

جامعة ابن خلدون تيارت



كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة العلوم الإعلام والاتصال



مذكرة التخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة
الموسومة بـ:

واقع الاتصال في الجامعات الجزائرية

جامعة تيارت - أنموذجاً -

دراسة حالة

بإشراف الأستاذة:

د. سليمان شريفة

إعداد الطلبة:

عمري فاطمة زهرة 1996/06/03

عمري فاطمة زهرة 1999/02/10

بوخرص حبيب حكيم

اللجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
د. جناد ابراهيم	رئيسا	ابن خلدون - تيارت -
د. سليمان شريفة	مشرفا ومقررا	ابن خلدون - تيارت
د. بلبيدية نور الهدى	عضوا مناقشا	ابن خلدون - تيارت

السنة الجامعية

(1443-1444هـ) / (2021-2022م)

شكر و عرفان

قال الله تعالى

﴿ قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ فَلَمَّا رآه مُسْتَقِرًّا
عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِنْ فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي أَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ
فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ ﴾ صدق الله العظيم

وقبل أن نمضي نتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان والتقدير إلى الذين حملوا أقدس رسالة في
الحياة.

تحية عطرة وشكر خاص للأستاذة المشرف على مذكرتنا الدكتورة "سليمان شريفة" منا على
كرم صبرها وتعاونها معنا لكي منا أرقى وأسمى عبارات التقدير والشكر والعرفان.

والشكر الجزيل إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال وكل إدارات كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية

والى كل من ساعدنا في انجاز هذه المذكرة المتواضعة من قريب أو بعيد.

إهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكر ولا يطيب النهار إلا بطاعتك والآخرة إلا بعفوك ولا تطيب
الجنة إلا برؤيتك ربي جل جلالك.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صل الله
عليه وسلم.

إلى من جرع الكأس فارغا يسقيني قطرة حب إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق
العلم.

إلى من احمل اسمه بكل افتخار أبي العزيز أطال الله في عمره.

إلى ملاكي في الحياة، إلى من أرضعتني الحب والحنان ، إلى من كان دعاءها سر نجاحي وحنانها
بلسم جراحي، إلى أغلى الحبايب أمي الحبيبة.

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد، إلى من بوجوده أكسب القوة ومحبة لا حدود لها، إلى من
عرفت معهم معنى الحياة، إلى أخي وأخواتي

إلى زملائي وأصدقائي في الدراسة والى الأقارب والأصدقاء كما انوه بمجهود كل من مد لي يد
المساعدة من قريب أو بعيد، إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي وعملي المتواضع.

فاطمة الزهراء

إهداء

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل والذي أهديه الى الذي

قال الله فيهم:

﴿وَأخْفِضْ لَهُمْ جَنَاحَ الذَّلِيلِ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾

إلى والدي ، والى والديتي أجاد الله عليهم ثوب الصحة والعافية الذين غمراني بدعواتهم حتى

يسر الله لي إتمام هذه الدراسة.

إلى إخوتي الأعزاء أدامهم الله دخرا لي والى كل عائلة حمر الحين وعائلة

دون أن ننسى أصدقائي وصديقاتي كانوا دائما سند لي والى كل من أعاني من قريب أو من

بعيد لإتمام هذا العمل.

حكير حبيب

إهداء

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل والذي أهديه الى الذي

قال الله فيهم:

﴿وَأخْفِضْ لَهُمْ جَنَاحَ الذَّلِيلِ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْنَاهُمَا كَمَا رَبَّانِي صَغِيرٌ﴾

إلى والدي ، والى والدي أجاد الله عليهم ثوب الصحة الذين غمراي بدعواتهم حتى يسر الله لي

إتمام هذه الدراسة.

إلى إخوتي الأعزاء أدامهم الله دخرا لي والى كل عائلة عمراني

دون أن ننسى أصدقائي وصديقاتي كانوا دائما سند لي والى كل من أعاني من قريب أو من

بعيد لإتمام هذا العمل.

أحلام

خطة البحث

المقدمة

التعريف بالموضوع

الإشكالية

تساؤلات الدراسة

فرضيات الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

أسباب اختيار الموضوع

المنهج المتبع

مجتمع البحث والعينة

أدوات الدراسة

حدود الدراسة

مفاهيم ومصطلحات الدراسة

الدراسة السابقة

الخلفية النظرية

مقدمة الفصل

المبحث الأول: الاتصال التنظيمي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال التنظيمي

المطلب الثاني: أهداف الاتصال التنظيمي

المطلب الثالث: خصائص الاتصال التنظيمي

المطلب الرابع: أهمية الاتصال التنظيمي

المبحث الثاني: أساسيات الاتصال الداخلي

المطلب الأول: تعريف وعناصر الاتصال الداخلي

المطلب الثاني: أنواع ووسائل الاتصال الداخلي

المطلب الثالث: وظائف وأهداف الاتصال الداخلي

المطلب الرابع: خصائص وأهمية الاتصال الداخلي

المطلب الخامس: صعوبات الاتصال الداخلي

المبحث الثالث: أساسيات الاتصال الخارجي

المطلب الأول: تعريف الاتصال الخارجي

المطلب الثاني: أهداف ووظائف الاتصال الخارجي

المطلب الثالث: أهمية وخصائص الاتصال الخارجي

المطلب الرابع: أنواع وأشكال ووسائل الاتصال الخارجي

المطلب الخامس: معيقات الاتصال الخارجي

مقدمة الفصل

المبحث الأول: تاريخ جامعة ابن خلدون

المطلب الأول: نشأة وتعريف جامعة ابن خلدون

المطلب الثاني: التخصصات والكليات المتاحة في جامعة ابن خلدون

المطلب الثالث: وظائف وأهداف جامعة ابن خلدون

المطلب الرابع: مبادئ جامعة ابن خلدون

المطلب الخامس: العلاقات العامة في جامعة ابن خلدون

المبحث الثاني: فعاليات الاتصال في الجامعة والأنشطة المقدمة للمجتمع

المطلب الأول: فعالية وكفاءة الاتصال في الجامعة

المطلب الثاني: خصائص الوسيلة التي تؤثر في فعالية الاتصال

المطلب الثالث: أهمية وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال التنظيمي

المطلب الرابع: الخدمات والأنظمة التي تقدمها الجامعة

تحليل نتائج الدراسة

معالجة ومناقشة الفرضيات

نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

فهرس المحتويات

ملخص الدراسة

إن الدور الذي يلعبه الاتصال في تسيير المؤسسات بمختلف أنواعها، دفع العديد من الباحثين التركيز على هذا العامل الذي يلعب دورا كبيرا فيها بصفته عنصرا لا يمكن الاستغناء عنه في المؤسسة، باختلاف طبيعتها ونشاطها. يعتبر الاتصال من أهم المواضيع التي شغلت اهتمام الباحثين، كما أنه يعد عملية حيوية لنجاح واستمرار أي مؤسسة كانت، ومن هذا المنطلق فإن إشكالية هذه الدراسة يندرج تحتها التساؤل الرئيسي، ما هو واقع الاتصال في جامعة ابن خلدون؟ كيف يساهم في تحقيق أهدافها؟ وما هي تجلياته في الواقع؟

وتفرع من هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما هي أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة في جامعة ابن خلدون؟

2. ما هي أنماط الاتصال في جامعة ابن خلدون؟

3. هل يساهم الاتصال في تحقيق أهداف جامعة ابن خلدون؟

4. ما هي معوقات الاتصال التي تواجهها جامعة ابن خلدون؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات على منهج دراسة حالة باستخدام أدوات جمع البيانات، وهي المقابلة والملاحظة.

وبعد إجراء الدراسة الميدانية على عمال جامعة تيارت، قد توصلنا إلة مجموعة من النتائج أهمه:

1. تعدد أنماط الاتصال داخل جامعة ابن خلدون تيارت، مما أدى ذلك إلى توفير جو ملائم للعمل.

2. إن أغلب الوسائل الاتصالية المستخدمة في جامعة ابن خلدون هي الوسائل الاتصالية الحديثة بالدرجة الأولى.

3. جامعة ابن خلدون تواجهها مجموعة من الصعوبات التي تعيق مسارها، والواجب استدراكها نظرا لعدم وجود

خاصة لإدارة الأزمات لمعالجة قضاياها.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الاتصال الداخلي، الاتصال الخارجي، الجامعة.

summary

The role played by communication in the management of institutions of all kinds, prompted many researchers to focus on this factor, which plays a major role in it as an indispensable element in the institution, with its different nature and activity.

Communication is one of the most important topics that occupied the attention of researchers, and it is a vital process for the success and continuity of any institution. From this point of view, the problem of this study falls under the main question, what is the reality of communication at Ibn Khaldun University? How does it contribute to achieving its goals? What are its manifestations in reality?

From this main question, the following sub-questions emerged:

- 1. What are the most important means of communication used at Ibn Khaldun University?*
- 2. What are the patterns of communication at Ibn Khaldun University?*
- 3. Does communication contribute to achieving the goals of Ibn Khaldun University?*
- 4. What are the communication obstacles that Ibn Khaldun University faces?*

In order to answer these questions, we adopt a case study approach using data collection tools, namely interview and observation.

After conducting a field study on the workers of the University of Tiaret, we reached a set of results, the most important of which are:

- 1. The multiplicity of modes of communication within Ibn Khaldoun University Tiaret, which led to providing a suitable atmosphere for work.*
- 2. Most of the communication tools used at Ibn Khaldun University are primarily modern communication tools.*
- 3. Ibn Khaldun University is facing a set of difficulties that impede its course, and it must be rectified due to the lack of a crisis management system to address its issues.*

Keywords: *communication, internal communication, external communication, university.*

فقد الله

مقدمة

من السمات البارزة لمجتمعنا المعاصر، ارتباط الإنسان بالاتصال الذي يعد من المواضيع المهمة في البحوث العلمية، كونه اهتم به الباحثين منذ القدم، والذي له دور فعال وكبير، فمن خلاله استطاع الإنسان إدراك أهمية ومعرفة وفهم حاجاته ومبتغياته، وهذا كله من خلال اتصاله بذاته، أولاً ثم التعبير عن هذه الحاجات بواسطة احتكاكه وتواصله مع غيره، ثانياً كما أنه الركيزة الأساسية في المجتمع وأحد الدعامات التي تساهم في انسجامه وتماسكه، فالاتصال أداة لتنمية وتطور معارفه وميزاته، فالإنسان يتفاعل مع غيره من خلال وسائل الاتصال المختلفة للتعبير عن أبعاده التفاعلية الاجتماعية، وعليه الاتصال وسيلة لخلق حركة ديناميكية للجماعات على مستوى المجتمع أو مع المؤسسات، وهذه الأخيرة بمختلف أشكالها وأحجامها وأهدافها، تهدف إلى تحقيق غايات وأهداف.

من بين أنواع الاتصال نجد الاتصال الداخلي، حيث يوصف هذا النوع من الاتصال بأنه أساس وعماد العلاقات المهنية في المؤسسة، كما يهدف إلى الرباط بين أعضائها بغية نشر الأفكار والحقائق. ولهذا أصبح الاتصال الداخلي من أهم العناصر الحيوية يهتم بها جميع المؤسسات، باعتبار الاتصال عملية تفاعلية إنسانية تساعد على تنمية العلاقات الاجتماعية والتنظيمية بين العمال والعالم الخارجي، وهذا الأخير أصبح متخصص في إقامة وتدعيم العلاقات الجيدة بين المؤسسة ونشاطاتها، إلى جانب دراسة انطباق الجماهير عن تلك النشاطات، والأخذ لرسم سياسة المؤسسة المبنية على التفاهم المشترك بينها وبين جمهورها، ويعد الاتصال الخارجي أحد مجالات الإدارة الحديثة نظراً لدوره الفعال في تحقيق وتكثيف المؤسسة مع بيئتها الخارجية. فمن المؤسسات التي تستخدم الاتصال، نجد المؤسسات الجامعية التي تستخدم الاتصال بمختلف وسائله وأكيانه، والذي يعد المحرك الرئيسي لها، فهو يستخدم على تحسين سيرورة العملية الاتصالية، وكذا تفعيل وتنشيط أداء الفاعلين أثناء القيام بمهامهم الإدارية، وهذا سعياً لتحقيق الأهداف المخطط لها مسبقاً، فالاتصال يخضع في إطار الجامعة إلى تأثير عوامل خارجية والتمثلة في السياسة العامة للدولة ونظم المجتمع لهذا الجامعة، وعوامل داخلية كقواعد العمل والاتصال الرسمي وغير الرسمي. ومن كل ما سبق سنحاول في هذه الدراسة التعرف على مكانة وواقع الاتصال الداخلي والخارجي في جامعة ابن خلدون تيارت.

ولمعالجة هذا الموضوع قسمنا الدراسة إلى ثلاثة جوانب، الجانب المنهجي، الجانب النظري، الجانب الميداني، فقد قمنا في الجانب المنهجي بصياغة الإشكالية، تساؤلات الدراسة، الفرضيات، إضافة إلى أسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهدافه، وأدوات جمع البيانات، وكذا المصطلحات المتداولة في الدراسة، كما شمل هذا الإطار على بعض الدراسات السابقة والخلفية النظرية.

مقدمة

أما في الجانب النظري قسمنا الجانب إلى فصلين، الفصل الأول كان بعنوان: أشكال الاتصال يندرج تحته ثلاثة مباحث، المبحث الأول: الاتصال التنظيمي، والمبحث الثاني: أساسيات الاتصال الداخلي، والمبحث الثالث: أساسيات الاتصال الخارجي، أما الفصل الثاني كان بعنوان جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها يندرج تحته ثلاثة مباحث، المبحث الأول تاريخ عام عن جامعة ابن خلدون، المبحث الثاني، فعالية الاتصال في الجامعة والأنشطة الخدمية المقدمة للمجتمع، أما الجانب التطبيقي قمنا بتحليل نتائج الدراسة، والمقابلات بالإضافة إلى معالجة ومناقشة الفرضيات، ثم تطرقنا إلى النتائج العامة للدراسة، وفي الأخير ختمنا البحث بخاتمة.

المقدمة

التعريف بالموضوع

الإشكالية

تساؤلات الدراسة

فرضيات الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

أسباب اختيار الموضوع

المنهج المتبع

مجتمع البحث والعينة

أدوات الدراسة

حدود الدراسة

مفاهيم ومصطلحات الدراسة

الدراسة السابقة

الخلفية النظرية

مقدمة الفصل

المبحث الأول: الاتصال التنظيمي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال التنظيمي

المطلب الثاني: أهداف الاتصال التنظيمي

المطلب الثالث: خصائص الاتصال التنظيمي

المطلب الرابع: أهمية الاتصال التنظيمي

المبحث الثاني: أساسيات الاتصال الداخلي

المطلب الأول: تعريف وعناصر الاتصال الداخلي

المطلب الثاني: أنواع ووسائل الاتصال الداخلي

المطلب الثالث: وظائف وأهداف الاتصال الداخلي

مقدمة

المطلب الرابع: خصائص وأهمية الاتصال الداخلي

المطلب الخامس: صعوبات الاتصال الداخلي

المبحث الثالث: أساسيات الاتصال الخارجي

المطلب الأول: تعريف الاتصال الخارجي

المطلب الثاني: أهداف ووظائف الاتصال الخارجي

المطلب الثالث: أهمية وخصائص الاتصال الخارجي

المطلب الرابع: أنواع وأشكال ووسائل الاتصال الخارجي

المطلب الخامس: معوقات الاتصال الخارجي

مقدمة الفصل

المبحث الأول: تاريخ جامعة ابن خلدون

المطلب الأول: نشأة وتعريف جامعة ابن خلدون

المطلب الثاني: التخصصات والكليات المتاحة في جامعة ابن خلدون

المطلب الثالث: وظائف وأهداف جامعة ابن خلدون

المطلب الرابع: مبادئ جامعة ابن خلدون

المطلب الخامس: العلاقات العامة في جامعة ابن خلدون

المبحث الثاني: فعاليات الاتصال في الجامعة والأنشطة المقدمة للمجتمع

المطلب الأول: فعالية وكفاءة الاتصال في الجامعة

المطلب الثاني: خصائص الوسيلة التي تؤثر في فعالية الاتصال

المطلب الثالث: أهمية وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال التنظيمي

المطلب الرابع: الخدمات والأنظمة التي تقدمها الجامعة

تحليل نتائج الدراسة

معالجة ومناقشة الفرضيات

نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

فهرس المحتويات

التعريف بموضوع الدراسة

تندرج هذه الدراسة في نطاق الاتصال الذي يسعى إلى توضيح الأهمية الكبرى في الجامعة سواء على مستوى الداخلي أو الخارجي.

وهذا ما نحاول تبيانه من خلال هذه الدراسة التي نسعى من خلالها دراسة الاتصال في الجامعات الجزائرية -تيارت- "نموذجاً"، وذلك من أجل استنباط أهم الوسائل الاتصالية في هذه المؤسسة، وفعالية الاتصال فيها، وذلك في الفترة الممتدة من 2022/02/20 إلى غاية 2022/06/07.

الجانب المنهجي

- التعريف بالموضوع
- الإشكالية
- تساؤلات الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- المنهج المتبع
- مجتمع البحث والعينة
- أدوات الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة
- الدراسة السابقة
- الخلفية النظرية

تعد جامعة ابن خلدون مؤسسة علمية أكاديمية، تعمل على تزويد الطلبة والباحثين بالمعارف والخبرات والمهارات التي يحتاجونها في حياتهم العلمية، وهي منارة من المنارات الإشعاع العلمي والمعرفي والفكري، فجامعة ابن خلدون من الجامعات التي لها جملة من الأهداف المختلفة التي تعمل جاهدة لتحقيقها سواء محليا أو وطنيا أو دوليا، ولا يمكنها ذلك إلا عن طريق الآلية الاتصالية، وباستخدام كل الوسائل الاتصالية المتاحة.

يعد الاتصال الركيزة الأساسية والعمود الفقري في حياتنا بصفة عامة، وفي طبيعة تعاملنا بصفة خاصة، فلذلك لا يمكن الاستغناء عن الاتصال، لأنه مطلب لا بد من تواجده حتى نصل إلى تحقيق أهدافنا، كما يعتبر الاتصال عصب الحياة داخل المؤسسات سواء كانت هذه المؤسسات اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية

فأي مؤسسة مهما كان نوعها تركز على الاتصال ، ولأن جامعة ابن خلدون هي واحدة من هذه المؤسسات الهامة في الحياة الاجتماعية، تعتمد هي الأخيرة عن الاتصال، وكذلك من أجل تطوير وتحقيق الأهداف ولأن الاتصال له دور كبير داخل الجامعة، فقد كانت جامعة ابن خلدون تيارت المحطة التي وقفنا عندها محاولين معرفة وكشف طبيعة الاتصال، وعليه فإن السؤال المحوري الذي بنيت عليه الإشكالية وهو كالتالي:

● ما واقع الاتصال في جامعة ابن خلدون؟

تساؤلات الدراسة

1. ما هي أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة في جامعة ابن خلدون؟
2. ما أهم أنماط الاتصال في جامعة ابن خلدون؟
3. هل يساهم الاتصال في تحقيق أهداف جامعة ابن خلدون؟
4. ما هي معوقات الاتصال التي تواجهها جامعة ابن خلدون؟

فرضيات الدراسة

تعتبر صياغة الفرضية من الخطوات الأساسية التي يقوم بها الباحث في البحث العلمي، فهي عبارة عن إجابة مؤقتة يتم صياغتها بطريقة تجعل الباحث قابلاً للاختبار، وتمكنه من التنبؤ بوجود علاقات خاصة بين متغيرين أو أكثر، ومن أجل الإجابة على التساؤلات سابقة الذكر، وابتداءً من مبادئ البحث العلمي قمنا بوضع الفرضيات التالية:

1. الفرضية الأولى: كلما تعددت أنواع الاتصال في الجامعة كلما أدى ذلك إلى نجاعة العمل فيها.
2. الفرضية الثانية: يساهم الاتصال في خلق نوع من التفاعل والتوازن بين مكونات الجامعة حتى تحقق أهدافها.
3. الفرضية الثالثة: توجد العديد من العوائق التي تواجه فعالية الاتصال في جامعة ابن خلدون.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته، وهو واقع الاتصال في الجامعات الجزائرية، حيث يعتبر لاتصال الركيزة الأساسية لتحقيق نشاطات الجامعة وإشباع حاجاتها، وهذه الدراسة تساعدنا على معرفة دور الاتصال في جامعة ابن خلدون، تحديد الوسائل الاتصالية والأساليب المستخدمة في جامعة ابن خلدون، تساهم هذه الدراسة في معرفة النظرية كونها تتناول موضوع الاتصال الذي بدوره يعتبر عنصر فعال في نقل الأفكار ومساهم في تحقيق نجاحها، وتعطي هذه الدراسة صورة عن واقع الاتصال في الجامعة.

أهداف الدراسة

1. التعرف على واقع الاتصال في جامعة ابن خلدون.
2. تبيان أهم الوسائل الاتصالية التي استخدمتها جامعة ابن خلدون في الاتصال.
3. إبراز أهمية الاتصال في جامعة ابن خلدون.
4. تشخيص العوائق التي تعيق العملية الاتصالية لجامعة ابن خلدون.

أسباب الدراسة

الأسباب الذاتية: تتمثل فيما يلي:

1. الرغبة والميول في الدراسة والتعرف على هذا الموضوع.
2. ارتباط موضوعنا ارتباطا وثيقا بتخصصنا.
3. الفضول العلمي الذي دفعنا إلى معرفة الاتصال المستخدم في جامعة ابن خلدون.

الأسباب الموضوعية: تتمثل الأسباب فيما يلي:

1. أهمية الموضوع خاصة أن الاتصال يلعب دورا فعالا وهاما في الجامعة مهما تنوع نشاطها.
2. إثراء البحث العلمي بدراسة أكاديمية حول الاتصال في جامعة ابن خلدون.
3. أهمية الاتصال ودوره في الحياة التنظيمية في جامعة ابن خلدون.

منهج الدراسة وأدواته

المنهج العلمي هو أسلوب للتحكم والعمل، يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره تحليليا وعرضها، وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.

المنهج هو: "تلك الطريقة العلمية التي ينتهجها أي باحث في دراسته وتحليله لظاهرة معينة، ومعالجته لمشكلة معينة وفق خطوات بحث محددة من أجل الوصول إلى المعرفة اليقينية الموضوع الدراسة والتحليل"⁽¹⁾.

حيث يرتبط تحديد المنهج العلمي الذي يستخدمه الباحث لدراسة ظاهرة ومشكلة معينة لموضوع الظاهرة المدروسة، أي أن مناهج البحث العلمي تختلف حسب اختلاف الظاهرة والمشكلة المدروسة.

وانطلاق من طبيعة دراستنا فقد اخترنا منهج دراسة حالة، الذي يعرف على أنها "البحث المتعمق للحالات الفردية في إطار المحيط على افتراض أن كل حالة قابلة للدراسة تكون مع المجال الذي تتفاعل داخله"⁽²⁾.

مجتمع البحث

يقصد بمجتمع البحث في العلوم الإنسانية على "أنه المجموع الكلي من المفردات المحدودة وغير المحدودة"⁽³⁾، عينة الدراسة هي عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل معها البحث منهجيا ويسجل من خلالها هذا التعامل، البيانات الأولية المطلوبة ويشترط في هذا العدد أن يكون ممثلا لمجتمع البحث في الخصائص والسمات من خلال هذا المجتمع.

نوع العينة

وعليه فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة القصدية، وذلك ما رأيناه من سمات وخصائص تتوفر في مفردات بما نخدم البحث، تتمثل في عمال جامعة ابن خلدون، حيث تعرف العينة على أنها "تلك العينة التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرها"⁽⁴⁾.

¹ - عبد الناصر جندلي، تقنيات ومناهج البحث العلمي في العلوم السياسية والاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط.3، 2010، ص 12 - 14.

² - أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ط.2، 2005، ص 302.

³ - ابراهيم بن عبد العزيز الدحليج ابراهيم، مناهج وطرق البحث العلمي، درا الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، د.ط، 2010، ص 82.

⁴ - محمد عبيدات، محمد أبو ناصر، غفلة مضيئين، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط.2، 1999، ص 96.

أدوات الدراسة

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع في الدراسة، فالأدوات المناسبة هي:

المقابلة: تعرف المقابلة على أنها تفاعل لفظي بين فردين في موقف المواجهة يحاول إحداها أن يعرف بعض المعلومات لدى الآخرين، التي تدور حول خبراته وآرائه، وتكون ذات صلة بالظاهرة قيد الدراسة⁽¹⁾.

عرفها موريس أنجوس: في تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة، لكن أيضا في بعض الحالات مساءلة جماعات بطريقة نصف موجهة، تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الأشخاص المبحوثين⁽²⁾.

ومن أجل تفصي بعض الحقائق ذات العلاقة بموضوع دراستنا والتعرف على طبيعة المؤسسة وتشخيص الوضعية الاتصالية بها، قمنا بإجراء مقابلات تميزت بالتفاعل الجاد والهادف، وذلك للوقوف على النقاط الأساسية التي تخص موضوع دراستنا، وقد أجريت هذه المقابلات مع كل عمال الجامعة.

اعتمدنا في دراستنا على المقابلة المقتنة التي تقوم على التحضير الأسئلة مسبقا بهدف جمع البيانات والمعلومات.

الملاحظة

الملاحظة في البحث العلمي هي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز وفق ظروفها الطبيعية، بحيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين، ومن التعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية، كما تعتبر من أهم أدوات البحث العلمي لكونها تتيح لباحث تفحص الجوانب المبحوثة عن قرب في إطارها وظروفها الطبيعية العادية غير المصطنعة، ويمكن كذلك أن تجري الملاحظة بهدف الحصول على المعلومات الكافية والوصفية لتصرفات ومواقف معينة قصد التعرف على خصائصها العامة، أو على المعلومات معينة إحصائية لعدد التكرارات وتصرفات معينة في إطار التوقع مما يحصل مستقبلا⁽³⁾.

¹ - علي غربي، أمجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرتاكولي، د.ط، 2006، ص 119.

² - أحمد مرسللي، مناهج البحث العلمي لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، ط.2، 2005، ص 205.

³ - أحمد مرسللي، مرجع سبق ذكره، ص 205.

الجانب المنهجي

هي "عملية أساسية وأداة من أدوات البحث العلمي تجمع بواسطتها المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة على تساؤلات البحث والتحقيق من افتراضاته"⁽¹⁾.

مجالات الدراسة

تحتل الدراسة مكانة واسعة وكبيرة ضمن البحوث والدراسات، كما تعد الركيزة الأساسية فيها، حيث تمكن الباحث من معرفة الوجهة والمكان المخصص لإجراء هذه الدراسة وبيان جميع خصائصها، لذلك نجد ثلاثة (03) تقسيمات في مجالها.

المجال البشري: أجريت الدراسة تحت عنوان واقع الاتصال في الجامعات الجزائرية، جامعة ابن خلدون تيارت - نموذجاً- التي تحتوي على موظفين أساتذة، عمال، إداريين وطلبة

المجال الزمني: لقد تمت الدراسة خلال شهر فيفري إلى غاية شهر ماي من السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2022/2021.

المجال المكاني: تتمثل في حدود المكانية في جامعة ابن خلدون تيارت (التعريف بالمؤسسة).

مصطلحات الدراسة

الواقع

لغة: بمعنى الحاصل فيقال هذا أمر واقع أي حاصل.

اصطلاحاً: يعرف على أنه ما يحيط بالإنسان والجماعة، من حال ومجال وعصر، ويؤثر فيهما على سبيل التشكيل الراهن ضمن زمن متحرك، والواقع بذلك حال الإنسان والجماعات بما يحمله من قيم وأفكار وطبائع وخصائص وسمات⁽²⁾.

التعريف الإجرائي: الواقع هو الحالة ومجموعة الصفات والمظاهر الحالية والآنية التي يكون عليها الموضوع، وظاهرة ما معينة قصد دراستها.

¹ - محمود حميد شاكر، البحث التربوي للمعلمين والمعلمات، دار الأندلس، حائل، ط.3، 2006، ص 107.

² - فيصل بوراس، واقع الاتصال في التنظيمات السياسية ودوره في خدمة العمل التطوعي من وجهة نظر أعضاء مكاتب الولائية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة ماجستير في علم الاجتماع، سنة 2011/2012، ص 12.

الاتصال

لغة: هو عملية مشتقة من مصدر "وصل" الذي يحمل معنيين رئيسيين، الربط بين كائنين وشخصين، وذلك على عكس الانفصال والقطع والبعد، والربط يعني وصل إلى شيء أي بلغه، فالإتصال في اللغة أساس الصلة والعلاقة وبلوغ غاية معينة تلك الصلة⁽¹⁾.

الاتصال اصطلاحاً: هو عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة أو خبرة أو مهارة، أي مضمون اتصالي آخر عبر قنوات اتصالية، ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة، وتوضح تفاعلاً مشتركاً بينهما.

الاتصال إجرائياً: هي عملية تفاعل يجمع بين المرسل والرسالة والمتلقي لها، تنقل من خلالها المعلومات، الحاجات والتجارب بشكل شفوي أو باستخدام وسائل أخرى، بغرض الإقناع والتأثير على السلوك.

الاتصال الداخلي: يعني الإتصال الذي سكون كوجه نحو موظفي المؤسسة، وهو عموماً من أجل التعريف بأهداف المؤسسة أي إعلام والتحفيز والمحافظة على المؤسسة ضمن مناخ جماعي جيد.

كما أنه يعتبر عملية نقل المعلومات الخاصة بالمؤسسة ووسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضائها، وذلك ليساعد على الارتباط والتماسك من خلاله يحقد المسؤول أو معاونون التأثير المطلوب في تحريك الجماع نحو الهدف⁽²⁾.

التعريف الاجرائي: هو عملية تبادل المعلومات داخل جامعة ابن خلدون، وكذلك نقل الأوامر والتعليمات والنتائج بين مختلف المصالح، مع مراعاة تسلسل المسؤوليات في الهرم التنظيمي، ويتم ذلك بطريقة رسمية وغير رسمية، وباستعمال أداة معينة.

الاتصال الخارجي: يعرفه محمد سليمان طماوي: أنه الإتصال الذي يتم بين المنظمة الإدارية والواحدة و بين غيرها من المصلحات الإدارية الأخرى كانت أو غيرها، وكذلك بينها وبين الجمهور⁽³⁾.

¹ - نصر الدين جابر، لوكيا الهاشمي، مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، دار الهدى لطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، د.ط، 2006، ص 127.

² - مصطفى عليان ربحي، عدنان محمد الطوباسي، الإتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن، ط.1، 2005، ص 149.

³ - محمد سليمان طماوي، مبادئ علم الإدارة العامة، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، د.ط، 1980، ص 282.

الجانب المنهجي

تعريف إجرائي: هو الاتصال الذي يتم بين جامعة ابن خلدون وجمهورها، قصد توفير أكبر قدر من المعلومات، وإقناعهم بضرورة الانخراط فيها، ولتحقيق التساهم وغرس الثقة بين الطرفين، وذلك للوصول لتحقيق أهداف الجامعة.

الجامعة

لغة: التجميع والتجمع، أما كلمة كلية فمصدرها الكلمة اللاتينية " *Colegeo* " وتشير إلى التجميع والقراءة معا، وقد استخدمت في القرن الثالث عشر من قبل الرومان لتدل على مجموعة حرفيين تجار، ثم استخدمت في القرن الثامن عشر بمعنى كلمة "كلية" في أكسفورد لتدل على مكان التجميع المحلي للطلاب، مكان الإقامة المعنية والتعليم⁽¹⁾.

اصطلاحا: الجامعة مؤسسة تعليمية يلتحق بها الطلاب بعد إكمال دراستهم بالمدرسة الثانوية، والجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي، ويطلق عليها مجموعة من التسميات نذكر منها: الكلية، المعهد، الأكاديمية، مجمع الكليات التقنية، المدرسة العليا

تعريف إجرائي: هي مؤسسة علمية تساهم في تنمية الفرد والمجتمع من خلال ما تقدمه من خدمات التي تهدف إلى نشر الوعي والرقي بالمستوى الثقافي، والعلمي لخريجها، وأساتذتها، كما أنها تخضع لقانون المجتمع الذي تنتمي إليه مثلها مثل غيرها من المؤسسات.

الدراسات السابقة

تمثل الدراسات السابقة تراثا نظريا ومعرفيا يمكن الاسترادة به لدعم البحث العلمي، باعتبارها من أهم ما يركز عليه في بداية أي بحث علمي.

وعليه قد انطلقنا في دراستنا لموضوع واقع الاتصال في الجامعات الجزائرية، جامعة تيارت "نموذجا" إنطلاقا من تفحص الدراسات السابقة، وإن كانت لا تساؤل الموضوع بطريقة مباشرة إلا أنها تخدم هذا الموضوع في كثير من جوانبه.

¹ - المنجد في اللغة العربية والإعلام، بيروت، دار المشرق، طبعة منفتحة جديدة، ص 101.

الدراسة الأولى

الدراسة الأولى كانت باسم "وليد عبدلي" تحت عنوان نسق الاتصال وعلاقته بالالتزام الوظيفي في المؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية بجامعة حاج لخضر - باتنة، دراسة مكملّة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، والذي أنجزها سنة 2014/2013.

كانت اشكالية الدراسة: إلى أي حد يؤثر الاتصال في الالتزام الوظيفي داخل المؤسسة؟

تساؤلات الدراسة

- هل هناك علاقة بين الأداة المستخدمة في الاتصال والالتزام بأهداف المؤسسة؟
 - هل يؤثر أسلوب الاتصال في احترام النظام الداخلي للمؤسسة؟
 - هل يؤثر محتوى الرسالة الاتصالية في الالتزام الوظيفي؟ اعتمد وليد عبدلي في منهجه على المنهج الوصفي؟
- من بين أدوات جمع البيانات التي استخدمها "وليد عبدلي" في ملاحظة استمارة المقابلة توصلت دراسة "وليد عبدلي" إلى نتائج من أهمها:

انطلاق من صدف الفرضيات السابقة لهذه الدراسة، والتي تتمحور حول علاقة عملية الاتصال بتحقيق الالتزام داخل المؤسسة، والتي من السؤال الذي يعبر عن إشكالية البحث، إلى أي حد يؤثر الاتصال في الالتزام الوظيفي داخل المؤسسة، وهي فرضية رئيسية تعبر عن الوجه الحقيقي والرئيسي للبحث من خلال كشف العلاقة الارتباطية بين الاتصال والالتزام، ومدى تأثير الاتصال في تحقيق الالتزام الوظيفي داخل المؤسسة إذا وجدنا الكثير من المشكلات التنظيمية، حيث أن الالتزام الوظيفي شطرا أساسيا لتحقيق المؤسسة لاستقرارها وضمنان استمراري، ومنه تحقيق أهدافها وتحقيق أحسن ظروف للعمل وتحقيق السير الحسن لمختلف مصالحها⁽¹⁾.

الدراسة الثانية

كانت باسم "أم الخير السوفي" تحت عنوان: وسائل الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بشركة طيبة فود كمباني بروجيكت تحت إشراف الدكتور الهاشمي مقراني، جامعة الجزائر 02، بوزريعة، الذي أنجزها 2013/2012.

¹ - وليد عبدلي، نسق الاتصال وعلاقته بالالتزام الوظيفي في المؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية بجامعة الحاج لخضر-باتنة، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم الاجتماع، عمل وتنظيم، 2014/2013، ص7، 19، 23، 157، 158، 159

كانت اشكالية دراسته "ما هي وسائل الاتصال الأكثر استعمالا بالمؤسسة الجزائرية؟" وإلى ما يرجع ذلك؟

تساؤلات الدراسة

- ما هو تأثير ترتيب الوسائل التكنولوجية الحديثة الأربعة (جهاز حاسوب، شبكة الانترنت، الانترنت، الاكترانات، الاكترانات) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟
 - هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
 - ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداة المؤسسة؟
- اعتمدت "أم الخير السوفي" على المنهج الوصفي التحليلي، أما أدوات جمع المعلومات قد اعتمدت على كتب، دوريات، رسائل جامعية، هذا في أدوات جمع مادة علمية نظرية، أما في أدوات جمع مادة علمية ميدانية اعتمدت على الاستمارة والمقابلة.

توصلت دراسة "أم الخير السوفي" إلى نتائج أهمها:

- وعى الأفراد بالمؤسسة مجال الدراسة ليس له تأثير على استعمالهم الواسع لوسائل الاتصال التقليدية.
- حسب نظرية الماركسية إن المادة أو الوجود عن الأساس أو القاعدة الرئيسية لظهور الوعي أو الفكر، فالوجود يعتبر الشيء الأساسي الذي يسبق بالطبع الوعي، فمن خلال هذا الاتجاه نجد أن الأفراد العينة وعي لا بأس به انطلاقا ما هو متوفر في المؤسسة من وسائل أو أساليب اتصال سواء كانت تقليدية أو حديثة.
- يشير تحليل نتائج الفرضية الثانية الدور ثقافة المؤسسة في توظيف وسائل الاتصال التقليدية في أداء العمل أكثر من الوسائل الحديثة، فمن خلال إجابات أفراد العينة بين أن المؤسسة بها وسائل تقليدية بالاجتماعات، التعليمات الإدارية، لوحة الإعلانات وأجزاء حديثة كشبكة الانترنت، الأترانات، الفاكس
- من خلال الهيكل التنظيمي للمؤسسة نجده يخلو من مصلحة مكلفة بالاتصالات، والتي تعتبر من أغلب أفراد العينة من بين الأمور الضرورية بالمؤسسة، حيث كانت إجاباتهم مدعمة لفكرة تحسب مصلحة مكلفة بالاتصالات تهتم بخلق نظام اتصال فعال وفق خطط استراتيجية تعمل على تنسيق الاتصالات بين مختلف المصالح والمديريات⁽¹⁾.

¹ - أم الخير السوفي، وسائل الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بشركة طيبة، فود كمباني-روبية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، ديسمبر 2016، ص345، 346، 347، 355.

دراسة باسم "سليمان الحوش" تحت عنوان الاتصال وتأثير على تنظيم المؤسسة الإعلامية، دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الأوراس بباتنة، الجزائر "نموذجا" تحت إشراف الدكتور "أحمد بوذراع"، مذكرة شهادة ماجستير في علم الاجتماع الذي أنجزها سنة 2006/2005 جامعة العقيد حاج لخضر باتنة.

كانت اشكالية الدراسة: ما تأثير الاتصال كعملية وتنظيمية داخل المؤسسة (إذاعة الأوراس).

تساؤلات الدراسة

- ما هي أنواع الاتصال الأكثر نجاعة في المؤسسة؟
- كيف تؤثر قنوات الاتصال على جماعة العمل داخل المؤسسة؟
- كيف تحقق عملية الاتصال على جماعة العمل داخل المؤسسة؟
- ما مدى فعالية التأثير بين الأعضاء داخل المؤسسة؟

اعتمد "مازن سليمان الحوش" على المنهج دراسة حالة، وقام بدراسة مجتمع بحثه بأكمله، والذي يمثل كل عمال إذاعة الأوراس.

من بين أدوات جمع البيانات التي استخدمها مازن سليمان الحوش هي أداة الاستمارة .

توصلت دراسة مازن سليمان الحوش إلى نتائج من أهمها:

- يوجد الاتصال الرسمي داخل المؤسسة، والذي يظهر أشكاله الثلاثة الصاعد والنازل والأفقي.
- المؤسسة تستعمل عدة قنوات الاتصال بعمالها.
- يوجد انعدام تام لعوائق الاتصال في المؤسسة⁽¹⁾.

¹ - مازن سليمان الحوش، الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية، دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الأوراس بباتنة، الجزائر -نموذجا-، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة العقيد الحاج لخضر باتنة، 2006/2005، ص 16، 18، 20، 180، 183.

مقاربة الدراسة في المحدد لاتهاها، فتوجهه في إتجاه محدد، فيسير الباحث عليه حتى يسمح له بمعرفة بعض جوانب مشكلة الدراسة والمفاهيم والأدوات، ودراستنا تعتمد على أشهر النظريات الإعلامية استخداما وهي (البنائية الوظيفية) التي تقوم على تنظيم المجتمع. وبناءه هو ضمان استقراره، وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصره التنظيم بشكل متوازن يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر.

فالبنائية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر، والوظيفة تحدد الأدوات التي يقوم كل عنصر في علاقته بتنظيم الكل، وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي، ويتحقق الثبات الاتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل وثابت، والتنظيم في رأي هذه النظرية هو غاية كل بناء في المجتمع حتى يحافظ هذا البناء على استقراره وتوازنه، ولا يسمح التنظيم بوجود أي خلل في هذا البناء، سواء من حيث العلاقات أو الوظائف يؤثر على التوازن والاستقرار (1).

لقد اعتمدنا في دراستنا على النظرية البنائية الوظيفية، لأن نظرية البناء الوظيفي ترى أن المجتمع تربطه مجموعة من الخصائص والعناصر فيما بينهم، وكل عنصر يقوم بوظيفته الخاصة به، وذلك لضمان الاستمرارية، كما نجد الحال بالنسبة لدراستنا للجامعات الجزائرية، فهي تتكون من مجموعة من العناصر مرتبطة فيما بينها، فكل يقوم بوظيفته وجهوده، فكل من الأساتذة والطالب والعامل يقوم بوظيفته وجهده، وذلك للوصول إلى مستويات أعلى بالنسبة للجامعة.

رواد النظرية الوظيفية

"روبرت ميرتون": هو أحد منظري النظرية الوظيفية طرح من الناحية المنهجية ثلاث افتراضات أساسية هي بمثابة الصعوبات المنهجية في التحليل الوظيفي للظواهر الاجتماعية.

- الافتراض الأول: افتراض الوحدى الوظيفية في المجتمع: يتضمن هذا الافتراض أن المعتقدات المعنية والأساليب الموحدة تعتبر وظيفة بالنسبة للنسق الثقافي ككل لكن المشكلة التي تعترض هذا الافتراض هي عدم عموميته على المجتمعات الأكثر تعقيدات، بالإضافة إلى أنه يمكن أن لا تكون بعض العناصر وظيفية للنسق الاجتماعي ككل، دائما تكون وظيفتها جزئية في المجتمعات الصناعية، وبالتالي أي حكم يدفعه بدقة الجزء الذي يؤدي نحوه هذا العنصر تلك الوظيفة.

¹ - مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، لبنان، ط.2، 2010، ص 174.

الجانب المنهجي

- **الافتراض الثاني:** افتراض الوظيفة الشاملة: يعني هذا أن كل عنصر يؤدي وظيفته ايجابية داخل النسق لكل ما يعترض هذا الافتراض هو أنه ليس كل العناصر داخل النسق الكلي يؤدي وظيفته ايجابية، بل ربما يكون معوقا وظيفي، فهي تولد نتائج غير وظيفية وتعمل في اتجاه معاكس للوظائف الايجابية للنسق الكلي.

- **الافتراض الثالث:** افتراض الضرورة الوظيفية: يتضمن هذا الافتراض فكرة المستلزمات الوظيفية، والتي تعني أن هناك وظائف أساسية يجب تحقيقها من أجل استمرار النسق، كما يتضمن فكرة الأشكال الاجتماعية والنظم الأساسية والأساليب التي يتم عبرها إنجاز الوظائف.

دون فان ياج: هو أحد المؤسسين للفكر الوظيفي، وقد بلور أفكاره الوظيفية في التحليل الاجتماعي من خلال الكتب التي ينشرها، والتي بينها الجدلية والوظيفية، والذي نشر عام (1960) وقد جمع في هذا الكتاب أفكاره حول التحليل الوظيفي للظواهر الاجتماعية في النقاط:

- تساند العملية الاجتماعية لتعيد عواملها وتبادل التأثير فيما بينها وبين تلك العوامل.
- تخضع الأنساق الاجتماعية لحالة من التوازن الديناميكي، والذي يشير إلى قيام حالة انسجامية وتلائمية للتغيير الخارجي، والتي تعوزها آليات التلائم والضبط الاجتماعي.
- إن التوترات والانحرافات والقصور الوظيفي يمكن أن نقول داخل النسق غير أنها تحل نفسها بنفسها وصولا للتكامل والتوازن⁽¹⁾.

أرنيست نيكل: يرى أن المجتمع يتألف من أنظمة فرعية متخصصة تقوم بتحقيق وظائف اجتماعية تستهدف إنجاز الأهداف التالية:

- تحقيق الغايات، تكافل مكونات النظام المحافظة على النظام العام، التحكم في الاضطرابات والاختلافات التي تحصل بين أقسام النظام الواحد وعلاقة الأنظمة مع بعضها البعض، وكذلك قد أشار إلى ثلاثة أنواع من الوظائف التي تمارسها الأنظمة الإجماعية مع بعضها البعض.
- الاحتلال الوظيفي الذي يعني معطيات العمل الاجتماعي وتبعاته التي لا تساعد الأفراد على تكيفهم مع أهداف النظام وانتسابهم لها.
- الوظيفة الظاهرة والتي تعني معطيات العمل الاجتماعي وتبعات النظم الايجابية للأفراد والتي تساعدهم على تكيفهم مع أهداف النظام وانتسابهم لها.

¹ علي شنا السيد، نظرية علم الاجتماع، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، د.ط، 1993، ص 286.

- الوظيفة المستمرة التي تعني معطيات العمل الاجتماعي تشير إلى أعمال النظام غير المميزة.

"آرراد كليف براون" (1858-1881) حاول بناء تحليل الوظيفي انطلاقاً من دراسته النظام الاجتماعي لسكان جزيرة أندمان، فهو يرى أن العادات الاحتفالية لسكانها تشكل نظاماً مترابطاً على نحو وثيق، وأننا لا نستطيع فهم معناها إذا نظرنا لكل منها على حدى، ولكن يجب أن ندرس النظام بأسره لكي يصل إلى تفصيل فيلخص من ذلك الحاجة إلى منهج جديد يمكن عن طريقه دراسة كل المؤسسات في مجتمع ما أو نمط اجتماعي ودراستها معا حتى تكشف عن علاقتها الوثيقة كجزء في نظام عصره، ويرى من ناحية أخرى أنه من أجل أن يبقى أي نظام اجتماعي يضمن استمراره يجب أن يتطابق مع شروط معينة إذا استطعنا تحديد الشروط العالمية تحديداً دقيقاً⁽¹⁾.

فرضيات ومسلمات النظرية البنائية الوظيفية

يتفق الباحثون على مجموعة من مسلمات خاصة بهذه النظرية:

- النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مرتبطة، وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل.
- يتجه هذا المجتمع في حريته نحو التوازن ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك، بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.
- كل عناصر النظام والأنشطة تعتبر ضرورة لاستمرار وجوده، وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة تلبية حاجاته.

¹ - علي شنا السيد، مرجع سبق ذكره، ص 288.

من خلال ما سبق نجد أن النظرية تستخدم مفاهيم البناء الوظيفي، التضامن الاجتماعي، العلاقات السوسولوجية، وبما أن الجامعة هي عبارة عن بناء يتكون من وحدات تتمثل في الأساتذة والطلبة والموظفين والعمال والذين يساهمون في تسيير المؤسسة الجامعية، من خلال قيام كل فرد بوظيفته، وتسعى المؤسسة الجامعية إلى تحقيق التكامل البنائي والتناسق الوظيفي غير أنها تواجه العديد من الصعوبات والعوائق الاتصالية داخلها وخارجها الأمر الذي يسبب اختلالات في توازن البناء الوظيفي بحيث قمنا باستخدام كل من المقابلة والملاحظة حيث انطلقنا من الإشكالية التي مفادها ما واقع الاتصال في الجامعات الجزائرية؟ محاولين من خلال هذه الدراسة معرفة أساليب وأنماط وأشكال الاتصال داخل وخارج الجامعة، باعتبارها من المؤسسات المعرفية ذات مكانة محترمة والوزن الكبير داخل المجتمعات التي تحترم بل وتقديس العلم والعلماء. كما أنها تؤثر وتتأثر بالمجتمع، والجامعة تقوم بعدة وظائف تتمثل في التكوين الجامعي والبحث العلمي، بالإضافة إلى خدمة المجتمع ويتمثل دورها في النشأة الاجتماعية وإعداد الموارد البشرية وتكوين طلاب واعيين بقضايا المجتمع ودراسة مختلف المستجدات في الواقع المعاش. فالجامعة كمنسق وظيفي تعتبر جزء من هذا المجتمع بتعلق بمدى قدرتها على جعل مخرجاتها تتلائم مع طبيعة تصورات المجتمع الجزائري بالأخص وحاجياته بل تكون موجهة مباشرة لسد نقائص الموجودة به ولا يمكن أن يأتي ذلك إلا بوجود عنصر أساسي الآونة الاتصال بحيث يعرفه تشارلز كولي بأنه ذلك الميكانيزم الذين خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان والاتصال له دور هام في الجامعات الجزائرية الذي يعتبر عصب الحياة فيها إذا تحوي كل من الطلبة وأساتذة ذوي كفاءات قاعدية عالية بالإضافة لمسؤولين من كبار النخبة وموظفين إداريين بالجامعة يشكلون وحدات بنائية فيها على أسس تضبط حركتها وتحدد أهدافها وفق قوانين معينة وهؤلاء الأفراد يساهمون في تشكيل علاقات إنسانية طيبة مبنية على سمات أخلاقية عالية في إطار ممارسة العملية الاتصالية، التي تساهم في حركتها وديناميكيته من خلال تبادل المعلومات في إطار أكاديمي للبحث العلمي ورفع من مستواها العلمي بين المجتمعات بين المجتمعات ضف إلى ذلك أنها تجعل كل فرد متواجد بالجامعة يشعر بروح الانتماء ومدى أهميته ودوره في تطوير ذاته واستفادة من الخبرات العلمية والتمكن من بلوغ أهدافه المسطرة من تكوونه الجامعي الذي يسمح له بالتأثير في محيطه الخارجي الذي يعيش فيه ويشارك في البناء الاجتماعي والثقافي والسياسي والاقتصادي كل حسب تخصصه ومجاله العلمي، فكل فرد ينتمي إلى الجامعة إلا وله دور في أدائه الوظيفي فيها، فان غاب اختل التوازن هذه المؤسسة، مما يؤدي إلى ضعف وسقوط كيانها داخل المجتمع وأن واقع الاتصال في الجامعة وما يشهده من تفاعلات وتبادلات لأفكار ومعلومات وراء مختلفة بين الطلبة المتدربين الاساتذة الموجهون والمدراء والإداريين يعود ذلك إلى نجاح وفعالية الرسالة الاتصالية وسيورتها بينهم التي تحدث تفاعل وتحقيق التنسيق الفعال بين أفعالهم وتصورتاهم عن طريق تقنيات الاتصال التقليدية عبر الاتصال الشخصي المباشر أو وسائل التكنولوجيا الحديثة كالانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي لتعبير عن أبعادهم وطرح أفكار جديدة لتحقيق الأهداف.

الجانب النظري

الفصل الأول: أشكال الاتصال

I. المبحث الأول: الاتصال التنظيمي

1. المطلب الأول: مفهوم الاتصال التنظيمي
2. المطلب الثاني: أهداف الاتصال التنظيمي
3. المطلب الثالث: خصائص الاتصال التنظيمي
4. المطلب الرابع: أهمية الاتصال التنظيمي

II. المبحث الثاني: أساسيات الاتصال الداخلي

1. المطلب الأول: تعريف الاتصال الداخلي
2. المطلب الثاني: وظائف وأهداف الاتصال الداخلي
3. المطلب الثالث: خصائص وأهمية الاتصال الداخلي
4. المطلب الرابع: وسائل وأنواع الاتصال الداخلي
5. المطلب الخامس: صعوبات الاتصال الداخلي

III. المبحث الثالث: أساسيات الاتصال الخارجي

1. المطلب الأول: تعريف الاتصال الخارجي
2. المطلب الثاني: أهداف ووظائف الاتصال الخارجي
3. المطلب الثالث: أهمية وخصائص الاتصال الخارجي
4. المطلب الرابع: أشكال وأنواع الاتصال الخارجي
5. المطلب الخامس: معوقات الاتصال الخارجي

مقدمة الفصل

لقد حاز موضوع الاتصال على اهتمام المختصين والباحثين في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ناهيك عن ذلك الاهتمام الذي حازه من قبل المتخصصين والعلماء في مجال التكنولوجيا والتقنيات الحديثة ، وهذا الاهتمام الذي جعل الكثيرين يصفون العصر الذي نعيشه بصفات عدة ، منها على سبيل المثال عصر الاتصالات أو ثورة الاتصالات.

فالاتصال بهذه الصورة هو عملية لا غنى عنها في محيط التفاعل الإنساني ، الذي يتجلى على كافة النطاقات والنشاطات الحيوية في مختلف المؤسسات ، نذكر منها مؤسسة التعليم العالي بمختلف التخصصات العلمية ، حيث يعتبر الاتصال شريان قيامها وأساس بناءها، والذي ينبغي عدم إهماله والتقليل من شأنه لما له من دور كبير في نقل المعلومات ذات صلة بالقرارات، والعنصر الأساسي في تنفيذها وفي توطيد العلاقات لتحقيق التفاعل في إطار طريقة العمل مع الأفراد أو العمل مع الجماعات أو العمل مع المجتمع أو المؤسسات الخدمائية ، أي على المستوى الداخلي والخارجي.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى الاتصال التنظيمي، الذي يندرج تحته الاتصال الداخلي والخارجي

كعنصرين أساسيين في هذه الدراسة الذي يتجلى في المباحث التالية

I. المبحث الأول: الاتصال التنظيمي

1. المطلب الأول: مفهوم الاتصال التنظيمي

يعرف الاتصال التنظيمي على "أنه مجمل الأعمال والنشاطات المتخذة لإقامة علاقات من الفاعلين ويصدق إلى إنجاز مشروع موجه وبلوغ أهداف مشتركة وكما يسمح لكل فرد داخل المؤسسة أن يتعرف على مهمته فيها ويتعلم منها ويتم هذا النوع من الاتصال وفقا للهيكل التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المؤسسة"⁽¹⁾.

"إذ يعد الاتصال وسيلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المنظمة في تحقيق أهدافها إذ أن كافة الأفراد العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال وسائل الاتصال المختلفة من أجل تسيير كافة الأنشطة المراد تحقيقها وإذ أن الاتصال بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم والتفاعل البناء في إطار تحقيق الأهداف المبتغى إنجازها"⁽²⁾.

ويرى "محمد منير حجاب": بأن "الاتصال التنظيمي هو العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات والمعلومات في صورة حقائق بين وحدات المشروع المختلفة، في مختلف الاتجاهات هابطة وصاعدة وأفقية، وعبر مراكز العمل المتعددة داخل الهيكل التنظيمي"⁽³⁾.

Organization communication هو: "الاتصال الذي يتم في المؤسسات وهذا الاتصال يكتسب خصائص المؤسسات التي يتم فيها، فهو معنى أساسا الاتصال داخل المنظمات وبيئتها، وهو معنى ينشر المعلومات بين الجماعة في إطار حدود معينة وهي المنظمة من أجل تحقيق أهدافها"⁽⁴⁾.

كما يعرف على أنه: "ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة وينحدر من السلطات ويشترك في تسيير الأفراد وبمعنى التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعية للمؤسسة وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من وسائل كالسجلات الداخلية ولوائح إعلانات"⁽⁵⁾.

1- أحمد بدوي، معجم المصطلحات للإعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة، 2000، ص243.

2- بوعيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في تخصص علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري محمود قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009م، ص38.

3- محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2003، ص35.

4- بسام عبد الرحمان، المشاقبة ونظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011، ص103.

5- هناء مارس، أثر الاتصال التنظيمي على دافعية الانجاز لدى العمال من خلال آراء إطارات ومنفذي المؤسسة، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في تخصص علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري-قسنطينة-، 2007-

2008، ص44.

التعريف الإجرائي: هو الاتصال الذي يتم في المؤسسات، فيما بينها وبين جمهورها الداخلي والخارجي ويتجاوز الاتصال التنظيمي فكرة استخدام الاتصال في الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المنظمة إلى عملية التسيير الجديد وتقديم أحسن السبل الاتصالية لفعالية أداء المؤسسات كافة والمؤسسة الجامعية خاصة كونها محل دراساتنا فهو ذلك التفاعل الرسمي وغير الرسمي والذي يقوم بدور مهم في تزويد التنظيم والأفراد بجمع المعلومات التي تسمح لهم باتخاذ القرار والالتفاف حول مشروع موحد.

2. المطلب الثاني: أهداف الاتصال التنظيمي

- تحقيق التنسيق بين الاتصال والتصرفات: يقوم الاتصال بالتنسيق بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة فبدون اتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين عن بعضهم البعض وبالتالي تفقد التصرفات التنسيق وتميل المؤسسة الإدارية إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافها العامة.
- المشاركة في المعلومة: يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم وتساعد هذه المعلومات بدورها على:

أ - توجيه سلوك الأفراد ناحية تحقيق الأهداف.

ب - توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.

ت - تعريف الأفراد بنتائج أدائهم.

- اتخاذ القرارات: يلعب الاتصال دورا كبيرا في عملية اتخاذ القرارات فاتخاذ قرار معين يحتاج موظفين إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها.

- التعبير عن مشاعر الوحدةانية: يساعد الاتصال الموظفين والعاملين على التعبير عن سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم وتقييمهم بالآخرين حيث يستطيع العامل رآيه في موقف دون حرج أو خوف وأضاف هدف آخر والمتمثل في التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العلمي⁽¹⁾.

3. المطلب الثالث: خصائص الاتصال التنظيمي

- المعرفة التامة بالمعلومات والبيانات والتوجيهات المراد إيصالها للغير: والاتصال التنظيمي يبدأ بالفهم والإدراك المعمقين بما هو مطلوب تحقيقه عن طريق الاتصال وعلى ضوء ذلك يمكن تحديد ما هو مطلوب إيصاله.
- الثقة في مصدر الرسالة: حيث أنه بدون هذه الثقة فإن الرسالة لنا تحقق أهدافها⁽²⁾.

¹ - فضيل ديليو وآخرون، الاتصال في المؤسسة، مجر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2003، ص87.

² - شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، دط، 2010، ص41-42.

- الموضوع: وضوح الرسالة المراد نقلها وذلك باستخدام الكلمات والرموز والمصطلحات الواضحة لدى المستقبل والتي لا تحمل أكثر من معنى، وهنا تلعب المهارات الاتصالية دورها في القدرة على التعبير عما يجول في خاطر المرسل من أفكار.
- البساطة: أن يتم الاتصال بشكل مبسط خال من التعقيد ليتسنى للرسالة أو الموضوع الوصول إلى مستقبله في أقصر وقت ممكن.
- سلامة الوسيلة: أن تكون الوسيلة الاتصال خالية من العيوب يمكن لها أن توصل مضمون الرسالة إلى مستقبله في أقصر وقت ممكن.
- الدقة: وتعني نقل المعلومات والبيانات كاملة دون تشويه فإن كان هناك سرعة فلا بد من وجود الدقة في نقل المعلومات والبيانات الأزمة⁽¹⁾.
- الإقناع والتأثير: إذا كان هناك اتصال تنظيمي ذا طابع فعال وله رد ايجابي فإنه يقوم بلا ترد على إقناع المرسل إليه والتأثير فيه حتى يتأقلم وتكون فكرة عامة عن الموضوع.
- الشمولية: قدرة نظام الاتصال التنظيمي على تغطية إدارات وأقسام المنظمة والعاملين فيها بشبكة منظمة من الاتصالات الجيدة، فنظام الاتصالات الفعال يستطيع أن يلم كافة المعلومات في المنظمة ويعطي كافة تخصصاتها والأقسام المختلفة⁽²⁾.

4. المطلب الرابع: أهمية الاتصال التنظيمي

- الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة يوفر الفرص للإبداع والابتكار لدى العمال.
- يساعد الاتصال التنظيمي من خلال الوقاية والمتابعة على رفع مستوى الأداء كما يؤثر على اتجاهات وسلوك العاملين ودوافعهم للعمل⁽³⁾.
- المساهمة في خلق وعي جماعي متماسك وموافق داخل البيئة التنظيمية الواحدة.
- يساعد العاملين في المنطقة على مواكبة ما يستجد من تطورات وتحديدات تمس المنظمة وتنعكس على بيئتهم العملية.
- المساهمة في امتصاص حالات عدم الرضا حيث يعمل الاتصال التنظيمي بأشكاله المختلفة كصمام أمان يمكن من خلاله أن يعبر العاملون على اتجاههم حول القضايا المختلفة وتوصيل أصواتهم صانعي القرار.

¹ - معني محمود عباصرة عواد، وآخرون، القيادة والرقابة والاتصال الإداري، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، دط، 2008، ص 176.

² - فتحي أحمد دياب عواد، إدارة الأعمال، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، دط، 2012، ص 377-378.

³ - محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، دط، 2007، ص 17.

- المساهمة في تعزيز حالة الولاء المتواصل للمؤسسة⁽¹⁾.

II. المبحث الثاني: أساسيات الاتصال الداخلي

1. المطلب الأول: تعريف وعناصر الاتصال الداخلي

➤ تعريف الاتصال الداخلي

من الواضح أن الاتصال الداخلي تطور مع التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده عصرنا الحالي، فنجد هناك تعريفات مختلفة له وهذا يعود الاختلاف في وجهات النظر.

يعرفه "مصطفى محمود أبو بكر" على أنه إطلاق المعلومات وإصابة الهدف بها، وذلك بالتأكيد أن كل المعلومات وإصابة الهدف بها، وذلك بالتأكيد من أن تلك المعلومات تم فهمها متخطية للعوائق التي تقابلها لكي تحقق الرسالة هدفها، ويتم ذلك من خلال الخطوات الثلاثة وهي: عملية الإرسال من المرسل، ووسيلة الإرسال، وعملية استقبال الرسالة من المستقبل⁽²⁾

ويعرفه *Dr murphy* إن الاتصال هو أساس كل تنظيم ناجح وأن التحكم فيه يساعد كافة أعضاء المؤسسة في أعمالهم، وكل رئيس يفشل في إعطاء المعلومات المناسبة أو تلقيها هو رئيس فاشل⁽³⁾.

وتعرفه المجموعة الفرنسية للاتصال الداخلي: هو مجموعة المبادئ والتطبيقات التي تهدف إلى تشجيع سلوك الاستماع وتسهيل التمير، ونشر المعلومات لتسهيل السلوك الجماعي المشترك، وترقية قيم المؤسسة من أجل تحسين الفعالية الفردية والجماعية فيها⁽⁴⁾.

حسب *Philippe Détrie* فالالاتصال الداخلي هو علاقة عمل بين مختلف الخلايا المكونة لهيكل المؤسسة وأنماط وطرق العمل (نظم معلومات والمبادلات)، وبالمعنى الدقيق هو التعريف بالمثلين وقدراتهم⁽⁵⁾. فهو يرى أن الاتصال الداخلي هو مجمل العلاقات التي تربط بين مختلف مصالح المؤسسة، وذلك من خلال تناسب أسلوب العمل مع المهارات التي يجب أن تتكون في الاتصال.

¹ - محمد ناجي جوهر، الاتصال التنظيمي في منظمات الأعمال، دار الكتاب الجامعي، الإمارات المتحدة العربية، دط، 2000، ص30.

² - مصطفى محمود أبو بكر وعبد الله بن عبد الرحمن البردي، الإتصال فعال، دار الجامعة الإسكندرية، دط، سنة 2007 ص 40

³ - *peter martnet chantel russe nault Economie et gestioon d'entreprise dunod 1996 p 40*.

⁴ - كمال بربار، دور الإتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، السنة الجامعية 2014/2015 ص 6.

⁵ - *Pilippe Détrie Catherine Baroyoz la communication interne au service de managment Edition liai sons Parid 2001 p33.*

بينما يعرفه *Thierry libaert* على أنه عنصر مركب من النظام العام للمنظمة من تدفق للمعلومات والمبادلات⁽¹⁾.

ليضيف عليه فؤاد شريف مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفيرها لاتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت⁽²⁾.

➤ عناصر عملية الاتصال

تعتبر عملية الاتصال عملية يستطيع من خلالها طرفان أن يتشاركا في فكرة أو مفهوم أو مهارة أو إحساس أو إتجاه أو عمل معين، وهذا يعني أن أحد الطرفين لديه معلومات أو مهارات أو أفكار وآراء معينة يريد أن ينقلها إلى الطرف الآخر مشتركاً معه فيها.

وتعتمد عملية الاتصال على مجموعة من العناصر المتصلة والمتداخلة والمتشابكة مع الظروف نفسية واجتماعية، تأثر على انتقال الأفكار والعمليات بين الجماعات، فهي تؤثر وتتأثر بعضها البعض فلا بد من تكاملها، فلا تتم إذا غاب أحد هذه العناصر وتمثل العملية فيما يلي:

المرسل: هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، ويقصد به الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يريد التأثير في الآخرين بشكل معين، ليشاركوه في أفكار أو اتجاهات معينة⁽³⁾، ويتطلب من المرسل أن يحدد الفكرة التي يرغب في توصيلها، ثم القيام بدراستها وجمع المعلومات عنها وتنظيمها وتحديد الوسيلة التي يتضمنها لنقلها ثم القيام بشرحها وتوضيحها.

ويتأثر ذلك بفهمه وإدراكه للأمر، وبخبراته السابقة واهتماماته وميوله وقيمه وانفعالاته على الأفكار التي يقوم بإرسالها ويحدد دفيد برلو 4 شروط يجب أن تتوفر في المرسل وفي مهارات الاتصال، ومن هذه المهارات القراءة والكتابة والاستماع والقدرة على التفكير ووزن الأمور اتجاهات المصدر، إذا سلباً نحو ذاته أو إيجابياً الثقة بالنفس تولد من المتعاملين معه أي ثقته فيما يقوله أو يفعله.

¹ - *Thierry Libaert Nicole Almieda la communication interne des entreprise 2éme Edition Dunod Parid p 09*

² - ثامر البكري، الاتصالات التسويقية والترويج، دار حامد للنشر والتوزيع، والأردن عمان، ط1، 2009 ص 45

³ - سلوى عثمان الصديق، الاتصال والخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، د.ط، 2005 ص 36 .

مستوى معرفة المصدر عن الموضوع تؤثر في رسالته، النظام الاجتماعي والثقافي يتأثر القائم بالاتصال بمركزه الاجتماعي والثقافي⁽¹⁾.

الوسيلة: تسمى الوسيلة أو القناة – قناة الاتصال، ويقصد بها الطريقة التي يستخدمها المرسل في نقل رسالته للآخرين، والوسيلة يقصد بها القناة التي عبرها يتم توصيل الرسالة، مثال في نمط الاتصال الشخصي تنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل مباشرة دون الحاجة إلى الوسيلة، تمثل الناقل أو الوسيط بينهما (ويعتبر أن الكلام الصوتي هو المنطوق هو الوسيلة)، وفي حالة الاتصال الجماهيري هناك وسائل مطبوعة كالصحف والوسائل المسموعة كالإذاعة والوسائل السمعية البصرية كالتلفاز، وكلما قدمت هذه الرسالة أكثر تأثيراً كلما تم الاعتماد على وسيلة واحدة في تقديمها⁽²⁾.

التغذية الرجعية * Feed Back: وهذه العملية تأخذ مسميات عديدة كردود أو رجع الصدى أو التغذية المرتدة، وعلى أي حال فإنه يقصد بها رسالة في الاتجاه المعاكس، لاتجاه الاتصال يرد بها المستقبل على رسالة المرسل وتعد في حد ذاتها رسالة جديدة، ويتميز رجع الصدى بأنه فوري في الاتصال الشخصي وآجل في الاتصال الجماهيري، وهناك عدة عوامل تؤثر في عملية الاتصال نذكر منها.

الترميز: هو عبارة عن عملية يقوم بها المرسل لإعداد الرسالة التي يرغب في إرسالها للمستقبل، وذلك بإعادة صياغة الصورة الذهنية الموجودة بعقولنا وتحويلها إلى كلام منطوق أو حركة أو إشارة أو إيماءة ما، ومن ثم تتم عملية الترميز.

التشويش: يقصد به العامل أو العوامل التي تحول دون وصول الرسالة بشكل دقيق من المرسل إلى المستقبل، وبالتالي تؤثر على سير عملية الاتصال برمتها، أي أنه تأثير سلبي فيه تحريفاً في الرسالة المرسلة، وبالتالي توقعه عدم حدوث الفهم الدقيق للمحتوى ومضمون الرسالة لن تحقق هدفها، وعليه فإننا نتوقع رداً غير مناسب من المستقبل على المرسل⁽³⁾.

الرسالة: هي محتوى أو مضمون الرسالة الذي ينقله المصدر إلى المتلقي من خلال الوسيلة، أي الأفكار أو المفاهيم أو المهارات أو المبادئ أو القيم أو الاتجاهات أو أمراً أو اقتراحاً أو شكوى، من الضروري إدراك محتوى الرسالة

¹ - حسين عماد مكاوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، د.ط، 2002 ص 45.

² - عماد فاروق محمد صالح، الاتصال الإنساني والخدمة الاجتماعية، درا الكتاب الجامعي، العين، دولة الإمارات العربية المتحدة، ط1، سنة 1430 -

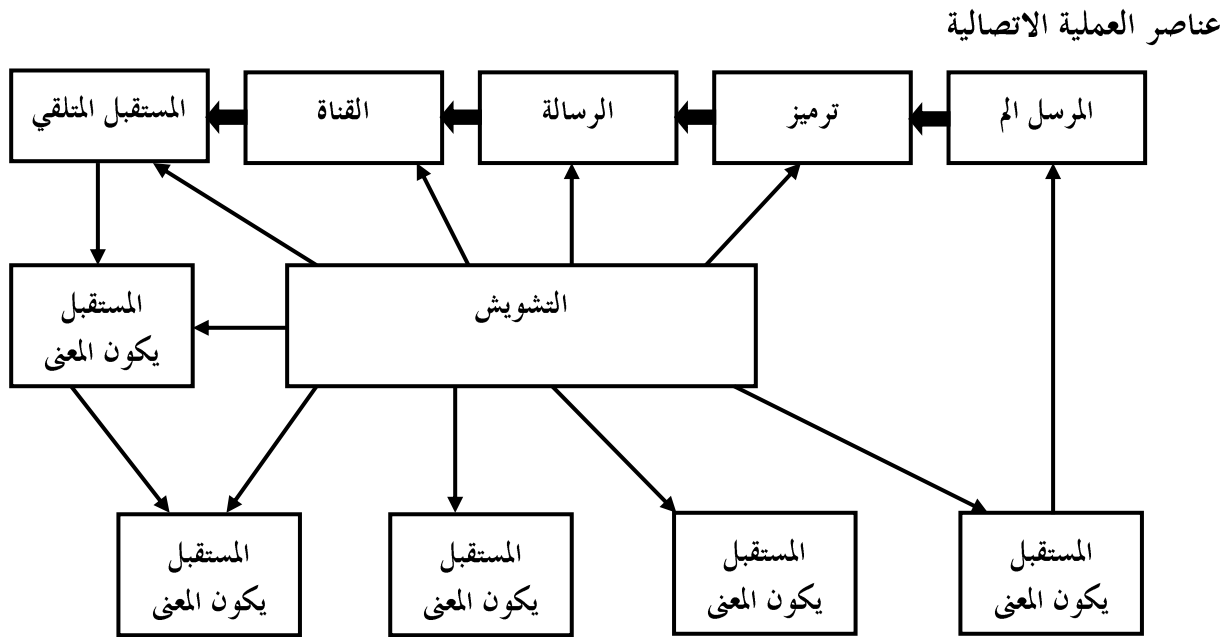
2010 ص 32.

³ - عماد فاروق محمد صالح، مرجع سبق ذكره، ص 36.

فنفس محتوى الاتصال قد لا يعني بالضرورة نفس الشيء، بالنسبة لمختلف الأفراد والجماعات وذلك بسبب تأثير العوامل الاجتماعية والنفسية، وهذه الرسالة المعنوية يجب أن تدعمها الأعمال والنتائج، فالحقائق وحدها لا تغري ومع ذلك فإن الحقائق والمعلومات يمكن أن تؤدي دورا له دلالة في تحريك وترشيد السلوك، كما أن تقديم البيانات بعد أن تظهر الحاجة يكون له أثر أكبر مما لو حدث العكس⁽¹⁾.

ويقصد بالرسالة في إطار دراسات الاتصال هي مجموعة المعاني أو الموضوعات أو الأفكار أو المعلومات التي يرسلها المرسل إلى المستقبل بهدف التأثير فيه، وقد تأخذ الرسالة شكلا شخصيا أو مكتوبا أو مسموعا أو مرئيا، وقد تكون على شكل برنامج عن طريق الإذاعة أو التلفزيون أو فيلم أو مسرحية، وتتضمن الرسالة معلومات وآراء وأفكار يتم التعبير عنها في شكل رموز⁽²⁾.

المستقبل: المستقبل شخص يستلم الرسالة ويقوم بترجمتها إلى معنى معين قد يكون هذا المعنى مطابقا للمعنى الذي قصده المرسل وقد يكون مختلفا عنه أو حتى مناقضا له⁽³⁾.



المصدر: حسين حريم، السلوك التنظيمي "سلوك الأفراد في المنظمات" دار زهران للنشر والتوزيع، د.ط، 1997، ص 334.

¹ - حسين عبد الحميد أحمد رشوان العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع ط1 المكتب الجامعي الحديث 2015 ص 161 162

² - عماد فاروق محمد صالح، مرجع سبق ذكره، ص 30.

³ - عطوف محمود ياسين، الاتصال ووسائله، دار مكتب الجامعي، د.ط، 2013 ص 28

2. المطلب الثاني: أنواع ووسائل الاتصال الداخلي

➤ أنواع الاتصال الداخلي

هناك نوعين من الاتصال داخل المؤسسة، اتصال رسمي قائم عبر الدوائر والقنوات الرسمية، واتصال غير رسمي يحمل مجموعة من الخصائص كشف عليها "بالو- آلتو" إذ تأكد منذ سنوات أن هذا الأخير يلعب دورا في حسن أو سوء سير العمل، وهو ما يجعل الباحثين يركزون على دراسته باعتباره أحد أقطاب الاتصال الداخلي⁽¹⁾.

الاتصال الرسمي: وهو الاتصال الذي يحدث بالطرق الرسمية التقليدية المتفق عليها في محيط العمل في المنظمات المختلفة، إذ تحدد المنظمات طبيعة العمل ونوع العلاقات التي تربط الأفراد، ومن ثم طبيعة الاتصال الذي يحقق في النهاية ما تسعى إليه المنظمات، ويعتمد هذا النوع من الاتصال على المذكرات والتقارير والخطابات الاجتماعيات الرسمية وما شابه ذلك، وقد يكون الاتصال الرسمي صاعدا أو نازلا أو أفقيا.

الاتصال النازل: وهذا يعني أن عملية التفاعل تبدأ من الرؤساء أو القيادات المسؤولة، وتتجه إلى المرؤوسين أي من أعلى إلى أسفل، كأن يصدر الرؤساء قرارات أو تعليمات إلى من هم تحت إشرافهم دون معرفة آراءهم واقتراحاتهم مثلا أو دون الطالبة بمناقشة تلك الآراء والاقتراحات.

الاتصال الصاعد: هو عكس النوع السابق حيث يستطيع المرؤوسين تقديم إقتراحات أو حقائق أو ربما شكاوي للرؤساء ويلاحظ أن التفاعل في هاذين النوعين في إتجاه واحد وفي كلتا الحالتين يكون رأسيا.

وهذا النوع له أهمية كبيرة في توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل، وهي تتم بين المستوى الواحد وتتمثل هذه الاتصالات في اجتماع مجلس الوزراء أو اجتماع المديرين أو اللجان أو اجتماع الجماعات في خدمة الجماعة...إلخ.

ويساهم الاتصال الأفقي في حل المشكلات بكفاءة وفاعلية نظرا لوضوح الرؤى أمام الجميع وأخذ كافة وجهات النظر في الحسبان، فهي بذلك اتصالات إيجابية بناءة تهدف إلى تبادل معلومات وأفكار وآراء تكفل سرعة حل مشكلات العمل الروتينية وتفسير دقة العمل اليومي.

¹ - عز الدين شادي، البعد الإتصالي لحماية البيئة في الجزائر الإتصال والتنسيق بين الوزارات، وزارتي البيئة والفلاحة نموذجا قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة درجة الماجستير، تخصص اتصال بيئي، كلية العلوم السياسية جامعة الجزائر 3، 2012/2013 ص 103.

الاتصال غير الرسمي: ويتميز هذا النوع من الاتصال بعدم الاعتماد على الطريقة التقليدية في تبادل المعلومات والأفكار وغيرها.

فقد عرف الدكتور "أحمد زكي بدوي" الاتصال غير الرسمي في كتابه معجم مصطلحات الإعلام "بأنه الإتصال الذي يتم فيه التفاعل بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمي، أو بعيدا عن خطوط تحددها وتدعمها السلطة الرسمية خلال السلم الهرمي المتدرج للتنظيم، مثل اللقاءات غير الرسمية في أية مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بين الأشخاص".

ويتميز الاتصال غير الرسمي بمجموعة من المميزات نلخصها في النقاط التالية:

يكمل مسيرة الاتصال الرسمي في كسر من العوائق ويزيد من سرعة انتقال المعلومات، يخفف من عبئ التعطيل عن المدير⁽¹⁾.

- يدعو إلى استكمال كثير من المعلومات والبيانات التي يتعذر أحيانا على الاتصال الرسمي استيفاءها.
- يمهّد الطريق إلى تذليل الصعوبات أو العراقيل التي تقف في طريق الأداء والتطوير.
- ينمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهمهم لحقائق العمل.
- يساعد على تسيير عملية التفاوض مع التنظيمات الأخرى.
- يساعد في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي.
- يخلق التوازن مع التغيرات المحيطة بـجو العمل بطريقة أيسر وأسرع⁽²⁾.

➤ وسائل الاتصال الداخلي

إن الحديث عن التنظيم المؤسسي يؤشر لضرورة قيام نظام الاتصال بين الإدارة والعاملين فيما بينهم، حيث تدور سلسلة الاتصال بين الطرفين وعلى ثلاث مستويات في صور معلومات تتزل من المدراء إلى العاملين، وتصد من العاملين إلى المدراء، وبين العاملين أنفسهم تنقل عبر وسائط اتصالية، هي الوسائل التي نميز انطلاقا منها بين نوعين من الاتصال:

- الاتصال المباشر الذي يتم عن طريق الخطاب اللفظي ما يعد بدون وسيلة.

¹ - عز الدين شادي، المرجع سبق ذكره، ص 104.

² - عز الدين شادي، المرجع سبق ذكره، ص 105.

• الاتصال الذي يتم عن طريق وسائل اتصالية، منها ما هو مكتوب وما هو سطحي وما هو جماهيري وما هو تفاعلي بواسطة الإنترنت.

هذا وهناك اعتبارات ينبغي على إدارة المؤسسة مراعاتها في هذا المجال وهو.

- اختيار الوسيلة الأنسب لنقل المعلومات وتبادلها.
- استخدام أكثر من وسيلة نظرا لتنوع فئات جمهورها الداخلي ضمان وصول المعلومة إليه وكذا تعزيزها عن طريق التكرار.

فيمكن تقسيم وسائل الاتصال التي تستخدمها المؤسسة في اتصالها الداخلي إلى :

أ - وسائل الاتصال الشفهي : يعد الاتصال الشفهي أكثر استخداما في الاتصال الداخلي الذي قد يكون شخصيا أو جمعيا، ويتم ذلك من خلال الخطاب اللغوي المباشر بهدف تبادل المعلومات وتوضيح طرق العمل، وذلك على مستوى شخصي من نفس المستوى، أو مستويات إدارية مختلفة، أو جماعي وفيها تميز بين المحادثات التي تتم عن طريقها تبادل المعلومات والأفكار بين أعضاء المؤسسة⁽¹⁾.

- المقابلات وهي عبارة عن لقاءات تتم بين رئيس المرؤوسين، تقوم بها إدارة المؤسسة لحل المشكلات بينها وبين المرؤوسين (العمال).

- الاجتماعات وهي عبارة عن لقاءات تتم بين أعضاء المؤسسة من رؤساء بينهم، أو رؤساء فيما بينهم، أو رؤساء مع المرؤوسين لتبادل الأفكار والمعلومات حول موضوع، ما من أجل مناقشة مشروع أو مشكلة واتخاذ قرار ملائم لذلك، قد تكون هذه الاجتماعات دورية محددة ببرنامج أو غير دورية ترتبط بالظروف والمستجدات دون أن ترتبط ببرنامج منظم.

- المحاضرات الندوات والمعارض الأبواب المفتوحة والحفلات الموجهة لجمهورها الداخلي التي تسمح لإدارة المؤسسة إلى جانب تبادل المعلومة والالتقاء به بعيدا عن الرسميات، وهو ما يمكنها من التعرف على آرائه بشأنها.

ويتميز الاتصال الشفهي بالإيجابيات الآتية :

المرونة : تلك المرونة التي يتاح بمقتضاها للمرسل تغيير الأسلوب أو اتجاه المناقشة، خاصة حينما تواجه مقاومة من جانب الجمهور المستهدف، كما تزيد المرونة من كفاءة الاتصال الشفهي في التأثير⁽²⁾.

¹ - منى سعيد الحديدي سلوى إمام علي، الإعلام والمجتمع، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 2004 ص 122.

² - منى سعيد الحديدي سلوى إمام علي، المرجع نفسه، ص 122.

رجع الصدى : حيث يتميز الاتصال الشفهي برجع الصدى الفوري ما يساعد على تحقيق التوافق بين المتصلين خلال الموقف الاتصالي.

إلى جانب ذلك فإن الاتصال الشفهي في المؤسسة يسمح بالاستعانة بقيادة التنظيم غير الرسمي، الذين يمثلون أساسا في عملية التأثير.

ب - وسائل الاتصال المكتوب : تعد هذه الأخيرة من أكثر الوسائل دقة في نقل المعلومة والأفضل في حفظها لما تتميز به من رسمية وتوثيق وفيها نجد :

عرض الحال : وهو وثيقة إدارية تكمن أهميتها في كونها.

- وثيقة تراسلية : حيث تسمح بتجميع كل المعلومات التي يتم التطرق إليها في اجتماع عمل أو ندوة صحفية. وثيقة توضيحية : تعطي معلومات تفصيلية عن إجراءات الفعل الاتصالي بشكل واضح وجلي.

ضمان المشاركة في المعلومة (:نتائج النقاشات التي تمت خلال الاجتماع مثلا⁽¹⁾).

التقرير المكتوب : هو الآخر وثيقة إدارية وما يعني أنه وسيلة للاتصالات التصاعدية للمستويات الإدارية الأعلى عن شؤون عمله، وإذ لا بد للمستوى الإداري أن يحاط علما بما يجري داخل المؤسسة.

من أهم ما يتميز به هو شكلها التركيبي، أما تسمح بالتركيز على موضوع معين، وتكمن أهمية التقرير في الإعلام وتسهيل عملية اتخاذ القرار، يتخذ أشكال عدة فنجد تقرير اجتماع العمل، تقرير مجلس إداري، تقرير مشروع وتقرير بحث⁽²⁾.

التعليمة الإدارية : هي تعليمة داخلية يصدرها الرئيس للمرؤوسين، قد تكون طلب أو أمر أو مجرد معلومة فقط، أهم ما تتميز به التعليمة الإدارية هو طابعها التقريري والرسمي حيث تسهم في تعزيز الاتصال الشفهي، وفي الطابع غير الرسمي تكمن أهميتها في:

- الرسمية : توضيح سيرورة العمل في المؤسسة من أجل أداء وظيفي جيد.

ويتطلب في إعداد تعليمات :

¹ - منى سعيد الحديدي سلوى إمام علي، مرجع سبق ذكره، ص 122

² - محمد قاسم القريوتي مهدي حسن زويلف، المفاهيم الحديثة في الإدارة: النظريات والوظائف، مكتبة الملك فهد الوطنية، ط.3، 1993، ص

-الموضح لضمان وصول ما تتضمنه من معلومات للمرؤوسين المتلقين لهذا وقبولهم لها وتبنيها .

الواقعية : لضمان الإلتزام بها

-انتقاء القنوات الاتصالية الأنسب ضمانا لوصولها.

- النص الرسمي : هو قاعدة قانونية عامة وتختص بها الجهات السامية في المجتمع المرسله لها (المؤسسات الوزارية) إلى المستويات الأعلى في المؤسسة.

من أشكاله المراسيم الوزارية والقرارات، وأهم خاصية إيجابية تتمتع بها النصوص الرسمية فضلا عن الرسمية هي اختصاص بفئة معينة من الجمهور الداخلي.

الإدارة العليا للمؤسسة لما تتميز به من تعقيد وهو الأمر الذي يسر تجاهلها في غالب الأحيان من طرف العاملين، ويتجاوز ذلك فهي تتطلب التفسير والشرح، وتتولى هذه المهمة في العادة المناشير الوزارية ومجلة المؤسسة⁽¹⁾.

المنشور : هو وسيلة هامة للاتفاق حول طريقة مشتركة في تطبيق القوانين⁽²⁾.

تكمن الأهمية الإدارية والاتصالية للمنشور الوزاري في دورة التوضيحي، حيث يختص المنشور في شرح النصوص الرسمية من قبل الأوامر الرسمية والوزارية لذلك فهي موجهة لفئة الإداريين وهب الخاصية الأخرى لهذه الوسيلة.

الرسائل : هي وسيلة اتصالية يستعين بها العمال للاتصال بالإدارة، تتخذ مظاهر عدة طلبات تظلمات شكاوي أو الإدارة بعمالها مثل الاستجابات أو الدعوات التي توجهها إليهم.

مجلة المؤسسة : تقوم المؤسسة عادة بنشر مجلة خاصة بها، وقد تصدر هذه المجلة أسبوعيا أو شهريا أو دوريا، يكون الغرض منها مخاطبة جمهوريا الداخلي وحتى جمهورها الخارجي بغرض تحسين الصورة عنها، أو من أجل الإشهار والدعاية وتتميز هذه الوسيلة بأهم الخصائص التالية:

- موضوعاتها المتنوعة التي تهتم بجمهورها بنوعيه.
- أنها تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها المؤسسة.
- تهدف إلى تفسير المواقف والتعليمات وقرارات الإدارة للعاملين فيها وخلق شعور الولاء لديهم.
- طابعا ترفيهيا حيث تتناول النشاطات الثقافية والترفيهية التي قامت بها المؤسسة.

¹ - محمد قاسم القريوتي مهدي حسن زويلف مرجع سبق ذكره ص 122

² - *Ministere de l'énergie des mines l'eau et de l'environnement Mannuel de commnication pour la gestion intégrée de rousources en au maroc ed 2022 en line //www water gov ma p46 consulté le 14/02/2022 a 14*

النشرة الداخلية : التي تخاطب بها جمهورها الداخلي وأهم ما يتميز بها.

-تتكون من صفحة واحدة أو عدة صفحات مكتوبة في حجم ورق الكتاب عادي وذات غلاف أو سطح كبير من الورق في شكل طيات *مطويا* تسهل حملها ومراجعة ما فيها من موضوعات.

تعالج موضوعات دقيقة تمه العاملين في المؤسسة : مثل المعلومات من المستجدات في ظروف المؤسسة، أو الاختراعات الجديدة، أو تعليمات لتنظيم في المؤسسة، أو أنباء عن مناسبات خاصة تمه أعضاء المؤسسة، أو خطط جديدة، أو النشاط الثقافي والرياضي والاجتماعي والترفيهي للعمال وغيرها من الموضوعات التي تدعم ثقة الجمهور في المؤسسة.

ونميز فيها بين :

النشرات الداخلية الدورية : وهي التي ترتبط بموعد منتظم ما يجعلها تحمل اسما معيناً.

النشرات الداخلية غير الدورية : وهي تلك النشرات التي لا ترتبط بموعد منتظم لصدورها، وإنما ترتبط بالظروف والمستجدات، فقد تصدر في مناسبات معينة أو لإعلام العاملين بها بما يستجد من تشريعات أو سياسات أو مواقف طارئة⁽¹⁾.

علبة أفكار: وتعتبر وسيلة تشاركية، وهي قناة اتصالية تحدثها المؤسسة كهزمة وصل بين الإدارة والعمال، حتى تمكنهم من طرح أفكارهم وتقديم اقتراحاتهم عن طريق الكتابة، والتعبير عن مشاكلهم للإدارة، ولذلك فهي تسمح بتفسير ظروف العمل وتحسينها وتعزيز الانتماء الاجتماعي للعمال⁽²⁾.

وسائل الاتصال الواسطي : وهي أكثر الوسائل استخداماً في الاتصال الداخلي بعد الاتصال المباشر ومن أبرزها.

الهاتف : ويعتبر هذا الأخير من أهم وسائل الاتصال الشفوية الأكثر استخداماً في الاتصال الداخلي من أهم إيجابياته، سرعة الاتصال وأهم سلبياته عدم الرسمية.

الفاكس : من أهم الإيجابيات التي يتمتع بها الفاكس إلى جانب الاتصال السريع، الاتصال المكتوب من خلال نقل الوثائق دون التنقل وهو ما يجعله يتميز بالرسمية على عكس الفاكس.

¹ - محمد منير حجاب، الإعلام والتنمية الشاملة، دار الفجر والأهرام، ط1، ص 216.

² - محمد القاسم القيروي مهدي حسن زويلف، مرجع سبق ذكره ص 216.

- وسائل الاتصال الجماهيري : وتتمثل الصور والأفلام والشرائح السينمائي ة، تستخدمها إدارة المؤسسة كوسائل توضيحية لزيادة فهم العاملين لرسائلها كما تستعين بها في التدريب على استعمال الآلات أو نمط التعامل مع الجمهور، إذ أن استخدام الأفلام يجعل المضي بالتدريب أكثر تفهما لما يسمع ويشاهد ويكتب بدل استعمال وسيلة واحدة كالوعظ الشفهي مثلا.
- وسائل الاتصال الرقمي: يولى هذا النوع من الاتصال الذي يتم عن طريق تكنولوجيا الإنترنت بالكثير من الاهتمام من قبل المؤسسات، رغبة منها في مواكبة التطور من جهور ولما يتميز به من خصائص إيجابية من أبرزها :

انسياب التدفق المعلوماتي

سرعة الاتصال

ويندرج ضمن الاتصال الرقمي الذي يستهدف الجمهور الداخلي للمؤسسة :

الإنترنت : تعتبر الإنترنت ركيزة العصر الحالي، تستخدم هذه الأخيرة كوسيلة من خلال ما توفره من خدمات أهمها :

البريد الإلكتروني : حيث تتميز هذه الخدمة التي توفرها الإنترنت على بالعديد من الخصائص الإيجابية :

- السرعة في الاتصال.
- توفير الجهد والوقت.
- التكلفة المنخفضة.

خدمة البحث داخل الشبكة التي توفرها مواقع متخصصة يطلق عليها محركات البحث والتي تساعدنا على الحصول على أية معلومة أو أي خير.

المنتديات : وهي فضاءات للنقاش حول موضوع معين أهم ما يتميز به هو :

تجمع أعضاء المؤسسة من ذوي الاهتمام المشترك.

الاتصال غير الرسمي الذي يتحقق من خلال تعزيز روح العمل لدى العاملين.

الإنترانت :وهي شبكة إنترنت مصغرة داخلية تقوم المؤسسة بإنتاجها وتستعمل هذه الشبكة نفس بروتوكولات وخدمات الإنترنت، أهم ما تتميز به هذه الوسيلة هو أمن معلومات المؤسسة، حيث لا يستطيع من هو خارج المؤسسة الولوج فيها⁽¹⁾.

وعموما يمكن إجمال الوسائل الاتصالية التي تستخدمها إدارة المؤسسة في اتصالاتها مع جمهورها الداخلي.

الجدول رقم 1 الذي يبين أهم وسائل الاتصال الداخلي في المؤسسة

لإتصال الصاعد	لأتصال النازل	لإتصال الأفقي
علبة الأفكار	مجلة المؤسسة	المقابلات
الإجتماعات	الإجتماعات الداخلية	الإجتماعات
المحادثة	المقابلات	مجلة المؤسسة
الرسائل	الهاتف	الفاكس
الإنترنت	الإنترنت	الهاتف
	المنشور	الإنترنت
	التعلیمة	الإنترنت
	المحادثة	

المصدر: إعداد الطلبة

وأهم ما تتميز به هذه الوسائل بالنسبة للاتصال الداخلي هي كالآتي:

¹ - محمد القاسم القيروي مهدي حسن زويلف مرجع سبق ذكره ص 216

جدول رقم 2 : أهم خصائص وسائل الاتصال الداخلي من حيث ما تتميز به من إيجابيات وسلبيات

وسائل الاتصال الرقمية	وسائل الاتصال الجماهيري	وسائل الاتصال الوسطى	وسائل الاتصال المكتوب	وسائل الاتصال الشفهي	خصائص الوسيلة
سرعة الاتصال والحصول على المعلومات بدقة المعلومات ووفرتها	تعزيز عملية الاتصال الشفهي والمكتوب على مستوى عملية التلقي والفهم من خلال اعتمادها كوسائل توضيحية	السرعة	الرسمية	مباشر سريع تفاعلي (يتوفر) على رجوع (الصدى)	
عدم التحكم في الاتصال بالنسبة لبعض العاملين	في الغالب تستخدم في الاتصال الخارجي	عدم الرسمية بالنسبة للهاتف	الاتصال بطيء ما يتسبب في تأخير تنفيذ القرارات	عدم الرسمية تحريف المعلومة	

المصدر: إعداد الطلبة

3. المطلب الثالث: وظائف وأهداف الاتصال الداخلي

➤ وظائف الاتصال الداخلي

يؤدي الاتصال الداخلي للمؤسسة وظائف عدة لعل من أبرزها ما يلي:

الإعلام: وهو النشاط الاتصالي الذي يستهدف تزويد الجمهور الداخلي للمؤسسة وكافة المستويات الإدارية والتنفيذية والتشغيلية.

تحقيق وظائف الإدارة التي تتطلب التفاعل بين العاملين وبين الإدارة ويتم ذلك على عدة مستويات وهي:

التخطيط: ويعتمد هذا الأخير على توفير المعلومات والبيانات من حيث الكم والنوع، ويعد توفير الاتصال باعتبارها العملية التي بمقتضاها تتدفق وتتوفر المعلومات

التنظيم: وتقوم هذه الوظيفة على أساس تقييم العمل بين العاملين وتوزيعه على الوحدات المكونة للمنظمة، بحيث يرى عند توزيع المهام والمسؤوليات أن تكون واضحة محددة، حتى لا يحدث خلط وتداخل بين الأعمال التي تتوفر الإدارة منهم، القيام بها على الاتصال من خلال إعطاء تعليمات شفوية أو كتابية.

الرقابة: يرتبط الاتصال بالهيكل التنظيمي ارتباطاً وثيقاً، حيث تحاول المؤسسات السيطرة أو فرض الرقابة على نشاطات الأفراد من خلال الهيكل التنظيمي باستخدام قنوات الاتصال الرسمي.

اتخاذ القرارات الإدارية: إذ تتوقف هذه العملية على كمية وصحة المعلومات التي تصل إلى الإدارة، بحيث إذ توقف تدفق المعلومات كانت غير دقيقة فإن متخذ القرار الصائب، ولقد أكد هربرت سيمون على أهمية شبكة الاتصالات في اتخاذ القرارات لدى الإدارة.

الحفاظ على النظام الداخلي للمؤسسة، وتعتمد هذه الوظيفة على التسلسل الرئاسي في تدفق المعلومات.

تطوير السلوك التنظيمي: ويتم ذلك إما بشكل مقصود عن طريق عدد من أساليب التي تعتمدها الإدارة، من أهمها التوجيه، برامج التكوين والتدريب المهنيين (مثل الدورات التدريبية، اجتماعات العمل أو بشكل غير مقصود من خلال احتكاك العاملين مع بعضهم البعض ما يسمح بتبادل الخبرات.

تشكيل ثقافة المؤسسة ونقلها: حيث يعرف شين *Schein* ثقافة المؤسسة على أنها مجموعة السلوكيات والاتجاهات والتفاعلات المتميزة والواضحة التي تنشأ وتتكون داخل المؤسسة، تستخدم في التفاعل الداخلي أو في التفاعل مع الأنساق الخارجية، والتي يجب أن يتعلمها الأعضاء الجدد بالمؤسسة من خلال الملاحظة والتفاعل مع الأعضاء الآخرين.

التنفيس: ويتم ذلك من خلال الاتصالات غير الرسمية التي تتم بين العاملين أثناء أوقات الراحة، حيث تخفف عنهم متاعب العمل والإجهاد وروتين العمل⁽¹⁾.

➤ أهداف الاتصال الداخلي

- ومن بين أهداف الاتصال الداخلي نذكر ما يلي :
- إيصال القرارات إلى جهات الاختصاص.
- تشكيل حلقة وصل بين القادة والمرؤوسين.
- تبليغ الرسائل من أجل تحقيق مضمونها .
- خدمة أهداف المبيعات والتوفيق.
- كما يمكن ذكر أهداف أخرى بالنسبة للمؤسسة.

¹ - حسين حسين سليمان وآخرون، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، المؤسسة الجامعية للدراسات، بيروت، ط1.

تحقيق التنسيق بين الأفكار والتصرفات، فدون الاتصال تصبح المنظمة عبارة عن مجموعة من الأفراد الذين يعملون منفصلين عن بعضهم البعض وتغلب المصلحة الفردية على أهداف المنظمة.

المشاركة في المعلومات : يساعد الاتصال على تبادل المعلومات العامة لتحقيق الأهداف التنظيمية، وتساعد هذه المعلومات على توجيه سلوك الأفراد نحو تحقيق الأهداف وتوجيههم لأداء مهامهم وواجباتهم.

إعطاء معلومات ضرورية لاتخاذ القرار : فالاتصال وظيفة ضرورية لحل مشاكل بسيطة والمعقدة المحددة تهدف إلى تأثير ايجابي على منجزات التنظيم⁽¹⁾.

4. المطلب الرابع: خصائص وأهمية الاتصال الداخلي

➤ خصائص الاتصال الداخلي

إن عملية الاتصال لها خصائص تميزها وتشمل ما يلي:

- الديناميكية أي أنها في حالة تغير دائم وليس لها نقطة بداية ونهاية محددة
 - التفاعلية التعاملية كل من المرسل والمستقبل يكونا في رسالة واحدة الصياغة التفسير التصرف كما أن كل منهما يؤثر على الآخر
 - عملية إدراكية وتفسيرية
- لكي تؤدي عملية الاتصال الأهداف المرجوة منها يجب أن يفهم المستقبل الرسالة ويدركها بالمعنى الذي يدركه المرسل، وحيث أن عملية الإدراك تتأثر بمجموعة من العوامل الثانية مثل الميول دوافع قيم معتقدات اتجاهات خبرات معارف مهارات الفرد، لذا على المرسل قبل إرسال الرسالة يجب عليه تفهم كل هذه العوامل الذاتية للمستقبل، وبناء على هذه المعلومات يتم إعداد الرسالة وصياغتها بالطريقة والأسلوب والوسيلة والوقت المناسب التي تمكن المستقبل من فهمها وإدراكها كما لو كان هو المرسل.

- التمييز من الصعب أو النادر جدا أن تجد التشابه بين موقفين معينين للاتصال، فاختلاف الأحداث يؤدي إلى تغير محتوى الرسالة، والهدف منها كذا أن اختلاف الأسلوب أو الاستقبال يترتب عليه نفس الأمر.
- الشمولية عملية الاتصال تشمل جميع الأفراد والجماعات، سواء داخل المؤسسة أو خارجها وبكافة مستوياتهم بغرض إشباع رغباتهم وحاجاتهم أو إنجاز أعمالهم بكفاءة لتحقيق أهداف المؤسسة.
- علاقة تكاملية بحيث كل عنصر في عملية الاتصال يكمل الآخر، وغياب أحد هذه العناصر يؤدي إلى فشل هذه العملية.

¹ - محمد ناجي الجوهر، الإتصال التنظيمي، جامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 2000 ص 16-17.

- عملية هادفة عملية الاتصال ليست هدف في حد ذاتها، وإنما وسيلة لتحقيق هدف معين أو مجموعة من الأهداف، وتمثل الأهداف في الإعلام الأخبار التأثير⁽¹⁾.

➤ أهمية الاتصال الداخلي

تبدو أهمية الاتصال واضحة في علاقتهما الوثيقة بالتخطيط وعملية إصرار القرارات.

يمكن القول بشكل عام أن الاتصال بأية صورة كان رسمي وغير رسمي فهو على درجة عالية من الأهمية في

المؤسسة، ويمكن توضيح الأهمية التي يحظى بها الاتصال الداخلي في المنظمة المؤسسات بما يلي :

- الاتصال شاط اجتماعي إداري ونفسي داخل المؤسسة، حيث أنه يساهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق روح التعاون والتماسك داخل المؤسسة وبين مكوناتها.
- تعد عملية الاتصال ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المؤسسة.
- يتم من خلال عملية الاتصال إطلاع الرئيس على نشاط مرؤوسيه، كما يستطيع التعرف على مدى تقبلهم لأفكاره وآراءه.
- يتم من خلال الاتصال نقل المعلومات والبيانات والإحصائيات والمفاهيم من القنوات المختلفة، مما يساهم بشكل أو بآخر في اتخاذ القرار الإدارية وتحقيق نجاح المنظمة ونموها وتطورها وتحقيق أهدافها.
- ومن هنا يتضح عمق الدور الذي يلعبه الاتصال في إطار المنظمة الإنسانية⁽²⁾.

5. المطلب الخامس: صعوبات الاتصال الداخلي

لقد كتب الكثيرون عن صعوبات الاتصال الداخلي ومشكلاته لدرجة صار من الصعب حصرها، والسبب وراء ذلك يعود إلى أن هذه المعوقات قد تحدث في أي مرحلة من مراحل الاتصال وفي أي وقت من أوقاته، وقد تكون نتيجة عن المرسل أو الرسالة أو المستقبل أو لقناة الاتصال أو الظروف الخارجية المحيطة بالعملية.

ومن أهم صعوبات الاتصال ما يلي :

- العوائق التنظيمية : ومن أهم العوامل التي تعيق عملية الاتصال في المؤسسة إضافة إلى وجود الأخطاء التنظيمية التي تعيق الاتصال السليم بين الرؤساء والعمال والتي تتمثل في :
- عدم مطابقة التنظيم المخطط مع التنظيم المطبق.

¹ - كمال برباوي دور الإتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم إعلام واتصال، غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015 ص16.

² - حسين الشماع، خليل محمد، تفسير كاضم محمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن ، ط1، 2000م ص 203- 204

- عدم اعتراف العاملين بالخرائط التنظيمية.
- عدم وجود قنوات اتصال واضحة تسير فيها المعلومات في جميع الاتجاهات.
- عدم وضوح برامج المؤسسة أو المنظمة مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المرجوة⁽¹⁾.
- العوائق النفسية والاجتماعية: من العوائق النفسية والاجتماعية التي تحول دون إنجاح عملية الاتصال، وبالتالي فشل في وضع إستراتيجية محكمة داخل المؤسسة.
- اتصاف بعض القادة بصفات شخصية مما يؤثر في عملية الاتصال على جميع المستويات مثل اتجاههم للتعالي على الغير أو عدم الرغبة في الاتصال والجمود وعدم التعاون مع الآخرين.
- جمود اللغة التي يكتب بها التقارير والقرارات الإدارية والكتب، وذلك لاحتوائها على عبارات غامضة تخضع لتفسيرات عديدة تعكس العوامل النفسية والاجتماعية للقائمين بالتفسير.
- غياب حرية العمال في إبداء الرأي حول مسائل العمل مما يؤدي إلى انعدام روح المبادرة.
- تفسير المعلومة بالطريقة التي يرغب المستقبل في تلقيها وليس طبقا بما يقصده المرسل، وهذا كثيرا ما يرجع إلى وضوح وسهولة اللغة المستعملة بناء على الدوافع الشخصية، أو بفعل مشاعر الحب والكره التي تجمع بين أطراف الرسالة، إلخ⁽²⁾.
- عوائق تقنية (فنية): هو الخلل الذي قد يعيق الرسالة في رحلتها من المرسل إلى المستقبل.
- قد تتضمن الرسالة التي تم استيعابها بعض الأخطاء، وبعض المواد التي تقلل من وضوح الموضوع، وينتج عن ذلك أن تصبح الرسالة المستقبلية على درجة من عدم الفهم واليقين.
- عدم فاعلية وسيلة الاتصال المستخدمة في نقل الرسالة بمعنى أنها لا تتفق والظروف المحيطة بها ولا تراعي عوامل وظروف الموقف القائم، فلا معلومة المستعجلة مثلا، لا يمكن وضعها في رسالة ظرفية (طرد)، وإنما يجب تبليغها عن طريق الهاتف أو الفاكس أو عبر الإنترنت.
- كبر حجم المنظمة أو المؤسسة ضخامة هيكلها التنظيمي وتعدد المستويات الإدارية لديها وهو ما يخلق نوعا ما من الصعوبات أثناء عملية الاتصال ويؤدي إلى تأخر وصول المعلومات والإنقاص من محتواها وتحويلها.
- الإفراط في استخدام وسائل الاتصال قد يكون عبئا كبيرا على المستقبل⁽³⁾.

¹ - Shimon Dolan, Ericgosselinet autres, *Psychologie du travail et Comportement*

Organisationalnel, deuxième édition Goetan Morin, Paris, 2002, P.89

² - Shimon Dolan, Ericgosselinet autres, *Même Ouvrage, P.92.*

³ - خيرى خليل الجميلي، الإتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، بدون سنة ص 40

إن الهدف الرئيسي للاتصال داخل المؤسسة هو إحداث تأثير على النشاطات المختلفة للمؤسسة، وذلك لخدمة مصالحه وهو ضروري من أجل تزويد العاملين بالمعلومات اللازمة للقيام بأعمالهم، وكذلك تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات.

III. المبحث الثالث: أساسيات الاتصال الخارجي

1. المطلب الأول: تعريف الاتصال الخارجي

- يعرف الاتصال الخارجي على "أنه تبادل المعلومات مع أفراد خارج المؤسسة"⁽¹⁾.
 - يشير هذا الاتصال إلى كونه عبارة عن عملية يتم فيها توصل الرسائل والأخبار إلى الجماهير الخارجية للمؤسسة.
 - الاتصال الخارجي هو سائل المعلومات والبيانات التغذية العكسية بين المنظمة وذوي المصالح الذي تربطهم بالمؤسسة بعلاقات متبادلة⁽²⁾.
 - يشير هذا التعريف إلى إيصال يكون فيه رجوع صدى بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة وذوي المصالح الذي تربط بهم المؤسسة سواء كانت رسمية أو غير رسمية.
 - الاتصال الخارجي يسهل التعامل مع محيط المؤسسة، والذي يقصد به مجموعة عناصر تحيط بالمؤسسة لها علاقة بها تؤثر وتحدد تواجدها⁽³⁾.
- من خلال ما سبق يمكن استنتاج تعريف إجرائي للاتصال الخارجي: "وهو عبارة عن تبادل الأفكار والمعلومات المختلفة مع الجمهور الخارجي للمنظمة بمختلف الوسائل والأشكال المتاحة".
- يعرفه مصطفى حجازي "أنه حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها، ففي كل مجتمع لابد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة وقائمة لتحقيق غايات ووظائف معينة ولها صلات مع أفراد ذلك المجتمع لا تتمكن هذه المؤسسات من القيام بأعمالها ما لم تكن ثقة متبادلة بينها وبين جمهورها هذه الخدمة لا تأتي عن طريق الصدفة لكن يجب أن تبنى على أسس متينة وخطط مدروسة تضمن لها البقاء بذلك فالإتصال الخارجي هو بناء ثقة الجمهور بالمؤسسة والمحافظة عليه⁽⁴⁾.

¹ - فاطمة مروة، الإتصالات المهنية، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت لبنان، ط1، 2001 ص 49..

² - حافظ محمد عبده، تسويق الخدمات، المكتب العربي للمعارف، القاهرة مصر، ط1، 2009 ص 195.

³ - صفاء أبو غزالة، ترويج الخدمات السياحية، دار زهوان للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007 ص 36.

⁴ - مصطفى حجازي، الإتصال والعلاقات الإنسانية والإدارية، دار الطلبة، بيروت، د.ط، 1998 ص 92.

2. المطلب الثاني: أهداف ووظائف الاتصال الخارجي

➤ أهداف الاتصال الخارجي

قد حصر فخر جاسم سليمان أهدافا تسعى المؤسسة إلى تحقيقها من خلال اتصالها بالجمهور الخارجي ونوجز هذه الأهداف في النقاط التالية:

- إعلام المواطنين بالسياسة العامة التي ينبغي الوصول إليها لكي يكونوا على علم بهذه السياسة وبالتالي يسهل التعاون وبناء التفاهم بين المؤسسة وجمهورها.
- إيصال رغبات المواطنين إلى الإدارة العليا في المؤسسة للتعرف على وجهات المواطنين، واتجاهات الرأي العام عن طريق المعلومات التي تنشر في الصحف اليومية، أو التي تصل إلى المسؤولين مباشرة.
- الاهتمام على الاتصال بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى سواء تلك التي تتشابه معها في الإنتاج، والخدمات التي تختلف عنها بواسطة المطبوعات والاتصالات الهاتفية وغيرها من وسائل الاتصال⁽¹⁾.
- التوعية بالأهداف العامة للمؤسسة والتعريف بالخدمات التي تؤدي حتى تتضح لهم مدى فوائدها ومدى الاحتياج لها وصورتها في حياة الناس.
- وضع البرامج التي تتلائم مع الجمهور وتوضيحاتهم.

➤ وظائف الاتصال الخارجي

وظائف الاتصال الخارجي (متعلقة بالمؤسسة):

- إحاطة المنظمة بطل ما يطرأ من تغيير الرأي العام عن طريق البحوث من خلال تحليل آراء المواطنين وقديم التقارير وهذا لرسم سياسة تهتدي بها المؤسسة.
- تزويد وسائل الإعلام بالبيانات والمعلومات عن المنظمة سواء كانت مقروءة أو مسموعة أو مرئية.
- تنظيم النشاطات التي تقوم بها المؤسسة مثل المسابقات الفكرية والمسابقات الأخرى للمؤتمرات الصحفية.
- التأكد من أن سياسة المؤسسة أهدافها ونشاطاتها تجتد الاهتمام الكافي من جانب جماهيرها المختلفة⁽²⁾.

وظائف الاتصال الخارجي (المتعلقة بالجمهور):

- التعريف بالمنظمة وأهدافها وإعداد الإعلانات المتعلقة بذلك.
- تعريف الجمهور بخدمات ومنتجات المؤسسة إلى جانب نشاطها.
- توضيح سياسة المنظمة للجمهور وتعريفهم بالتغيرات والتعديلات التي تطرأ.

¹ - جاسم سليمان فخري وآخرون، العلاقات العامة، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، العراق، د.ط، 1981 ص 85.

² - محمد مجت كاشك، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الجديد، الإسكندرية، د.ط، 2003 ص 48.

- العمل على تهيئة الجو الملائم.

التأكد من صحة وسلامة الأخبار التي تنشر عن المؤسسة وإعطاء سمعة جيدة عنها لدى جمهورها⁽¹⁾.

3. المطلب الثالث: أهمية وخصائص الاتصال الخارجي

➤ أهمية الاتصال الخارجي

- يعمل الاتصال الخارجي على تحقيق مكانة جيدة للمؤسسة وتكوين الصورة الإيجابية .
- يقوم الاتصال الخارجي بوضع الشعارات والملصقات وذلك لتعريف الرأي العام بسياسة المؤسسة .
- للاتصال الخارجي أهمية بارزة بالنسبة للمؤسسة والتي لها تعاملات واسعة وذلك أنها تساهم في بناء سمعة طيبة.
- الاتصال الخارجي يقوم بالتعريف بمجال وآفاق المؤسسة .
- الاتصال الخارجي هو عملية تسهيل التعامل مع محيط المؤسسة الذي يقوم على مجموعة من عناصر تحيط بالمؤسسة لها علاقة بها .
- الاتصال الخارجي يقوم بتوصيل وتبادل المعلومات مع أفراد خارج المؤسسة .
- تنمية وتطوير التعاون مع أجهزة الإعلام المختلفة .
- تحقيق الأهداف المرجوة من طرف المؤسسة من خلال وسائل الاتصال الخارجي في المسابقات وتنظيم الندوات والحلقات لضمان السمعة الجيدة وإبراز دور المؤسسة في المجتمع .
- التعرف على وجهات نظر الرأي العام واتجاهاته فمن بين خدمات الاتصال الخارجي: هو معرفة وجهات الرأي العام فيما يتعلق بدور المؤسسة والصدى الذي حققه من خلال البحوث الميدانية وسبر الآراء وإلى غير ذلك⁽²⁾.

➤ خصائص الاتصال الخارجي

للاتصال الخارجي عدة خصائص من بينها:

تتكون شبكة الاتصال في أبسط صورها من ثلاثة عناصر وهي: المرسل والرسالة والمستقبل فردا أو جماعة، كما قد يكون المستقبل نوعيات متعددة من الجماهير.

يتخذ الاتصال اتجاها يتأثر بشكل الاتصال واحد في معظم حالات الاتصال الجماهيري، أو اتجاهاين كما في معظم حالات الاتصال الشخصي والجماعة لو أن الاتصال ذو اتجاهاين هو النمط الأمثل في عمليات الاتصال بأشكالها المختلفة.

¹ - jaque lenderre et lidon denis op est p 206.

² - عبد الفتاح محمد ديودات، سكولوجيا السلوك الإنساني، دار النهضة العربية، بيروت، د.ط، 1995 ص 284.

الرسالة الاتصالية قد تكون مطبوعة مسموعة أو مرئية مسموعة، كما قد تكون علامة شعار أو رمز ويتكون الاتصال الخارجي من ثلاث خطوات رئيسية هي

1/ الترميز : تلك العملية التي يقوم بها المرسل تشمل وضع الفكرة في شكل الرسالة أي صياغة الكلمات والصور والرموز في شكل يمكن بثه

2/ بث الرسالة : وتشير هذه العملية التي يقوم بها المرسل وتعني إرسال الرسالة الاتصالية إلى المستقبل لفرد أو جماعة أو جمهور سواء بطريقة شخصية أو باستخدام وسائل اتصالية.

3/ استقبال الرسالة : هي عملية تتم على مستوى المستقبل أو الجمهور المستقبلي وتمثل في تلقي الرسالة وتفسيرها وفهمها⁽¹⁾.

4. المطلب الرابع: أنواع وأشكال ووسائل الاتصال الخارجي

➤ أشكال الاتصال الخارجي

هناك ثلاثة أنواع لأشكال الاتصال الخارجي في المؤسسة، حيث أن كل مؤسسة تختار النمط الذي يتماشى مع نشاطها الذي تمارسه وهي كالتالي :

1/ اتصال خارجي إستراتيجي : وهناك مظهران لهذا الاتصال

• النوع الأول : هدف المؤسسة هو البحث عن مكان لها في المحيط والتواجد وتحقيق الذات وتنمية علاقات نشيطة مع المحيط الخارجي، وبالتالي تقوم المؤسسة بإنشاء وتكوين شبكات لأنها تعتمد كوسيلة ونظام إنذار يمكن أن يخدم المؤسسة في حالة وجود صعوبات أو أزمات.

• النوع الثاني : تقوم المؤسسة بجذب وجلب المعلومات والمعطيات والتطورات والتغيرات الجماعية، كل هذا يشكل مادة هامة يمكن أن تستعين به المؤسسة في عملية اتخاذ القرارات على المدى القصير والطويل.

2/ اتصال خارجي عملياتي : في هذا النوع من الاتصال هناك مجموعة كبيرة من أعضاء المؤسسة ينشطون بصفة دائمة في المؤسسة وذلك من خلال مهامهم ونشاطاتهم اليومية وتقديم خدماتهم، بحيث يقوم كل واحد منهم بالاتصال المباشر مع المحيط الذي يتواجد فيه، وهذا لكونهم ممثلين لهذه المؤسسة أمام شركائهم الخارجيين، كما أنهم يقومون بتنشيط نوع اتصالي أيضا مع المنافسين، وذلك من خلال تمرير صورة المؤسسة وتلقيهم بالمقابل ردود معلومات يدرجها المسؤولون ضمن شبكة المعلومات داخل المؤسسة وبدونها لا يمكن التواجد.

¹ - هنا حافظ بدوي، الاتصال بين النظري والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، د.ط، 2003 ، ص 68-69.

3/ اتصال خارجي حول السمعة : يكثر هذا الاتصال لأنه يمثل الاتصال الخارجي للمؤسسة بكافة أشكاله، فهو محصور بنشاط المؤسسة لا الأفراد من منطلق مسؤوليته واتجاهاته يشمل كل من الإعلان والعلاقات العامة⁽¹⁾.

➤ وسائل الاتصال الخارجي

تسخر الجامعة مجموعة من الوسائل الاتصال بجمهورها الخارجي قصد توطيد العلاقة معها، وتكوين صورة إيجابية لها ونظرا للتطور التقني والعلمي الكبير وازدياد الحاجة للاتصال الخارجي، فهو يعتمد على وسائل اتصال عديدة منها:

1- الوسائل المكتوبة :

هي التي تتم عن طريق الكلمة المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المستقبل إليه، تتسم بالبساطة والوضوح والدقة وتتطلب الوسائل المكتوبة جهدا كبيرا من الناحية الإبداعية السيمولوجية الثقافية كما أنها تتطلب أساليب ولغة مع مستويات ثقافية مختلفة.

1-1 المجلة : تعتمد في الاتصال على المستوى الداخلي والخارجي، تصدر إما أسبوعيا أو شهريا تسعى إلى تغطية جميع الأحداث التي لها علاقة بالمؤسسة.

1-2 التقارير : وهو من الوسائل التي يرفعها العاملين للمدير، وتعتبر وسيلة اتصال صاعد لا بد من أن تحتوي على العناصر التالية :

- وظيفة المرسل إليه الرسائل التاريخ.
- توضيح ما إذا كان الرد مطلوب صياغة الرسالة صياغة تفصيلية محددات المسؤوليات والصلاحيات والواجبات الخاصة.

1-3 المراسلات : تستعمل لإعلام العملاء بالذات من المعلومات خاصة بالمؤسسة لتقديم خدمة جيدة.

1-4 الملصقات الجدارية والإعلانات : وهي عبارة عن لافتات وملصقات تعلق من طرف المؤسسة أو المنظمة على الجدران في المؤسسات والأماكن العمومية والطرق والشوارع، قصد الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من الجمهور وتدعى أحيانا بالنشاطات اليومية للمؤسسة.

¹ - نور الدين مين، الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص الاتصال علاقات عامة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2009/2008، ص 58-59.

الوسائل الشفوية :

وهي الوسائل التي تستخدم اللغة المنطوقة والشفوية لتوصيل الرسالة إلى المستقبل، وغالبا ما يتم ذلك وجها لوجه وذلك بالاتصال اللفظي وهذه الوسائل متمثلة في :

1-2 المناقشات : نشاط جماعي يأخذ طابع حضاري منظم يدور حول مشكلة أو موضوع يشعر الجماعة بالحماس، يتم في المناقشة تحديد الجانب المتعلق بالمشكلة ثم تحليلها ويشارك فيه الجميع محاولين تبادل الحقائق والمعلومات خلال وقت محدد، وفي نهاية المناقشة يمكن لكل فرد من الجماعة اكتشاف فكرة جديدة حققت تجانس أفضل داخل الجماعة.

2-2 الندوات : هي عبارة عن مناقشة بين مجموعة من المختصين في موضوع معين وجمهور معين من جوانب مختلفة من هذا الموضوع بتبادل المختصين الموضوع من جوانبه المتعددة كل منهم من زاوية.

3-2 الاجتماعات : وسيلة لفظية تستخدم فيها المناقشات وتعد على فترات أو بصورة دورية أو كلما استدعى الأمر عقدها وتختلف عن المحاضرات والندوات.

4-2 المقابلات : هي التفاعل اللفظي الذي يتم بين فردين في موقف مواجهة بحيث يحاول كل واحد منهم أن يستشير بعض المعلومات أو التغيرات لدى الآخر والتي تدور حول خبراته.

5-2 المعارض : هي طريقة لعرض فكرة أو التعبير عنها وذلك بترتيب عينات أو صور أو رسومات أو أجسام وذلك عبر خطة معينة وتستخدم كوسيلة فعالة لتحقيق أهداف محددة.

6-2 المؤتمرات : هي الوسيلة التي يتم من خلالها إقناع الجمهور بفكرة أو موضوع ما بكسب تأييد الرأي أو تهيئة الجو الملائم لتبادل الأفكار حول المشكلة أو مسألة ما تهدف إلى الوصول لتوصيات ونتائج فيما يتعلق بموضوع انعقادها⁽¹⁾.

الوسائل السمعية البصرية : تعد الوسائل المستعملة في هذا النوع من الاتصال السمعي البصري أكثر الأنواع تأثيرا وفاعلية لدى المستقبلين حيث تلعب دور كبير في توصيل الرسالة وإستعابها.

¹ - عز الدين شادي مرجع سبق ذكره ص 107.

1-3 التلفزيون : هو أقرب وسيلة للاتصال الموجه فهو يجمع بين الصورة والحركة يستطيع أن يكبر الأشياء الصغيرة فتبدو في صورة واضحة فهو يقدم المادة الإعلامية زمن حدوثها ويوفر الإحساس الجماعي لمشاهديه ولا يتطلب استعدادات خاصة ومواعيد محددة .

2-3 الإذاعة : هي الوسيلة الإعلامية الأولى التي استطاعت أن تصل إلى الجمهور متخطية الحواجز الأمنية وعواقب الانتقال في المناطق الوعرة التي تمنع بعض الوسائل من الوصول إلى مجتمعاتها، كما أن الإذاعة لا تحتاج إلى التفرغ للاستماع إليها، فالمادة الإعلامية تصاغ في عبارات بسيطة يدرك معناها المثقف وغير المثقف. الوسائل التكنولوجية : أدى التطور والتقدم في تكنولوجيا الاتصالات بكافة أشكالها إلى نتائج إيجابية وهامة، منها مجال زيادة إنتاجية وفعالية المؤسسات العامة والخاصة في مختلف مجالاتها الاقتصادية واجتماعية وثقافية، كما أنها لعبت دورا واضحا جعل الحياة أكثر سهولة وأكثر إقناعا ومن بينها :

1-4 الفاكس : هو عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادية، لذا فهو شبيهه بآلة التصوير الصغيرة غير أنها متصلة بالهاتف، فهو نقل المادة المكتوبة كما هي إلى مكان عن طريق ربط الهاتف بجهاز الفاكس الذي يقوم بتصويرها ثم نقلها لاسلكيا إلى جهاز آخر يقوم بتحويله مرة أخرى إلى رموز مكتوبة.

2-4 الهاتف : نوع من الاتصال الشخصي المباشر في مجالات العلاقات العامة، يبرز أهميته في الكلمة المسموعة المباشرة يكون لها تأثير قوي على الشخص الآخر الذي يتم التحدث معه، وبالحدث يمكن تبادل الرأي والمناقشة وإزالة الخلافات بسرعة وتكلفة بسيطة، وهو يعتبر وسيلة سريعة للاتصال بين المسؤولين بالمؤسسة وجماعيتها الخاصة من العاملين الموردين وغيرهم.

3-4 الإنترنت : عبارة عن شبكة معلومات إلكترونية تدعمها وتغذيها شبكات ومؤسسات كبرى، وكانت بداية هذه الشبكات في الستينيات من القرن العشرين، وكان الأساس من إنشائها خدمة وزارة الدفاع الأمريكي، وتعمل الإنترنت على نقل المعلومات وتدفعها بصورة سريعة وبكميات هائلة من وإلى الأفراد والمؤسسات في جميع المجالات إضافة إلى البريد الإلكتروني، وقد ساعد على انتشار رخص جهاز الحاسوب، تطور وسائل الاتصال الهاتفية، ورخص الاشتراك في الشبكة.

الاكسترنات: نوع متوطك بين الانترنت والأنترنات، حيث يتم بالخصوصية والعمومية، فهي تمثل شبكة داخلية توظف بعض تقنيات الانترنت إلا أنه تنتج لبعض الأطراف أن يدخلا إلى الانترنت على بعض المواضيع في الشبكة الداخلية بطريقة ما، من أجل القيام بعمليات محددة⁽¹⁾.

➤ أنواع الاتصال الخارجي

الاتصال المؤسسي: تعرفه Marie hélène westphle بأنه مجموع العمليات الاتصالية الخارجية تحت مفعول قوانين (المؤسسات الجمعيات الإدارات) من أجل التعريف بها وتحسين صورتها، حيث بات لازما على المؤسسة أن تنشأ علاقات مع بقية المنظمات الأخرى، من أجل توسيعها وشهرتها وتحسين صورتها وتحقيق المصادقية والشرعية لكيانها وإدماجها ضمن المجتمع المدني كمنظمة إيجابية، كما لا ننسى الجانب الإنساني وإنماءه والتعامل مع العنصر البشري باعتباره المحرك الأساسي لعملية الاتصال على المستويين الداخلي والخارجي.

الاتصال الاجتماعي: إن الاتصال الاجتماعي هو ذلك الإجراء الذي يتم بين الكائنات البشرية أو العمل الذي عن طريقه تنتقل المعاني من إنسان أو جماعة إلى أخرى، معنى ذلك تبادل المعلومات والمعاني من إنسان إلى آخر، وقد عرفه "ميشال بونقراند" بأنه الحصول على تعديل السلوكات والمواقف والعادات كل فرد أو جماعة أو منظمة"، أما "وليشرام" يعرفه "بأنه تقنية استراتيجية ونشاط يفرض نفسه علينا شئنا أم أبينا، فنحن مجبرين على تطبيقه، إذ أنه جزء لا يتجزأ من وجودنا"، كما يتم اللجوء إليه كلما دعت الحاجة إلى البحث عن التعيين لفائدة إصلاح المجتمع ككل، وتذهب القيم الإنسانية ومكافحة الأمراض الاجتماعية.

الاتصال التجاري: هو نوع من أنواع الاتصال الخارجي، يهدف إلى تحقيق الربح التجاري لصالح المؤسسة، ويعرف لأنه "مجموعة من العمليات التي تستخدمها المؤسسة لجذب انتباه مختلف الزبائن وإعلاميين بوجودها ونشاطها وعلامتها، وحثهم على اقتناء منتجاتها واستغلال خدماتها"، ويدخل ضمن الاتصال التجاري كل من الاشهار، ترقية المبيعات والعلاقات العامة، كما يعرف بأنه كل العناصر الإعلامية التي بحوزة المؤسسة، والتي تمكننا من النشاط في السوق⁽²⁾.

¹ - رضوان بلخير، مدخل الاتصال المؤسسي، دار قرطبة والتوزيع، ط.1، 2005، ص 128-129.

² - ياسمين بويض، الإتصال الخارجي في المؤسسات الجزائرية، دراسة حالة، وزارة التجارة، مجلة الصورة والاتصال، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر

5. المطلب الخامس: معوقات الاتصال الخارجي

مسألة التحكم في التقدم التكنولوجي : قد أصبح اليوم التحكم في التقدم التكنولوجي من أصعب المسائل وذلك نتيجة للغزو الفوضوي الكبير للمعدات والبرمجيات في مجال المعلوماتية والاتصال والقطاع السمعي البصري في أغلبية بلدان العالم.

مسألة الأمن : إن تشعب مجال الشبكات الكبرى ولاسيما الشبكات ذات الموجات العرضية التي تقوم بإيصال أنواع مختلفة من الإشارات جعل هذه الأخيرة قابلة للاختراق أكثر فأكثر ويزيد ترابط الأنظمة من هشاشتها وكل اضطراب أو خلل في نقطة معينة يمثل في حد ذاته أخطار كبيرة وانعكاسات متتالية.

إضافة إلى هذه المسائل هناك أيضا عوائق تقف في كريق إيصال الفكرة من بينها.

1/ مدى التعرض للاتصال : قد لا تصل الرسالة الإعلامية إلى هدفها لأنها لا تصل إلى جمهورها المعني بسبب ضعف أو انعدام الوسيلة كصعوبة إرسال الإذاعي أو عدم قدرة الفرد على اقتناء الرسالة.

طبيعة الرسالة : قد تكون الرسالة أو فكرتها صعبة ومعقدة يصعب فهمها أو مختصرة يصعب شرح جوانبها أو طويلة للغاية مما يضطر القارئ مما يضطر القارئ المستعجل إلى تركها.

طبيعة الرسالة : إن اتجاهات الجمهور نحو الرسالة الإعلامية لها أكبر أثر في تلقي الرسالة فالأفراد الذين يتسمون بعدم المبادلات والخوف والأفكار الجيدة فهم معرضون لعدم الاستفادة من الرسائل التي ترد إليهم.

طبيعة الجمهور : درجة ذكاء الجمهور واهتماماته وثقافته ربما تكون معوقا من معوقات الاتصال وقد تدخل عوامل أخرى كالسن الجنس ... إلخ التي يجب اتخاذها بعين الاعتبار⁽¹⁾.

الإعلام المضاد : إذا كان هناك إعلام معاكس أو نافس لفكرة أو سلطة أو خدمة ما هذا ما يشوه الرسالة الإعلامية.

بالإضافة إلى عدم فعالية فلسفة إدارة المؤسسة مع الجمهور عدم تفهم الإدارة لطبيعة دور الاتصال وضعف سياسة المؤسسة ونقص الإطارات المتخصصة في الاتصال.

¹ رضوان لخيري، وسارة حابر، مرجع سبق ذكره ص 70، 71

خلاصة الفصل

نستنتج من خلال ما سبق أن نجاح أي مؤسسة مهما كان نوعها في تحقيق أهدافها يتوقف على نظام اتصال بها، وهذا ما يعني أن الاتصال التنظيمي يساعد على توجيه سلوك الأفراد ناحية تحقيق الأهداف، ذلك من خلال الحصول على مختلف المعلومات والبيانات الخاصة بالمؤسسة، وكذا الاتصال بمحيطها الخارجي ومواجهة التحديات ومعرفة المشاكل وطرق علاجها.

الجانب النظري

الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

I. المبحث الأول: تاريخ جامعة ابن خلدون

1. المطلب الأول: نشأة وتعريف جامعة ابن خلدون
2. المطلب الثاني: التخصصات والكليات المتاحة في جامعة ابن خلدون
3. المطلب الثالث: وظائف وأهداف جامعة ابن خلدون
4. المطلب الرابع: مبادئ جامعة ابن خلدون
5. المطلب الخامس: العلاقات العامة في جامعة ابن خلدون

II. المبحث الثاني: فعاليات الاتصال في الجامعة والأنشطة القديمة للمجتمع

1. المطلب الأول: فعالية وكفاءة الاتصال في الجامعة
2. المطلب الثاني: خصائص الوسيلة التي تؤثر في فعالية الاتصال
3. المطلب الثالث: أهمية وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال التنظيمي
4. المطلب الرابع: الخدمات والأنظمة التي تقدمها الجامعة

مقدمة الفصل

إن الجامعة هي قاطرة المجتمع وتقع علاقتها مسؤولية تطوير المجتمع، لذا من مهامها تكوين فرد مفكر ومثقف قادر على تحليل والابداع والنقد والابتكار، وتعتبر الجامعة من أهم التنظيمات والمؤسسات التعليمية التي تشارك في عمليات التنمية في المجتمعات الحديثة، سواء متقدمة أم نامية، وقد تطرقنا في هذا الفصل إلى تقديم عن جامعة ابن خلدون باعتبارها موضوع دراستنا، وبالإضافة إلى معرفة خدمة الجامعة للمجتمع والأنشطة والخدمات التي تقدمها فعاليات الاتصالية فيها.

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

المبحث الأول: تاريخ جامعة ابن خلدون

المطلب الأول: نشأة وتعريف جامعة ابن خلدون

➤ نشأة جامعة ابن خلدون تيارت

شهد قطاع التعليم العالي بولاية تيارت في أول انطلاقة له إلى السنة الدراسية **1980-1981**، وذلك بإنشاء المركز الجامعي بتيارت، والذي احتضن في أولى تسجيلاته أكثر من **1200** طالبا، ومع الموسم الجامعي **1984-1985** تم حل المركز الجامعي و استبداله بمعهدين وطنيين للتعليم العالي.

المعهد الوطني للتعليم العالي في الزراعة : بموجب المرسوم التنفيذي رقم **84-230** المؤرخ في : **1984/08/18** المتضمن إنشاء المعهد الوطني للتعليم العالي في الزراعة المدنية بتيارت .

المعهد الوطني للتعليم العالي في الهندسة المدنية : بموجب المرسوم التنفيذي رقم **84-231** المؤرخ في : **1984/08/18** المتضمن إنشاء المعهد الوطني للتعليم العالي في الهندسة المدنية بتيارت .

وفي سنة **1992** أعيد إنشاء المركز الجامعي بتيارت بموجب المرسوم التنفيذي **92-298** المؤرخ في **07/07/**

1992 و تم ضم المعهدين و التي كانت تتمتع بالاستقلالية البيداغوجية و الادارية و المالية ووضعتها تحت وصاية ادارة مركزية واحدة بعد القفزة النوعية التي عرفها قطاع التعليم العالي بمدينة تيارت سنة **2001** بصدور المرسوم التنفيذي **01-271** المؤرخ في **18/09/2001** المتضمن تحويل المركز الجامعي الى جامعة تحوي ثلاث كليات (كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، كلية العلوم و العلوم الهندسة ، كلية العلوم الزراعية و البيطرة .

و في سنة **2010** صدر المرسوم التنفيذي **10-37** المؤرخ في **25/01/2010** الذي انبثق عنه خلق **06** كليات جديدة و معهد .

- كلية العلوم و والتكنولوجيا و علوم المادة
- كلية علوم الطبيعة و الحياة
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- كلية العلوم الحقوق و العلوم السياسية
- كلية الاداب و اللغات
- كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية
- معهد علوم البيطرة

وفي سنة **2013** تم اعادة هيكلة الجامعة طبقا للمرسوم التنفيذي **13-102** المؤرخ في **14/03/2013** المتضمن انشاء جامعة تيارت، و الذي انبثق عنه (**08**) كليات و معهدين

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

- كلية العلوم التطبيقية
 - كلية علوم المادة
 - كلية الرياضيات و الإعلام الآلي
 - كلية علوم الطبيعة و الحياة
 - كلية الحقوق و العلوم السياسية
 - كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
 - كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية
 - كلية الاداب و اللغات
 - معهد علوم البيطرة
 - معهد التكنولوجيا
- و عليه فان مديرية جامعة تيارت اصبحت تضم أربع (04) نيابات مديرية:
- نيابة مديرية الجامعة المكلفة بالتكوين العالي في الطورين الاول و الثاني و التكوين المتواصل والشهادات و كذا التكوين العالي في التدرج.
 - نيابة مديرية الجامعة المكلفة بالتكوين العالي في الطور الثالث و التاهيل الجامعي و البحث العلمي والتكوين العالي في ما بعد التدرج.
 - نيابة مديرية الجامعة المكلفة بالعلاقات الخارجية و التعاون و التنشيط و الاتصال و التظاهرات العلمية نيابة مديرية الجامعة المكلفة بالتنمية و الاستشراف و التوجيه.
- تعريف جامعة ابن خلدون تيارت.

سميت جامعة ابن خلدون باسم مؤسس عالم الاجتماع ابن خلدون، الذي كتب مقدمته المشهورة في خلوته بمنطقة تاوغزوت بتيارت، تقدم جامعة ابن خلدون مستنيرة بنور هذا الميراث منظومة أكاديمية من أكثر الأنظمة تنوعا ومن هذا المبدأ وضعت جامعة ابن خلدون أولى خطواتها سنة 1980 لتأسس مستوى أكاديمي راق⁽¹⁾.

¹ - [http : www.univ-tiaret.dz/fr/rectoral/stoff.du_rectoral. Html.h](http://www.univ-tiaret.dz/fr/rectoral/stoff.du_rectoral.Html.h) :9 :30.

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

معهد العلوم البيطرة: تأسس في 1984 وهو المعهد الوحيد المختص بالسيطرة في غرب الجزائر، ويضم الأقسام التالية:¹

- قسم الطب الحيوي.

- قسم صحة الحيوان.

كلية الحقوق والعلوم السياسية: تأسست كلية الحقوق الأساسية والعلوم الاجتماعية 2010 وتحتوي 4 مدرجات و20 قاعة ومكتبة وتضم الأقسام التالية:

- قسم الحقوق.

- قسم العلوم السياسية.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

- ملحقة سوقر.

- ملحقة قصر الشلالة.

المطلب الثاني: التخصصات والكليات المتاحة في جامعة ابن خلدون تيارت

التخصصات المتاحة والكليات:

تحتوي الجامعة على 08 كليات ومعهد وملحقتين:

1 كلية الرياضيات والإعلام الآلي: تعمل الكلية على تدريب وإعداد الخريجين وتطرح الكلية مجموعة من برامج

البكالوريوس والدراسات العليا، وتضم الأقسام التالية:

- قسم الرياضيات.

- قسم تكنولوجيا المعلومات.

2 كلية العلوم التطبيقية: تأسست كلية العلوم التطبيقية في جامعة ابن خلدون عام 2003م وتضم الأقسام

التالية:

- قسم العلوم والتكنولوجيا.

- قسم الهندسة الكهربائية.

- قسم الهندسة الميكانيكية.

- قسم الهندسة الميدانية.

¹ - http : www.univ-tiaret.dz/fr/rectoral/stoff.du_rectoral.html :05 :11

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

3 كلية العلوم المادة: تأسست كلية علوم المادة في جامعة ابن خلدون عام 2013م وتطرح الكلية العديد من البرامج لكل من المرحلتين، البكالوريوس والدراسات العليا.

4 كلية علوم الطبيعية والحياة: تأسست كلية العلوم الطبيعية في جامعة ابن خلدون عام 1980 وكانت تعرف بالمعهد البيطري، حتى عام 2010م أصبحت تسمى بكلية العلوم الطبيعية والحياة، وتضم الأقسام التالية:

- قسم SNV.

- قسم NTAA.

5 كلية الآداب واللغات: تضم الأقسام التالية:

- قسم اللغة والأدب العربي.

- قسم اللغات الأجنبية (لغة فرنسية، إنجليزية).

6 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: تطرح الكلية برامج متعددة لكل من مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا، وتضم الأقسام التالية:

- العلوم الاقتصادية.

- علوم التسيير.

- العلوم التجارية.

المطلب الثالث: وظائف وأهداف جامعة ابن خلدون تيارت

➤ وظائف الجامعة

قد أدت ظهور الثورة الصناعية وتأثيراتها المختلفة على المجتمعات الأوروبية، أدى إلى ظهور حاجات جديدة وهذه الأخيرة حملت وظائف الجامعة لا تقتصر على التعليم فقط بل امتدت لتشمل البحث العلمي وخدمة المجتمع، فقد استقرت الجامعة خلال مسيرتها على تطوير أدائها على ثلاث وظائف أساسية نذكر منها فيما يلي:

أ - التعليم: من أول اهتمام الجامعة نجد التعليم الذي يقتصر على سيطرة التعليم الديني والابتعاد عن المجتمع، وقد تطورت هذه الوظيفة بعد مرور الوقت، فقد أصبحت الجامعة تقدم برامج تعليمية في أنواع التخصصات المختلفة، وذلك قصد إعداد الأجيال وتأهيلهم للعمل والمشاركة في التنمية الشاملة بعد اكتسابهم المهارات والخبرات في مختلف التخصصات ومواقع العمل.

ب البحث العلمي: تعتبر الجامعة مركزا علميا ومؤسسة لإنتاج المعرفة وتوظيفها في تنمية المجتمع ويعتبر البحث العلمي أحد وأهم وظائف الأساسية للجامعة لما له من دور في إنتاج المعرفة وتحديثها وتطويرها فهو أهم ركائز نهضة المجتمعات وتقدمها، من خلال توظيف نتائج البحوث والدراسات العلمية في معالجة القضايا ومشاكل المجتمع

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

وقد عملت العديد من المجتمعات على تنمية الاتجاهات السلبية لدى أساتذتهم نحو الاهتمام بإجراء هذه البحوث وتوفير المناخ العلمي المناسب والحرص على تمويله، كما اهتمت الدول المتقدمة بشكل كبير بهذا القطاع وعملت على تمويله وزيادة الاتفاق عليه، بالإضافة إلى الحرص على تحقيق التنسيق بين البحوث ووضع برامج أساسية لإعداد الباحثين وأن هذا القطاع يشكل الدعامة الكبرى التي تحدد مكانة الدولة. فإن هذه الدول تسعى دائما لتنمية أكبر قدر ممكن من المؤسسات البحثية وتخصيص أكبر ميزانية لاتفاق على البحوث.

ج خدمة المجتمع: تختصر الجامعات بالتعليم العالي والبحث العلمي في سبيل خدمة المجتمع والارتقاء به، من خلال المساهمة في رقي الفكر وتقدم العلم وتنمية العلم وتنمية القيم الإنسانية وتزويد البلاد بالخبراء والمختصين في مختلف الميادين وإعداد الإنسان المزود بالمعرفة وطرق البحث المتقدمة ليساهم في بناء وتدعيم المجتمع ولتحقيق ذلك كان لازما على الجامعة أن تقوم بتقديم الموارد البشرية ذات المهارة العالية للمجتمع وأن ترسخ في أعضاء هيئة التدريس مسؤوليتهم اتجاه برامج خدمة المجتمع وإحداث تغيير اجتماعي إيجابي قصد تشجيع القيم الأخلاقية والنهوض بالطبقات الاجتماعية التي تعتبر دعامة المجتمع في الرقي والتقدم⁽¹⁾.

➤ أهداف جامعة ابن خلدون

تسعى جامعة ابن خلدون كباقي الجامعات إلى مجموعة من الأهداف تريد تحقيقها، فنجد أهداف جامعة معينة تختلف عن أهداف جامعة أخرى وذلك يعود لاختلاف طبيعة المجتمع الذي تتواجد فيه، من الأهداف التي تسعى جامعة ابن خلدون إلى تحقيقها نجد:

- نقل المعرفة عن طريق التدريس.
- نقد المعرفة عن طريق الدراسات التحليلية الناقدة في ضوء النظريات الحديثة وفلسفة المجتمع.
- الإضافة إلى المعرفة عن طريق البحوث المتصلة بالعلوم الإنسانية.
- إعداد الباحثين عن طريق برامج الدراسات العليا.
- مشاركة الهيئات المختصة في القيام ببحوث مشتركة أو مستقلة لحل المشكلات الأساسية التي تواجه المجتمع.
- الاستفادة من نتائج هذه البحوث وترجمتها إلى مقررات مدرسية.
- تنمية شخصية طلابها تنمية تشمل الجوانب العقلية والاجتماعية والترويقية.

¹ - ياسمين حذنة، واقع تكوين طلبة الدراسات العليا في الجامعة الجزائرية، قدمت هذه الرسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008-2009، ص 43، 46.

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

- تزويد المجتمع بالمتخصصين الأكفاء اللازمين لخطط التنمية والتمسكين بالقيم الدينية والخلقية والملتزمين بخدمة وحل مشكلاته.

- الإعداد لتخصصات مستقبلية تصرفها تطورات العلم واحتياجات العصر ومطالب المجتمع المستقبلية.

- خدمة مراحل التعليم السابقة على الجامعة والموازية لها بتقديم المشورة ونتائج الخبرة وبتطوير مقرراتها وبرامجها¹.

المطلب الرابع: مبادئ جامعة ابن خلدون

تقوم جامعة ابن خلدون على مبدئين اثنين ينبغي مراعاتهما في نشاطاتها العلمية والفكرية وهما:

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

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

- **المبدأ الثاني:** وهو السعي إلى الحقيقة الفاصلة، فالبحث ليس عملا عقليا فحسب، بل هو إلى جانب ذلك عمل خلقي وأدبي كذلك والعلم الحقيقي يتطلب الأمانة الدقة، الجد، المثابرة، والتضحية⁽²⁾.

المطلب الخامس: العلاقات العامة في جامعة

الجامعات مؤسسات اجتماعية تتم بها يدور حولها وخارج نطاقها وبقدر ما تهتم بما يدور في داخلها، ولم تعد كما كانت في الماضي أبراجا عاجية معزولة عن العالم.

كما تحرص على المستوى التعليمي لطلابها وتطوير المعرفة عن طريق البحث العلمي، وتحرص كذلك على الاتصال الجماهيري، وإيجاد صلات قوية معها.

¹ - سفيان سيمون، الجامعة وإدماج الطلبة في النقابة الوطنية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2008، ص 45، 47.

² - كريمة ساعد، العلاقات في الجامعة الجزائرية، جامعة منشوري قسنطينة، نموذجاً، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير، غير منشورة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2011، ص 93-94.

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

"والجمهور الذي تتعامل معه الجامعات متعدد الفئات مختلف الأمزجة متنوع الثقافة، ذو مستويات اجتماعية واقتصادية متباينة، وأعمال متفاوتة، وهي بهذا تتميز بقاعدة عريضة من الجماهير قل أن تتوافر لغيرها من حيث النوع والتباين"

والجمهور الذي يتصف بكل هذه الصفات -لكي تتعامل معه الجامعة- لا بد من حلقة وصل تربط بينها وبينه، وتكون جسرا يعبر عليه من الجمهور إلى الجامعة، ومن الجامعة إلى الجمهور بجميع فئاته ممن يعرف عن الجامعة شيئا، وممن لا يعرف، وكل ما يسمع عن الجامعة وممن لا يسمع، هذه الحلقة يجب أن يكون معدة إعدادا مناسباً للقيام بهذا العبء الصعب، وهذه الحلقة هي جهاز العلاقات العامة. وتعرف العلاقات العامة في المعجم⁽¹⁾ "قاموس أكسفورد" العلاقات العامة هي الفن القائم على أسس علمية لبحث طرق التعامل الناجمة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع.

تواجه الجامعات العديد من المشاكل جعلها تلجأ إلى خبرات في العلاقات لمساعدتها في حل مشكلات نجحت عن كونها تتعامل مع شرائح عديدة من الجماهير الذين لهم تأثير قوي على سير الأعمال بها، ولهذا يرى نولت أن الجامعات لا بد لها من اعتماد قناة اتصال ذات اتجاهين للتأثير في جماهيرها المكونة من: الخريجين والطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين وأولياء الأمور والممولين وأعضاء المجتمع ككل.

إذن فالجامعات والمعاهد تحتاج إلى أنشطة العلاقات العامة بقدر ما يحتاج إليها غيرها من المؤسسات العامة والخاصة في مجال الصناعة والتجارة، فيرى فريزر سياتل "أنه داخل الجامعة اتخذ عنصر الاتصال وظيفة أقوى من ذي قبل إذا اندمجت مكاتب العلاقات العامة في الجامعات تؤدي الوظائف نفسها التي تؤديها إدارات ومكاتب العلاقات العامة في التجارة والصناعة.

ومما يزيد من أهمية خلق تفاهم بين مؤسسات التعليم العالي، وجمهورها أنها لم تعد بمنى عن التحديات التي أصبحت تناقش مدى فعاليتها تجاه جماهيرها فعلى سبيل المثال تواجه الجامعات والمعاهد العليا مشكلات ملحة تجعلها تنشط للتقليل من سلبيات تلك المشكلات.

فنظرا إلى اتساع الجمهور الذي تتعامل معه في الإدارة، وتنوع ميوله ورغباته ومشاريعه، أن مهمة العلاقات العامة ليست سهالة ولا ميسورة، وأنه لا يقدر على القيام بها كل واحد، وأنه ليست استقبال الضيوف، وإطلاعهم على مرافق الجامعة وتزويد الصحف ببعض الأنباء.

¹ - قاموس أكسفورد، فهمي محمد العدوي، 2010، ص 19.

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

"إن أداء وظيفة العلاقات العامة، يستلزم استخدام الأصول العلمية مما تسخر به علوم النفس والاجتماع، وسائل علوم الأخرى في الدراسة والتحليل للوصول إلى هدف سام وهو إقناع المبني على الحقائق، واستعمال القناة المناسبة في الوقت المناسب".

ويستلزم أداء إدارة العلاقات العامة وظيفتها، أن يتوافر لها ما يلي:

- 1 معرفة تامة بالجامعة وأهدافها ووسائل تحقيق هذه الأهداف.
 - 2 معرفة تامة بالجماهير التي يهتمها أمر الجامعة.
 - 3 القدرة المديرية استعمال الوسائل الموصلة إلى أهداف الجامعة في ضوء المعرفة التامة بالجامعة وجماهيرها.
 - 4 حسن اختيار القناة المناسبة في الوقت المناسب، بحسب المهمة وبحسب الجمهور، لتوضيح أعمال الجامعة وتفسيرها، وأهدافها وأغراضها وبرامجها.
- هذا ما يفرض على الجامعات ضرورة تطوير إدارات العلاقات العامة، حتى تستطيع أداء دورها، والقيام بالرسالة المفروض أن تقوم بها.

وبناء لإدارة العلاقات العامة في الجامعة القيام بما يلي:

- أ - الدراسة الداخلية: لمعرفة الجامعة معرفة تامة لا بد من:
 - معرفة أهدافها ووسائل تحقيق تلك الأهداف ومعرفة خطط الجامعة الدائمة والمتغيرة سواء طويلة المدى أو قصيرة المدى.
 - معرفة أعضاء هيئة التدريس ومؤهلاتهم وخبراتهم وما يتميزون به وما يميلون إليه.
 - معرفة ميزانية الجامعة وما تحتاج إليه من مال وأجهزة لتحقيق أغراضها ووسائل التمويل اللازمة.
 - معرفة تامة بالجهاز الإداري والفني فيها، وما يحققه هذا الجهاز من إنجازات.
 - معرفة تامة بالطلاب، ومستوياتهم الاقتصادية والاجتماعية، والعلمية، ومعرفة الخريجين وإنجازاتهم في مجال عملهم.
- ب إبراز النشاط الجامعي: تقوم إدارة العلاقات العامة بإبراز نشاط الجامعة ومنجزاتها للجمهور الداخلي المكون من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، والجمهور الخارجي بفتاته عن طريق وسائل الاتصال المتعددة.
- ت دراسة المشكلات: تهتم الإدارة بتتبع أي مشكلة قد تنشأ داخل الجامعة ومحاولة جمع المعلومات عنها تمهيدا لحلها الحل المناسب عن طريق من يملك ذلك والاستعداد بالمعلومات الأزمنة لتصحيح الصورة فيها ليسئ فهمها أو صورت بطريقة خاطئة.

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

ث الاستعلامات: تقوم الإدارة بوضع مكتب دائم للاستعلامات والإرشاد ويساعد الجمهور الداخلي والخارجي على الحصول على جميع المعلومات المراد الوصول إليها⁽¹⁾.

ويتضح لنا من وظائف العلاقات العامة أن هذه الإدارة لكي تقوم بوظيفتها قياما حسنا يلتزم أن يكون لها قناتان للاتصال:

- قناة الاتصال الداخلي: وهي التي تجمع المعلومات من خارج الجامعة عن طريق تحليل الرأي العام واستقراء وسائل الإعلام ومن ثم جمع المعلومات عن الجماهير كل حسب أهمية لدراستنا وتحليلها و ثم إعادة إرسالها مصححة إلى القناة الخارجية لإيصالها إلى الجمهور من أجل تصحيح أي فكرة مشوهة نتيجة نقص المعلومات أو تشويهها.
- قناة الاتصال الخارجي: وهي التي تمد الجمهور بالمعلومات الصحيحة عن الجمهور التي تبادل داخل الجامعة، وما لهذه الجمهور من آثار سلبية، ونتائج جيدة على المستوى الشعبي ويستلزم هذا أن تقوم بالتغيير أعمال الجامعة وتحليلها وتقديمها إلى من لا يعرفون عنها شيئا أو يعرفونها بصورة مشوهة⁽²⁾.

المبحث الثاني: فعالية الاتصال في الجامعة والأنشطة الخدمية المقدمة للمجتمع

المطلب الأول: فعالية وكفاءة الاتصال في الجامعة

➤ فعالية الاتصال في الجامعة

يمكن إتباع أكثر من أسلوب لزيادة فعالية وتقليبي العوامل التي يمكن أن تحدد من عملية الاتصال لأهدافها، وتؤثر عليها بشكل سلبي، وبالتالي الحصول على الكفاية والفعالية المثلى في عملية الاتصال وأهم هذه الخطوات هي:

- تكييف المعلومات على أساس الشخص المرسل إليه من أجل فهمها واستيعابها.
- التخطيط لاتصال المرغوب إجراءاته بشكل جيد ودقيق.
- التدقيق في عملية الاتصال.
- استخدام ألفاظ ومعاني مفهومة من قبل الموظف.
- استخدام وسيلة الاتصال أكثر تناسبا تماشيا مع ظروف الاتصال.
- الاتصال بالوقت المناسب.
- أن يؤخذ بعين الاعتبار عدد المستويات الإدارية التي سوف تنتقل من خلالها المعلومات.
- الاستفادة من ردود الفعل العكسية للتأكد من فهم عملية الاتصال.

¹ - علي راشد، الجامعة والتدريس الجامعي، بيروت، دار ومكتبة الهلال، ط1، 2007، ص136.

² - حمود عبد العزيز البدر، العلاقات العامة في الجامعات، مجلة كلية التربية، السعودية، 1982م، ص132.

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

- عقد اجتماعات دورية لتعميق الثقة بين المرؤوسين والرؤساء⁽¹⁾.
كفاءة الاتصال في المؤسسة الجامعية:

➤ كفاءة الاتصال في الجامعة

تتميز الاتصالات ذات الكفاءة العالية بالخصائص التالية:

أولاً: السرعة: إن مدى السرعة أو البطء في نقل المعلومات قد يعود إلى الرسالة المستخدمة فمثلاً عند مقارنة التلفزيون بالخطاب يتبين أن الأول أسرع بكثير من الثاني وهناك بعداً آخر للسرعة وهو وصول المعلومة في الوقت المناسب، حيث تفقد المعلومة قيمتها إن لم تصل في الوقت المناسب⁽²⁾.

ثانياً: الارتداد: تسهل وسائل الاتصال الشفهية من إمكانية الحصول على المعلومات مرشدة تساعد على رد الفعل السليم وإتمام عملية الاتصال بنجاح وأما الوسائل المكتوبة والمذكرات والتقارير فهي بطيئة وغير فعالة في تقديم معلومات مرشدة إلى أطراف الاتصال⁽³⁾.

ثالثاً: التسجيل: يمكن لبعض وسائل الاتصال أن تحفظ سجلات وملفات، ويفيد ذلك في إمكانية الرجوع إليها المتابعة التقدم في الإنجاز وأما الوسائل الشفهية فيصعب تسجيلها والاحتفاظ الرسمي بها⁽⁴⁾.

رابعاً: الكثافة: تتميز بعض الوسائل بأنها قادرة على تقديم معلومات كثيفة مثل الخطابات والتقارير الأمر الذي يمكننا من استخدامها في عرض المعلومات المعقدة، والواقع والخطط ونتائج المتابعة والرقابة، وبصفة عامة كلما قدمت وسيلة اتصال معلومات كثيفة كلما كان أفضل⁽⁵⁾.

خامساً: الرسمية: إذا كان موضوع الاتصال رسمياً أي متعارف عليه ومكتوب أمكن استخدام وسائل الاتصال تناسب ذلك الاتصالات الداخلية بين زملاء العمل والأقسام قد تحتاج إلى وسائل أقل رسمية مثل: "المذكرات الداخلية والتلفون، وهناك اتصالات داخلية قد تحتاج إلى الشكل الرسمي مثل الاجتماعات واللجان والتقارير"⁽⁶⁾.
سادساً: التكلفة: كلما كانت وسيلة الاتصال غير مكلفة كلما كان أفضل، وهذه التكلفة تشمل الأدوات المكتبية المستخدمة، والطبع، البريد، والتلفون، وأجور العمال المشتركين في الاتصال⁽⁷⁾.

1- ضرار العتيبي وآخرون، "العملية الإدارية ومبادئ وأصول علم الفن"، دار البارودي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د.ط، 2007، ص215.

2- فاطمة حسين عواد، الاتصال والإعلام التسويقي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، د.ط، 2010، ص21.

3- عبد الرزاق رحاحلة، وزكريا أحمد عزام، "السلوك التنظيمي في المنظمات"، دار مكتبة المجتمع العربي للنشر، الأردن، عمان، ط1، 2011، ص283.

4- فاطمة حسين عواد، مرجع سبق ذكره، ص21.

5- عبد الرزاق رحاحلة، مرجع سبق ذكره، ص284.

6- فاطمة حسين عواد، مرجع سبق ذكره، ص22.

7- أحمد ماهر، "كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال"، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2000، ص40.

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

المطلب الثاني: خصائص الوسيلة التي تؤثر في فعالية الاتصال

تختلف وسائل الاتصال وتتعدد ولكل وسيلة خصائص تجعلها أكثر تأثيرا في فعالية الاتصال من غيرها ومن بين هذه الخصائص نجد ما يلي:

الأبعاد الحسية للوسيلة:

تؤثر وسيلة الاتصال في مستقبل الرسالة حسب نوعية الحواس التي تتلقاها، فالمعلومات التي تكون مرئية تكون أكثر فعالية من المعلومات المسمومة وإذا كانت مرئية مسموعة يكون أكثر فعالية، وعليه إذا تعددت الحواس التي تتلقى المعلومات تكون للرسالة فعالية أكبر لدى المستقبل.

قدرة الوسيلة على توفير ردود الفعل: تعتبر ردود فعل المتقبل عاملا هاما ومساهما في فاعلية الاتصال حيث من خلالها تمكن من التعرف على مدى استيعاب متابعة مستقبل الرسالة ودرجة تأثيرها.

تقديم الوسيلة لتسهيلات الاتصال الجيد: كتوفير الظروف والمتطلبات مادية باستخدام وسائل توضيح صوتية ومعلومات مرئية في ظروف معينة أثناء التواصل مع مجموعة كبيرة⁽¹⁾.

إن وسائل الاتصال غالبا ما يكون السبب الرئيسي في التأثير وأنها تعمل من خلال أو مع عوامل وسيطية من درجة التأثير، وأن وسائل الاتصال خصائص تميزها عن المؤثرات الأخرى، وأنه يفضل هذه الخصائص ويصبح لوسائل الاتصال تأثيرات متميزة حيث أن تأثير الاتصال لا يخرج عن واحدة من ثلاث:

- إما خلق اتجاهات جيدة.
- تدعيم اتجاهات موجودة.
- أو تغيير اتجاهات موجودة.

وأثبتت الدراسات الخاصة بتأثير الآراء والاتجاهات الموجودة من أن يفسرها، وأكثر احتمالا أن تحدث تعديلات طفيفة من أن تحدث تغيرات أساسية ويمكن حصر ثلاث تأثيرات رئيسية لاتصال هي:

- تغيير في معلومات المتلقي.
- تغيير من اتجاهات المتلقي.
- تغيير في سلوك العن أو الظاهرة للمتلقي.

¹ - مقران الهاشمي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، وسائل الاتصال الحديثة ودورها في تفعيل الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بشركة طبية فود بروبية، جامعة الجزائر، العدد 27، مجلد 02، 2016، ص 349.

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

وهذه المتغيرات ثلاث غالبا ما تحدث متتالية⁽¹⁾.

المطلب الثالث: أهمية وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال التنظيمي

أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال بالجامعة:

إن لوسائل وتقنيات الاتصال الحديثة دورا مهما في تفعيل الاتصال من خلال الأنظمة الحديثة والتي دفعت عجلة التطور بالمؤسسة بشكل سريع وساعدت متخذي القرارات على استغلال الوقت بالطريقة المثلى من دقة وكفاءة في ميدان العمل وهو ما جعلها الوسائل الحديثة تتميز عن الوسائل التقليدية وتفوقها تأثيرا بأحداث تأثرا بإحداثها تغييرا إيجابيا في سير المؤسسة ككل، وبمكنا القول أن تكنولوجيا هي نوع من التنظيم العلمي الرسمي الذي يهدف إلى تسخير المعرفة العلمية لتطوير معدات وآلات ووسائل اتصال يستخدمها الإنسان بواسطة جميع الإمكانيات المتاحة أما تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي مجموع الوسائل والآلات التي تسمح بجمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات وكذا الشبكات المستخدمة لذلك بين المرسل والمستقبل في عملية الاتصال داخل المؤسسة، وقد انعكس أثر هذه التكنولوجيا على مختلف الميادين بالوظائف داخل المؤسسة بأحداث تغيير تتصف بالإيجابية من رفع إنتاج والصيانة استخدام البرامج لجمع وتخزين ومعالجة المعطيات والمعلومات التي تؤدي إلى اتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب.

إن التكنولوجيا وما توصلت إليه من تطور في جميع المجالات عامة وفي مجال الاتصال خاصة جعلها تحتل مكانة هامة، فأصبحت ضرورة ملحة لنجاح المؤسسات الحديثة وبالتالي نجدها في تنافس وتتسارع الاقتناء آخر المبتكرات والاستفادة منها قدر الإمكان بغية تفعيل الاتصال الداخلي بها وحتى الخارجي ورفع أداء العاملين وتحفيزهم على الأداء، وكذا التقليل من تكاليف الاتصال التقليدي إن استخدام تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة يساعد العاملين على أداء أعمالهم بأقل تكلفة وجهد، وكذا التخلص من الضغوطات العمل التي كانوا يعانون منها بسبب بيروقراطية المؤسسة في توفير المعلومات بالوسائل التقليدية⁽²⁾.

المطلب الرابع: الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجامعة

تتنوع مجالات خدمة المجتمع وتعدد طبقا لظروف وإمكانيات كل جامعة على حدى وكذلك طبقا لظروف المجتمع المتغيرة، ولذلك نجد هناك تباينا واضحا بين ما تقدمه الجامعات في هذا المجال وأيضا كانت تلك المجالات فإنها عبارة عن أنشطة وممارسات بهدف تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع في جوانبها المختلفة (الاقتصادية والاجتماعية

¹ - مقراني الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص 349.

² - مقراني الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص 349 - 350.

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

والسياسية والبيئية) وذلك عن طريق استغلال كل القدرات الفعلية والموارد المادية لمؤسسات التعليم العالي للمجتمع في النقاط التالية:

أولاً: داخل الجامعة: تتلخص في المشاركة في الأنشطة الطلابية غير الدراسية وتوجهها حسب مجالات اهتمام عضو هيئة التدريس أو هواياته في الشؤون الثقافية الاجتماعية أو الرياضية ومعسكرات للخدمة موجهة للخدمة المحلية.

ثانياً: خارج الجامعة: بحيث يكون كل واحد في مجال تخصصه مثال ذلك القيام بالبحوث التي تعالج مشكلات المجتمع وتسهم في حلها، وتقديم الخبرة والمشورة للمؤسسات الدولة والقطاع الخاص، إضافة إلى المشاركة في الندوات وإعداد المحاضرات المهمة والإسهام في الدورات التدريبية نقل نتائج البحوث والمكتشفات الجديدة في العالم إلى اللغة العربية وتأليف الكتب العلمية الموجهة لغير الطلاب.

ويمكن إجمال مجالات الجامعة لخدمة المجتمع فيما يلي:

- إعداد العنصر البشري القادر على إحداث التنمية المنشودة من خلال إعداد القوى البشرية.
- تعليم الكبار في جميع الأعمار (التعليم المستمر)، والتدريب المستمر للمهنيين لرفع كفاياتهم وإكسابهم الخبرات اللازمة لأداء المهنة.
- إتاحة الفرصة أمام هيئة التدريس من ذوي الخبرة لتستفيد بهم المؤسسات المختلفة في مجالات الإنتاج والخدمات.
- القيام بالبحوث والمؤتمرات التي تم في ترقية المجتمع وحل مشكلاته هذا بالإضافة إلى الاستشارات العلمية التي تقدمها الجامعة لمؤسسات المجتمع.
- نشر العلم والمعرفة بين أبناء المجتمع المحلي من خلال الندوات والمحاضرات التي تساعد على حل مشكلاتهم والتكيف مع مجتمعهم.
- عقد الحلقات والندوات والمؤتمرات العلمية لخريجها لكي يلم ما سيحدث في مجالات تخصصهم ومعالجة المشكلات التي تواجههم في الحياة العلمية.
- تقدم لطلابها برامج تثقيفية وترفع مستواهم الثقافي وتربطهم ببيئتهم ومجتمعهم⁽¹⁾.

¹ - فتيحة حنك، رضوان بواب، الجامعة والوظيفة الخدمية للمجتمع (الوظيفة الثالثة)، Univercity and community service، مجلة الألسنة للبحوث والدراسات، الجزائر، العدد(01)، 2019، ص178.

من خلال ما سبق ذكر نستنتج أن الجامعة الجزائرية بصفة عامة وجامعة ابن خلدون بصفة خاصة أنها تعتبر جزء لا يتجزأ من المجتمع، فلا توجد جامعة أية من فراغ بل لكل جامعة اقليم خاص بها، وبيئة معينة تؤثر بطريقة مباشرة، وغير مباشر في طبيعتها ونوعية الأنظمة المختلفة التي تقوم على أساس دور وفعالية الاتصال فيها.

الجانب التطبيقي

- تحليل نتائج الدراسة
- معالجة ومناقشة الفرضيات
- خلاصة الجانب التطبيقي
- النتائج العامة للدراسة

تمهيد:

بعد الانتهاء من الإطار المنهجي والذي فيه وضعت إجراءات منهجية والتي من شأنها أن توصلنا إلى نتائج موثقة، وكذا الإطار النظري والذي بدوره يحتوي على كل ما يجب أن يكون فيما يخص الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسات بصفة عامة والجامعة بصفة خاصة، سيتم التطرق في هذا الإطار إلى جميع البيانات والمعطيات الكيفية التي تحصلنا عليها من خلال الملاحظة وكذا المقابلة وبالتالي تحليلها وتفسيرها وأخيرا الوصول إلى نتائج حول الدراسة وللخروج بعد ذلك بمجموعة من الاقتراحات و التوصيات من شأنها أن تفيد الجامعة الجزائرية عامة وجامعة ابن خلدون تيارت خاصة.

تحليل نتائج الدراسة

عرض وتحليل أجوبة المقابلة

السؤال الأول

ما طبيعة العلاقة بينك وبين الطاقم الإداري وأعضاء هيئة التدريس والطلاب في الجامعة؟

الأجوبة

إن طرح هذا السؤال يهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين أطراف العملية الاتصالية المرسل والمستقبل أو العكس،

فكانت اجابة عميد كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية كالتالي: "ثمة قوانين ضابطة التي تحدد مهام كل شخص موجود في الجامعة، والتي تضبط هذه العملية الاتصالية في إطار علاقة هيبية والاحترام المتبادل بيننا، فنحن نحاول أن تكون أسرة قبل أن نلجأ إلى هذه الضوابط"⁽¹⁾.

أيضا إجابة نائب عميد كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: "علاقات تتسم بالتفاهم والتنسيق بين الموظفين والعمال والأساتذة والطلاب، بحيث لكل واحد منهم عمل يتقيد به كما هو معمول به في القانون الداخلي للجامعة، هنا نحتاج إلى تواصل دائم وذلك لنجاح سيرورة العمل بطريقة منظمة"⁽²⁾.

إضافة إلى رئيس قسم العلوم الانسانية الذي كانت اجابته بقوله: "العلاقة جيدة جدا بالنسبة لقسم العلوم الانسانية والجامعة ككل، تتخللها مجموعة من الضوابط تنظم سير عمل كفريق موحد، بالإضافة إلى أخلاقيات المهنة من صدق واحترام والثقة المتبادلة بيننا"⁽³⁾.

وكذلك كانت اجابة رئيس قسم العلوم الاجتماعية: "بما أن الجامعة جامعة فهي بيتنا الثاني، فنحن نحاول أن تكون أسرة تحدث فعل العلم وتنشر سelo الاحترام والمحبة والتفاهم المتبادل بين كافة التخصصات من أساتذة وطلبة وموظفين إداريين"⁽⁴⁾.

وننتقل الى إجابة رئيس قسم الحقوق بكلية الحقوق والعلوم السياسية بقوله: "علاقات تشبها الثقة والإحترام المتبادل بيننا والعمل الجماعي، يتميز بالشفافية وحسن التسيير لنجاح الجامعة"⁽⁵⁾.

¹ - مقابلة مع عميد كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بمكتبة قسم العلوم الإنسانية، يوم الأربعاء 2022/05/04 على الساعة 13:00 زوالا.

² - مقابلة مع نائب عميد كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بقسم العلوم الاجتماعية، يوم الخميس 2022/05/05 على الساعة 10:00 صباحا.

³ - مقابلة مع رئيس قسم كلية العلوم الإنسانية بقسم العلوم الإنسانية، يوم الخميس 2022/05/05 على الساعة 14:30 زوالا.

⁴ - مقابلة مع رئيس قسم العلوم الاجتماعية، يوم الاثنين 2022/05/09 على الساعة 11:14 صباحا.

⁵ - مقابلة مع رئيس قسم الحقوق بكلية الحقوق والعلوم السياسية، يوم الاثنين 2022/05/09 على الساعة 15:13 زوالا.

الجانب التطبيقي

وكذلك إجابة رئيس قسم معهد علوم البيطرة: "علاقة تكون فيها تكامل بين الموظفين الإداريين، بالإضافة إلى احترام المتبادل بينهم وبين الأساتذة والطلبة، تحت قوانين سلوك كل فرد داخل المعهد"⁽¹⁾. وكانت إجابة رئيس قسم العلوم التجارية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بقوله: "نحن هنا أسرة علاقتنا جيدة، تتصف بسلوكات أخلاقية عالية، في إطار العمل تكون فيه قوانين تحدد لكل فرد موجود هنا عمله"⁽²⁾.

أما رئيس قسم علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذي يجيب: "أن علاقتنا تملئها المحبة والاحترام والتفاهم المتبادل، مما يعطي ذلك تحفيز معنوي لكل من الطلبة أو أساتذة والموظفين، ويشعرهم ذلك بروح الانتماء هذا من جهة، ومن جهة أخرى يجب على كل فرد إلتزام بواجباته وللتحقيق تكامل والشمولية"⁽³⁾. بالإضافة إلى إجابة المتصرف الإداري رئيسية أجابها كالآتي: "علاقات طيبة، علاقة عمل أحيانا نتشارك أفكار وأراء في وضع خطط للتنسيق عمل إداري مع العميد، وأحيانا نطلب مساعدة من موظفين في إطار عمل موجه ومنظم"⁽⁴⁾.

رئيس خلية الإعلام والاتصال بمديرية جامعة ابن خلدون: "من خلال المدة الطويلة التي أقضيها في العمل، لقد كونت الكثير من العلاقات الأخوية مع زملائي في العمل من أساتذة وطلبة وعمال، وحتى خارج ميدان العمل، أحيانا تكون فيها الرسميات، خصوصى عند الخضوع للقوانين الواجب على كل عضو التزام بها، فبالإضافة إلى نشر جو من الاحترام والثقة ووجود علاقات ودية لسير العمل بنجاح"⁽⁵⁾.

التحليل

تتمثل علاقة الباحثين داخل جامعات تيارت "ابن خلدون" بينهم وبين هيئة التدريس والإداريين الطلبة علاقة عمل من الدرجة الأولى، ويكون بينهم اتصال رسمي في غالب الأحيان، أين يتخللها الاتصال غير الرسمي مما يجعل عملها دائم ومستمر.

1- مقابلة مع رئيس قسم البيطرة، يوم الثلاثاء 2022/05/10 على الساعة 09:43 صباحا

2- مقابلة مع رئيس قسم العلوم التجارية بكلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، يوم الثلاثاء 2022/05/10 على الساعة 14:05 زوالا.

3- مقابلة مع رئيس قسم علوم التسيير بكلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، يوم الخميس 2022/05/12 على الساعة 10:13 صباحا.

4- مقابلة مع رئيسة مصلحة ما بعد التدرج بكلية العلوم التطبيقية، يوم الأحد 2022/05/15 على الساعة 11:20 صباحا.

5- مقابلة مع رئيس خلية الإعلام والاتصال بمديرية جامعة ابن خلدون، يوم الأحد 2022/05/15 على الساعة 10:53 صباحا.

التركيب

لا بد أن تكون علاقة جيدة وطيبة بين مسؤولين وأعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة، وذلك لضمان سير العمل وعدم التأخر في إنجاز الأعمال في إطار البحث العلمي، وهنا يكون توافق كبير في الأداء الوظيفي، من خلاله يمكن للجامعة تحقيق أهدافها.

السؤال الثاني

في إطار الاتصال التنظيمي الذي يندرج تحته الاتصال الداخلي الخارجي في الجامعة يوجد نمطين، الاتصال الرسمي وغير الرسمي، هل هناك تفعيل لهذين النوعين داخل الجامعة؟ كيف ذلك؟

الأجوبة

تتمثل إجابة كل الباحثين في المقابلة بجواب "نعم" فلا بد من تفعيل الاتصال الرسمي وغير الرسمي داخل الجامعة، وذلك لبيان قنوات وجهات الاتصال، فارتكزت إجابة عميد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ورؤساء أقسام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ونائب كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ورئيس قسم علوم التجارة ورئيس قسم علوم التسيير بجامعة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وأيضاً رئيس قسم بكلية الحقوق والعلوم السياسية، رئيس قسم بمعهد البيطرة: "فهم يرون بأنه ينبغي على كل فرع إداري في الجامعة أن يكون هناك خط اتصال رسمي محدد لكل عضو موجود في الجامعة، وفي غالب الأحيان تتم إتجاه الاتصال النازل الذي يتم بيننا بصفتنا رؤساء في العمل، وبين المرؤوسين من خلال ابلاغ عن القرارات، أما بالنسبة متصرف إداري رئيسة مصلحة ما بعد التدرج بكلية العلوم التطبيقية، رئيس خلية الإعلام والاتصال بمديرية جامعة ابن خلدون، ينظرون إلى أن الاتصال الرسمي له ضرورة قسوة في كل سلك إداري موجود في مؤسسة خاصة في الجامعة، بحيث يتمثل هذا النمط في اتجاه الاتصال الصاعد، ويتضمن في نقل كل المعلومات والقرارات والتوضيحات لأفكار وشكاوي إلى الإدارة العليا، بالإضافة إلى تفعيل الاتصال الأفقي التي تتم بينهم وبين الموظفين .

التحليل

يعتبر الاتصال الرسمي مهم في كل عمل إداري داخل الجامعة، لأنه يكون نظام مرتب بين أساليب واجراءات نقل المعلومات والقرارات من أعلى قمة في المؤسسة إلى أدنى المستويات الوظيفية، تتمثل في ثلاثة اتجاهات رئيسية، وهي الاتصال الصاعد والاتصال النازل والاتصال الأفقي.

من خلال هذه الاتجاهات يتبين لنا أن الاتصال الرسمي النازل هو أحد مبادئ التنظيم الأساسية، وهو مبدأ التدرج الهرمي كما أنها تعتبر من السلطة الرسمية الآمرة.

التركيب

لابد من أن يكون الاتصال الرسمي في إطار البناء التنظيمي لكل جامعة، بحيث يمكنه تحديد خيوط واتجاهات الرئيسية على مستوى هيكل تنظيمي للمؤسسة، من خلال مروره على جميع مراكز السلطة.

السؤال الثالث

بما أن الجامعة ليست منفصلة عن المجتمع، هل هناك تواصل بين جامعة ابن خلدون ومؤسسات أخرى؟ عن طريق ماذا؟

الأجوبة

يعتبر هذا السؤال من الأسئلة الجد مهمة، وعلى هذا الأساس أوضحت إجابة المبحوثين بـ "نعم" فتمثلت إجابة العميد ونائبه بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية، ورئيس قسم العلوم الانسانية، ورئيس قسم العلوم الاجتماعية: بأن للجامعة انفتاح على المحيط الخارجي، ولها علاقات كثيرة مع مختلف القطاعات والمؤسسات العمومية، لأن المحيط لابد من أن يستفيد من الجامعة، فللجامعة مشاركات كثيرة من خلال الندوات التي تعقدتها في مؤسسات، فمثلا مديرية الثقافة أو مع مديرية المجاهدين وذوي الحقوق، أو إذاعة محلية، بحيث يتم التواصل معها عن طريق وسيلة البريد الإلكتروني أو الهاتف، أما بخصوص رئيس قسم بكلية الحقوق والعلوم السياسية، بأن الجامعة لها تواصل دائم مع جامعات أخرى، مثلا جامعة معسكر، بالإضافة إلى دور النشر بولاية تيارت وتيسمسيلت، ودار الثقافة عن طريق التواصل عبر البريد الإلكتروني، كذلك أوضح رؤساء أقسام بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كل من رئيس قسم العلوم التجارية، ورئيس قسم علوم التسيير، ومن خلال اجاباتهم: "أن الجامعة تتواصل مع عدة مؤسسات من خلال عقد شركات واجتماعات حول قضايا متعددة، وكذا مؤسسات عمومية مختلفة، كتنسيق مع وزارة التجارة والبنوك ومؤسسات بريد الجزائر، وكذا مؤسسات تجارية عن طريق صفح الفايسبوك أو الواتساب"، وكذا اجابة رئيس خلية الاعلام والاتصال بمديرية جامعة ابن خلدون: "بحيث أن الجامعة تسعى دوما لخدمة المجتمع في إطار عقد اتفاقيات مع مؤسسات أخرى، مثلا مع الإذاعة وجامعات ولايات الوطن، من خلال إرسال أساتذة إلى أيام دراسية علمية، وتنظيم مسابقات دكتوراه في إطار البحث العلمي، وهناك مؤسسات عديدة مثلا الحماية المدنية وغير ذلك، والتواصل معها عن طريق البريد الإلكتروني وأحيانا يتطلب الهاتف. إضافة إلى ذلك كانت إجابة كل من المبحوثين المتصرف الإداري رئيسة مصلحة بجامعة العلوم التطبيقية، "أوضحت لنا من خلال اجابتها" أن الجامعة ليست لها احتكاك كبير مع مؤسسات أخرى، فقط مع وزارة التربية من خلال دفعة سنة أولى جامعي، الجائزين على شهادة البكالوريا المقبلين على الدخول الجامعي، من خلال تنسيق مع الثانويات التابعة لوزارة التربية والتعليم، وأيضا طلبة دكتوراه عن طريق موقع إلكتروني والبريد الإلكتروني، يتم

الجانب التطبيقي

عبره التواصل، ويضيف كذلك رئيس قسم معهد البيطرة أنه يوجد علاقات مع معاهد بالوطن، وتنسيق مع مؤسسات كوزارة الفلاحة وغيرها من مختلف القطاعات، وتتواصل معها عن طريق البريد الإلكتروني وصفحة الفيسبوك".

التحليل

من خلال اجابات المبحوثين يتضح أن هناك اتصال جد فعال مع الكثير من المؤسسات تتمثل العلاقات الجديدة التي تنشأها جامعة ابن خلدون مع مختلف المؤسسات العمومية من خلال ما تمارسه من أنشطة علمية، وأيضا لطلبتها مع أجهزة الإعلام في تسهيل أداء مهامها، وربطها بمختلف فعاليات وتظاهرات المجتمع.

التركيب

يمكن اعتبار أن جامعة تيارت بحكم تفاعلها الخارجي، تتحرك ضمن أبعاد متعدد من خلال العلاقات مع المؤسسات متعددة، اقتصادية وثقافية وتكنولوجية وسياسية واجتماعية تأشيرا وتأثرا.

السؤال الرابع

ما هي أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل وخارج جامعة ابن خلدون تيارت؟

الأجوبة

إن كل المبحوثين أجابوا دون استثناء عن هذا السؤال، بأن أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة في الاتصال مع الطلبة والأساتذة والموظفين، عن طريق وسائل الاتصال الشفهي الذي يكون شخصي أو جماعي، عن طريق المحادثات المباشرة، وكذا اعتمدت كلها على وسائل الاتصال المكتوبة، عن طريق وثائق رسمية متمثلة في تقارير إدارية، بالإضافة إلى رسائل تتضمن طلبات أو شكاوي العمل داخل محيط الجامعة، إضافة إلى ذلك تستخدم وسائل الاتصال الوسطى وهي الهاتف الذي يتم استخدامه بكثرة، إلى جانب وسائل الاتصال الرقمي، من بينها البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى استخدام الهاتف ومواقع التواصل الاجتماعي "الفيسبوك" بكثرة، بحيث معظمهم يستخدمونها، ولكل جامعة لا تخلوا من وجود صفحة فيسبوك، وذلك لما لها إقبال كبير من الطلبة والأساتذة ومختلف فئات والتخصصات بالجامعة، باستثناء اجابة رئيسة مصلحة ما بعد التدرج بقولها: "الجامعة علوم المادة لا تمتلك صفحة على الفيسبوك، التواصل الخارجي يكون عن طريق البريد الإلكتروني من خلال المراسلات ودعوات بينهما وبين مؤسسات أخرى بالإضافة إلى الهاتف" (أنظر إلى الملحق).

التحليل

يعتبر كل من البريد الإلكتروني وموقع الفيسبوك والهاتف أكثر الوسائل الاتصالية المتخذة بجامعة تيارت، وهناك موقع إلكتروني خاص من خلال تزويد الجمهور الداخلي والخارجي بمختلف معلومات وأحداث وإعلانات المقررة في الجامعة، وكذلك تستخدم وسائل الاتصال المباشرة في عملية الاتصال داخل إدارة الجامعة بين مستويات الإدارة بها.

التركيب

لا تستطيع الجامعة الاستغناء عن الوسائل الاتصالية، لأنها تعتبر همزة وصل بين محيطها الداخلي والخارجي، بغية سريان الجيد للمعلومات، وتوضح طرق العمل بين أعضاء الجامعة عن طريق اختيار الوسيلة الأنسب لضمان وصول المعلومة، وكذا تعزيزها عن طريق نشرها من أجل تحسين صورة الجامعة في المجتمع.

السؤال الخامس

ما هي النشاطات التي تنظموها؟ وهل هناك أيام مفتوحة أو معارض أو مهرجانات...؟ وهل تحظى أنشطتكم الاتصالية بتغطية إعلامية؟

الأجوبة

إن هذا السؤال جاء مكتملا للأسئلة التي سبقته، ونقصد به كيفية مساهمة الاتصال الداخلي والخارجي في تنظيم وتطوير النشاطات التي تقوم بها جامعة ابن خلدون، وبحيث أكد كل المبحوثين نشاطات الجامعة تدفع عجلة التنمية إلى الأمام ونحو الأفضل.

بحيث أجاب عميد جامعة العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية "أن الجامعة فضاء واضح من خلال التنوع الموجود في التخصصات، بحيث تقوم الجامعة بكثير من النشاطات التي تمكنها من انفتاح على المحيط الخارجي، بحيث تتمثل هذه النشاطات في اجتماعات دورية تعقد لمدة شهرين أو ثلاث أشهر، يتم في هذه الاجتماعات والكل في ميدانه، فالمجالس الادارية تتعلق بكيفية تسيير الادارة للجامعة، ومجالس اللجان العلمية لها الجانب العلمي مثلا مذكرات بحوث علمية محلات إلى غير ذلك...، فهناك أيضا ما يسمى بالاجتماعات (البريفينغ) وبمعنى اجتماع يكون في دقيقتين أو ثلاث دقائق، بالإضافة إلى أن الجامعة تسعى دوما إلى عقد مشاركات كثيرة مع مختلف المؤسسات تتمثل في ندوات، فكانت يوم دراسي حول التعليم في زمن الاستعمال في مديرية الثقافة، ويوم دراسي حول الأمير عبد القادر مع مديرية المجاهدين وذوي الحقوق، وكذلك ندوات مع جمعيات التوحد ومرض الطيزوميا تقوم بها الجامعة، أساتذة علم النفس وعلم المكتبات كذلك في تأطير مكثبين على مستوى ولاية تيارت، وكذلك تنظيم ملتقيات، فقد كان آخر ملتقى قامت به خلية الإعلام والاتصال (ملتقى دولي حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال

الجانب التطبيقي

الحديثة وآليات التغيير الاجتماعي)، بحيث قامت بتغطية هذا الحدث قناة الخبر الإلكترونية وقناة الباهية التلفزيونية، وكذا إذاعة تيارت الجهوية إلى إيصال صوتها، وكذلك للوصول بالجامعة إلى القمة، بالإضافة إلى المؤتمر الدولي حول التعليم الإلكتروني (*E.Learninog*) فعاليات - معيقات - وتحديات عبر منصة (*Googl Meet*) عن طريق عرضه في موقع الجامعة وصفحاتها في مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك، انستغرام، ...)، إضافة إلى ذلك اجابة رؤساء الأقسام جامعة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم السبير ، "أن الكلية تهدف من تأسيسها على عقد عدد كبير من الاتفاقيات مع مختلف القطاعات الأخرى، كقطاع التربية والتعليم، قطاع التجارة والاقتصاد مثلا بريد الجزائر والبنك الوطني، لأن الطالب يقبل على تربصات عند التخرج لذا هو بحاجة إلى مثل هذه التربصات لكي يتوجه ويطور نفسه للحياة المهنية، وكذلك هناك ندوات وطنية، بحيث تسهر الجامعة من خلال بوابة المخابر البحث العلمي على إنجاز مثل هذه الندوات والدليل عبر صفحات التواصل الاجتماعي، وكيف نربط هذه العلاقات ما بين الجامعة ومختلف القطاعات".

بالإضافة إلى ذلك أجاب رئيس قسم معهد البيطرة الذي أكد على أن أساس بقاء الجامعة هي النشاطات والخدمات التي تقدمها للمجتمع، فقد أوضح لنا بعدت ندوات علمية قامت بها مجالس علمية وباحثين أكاديميين بخصوص قضايا علمية مطروحة، بالإضافة إلى التنسيق مع مختلف قطاعات الصحة إلى جانب اللقاءات مع عمداء المعاهد في جامعا الوطن، ومحاضرات وخرجات ميدانية بحث قامت جريدة الشعب بتغطية حدث بملحقة قصر الشلالة.

ويضيف رئيس قسم الحقوق بكلية الحقوق والعلوم السياسية: تقوم الجامعة بعدة نشاطات من أجل علاقات جيدة مع مختلف مؤسسات عمومية في شتى الميادين، في الآونة الأخيرة قمنا باجتماع تنسيقي تحضيريا للملتقى الدولي المنظم من طرف لجنة في كلية الأدب واللغات، وكذا ملتقى دولي الطبعة الثانية حول ازدواجية اللغوية التعددية اللغوية في الجزائر بين الهوية والتنوع، بالإضافة إلى الخرجات الميدانية واللقاءات والمحاضرات، بالإضافة إلى يوم دراسي من طرف مديرية التجارة بالتنسيق مع كلية الحقوق والعلوم السياسية 19 مارس 2022، بالإضافة يوم دراسي حول الجهود الوطنية والدولية لتمويل البرامج البيئية، بالإضافة بتنظيم ملتقى بملحقة قصر الشلالة حول آليات تنظيم التجارة غير الرسمية في الجزائر وسبل إدماجها في السوق الرسمي، والمؤتمر الدولي المرسوم بالتعليم الإلكتروني في الجامعة المنظم بإشراف مخبر الدراسات الفلسفية وقضايا الإنسان والمجتمع بالجزائر بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

كذلك كانت إجابة رئيس خلية الإعلام والاتصال بمديرية جامعة ابن خلدون: "بأن كل جامعة من الجامعات الجزائرية إلا إنها ناشطة في بيئتها، وذلك لأبراز مكانتها والحفاظ على أبحاثها بهدف الرقي وازدهار صيتها بين

الجانب التطبيقي

المجتمع، فجامعة تيارت قامت بنشاطات عديدة منها على مستوى المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون ، بالإضافة إلى ملتقيات دولية واتفاقيات الممضات مع الإذاعة الوطنية الجهوية بتيارت بإثراء الشبكة البرمجية للإذاعة من خلال المداخلات واللقاءات، عن طريق صفحة الفيسبوك الخاصة بالجامعة".

وأيضاً تضيف المتصرف الإداري رئيسة مصلحة ما بعد التدرج بكلية العلوم التطبيقية، بحيث قالت "حنا عندنا كل فترة يكون هناك نشاط" من خلال اللقاءات التي تؤطر من طرف المسؤولين بالجامعة مع المؤسسات أخرى، وأيضاً يوجد ملتقيات دولية وأخرى طيلة أيام دراسية وأبواب مفتوحة على الثانويات في إطار شراكة مع وزارة التربية من خلال دراسة وتحديد أرضية العمل، تتمثل في تنسيق في إطار دفعة سنة الأولى للدخول الجامعي بالإضافة إلى عقد اجتماعات مع مختلف الكليات ابن خلدون، بتغطية قناة الحياة وجريدة الشعب، التي قامت بتغطية خبر ترقية معهد سعد دحلب بقصر الشلالة إلى ملحقة جامعية بإدراجه في صحيفة أما بخصوص الأيام الشخصية حول مخاطر داء السيدا بكلية العلوم التطبيقية". (أنظر إلى الملحق).

التحليل

من خلال ما سبق يتضح أن جامعة ابن خلدون عرفت فيها مختلف كليات الجامعة وملاحقتها نشاطات نوعية تمايزت بين اتفاقيات ومحاضرات وندوات، وكذا أيام دراسية واحتفالات التظاهرات والأعياد وملتقيات وطنية ودولية، التي ساهمت في إبراز مكانتها على مستوى الوطن والولاية خاصة، وتحقيق نجاح جد مهم وتسخير وسائل الاتصال من مواقع إلكترونية "كصفحة فيسبوك" وقنوات التلفزيون "الباهية" وقنوات إلكترونية كقناة "الخبر" إلى جريدة "الشعب" وإذاعة تيارت وهذا الوسائل كانت أكثر فعالية في إحداث حركية وسير حسن لنشاطات الجامعة.

التركيب

تساهم النشاطات التي تمارسها جامعة ابن خلدون مع جمهورها الداخلي والخارجي في تعزيز وتوطيد العلاقات معه، وتكوين صورة إيجابية لديه، ودفعه للانخراط في هذه النشاطات التي توفرها الجامعة من خلال تجسيد واقع الاتصال المعاش داخل وخارج النسق الجامعي.

السؤال السادس

هل تقومون بتنظيم دورات تكوينية بجامعة ابن خلدون؟

الأجوبة:

نريد من خلال هذا السؤال معرفة إن كانت الجامعة ابن خلدون تنظم دورات تكوينية للموظفين أولاً بحيث أجب عميد كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية: "بطبيعة الحال الدورات التكوينية تكون بين الفنية و الأخرى

الجانب التطبيقي

أعتقد أن أيام الدراسة التي يقومون بها مسؤولي الشعب و التخصصات هي دورات تكوينية وفي الآمنة كانت هناك دورة تكوينية على مستوى شعبة علم المكتسبات عن الكلية بصفة عامة فقد قمنا بدوريات تكوينية في شعبة علم النفس علم الاجتماع فلسفة مثلا في التاريخ على المنهجيات التي يمكن أن نعالج بها القضايا التاريخية و بالتالي إضافة إلى الدروس التي تعطي للطلب خلال مساره الجامعي فهلك بالموازات أيام دراسية ملتقيات، دورات تكوينية نستطيع من خلالها أن نذوه حتى ذلك المكونين المقصود بالأساتذة في أداء مهامه أما إجابة نائب العميد كلية العلوم الإنسانية و الاقتصادية: بخصوص الدوريات التكوينية قمنا كمخبر و كلية بإشراف العمادة على دورات تكوينية مست أعوان الأمن لتعريف بهذه المهمة و بكل ما يتعلق بمهام رجل الأمن داخل المحيط للجامعة فقمنا بدورتين منذ موسم الفارط و كذلك تشتغل الجامعة على دورات تكوينية تنسيق مع الحماية المدنية و كل مرة تنشر هذا العمل دورات تكوينية أخرى لصالح الموظفين في الإعلام الآلي و كذلك في السكرتاريا كذلك تعمل على عقد دورات وذلك بالاطلاع الموظفين على كل مستجدات التي تحدث على مستوى التعليم العالي مثلا التكوين الذي قمنا به لصالح موظفين مصالح الإعلام الآلي من أجل التعريف أكثر على منصة "بروقراص" و أرضية "مودن" الخاصة بالطلب و إدراج الدروس فيها و قمنا كذلك بدورة مفتوحة ليست مقيدة لزمن كل مرة نتوجه إلى موظف أو موظفين لإعطاء تكوين يكون في مستوى الصدمات إلكترونية"، و أضافت المتصرف الإداري رئيسية مصلحة ما بعث التدرج بكلية العلوم التطبيقية "بخصوص هذه السنة لم يتم أي دورة تكوينية للموظفين باستثناء دورة تكوينية للطلبة المضلين على مسابقة الدكتور من خلال فتح أرضية لتسجيل فيها و القيام بتزويد كل معلومات المتعلقة بالدورة" و ضد أضاف رئيس قسم بكلية الحقوق و العلوم السياسية "نحن نقوم بإجراء دورة تكوينية لطلبة المقبلين على مسابقة الدكتور لحد الآن لم يتم قيام بالدورة خاصة بالموظفين"

و يضيف رئيس خلية الاعلام والاتصال بمديرية جامعة ابن خلدون: "فإطار الدوريات التكوينية مثلا آخر دورة قامت بها الجامعة دورة تكوينية لفائدة الطلبة لإسعافات الأولية لتنسيق مع حماية مدنية وذلك بتكوين 3 ثلاثة مجموعات من طلبة مع طالب و تحصلوا على شهادات معتمدة في إسعافات الأولية: أما جامعات علوم التفسير و علوم الاقتصادية و للتجارة و علوم التسيير و معهد البيطرة خلال السنة هذه السنة لم يتم دورة تكوينية بها".

التحليل:

هناك جامعات متعددة تقوم بدورات تكوينية وذلك لتطوير مستوى الطلبة من خلال مسابقة الدكتور من خلال التنسيق مع أساتذة أكاديميين و تطوير الأداء الوظيفي للعمال بجامعة علوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية خاصة.

التركيب

الجانب التطبيقي

يتضح من خلال ما سبق أن دورات التكوينية التي يقوم بها جامعة تيارت تساهم برفع من مستوى الفرد الموجود فيها موظف أو طالب، تحفيز الأداء الوظيفي داخل الجامعة.

السؤال السابع

هل تمتلك الجامعة موقع رسمي وصفحة على الفاييسوك؟ وهل توجد مجلة دورية خاصة بها؟ وهل تقومون بتزويد وسائل الإعلام بالأخبار ومستجدات وآخر الاحصائيات الخاصة بالجامعة؟ وكيف يتم التبليغ بها؟

الأجوبة

تتمثل اجابة المبحوثين من خلال السؤال المطروح بـ "نعم"، بحيث أن لكل جامعة لها موقع خاص بها وبتحديد جامعة ابن خلدون، الذي يتمثل في

بالإضافة إلى أن كل جامعة لها صفحة على الفاييسوك باستثناء معهد البيطرة الذي لا يملك صفحة على الفاييسوك، بل يقتصر على موقع خاص بمعهد البيطرة، أما بخصوص إجابة السؤال الثاني، بحيث تمثلت إجابة رؤساء الأقسام لجامعة تيارت، أن كل ما تمارسه الجامعة من نشاطات وأحداث ثقافية علمية نشرت عبر موقع الفاييسوك على مستوى صفحات الكلمات، فمثلا الإعلان عن رزنامة الامتحانات واستعمال الزمن للطلبة وعن قوائم الطلبة، توقيت خروجهم ودخولهم، كل هذه الأمور تدرج في صفحات الفاييسوك، لأنها الوسيلة الوحيدة التي لها تفاعل واقبال عدد كبير من الطلبة، وتفاعل معها خاصة في جائحة كورونا، التي أصبحت مضطرة إلى استخدامها، نظرا لسرعتها واختصار الجهد والوقت، بالإضافة إلى آخر مستجدات النشاطات الجامعة، وتكون من خلال البرنامج (فضاء الجامعة) التي تعده خلية الإعلام والاتصال من خلال تحديد موضوع البرنامج، والتنشيط يتكون من طرف رئيس خلية الإعلام والاتصال تقوم بتقديمه الأستاذة: دالية أمينة، بالإضافة إلى وجود مجلة دورية تصدر سنويا (المنبر الخلدوني)، إلا أنها انقطعت منذ سنتين نظرا للأزمة الصحية التي تمر بها البلاد، وبالإضافة إلى امتلاك الجامعة قاعة على (اليوتيوب) التي تساهم في نشر كل ما يتعلق بالأحداث المتعلقة بالجامعة، بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني:

"<http://www-univ-tiaret.dz/fr/rectorat/staff-du-rectorat-html>."

التحليل

تعتمد جامعة ابن خلدون على موقع إلكتروني، بالإضافة إلى امتلاكها صفحة على مواقع التواصل الاجتماعي من خلال نشر مختلف مستجدات الجامعة، بهذه الوسائل وإعلام كل من الطلبة وكل من يتفاعل مع هذه الصفحات

الجانب التطبيقي

بمحنة أول من يعلم بكل ما تقوم به الجامعة، بالإضافة إلى قناة اليوتيوب التي لها دور في إبراز مكانة جامعة تيارت وطنيا ودوليا، وكذلك المحلة الدورية الخاصة بها.

التركيب

للجامعة طرق وأساليب للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي وهن طريقها تتمكن من إقامة علاقات مع الموظفين وأساتذة وطلبة، وخارج محيطها الذي تمارس فيه عدة نشاطات من أجل تحقيق أهدافها ووظائفها الضرورية بنجاح.

السؤال الثامن

في نظرك، ما هي أهم الصعوبات التي تعترضك خلال عملية الاتصال داخليا وخارجيا؟

الأجوبة

إن المقصود من هذا السؤال هو معرفة الصعوبات التي تواجهها، كل مبحوث في الجامعة خلال عملية الاتصالية مع الجمهور الداخلي والخارجي، لهذه المؤسسات التعليمية، فكانت إجابات معظمهم تتعلق بوجود صعوبات في التسيير، وذلك من خلال نقص في الوسائل الاتصالية في جميع الجامعات، وحتى معهد البيطرة بتيارت، التي كانت اجابته: "في حقيقة الأمر توجد صعوبات في العملية الاتصالية بالجامعة، ولكن أحيانا تتصادف مع مجموعة من عراقيل التي تكون سبب في توقف نشاط المؤسسة، وهي عدم وجود وسائل متطور بالجامعة أو أن صحة التسيير هناك نقص في توفر مجموعة من الوسائل التكنولوجية المتطورة"، "ويعني ذلك أن معيقات تتعلق بوسيلة الاتصال التي تربط الأفراد داخل الجامعة، في حالة استخدام الوسيلة دونما بملائمتها أو طبيعة المشكل ذاته، وبالتالي استخدام القناة غير مناسب أو غير متوافق مع الرسالة، وذلك يرجع إلى وجود وسائل الاتصال المناسبة ومتعددة الاستخدامات".

التحليل

إذن من خلال كل ما سبق يتضح أن جامعة ابن خلدون تواجه عدة صعوبات أهمها، تكمن في الجانب المادي، وهو صعوبة توفر الوسائل التكنولوجية اللازمة، مما يؤدي ذلك إلى ضعف الاتصال بداخل وخارج الجامعة.

التركيب

الجانب التطبيقي

يمكن تصنيف عدم وجود وسائل اتصالية متطورة في جامعة ابن خلدون إلى نقص في الجانب المادي، وذلك يؤثر على العملية الاتصالية بشكل سلبي في إرسال المعلومات واستقبالها، وبذلك فإن عمليات الاتصال لا تحقق أهدافها بنجاح.

مناقشة ومعالجة الفرضيات

الفرضية الأولى

تعدد أنماط الاتصال داخل الإدارة جامعة ابن خلدون وقد أدى ذلك إلى توفير جو ملائم للعمل مما انعكس على ذلك أداء العمال بالجامعة بالإيجاب بحيث اعتبر نمط الاتصال الغير الرسمي أداة هامة لحبس نبض العاملين في جامعة تيارت كون هذا الاتصال اتسم بالسرعة ورفع روح المعنوية وزيادة اهتمامهم وولائهم للعمل ويعد هذا النمط من الاتصال الأكثر شيوعا داخل جامعة مقابل الاتصال الغير الرسمي الذي كان ضعيفا نوعا ما.

الفرضية الثانية

إن أغلب الوسائل المعتمدة في الاتصال لنقل المعلومات المتعلقة بالأعمال الإدارية وأقسامها وبين مؤسسات أخرى ونشر أحداث التي تقوم بها في جامعة ابن خلدون تيارت هي وسائل الاتصال الحديثة بالدرجة الأولى وأن جامعة ابن خلدون تمتلك أحسن الوسائل وتحسن اختيارها لأن هذه الوسائل تسمح للمؤسسة بالاتصال بمختلف الجماهير الداخلية والخارجية في آن واحد وأيضا تساعدها في تمرير مختلف الرسائل وتعمل على تقديم صورة ايجابية عنها.

الفرضية الثالثة

جامعة ابن خلدون تواجهها مجموعة من الصعوبات التي تعيق مسارها الواجب استدراكها نظرا لعدم وجود خلية خاصة بإدارة الأزمات لمعالجة قضايا ومشاكل التي قد تواجه الجامعة بالإضافة إلى نقص الوسائل الاتصالية المتطورة بها.

النتائج العامة للدراسة

- نستنتج من خلال المقابلات التي أجريت مع العاملين داخل جامعة ابن خلدون أن طبيعة العلاقة بينهم هي علاقة تكاملية تتسم بروح التعاون والترابط بين مختلف العناصر البشرية، وكذلك من أجل الاستفادة من بعضهم البعض على مستوى الداخلي والخارجي قصد تبادل التجارب والخبرات.
- يغلب في جامعة ابن خلدون الاتصال الرسمي النازل على الاتصال الصاعد والنازل يأخذ الحصة الأكبر في شكل الأوامر والتعليمات وتوجيهات في مقابل الاتصال الصاعد وهذا ما يعبر عن عدم التوازن بينهما وأما الاتصال الأفقي فيكاد ينعدم.
- من بين وسائل الاتصال التي تعودت جامعة ابن خلدون على استعمالها في التواصل مع جمهورها الداخلي والخارجي هي وسائل الاتصال الحديثة نظرا لأهميتها البالغة ومصداقية تأثيرها في سير عمل الجامعة ثم تليها وسائل الاتصال التقليدية المستخدمة داخل الإدارة للاتصال الشفهي بين مستويات الإدارية والإعلانات الحائطية وتقارير ودعوات والمراسلات بالإضافة إلى الهاتف وبساطة استعمال ولقد حاز أهمية لدى الجمهور الداخلي للجامعة وذلك لسرعة خدماته وثاني إتمادات في الجامعة، ثم يليها البريد الإلكتروني كالثال وسائل وذلك للتطور الهائل الذي اكتسبته في مجال التكنولوجيا لسرعة انتقال المعلومة وهي أكثر وسائل شيوعا واستخداما في جامعة ابن خلدون.
- تعتبر جامعة ابن خلدون بتيارات من بين أكثر الجامعات في أنحاء الوطن من حيث تنظيم الأنشطة والتظاهرات فهي تقوم بتنظيم أنشطة ومناسبات علمية وثقافية موجهة للنخبة الجامعية باعتبارها أساس تطور المجتمع فهذه التظاهرات التي تتمثل في معارض ملتقيات ندوات اجتماعات مؤتمرات... إلخ، لها تأثيرات إيجابية تحمل أفكار ومعلومات وعروض ونشاطات تحسن من صورة وسمعة المؤسسة في المحيط، وأيضا تحقيق أهدافها الداخلية والخارجية والمتمثلة أساسا في تطور البحث العلمي وتنمية الكفاءات للمشاركة في صنع صورة حية عنها.
- توظيف كل الأساليب التي تمتلكها لإثبات حضورها في المجتمع من خلال إقامة شراكات واتفاقيات مع مختلف القطاعات في شتى المجالات الاجتماعية، الثقافية والاقتصادية، السياسية، فهي تراعي جميع جماهيرها من أجل الوصول إليهم واستقطاب عدد هائل منهم وتلقي رواجاً ومشاركة وحضوراً لكي يثبت دورها في المجتمع.
- نقص الدورات التكوينية للموظفين في الجامعة ابن خلدون مما يستضعف أداء الموظفين وكذا عدم وجود نظام محدد في ترقية الموظفين وكذا ضعف الحوافز المقدمة للموظف مما يجعلها غير راض عن عمله وعن منصبه أيضا.
- توفر جامعة ابن خلدون منصة الكترونية تتمثل في موقع الكتروني خاص بها وذلك للاستفادة وتزويد وإعطاء نظرة عنها وامتلاكها لقناة في اليوتيوب وذلك بنشر مختلف الأحداث التي تنظمها وأنجاز حملات توعوية عن طريق مقاطع فيديو وامتلاكها لمجلة دورية.

الجانب التطبيقي

في الأخير نستنتج أن جامعة ابن خلدون تعاني من عراقيل تعيق سير الحسن لاتصال بالجامعة ولعل ذلك يرجع إلى صعوبات المادية التي تواجه العمال أثناء قيامهم بالاتصال داخل وخارج الجامعة وذلك يرجع إلى نقص الوسائل الالكترونية وعدم قدرة العمال في التحكم أو استعمال هذه الوسائل.

حاجته

خاتمة

نخلص من خلال هذه الدراسة الموسومة بعنوان واقع الاتصال في الجامعات الجزائرية جامعة تيارت نموذجاً أن الاتصال له أثر فعال في الأداء الوظيفي للجامعة وكونه يساعد على إيجاد سبل نستطيع من خلالها المؤسسة لتحقيق أهدافها بحيث تعتبر الجامعة مركز إشعاع وتوجيه للمجتمع، فهي تتمركز الإطارات العليا من الأساتذة والباحثين ومبدعين ومنها تتخرج إطارات الأمة ومنها تنطلق الحركات الإصلاحية، لهذا يمكن اعتبارها قلب الأمة النابض الذي يحرك المجتمع ويقود أحداثه، وهي كأبي مؤسسة تتطلع إلى المحافظة على استقرارها وضمان السير الحسن لمصالحها، ولعل هذا لا يتحقق إلا من خلال أرضية متينة تعتمد على الإيصال.

على العموم وتبقى هذه الدراسة قد سلطت التصور على جوانب هامة من الظاهرة المدروسة، وفتحت آفاق أخرى لدراسات علمية جديدة. فهي لم تلم بكل جوانب المشكلة بل هناك جوانب أخرى لا تزال بحاجة إلى دراسة. فمن خلال الجزء المنهجي والنظري ومن خلال ما كشفته البيانات الميدانية المتحصل عليها أسفرت لنا هذه الدراسة عن تواجد اتصال تنظيمي رسمي داخل جامعة ابن خلدون، وهو اتصال نازل في شكل أوامر وتعليمات حول العمل واتصال صاعد في شكل تقارير عمل آخر أفقي في شكل إنجاز الأعمال بالنسبة لأهمية الاتصال في جامعة ابن خلدون فقد تبين أن له أهمية ومكانة بالغة في جامعة ابن خلدون وذلك من خلال اعتبار عنصر أساسي وتأثيره على زيادة المردودية في العمل، وهدفي في تسهيل المهام والوظائف.

ومن جهة أخرى بينت الدراسة الأسلوب المعتمد في نقل المعلومات داخل جامعة ابن خلدون هي وسيلة من وسائل الاتصال الحديثة ألا وهي البريد الإلكتروني وإلى جانب هذا تبين وجود معوقات لاتصال الداخلي والخارجي تمثلت في المعوقات المادية وأخرى معنوية. وعليه قمنا بطرح مجموعة من الاقتراحات تساهم في تفعيل عملية الاتصال في جامعة ابن خلدون وتطويرها وهب كالآتي:

- تطوير وتعميم التكنولوجيا الحديثة على مختلف الإدارات والمصالح لتسهيل عملية الاتصال بالجمهور الداخلي للجامعة.
- توظيف الكفاءات من أهل الاختصاص في مصالحي العلاقات العامة مع القيام بدورات تكوينية لهم لتنمية مهاراتهم الاتصالية ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال الاتصال.
- تفعيل روح المشاركة للجمهور الداخلي في الجامعة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل الخاصة بالجامعة.
- دعم الوسائل الاتصالية الحديثة بوسائل تكنولوجية أسرع، إنشاء موقع إلكتروني خاص بإدارة الجامعة بشكل سري لضمان سير الأعمال فيه يدل من البريد الإلكتروني.
- الاهتمام بمشاكل وحاجات العمال بالجامعة إلى جانب رفع روح المعنوية لهم وتحفيزهم على العمل.

خاتمة

• توفير الوسائل الالكترونية الحديثة والمتطورة لجميع أفراد الجامعة وذلك من أجل تحقيق الاتصال الفعال والمهادف.

توفير مصلحة مكلفة بالاتصالات في كل مؤسسة جامعية تابعة للجامعة ابن خلدون التي تهتم بخلق نظام الاتصال فعال وفق خطط استيراتيحية تعمل على تنسيق الاتصالات بين مختلف المصالح والمديريات الجامعة.

قاله المصادر والمراجع

1. أحمد بدوي، معجم المصطلحات للإعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة، 2000.
2. قاموس أكسفورد، فهمي محمد العدوي، 2010.
3. المنجد في اللغة العربية والإعلام، بيروت، درا المشرق، طبعة منفتحة جديدة.

الكتب

1. ابراهيم بن عبد العزيز الدحليج ابراهيم، مناهج وطرق البحث العلمي، درا الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
2. أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي لعلوم الإعلام والاتصال، ط. 2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2005.
3. أحمد ماهر، "كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال"، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2000.
4. أنجس مورييس، بوزيد صحراوي، منهجية البحث العلمي في علوم الانسانية والتدريبات التعليمية، القصة للنشر، الجزائر، 2004-2005.
5. بسام عبد الرحمان، المشاقية ونظريات الاتصال، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1، 2011.
6. ثامر البكري الإتصالات التسويقية والترويج ط 1 دار حامد للنشر والتوزيع والأردن عمان 2009 .
7. جاسم سليمان فخري وآخرون العلاقات العامة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراق 1981 .
8. حافظ محمد عبده تسويق الخدمات المكتب العربي للمعارف ط 1 القاهرة مصر 2009 .
9. حسين حسين سليمان وآخرون الممارسة العامة في الخدمة الإجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع المؤسسة الجامعية للدراسات بيروت ط. 1 2005 .
10. حسين عبد الحميد أحمد رشوان العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع ط 1 المكتب الجامعي الحديث 2015 .
11. حسين عماد مكاوي الإتصال ونظرياته المعاصرة القاهرة الدار المصرية اللبنانية 2002 .
12. خيرى خليل الجميلي الإتصال ووسائله في المجتمع الحديث المكتب العلمي للنشر والتوزيع الإسكندرية بدون سنة .
13. رضوان بلخير، مدخل الاتصال المؤسسي، دار قرطبة والتوزيع، ط. 1، 2005.
14. سلوى عثمان الصديق الإتصال والخدمة الإجتماعية الإسكندرية دار المعرفة الجامعية 2005 .
15. شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دط، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
16. صفاء أبو غزالة ترويج الخدمات السياحية دار زهوان للنشر والتوزيع ط 1 عمان 2007 .
17. عبد الرزاق ...، وذكريا أحمد عزام، "السلوك التنظيمي في المنظمات"، ط 1، دار مكتبة المجتمع العربي للنشر، الأردن، عمان، 2011.
18. عبد الفتاح محمد ديودات سكولوجيا السلوك الإنساني دار النهضة العربية بيروت 1995 .

قائمة المصادر والمراجع

19. عبد الناصر جندلي، تقنيات ومناهج البحث العلمي في العلوم السياسية والاجتماعية، ط.3، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
20. العتيبي ضرار وآخرون، "العملية الإدارية ومبادئ وأصول علم الفن"، دار الباروري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
21. عطوق محمد ياسين الإتصال ووسائله دار مكتب الجامعي 2013 .
22. علي راشد، الجامعة والتدريس الجامعي، ط1، بيروت، دار ومكتبة الهلال، 2007.
23. علي شنا السيد، نظرية علم الاجتماع، الاسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 1993.
24. علي غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرتاكولي، 2006.
25. عماد فاروق محمد صالح الإتصال الإنساني الخدمة الإجتماعية درا الكتاب الجامعي العين دولة الإمارات العربية المتحدة ط1 سنة 1430 - 2010 .
26. غني ناصر حسين القرشي، المدخل النظرية لعلم الاجتماع، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
27. فاطمة حسين عواد، الاتصال والإعلام التسويقي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، دط، 2010.
28. فاطمة مروة الإتصالات المهنية دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ط1 بيروت لبنان 2001 .
29. فتحي أحمد دياب عواد، إدارة الأعمال، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، دط، 2012.
30. قاموس أكسفورد، فهمي محمد العدوي، 2010.
31. محمد بهجت كمشك العلاقات العامة والخدمة الإجتماعية المكتب الجامعي الجديد الإسكندرية 2003 .
32. محمد سليمان طماوي ، مبادئ علم الإدارة العامة، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، د.ط، 1980.
33. محمد عبيدات، محمد أبو ناصر، غفلة مضيين، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط.2، 1999.
34. محمد منير حجاب الإعلام والتنمية الشاملة دار الفجر والأهرام ط1 .
35. محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دط، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
36. محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003.
37. محمد ناجي الجوهر الإتصال التنظيمي جامعة الشارقة الإمارات العربية المتحدة 2000 .
38. محمد ناجي جوهر، الاتصال التنظيمي في منظمات الأعمال، دار الكتاب الجامعي، الإمارات المتحدة العربية، دط، 2000.
39. محمود حميد شاكر، البحث التربوي للمعلمين والمعلمات، دار الأندلس، ط.3، حائل، 2006.
40. مصطفى حجازي الإتصال والعلاقات الإنسانية الإدارية دار الطلبة بيروت 1998 .
41. مصطفى عليان رنجي، عدنان محمد الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، ط.1، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن، 2005.
42. مصطفى محمود ابو بكر وعبد الله بن عبد الرحمان الردي الإتصال فعال دار الجامعة الإسكندرية سنة 2007 .

قائمة المصادر والمراجع

43. معن محمود العباسرة عواد، مروان محمد بني أحمد، القيادة والرقابة والاتصال الإداري، دار حامد للنشر والتوزيع، دط، عمان، 2008.

44. منى سعيد الحديدي سلوى إمام علي الإعلام والمجتمع الدار المصرية اللبنانية القاهرة ط1 2004 .

45. مي العيد الله، نظريات الاتصال، ط.2، دار النهضة العربية، لبنان، 2010.

46. نصر الدين جابر، لو كيا الهاشمي، مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، دار الهدى لطباعة والنشر والتوزيع، د.ط، عين مليلة، الجزائر، 2006.

47. هناء حافظ بدوي، الاتصال بين النظري والتطبيق، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2003.

الأطروحات و المذكرات

1. بوعيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري محمود قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009م.

2. سفيان سيمون، الجامعة وإدماج الطلبة في النقابة الوطنية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، غير منشورة، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2008.

3. عزالدين شادي البعد الإتصالي لحماية البيئة في الجزائر الإتصال والتنسيق بين الوزارات وزارتي البيئة والفلاحة نموذجاً مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال تخصص إتصال بيئي قسم علوم الإعلام والعتصال كلية العلوم السياسية جامعة الجزائر 3 2013/2012 .

4. فيصل بوراس، واقع الاتصال في التنظيمات السياسية ودوره في خدمة العمل التطوعي من وجهة نظر أعضاء مكاتب الولائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع، سنة 2012/2011.

5. كريمة ساعد، العلاقات في الجامعة الجزائرية، جامعة منشوري قسنطينة، نموذجاً، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال، غير منشورة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منشوري، قسنطينة، الجزائر، 2011.

6. كمال بربار، دور الإتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي دراسة ميدانية لشركة سونلغاز للتوزيع بشار ريفي أطروحة مقدمة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان السنة الجامعية 2014/2015

7. كمال برباوي دور الإتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي أطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان 2015 .

8. نور الدين مين، الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008/2009.

9. هناء مارس، أثر الاتصال التنظيمي على دافعية الانجاز لدى العمال من خلال آراء إطارات ومنفذي المؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة منتوري-قسنطينة-، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، 2007-2008.

قائمة المصادر والمراجع

10. ياسمينة خذنة، واقع تكوين طلبة الدراسات العليا في الجامعة الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منشوري، قسنطينة، الجزائر، 2008-2009.

المراجع الأجنبية

peter martnet chantel russe nault Economie et gestioon d'entreprise dunod 1996 .

Pilippe Détrie Catherine Baroyoz la communication interne au service de managment Edition liai sons Parid 2001.

Thierry Libaert Nicole Almieda la communication interne des entreprise 2éme Edition Dunod Parid.

¹ - *Ministere de l'énergie des mines l'eau et de l'environnement Mannuel de commnication pour la gestion intégrée de rousources en au maroc ed 2022 en line //www water gov ma p46 consulté le 14/02/2022 a 14*

Shimon Dolan, Ericgosselinet autres, Phycologie du traveil et Comportenent Organisalionnel, deuxième édition Goetan Morin, Paris, 2002, P.89

Shimon Dolan, Ericgosselinet autres, Même Ourrage.

روابط الأنترنت

1 - [http : www.univ-tiaret.dz/fr/rectoral/stoff.du.rectoral.html](http://www.univ-tiaret.dz/fr/rectoral/stoff.du.rectoral.html). h :11 :05.

1 - [http : www.univ-tiaret.dz/fr/rectoral/stoff.du.rectoral.html](http://www.univ-tiaret.dz/fr/rectoral/stoff.du.rectoral.html). h :9 :30.

المقابلات

مقابلة مع السيد عميد كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. مكتبة قسم العلوم الإنسانية، يوم الأربعاء 2022/05/04 ، على الساعة 13:00 زوالا.

مقابلة مع السيد نائب عميد كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بقسم العلوم الاجتماعية، يوم الخميس 2022/05/05، على الساعة 10:00 صباحا.

مقابلة مع السيد رئيس قسم كلية العلوم الإنسانية بقسم العلوم الإنسانية، يوم الخميس 2022/05/05، على الساعة 14:30 زوالا.

مقابلة مع رئيس قسم الحقوق كلية الحقوق والعلوم السياسية، يوم الاثنين 2022/05/09، على الساعة 11:14 صباحا.

مقابلة مع رئيس قسم العلوم التجارية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يوم الاثنين 2022/05/09 على الساعة 15:13 زوالا.

مقابلة مع رئيس قسم علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يوم الثلاثاء 2022/05/10 على الساعة 09:43 صباحا

مقابلة مع رئيس قسم علوم البيطرة. مكتبة معهد علوم البيطرة، يوم الثلاثاء 2022/05/10 على الساعة 14:05 زوالا.

قائمة المصادر والمراجع

مقابلة مع متصرف إداري رئيسة مصلحة ما بعد التدرج بكلية العلوم التطبيقية معينة ابن خلدون، يوم الخميس
2022/05/12 على الساعة 10:13 صباحا.

مقابلة مع رئيس خلية الإعلام والاتصال بمديرية الجامعة ابن خلدون، يوم الأحد 2022/05/15 على الساعة
11:20 صباحا.

مقابلة مع رئيس قسم العلوم الاجتماعية، يوم الأحد 2022/05/15 على الساعة 10:53 صباحا.

الخصيات

الخصيات

الصفحة	المحتويات
أ	المقدمة
	الجانب المنهجي
04	التعريف بالموضوع
05	الإشكالية
05	تساؤلات الدراسة
05	فرضيات الدراسة
06	أهمية الدراسة
06	أهداف الدراسة
07	أسباب اختيار الموضوع
07	المنهج المتبع
08	مجتمع البحث والعينة
08	أدوات الدراسة
08	حدود الدراسة
09	مصطلحات الدراسة
09	الدراسة السابقة
الجانب النظري الفصل الأول: أشكال الاتصال	
20	مقدمة الفصل
21	المبحث الأول: الاتصال التنظيمي
21	المطلب الأول: مفهوم الاتصال التنظيمي
22	المطلب الثاني: أهداف الاتصال التنظيمي
22	المطلب الثالث: خصائص الاتصال التنظيمي
23	المطلب الرابع: أهمية الاتصال التنظيمي
24	المبحث الثاني: أساسيات الاتصال الداخلي
24	المطلب الأول: تعريف وعناصر الاتصال الداخلي
28	المطلب الثاني: أنواع ووسائل الاتصال الداخلي
36	المطلب الثالث: وظائف وأهداف الاتصال الداخلي
38	المطلب الرابع: خصائص وأهمية الاتصال الداخلي
39	المطلب الخامس: صعوبات الاتصال الداخلي

41	المبحث الثالث: أساسيات الاتصال الخارجي
41	المطلب الأول: تعريف الاتصال الخارجي
42	المطلب الثاني: أهداف ووظائف الاتصال الخارجي
43	المطلب الثالث: أهمية وخصائص الاتصال الخارجي
44	المطلب الرابع: أنواع وأشكال ووسائل الاتصال الخارجي
49	المطلب الخامس: معيقات الاتصال الخارجي

الجانب النظري الفصل الثاني: جامعة ابن خلدون وفعالية الاتصال فيها

52	مقدمة الفصل
53	المبحث الأول: تاريخ جامعة ابن خلدون
53	المطلب الأول: نشأة وتعريف جامعة ابن خلدون
55	المطلب الثاني: التخصصات والكليات المتاحة في جامعة ابن خلدون
56	المطلب الثالث: وظائف وأهداف جامعة ابن خلدون
58	المطلب الرابع: مبادئ جامعة ابن خلدون
61	المطلب الخامس: العلاقات العامة في جامعة ابن خلدون
61	المبحث الثاني: فعاليات الاتصال في الجامعة والأنشطة الخدمية المقدمة للمجتمع
63	المطلب الأول: فعالية وكفاءة الاتصال في الجامعة
64	المطلب الثاني: خصائص الوسيلة التي تؤثر في فعالية الاتصال
65	المطلب الثالث: أهمية وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال التنظيمي
66	المطلب الرابع: الخدمات والأنظمة التي تقدمها الجامعة

الجانب التطبيقي

69	تحليل نتائج الدراسة
80	معالجة ومناقشة الفرضيات
81	نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
83	خاتمة
86	قائمة المصادر والمراجع
92	فهرس المحتويات

الله حقيق

دليل المقابلة

1. ما طبيعة العلاقة بينك وبين الطاقم الإداري وأعضاء هيئة التدريس والطلاب في الجامعة؟
2. في إطار الاتصال التنظيمي الذي يندرج تحته الاتصال الداخلي الخارجي في الجامعة يوجد نمطين، الاتصال الرسمي وغير الرسمي، هل هناك تفعيل لهذين النوعين داخل الجامعة؟ كيف ذلك؟
3. بما أن الجامعة ليست منفصلة عن المجتمع، هل هناك تواصل بين جامعة ابن خلدون ومؤسسات أخرى؟ عن طريق ماذا؟
4. ما هي أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل وخارج جامعة ابن خلدون تيارت؟
5. ما هي النشاطات التي تنظموها؟ وهل هناك أيام مفتوحة أو معارض أو مهرجانات...؟ وهل تحظى أنشطتكم الاتصالية بتغطية إعلامية؟
6. هل تقومون بتنظيم دورات تكوينية بجامعة ابن خلدون؟
7. هل تمتلك الجامعة موقع رسمي وصفحة على الفاييسوك؟ وهل توجد مجلة دورية خاصة بها؟ وهل تقومون بتزويد وسائل الإعلام بالأخبار ومستجدات وآخر الاحصائيات الخاصة بالجامعة؟ وكيف يتم التبليغ بها؟
8. في نظرك، ما هي أهم الصعوبات التي تعترضك خلال عملية الاتصال داخليا وخارجيا؟

قراءة الهيكل التنظيم لجامعة ابن خلدون - تيارت -

وفق قرار وزاري مشترك المؤرخ في 24 أوت 2004

المحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد

وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة.

إن رئيس الحكومة

وزير المالية

وزير التعليم العالي والبحث العلمي

بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 04-136 المؤرخ في 19 صفر 1425 الموافق لـ 19 أبريل 2004 المتضمن تعيين رئيس الحكومة.

بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 04-138 المؤرخ في 06 ربيع أول 1425 الموافق لـ 26 أبريل 2004 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة.

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جماد الثانية 1424 الموافق لـ 23 غشت 2003 يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها ولاسيما المادة 08 منه.

يقررون ما يأتي

المادة الأول: تطبيقا للمادة 08 من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 في 24 جماد الثانية 1424 الموافق لـ 23 غشت 2003 والمذكور أعلاه، يهدف هذا القرار إلى تحديد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة.

مديرية الجامعة

القسم الأول

نيابات المديرية

الفرع الاول

مديرية الجامعة المشكلة من أربعة نيابات

المادة 02: تنظيم مديرية الجامعة المكونة من نيابات المديرية الأربعة (04) كما يأتي:

- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتأهيل المتواصل والشهادات.
- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي فيما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.
- نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.
- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.

المادة 03: تتكفل نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات بما يأتي:

- متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم والتربصات المنظمة من قبل الجامعة.
- السهر على انسجام عروض التكوين المقدمة من الكليات والمعاهد مع مخطط تنمية الجامعة.
- السهر على احترام التنظيمات والاجراءات السارية الفعول في تسليم الشهادات والمعادلات.
- مسك القائمة الاسمية للطلبة وتعيينها.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة التعليم والتربصات والتقييم.
- مصلحة التكوين المتواصل.
- مصلحة الشهادات والمعادلات.

المادة 04: تتكفل نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي لما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي بما يأتي:

- متابعة المسائل المرتبطة بسير التكوين لما بعد التدرج، وما بعد التدرج المتخصص، والتأهيل الجامعي والسهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال.
- متابعة أنشطة البحث لوحدات ومخابر البحث وإعداد الحصيلة بالتنسيق مع الكليات والمعاهد.
- القيام بكل نشاط من شأنه تتمين نتائج البحث.
- متابعة سير المجلس العلمي للجامعة والحفاظ على أرشيفه.
- جمع ونشر المعلومات الخاصة بأنشطة البحث المنجزة من طرف الجامعة.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص.
- مصلحة التأهيل الجامعي.
- مصلحة متابعة أنشطة البحث و تامين نتائجه.

المادة 05: تتكفل نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية بما يأتي:

- ترقية علاقات الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي، والمبادرة ببرامج الشراكة.
- المبادرة بكل نشاط من أجل ترقية التبادل ما بين الجامعات والتعاون في مجالي التعليم والبحث.
- القيام بأعمال تنشيط والاتصال.
- تنظيم التظاهرات العلمية وترقيتها.
- متابعة تحسين المستوى وتحديد المعلومات للأساتذة والسهر على انسجامه.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة التبادل ما بين الجامعات والتعاون والشراكة.
- مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

المادة 06: تتكفل نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه بما يأتي:

- جمع العناصر الضرورية لإعداد مشاريع مخططات تنمية الجامعة.
- القيام بكل دراسة استشرافية حول توقعات تطوير التعداد الطلابي للجامعة واقتراح كل إجراء من أجل التكفل بهم، لاسيما في مجال تطور التأطير البيداغوجي والإداري.
- مسك البطاقة الاحصائية للجامعة والسهر على تحيينها دوريا.
- القيام بإعداد الدعائم الإعلامية في مجال المسار التعليمي المضمون من طرف الجامعة ومنافذها المهنية.
- وضع تحت تصرف الطلبة كل معلومة من شأنها مساعدتهم على اختيار توجيههم.
- ترقية أنشطة إعلام الطلبة.
- متابعة برامج البناء وضمان تنفيذ برامج تجهيز الجامعة بالعلاقة مع المصالح المعنية.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة الإحصاء والاستشراف.
- مصلحة التوجيه والإعلام.
- مصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة.

- مصلحة متابعة أنشطة البحث و تامين نتائجه.
- مصلحة التعاون والتبادل ما بين الجامعات والشراكة.

القسم الثاني

الأمانة العامة

المادة 11: تتكفل الأمانة العامة بما يأتي

- تسيير المسار المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات الكلية والمعهد في هذا المجال.
- تحضير مشروع ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها.
- ضمان متابعة تمويل أنشطة المخابر ووحدات البحث.
- السهر على سير المصالح المشتركة للجامعة.
- وضع برامج الأنشطة الثقافية والعلمية والرياضية للجامعة وترقيتها.
- ضمان متابعة وتنسيق مخططات الأمن الداخلي للجامعة بالتنسيق مع المكتب الوزاري للأمن الداخلي.
- ضمان تسيير وحفظ الأرشيف لمديرية الجامعة.
- ضمان سير مكتب تنظيم الجامعة.

تشمل الأمانة العامة التي يلحق بها مكتب التنظيم العام ومكتب الأمن الداخلي الهياكل الآتية:

- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين.
- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة.
- المديرية الفرعية للوسائل والصيانة.
- المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية.
- المصالح المشتركة.

المادة 12: تتكفل المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين بما يأتي:

- تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة وكذا الذين يتولى مدير الجامعة تعيينهم.
- إعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى وتحديد معلومات المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعاون المصالح الجامعية.
- ضمان تسيير تعداد مستخدمي الجامعة مع ضمان التوزيع المنسجم بين الكليات والمعاهد والملحقات.
- تنسيق وإعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للجامعة.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة الأستاذة.
 - مصلحة الموظفين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح.
 - مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات.
- المادة 13:** تتكفل المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة بما يأتي:

- تحضير مشروع ميزانية الجامعة على أساس اقتراحات عمداء الطلبة ومديري المعاهد والملحقات.
- متابعة تنفيذ ميزانية الجامعة.
- تحضير تفويض الاعتمادات إلى عمداء الكلية ومديري المعاهد والملحقات وضمان مراقبة تنفيذها.
- متابعة تمويل أنشطة البحث المضمون من قبل المخابر والوحدات.
- مسك محاسبة الجامعة.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة الميزانية والمحاسبة.
- مصلحة تمويل أنشطة البحث.
- مصلحة مراقبة التسيير والصفقات.

المادة 14: تتكفل المديرية الفرعية للوسائل والصيانة بما يأتي:

- ضمان تزويد الهيئات التابعة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة بوسائل السير.
- ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة.
- مسك سجلات الجرد.
- ضمان وصيانة أرشيف الجامعة.
- ضمان تسيير حظيرة السيارات لمديرية الجامعة.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة الوسائل والجرد.
- مصلحة النظافة والصيانة.
- مصلحة الأرشيف.

المادة 16: تتكون المصالح المشتركة للجامعة مما يأتي:

- مركز التعليم المكثف للغات.

- مركز الطبع والسمعي البصري.
- مركز الأنظمة وشبكة الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد.
- البهو التكنولوجي بالنسبة للجامعات التي تضمن التعليم في العلوم الدقيقة والتكنولوجية.

المادة 17: يتكفل مركز التعليم المكثف للغات بما يأتي:

- الدعم التقني للدروس التمهينية وتحسين المستوى وتحديد المعلومات في اللغات المنظمة من قبل الكليات.
- سير وصيانة الأجهزة المتخصصة في تعليم اللغات.

ويشمل الفروع الآتية:

- فرع البرمجة.
- فرع الصيانة.

المادة 18: يتكفل مركز الطبع والسمعي البصري بما يأتي:

- طبع كل وثيقة إعلامية حول الجامعة.
- طبع الوثائق البيداغوجية والتعليمية والنشرات العلمية.
- الدعم التقني لتسجيل كل سند سمعي بصري للوثائق البيداغوجية و التعليمية.

ويشمل الفروع الآتية:

- فرع الطبع.
- فرع السمعي البصري.

المادة 19: يتكفل مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد بما يأتي:

- استغلال هياكل الشبكات وإدارتها وتسييرها.
- استغلال تطبيقات الإعلام الآلي لتسيير البيداغوجية وتطويرها.
- متابعة مشاريع التعليم والمتلفز والتعليم عن بعد وتنفيذها.
- الدعم التقني للتصميم وإنتاج الدروس عن طريق الإعلام الآلي.
- تكوين وتأطير المتدخلين في التعليم عن بعد.

ويشمل الفروع الآتية:

- فرع الأنظمة.
- فرع الشبكات.
- فرع التعليم المتلفز والتعليم عن بعد.

المادة 20: يتكفل البهو التكنولوجي بما يأتي:

- الدعم الكلي للكليات و/أو المعاهد في تنظيم وسير الأعمال الموجهة والتطبيقية في العلوم التكنولوجية.
- تسيير وصيانة التجهيزات الضرورية للتسيير الحسن للأعمال التطبيقية والموجهة.

القسم 03

المكتبة المركزية للجامعة

المادة 21: تتكفل المكتبة المركزية للجامعة بالمهام الآتية

- اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالعلاقة مع مكاتب الكليات والمعاهد.
- مسك بطاقة الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج.
- تنظيم الرصيد الثقافي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
- مساعدة مسؤولي مكاتب الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم.
- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية واخضاعها باستمرار لعملية الجرد.
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من طرف الطلبة والأساتذة.
- مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم البيلوغرافية

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة الاقتناء.
- مصلحة المعالجة.
- مصلحة البحث البيلوغرافي.
- مصلحة التوجيه.

الفصل الثاني

الكلية

الفرع الأول

نواب العميد

المادة 22: يتكفل نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة بالمهام الآتية:

- تسيير ومتابعة تسجيلات طلبة التدرج.
- متابعة أنشطة التعليم وأخذ أو اقتراح كل اجراء من أجل تحسينه.
- مسك القائمة الاسمية والاحصائية للطلبة.
- جمع ومعالجة ونشر الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة.

يساعد نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة في مهامه.

- رئيس مصلحة التدريس.
 - رئيس مصلحة التعليم والتقييم.
 - رئيس مصلحة الاحصائيات والإعلام والتوجيه.
- المادة 23:** يتكفل نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية بالمهام الآتية:

- متابعة سير امتحانات الالتحاق بما بعد التدرج.
 - أخذ أو اقتراح الاجراءات الضرورية لضمان سير التكوين لما بعد التدرج.
 - السهر على سير مناقشة المذكرات واطروحات ما بعد التدرج.
 - متابعة سير أنشطة البحث العلمي.
 - المبادرة بأعمال الشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية.
 - المبادرة بأعمال من أجل تنشيط ودعم التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية.
 - تنفيذ برامج تحسين المستوى وتحديد معلومات الأساتذة.
 - متابعة سير المجلس العلمي للكلية والمحافظة على أرشيفه
- يساعد نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية في مهامه:
- رئيس مصلحة متابعة التكوين فيما بعد التدرج.
 - رئيس مصلحة متابعة أنشطة البحث.
 - رئيس مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية.

الأمانة العامة للكلية

المادة 24: تكلف الأمانة العامة للكلية بما يأتي:

- تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وتنفيذه.
- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.
- تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليهما.
- تحضير مشروع ميزانية الكلية وتنفيذه. ترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المعنية لمديرية الجامعة.
- تسيير الوسائل المنقولة وغير المنقولة للكلية والسهر على صيانتها.
- تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية.

تشمل الأمانة العامة للكلية التي يلحق بها مكتب الأمن الداخلي المصالح الآتية:

- مصلحة المستخدمين.
- مصلحة الميزانية والمحاسبة.
- مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية.
- مصلحة الوسائل والصيانة.

المادة 25: تشمل المستخدمين الفروع الآتية:

- فرع الأساتذة.
- فرع المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح.

المادة 26: تشمل مصلحة الميزانية والمحاسبة الفروع الآتية:

- فرع الميزانية.
- فرع المحاسبة.

المادة 27: تشمل مصلحة الوسائل والصيانة الفروع الآتية:

- فرع الوسائل.
- فرع الصيانة.

فرع 03

رئيس القسم

المادة 28: يساعد رئيس القسم

- مساعد رئيس القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج.
- مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي.

المادة 29: يقوم مساعد رئيس القسم المكلف بالدراسة والتعليم في التدرج بما يأتي:

- متابعة عمليات التسجيل وإعادة تسجيل طلبة التدرج.
 - السهر الحسن على سير الامتحانات والاختبارات مراقبة المعارف.
- ويساعد كل من:

- رئيس مصلحة التدريس
- رئيس مصلحة متابعة التعليم والتقييم.

المادة 30: يقوم مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي بما يأتي:

- السهر على سير التعليم فيما بعد التدرج.
 - السهر على سير التكوين لما بعد التدرج المتخصص.
 - متابعة أنشطة البحث.
 - متابعة سير اللجنة العلمية للقسم.
- ويساعده كل من:
- رئيس مصلحة التكوين العالي لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص.
 - رئيس مصلحة متابعة أنشطة البحث.

القسم 04

مكتبة الكلية

المادة 31: تكلف مكتبة الكلية بما يأتي:

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي.
 - تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
 - صيانة الرصيد الوثائقي واخضاعها باستمرار لعملية الجرد.
 - وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من طرف الطلبة والأساتذة.
 - مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم البيبلوغرافية.
- وتشكل المصالح الآتية:

- مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي.
- مصلحة التوجيه والبحث البيبلوغرافي.

المعهد داخل الجامعة

القسم 01

المديرون المساعدون.

المادة 32: يقوم المدير المساعد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة بالمهام الآتية:

- تسيير ومتابعة عمليات تسجيل الطلبة في التدرج لدى المعهد بالارتباط مع المصالح المعنية للقسم.
- متابعة أنشطة التعليم وأخذ أو اقتراح كل اجراء من أجل تحسينه.
- مسك القائمة الاسمية والاحصائية للطلبة.

- جمع ومعالجة ونشر الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة
ويساعده كل من:

- رئيس مصلحة التدريس.

- رئيس مصلحة التعليم والتقييم.

- رئيس مصلحة الاحصائيات والإعلام والتوجيه

المادة 33: يقوم المدير المساعد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية بالمهام الآتية:

- متابعة سير مسابقات الالتحاق بما بعد التدرج.

- اتخاذ أو اقتراح الإجراءات الضرورية لضمان السير الحسن لعمليات التكوين لما بعد التدرج والسهر على السير

الحسن لمناقشة المذكرات والرسائل لما بعد التدرج.

- متابعة سير أنشطة البحث.

- المبادرة بأنشطة الشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية.

- المبادرة بأنشطة قصدة تفعيل وتوطيد التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية.

- تنفيذ برامج تحسين المستوى وتجديد معلومات الأساتذة.

- متابعة سير المجلس العلمي للمعهد والمحافظة على أرشيفه.

ويساعده كل من:

- رئيس مصلحة متابعة التكوين لما بعد التدرج.

- رئيس مصلحة متابعة أنشطة البحث.

- رئيس مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية.

القسم 02

المديرية الفرعية للإدارة والمالية

المادة 34: يكلف المدير الفرعي للإدارة والمالية بما يأتي:

- إعداد مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للمعهد وضمان تنفيذه.

- ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي المعهد.

- تسيير وحفظ التوثيق الخاص بالمعهد.

- إعداد مشروع ميزانية المعهد وتنفيذها.

- ترقية الأنشطة الثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع هيكل مديرية الجامعة.

- تسيير الوسائل المنقولة وغير المنقولة الخاصة بالمعهد والسهر على صيانتها والحفاظ عليها.
- تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للمعهد.
- تشمل المديرية الفرعية للإدارة المالية التي يلحق بها مكتب الأمن الداخلي المصالح الآتية:
 - مصلحة المستخدمين.
 - مصلحة الميزانية والمحاسبة.
 - مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية.
 - مصلحة الوسائل والصيانة.

المادة 35: تشمل مصلحة المستخدمين الفروع الآتية:

- فرع الأساتذة.
- فرع المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح.
- المادة 36: تشمل مصلحة المسزانية والمحاسبة الفروع الآتية:

- فرع الميزانية.
- فرع المحاسبة.

المادة 37: تشمل مصلحة الوسائل والصيانة الفروع الآتية:

- فرع الوسائل.
- فرع الصيانة.

القسم 03

رئيس القسم

المادة 38: يساعد رئيس القسم كل من:

- رئيس مصلحة متابعة التدريس والتعليم والتقييم في التدرج.
- رئيس مصلحة التكوين لما بعد التدرج ومتابعة أنشطة البحث.

القسم 04

مكتبة المعهد

المادة 39: تكلف مكتبة المعهد بما يأتي:

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي.
- تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.

- صيانة الرصيد الوثائقي واختصاصها باستمرار لعملية الجرد.
 - وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من طرف الطلبة والأساتذة.
 - مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم البيلوغرافية.
- وتشكل المصالح الآتية:

- مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي.
- مصلحة التوجيه والبحث البيلوغرافي.

الفصل 04

ملحقة الجامعة

المادة 40: تشمل ملحقة الجامعة الهياكل الآتية:

- مصلحة المستخدمين.
 - مصلحة الميزانية والمحاسبة والوسائل.
 - مصلحة التدريس.
 - مصلحة التعليم والتقييم.
 - مكتب الأمن الداخلي.
- المادة 41:** ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.



ملخص الدراسة

إن الدور الذي يلعبه الاتصال في تسيير المؤسسات بمختلف أنواعها، دفع العديد من الباحثين التركيز على هذا العامل الذي يلعب دورا كبيرا فيها بصفته عنصرا لا يمكن الاستغناء عنه في المؤسسة، باختلاف طبيعتها ونشاطها.

يعتبر الاتصال من أهم المواضيع التي شغلت اهتمام الباحثين، كما أنه يعد عملية حيوية لنجاح واستمرار أي مؤسسة كانت، ومن هذا المنطلق فإن إشكالية هذه الدراسة يندرج تحتها التساؤل الرئيسي، ما هو واقع الاتصال في جامعة ابن خلدون؟ كيف يساهم في تحقيق أهدافها؟ وما هي تحدياته في الواقع؟

وتفرع من هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

5. ما هي أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة في جامعة ابن خلدون؟

6. ما هي أنماط الاتصال في جامعة ابن خلدون؟

7. هل يساهم الاتصال في تحقيق أهداف جامعة ابن خلدون؟

8. ما هي معوقات الاتصال التي تواجهها جامعة ابن خلدون؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات على منهج دراسة حالة باستخدام أدوات جمع البيانات، وهي المقابلة والملاحظة.

وبعد إجراء الدراسة الميدانية على عمال جامعة تيارت، قد توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمه:

4. تعدد أنماط الاتصال داخل جامعة ابن خلدون تيارت، مما أدى ذلك إلى توفير جو ملائم للعمل.

5. إن أغلب الوسائل الاتصالية المستخدمة في جامعة ابن خلدون هي الوسائل الاتصالية الحديثة بالدرجة الأولى.

6. جامعة ابن خلدون تواجهها مجموعة من الصعوبات التي تعيق مسارها، والواجب استدراكها نظرا لعدم وجود

خاصة لإدارة الأزمات لمعالجة قضاياها.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الاتصال الداخلي، الاتصال الخارجي، الجامعة.

summary

The role played by communication in the management of institutions of all kinds, prompted many researchers to focus on this factor, which plays a major role in it as an indispensable element in the institution, with its different nature and activity.

Communication is one of the most important topics that occupied the attention of researchers, and it is a vital process for the success and continuity of any institution. From this point of view, the problem of this study falls under the main question, what is the reality of communication at Ibn Khaldun University? How does it contribute to achieving its goals? What are its manifestations in reality?

From this main question, the following sub-questions emerged:

- 1. What are the most important means of communication used at Ibn Khaldun University?*
- 2. What are the patterns of communication at Ibn Khaldun University?*
- 3. Does communication contribute to achieving the goals of Ibn Khaldun University?*
- 4. What are the communication obstacles that Ibn Khaldun University faces?*

In order to answer these questions, we adopt a case study approach using data collection tools, namely interview and observation.

After conducting a field study on the workers of the University of Tiaret, we reached a set of results, the most important of which are:

- 1. The multiplicity of modes of communication within Ibn Khaldoun University Tiaret, which led to providing a suitable atmosphere for work.*
- 2. Most of the communication tools used at Ibn Khaldun University are primarily modern communication tools.*
- 3. Ibn Khaldun University is facing a set of difficulties that impede its course, and it must be rectified due to the lack of a crisis management system to address its issues.*

Keywords: *communication, internal communication, external communication, university.*