اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو فعالية الاتصال في المؤسسات الأكاديمية : دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية -جامعة سعيدة

Higher Education Professors' Attitudes Toward the Effectiveness of Communication in Academic Institutions: A Field Study on a Sample of Professors from the Faculty of Social and Human Sciences – Saida University

ط.د. مختار بوري*[1]، د.فطيمة لحياني[2]،

[1] جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم (الجزائر)، مخبر الدراسات الإعلامية والاتصالية وتحليل الخطاب Eciad

mokhtar.bouri@etu.univ-mosta.dz

[2] جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم (الجزائر)، مخبر الفلسفة والعلوم الانسانية

Fatil-2007@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2025/04/18 تاريخ القبول: 2025/11/29 تاريخ النشر: 2026/06./12

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو فعالية عمليات الاتصال في المؤسسات الأكاديمية، وذلك انطلاقًا من أهمية الاتصال الفعّال كعامل أساسي في تحسين الأداء الأكاديمي وتعزيز بيئة العمل الجامعية. استخدمت الدراسة المنهج المسحي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة مكونة من (45) أستاذًا جامعيًا، بهدف قياس مدى كفاءة قنوات الاتصال ووضوحها، بالإضافة إلى تحديد المعوقات التي قد تؤثر على فعاليتها. أظهرت النتائج وجود تحديات تنظيمية وإدارية تعيق جودة التواصل، مثل صعوبة تدفق المعلومات، والإجراءات البيروقراطية المعقدة، فضلًا عن ضعف تبني استراتيجيات اتصال حديثة. كما بيّنت النتائج الحاجة الملحة إلى تعزيز الشفافية وتحسين آليات التواصل الرسمية وغير الرسمية داخل المؤسسات الأكاديمية. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تطوير استراتيجيات اتصال أكثر مرونة لمعالجة المشكلات التنظيمية والثقافية،

* المؤلف المرسل: مختار بوري

وتعزيز التفاعل بين مختلف الأطراف داخل المؤسسة، بما يساهم في تحسين جودة المخرجات التعليمية وتعزيز الشعور بالانتماء المؤسسي.

الكلمات المفتاحية :اتجاهات الأساتذة، الاتصال، فعالية الاتصال، المؤسسات الأكاديمية، أستاذ التعليم العالي.

Abstract:

This study aimed to survey the attitudes of higher education professors regarding the effectiveness of communication processes in academic institutions, recognizing effective communication as a crucial factor in improving academic performance and fostering a productive university environment. The study employed the survey methodology, collecting data through a questionnaire distributed to a sample of 45 university professors to assess the efficiency and clarity of communication channels, as well as to identify obstacles that may hinder their effectiveness. The findings revealed the presence of administrative and organizational challenges that negatively impact communication quality, such as difficulties in information flow, bureaucratic procedures, and a lack of adoption of modern communication strategies. The results also highlighted the urgent need to enhance transparency and improve both formal and informal communication mechanisms within academic institutions. Based on these findings, the study recommended the adoption of more flexible communication strategies to address structural and cultural barriers, fostering more effective interaction among stakeholders, thereby contributing to improved educational outcomes and institutional belonging.

Keywords: Professors' attitudes, communication, communication effectiveness, academic institutions, higher education professors.

1. مقدمة:

يُعد الاتصال الفعّال عنصرًا أساسيًا في نجاح المؤسسات الأكاديمية، حيث يساهم في تحسين جودة الأداء الأكاديمي وتعزيز بيئة العمل داخل الجامعات. فالاتصال ليس مجرد تبادل للمعلومات، بل هو عملية ديناميكية تتضمن نقل الأفكار وتبادل المعارف وتنسيق الجهود بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة، من أساتذة وإدارة وطلبة. وتُعَدّ فعالية

الاتصال الأكاديمي عاملًا حاسمًا في تحسين التفاعل بين الأساتذة والإدارة، وضمان اتخاذ قرارات أكاديمية أكثر دقة وشفافية، مما ينعكس إيجابيًا على جودة العملية التعليمية والبحثية.

ورغم أهمية الاتصال، إلا أن العديد من المؤسسات الأكاديمية تواجه تحديات تتعلق بمدى كفاءة ووضوح قنوات التواصل، مما قد يؤثر على انسيابية تبادل المعلومات، ويؤدي إلى غياب التنسيق الفعّال بين مختلف المستويات الإدارية والأكاديمية. في ظل هذه التحديات، يبرز التساؤل حول مدى فعالية الاتصال الأكاديمي، ودوره في تحسين الأداء المؤسسي داخل الجامعات.

1.1 إشكالية الدراسة

نظرًا لأهمية الاتصال الفعّال في المؤسسات الأكاديمية ودوره الحيوي في تعزيز الأداء الأكاديمي والتفاعل المؤسسي، تنبع الحاجة إلى دراسة اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو فعالية الاتصال داخل هذه المؤسسات .بناءً على ذلك، تتمثل إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: **ما هي اتجاهات أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة سعيدة نحو فعالية الاتصال في البيئة الجامعية، وكيف يؤثر ذلك على جودة الأداء الأكاديمي والتفاعل المؤسسي داخل الكلية؟**

2.1 تساؤلات الدراسة

يندرج ضمن هذه الاشكالية مجموعة من الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى وضوح وفعالية قنوات الاتصال في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة سعيدة، وماأثرها على الاداء الأكاديمي؟

2. كيف يساهم الاتصال داخل كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة سعيدة في تعزيز التفاعل بين الأساتذة والإدارة، وما انعكاس ذلك على جودة القرارات الأكاديمية؟

3. ما درجة اعتماد الأساتذة على التكنولوجيا كوسيلة للتواصل في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة سعيدة؟

4. ما هي أبرز المعوقات الإدارية والتنظيمية التي تؤثر على فعالية الاتصال في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة سعيدة؟

3.1 حدود الدراسة

-الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية جامعة الدكتور مولاي الطاهر -سعيدة-

-الحدود الزمانية: تم تنفيذ هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من شهر أكتوبر 2024 إلى نهاية شهر جانفي 2025

-الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة سعيدة، تم اختيارهم لتمثيل مختلف التخصصات والرتب العلمية، بهدف قياس اتجاهاتهم نحو فعالية الاتصال بالكلية .

4.1 مجتمع البحث وعينته

يتكوَّن مجتمع الدراسة من أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة سعيدة، حيث تم اعتماد أسلوب العينة العمدية **(Purposive Sample)**، والتي تضم 45 أستاذًا من مختلف التخصصات والرتب العلمية، بهدف ضمان تمثيل متوازن للفئات العمرية والخبرات الأكاديمية، بما يُحقق تنوعًا في الآراء حول فعالية الاتصال الأكاديمي. و" يعتمد الباحث في اختيار مفردات العينة العمدية على تحديد سمات وخصائص محددة تتوافق مع أهداف البحث، مثل دراسة أراء واتجاهات أعضاء هيئة التدريس المتخصصين، معدي البرامج التعليمية في القنوات الفضائية، أو نظام تعليمي عن بعد في جامعة محددة"**(المشهداني،2017، ص 80)**.

جدول 1: التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	عدد الأساتذة	النسبة المئوية(%)
ذكر	20	44.4%
أنثى	25	55.6%

يُظهر الجدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة البالغ عددها 45 أستاذًا وفقًا للجنس، حيث يمثل الذكور (44.4%) والإناث (55.6%) من إجمالي العينة. وتُعتبر هذه النسبة مؤشرا إيجابيا على زيادة مشاركة المرأة في المجال الأكاديمي، لا سيما في التخصصات الانسانية والاجتماعية التي تعد بيئة جاذبة للكفاءات النسائية في العديد من المؤسسات الاكاديمية.

5.1 منهجية الدراسة:

اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج المسحي، نظرًا لملاءمته لطبيعة الموضوع، حيث يهدف إلى جمع البيانات حول اتجاهات الأساتذة نحو فعالية العملية الاتصالية في المؤسسات الأكاديمية. ويركز هذا المنهج على استقصاء آراء المبحوثين بشأن مدى تأثير الاتصال على الأداء الأكاديمي، من خلال قياس مدى وضوح قنوات الاتصال، مستوى التفاعل المؤسسي، استخدام التكنولوجيا، والمعوقات التي قد تؤثر على فعالية الاتصال داخل المؤسسة الجامعية.

6.1 أداة الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمه بناءً على مراجعة الدراسات السابقة والاطلاع على الأدبيات العلمية المرتبطة بمتغيرات الدراسة. وبعد إعداد النسخة الأولية من الاستبيان، تم عرضه على مجموعة من المحكّمين من ذوي الخبرة الأكاديمية لضمان صلاحية الأداة ومدى قدرتها على قياس الأهداف المحددة.

وبعد إجراء التعديلات اللازمة بناءً على ملاحظات المحكّمين، تم اعتماد الاستبيان بصورته النهائية، والذي تضمن 20 فقرة موزعة على المحاور وفقًا للتقسيم التالي:

- **المحور الأول:** فعالية قنوات الاتصال داخل الكلية.
- **المحور الثاني:** التفاعل الأكاديمي والتعاون البحثي بين الأساتذة والإدارة.
- **المحور الثالث:** استخدام التكنولوجيا في الاتصال الأكاديمي.
- **المحور الرابع:** العوائق والتحديات التي تواجه الاتصال داخل الكلية.

2. الإطار النظري للدراسة

1.2 مفاهيم الدراسة

1.1.2 الاتصال في المؤسسة:

اصطلاحاً: يُعرِّف **Van Riel** الاتصال في المؤسسة بأنه: أداة إدارية استراتيجية تُنسق كافة أشكال التفاعل الداخلي والخارجي للمؤسسة بشكل مُتناغم وفعّال، عبر خطط مدروسة ومنظمة تهدف إلى تعزيز الانسجام بين الأقسام وتحقيق الأهداف المشتركة.

من جهته، يرى **Cornelissen**أن الاتصال في المؤسسة: وظيفة إدارية محورية تُسهّل التكامل بين القنوات الاتصالية الداخلية والخارجية، لبناء سمعة مؤسسية إيجابية وتعزيز ثقة الجمهور المستهدف **(Lusanga, 2016, p50)**.

إجرائياً: يُعرَّف الاتصال داخل المؤسسة على أنه العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والبيانات بين مختلف المستويات التنظيمية، بما في ذلك الأساتذة وإدارة الكلية، عبر قنوات رسمية وغير رسمية، باستخدام أساليب ووسائل متعددة، بهدف تحقيق الأهداف المشتركة وتعزيز التفاهم والتنسيق بين جميع الأطراف المعنية .

2.1.2 المؤسسات الأكاديمية:

اصطلاحاً: تعد المؤسسات الاكاديمية مجمعًا فكريًا أوهيئة علمية تضم نخبة من العلماء، الأدباء، والمفكرين، حيث يُشكل الأكاديمي أحد أعضائها بوصفه جزءًا من مجتمع علمي أو

أدبي يهدف إلى إنتاج المعرفة، تطوير البحث العلمي، وتعزيز الفكر الأكاديمي **(نصر، 2020، ص 10)**.

إجرائيًا: تُعرَّف المؤسسات الأكاديمية بأنها الكيانات التعليمية التي تشمل الجامعات، المعاهد، والمدارس العليا، والتي تُقدِّم برامج تعليمية وبحثية متخصصة .تتميّز هذه المؤسسات ببيئة تتطلب تفاعلًا مستمرًا بين الأساتذة، الإدارة، والطلبة، حيث يُعتبر الاتصال الفعّال عنصرًا أساسيًا في تحقيق أهدافها الأكاديمية والإدارية، وتعزيز جودة التعليم والبحث العلمي .

3.1.2 الاداء الأكاديمي:

لغة: يشير مفهوم الأداء في اللغة العربية إلى القيام بفعل معين أو تنفيذه أو الوفاء به، كأن نقول: "أدى الشيء" بمعنى قام به، أو "أدى الدين" أي سدّده، و"أدى الصلاة" أي أقامها في وقتها. أما في اللغة الإنجليزية، يُستخدم مصطلح **"Performance"** للإشارة إلى القدرة على تنفيذ عمل معين، لا سيما إذا كان يتطلب مهارة أو يتضمن أداء جزء من نشاط ما بطريقة محددة.

على المستوى الاصطلاحي، يُنظر إلى الأداء أحيانًا على أنه مرادف للإنجاز **"Achievement"**، حيث يرى بعض الباحثين، مثل شاكر عبد الحميد وآرثر ريبر **(Reber.A)**، أن الأداء هو سلوك يتميز بالكفاءة في مجال معين، ويتطلب مستوى مناسبًا من التدريب والاستعداد للوصول إلى مرحلة التمكن والإتقان. وهذا يعني أن الأداء الأكاديمي يستلزم تحكم الفرد في الأدوات والوسائل والمهارات الضرورية التي تمكنه من تحقيق مستوى عالٍ من الكفاءة في مجاله **(الدهشان و السيسي، 2004، ص 10)**.

إجرائياً: يمكن تعريف الأداء الأكاديمي على أنه مجموعة من السلوكيات والقدرات التي تعكس كفاءة الأستاذ في تنفيذ مهامه داخل المؤسسة الجامعية .ويتطلب تحقيق أداء أكاديمي

فعّال امتلاك مهارات متخصصة، واستخدام الأدوات والوسائل المناسبة، إضافة إلى مستوى عالٍ من التدريب والاستعداد المهني للوصول إلى الإتقان.

4.1.2 فعالية الاتصال في المؤسسات الاكاديمية:

يُعتبر الاتصال عنصرًا أساسيًا في نجاح المؤسسة الجامعية، حيث يساهم بشكل فاعل في توجيه العاملين وتحفيزهم، وتعزيز روح الفريق والانتماء المؤسسي. كما يمكّن الإدارة من توجيه الموظفين نحو تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية، فضلاً عن دوره في مساعدة المسؤولين على فهم احتياجات وآراء العاملين، مما يعزز التفاعل الإيجابي ويتيح التعامل مع التحديات بمرونة. ويؤدي توفير قنوات اتصال فعّالة إلى تحسين مستوى التواصل داخل المؤسسة، وتعزيز الثقة والتفاهم بين جميع الفاعلين في البيئة الأكاديمية **(حنا وآخرون، 2014، ص 154)**.

إجرائياً: تشير فعالية الاتصال الأكاديمي إلى مدى قدرة قنوات التواصل داخل المؤسسات الاكاديمية على تحقيق تفاعل بنّاء بين مختلف الفاعلين، بما في ذلك الأساتذة، الإدارة، والطلبة. وتعتمد هذه الفعالية على مجموعة من العوامل، أبرزها وضوح الرسائل، سهولة الوصول إلى المعلومات، توظيف التكنولوجيا في العملية الاتصالية، وسرعة الاستجابة بين الأطراف المعنية.

5.1.2 استاذ التعليم العالي:

إصطلاحاً: استاذ التعليم العالي" هو أحد أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، المسؤول عن تدريس الطلبة بمختلف المستويات الأكاديمية، بغض النظر عن رتبته العلمية، سواء كان أستاذًا، أستاذًا محاضرًا، أو أستاذًا مساعدًا" **(عيادي و كشيشب، 2022، ص 67)**.

إجرائيًا: يُعرَّف استاذ التعليم العالي في هذه الدراسة بأنه الفرد الحاصل على المؤهلات العلمية اللازمة، والذي يزاول مهنة التدريس والبحث العلمي في مؤسسة التعليم العالي، ويشغل إحدى الرتب الأكاديمية المعترف بها .

6.1.2 اتجاهات الأساتذة:

إجرائياً: يُقصد باتجاهات الأساتذة المواقف والآراء التي يتبنونها تجاه فعالية الاتصال داخل المؤسسات الأكاديمية، والتي قد تكون إيجابية، سلبية، أو محايدة، بناءً على تجاربهم وتفاعلهم مع بيئة العمل. ويتم قياس هذه الاتجاهات من خلال مستوى رضاهم عن قنوات الاتصال المستخدمة، مدى تفاعلهم مع الإدارة والزملاء، وكذلك تأثير الاتصال على جودة أدائهم الأكاديمي، سواء في التدريس أو البحث العلمي أو المشاركة المؤسسية.

2.2 الدراسات السابقة:

دراسة (Naib Singh 2023) : تناولت موضوع فعالية الاتصال في التعليم العالي، حيث هدفت إلى تحليل أهمية الاتصال الفعّال في مؤسسات التعليم العالي، ودوره في تحقيق الأهداف التعليمية وتحسين جودة التفاعل بين الأساتذة والطلبة.. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من مصادر ثانوية مثل الدراسات السابقة والمقالات العلمية، موضحةً أن الاتصال الفعّال يعتمد على وضوح الرسائل، اختيار القنوات المناسبة، والتغذية الراجعة. كما أشارت إلى وجود عوائق تعرقل الاتصال، منها الحواجز اللغوية، التنظيمية، النفسية، والشخصية، والتي قد تؤثر سلبًا على جودة التفاعل الأكاديمي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس، تقليل العوائق التنظيمية، دمج التكنولوجيا في العملية التعليمية، وتوفير بيئة داعمة للتغذية الراجعة . وتكمن أهمية الدراسة في إبراز تأثير الاتصال الفعّال على تحسين الأداء الأكاديمي والمؤسسي.

دراسة (ياسين، أبو زيد ،2021): هدفت هذه الدراسة إلى تقييم فاعلية إدارة التواصل الداخلي في جامعة الملك خالد (المملكة العربية السعودية)، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي .اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة بحثية، حيث تم اختيار عينة

عشوائية مكونة من 100موظف من العاملين في الجامعة خلال السداسي الدراسي الثاني لعام 2019-2020. وقد أشارت النتائج إلى أن إدارة التواصل الداخلي في جامعة الملك خالد تتمتع بفاعلية كبيرة جدًا، حيث بلغ وزنها النسبي .(80.74%)وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تقليل معوقات إدارة التواصل الداخلي، وتعزيز استخدام الاتصالات الأفقية بين المستويات الإدارية، إلى جانب العمل على تسهيل عملية التواصل مع المدير ونشر دليل شامل للتواصل الداخلي في الجامعة، مما يساهم في تحسين كفاءة الاتصال الداخلي وتعزيز بيئة العمل الأكاديمية والإدارية.

دراسة (خليدة البشاري، 2023): تُسلط هذه الدراسة الضوء على دور الاتصال في المؤسسات الجامعية في ترقية مستوى التعليم في ظل الرقمنة، حيث اعتمدت على المنهج المسحي الوصفي لدراسة واقع الاتصال الأكاديمي من وجهة نظر الطلبة بجامعة الجزائر 3. استُخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وكشفت النتائج أن الاتصال الأكاديمي يلعب دورًا محوريًا في تحسين التفاعل بين الطلبة والأساتذة، كما أن التحول الرقمي ساهم في تعزيز قنوات الاتصال، رغم وجود تحديات مثل ضعف التفاعل عبر بعض المنصات الرقمية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام الوسائل الرقمية الحديثة، ووضع سياسات اتصال أكثر مرونة، وتوفير برامج تدريبية حول مهارات الاتصال الرقمي .

3.2 التعليق على الدراسات السابقة

تعكس الدراسات السابقة الدور الحيوي للاتصال في المؤسسات الأكاديمية، حيث أكدت جميعها أهميته في تحسين الأداء الجامعي وتعزيز التفاعل المؤسسي، مع اختلاف تركيزها من حيث العينة والمنهجية البحثية. فقد تناولت دراسة (**Naib Singh 2023**) الاتصال الأكاديمي من منظور عام، بينما ركزت دراسة (ياسين وأبو زيد، 2021)على فعالية إدارة التواصل الداخلي في الجامعات، في حين سلطت دراسة (**خليدة البشاري . 2023**) الضوء على رؤية الطلبة للاتصال الأكاديمي في ظل الرقمنة. كما تنوعت المناهج البحثية

المعتمدة، حيث استخدمت دراسة **Naib Singh** التحليل النظري، بينما اعتمدت دراسة **(ياسين، أبو زيد ،2021)** على الاستبانة لجمع البيانات من الموظفين، ولجأت البشاري إلى المنهج المسحي لاستطلاع آراء الطلبة. ورغم هذا التباين، تتفق الدراسات على ضرورة تطوير مهارات الاتصال، تقليل العوائق التنظيمية، وتعزيز استخدام التكنولوجيا في البيئة الأكاديمية.

وتكمن أهمية هذه الدراسات في توفير إطار مرجعي يدعم دراستنا الحالية، التي تتميز بتركيزها على اتجاهات الأساتذة نحو فعالية الاتصال الأكاديمي وتأثيره على أدائهم، مما يجعلها مختلفة عن البحوث السابقة التي ركزت على الطلبة أو الإداريين.

3. الإطار التطبيقي للدراسة

1.3 نتائج الدراسة

الجدول 2: يوضح فعالية قنوات الاتصال داخل الكلية

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الإجابة	الترتيب
1. توفر الإدارة آليات مناسبة لنقل المعلومات للأساتذة.	3.22	1.24	64.4%	متوسطة	4
2. توفر المؤسسة آليات للتغذية الراجعة حول الأداء الأكاديمي.	3.45	1.15	69%	عالية	1
3. قنوات الاتصال داخل المؤسسة واضحة وفعالة.	3.17	1.26	63.4%	متوسطة	5
4. يتم إبلاغ الأساتذة بانتظام عن المستجدات الأكاديمية والإدارية.	3.30	1.22	66%	متوسطة	3
5. هناك تواصل فعّال بين الإدارة والأساتذة حول القضايا الأكاديمية.	3.40	1.18	68%	عالية	2

إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام برنامج SPSS الإصدار26.

تشير نتائج الجدول رقم (2) إلى وجود تفاوت في فعالية قنوات الاتصال داخل المؤسسة الأكاديمية .حيث حققت آليات التغذية الراجعة أعلى متوسط حسابي (3.45)

بنسبة 69%، مع انحراف معياري (1.15)، مما يدل على إجماع الأساتذة على فعاليتها .هذه النتائج تتماشى مع دراسة عوض (2021) التي أكدت أهمية التغذية الراجعة في تحسين جودة التدريس والتفاعل بين الأساتذة والإدارة. بالإضافة إلى ذلك، سجل التواصل بين الإدارة والأساتذة متوسطًا قدره (3.40) بنسبة 68%، مع انحراف معياري (1.18)، مما يشير إلى تباين التجارب بين الأساتذة ..كما كشفت النتائج عن تحديات تتعلق بوضوح قنوات الاتصال، حيث سجل هذا الجانب متوسطًا حسابيًا قدره (3.17) بنسبة (63.4%)، مع انحراف معياري مرتفع بلغ (1.26)، مما يعكس تباينًا واضحًا في آراء الأساتذة حول مدى كفاءة قنوات الاتصال الرسمية .قد يرجع ذلك إلى اختلاف أساليب التواصل بين الأقسام الأكاديمية أو عدم وجود سياسة موحدة لنقل المعلومات .أما فيما يخص آليات نقل المعلومات، فقد بلغ متوسطها الحسابي (3.22) بنسبة (64.4%)، مع انحراف معياري (1.24)، مما يدل على تفاوت التجارب بين الأساتذة فيما يتعلق بفعالية وسائل نقل المعلومات داخل المؤسسة .هذا التباين قد يكون ناتجًا عن اعتماد بعض الأقسام على قنوات تقليدية للتواصل، في حين تستخدم أقسام أخرى وسائل رقمية أكثر تطورًا.

الجدول 3: يوضح التفاعل الأكاديمي والتعاون البحثي بين الأساتذة والإدارة

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الإجابة	الترتيب
6. هناك شفافية في التواصل بين الإدارة والأساتذة فيما يتعلق بالقرارات البحثية.	3.38	1.17	67.6%	متوسطة	3
7. تساعد الاجتماعات الدورية مع الإدارة في دعم المشاريع الأكاديمية.	3.25	1.20	65%	متوسطة	5
8. توفر المؤسسة فرصًا كافية لتبادل الخبرات الأكاديمية والبحثية بين الأساتذة.	3.50	1.14	70%	عالية	1
9. توفر المؤسسة بيئة تفاعلية تعزز من العمل الأكاديمي المشترك.	3.35	1.18	67%	متوسطة	4
10. يتم دعم المبادرات البحثية للأساتذة من خلال قنوات الاتصال المؤسسي.	3.42	1.16	68.4%	عالية	2

إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام برنامج SPSS الإصدار26.

تشير نتائج الجدول رقم (3) إلى وجود تفاوت في فعالية التفاعل الأكاديمي داخل المؤسسة، وهو ما يتوافق مع نتائج الدراسات السابقة التي أكدت أهمية الاتصال الأكاديمي في دعم البحث العلمي وتعزيز التعاون المؤسسي. فقد حققت فرص تبادل الخبرات الأكاديمية أعلى متوسط حسابي (3.50) بنسبة (70%) مع انحراف معياري منخفض (1.14)، مما يعكس نجاح المؤسسة في تعزيز بيئة بحثية داعمة، وهي نتيجة تتماشى مع دراسة Naib Singh (2023)التي أكدت أن التفاعل الأكاديمي يُحسن من جودة الإنتاج العلمي عبر تسهيل تبادل المعرفة والتعاون بين الأساتذة. كما أظهرت الدراسة أن دعم المبادرات البحثية عبر القنوات المؤسسية بمتوسط حسابي (3.42) بنسبة (68.4 %) وانحراف معياري (1.16) يُعد من نقاط القوة. في المقابل، أظهرت بعض الفقرات مستويات متوسطة من الفعالية، حيث سجلت الاجتماعات الدورية مع الإدارة متوسطًا حسابيًا بلغ (3.25)بنسبة (65%)، مع انحراف معياري (1.20)، مما يشير إلى تفاوت آراء الأساتذة حول مدى جدوى هذه الاجتماعات، وهو ما قد يعود إلى اختلاف مستويات التفاعل بين الأقسام أو عدم وضوح أجندات الاجتماعات وتأثيرها على اتخاذ القرارات. أما الشفافية في القرارات البحثية، فقد حققت متوسطًا قدره (3.38)بنسبة (67.6%)، مع انحراف معياري (1.17)، مما يعكس إدراك الأساتذة لأهمية وضوح المعلومات البحثية، لكن مع وجود تباين في تقييمهم لمدى توفر هذه الشفافية فعليًا. وبالنسبة للبيئة التفاعلية داخل المؤسسة، فقد بلغ متوسطها الحسابي (3.35)بنسبة (67%)، مع انحراف معياري (1.18)، مما يدل على أن الأساتذة لديهم انطباعات متباينة حول مستوى التفاعل الأكاديمي داخل المؤسسة، وهو ما قد يكون مرتبطًا بتفاوت طرق التواصل بين الإدارات والأقسام المختلفة.

الجدول 4: يوضح استخدام التكنولوجيا في الاتصال الأكاديمي

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الإجابة	الترتيب

11. يتم استخدام البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية بشكل فعال في التواصل المؤسسي.	3.16	1.26	63.2%	متوسطة	5
12. تساعد التكنولوجيا في تحسين تدفق المعلومات داخل الكلية.	3.22	1.24	64.4%	متوسطة	4
13. توفر الكلية أدوات رقمية متطورة لتسهيل الاتصال بين الأساتذة والإدارة.	3.30	1.22	66%	متوسطة	3
14.يشعر الأساتذة بالراحة في استخدام التكنولوجيا لأغراض الاتصال داخل الكلية.	3.35	1.18	67%	متوسطة	2
15. توفر المؤسسة دعماً فنياً مستمراً لاستخدام الوسائل التكنولوجية في الاتصال داخل الكلية.	3.40	1.16	68%	عالية	1

إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام برنامج SPSS الإصدار26.

تعكس نتائج الجدول رقم (4) أن استخدام التكنولوجيا في الاتصال الأكاديمي لا يزال يواجه بعض التحديات، وهو ما يتماشى مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة حول تأثير الرقمنة على بيئة التعليم العالي. حيث سجلت الفقرة الخاصة بمدى فعالية البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية متوسطًا حسابيًا بلغ (3.16)بنسبة (63.2%)، مع انحراف معياري (1.26)، مما يعكس تباينًا واضحًا في آراء الأساتذة حول كفاءة هذه الأدوات. كما أظهرت الفقرة المتعلقة بتحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة متوسطًا قدره (3.22) بنسبة (64.4%)، مع انحراف معياري (1.24)، مما يُشير إلى وجود اختلاف في مدى الاستفادة من هذه التقنيات بين الأساتذة. وبلغ متوسط الفقرة الخاصة بتوفر الأدوات الرقمية المتطورة (3.30)بنسبة (66%)، مع انحراف معياري (1.22)، مما يعكس وعي الأساتذة بوجود هذه الأدوات، لكن في الوقت ذاته يُشير إلى الحاجة إلى تطويرها وتعزيز كفاءتها. كما أظهرت الفقرة المتعلقة براحة الأساتذة في استخدام التكنولوجيا متوسطًا حسابيًا بلغ (3.35)بنسبة (67%)، مع انحراف معياري (1.18)، مما يُشير إلى اتفاق نسبي على سهولة استخدام هذه

الأدوات. كما سجلت الفقرة الخاصة بتوفر الدعم الفني المستمر متوسطًا (3.40)بنسبة (68%)، مع انحراف معياري (1.16)، مما يعكس إجماعًا على فاعلية الدعم التقني داخل المؤسسة. وتشير هذه النتائج إلى أن الأساتذة يُدركون أهمية الأدوات الرقمية، لكنهم يواجهون تحديات تتعلق بتفاوت البنية التحتية والدعم التدريبي، مما يستدعي تطوير استراتيجيات لزيادة فاعلية استخدام التكنولوجيا في الاتصال الأكاديمي، من خلال تعزيز البنية التحتية الرقمية، وتوفير تدريب مستمر، وضمان دعم فني فعال.

الجدول 5: العو ائق والتحديات التي تواجه الاتصال داخل المؤسسة الأكاديمية (الكلية)

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الإجابة	الترتيب
16. يؤثر ضعف الاتصال المؤسسي على جودة الأداء الأكاديمي.	3.35	1.18	67%	متوسطة	2
17. يجد الأساتذة صعوبة في الوصول إلى المعلومات الإدارية الضرورية في الوقت المناسب.	3.40	1.16	68%	عالية	1
18. تعاني المؤسسة من ضعف قنوات الاتصال بين الأساتذة والإدارة.	3.18	1.24	63.6%	متوسطة	5
19. تؤثر البيروقراطية الإدارية على جودة الاتصال الأكاديمي.	3.25	1.22	65%	متوسطة	4
20. هناك حاجة إلى استراتيجيات جديدة لتعزيز الاتصال بين الأساتذة والإدارة.	3.30	1.20	66%	متوسطة	3

إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام برنامج SPSS الإصدار 26.

من خلال نتائج الجدول رقم (5) تبيّن أن أبرز التحديات التي تواجه الاتصال داخل المؤسسة الأكاديمية تتعلق بصعوبة الوصول إلى المعلومات الإدارية، حيث سجلت هذه الفقرة متوسطًا حسابيًا بلغ (3.40)بنسبة (68%)، مع انحراف معياري (1.16)، مما يعكس إجماعًا نسبيًا على وجود صعوبات في الحصول على المعلومات الضرورية في الوقت المناسب. كما جاءت البيروقراطية الإدارية كثاني أكبر تحدٍ، بمتوسط (3.25)بنسبة (65%)، وانحراف

معياري (1.22)، مما يشير إلى تأثيرها السلبي على تدفق المعلومات وجودة الاتصال الأكاديمي. أما فيما يتعلق بضعف قنوات الاتصال داخل المؤسسة، فقد سجلت هذه الفقرة متوسطًا قدره (3.18)بنسبة (63.6%)، مع انحراف معياري (1.24)، مما يعكس تباينًا في آراء الأساتذة حول مدى كفاءة القنوات الحالية، وهو ما قد يعود إلى غياب سياسات موحدة لتنظيم الاتصال الأكاديمي. كما أظهرت النتائج أن هناك حاجة لاستراتيجيات جديدة لتعزيز التواصل، حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (3.30)بنسبة (66%)، مع انحراف معياري (1.20)، مما يدل على إدراك الأساتذة لأهمية تطوير آليات اتصال أكثر فاعلية لمواكبة التغيرات في البيئة الأكاديمية. بالإضافة إلى ذلك، أكدت الدراسة أن ضعف الاتصال يؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء الأكاديمي، حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (3.35)بنسبة (67%)، مع انحراف معياري (1.18)، مما يعكس ارتباطًا واضحًا بين فعالية التواصل وتحسين المخرجات التعليمية. وتتوافق هذه النتائج مع دراسة ياسين وأبو زيد (2021) التي أكدت أن العوائق التنظيمية، مثل البيروقراطية وصعوبة الوصول إلى المعلومات، تُضعف الاتصال الداخلي في المؤسسات الأكاديمية، وأوصت بضرورة تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل تدفق المعلومات لتعزيز كفاءة الاتصال. كما تتماشى مع نتائج دراسة خليدة البشاري (2023) التي أشارت إلى أن وضوح القنوات الاتصالية داخل الجامعة يؤثر على التفاعل الأكاديمي، خاصةً في ظل التحول الرقمي، مما يستدعي وضع استراتيجيات اتصال مبتكرة تتناسب مع متطلبات العصر الرقمي. أما فيما يخص تباين آراء الأساتذة حول جودة قنوات الاتصال، فإن الانحرافات المعيارية المرتفعة تشير إلى اختلافات واضحة بين الأقسام الأكاديمية في تطبيق السياسات الاتصالية. وقد يعزى هذا التباين في آراء الأساتذة حول جودة قنوات الاتصال إلى "تأثير مكانة القائم بالاتصال في النظامين الاجتماعي والثقافي المحيطين به .حيث تؤثر هذه المكانة على سلوكه الشخصي وأدواره والمهام التي يؤديها، بالإضافة إلى كيفية رؤية الآخرين له . كما تتأثر هذه العوامل بالمعتقدات والقيم السائدة، وأنماط السلوك المقبولة والمرفوضة،

وتوقعاته وتوقعات الآخرين منه. وبالتالي، فإن مركز المصدر في النظام الاجتماعي والثقافي يؤثر بشكل مباشر على سلوكه العام"(حنان، 2017، ص ص233-234).

2.3 النتائج العامة للدراسة

الجدول 6: يوضح نتائج المتوسط المرجح لكل محور من مقياس ليكرت:

رقم	المحور	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	فعالية قنوات الاتصال داخل المؤسسة الأكاديمية (الكلية)	3.17	1.17	متوسط
2	التفاعل الأكاديمي والتعاون البحثي بين الأساتذة والإدارة	3.33	1.18	عال
3	استخدام التكنولوجيا في الاتصال الأكاديمي	3.16	1.26	متوسط
4	العوائق والتحديات التي تواجه الاتصال داخل المؤسسة الأكاديمية (الكلية)	3.18	1.14	متوسط

إعداد الباحثين.

1.2.3 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما مدى وضوح وفعالية قنوات الاتصال في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة سعيدة، وما أثرها على الأداء الأكاديمي؟

أظهرت النتائج تقييمًا متوسطًا لقنوات الاتصال بمتوسط مرجح (3.17) مع تباين معتدل في آراء الأساتذة بانحراف معياري (1.17)، حيث يُعتقد أن بعض القنوات تعمل بكفاءة، بينما يُلاحظ تأخر في الاستجابة أو غموض في السياسات لدى آخرين. و وفقًا لنموذج شانون وويفر للاتصال، "فإن نجاح العملية الاتصالية يعتمد على وضوح الرسائل، سرعة الاستجابة، وتجنب العوامل التي تعيق تدفق المعلومات"**(Shannon & Weaver.1964)** . وعليه، فإن عدم وضوح قنوات الاتصال قد يؤدي إلى مشكلات في التفاعل

الأكاديمي وصعوبة تحقيق الأهداف التعليمية بفعالية، وهو ما يفسر التقييم المتوسط للأساتذة في هذا المحور.

2.2.3 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

كيف يساهم الاتصال في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة سعيدة في تعزيز التفاعل بين الأساتذة والإدارة، وما انعكاس ذلك على جودة القرارات الأكاديمية؟

سجَّل هذا المحور أعلى متوسط (3.33) مع تباين معتدل بانحراف معياري (1.18)، مما يعكس اعترافًا بدور الاتصال في دعم التعاون البحثي، رغم الحاجة إلى تحسين تنظيم الفرص وهيكلتها. وهذ ما تؤكد عليه نظرية الشبكات الاجتماعية **(Social Network Theory)** ، حيث تشير إلى أن جودة القرارات الأكاديمية تعتمد على قوة التفاعل بين الفاعلين داخل المؤسسة **((Swedberg.1994. pp 426-428)** وبالتالي، فإن تحسين الاتصال بين الأساتذة والإدارة يساهم في اتخاذ قرارات أكثر كفاءة تدعم الأهداف الأكاديمية للمؤسسة، مما يعكس الحاجة إلى آليات تواصل أكثر تنظيمًا لتعزيز التعاون البحثي.

3.2.3 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

ما درجة اعتماد الأساتذة على التكنولوجيا كوسيلة للتواصل في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة سعيدة؟

حقق هذا المحور أدنى متوسط (3.16) مع تباين كبير بانحراف معياري بلغ (1.26)، مما يُظهر تحديات مثل ضعف البنية التحتية أو نقص المهارات الرقمية. و وفقًا لنموذج قبول التكنولوجيا الذي قدمه **ديفيس (Davis, 1989) (Technology Acceptance Model - TAM)** ، "أن تبني التكنولوجيا يعتمد على مدى سهولة استخدامها ومدى إدراك فائدتها(**Aljarrah & al, 2016)**. وعليه، فإن ضعف استخدام التكنولوجيا قد يكون مرتبطًا بحاجز معرفي أو تقني يعوق انتشارها بين الأساتذة، مما يفسر التقييم المتوسط

للأساتذة، حيث قد لا يجدون أن الأدوات الرقمية الحالية تحقق أهدافهم الاتصالية بشكل فعال.

4.2.3 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

ما هي أبرز المعوقات الإدارية والتنظيمية التي تؤثر على فعالية الاتصال في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة سعيدة؟

بلغ متوسط التقييم (3.18) مع انحراف معياري منخفض (1.14)، مما يعكس إجماعًا نسبيًا على تأثير عوائق مثل البيروقراطية وتأخر الاستجابة. كما أن غياب قنوات تواصل واضحة داخل المؤسسات الجامعية يُضعف من التفاعل الأكاديمي ويؤثر على سير العمليات الإدارية،" فالإجراءات الإدارية المعقدة وكثرة المستويات التنظيمية تعيق الاتصال داخل المؤسسات وتؤثر على كفاءة عملية اتخاذ القرار"**(Mintzberg, 1979, p 463)** .

4.خاتمة:

في ختام هذه الدراسة، تبين أن قنوات الاتصال الحالية أنها ذات فعالية متوسطة، مما يشير إلى ضرورة تحسين وضوحها وكفاءتها لتعزيز الأداء الأكاديمي .كما أظهرت النتائج أن الاتصال الفعّال يعزز التفاعل بين الأساتذة والإدارة، مما ينعكس إيجابًا على جودة القرارات الأكاديمية .ومع ذلك، لوحظ تفاوت في اعتماد التكنولوجيا كوسيلة للتواصل، مما يستدعي تطوير البنية التحتية التقنية وتدريب الأساتذة على استخدامها بفعالية .بالإضافة إلى ذلك، تم تحديد معوقات إدارية وتنظيمية تؤثر على فعالية الاتصال، مثل البيروقراطية وتأخر الاستجابة، مما يتطلب تبسيط الإجراءات الإدارية وتوضيح آليات التواصل .بناءً على ذلك، توصي الدراسة بتعزيز الشفافية، تطوير آليات التواصل، وتبني استراتيجيات اتصال مرنة لمعالجة هذه المعوقات، مما يساهم في تحسين بيئة العمل الأكاديمية وتحقيق الأهداف التعليمية بفعالية .

5.قائمة المراجع:

- **قائمة المراجع باللغة الإنجليزية**

1. Al-Mashhadani, Saad Salman. (2017). **Media Research Methods** (1st ed.). Al Ain, United Arab Emirates: University Book House.
2. Mohammed, Mohammed Adam Nasr, & Ahmed, Abbas Abkar Mohammed. (2020). **The Effectiveness of Public Relations Programs in Academic Institutions: A Descriptive Analytical Study Applied to Kassala University from 2012 to 2014**. Journal of Scientific and Educational Research, (23), 3-42.
3. Al-Dahshan, Gamal Ali, & Al-Sisi, Gamal Ahmed. (2004). **Evaluating Some Aspects of Academic Performance of Faculty Members at Menoufia University Through Their Opinions**. Journal of Psychological and Educational Research, (3), 1-55.
4. Hanna, Tawadros Marcos, et al. (2014). **Obstacles to Administrative Communication in University Education and Ways to Overcome Them**. Journal of Educational Research, (34), 140-178.
5. Ayadi, Nadia, & Ksheeshab, Mourad. (2022). **Personal and Academic Traits of University Faculty Members from the Perspective of University Professors**. Al-Siraj Journal in Education and Community Issues, 6(3), 62-75.
6. Yaseen, Samar Mohammed, et al. (2021). **Evaluating the Effectiveness of Internal Communication Management in Saudi Universities: A Field Study on King Khalid University**. The International Journal of Economics and Business, 11(2), 173-187.
7. Al-Beshari, Khalida. (2023). **Communication in University Institutions and Its Role in Enhancing the Level of Education in Light of Digitization from the Perspective of Students: A Field Study on a Sample of Media and Communication Students at the University of Algiers 3**. The International Journal of Social Communication, 10(2), 182-199.

8. Mansour, Hanan. (2017). **Institutional Communication as a Means to Improve the Institution's Image**. Cultural Dialogue Journal, 6(2), 229-236.
9. Mukanya-Lusanga, Frank Elias. (2016). **Institutional communication of companies, establishments and public services in the DRC**. France: L'Harmattan.
10. Singh, Naib. (2022). **Effective Communication in Higher Education.** International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science, (4), 1440-1445.
11. Shannon, C., & Weaver, W. (1964). **The Mathematical Theory of Communication**. Urbana, USA: University of Illinois Press.
12. Swedberg, Richard. (1994). **Structural Holes: The Social Structure of Competition Burt, R. S**. Acta Sociologica, 37(4), 426-428.
13. Aljarrah, Emran., & al. (2016). **E-voting in Jordan: Assessing readiness and developing a system.** Computers in Human Behavior, (63), 860-867.
14. Mintzberg, Henry. (1979). **The Structuring of Organizations.** USA: Prentice-Hall.

- **قائمة المراجع باللغة العربية:**

1.المشهداني سعد سلمان،(2017)، **مناهج البحث الإعلامي** (ط. 1)، العين، الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي.

2.محمد محمد أدم نصر، & أحمد عباس أبكر محمد، (2020)، **فاعلية برامج العلاقات العامة في المؤسسات الأكاديمية: دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على جامعة كسلا في الفترة من 2012 إلى 2014**، مجلة الأبحاث العلمية والتربوية، (23)، 3-42.

3.الدهشان جمال علي، & السيسي جمال أحمد، (2004)، **تقويم بعض جو انب الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة المنوفية من خلال آرائهم**، مجلة البحوث النفسية والتربوية، (3)، 1-55.

4.حنا تودري مرقص، وآخرون. (2014)، **معوقات الاتصال الإداري بالتعليم الجامعي وسبل مواجهتها .**مجلة بحوث التربية، (34)، 140-178.

5.عيادي نادية، & كشيشب مراد، (2022)، **السمات الشخصية والأكاديمية لعضو هيئة التدريس الجامعي من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين**، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، 6(3)، 62-75.

6.ياسين سمر محمد، وآخرون، (2021)، **تقييم فاعلية إدارة التواصل الداخلي في الجامعات السعودية: دراسة ميدانية على جامعة الملك خالد**، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، 11(2)، 173-187.

7.البشاري خليدة، (2023)، **الاتصال في المؤسسات الجامعية ودوره في ترقية مستوى التعليم في ظل الرقمنة من وجهة نظر الطلبة: دراسة ميدانية على عينة من طلبة علوم الإعلام والاتصال بجامعة الجزائر3**، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، 10(2)، 182-199.

8.منصور حنان، (2017)، **الاتصال المؤسساتي كرافد لتحسين صورة المؤسسة**، مجلة الحوار الثقافي، 6(2)، 229-236.

- **قائمة المراجع باللغات الأجنبية:**

1. Mukanya-Lusanga, Frank. Elias. (2016), **La communication institutionnelle des entreprises-établissement et services publiques en RDC**. France: L'Harmattan.
2. Singh, Naib. (2022). **Effective Communication in Higher Education.** International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science, (4), 1440-1445.
3. Shannon, C., & Weaver, W. (1964). **The Mathematical Theory of Communication**. Urbana, USA: University of Illinois Press.
4. Swedberg, Richard. (1994). **Structural Holes: The Social Structure of Competition Burt, R. S**. Acta Sociologica, 37(4), 426-428.
5. Aljarrah, Emran., & al. (2016). **E-voting in Jordan: Assessing readiness and developing a system.** Computers in Human Behavior, (63), 860-867.
6. Mintzberg, Henry. (1979). **The Structuring of Organizations.** USA: Prentice-Hall.