



Matidja

The Arabic Journal of Human

مجلة متيجة للدراسات الإنسانية

المجلة العربية في العلوم الإنسانية

EISSN : 2014 - 1597

ISSN : 2602-5639

دور الاتصال داخل المؤسسة الجامعية في ضمان جودة التعليم العالي - دراسة سوسيولوجية -

د. زيوش سعيد

جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر

د. بومدفع الطاهر

جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر

الملخص:

إن الاتصال في المؤسسة الجامعية لا يعتبر مهماً فحسب بل لا يمكن الاستغناء عنه لكونه الركيزة الأساسية التي من خلالها يتم ضمان الأداء الحسن لكافة المهام المسندة، بدءاً من أعلى درجة فيها إلى غاية أدناها، وعليه يتعبر الاتصال بمثابة صمام الأمان لتحسين الجودة في الجامعة من حيث الأساليب الحديثة المتبعة في التواصل مع مختلف الفاعلين في هذه المؤسسة من إداريين وموظفين وأساتذة وطلبة وحتى من مختلف الشركاء الاجتماعيين الذين لهم علاقة بها، حيث يتبلور أهم دور للاتصال داخلها في الرفع من قيمة الأداء البيداغوجي للطلاب بالدرجة الأولى ثم تهيئة الأرضية

للأستاذ الباحث من جهة وتوفير آليات تطبيق طرق الاتصال بالنسبة للموظفين والإداريين القائمين على الحفاظ على المصالح العامة والمشاركة للمؤسسة الجامعية.

كلمات مفتاحية: الدور، الاتصال، المؤسسة، الجامعة، الجودة، الأساليب، العوائق.

Abstract :

Communication at the University institution is not only important but also indispensable because it is the main pillar through which the good performance of all assigned tasks from the highest level to the below is ensured, so the communication is treated as a safety valve to improve the quality of the university in terms of The modern methods of communicating with the various actors in this institution from administrators, employees, professors, students and even from the various social partners who have a relationship with them, where the most important role of communication within them is to increase the value of the pedagogical performance of the student first class and then the preparation of the floor To the researcher on the one hand and provide mechanisms for the application of methods of communication for employees and administrators who are in charge of maintaining the general and common interests of the University institution.

Keywords: role, contact, organization, university, quality, methods, obstacles.

مقدمة:

الجامعية، وهذا بالطبع لا يكون إلا من خلال خطط بحثية مدروسة مبنية على اتصال جيد و فعال تتوفر فيه جملة المبادئ من بينها التحديد المسبق للأهداف البحثية والبيداغوجية وحتى الإدارية وحسن إرسال المعلومات وفهمها، والاتصال هو مجموعة عمليات منهجية لانتقال المعلومات بين الأشخاص، ونوعه رسمي وغير رسمي، وداخلي وخارجي، وهو أساس قيام المؤسسة الجامعية، وقد قمنا بتقديم مفاهيم عامة حول الاتصال ثم طرح أهم ما قمنا به في الدراسة السوسيولوجية حول أهمية وأنواع الاتصال في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي أولاد فارس جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

إن أهمية الاتصال في المؤسسة الجامعية تظهر من خلال الدور الذي تلعبه في ممارسة كافة العمليات البيداغوجية كاتخاذ القرار والتنظيم و التنسيق و التوجيه في ضوء وجود نظام سليم للاتصال، كما أن إتاحة فرص النمو للمؤسسة البحثية من خلال التعرف على المتغيرات المرتبطة بعناصر البحث ومدى توافقها مع متطلبات الشركاء الاجتماعيين وهذا لن يتم إلا من خلال الاتصال بالعالم الخارجي ونقصد هنا كل المؤسسات ومنظمات المجتمع المدني وجميع الشركاء الاجتماعيين والاقتصاديين، إلى جانب ذلك نجد أن تنمية الموارد البشرية بما يعود بالفائدة على المجتمع و المؤسسة

لغة: الاتصال كلمة مشتقة من مصدر (وصل) بمعنى الربط والبلوغ والانتهاء إلى غاية وعموماً "الاتصال هو الصلة والعلاقة وبلوغ غاية معينة من تلك الصلة".¹

اصطلاحاً: يعتبر الاتصال نوع من النشاط الإنساني الذي يحدث باستمرار ومرتبطة مع الأنشطة الأخرى فهو متعدد المحاور لذا هناك صعوبة في ضبط تعريف موحد له من قبل الكتاب والباحثين فيركز علماء النفس والإدارة على أن الاتصال يمكن أن يكون وسيلة للتأثير فيعرف أنه: «السلوك اللفظي أو المكتوب المستخدم من أحد الأطراف للتأثير على الآخر»².

أما من وجهة نظر علماء الإدارة فالإدارة: «عملية توصيل قدر من المعلومات والحقائق من جهة تملكها إلى جهة تريدها لإنجاز عمل أو اتخاذ قرار أو تغيير سلوك» أيضاً "العملية المتضمنة نقل الآراء ثم تلقي الردود عنها عن طريق نظام دقيق للمعلومات المرتدة بغرض التوصل إلى أفعال محددة تؤدي أهداف التنظيم". أنه نوع من التفاعل يتم عن طريق الرموز ويعرف الاتصال أيضاً على أنه عملية إرسال واستقبال المعلومات لإحداث تغيير إيجابي وهي عملية أساسية وهامة في الممارسة الفعالة للعملية الإدارية التي بدونها لا يمكن لتنظيم ما أن تقوم له قائمة، ولذلك يعرفه المختصون بأنه ظاهرة عامة ومنتشرة، تقوم بدور لا غنى عنه في تحقيق التفاعل الفكي والحضاري داخل المجتمع الواحد بين المجتمعات أي أن الخبر أو المعلومة سواء كانت واقعية أو خيالية، تتحقق خلال عملية مشاركة بين المرسل والمستقبل من خلال عملية التغذية العكسية أي ما يصل إلى المؤسسة من آراء واتجاهات نحو سياساتها وخدماته والعاملين فيها، فهي ليست مجرد عملية إرسال

ونظراً للصلة الرئيسية بين المؤسسة الجامعية والاتصال حاولنا في هذه الورقة البحثية الإجابة عن أهم التساؤلات الآتية:

- ما هو دور الاتصال في المؤسسة الجامعية بإسقاطه على واقع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي أولاد فارس جامعة حسية بن بوعلي بالشلف.

- ما هو مفهوم الاتصال في المؤسسة الجامعية؟

- ماهي الأساليب الإيجابية للاتصال في المؤسسة الجامعية؟

وهذه التساؤلات يتفرع منها مجموعة من التساؤلات الثانوية منها:

- ماهية الاتصال وطبيعته؟ وماهي مكوناته؟
- ما هي أنواع الاتصال ووسائله وأهدافه؟
- ما هي معوقات الاتصال وطرق تحسينه؟
- أهمية البحث: تتمثل أهمية بحثنا فيما يلي:

- محاولة الكشف عن أهمية الاتصال داخل المؤسسة الجامعية.
- محاولة معرفة أسس التواصل بين كافة مصالح المؤسسة الجامعية.
- تحديد المعوقات التي تحد من التواصل الفعال في المؤسسة الجامعية.
- محاولة معرفة عوامل نجاح عمليات الاتصال في المؤسسة الجامعية

أولاً: ماهية الاتصال وطبيعته

1- ماهية الاتصال:

¹ محمد الطنوبي، محمد. 4. على آيت بوشام، منشورات جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، 2001، ص 25.

² ماهر، احمد. 2. لا فاشق. 4. نويش لب لاسلأق لآب ثضبم، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2014، ص 23.

الاتصال لتبادل المعلومات أما الثانية فتتمثل على سبيل المثال في إصدار قرارات معينة وتعليمات على الأفراد الالتزام بها، يميز طبيعة الاتصال أيضا أنه غرضي أو مهامي فالتناس يزاولون الاتصال للحصول على ما يريدون ولتحقيق أهداف ما أو إشباع رغبات معينة. أيضا من السمات كونه يرتبط بالسلوك الإنساني فالبشر متقلب المزاج و الإدراك بالتالي يتأثر الاتصال بالتفاعلات الإنسانية و الظروف المحيطة بطرفي الاتصال⁴.

نخلص من كل هذا أن طبيعة الاتصال تتسم

ب:

*الاتصال مسبب: لابد من أسباب لمزاولته

*الاتصال مدفوع: يرتبط بدوافع

*الاتصال موجه: نظرا لتوجيهه اتجاه هدف معين

*حركي: نظرا للاستمرارية في مزاولته

*اجتماعي: لارتباطه بمكونات السلوك الإنساني

*تفاعلي: نظرا لعلاقات التداخل والتأثير والتأثر

*نوعي: لاختلاف أنواعه وصوره

*ضروري: فهو ضروري للحياة في الأسرة، المدرسة

العمل.

3- مكونات دائرة الاتصال هي:

- 1- الهدف المقصود به الغرض من الاتصال أو نقل الرسالة للمستقبل فيجب أن يكون واضحا وبأسلوب جيد
- 2- المرسل: الشخص الذي يحدد الهدف من الاتصال وهناك مهارات يجب أن يتصف بها المرسل - بساطة ووضوح اللغة - التعبير عن الأهداف بدقة اختيار- أسلوب العرض المناسب - التحضير الجيد والإلمام بالموضوع
- 3- المستقبل: الشخص الذي يستقبل الرسالة
- 4- الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل يفضل اتصافها بان تكون بسيطة وواضحة

واستقبال معلومات أو أفكار أو مشاعر بل أنها تفاعل بين جميع العناصر وبالذات المرسل والمستقبل³.

ويمكننا تعريف الاتصال إجمالاً أنه عملية انتقال المعلومات والأفكار بين شخصين أو أكثر وإيصال الأوامر والقرارات في المؤسسة عن طريق كلمات أو رموز أو خطابات حول موضوع معين ويكون الاتصال فعال عندما تكون المعلومات كافية وواضحة لكل من المرسل والمرسل إليه. وفي إطار ما تقدم أصبح الاتصال في القرن الحادي والعشرين قوة هائلة للتأثير في الجماهير وفي تكوين الرأي العام وتعديله، لأنه يقوم على أساس فهم الجوانب الإنسانية لأفراد المجتمع والمهارة الفنية في الاتصال بالناس والقدرة على رسم الخطط وتنفيذها.

وتهدف طرق الإعلام والاتصال جميعها إلى تحقيق التوافق والعلاقات العامة لصالح المجتمع وذلك من خلاله فهم عقليات الناس، واكتشاف المصالح المشتركة بينهم والتعرف على القوى المؤثرة فيهم ورسم الخطط المناسبة لمواجهتها.

2- طبيعة الاتصال:

الاتصال كظاهرة اجتماعية يرتبط بحاجات الأفراد وإشباعها مثلا إشباع الحاجة لتحقيق الذات واحترام النفس يتحتم تفهم الطرفين للمقاصد والمعاني المشتركة والتفهم المشترك.

يتعامل الفرد في ممارسة جوانب حياته مع عدد كبير من المنظمات كأن يصحب أسرته إلى فندق أو مطعم أو..... وفي كل مرة يزاول عملية الاتصال بالتالي هذا الأخير يمثل نشاطا حركيا وتتفق طبيعة الاتصال مع طبيعة أي منظمة وتتسم بالاستمرارية التي هي أحد الفروض التي تقوم عليها المنظمة.

و يوجد الآلاف من صور الاتصال بأي منظمة و بصدد طبيعة الاتصال بالمنظمة نجد أن الاتصال يأخذ طريقتين أو طريق واحد ففي الأول تنشأ الحاجة لدى طرفي

محمد الطنوبي، محمد. مرجع سابق، ص ص 85-4

عامر، يسنب ثضب شب لالسلآ تيم نر ذهم شمي لا³
هيد، دار المريخ للنشر، القاهرة، 1996، ص 36.

تتم بالاتصال وتظهر أبعادها في منح الفرصة للمستقبل بإجراء المزيد من الاستفسارات للاقتناع بشيء معين.

4/ المهمة التكاملية: تنبع أبعادها من كون الاتصال تعبير عن الممارسات المختلفة حيث يتفاعل الناس للتكامل الذاتي والجماعي وتساعد في سيادة روح الوحدة للمنظمة مما يوجب توفير وسيلة لتعرف الموظف على ذاته من خلال الانتساب إلى مجموعة معينة في المنظمة⁶.

2- المبادئ أو الأسس التي يقوم عليها الاتصال:

تساعد المبادئ المدير في بناء نظام جيد للاتصال بالتركيز على أربعة جوانب للاتصال: نوعية الرسالة - ظروف استقبالها- الحفاظ على الجهود المنظمة - الاستفادة من مزايا التنظيم غير الرسمي

- مبدأ الوضوح: حتى يتم الاتصال لأبد من استخدام اللغة وهي من مسؤولية المرسل بالتعبير بطريقة مفهومه سواء كتابة أو كلام.

- مبدأ الاهتمام: أي توجيه كل الاهتمام والتركيز لاستقبال الرسالة للتغلب على الإهمال.

- مبدأ التكامل والوحدة: للوصول إلى أغراض وأهداف الاتصال

- مبدأ إستراتيجية استخدام التنظيم غير الرسمي: الاستفادة منه في نفل ونشر المعلومات المكملة للاتصال الرسمي .

3- دور الاتصال في إدارة المؤسسة الجامعية :

نلمس أهمية الاتصال بالنسبة للمؤسسة الجامعية في أكثر من صورة منها:

* في التخطيط و التنظيم : تظهر أهمية الاتصال قبل و أثناء تنفيذ الخطة بجمع المعلومات و الانطباعات فيستحسن أن يكون الاتصال من المستويات العليا إلى التنفيذية لتشجيع عملية التخطيط و إعداد خطة ناجحة، كذلك مبادئ التنظيم تؤدي مهامها بتوفر اتصال جيد فمعرفة الأهداف و تحديدها لكل أفراد المؤسسة

ومختصرة - لا تحتمل أكثر من معنى - مرتبة ترتيباً منطقياً

5- قناة الاتصال حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي ترسل عبرها الرسالة فيجب أن تكون خالية من التشويش ومناسبة لطرفي الاتصال

6- التغذية الراجعة: هي المعلومات الراجعة في المستقبل والتي تسمح للمرسل بتكون حكم موزع حول فاعلية الاتصال.

7- الاستجابة: هو ما يقرر ان يفعله المستقبل اتجاه الرسالة بالقبول أو الرفض أو الامتناع.

8- بيئة الاتصال: هو الوسط الذي يتم فيه حدوث الاتصال بكل عناصر بيئة الاتصال، قناة الاتصال⁵.

ثانياً: مهام الاتصال ومبادئه:

1- مهام الاتصال:

إن الاعتماد على الاتصال كوسيلة رئيسية في الإدارة يمكن إدراكها من خلال المهام المؤدات عند مزاولته وعلى حد قول "بيتر" أن الاتصال ينفرد ب أربعة مهام رئيسية هي:

1/ المهمة الإعلامية: نجد في المؤسسة مستويات تنظيمية إدارية متوسطة تأطيريه وعليا تنفيذية، فمهمة الاتصال تكمن في نقل المعلومات بينها وتزويد مراكز اتخاذ القرار بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرار سليم وإعلامه للإدارة المتوسطة والتنفيذية لتنفيذه كذلك نقل المعلومات غير المتعلقة بالمنظمة بين كافة العاملين .

2/ المهمة الانضباطية: يعتمد سير العمل بالمنظمة على الرقابة والتنسيق والضبط إذ يستلزم وجود سياسات وقرارات لتوضيح ما يجب إتباعه وتجنبه وهذا لا يتم إلا بالاتصال.

3/ المهمة الاقناعية: لا تكفي قوة السلطة للإدارة لضمان سير العمل بل يجب تكفلها للعاملين حرية التعبير والموافقة أو الرفض وهذا يرتبط بالمهمة الاقناعية التي

⁶ الصحن، فريد وسعيد محمد المصري. *ميسر للإغندم*؛ منشورات جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، 2013، ص 96.

عامر، يسن، مرجع سابق، ص 46.⁵

. التدريب العملي: فالمدير أو المدرب هو موجه يراقب ما تقوم به وأنت تتعلم كيفية الأداء.

2/ الاتصال غير الرسمي: هو اتصال غير مباشر ويأخذ الشكل العنقودي الذي من مزاياه السرعة ويمر عبر المستويات التنظيمية ويتصف بالفعالية، يتم بين الأصدقاء والأفراد في أعمال مستقلة عن الوظيفة وله منفذ في هيكل التنظيم الرسمي.

3/ الاتصال الداخلي: يتم داخل نطاق المؤسسة الإدارية سواء بين أقسامها أو فروعها وقد تأخذ شكل الاتصال النازل أو الصاعد أو الأفقي .

أ/ الاتصالات النازلة: تبدأ من أعلى التنظيم إلى أسفله تستخدم للأمر والتوجيه والتعليم من الإدارة العليا إلى الوسطى إلى الدنيا.

ب/ الاتصالات الصاعدة: تبدأ من أسفل التنظيم إلى أعلاه تستخدم في التقرير والطلب والاقتراحات والأخبار من العمال في الإدارة الدنيا

ج/ الاتصالات الأفقية أو الجانبية: يقصد بها انسياب المعلومات بين مختلف الإدارات والأقسام في نفس المستوى الإداري ويعتبر ضروري لإحداث التنسيق بين الأقسام وله مزايا منها: العمل على تكتل وتنسيق جهود المديرين في ذات المستوى الإشرافي لتحقيق الأهداف – الاتصال السريع والمباشر بين المديرين.

4/ الاتصال الخارجي: يتم بين المؤسسة الإدارية وغيرها من المؤسسات أو الجمهور فيتم إعلان المبادئ للجمهور والوصول إلى آرائه لتحسين الخدمات المقدمة⁸.

2- وسائل الاتصال:

نلمس نوعين من وسائل الاتصال الكتابي، الشفهي. أما الكتابي فيتضمن وسائل منها: – التقرير السنوي للموظفين – الخطابات – الملصقات على الحائط. في حين

يمنحهم الأمان و يرفع روحهم المعنوية و هذا لا يكون إلا بالاتصال سواء رسمي أو غير رسمي "التنظيم هيكل مركب من الاتصالات والعلاقات بين الأفراد يعتمد عليها إلى حد كبير في انتقاء المعلومات والقيم والاتجاهات .

*في التوجيه و الرقابة : إن توجيه الأوامر و التعليمات يحتاج إلى اتصال بكل وسائله و غالبا ما يكون المرسل في التوجيه هو المدير فعليه أن يكون متصلا جيدا، كذلك من خلال الاتصال يمكن للرقابة أن تكون موضوعية و ذلك بإشراك العمال في وضع المقاييس المعتمدة في الرقابة .

*في اتخاذ القرارات : إن القرار عمل بشري وللمعلومات دور في اتخاذه من حيث تدفقها في الوقت المناسب والصورة الصحيحة وهذا يعكس دور الاتصال.

*في تنمية الموارد البشرية : عندما يتم تدريب فرد ما عن طريق الاتصال فذلك يعود بفائدة على الفرد والمنظمة في أن واحد⁷.

ثالثاً: أنواع الاتصال ووسائله وأهدافه:

1-أنواع الاتصال:

هناك عدة تصنيفات للاتصال وأهمها ما يلي:

1/ الاتصال الرسمي: هو اتصال مباشر بين مرسل الرسالة ومستقبلها له عدة أشكال:

- الاتصال اللغوي: يتم تبادل المعلومات إما شفويا أو كتابيا كالمحادثات، التقارير، الرسم. ويفضل الاتصال الكتابي حيث تكون المعلومات المطلوبة متعلقة بإجراء مستقبلي أما الشفوي فقط في المواقف التي تتطلب إجراء فوري ولفت النظر.

- الاتصال غير اللغوي: يتضمن :

. السكوت والإنصات: للفت الانتباه

. الحركات وإيماءة الرأس: كالدموع، الغضب وهي دالة على نقل الرسالة.

بن عبد الوهاب، علي بمقل بم نغيضق لأب لوست؛⁷

منشورات الهدى، الجزائر، 2016، ص 120.

⁸ لوكيل، محمد سعيد ، محمد صالح وآخرون، بشك لآت بم نإششبت ب كئضيلآت بعغ نلآت ب كئضيلآت شلآل عئذ نير بم كئسب ث ق لآئ عئ بم نه عئ بم ضبرغ لآ ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005، ص 166.

- تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العمال بتعزيز الاتصالات بينهم¹⁰.

رابعاً-معوقات الاتصال وطرق تحسينه وعوامل نجاح:

1-معوقات الاتصال:

هناك تصنيفان لمعوقات الاتصال: نفسية وتنظيمية. أما النفسية فهي أخطر المعوقات لأنها أكثر خفاء وقد تكون ذاتية نابعة من المرسل أو المستقبل أو ثنائية. في حين التنظيمية ناشئة عن حالة التنظيم الرسمي أو سوء استعمال أدوات الاتصال أو نوع شبكات الاتصال. وعموما نخلص إلى المشكلات المؤثرة في فعالية الاتصال وهي:

الضوضاء: عامل خارجي يعوق فعالية الاتصال عن طريق صرف الانتباه أو حذف جزء من الرسالة وهناك مصادر تساهم في زيادة هذا العامل أهمها: - التوقيت السيئ لإرسال الرسائل أو التعليمات -المعلومات الناقصة - الهيكل التنظيمي إذ يجب وضع سلسلة قيادة وقنوات اتصال واضحة.

عوائق اللغة: تحدث بسبب اختلاف التفسير للكلمات والرموز فينبغي تفسيرها بنفس معناها وينصح في حالة وجود شك للتفسير الخاطئ للرسالة التأكد من فحواها. القدرة على فهم الرسائل: ينبغي على المدير الناجح إدراك تأثير العوامل المؤثرة على قدرة الفهم بالتفاعل مع الآخرين وعليه اتخاذ الخطوات لإزالة سوء الفهم السلبي بين الموظفين.

مصادقية المرسل: عندما يخطئ المرسل بمصادقية عالية تحظى الرسائل بقبول من قبل المسلم ويتم تفسيرها بنفس معناها إذا كان هناك احترام وتقدير للمرسل¹¹.

2- طرق تحسين عملية الاتصال:

من الصعب تحقيق اتصال فعال دون إعطاء تحسينات واهتمامات لها وهذا من عدة جوانب:

الشفهي: المقابلات الخاصة -الاجتماعات على مستوى الإدارة أو القسم الاجتماعات العامة -المؤتمرات - المكالمات الهاتفية.

وكل وسيلة لها استخداماتها الخاصة واختيارها يتوقف على نوع الرسالة، درجة السرية، السرعة في حين غير الرسمي يتمتع بدرجة من التصديق من أعضاء هذه الجماعات بالرغم من هذا فمعلوماته لا تأتي من مصدر رسمي وهنا يكمن خطره فقد ينقل معلومات لا تمثل الحقيقة⁹.

3- أهداف الاتصال:

من وجهة نظر مدير المنظمة ذو المسؤوليات المتعددة تجاه العاملين والمساهمين والمجتمع، العملاء، الإدارات الحكومية فأهداف الاتصال هي: الاستعلام والتحري - الإخبار -

يجب على المدير البحث والحصول على المعلومات اللازمة [الاستعلام]وتزويد الآخرين بها وتوسيع الفهم [إخبار] وتدعيم الاتجاهات والتصرف [التأثير]

الإعلام والإخبار +التأثير=العمل الجماعي .

إضافة إلى أهداف أخرى:

- تنمية المعلومات والفهم الجيد بين جميع الموظفين.
- تصحيح أي معلومات خاطئة أو مواقف مضللة أو غموض أو إشاعات هادفة.
- إعداد الموظفين لأي تغيير في الأساليب أو البيئة بواسطة تزويدهم بالمعلومات مقدما.
- تشجيع المرؤوسين على تقديم أفكارهم واقتراحاتهم لتحسين الإنتاج.
- تحسين العلاقات بين العمال والإدارة بالمحافظة على قنوات الاتصال المفتوحة.

حجازي، مصطفى ب. تضارب المفاهيم في أدب الأبيات¹⁰

ب. لاشبلا ت. ب. لاشبلا ت. ط2، المؤسسة الجامعية لدراسات

النشر والتوزيع، بيروت، 1997، ص 69.

نفس المرجع السابق، ص 79.¹¹

الانصال¹².

خامساً: تعريف جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف
الجزائر:

1- تاريخ جامعة الشلف¹³:

يعود تاريخ انطلاق التعليم العالي بمدينة الشلف الى
السنة الدراسية 1983-1984 وذلك بإنشاء المعهد الوطني
للهندسة المدنية الذي احتضن في اولى تسجيلاته 144
طالبا، وقد تمت هذه الانطلاقة في بداياتها بثانوية طريق
وهران من خلال التكوين في الجذع المشترك تكنولوجيا
ومهندسي الدولة في الهندسة المدنية. و مع الموسم
الجامعي 1986-1987 تم فتح معهدين وطنيين للتعليم
العالي (العلوم الفلاحية و علوم الري) كما عرفت نفس
السنة انتقال معهد الهندسة المدنية الى موقعه الحالي، الى
جانب ذلك تم خلال سنة 1988 فتح فروع اخرى للتعليم
العالي و هي:

• الهندسة الميكانيكية

• الهندسة الكهرو تقنية

• الاعلام الالي للتسيير

• المحاسبة والضرائب

ومع انشاء المركز الجامعي بالشلف سنة 1992 بموجب
المرسوم 92/293 الصادر في 07 جويلية 1992 تم ضم
جميع معاهد التعليم العالي الموجودة والتي كانت تتمتع
بالاستقلالية البيداغوجية والادارية والمالية ووضعها
تحت وصاية ادارة مركزية واحدة.

بعد التحول الجوهري الذي عرفه التعليم العالي بمدينة
الشلف سنة 2001 بصدر المرسوم التنفيذي 01/209
المؤرخ في 23 جويلية 2001 المتضمن تحويل المركز
الجامعي الى جامعة، ثم تبني تنظيم جديد للجامعة وذلك

• جانب اللغة: يجب ملائمة اللغة لمستوى الأفراد
ووضوحها وسهولتها من حيث البساطة أو يكون
الأفراد مدربين على حسن استخدامها .

• الجانب الثقافي والاجتماعي: الالتزام بقيم
المجتمع والتقدير بالثقافة الفرعية للمؤسسة
ومواكبة التغير في القيم السائدة بالمجتمع نحو
الأفضل.

• الجانب الإنساني: يجب توفى الصدق والإخلاص
ومراعاة الأمانة وتنمية مهارات الإصغاء
والحديث.

*الجانب التنظيمي: يجب وضوح شبكات
الاتصال الرسمي من خلال التنظيم الرسمي
وعدم إهمال التنظيم غير الرسمي وتجنب
المركزية.

• الجانب التقني و التكنولوجي: حسن الاستفادة
من الوسائل التقنية الحديثة مواكبة التغيرات
الحديثة والمشاركة في الأبحاث والتجارب .

3-عوامل نجاح الاتصال:

• يتوقف نجاح عملية الاتصال على نجاح كل عناصره في
أداء دورها ويمكن تفسيرها إلى:

عوامل تتصل بالمرسل: يجب أن يكون موضع ثقة من
المستقبل وتوفر مهارات اتصالية عالية لصياغة الرسالة
وللتأكد من تحقق هدفه، كذلك حسن اختياره للوقت
والوسيلة الملائمة لطبيعة المرسل والرسالة.

عوامل تتصل بالرسالة: يجب تناسب موضوعها مع
المستقبل من حيث إدراكه وحسن صياغتها وتضمينها
عنصر التشويق والإثارة.

عوامل تتصل بالمستقبل: يؤثر الإطار الدلالي للمستقبل
على استجابته للرسالة وكذا مستوى الإدراك الحسي له
باعتبار أنه الطريق إلى التعرف على الرسالة (سمع، بصر)
عوامل تتصل بوسائل الاتصال: إن التنوع في استخدام
الوسائل المختلفة يزيد من فرص إنجاح عملية

¹² الحناوي، أحمد صالح ومحمد سعيد سلطان.

بمسمى لبعثته لآلآ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009، ص

- بتقسيمها الى ثلاث كليات (كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، كلية العلوم والعلوم الهندسية، كلية علوم الارض والعلوم الزراعية) كما تم ايضا فتح فروع جديدة وهي: اللغة الفرنسية واللغة الانجليزية بالإضافة الى تخصصي الجذع المشترك للعلوم التجارية والتربية البدنية والرياضية للسنة الجامعية 2003/2004.
- وفي سنة 2006 صدر المرسوم التنفيذي 06/112 المؤرخ في 11 مارس 2006 الذي انبثق عنه خلق 5 كليات جديدة ومعهد:
- كلية العلوم وعلوم المهندس
 - كلية العلوم الزراعية والعلوم البيولوجية
 - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
 - كلية العلوم القانونية والادارية
 - كلية الآداب واللغات
 - معهد التربية البدنية والرياضية.
- ولمواصلة مسيرة الاصلاح شهد الموسم الجامعي 2007/2008 فتح ميدانين جديدين هما:
- حقوق وعلوم سياسية
 - علوم إنسانية
- بعدما انتهت بعض التخصصات المفتوحة مرحلتها الاولى بتتويج الطالب بشهادة الليسانس عرف الموسم الجامعي 2007/2008 فتح تخصصات جديدة في إطار المرحلة الثانية وهي الماستر:
- علوم وتكنولوجيا
 - هندسة الطرائق
 - علوم الطبيعة والحياة
 - بيولوجيا التكاثر
 - ماء وبيئة
 - تغذية انسانية
 - علوم الاغذية
- ومع الدخول الجامعي 2009/2010 استفادت كلية الآداب واللغات من ميدانين هما:
- كلية العلوم الاجتماعية: الخدمة الاجتماعية، علم الاجرام
 - ومع حلول الموسم الجامعي 2011/2010 تم تعميم نظام ل.م.د على مستوى جميع الكليات و المعهد كما تم اعادة هيكلية الجامعة الى (07) كليات و معهدين (02) طبقا للمرسوم التنفيذي 40/11 المؤرخ في 06 فيفري 2011 المعدل و المتمم للمرسوم رقم 01-209 المؤرخ في 23 جويلية 2001 المتضمن انشاء جامعة الشلف:
 - كلية التكنولوجيا
 - كلية العلوم
 - كلية الهندسة المدنية والمعمارية
 - كلية الحقوق والعلوم السياسية
 - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
 - كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية
 - كلية الآداب واللغات
 - معهد العلوم الزراعية
 - معهد التربية البدنية والرياضية
- وعليه فان جامعة الشلف اصبحت في تصنيف (أ) بضمها أربع (04) نيابات مديرية مكلفة بالميادين التالية:
1. التكوين العالي في الطورين الاول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج
 2. التكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي والتكوين العالي فيما بعد التدرج
 3. العلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية
 4. التنمية والاستشراف والتوجيه
- ومع حلول الموسم الجامعي 2017/2016، فتحت الجامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 16-71 المؤرخ في 13 جمادى الأول عام 1437 الموافق 22 فبراير 2016 بهيكلية جديدة بحيث أصبحت تضم تسع كليات و معهد كالآتي:
- o كلية التكنولوجيا

- كلية علوم الطبيعة والحياة
 - كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي
 - كلية الهندسة المدنية والمعمارية
 - كلية الحقوق والعلوم السياسية
 - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
 - كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
 - كلية الآداب والفنون
 - كلية اللغات الأجنبية
 - معهد التربية البدنية والرياضية
 - 2- المهام العامة للمؤسسة الجامعية:
 - جامعة منفتحة على العالم وتتميز بثقافة التطلّب وتساهم في تطور المجتمع عن طريق: تكوين أشخاص أكفاء وتبادل المعارف في محيط يحث على البحث العلمي والابتكار.
 - 3- المبادئ التي تقرها الجامعة:
 - تولى الأسرة الجامعية أولوية بالغة لنجاح الطالب و تعكس القيم التعليمية الأساسية التالية:
 - احترام كل الأشخاص على اختلاف بيئتهم وعلومهم وطريقة تفكيرهم
 - التقارب الإنساني والأخلاقي
 - تطوير نمط التفكير والروح النقدية
 - التزام الفرد والجماعة واحتلال الصدارة
 - ترقية الابتكار والتجديد والامتياز
 - 3- الأهداف التي تسعى الجامعة لتحقيقها:
 - تسعى جامعة الشلف للحصول على المراتب الأولى بين الجامعات الوطنية والمغربية وذلك عبر:
 - جامعة حديثة تستثمر في التنمية المستدامة ومسؤولة عن تسيير مواردها
- جامعة متكاملة ذات سمعة عالمية بطلابها وبرامجها التكوينية العالية المستوى
- أن تكون سباقة في مجال البحث العلمي بتميز مشاريعها
- جامعة منفتحة تعزز التبادل والتعاون ومشاركة أعضائها
- جامعة ملتزمة في ميدانها باحترام مهمتها الأساسية وبناء شراكة مثمرة مع جميع شرائح المجتمع
- جامعة نموذجية تسمح لجميع أعضائها بالانفتاح وتطوير طاقاتهم بصفة ديناميكية في ظل احترام الأخ
- 4- نشأة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية¹⁴:
- تقع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي أولاد فارس وقد تم انشاؤها بموجب:
- المرسوم التنفيذي رقم 40/11 المؤرخ في 06 فيفري 2011 الذي يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 209/01 المؤرخ في 23 جويلية 2001 والمتضمن انشاء جامعة الشلف.
- القرار الوزاري رقم 413 المؤرخ في 09 جوان 2011 والمتضمن قرار انشاء الأقسام المكونة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وهي:
- قسم العلوم الإنسانية
 - قسم العلوم الاجتماعية
- تضمن الكلية التكوين في الطورين الأول (الليسانس) والثاني (الماستر) ضمن فرع العلوم الإنسانية في شعب التاريخ، علوم الإعلام والاتصال وعلم الآثار وفرع العلوم الاجتماعية في شعب علم الاجتماع، علم النفس، الفلسفة والأنثروبولوجيا.
- كما تضمن التكوين في الطور الثالث (الدكتوراه) في التاريخ، الفلسفة وعلم الاجتماع.
- كما ينشط بالكلية مخبر البحث العلمي "المجتمع ومشاكل التنمية المحلية في الجزائر"
- من خلال تحليلنا السابق نجد أن المشاكل التي تعترض الفاعلين في الجامعة هي:
- غالباً ما تهمل أراء الموظفين والعمال والأساتذة و لا يؤخذ بها

انظر موقع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة حسيبة بن 14
<https://www.univ-chlef.dz/fshs/> بو علي بالشلف

اتضح أن الاتصال هو من أهم المقومات لقيام المؤسسة عموماً وتنظيم أفضل للخدمات فبدونه لا تقوم قائمة لهذه الأخيرة، إلا أن هناك عوائق تحول دون تطبيق عملية الاتصال وبالتالي هناك بعض الاقتراحات والحلول لتحسينه فهو بمثابة الأساس لتقوم المؤسسة فوجب الإحاطة والأخذ بعين الاعتبار كل الجوانب الخاصة به مثل محاولة إدماج الوسائل المتطورة لوصول الرسائل في اقصر وقت، البحث في التكنولوجيا الحديثة.

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب:

- 1- أحمد صالح، الحناوي ومحمد سعيد سلطان. السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009.
- 2- احمد، ماهر. كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2014.
- 3- علي، بن عبد الوهاب. الفكر المعاصر في الإدارة، منشورات الهدى، الجزائر، 2016.
- 4- فريد، الصحن وسعيد محمد المصري. إدارة الأعمال، منشورات جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، 2013.
- 5- محمد سعيد، لوكيل وآخرون، استقلالية المؤسسات الاقتصادية العمومية الاقتصادية تسيير واتخاذ القرارات في إطار المنظور الصناعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- 6- محمد، محمد الطنوبي. نظريات الاتصال، منشورات جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، 2001.
- 7- مصطفى، حجازي. الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارية، ط2، المؤسسة الجامعية لدراسات النشر والتوزيع، بيروت، 1997.
- 8- يسن، عامر. الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ للنشر، القاهرة، 1996.

-بطء وصول المعلومات الصاعدة إلى الإدارة العليا لتعدد المستويات

-ضعف الوسائل المسهلة للاتصال وعدم استخدام الوسائل التكنولوجية المتطورة

-عدم توفر المستوى الثقافي اللازم لبعض العمال مما يعوق الاتصال بينهم وبين الإطارات

-أغلب المعلومات تصل متأخرة وتنتشر من خلال الاتصالات غير الرسمية

ومن بين أهم الاقتراحات التي نراها تساهم في بقدر كبير في الرفع من مردودية الجامعة (إداريين وموظفين وأساتذة وطلبة) ما يلي :

- تحسين وسائل الاتصال وتوفير الوسائل التكنولوجية في جميع المستويات

- محاولة إسراع انتقال المعلومات -إشراك جميع الفاعلين في المؤسسة الجامعية في

القرارات المصرية التي تهم الجامعة

- العمل في شفافية تامة مثلاً من خلال عرض الميزانية المالية، اعلام الأساتذة والموظفين والطلبة بالقوانين المحينة.

خاتمة:

يعتبر الاتصال من الوسائل الهامة والضرورية الواجب توفرها في أي مؤسسة كانت، خاصة في المؤسسة الجامعية وهذا للبعد الاستراتيجي الذي تمثله هذه المؤسسة بين باقي مؤسسات المجتمع، وعليه يجب الأخذ بعين الاعتبار كل القرارات والمراسيم التي تنظم سير هذه المؤسسة، والعمل على إيصال المعلومة سواء بالعرض على لوحة الإعلانات أو عن طريق الوسائل الالكترونية وهذا لسرعة وصولها للمستخدمين، كما أننا ننوه إلى قضية هامة تتعلق بتحسين الجودة في التعليم العالي والتي يكون محورها هو الطالب هو توفير كل الوسائل المادية والبيداغوجية للأستاذ والموظف حتى يتسنى لهم أداء مهامهم بكل دقة وإتقان، كما أننا حاولنا تحليل مدى تأثير الاتصال في تحسين أداء الأفراد و مدى تفعيل مردوديته على العامل و المؤسسة في آن واحد، حيث

ثانياً: المواقع:

1- أنظر موقع جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

[/https://www.univ-chlef.dz](https://www.univ-chlef.dz)

أنظر موقع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

[/https://www.univ-chlef.dz/fshs](https://www.univ-chlef.dz/fshs)