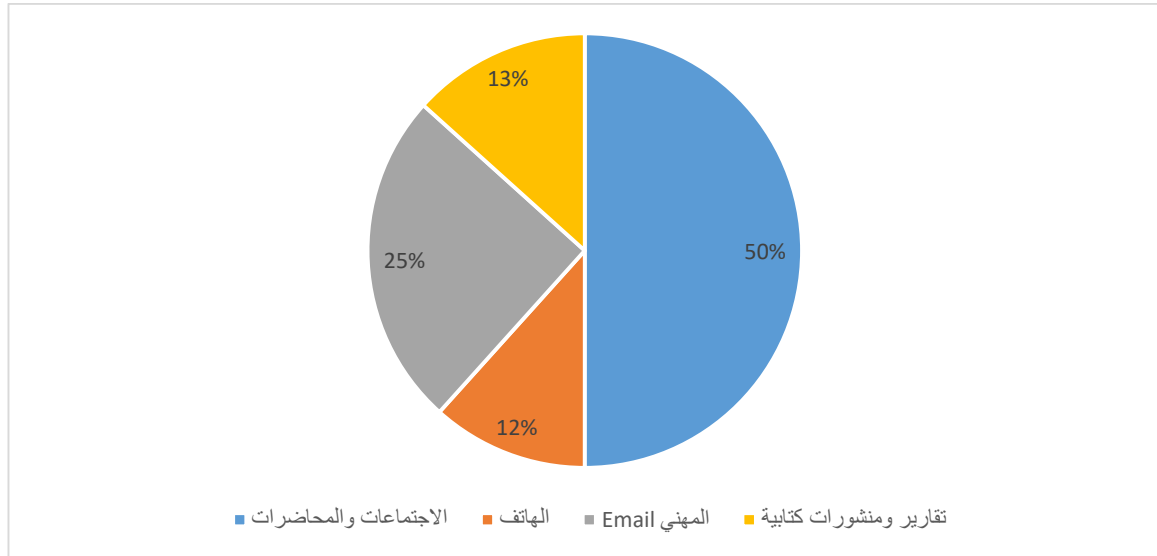
## المحور الثاني: الوسائل المستعملة في الاتصال الداخلي في جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة-

الجدول رقم (13) يوضح الوسائل المعتمدة في الاتصال داخل الكلية

النسبة	التكرار	ما هي الوسائل المعتمدة في الاتصال داخل الكلية
50	30	الاجتماعات والمحاضرات
11,66	7	الهاتف
25	15	Email المهني
13,33	8	تقارير و منشورات كتابية
100	60	المجموع

نسجل من هذا الجدول أن 50% من المبحوثين صرحوا بأن الاجتماعات والمحاضرات من الوسائل المعتمدة في الاتصال داخل الكلية، و25% صرحوا أن Email المهني من الوسائل المستخدمة، بينما يرى 11,66% أن الهاتف من الوسائل التي يتواصلون بها، و 13,3% قالوا بأن التقارير والمنشورات الكتابية من الوسائل المعتمدة في الاتصال. وبالتالي فالكلية تعتمد على عدة وسائل مختلفة بناءً على احتياجات وانشغالات المبحوثين.

وبالتالي نصل إلى القول بأن الاجتماعات والمحاضرات هي الوسيلة الأكثر اعتماداً في الاتصال داخل الكلية، باعتبارها وسيلة فعالة ورسمية تسهل تبادل المعلومات.



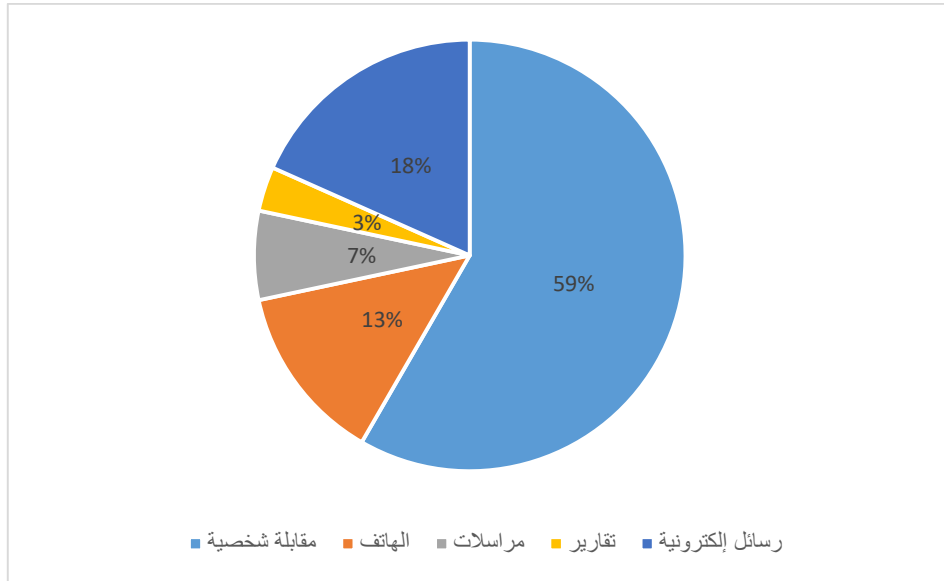
الشكل رقم (16) يوضح الوسائل المعتمدة في الاتصال داخل الكلية

الجدول رقم (14) يبرز الوسائل التي يستخدمها الباحثون للاتصال بإدارة الكلية

النسبة	التكرار	ما هي الوسائل التي تستخدمها للاتصال بإدارة الكلية
58,33	35	مقابلة شخصية
13,33	8	الهاتف
6,66	4	مراسلات
3,33	2	تقارير
18,33	11	رسائل إلكترونية
100	60	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن 58,33% من الباحثين أكدوا بأن المقابلات الشخصية هي التي يستخدمونها للاتصال بإدارة الكلية، و18,33% صرحوا بأنهم يستخدمون الرسائل الإلكترونية، و13,33% أقرروا بأنهم يستعملون الهاتف، و6,66% اختاروا المراسلات، و3,33% الباقون قالوا بأنهم يستعملون التقارير للاتصال بإدارة الكلية. وهذا راجع إلى تعدد طرق التواصل.

ومن هنا نستخلص بأن الوسيلة الأكثر استخداماً من طرف الباحثين للاتصال بإدارة الكلية هي المقابلات الشخصية، لأنها من طرق التواصل الموجهي وتساهم في حل الانشغالات في وقتها.



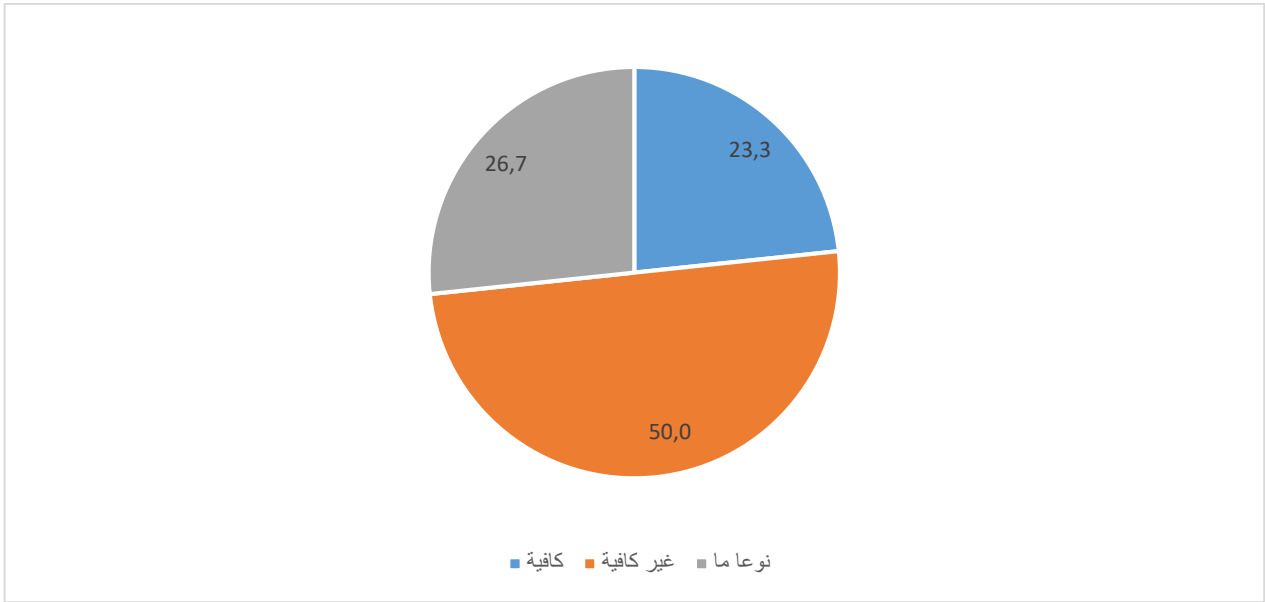
الشكل رقم (17) يبرز الوسائل التي يستخدمها المبحوثين للاتصال بإدارة الكلية

الجدول رقم (15) يبين مدى رضى المبحوثين بالوسائل المعتمدة لتحقيق الهدف الاتصالي في الكلية

هل تعتقد أن الوسائل المعتمدة كافية لتحقيق الهدف الاتصالي للكلية؟	التكرار	النسبة
كافية	14	23,3
غير كافية	30	50,0
نوعا ما	16	26,7
المجموع	60	100,0

نعابن من الجدول الموضح أعلاه أن 50% أجابوا بأن الوسائل المعتمدة غير كافية لتحقيق الهدف الاتصالي للكلية، و26,7% صرحوا بكافية نوعا ما، بينما يرى 23,3% بأنها كافية. وهذا راجع إلى نقص الوسائل الاتصالية الموجودة في الكلية.

بالتالي نستنتج أن الوسائل المعتمدة في الكلية غير كافية نظراً لنقص الإمكانيات المتاحة.



الشكل رقم (18) يبين مدى رضى المبحوثين بالوسائل المعتمدة لتحقيق الهدف الاتصالي في الكلية

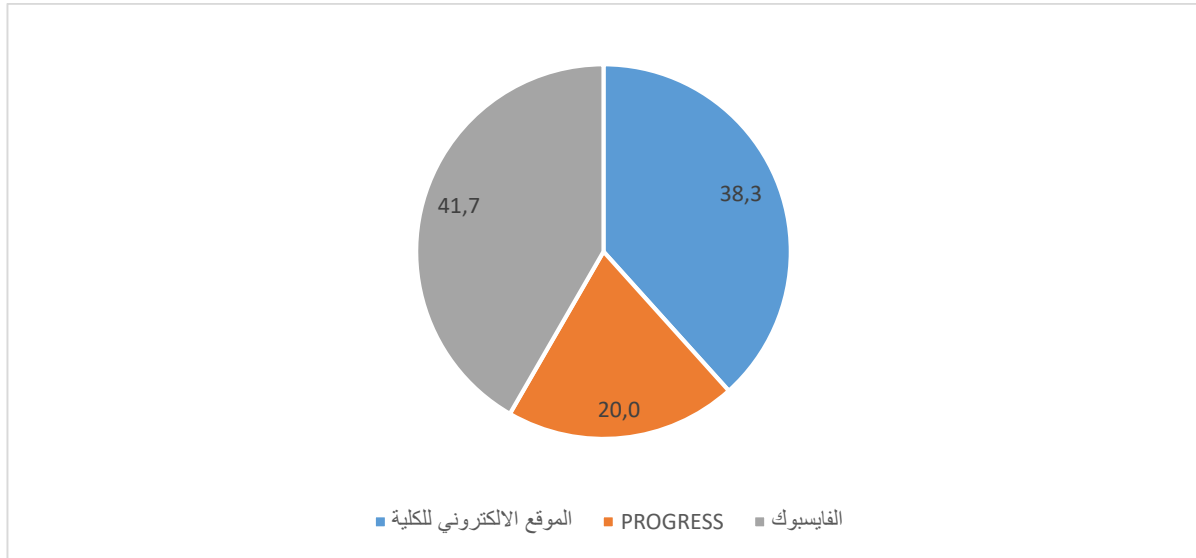
الجدول رقم (16) يمثل الوسائط الإلكترونية التي يتلقى منها المبحوثين أخبار وإعلانات وقرارات الكلية

النسبة	التكرار	ماهي الوسائط الإلكترونية التي تتلقى منها أخبار وإعلانات وقرارات الكلية؟
38,3	23	الموقع الإلكتروني للكلية
20,0	12	PROGRESS
41,7	25	الفيسبوك
100,0	60	المجموع

نرى من خلال هذا الجدول أن نسبة 38,3% من المبحوثين أقرروا بأنهم يتلقون أخبار وإعلانات وقرارات الكلية من الموقع الإلكتروني للكلية فيما أكد نسبة 20% من المبحوثين أنهم يتلقونها من موقع ا PROGRESS وأفاد نسبة 41,7% من المبحوثين أنهم يتلقون الأخبار والاعلان والقرارات الخاصة بالكلية عن طريق الفيسبوك وهذا يعود إلى انتشار التكنولوجيا الحديثة في الوقت الحالي حيث أصبح الاهتمام أكثر بهذه الوسائط ولسهولة استعمالها والوصول إليها، وتوجه الجامعة الجزائرية إلى الرقمنة.

نستنتج أن الفيسبوك من أكثر الوسائط نقلا لأخبار وإعلانات الكلية باعتبار أن أغلبية المبحوثين يملكون حسابات فيسبوك.





الشكل رقم (19) يمثل نسبة الوسائط الإلكترونية التي يتلقى منها المبحوثين أخبار وإعلانات وقرارات الكلية

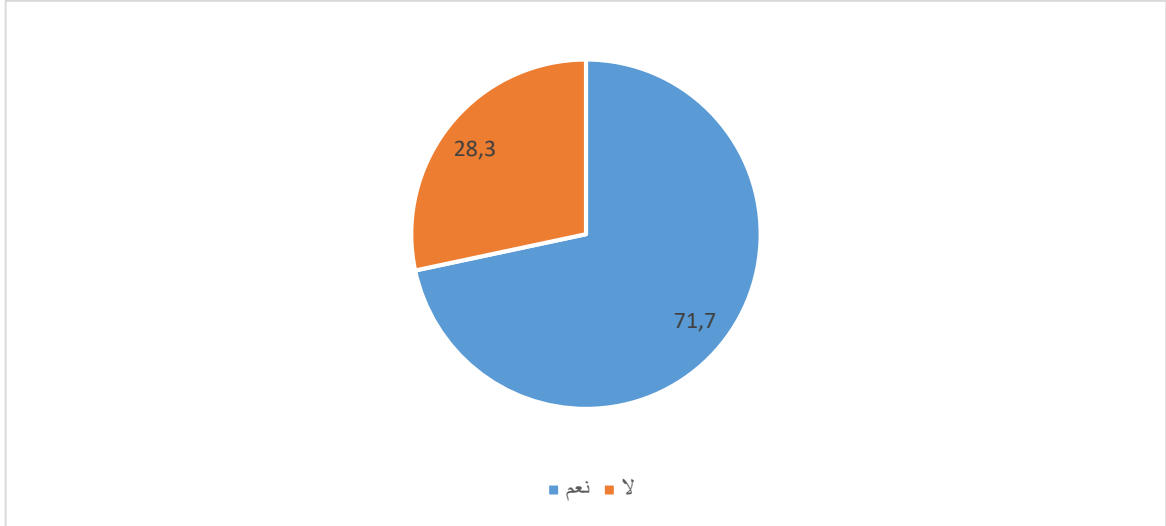
### المحور الثالث: واقع الاتصال الداخلي في جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة-:

الجدول رقم (17) يوضح نسبة مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل مهام وانشغالات المبحوثين

النسبة	التكرار	هل يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهامك وانشغالاتك؟
71,7	43	نعم
28,3	17	لا
100,0	60	المجموع

من النتائج المذكورة في الجدول أعلاه أن 71,7% من المبحوثين يرون بأن الاتصال الداخلي يساهم في تسهيل مهامهم وانشغالاتهم، و28,3% الباقون نفوا ذلك. وذلك راجع إلى أن الاتصال الداخلي له أهمية في تسهيل مهام وانشغالات الأفراد كما يساهم في بناء الثقة بينهم وبين المؤسسة وقدرتها على الاستجابة لمختلف انشغالاتهم.

تشير البيانات أن الأغلبية يرون أن الاتصال الداخلي يساهم في نقل الانشغالات والمهام ونفسر هذا ان الاتصال الداخلي يعمل على نقل المعلومات والبيانات بين مختلف المصالح مما يسمح له بتسهيل مهام وانشغالات الأفراد.



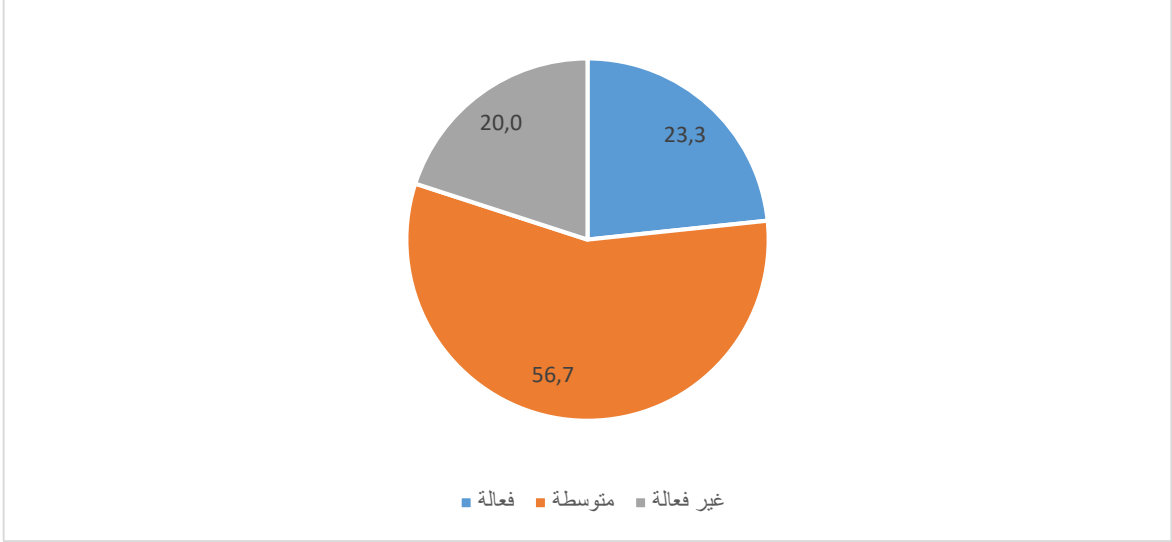
الشكل رقم (20) يوضح نسبة مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل مهام وانشغالات المبحوثين

الجدول رقم (18) يبرز رأي المبحوثين حول العملية الاتصالية داخل الكلية

النسبة	التكرار	كيف تنظر للعملية الاتصالية داخل الكلية؟
23,3	14	فعالة
56,7	34	متوسطة
20,0	12	غير فعالة
100,0	60	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 56,7% من المبحوثين ينظرون على أنها متوسطة الفعالية وأن نسبة 23,3% من المبحوثين صرحوا أنها عملية فعالة و20% من المبحوثين يرون أنها عملية غير فعالة، وبالتالي فإن العملية الاتصالية متوسطة الفعالية برأي الأغلبية.

ومنه يمكن القول أن العملية الاتصالية داخل الكلية متوسطة الفعالية على رأي الأغلبية. ذلك لأنها تكون فعالة حسب نجاح نقل المعلومات بين أفراد المؤسسة وصولها في الوقت المحدد لها.



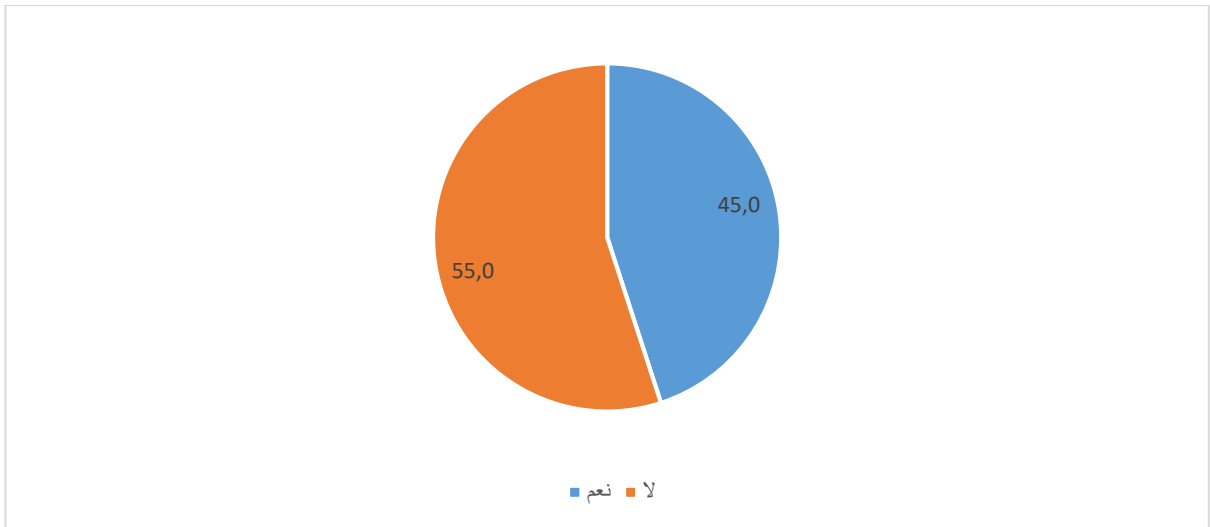
الشكل رقم (21) يبرز رأي المبحوثين حول العملية الاتصالية داخل الكلية

الجدول رقم (19) يمثل نسبة اتصال العميد بالمبحوثين مباشرة

هل يتصل بك عميد الكلية مباشرة؟	التكرار	النسبة
نعم	27	45,0
لا	33	55,0
المجموع	60	100,0

نسجل من خلال الجدول أعلاه أن 55% صرحوا بأن عميد الكلية لا يتصل بهم مباشرة، أما 45% أجابوا عكس ذلك. نظرا لارتباطاته المهامية على مستوى الكلية وانشغاله بالتدريس.

نستنتج من هذا أن العميد يتصل بالمبحوثين في فترات متفاوتة، وذلك يعود إلى اختلاف المهام الموزعة في الكلية.



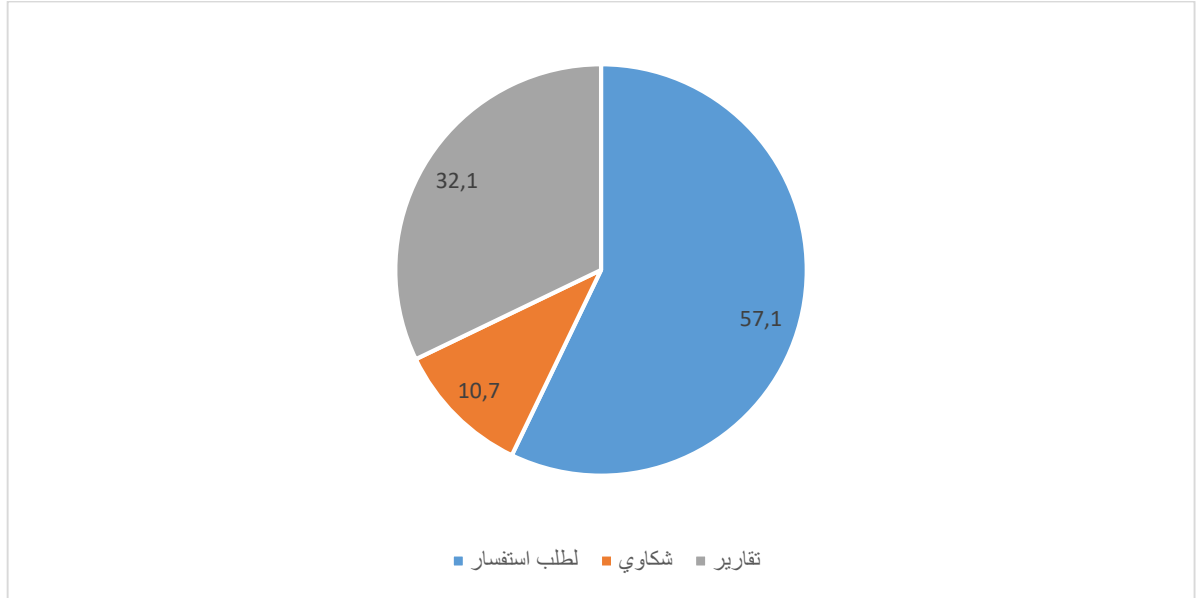
الشكل رقم (22) يمثل نسبة اتصال العميد بالمبحوثين مباشرة

الجدول رقم (20) يبين سبب اتصال العميد بالمبحوثين مباشرة

النسبة	التكرار	في حالة الإجابة بنعم لماذا يتصل بك؟
57,1	16	لطلب استفسار
10,7	3	شكاوى
32,1	9	تقارير
100,0	28	المجموع

نستدل من الجدول أعلاه أن 57,1% من الذين صرحوا بأن عميد الكلية يتصل بهم مباشرة يتعلق بطلب استفسار، و 32,1% أرجعوا السبب إلى التقارير، فيما عادت نسبة 10,7% إلى الشكاوى. وذلك راجع إلى مهام عميد الكلية المتمثل في معرفة مستجدات الكلية ونظامها.

وبالتالي نستنتج أن العميد يتصل بالمبحوثين مباشرة لأجل طلب استفسار ونقل تقارير، ونفسر هذا بأهمية الاتصال المباشر في الحصول على المعلومة والإجابة عن استفسارات المسؤول الأول للكلية، نسبة لسرعة الحصول عليها ومصداقيتها.



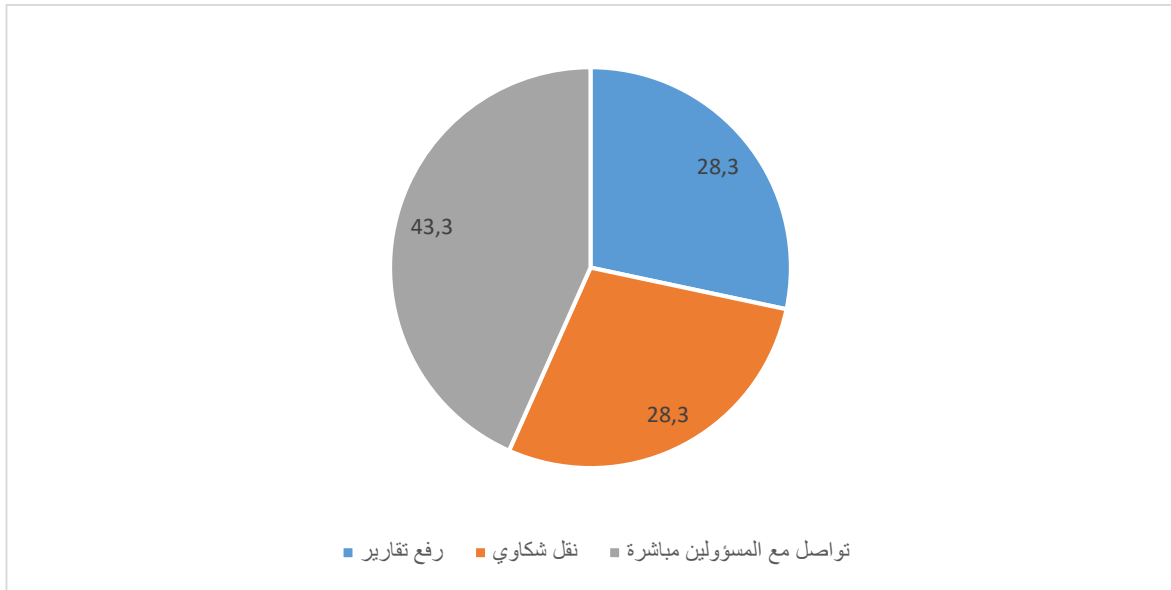
الشكل رقم (23) يبين سبب اتصال المدير بالمبحوثين مباشرة

الجدول رقم (21) يوضح كيفية مساهمة الاتصال الداخلي في نقل انشغالات المبحوثين للمصالح المسؤولة

النسبة	التكرار	كيف يساهم الاتصال الداخلي في نقل انشغالاتك للمصالح المسؤولة؟
28,3	17	رفع تقارير
28,3	17	نقل شكاوى
43,3	26	تواصل مع المسؤولين مباشرة
100,0	60	المجموع

نعين من الجدول أعلاه أن 43,3% من المبحوثين صرحوا بأن الاتصال الداخلي يساهم في نقل انشغالاتهم للمصالح المسؤولة عن طريق التواصل المباشر مع المسؤولين، و28,3% أجابوا بأنه يساهم عبر رفع تقارير، و28,3% المتبقية قالوا عن طريق نقل الشكاوى. وبالتالي فإن الاتصال المباشر هو الأكثر اعتماداً من المسؤولين.

ونستخلص أن الاتصال الداخلي في الكلية يعتمد على الاتصال المباشر، ونوضح هذا بالدور الكبير الذي يلعبه الاتصال المباشر في نقل المعلومات وتوصيل الرسالة للجهات المسؤولة لدرجة مصداقيته وسهولة نقل الرسالة وقدرته في المساعدة على إنجاز ما يحتاجه الجمهور الداخلي للمؤسسة.



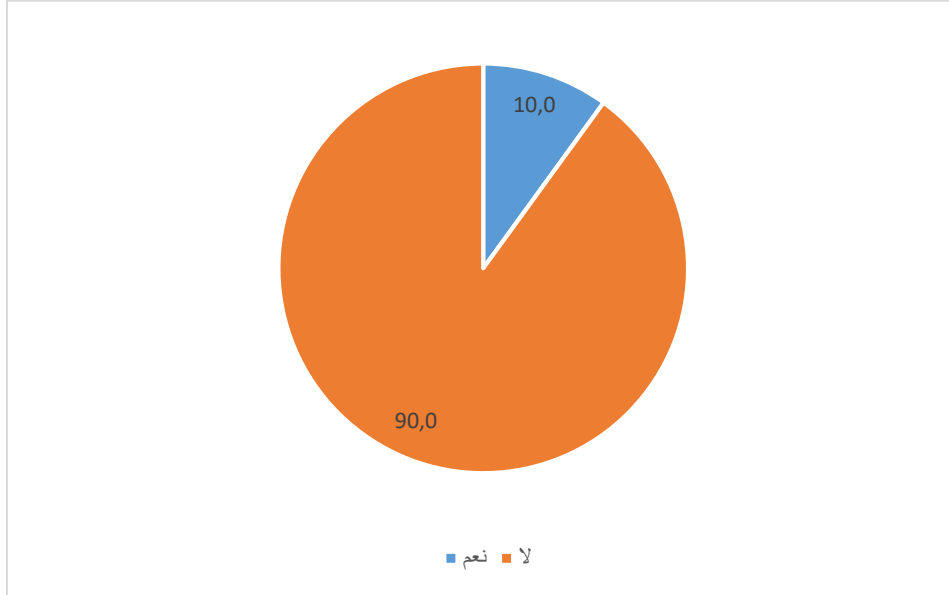
الشكل رقم (24) يوضح كيفية مساهمة الاتصال الداخلي في نقل انشغالات المبحوثين للمصالح المسؤولة

الجدول رقم (22) يبرز تصريحات المبحوثين عن وجود تدريبات حول كيفية التواصل الفعال داخل الكلية

هل هناك تدريب مستمر للموظفين والطلاب حول كيفية التواصل الفعال داخل الكلية؟	التكرار	النسبة
نعم	6	10,0
لا	54	90,0
المجموع	60	100,0

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 90% من المبحوثين صرحوا بأنه لا وجود لتدريب مستمر للموظفين حول كيفية التواصل الفعال داخل الكلية، أما 10% الباقون أكدوا عكس ذلك. وهذا راجع إلى وجود فجوة في تطوير أساليب الاتصال الداخلي للموظفين والطلاب في الكلية.

وبالتالي نصل إلى القول بأنه لا وجود لتدريب مستمر للموظفين والطلاب حول كيفية التواصل الفعال داخل الكلية، ونفسر هذا بعدم سعي الكلية على تطوير الاتصال الداخلي وتميته، حيث تساعد التدريبات على تحقيق الاتصال الفعال الذي يسهل على الكلية تحقيق أهدافها.



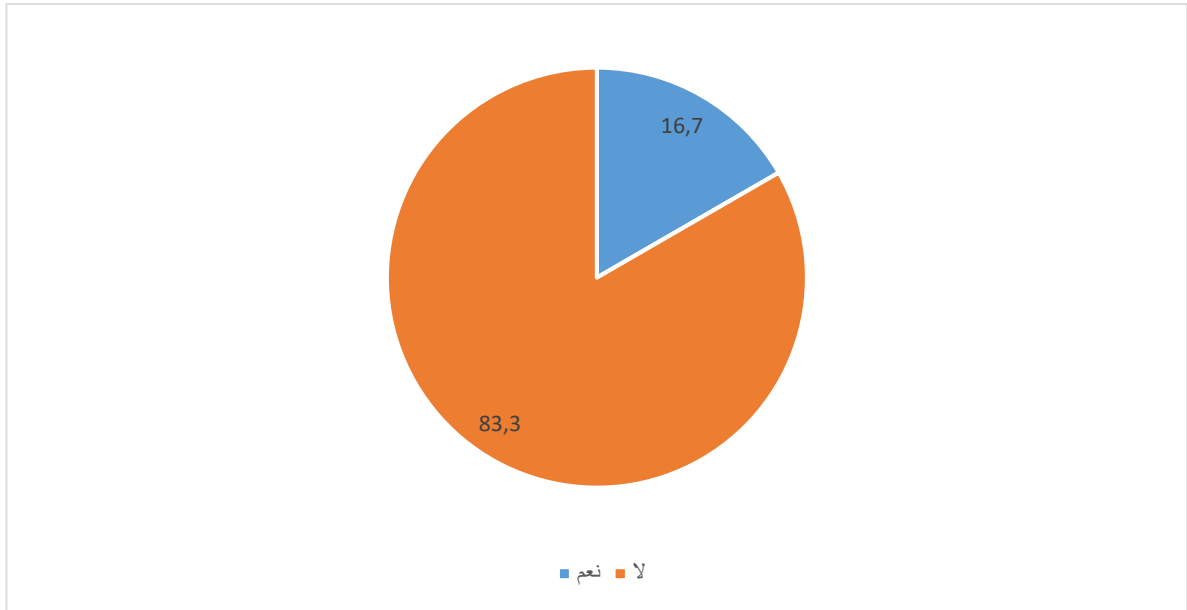
الشكل رقم (25) يبرز نسبة تصريحات المبحوثين عن وجود تدريبات حول كيفية التواصل الفعال داخل الكلية.

الجدول رقم (23) يمثل نسبة وجود استطلاعات رأي دورية تجري لقياس رضا الطلاب والموظفين عن وسائل الاتصال الداخلية في الكلية

النسبة	التكرار	هل هناك استطلاعات رأي دورية تجري لقياس رضا الطلاب والموظفين عن وسائل الاتصال الداخلية في الكلية؟
16,7	10	نعم
83,3	50	لا
100,0	60	المجموع

نسجل من هذا الجدول أن 83,3% صرحوا بعدم وجود استطلاعات رأي دورية تجري لقياس رضا الطلاب والموظفين عن وسائل الاتصال الداخلية في الكلية، و16,7% من بقية المبحوثين يرون عكس ذلك. وهذا راجع إلى إهمال صبر الآراء.

نستنتج من خلال هذا أنه لا وجود لاستطلاعات رأي دورية لقياس رضا الطلاب والموظفين عن وسائل الاتصال الداخلية في الكلية، ونفسر هذا بعدم وجود اهتمام حول الاتصال الداخلي ومدى فعاليته في الكلية، وهذا ما ساهم في بروز عراقيل تحد من العملية الاتصالية.



الشكل رقم (26) يمثل نسبة وجود استطلاعات رأي دورية تجري لقياس رضا الطلاب والموظفين عن وسائل الاتصال الداخلية في الكلية

## النتائج العامة للدراسة:

بعد أن قمنا بوصف الجداول وتحليلها، توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ إدارة الكلية تسعى إلى إيصال المعلومات والقرارات إلى كل مستوياتها لتحقيق الاتصال الداخلي على مستواها.
- ✓ تشير النتائج إلى أن أغلب أفراد العينة أحياناً ما يتصلون بمختلف المصالح الموجودة في إدارة الكلية.
- ✓ نوع الاتصال الداخلي الأكثر استخداماً في الكلية هو الاتصال الرسمي وهذا ما أكدته أغلبية أفراد العينة وهو ما يفضلونه، لأنه أكثر جدية باعتباره يساعد على السير الحسن والجيد والقانوني للكلية.
- ✓ تفتقد الكلية إلى غياب التنظيم في العملية الاتصالية.
- ✓ وجود عدة عراقيل تحد من عملية الاتصال الداخلي في الكلية ومن بين هذه العراقيل عدم كفاية الوسائل الاتصالية وغياب المتخصصين بالاتصال.
- ✓ من بين الوسائل المعتمدة بكثرة في الاتصال الداخلي بالكلية الاجتماعات والمحاضرات، الإيميل المهني، التقارير والمنشورات الكتابية، الهاتف على حسب تفاوت درجات استخدامها.
- ✓ من أهم النتائج أيضاً نجد أن أغلبية أفراد العينة يستخدمون المقابلات الشخصية للاتصال بإدارة الكلية واستخدام الرسائل الإلكترونية المراسلات بدرجات متفاوتة.
- ✓ أكد أغلبية المبحوثين أن الوسائل الاتصالية المعتمدة في الكلية غير كافية لتحقيق الهدف الاتصالي المنشود.
- ✓ وفقاً للنتائج المتحصل عليها فإن أغلبية أفراد العينة يتلقون أخبار وإعلانات وقرارات الكلية من الموقع الإلكتروني لها ومن الصفحات الخاصة بها في الفيسبوك.
- ✓ إن الاتصال الداخلي ورغم نقصه إلا أنه يساهم في تسهيل مهام وأنشغالات أفراد العينة.
- ✓ إن الاتصال الداخلي يعمل على نقل تقارير وشكاوى المبحوثين للمصالح المسؤولة في الكلية.
- ✓ أجمع أغلبية أفراد العينة على عدم وجود تدريبات حول كيفية الاتصال الداخلي الفعال وعدم وجود استطلاعات الرأي حول رضى أفراد المؤسسة عن وسائل الاتصال الداخلية في الكلية.

## التوصيات:

- ✓ ضرورة أخذ بعين الاعتبار أهمية الاتصال الداخلي في الكلية.
- ✓ العمل على تنظيم عملية الاتصال والسعي إلى تطويرها.
- ✓ إيجاد حلول للعراقيل الراهنة وتطوير وسائل الاتصال الجديدة ومسايرة الرقمنة عن طريق تكوين القائمين بالاتصال.
- ✓ بما أن أغلب الأفراد يستخدمون المنصات الرقمية كالفيسبوك فمن الأحسن للكلية الاهتمام أكثر بصفحاتها وتحسين مستوى منشوراتها.
- ✓ توفير مختصين بالاتصال لتسهيل عملية الاتصال الداخلي للكلية.
- ✓ استحداث خلية اتصال على مستوى الكلية لتنظيم العملية الاتصالية.



## خاتمة

يُعدُّ الاتصال الداخلي عنصرًا حيويًا في نجاح أي مؤسسة تعليمية، وجامعة البويرة ليست استثناءً. من خلال تحليل واقع الاتصال الداخلي في كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض توصلنا إلى بعض النقاط الإيجابية وأخرى تحتاج إلى تحسين.

على الجانب الإيجابي، تبذل الجامعة جهودًا لتعزيز قنوات الاتصال بين مختلف أطراف المجتمع الجامعي، بما في ذلك الموظفين والأساتذة والطلاب. تُستخدم الوسائل الرقمية مثل البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي لتمرير المعلومات بسرعة وكفاءة، وتعتمد بشكل كبير على الاتصال الرسمي المباشر.

ومع ذلك، هناك عدة تحديات تواجه الجامعة، مثل الحاجة إلى تطوير البنية التحتية التقنية وتعزيز المهارات الاتصالية لدى العاملين. كما أن هناك نقص في الشفافية والتفاعل الفعال، وهذا ما يؤثر على رضا الطلاب والموظفين وأدائها.

لتحقيق تحسينات ملموسة، ينبغي على جامعة البويرة العمل على تعزيز التدريب والتكوين في مجال الاتصال الداخلي، وتبني استراتيجيات جديدة لزيادة الشفافية، وتطوير نظام ردود أفعال يضمن مشاركة الجميع في صنع القرار. بذلك، يمكن أن تعزز الجامعة من بيئة العمل الأكاديمية وتحقق أهدافها التعليمية والتطويرية بفعالية أكبر.

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### القواميس:

- 1) الفار محمد جمال، معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- 2) بدوي أحمد زاكي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبدات للنشر والتوزيع، بيروت، 1982
- 3) بن هدية علي، قاموس الجديد الطالب، الشركة التونسية للنشر والتوزيع، تونس، 2007.
- 4) مداس فاروق، قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دم، دار مدني للطباعة والنشر والتوزيع، 2003.
- 5) مي عبد الله، معجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، دار النهضة العربية، بيروت، 2014.

### الكتب:

- 1) أبو عرقوب إبراهيم، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار محمد لاوي، الأردن، 1993.
- 2) أبو سمرة محمد، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 3) الديس السري محمد، الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، اثناء للنشر والتوزيع عمان-الأردن الطبعة الأولى، 2011.
- 4) الغريب صقر عبد العزيز، الجامعة والسلطة دراسة تحليلية للعلاقة بين الجامعة والسلطة، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.
- 5) المصري أحمد محمد، الإدارة الحديثة (الاتصالات-المعلومات-القرارات)، دار شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 6) بوفلجة غايات، السلوك التنظيمي، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون الجزائر، 2006.
- 7) بن إبراهيم العمار عبد الله وآخرون، واقع الاتصالات الكتابية في الأجهزة الحكومية، الطبعة الأولى، مكتبة فهد الوطنية، الرياض، 1995
- 8) بن نوار صالح، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، الجزائر، 2006.
- 9) بن مرسل أحمد، منهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
- 10) بوسنة محمود، تأملات حول تطوير التعليم العالي في الوطن العربي، مدى مساهمته في عملية التنمية، مجلة العلوم الانسانية، منشورات، جامعة منتوري، قسنطينة، العدد 13، جوان 2000.
- 11) تركي رابح، أصول التربية والتعليم، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990.
- 12) حجازي مصطفى، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارية، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، 1982.
- 13) محمد فهمي العطرزي، العلاقات العامة في المؤسسة الإدارية والشركات عالم الكتب، القاهرة، 1969.
- 14) حسن حمادات محمد، السلوك التنظيمي، التحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.

- (15) حسن عادل، العلاقات العامة، ط3، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، 1984.
- (16) حضير كاظم محمود، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- (17) دليو فضيل وآخرون، المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة، جامعة منتوري، الجزائر، 2002.
- (18) دليو فضيل، اتصال المؤسسة، إشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003.
- (19) دليو فضيل، الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
- (20) ركيبي عبد الله، التعليم العالي في الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، حوليات جامعة الجزائر، العدد 13، 1987.
- (21) زيان عمر محمد، البحث العلمي (مناهجه وتقنياته)، ط4، دار الشروق، جدة، 1983.
- (22) سرحان علي المحمودي محمد، مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب للنشر والتوزيع، الجمهورية اليمنية، 2019.
- (23) سعيد يسن عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ للنشر، الرياض، 1986.
- (24) شحاتة حسن، البحوث العلمية والتربوية بين النظرية والتطبيق، ط1، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000.
- (25) شريف فؤاد، نظام الاتصال وعملية الإدارة، المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة، ط2، 1967.
- (26) شعبان خيضر، اللسان العربي مصطلحات في الإعلام والاتصال، دار اللسان العربي للترجمة والتأليف والنشر، الجزائر 2001.
- (27) طلعت محمود منال، مدخل إلى علم الاتصال، ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002.
- (28) عبد العزيز البدر حمود، العلاقات العامة في الجامعات، مجلة كلية التربية، السعودية، 1982.
- (29) عبد العزيز شيحا إبراهيم، أصول الإدارة العامة، دار المطبوعات الجامعية، ط2، القاهرة، 1993.
- (30) عليان ربحي مصطفى، عثمان محمد غنيم: أساليب البحث العلمي، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- (31) عليان مصطفى والدكتور الطوباسي محمود عدنان، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع الأردن 2005.
- (32) عمر الطنوبي محمد، نظريات الاتصال، ط1، مكتبة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2001.
- (33) عمر عبد الرحيم نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2001.
- (34) عواج سامية، الاتصال في المؤسسة، الطبعة الأولى، مركز الكتب الأكاديمية، عمان، 2011.

- (35) غرايبية فوزي وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الأردن، 2010.
- (36) فرج شعبان، الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- (37) فرج محمد الكامل، بحوث الإعلام والرأي العام تصميمها وإجراؤها وتحليله، دط، النشر للجامعات، القاهرة، 2001.
- (38) قريشي عبد الكريم، نظرة حول وضعية التعليم العالي في الجزائر، مجلة الرواسي، باتنة، جمعية الإصلاح التربوي، العدد 13، 1996.
- (39) كورتل فريد، إلهام بوغليطة، الاتصال واتخاذ القرارات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ط1، عمان، الأردن، 2010.
- (40) ماهر أحمد، كيف ترفع مهاراتك الإداري في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000.
- (41) محمود الخطيب أحمد، عادل سالم معاينة، الإدارة الإبداعية للجامعات، ط1، جدار الكتاب العالمي، الأردن، 2006.
- (42) محمد احمد النابلسي، الاتصال الانساني وعلم النفس، الطبعة الاولى، دار النهضة العربية، بيروت، 1991.
- (43) محمد عبد الباقي صلاح الدين، السلوك الفعال في المنظمات، القاهرة، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2002.
- (44) محمد عبد الرحمان، عبد الله، سيسيولوجيا التعليم الجامعي -دراسة علم الاجتماع التربوي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1991.
- (45) مختار اسماعيل وائل، ادارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009م 1430هـ.
- (46) هلال مزاهرة منال، بحوث الإعلام الأسس والمبادئ، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

### الأطروحات والمذكرات الجامعية:

- (47) ابراهيمي صباح، منظومة الإنترنت في المؤسسة الجامعية وعلاقتها بالأهداف التنظيمية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2005.
- (48) الطاهر أجعيم، واقع الاتصال في المؤسسة الجزائرية جامعة -منتوري وباجي مختار نموذجاً-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع التنمية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2003-2006.
- (49) بوزيان وهيبية، الاتصال الداخلي في المؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم- 2018-2019.
- (50) بن عمار زليخة، واقع الاتصال المؤسساتي في الجامعة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2000-2001.
- (51) حاكمي أحمد، واقع الاتصال المؤسساتي، (مذكرة ماستر، اتصال وصحافة مكتوبة، جامعة، السعيدة. معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية). 2015/2016.

- (52) عسنون نصيرة، بورعدة فتيحة، بعنوان واقع الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة، نموذج جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة دراسة حالة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال 2000-2001.
- (53) غراب كنزة، سايب مريم، واقع الاتصال الداخلي في الجامعة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-نموذجاً، 2014-2015.
- (54) ساعد كريمة، العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية -جامعة منتوري قسنطينة نموذجاً - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، غير منشورة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري - قسنطينة، الجزائر، 2011.

#### المقالات:

- (55) صالح سمير، صبطي عبيدة، التكنولوجيا الرقمية كمدخل استراتيجي لتطوير الجامعة الجزائرية، المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقاة، مجلد 4، العدد 3، الجزائر، 2022.
- (56) وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: رؤية لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي: المخطط التوجيهي للرقمنة SDN، الجزء 1، الجزائر، 2022.

#### الملتقيات:

- (57) عديلة محمد الطاهر، جداري سليم، الجامعة الجزائرية بين التحول الرقمي ومضامين الواقع ورهانات المستقبل، الملتقى الوطني، طرائق التدريس في الجامعة بين ضرورات الرقمنة ومقنضيات تحقيق الجودة، جامعة المسيلة، 2021.

#### مواقع الأنترنت:

- (58) الموقع الرسمي لجامعة البويرة: [www.univ-bouira.dz](http://www.univ-bouira.dz)، تم التصفح يوم: 2024/04/24، س 13:19.

#### المقابلات:

- (59) مقابلة شخصية مع بودراف أحمد محمد، نائب رئيس جامعة البويرة مكلف بمصلحة الرقمية، البويرة، يوم 2024/04/23.

# الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العقيد أكلي محند أولحاج

-البويرة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

الملاحق رقم (01): استمارة الاستبيان الخاصة بالدراسة

استمارة استبيان بعنوان:

## واقع الاتصال الداخلي في الجامعات الجزائرية

دراسة حالة لكلية العلوم الطبيعية والحياة\_ جامعة البويرة\_ نموذجاً

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

إشراف الأستاذة

جورديخ مليكة

إعداد الطالبان

- رؤوف صابري

- عز الدين راجع

ملاحظة:

في إطار القيام بدراسة حول موضوع واقع الاتصال الداخلي في الجامعات الجزائرية، نرجو منكم مساعدتنا لإتمام هذه الدراسة وذلك من خلال حرصكم على ملء هذه الاستمارة بكل صراحة وموضوعية مع العلم أنها لا تستخدم إلا في إطار البحث العلمي.

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

2024-2023



مصطلحات تساعد المبحوث:

**الاتصال الداخلي:** هو عملية تبادل المعلومات داخل المؤسسة، وكذا نقل الأوامر والنتائج والمعطيات بين مختلف المصالح، ويتم بطريقة رسمية وغير رسمية وباستعمال أداة معينة.

**الاتصال الرسمي:** هو ذلك الاتصال الذي يتم عن طريق الموثائق، الإعلانات والمنشورات، والقرارات والأوامر الكتابية.

**الاتصال غير الرسمي:** هو الاتصال الذي يتم بطريقة غير مضبوطة، وغير مقننة بين الأفراد داخل المؤسسة، وبطرق شفوية غير مؤكدة وغير ملزمة.

### البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. المهنة: أستاذ  موظف  طالب

### المحور الأول: أساليب وأنماط الاتصال داخل جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة-

3. هل تهتم إدارة الكلية بإيصال المعلومات والقرارات إلى كل المستويات؟

نعم  لا

4. هل تتصل بمختلف المصالح الموجودة في الإدارة بالكلية؟

دائماً  أحياناً  نادراً

5. ما نوع الاتصال الداخلي الأكثر استخداماً في الكلية؟

اتصال رسمي  اتصال غير رسمي

- إذا كنت تفضل الاتصال الرسمي، لماذا؟

لأنه الأكثر جدية  لأنه موثق ومكتوب ومقنن  لأنه يساعد على السير القانوني والجيد للكلية  أخرى أذكرها .....

- إذا كنت تفضل الاتصال غير الرسمي، لماذا؟

لأنه يحسن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين  يوفر الوقت والجهد  لسهولة تداول المعلومات  أخرى أذكرها .....

6. هل توجد مخططات لتنظيم عملية الاتصال في الكلية؟

نعم  لا  لا أدري

7. هل هناك عراقيل تحد من عملية الاتصال الداخلي في الكلية؟

نعم  لا

8. فيما تتمثل هذه العراقيل؟

الوسائل الاتصالية غير كافية  نقص المنشورات الاتصالية وعدم توفرها   
الغياب الكلي للمتخصصين في الاتصال  أخرى أذكرها .....

9. هل هناك اتصال بين الطلاب والأساتذة والموظفين؟

نعم  لا

- إذا كانت إجابتك بنعم، فكيف ذلك؟

عن طريق برامج تواصل مخصصة  توفير ساعات استقبال الطلاب   
عبر منصات إلكترونية للتواصل المباشر

### المحور الثاني: الوسائل المستعملة في الاتصال الداخلي في جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة-

10. ماهي الوسائل المعتمدة في الاتصال داخل الكلية؟

تقارير ومنشورات كتابية  Email المهني   
الاجتماعات والمحاضرات  الهاتف

11. ماهي الوسائل التي تستخدمها للاتصال بإدارة الكلية؟

مقابلة شخصية  الهاتف  مراسلات   
تقارير  رسائل الكترونية

12. هل تعتقد أن الوسائل المعتمدة كافية لتحقيق الهدف الاتصالي للكلية؟

كافية  غير كافية  نوعا ما

13. ماهي الوسائط الالكترونية التي تتلقى منها أخبار وإعلانات وقرارات الكلية؟

الموقع الالكتروني للكلية  PROGRESS  Facebook

**المحور الثالث: واقع الاتصال الداخلي في جامعة البويرة -كلية علوم الطبيعة والحياة:-**

14. هل يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهامك وانشغالاتك؟

نعم  لا

15. كيف تنظر للعملية الاتصالية داخل الكلية؟

فعالة

متوسطة

غير فعالة

هل يتصل بك عميد الكلية مباشرة؟

نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم لماذا يتصل بك؟

لطلب استفسار  شكاوى  تقارير

16. كيف يساهم الاتصال الداخلي في نقل انشغالاتك للمصالح المسؤولة؟

رفع تقارير

نقل شكاوى

تواصل مع المسؤولين مباشرة

17. هل هناك تدريب مستمر للموظفين والطلاب حول كيفية التواصل الفعال داخل الكلية؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب نعم أذكرها: .....

.....

.....

18. هل هناك استطلاعات رأي دورية تجري لقياس رضا الطلاب والموظفين عن وسائل الاتصال الداخلية في الكلية؟

لا

نعم

قائمة المحكمين لأداة الدراسة (الاستبيان)

الملحق رقم (02): قائمة محكمي استمارة الاستبيان.

سدار راج	تميزار فاطمة	المحكم
أ محاضر	أ محاضر	الرتبة
المسيلة	المسيلة	الجامعة

## ملحق رقم (03)

### أسئلة المقابلة:

يعد الاتصال من بين الأمور الرئيسية في الحياة اليومية حيث انه عملية مستمرة رغم اختلاف أساليبه وأنواعه ومن بين أنواع الاتصال لدينا الاتصال الداخلي وهو الاتصال داخل مخلف المؤسسات والذي يعمل على نقل المعلومات والأفكار بين أفراد المؤسسة وكانت وجهتنا كلية علوم الطبيعة والحياة بجامعة البويرة لإجراء هذه المقابلة معكم.

أما فيما يخص الأسئلة التي طرحت على عينة بحثنا والتي جاءت لتدعيم أسئلة الاستبيان نذكرها كالتالي:

- ما هو منظورك للاتصال بصفة عامة
- هل يوجد اتصال في الكلية
- ماذا يمثل الاتصالي الداخلي بالنسبة لك
- ما نوع الاتصال الأكثر استخداما
- كيف تنظر للاتصال داخل الكلية
- ماهي الوسائل التي تستعملها للاتصال في الكلية
- كيف تتصل بمختلف المصالح
- ما رأيك في العملية الاتصالية داخل الكلية
- هل هناك خلية خاصة بالاتصال في الكلية

أما بالنسبة للمبحوثين الذين تم إجراء مقابلة معهم فقد كانوا مجموعة من الأساتذة ومجموعة من الطلبة ومجموعة من الموظفين في كلية علوم الطبيعة والحياة بجامعة البويرة وهذا كان في الفترة الصباحية من الساعة التاسعة صباحا الى الساعة الثالثة مساءا يومي الأحد والثلاثاء الموافق ل 20 ماي 2024



قسم علوم الإعلام و الاتصال  
مصلحة البحث العلمي و ما بعد التدرج

## إذن بإيداع مذكرة التخرج بعد التصحيح

نحن الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة عن المذكرة :

..... الأستاذ المشرف (ة) : **جورتنج مليكة**  
..... الأستاذ المناقش (ة) : **عشرون أم الخير**  
..... الأستاذ الرئيس (ة) : **فريد حياة**

..... نأذن بإيداع مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر بعد تصحيحها بعنوان : **واقع الاحتمال**

..... **الداخلي في الجامعة الجزائرية**

..... والتي أعدها الطالب (ة) : **راجع عز الدين**  
..... والطالب (ة) : **جمال بن روف**  
..... والطالب (ة) :

..... المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ميدان : **الاتصال**

..... تخصص : **علاقات عامة**

..... الموسم الجامعي : **2023/2024**

إمضاء المشرف (ة)

إمضاء المناقش (ة)

إمضاء رئيس (ة) اللجنة

البويرة في : **2024/06/30**