

تأثير نمط الاتصال على الإبداع التنظيمي في الجامعة الجزائرية.
دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر
بسكرة.

*The effect of communication style on organizational creativity at the
Algerian University.*

*A field study at the Faculty of Humanities and Social Sciences,
University of Mohamed Khider, Biskra.*

جمال مباركية^{1*} ، بلقاسم مزيوة²

¹ جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة (الجزائر)، djamel.mebarkia@univ-tebessa.dz

المخبر: مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الالكترونية بالمكتبات والأرشيف والتوثيق

² جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة (الجزائر)، belgacem.mezioua@univ-tebessa.dz

تاريخ النشر: 2023 / 11 / 30

تاريخ القبول: 2023 / 09 / 29

تاريخ الإستلام: 2023 / 07 / 14

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة توضيح تأثير نمط الاتصال على الإبداع التنظيمي بالجامعة الجزائرية، وذلك من خلال دراسة مسحية للعمال الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة، والبالغ عددهم 53 مفردة توصلنا إلى 50 منها، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي بالإضافة إلى استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة الراهنة إلى مجموعة من النتائج من بينها التأكيد على تأثير نمط الاتصال على الإبداع التنظيمي بالجامعة، وذلك من خلال وجود تأثير قوي لنمط الاتصال المتنوع والأفقي والصاعد على الإبداع التنظيمي، وتأثير ضعيف لنمط الاتصال النازل على الإبداع التنظيمي، وبالتالي يتضح وجود تنوع في اتجاهات ووسائل وطرق الاتصال التنظيمي، وهذا ما ترك أثر قوي على الإبداع التنظيمي لدى العمال الإداريين بالكلية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال؛ الإبداع التنظيمي؛ الجامعة الجزائرية؛ العمال الإداريين.

Abstract:

The present study aims to explain the impact of communication style on organizational creativity at the Algerian University, and this through a survey study, affecting the administrative staff of the Faculty of Humanities and Social Sciences in Mohamed Khider University - Biskra, out of 53 individuals, the research included 50, using the form as the main tool for data collection.

This study resulted in a set of results; main of them is the confirmed impact of communication style on organizational creativity at university, through the presence of a strong influence of the Diverse, Horizontal and Upward communication style on organizational creativity.

On the other hand, it shows a weak influence of the Downward communication style on the organizational creativity, and it thus becomes clear that there is a diversity in the tendencies, the means and the methods of organizational communication, which left a strong impact on the organizational creativity of administrative staff within the faculty.

Keywords: Communication, Keyword, the Algerian University, Administrative staff .

* المؤلف المرسل: جمال مباركية،

I. مقدمة:

ساهمت التغيرات الهائلة في بيئة الأعمال والمؤسسات إلى إبراز أهمية الاتصال والتواصل داخلها، فبرزت العديد من النظريات المهمة بعملية الاتصال المؤسسي، كونه حلقة أساسية تربط جميع أجزاء المنظمة ببعضها البعض، لما يحققه من تداول للمعلومات وتبادل للأراء والقرارات ومعرفة سير الخطط والتقدم الحاصل، وتتم عملية الاتصال بطرق عديدة وأنماط مختلفة تختلف باختلاف طبيعة المؤسسة ونمط تسييرها، إذ تهدف كل مؤسسة إلى تنوع أنماط الاتصال قصد تحقيق الإبداع والفعالية في الإنتاج، وقد تنجح في اختيار النمط المناسب والمشجع على المبادرة والإبداع وقد تفشل في ذلك، فعملية تحديد نمط الاتصال لا تكون بطريقة عشوائية إنما تخضع لدراسات عديدة كون الاتصال التنظيمي محور عملية الإبداع والتميز المؤسسي، وفي إطار المنافسة الشديدة في عصر المعلوماتية والتكنولوجيا التي فرضت على المؤسسات تبني استراتيجيات جديدة تتماشى مع هذه التغيرات التنظيمية الحاصلة قصد مواكبة عصر ما بعد الحداثة، هذا ما ساهم في تنوع الثقافات التنظيمية وتعدد طرق الاتصال، إذ قد تعتمد المؤسسة الواحدة العديد من طرق الاتصال وأنماطه المختلفة، ويضمن هذا التنوع سهولة نقل المعلومات في الوسط العمالي والتنظيمي، مما يشجع على تنمية المهارات والقدرات التي تزيد من قدرة العامل على تقديم الأحسن للتميز والتفرد في طريقة إنجاز الأعمال، وهذا ما تصبوا إليه كل مؤسسة لضمان القدرة على البقاء والاستمرارية والمنافسة، خاصة كون الإبداع يحقق الجودة والفعالية ويضمن تغذية راجعة إيجابية نحو المؤسسة مما يعزز من درجة الثقة والقدرة على تحقيق الأفضل.

أولاً: إشكالية الدراسة:

التطورات المتسارعة التي عرفتها منظمات اليوم بكل ما تقدمه من نشاطات وما تسعى إليه من أهداف، فرض عليها الاستجابة لبعض المتغيرات والتكيف معها، والتي يمكن أن نبرز منها عامل الإبداع التنظيمي والذي هو بدوره قد تأثر فيه مجموعة من العوامل قد تتضمن نمط الاتصال السائد في المؤسسة وما يحمله من تبعات لبقائها واستمرارها، وفي هذا السياق تبرز مشكلة البحث من خلال التساؤلات التالية:

1- السؤال المركزي والأسئلة الفرعية: تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي الآتي:

ما هو تأثير نمط الاتصال على الإبداع التنظيمي في الجامعة الجزائرية؟

وتفرعت عنه الأسئلة التالية:

- ما هو تأثير نمط الاتصال الصاعد على الإبداع التنظيمي بالجامعة الجزائرية؟
- ما هو تأثير نمط الاتصال النازل على الإبداع التنظيمي بالجامعة الجزائرية؟
- ما هو تأثير نمط الاتصال الأفقي على الإبداع التنظيمي بالجامعة الجزائرية؟
- ما هو تأثير نمط الاتصال المتنوع على الإبداع التنظيمي بالجامعة الجزائرية؟

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

تختلف فرص ظهور الإبداع التنظيمي باختلاف أنماط الاتصال السائد بالجامعة الجزائرية.

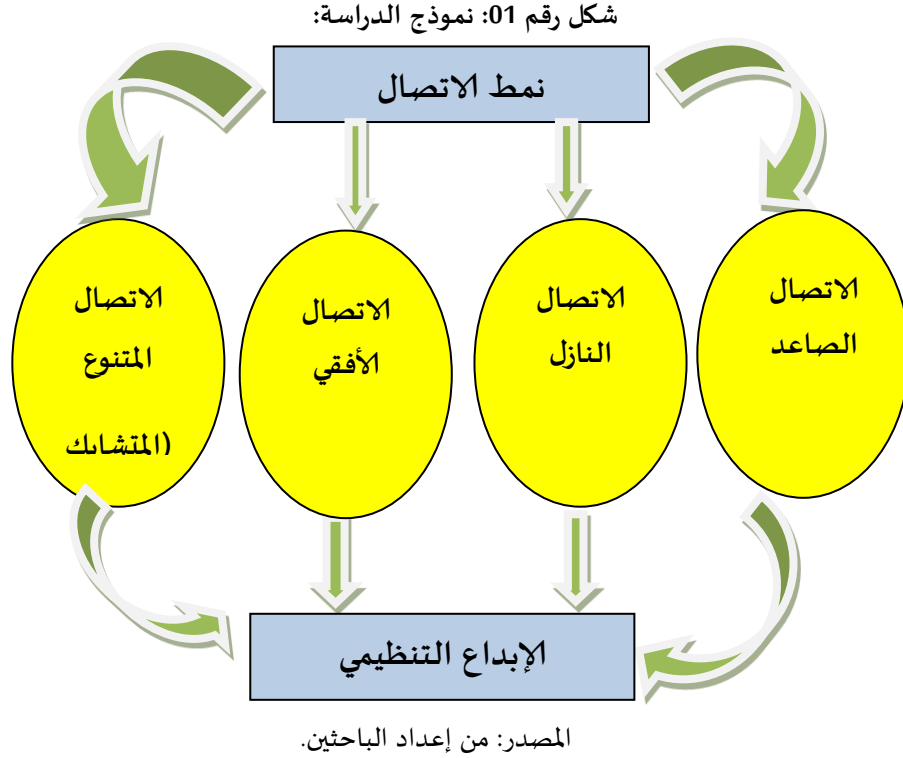
الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: يساهم الاتصال الصاعد في زيادة الإبداع التنظيمي بالجامعة الجزائرية.

الفرضية الثانية: يزداد مستوى الإبداع التنظيمي بالجامعة الجزائرية كلما ساد الاتصال النازل بها.

الفرضية الثالثة: لا يوجد تأثير لنمط الاتصال الأفقي على مستويات الإبداع التنظيمي بالجامعة الجزائرية.

الفرضية الرابعة: بتنوع أنماط الاتصال تزداد مستويات الإبداع التنظيمي بالجامعة الجزائرية.



ثانيا: أهمية الدراسة:

لموضوع تأثير نمط الاتصال على الإبداع التنظيمي في الجامعة أهمية بالغة، كون كل مؤسسة تسعى للتميز والتألق ونيل المراتب العليا في تصنيف الجامعات، خاصة في عصر الخيال العلمي والمعلوماتية وما وفره هذا العصر من إمكانيات خلاقة للإبداع، وعملية الاتصال هامة جدا كونها تساهم في توفير المعلومات وتقاسمها وبالتالي إتاحة فرص الإبداع والابتكار، ومن هنا تستمد هذه الدراسة أهميتها كونها تسعى إلى دراسة موضوع هام جدا للمؤسسات بصفة عامة، وللجامعات بصفة خاصة، فالجامعة تجند العديد من مواردها للسهر على السير الحسن للعمليات الإدارية والتعليمية ولا يمكن ذلك إلا من خلال إتباع نمط تسيير معين.

ثالثا: أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير نمط الاتصال على الإبداع التنظيمي في الجامعة الجزائرية وذلك من خلال:

- محاولة معرفة تأثير نمط الاتصال الصاعد على الإبداع التنظيمي في الجامعة الجزائرية.
- محاولة معرفة تأثير الاتصال النازل على الإبداع التنظيمي بالجامعة الجزائرية.
- محاولة معرفة تأثير نمط الاتصال الأفقي على الإبداع التنظيمي في الجامعة الجزائرية.
- محاولة معرفة تأثير نمط الاتصال المتنوع على الإبداع التنظيمي في الجامعة الجزائرية.

- محاولة التعرف على أساليب وأشكال الإبداع التنظيمي بالجامعة.

- محاولة معرفة أي من النمطين الرسمي أو الغير الرسمي الأكثر تأثيرا على الإبداع التنظيمي بالجامعة الجزائرية.

رابعاً: الإطار المفاهيمي للدراسة:

1- مفاهيم الدراسة: إن المفاهيم والمصطلحات لها دلالات وتفسيرات مختلفة، وقد يتحكم في تحديدها عدة عوامل، ويعد تحديد المفاهيم شرط أساسي من شروط البحث العلمي وعلى كل باحث توضيح المفاهيم التي تضمنتها دراسته، ومن بين مفاهيم الدراسة الراهنة ما يلي:

1-1- الاتصال التنظيمي:

تختلف تعريفات الاتصال التنظيمي وتتعدد إلا أنها تصب جميعها في معنى واحد إذ عرف الاتصال على أنه: العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع بصرف النظر عن حجم المجتمع وطبيعة تكوينه وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم. (شنب، 2009، صفحة 19، 20)، كما عرفه سمير حسين بأنه: النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار والشبوع أو المألوفية لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية، عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين. (القاضي، 2007، صفحة 62)، كما يعرف أيضا على أنه: ذلك الاتصال الذي يتم في المؤسسات، وهذا الاتصال يكتسب خصائص المؤسسات التي يتم فيها أو بينها، وهو معني بنشر معلومات بين جماعة في إطار حدود معينة في المنطقة من أجل تحقيق أهدافها. (أحمد العبد، 2014، صفحة 81)

من خلال هذه التعريفين يتضح أن الاتصال التنظيمي عملية يتم بها تنقل وتبادل المعلومات بين كل من المرسل و المرسل إليه، وقد يكون المرسل إليه شخص أو جماعات، باستخدام إشارات ورموز وكلمات دالة ومفهومة لكل من الطرفين، وبالنظر إلى ما سبق عرضه في التعريفين السابقين للاتصال التنظيمي وطبيعة الدراسة الراهنة والواقع المعاش، وبما أننا في إطار دراسة مؤسسة تتوفر فيها كل الأدبيات التنظيمية، يمكن النظر إلى الاتصال التنظيمي على أنه : عملية تنظيمية هادفة وضرورية تتم بين العاملين في اتجاهات وأنماط مختلفة، قصد تبادل المعلومات والخبرات والتعاون في أداء المهام، وكذا تبادل الفهم الموحد للمضامين التي تتمحور حولها الرسالة الاتصالية.

2-1- أنماط الاتصال التنظيمي: يعتبر الاتصال التنظيمي في الوقت الحالي العصب والقلب النابض لكل مؤسسة من أجل تواصل أفرادها مع الآخرين وأشباع حاجاتهم ورغباتهم أو نقل وتبادل ما يحملونه من معلومات وأفكار، وقد يقع العديد من الموظفين في سوء فهم أدوارهم الاتصالية وكيفية سيرها في نمط الاتصال الذي يعيش فيه سواء بين فردين أي الاتصالات الثنائية والتي تتسم بالرسمية أو بين جماعات في المؤسسة الواحدة والتي تحمل الطابع الغير الرسمي، ومن بين هذه الأنماط والتي يمكن أن نحدد بعضها حسب الاتجاه فيما يلي:

1-2-1- نمط الاتصال الصاعد (Downword Communication): وهو نوع من الاتصالات الرسمية ويقصد به الرسائل القادمة من مستويات التنظيم الدنيا إلى المستويات العليا، ويعد هذا الاتصال حاسما ومهما لنمو وتطوير التنظيم . (الطويرقي، 1997، صفحة 226)

2-2-1- نمط الاتصال النازل (Upward Communication): وهو نوع من الاتصالات الرسمية يعبر عن الرسائل التي تصدر من القادة الإداريين في مستوى معين بالمنظمة إلى المستويات الادارية الأدنى منها، ويتضمن عادة القرارات، الأوامر، التعليمات والتوجيهات اللازمة لتنفيذ خطط أو برامج عمل معينة . (جعالة، 2013، صفحة 65).

3-2-1- نمط الاتصال الأفقي (Horizontal Communication): وهو نوع من الاتصالات الرسمية يشار به إلى الرسائل التي تمر بين الإدارات والمصالح أي بين الأشخاص الذين يعملون في نفس المستوى الإداري حيث تتم عملية ارسال المعلومات وتبادلها بين مختلف زملاء العمل، الشيء الذي يؤدي إلى التنسيق بين مختلف الأقسام الادارية وغيرها من التي تقع في نفس المستوى التنظيمي . (عجاس، 2011، صفحة 45)

4-2-1- نمط الاتصال المتنوع (Diverse communication) ويسمى أيضا بالكامل المتشابك وهو نوع من الاتصالات يتيح لكل أفراد التنظيم أو المؤسسة الاتصال المباشر بأي فرد فيها، وبمعنى آخر أن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات غير ان استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في ايصال المعلومات وإمكانية التحريف فيها، وبالتالي عدم الوصول إلى قرارات سليمة. (الزيدي، 2018، صفحة 235)

تعدد الأنماط الاتصالية وتختلف من مؤسسة إلى أخرى إلا أنها تتضمن ما هو رسمي ويتسم بالضبط وفقا للقواعد التنظيمية السائدة، كما تتضمن ما هو غير رسمي والذي يعتبر ملجأ يعتمده الفاعلين للهروب من الروتين والتعقيدات الاتصالية الرسمية، لكن يبقى عامل توفر المهارة والتفنن في ممارسة هذه الأنماط داخل المؤسسات وامتلاك المعلومات الكافية عما تحمله خصوصية كل مؤسسة من العوامل البارزة في نجاح العملية الاتصالية.

1-2- الإبداع التنظيمي:

تعيش منظمات اليوم في بيئة تنافسية تواجه فيها العديد من التغيرات وتسعى لمواكبتها والتعامل معها بجدية لضمان بقائها واستمرارها، وهذا ما يجعل توفر الابداع التنظيمي والبحث على تشجيعه في مقدمة أوليات وأهداف المنظمات في الوقت الراهن تجنبنا لكل الأخطار التي تهددها، ويعرف الإبداع التنظيمي على أنه: العمل المتميز بشكل يفوق ما هو عادي أو مألوف أو معروف، وقد يكون الإبداع إبداع أداء أو إبداع خلق (اللوزي، 1999، صفحة 292)، ويعرفه شيرمان schemerhorn وهنت hunt و أسبورن osborn على أنه: القدرة على تقديم إجابات فريدة لمشكلات مطروحة واستغلال الفرص المتاحة. (السكرانة، 2011، صفحة 17)

ويعرف على أنه وضع أشياء معروفة وقديمة في توليفة جديدة في نفس المجال (توليفة الأشياء) أو نقلها إلى مجال آخر لم تستخدم فيه من قبل. (توفيق، 2022، صفحة 51). كما يعرف الابداع التنظيمي أيضا على أنه تلك الحقيقة الانسانية التي تمكن الانسان من فهم وتطوير ما يحيط به من أفكار أو أشياء أو أساليب وأنه عمل ذهني بداياته فردية ويتم تعزيزه من خلال الجماعة عن طريق تنقيح الأفكار الابداعية وتبادلها، ثم تطويرها من خلال الجودة والأصالة والمرونة والخروج عن المألوف والتي في نهاية المطاف تحسن من كينونة الفرد والمؤسسة وبالتالي المجتمع. (رفعت عبد الحليم، 2005، صفحة 08)

ويمكن القول أن الإبداع التنظيمي من خلال هذه التعاريف يعبر عن التميز والخروج عن المألوف، فكي يكون الشخص متميزا عليه أن ينفرد عن الجماعة في مستوى أدائه وطريقته كذلك، ومما سبق وبالنظر إلى طبيعة الدراسة وواقع المجتمع محل البحث يمكن الإشارة إلى الإبداع التنظيمي على أنه: ذلك المستوى العالي من الأداء الجيد والفعال، والذي يضمن السرعة والمهارة في الإنجاز والتفوق عن الآخرين في الخبرة والقدرة على حل المشكلات التنظيمية واستغلال الفرص وأحسن البدائل المتاحة.

2-2- القدرات الإبداعية للفاعلين: تعد عملية الكشف عند الأفراد المبدعين والتعرف عليهم وتشجيعهم على إبراز قدراتهم الإبداعية من أهم العوامل المساعدة على نجاح أي منظمة، وهذا دون شك يتطلب استخدام طرق وأساليب علمية حديثة ومقننة مع تضافر كل الجهود المشتركة لتحقيق الأهداف المرجوة، كما أن الإبداع التنظيمي يعبر على قدرة الأفراد واستعداداتهم العقلية للقيام بسلوكيات وأفكار إبداعية والتي تميزهم عن غيرهم من الأشخاص ويمكن أن نحدد منها ما يلي. (الخالدي، 2013، صفحة 12)

2-2-1- الأصالة: ويقصد بها التجديد أو الانفراد بالأفكار أي إنتاج أفكار قليلة التكرار بالمفهوم الاحصائي داخل المجموعة التي ينتمي إليها. (ولهي، 2018، صفحة 71)

2-2-3- الطلاقة: وتعبر عن قدرة الفرد على إنتاج عدد كبير من الأفكار في مدة زمنية محددة وتنقسم الطلاقة إلى عدة أقسام منها:

- طلاقة الكلمات: سرعة إنتاج كلمات أو وحدات للتعبير وفقا لشروط معينة في بنائها أو تركيبها.
 - طلاقة التداوي: إنتاج صور ذات خصائص محددة في المعنى.
 - طلاقة الأفكار: سرعة إيراد عدد كبير من الأفكار والصور الفكرية في أحد المواقف.
 - طلاقة التعبير: قدرة التعبير عن الأفكار وسهولة صياغتها في كلمات أو صور للتعبير عن هذه الأفكار بطريقة تكون فيها متصلة بغيرها وملائمة لها.
- 2-2-4- المرونة: هي الركن الأساسي المعرفي للشخصية المبدعة كونها تمثل إعادة البناء السريع والمناسب للمعلومات، وفقا لمتطلبات الحاجات المستجدة، بعكس جمود أو صلابة التفكير، أي هي القدرة على تغيير الحالة الذهنية بتغيير الموقف، ويمكن أن نحدد نوعين من قدرات المرونة: (التل، 2013، صفحة 66)
- المرونة التلقائية: وتعني سرعة الفرد في إصدار أكبر عدد ممكن من الأفكار المتنوعة والمرتبطة بمشكلة أو موقف مثير.

- المرونة التكيفية: وتعني قدرة الفرد على تغيير الوجهة الذهنية في معالجة المشكلة ومواجهته

2-2-5- الحساسية للمشكلات: هي قدرة الفرد على رؤية المشكلات التي تدور حوله، ورؤية جوانب النقص والعيب فيها، وتحديدتها تحديدا دقيقا والتعمق فيها والتعرف الدقيق على جوانبها وهو الذي يوحى بالابتكار. (بوخلوة وبله، صفحة 46)

2-2-6- التفاصيل: هي عبارة عن مساحة الخبرة، والوصول إلى تنميات جديدة بتوظيف ما يملكه من خبرات. (خيري، 2012، صفحة 52)

يمكن القول أن الأشخاص المبدعين يملكهم تحدي كبير لإبراز مهاراتهم و ما يميزهم عن الآخرين من خلال توظيف أفكارهم الإبداعية لحل المشكلات بطريقتهم الخاصة مع سرعة البديهة، وتجاههم على إطلاع بكل مستجدات عملهم ويبحثون عن أشياء لا يراها من حولهم ويحاولون إتمام عملهم على أكمل وجه.

ويؤكد أصحاب المذهب الانساني على شاكلة فروم، ماسلو، روجرز وآخرون أن الانسان مزود بإرادة تدفعه إلى النمو المستمر والتطور لتحقيق ذاته واستثمار امكانياته بحرية في أي نشاط يريد ممارسته، وهذا دون المساس بالآخرين في استثمار حرياتهم، كما يرى هذا المذهب أن الأفراد جميعا لديهم القدرة على الابداع شرط توفر مناخ اجتماعي خالي من كل الضغوط وعوامل الكف. (ممدوح عبد المنعم، 2005، صفحة 62) هذا وقد توثر في ظهور القدرات الإبداعية بعض التفاعلات التي تحدث داخل شخصية الفرد والعلاقات بينه وبين ما تتضمنه البيئة الداخلية والخارجية المحيطة به.

خامسا: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة من إعداد زروخي فيروز على شكل مقال بعنوان: دور المناخ التنظيمي في تدعيم السلوك الإبداعي لدى موظفي كلية الاقتصاد بجامعة الشلف سنة 2017، وقد تمحورت إشكالية الموضوع حول التساؤل الرئيسي التالي:

- ما مدى مساهمة المناخ التنظيمي السائد بكلية الاقتصاد بجامعة الشلف في تدعيم السلوك الإبداعي لدى الموظفين؟

كما هدفت هذه الدراسة أساسا إلى تقييم مستوى السلوك الإبداعي السائد في الكلية وتحديد علاقة ودور المناخ التنظيمي في تدعيم السلوك الإبداعي لدى موظفي كلية الاقتصاد بجامعة الشلف. وتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين الإداريين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف، وزعت عليهم استمارات الاستبيان وكان عددهم 48 موظفا، استرجع منها 46 استمارة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- أبعاد السلوك الإبداعي مرتبة حسب وسطها الحسابي وفقا لما يلي: بعد القابلية للتغيير، بعد روح المجازفة والمخاطرة، بعد الطلاقة، بعد القدرة على حل المشكلات.

- هناك أثر لكل من بعد تدفق المعلومات والاتصال وبعد الانتماء التنظيمي في تدعيم وتنمية السلوك الإبداعي. (فيروز، 2017، الصفحات 231-242)

تم الاعتماد على هذه الدراسة كونها تشترك مع دراستنا في المتغير التابع وهو الإبداع التنظيمي، كما أنها اتخذت من الاتصال بعد للمناخ التنظيمي، وبينت في نتائجها أن لبعدهم الاتصال وتدفق المعلومات أثر في تحقيق السلوك الإبداعي، لكن ما يؤخذ عليها أنها تبحث في الدور، فيما ركزت الدراسة الميدانية وتحليل النتائج على الأثر، وقد أفادتنا هذه الدراسة في بناء الاشكالية و صياغة الفرضيات واستهداف جوانب الدراسة التي تتقاطع مع دراستنا إضافة إلى أنها أرشدتنا إلى كم معتبر من المادة العلمية المساعدة على عمليات التحليل والتفسير المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

الدراسة الثانية:

دراسة من إعداد حمزة بعلي وآخرون تضمنت مقال: بعنوان أثر عمليات الاتصال التنظيمي على إبداع العاملين في مؤسسات التعليم العالي، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية سنة 2019، وتمحورت إشكالية الموضوع حول تساؤل رئيسي يتمثل في:

ما أثر عمليات الاتصال التنظيمي على إبداع العاملين بمؤسسات التعليم العالي بعينة من جامعات جزائرية؟

كما هدفت هذه الدراسة أساسا إلى الكشف عن مستويات الاتصال التنظيمي وخصائصه، وكذلك القنوات المتبعة في العملية الاتصالية وإبراز المعوقات التي تحول دون تحقيق فعالية العملية الاتصالية، بالإضافة إلى الكشف عن عناصر الإبداع لدى العاملين.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي وأسلوب دراسة حالة، أجريت الدراسة على أربع جامعات جزائرية، وتم الاعتماد على أداة الاستمارة كأداة رئيسية، ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة:

- عملية الاتصال التنظيمي ضرورية لاستمرار العمليات الإدارية.
- يؤثر الاتصال التنظيمي على كفاءة وإبداع العاملين بالمؤسسة.
- توفر مستوى للاتصال الأفقي في المؤسسات الجامعية محل الدراسة بين الأفراد العاملين فيما تظهر النتائج وجود اتصال صاعد ونازل ضعيف نوعا ما.
- توفر مستوى متوسط لعنصر الطلاقة الفكرية في مؤسسات التعليم العالي بعينة من الجامعات الجزائرية. (حمزة، 2019، الصفحات 99-116)

بعد عرض أهم حيثيات هذه الدراسة يتبين أنها تتشابه مع دراستي في تناولها للاتصال التنظيمي كمتغير مستقل والابداع كمتغير ثابت وتشارك في تناولها للفرضيات من خلال معالجتها لنمط الاتصال الأفقي والنازل والصاعد باستثناء النمط المتنوع أي الكامل المتشابه، إلا أنها تركز على دراسة الأثر مقارنة مع دراستي التي تركز على التأثير، فيما اعتمدت نفس مجال دراستي إلا أنه ما يعاب عليها أنها لم تحدده بشكل أوضح. وتكمن جوانب الاستفادة من هذه الدراسة في الإطار المنهجي من خلال صياغة الفرضيات وتحديد أهداف وتوجه الدراسة التي قمنا بإجرائها إضافة إلى أنها زدتنا بكم معرفي معتبر من خلال معالجتها لمتغيري الاتصال التنظيمي والابداع التنظيمي.

سادسا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

1- مجالات الدراسة:

1-1- المجال المكاني: أجريت الدراسة بجامعة محمد خيضر بسكرة، وبالضبط بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وشملت قسم العلوم الإنسانية وقسم العلوم الاجتماعية.

1-2- المجال الزمني: بدأت هذه الدراسة من يوم 2022/11/06، إلى غاية 2022/12/06.

1-3- المجال البشري: أجريت هذه الدراسة على الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، والبالغ عددهم 53 مفردة.

II. الطرق والأدوات:

أولا: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات: يعد اختيار المنهج الأنسب مرحلة هامة ترافق البحث وتساعد الباحث على استغلال كافة المعلومات وتوظيفها بشكل مناسب، ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي ويعرف على أنه: أسلوب أو طريقة لدراسة الظواهر الاجتماعية بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضع معينة اجتماعية أو مشكلة، أو سكان معينين. (الجيلاني، 2017، صفحة 141)

وهذا بهدف تحليل تأثير نمط الاتصال على الإبداع التنظيمي بالجامعة الجزائرية، عن طريق جمع المعلومات النظرية والميدانية، وتحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج، مع الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وذلك بتصميم نموذج استبيان وزع على مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية محمد خيضر بولاية بسكرة.

ثانياً: مجتمع الدراسة: قمنا بهذه الدراسة بالاعتماد على أسلوب المسح الشامل من خلال إجراء هذه ا لدراسة على جميع عناصر مجتمع البحث، حيث وزعت الاستمارات على 53 مفردة دفعة واحدة، مع العلم أننا لم نتمكن من استرجاع 03 استمارات.

III. عرض البيانات الميدانية واستخلاص ومناقشة نتائج الدراسة: أولاً- عرض البيانات الميدانية وتحليلها:

1- خصائص مجتمع الدراسة

جدول رقم 01: يبين توزيع أفراد مجتمع البحث:

المتغيرات	الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	21	42%
	أنثى	29	58%
	المجموع	50	100%
السن	من 25- 34 سنة	23	46%
	من 35- 44 سنة	19	38%
	45 سنة فأكثر	08	16%
	المجموع	50	100%
الحالة العائلية	أعزب	18	36%
	متزوج	24	48%
	مطلق	07	14%
	أرمل	01	2%
	المجموع	50	100%
الخبرة المهنية	من 01- 05 سنة	08	16%
	من 06- 10 سنة	12	24%
	من 11- 15 سنة	24	48%
	16 سنة فأكثر	6	12%
	المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال هذا الجدول حسب متغير الجنس أن نسبة الإناث هي الأعلى بفارق طفيف عن نسبة الذكور حيث تقدر نسبة الإناث بـ 58%، مقارنة مع نسبة الذكور التي تقدر بـ 42%، كما أنه يعكس تنوع الجنس بين مفردات مجتمع الدراسة، وهذا ربما راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة والذي يستقطب ويرغب في ممارسته كلا الجنسين مع أغلبية لصالح الإناث باعتبارهم العنصر الأكثر تواجداً على مستوى المؤسسة الجامعية خاصة فيما يتعلق بعمليات التدريس والتي قد ينجم عنها عدة ترفقيات إلى مهام إدارية.

بينما يتضح أيضاً في الجدول حسب متغير السن أن عناصر مجتمع البحث أغلبه من الشباب حيث احتلت النسبة من 25- 34 سنة المرتبة الأولى بنسبة 46%، تليها فئة من 36- 44 سنة بنسبة 38%، ثم فئة 45 سنة فأكثر بنسبة 16%، ما يعني أن سن أفراد مجتمع البحث يسمح لهم بتقديم الأفضل نظراً لطاقتهم

الشبانية ويعكس قدرتهم على الإبداع والعطاء والتواصل، وهذا راجع أيضا لطبيعة نشاط المؤسسة التي تحتاج إلى فئة عمرية ناضجة وواعية من أجل السير الحسن للمؤسسة.

ويتبين لنا من خلال الجدول حسب الحالة العائلية أن نسبة المتزوجين هي النسبة الأعلى والمقدرة ب48%، تليها نسبة العزاب وتقدر ب36%، ثم المطلقين وتقدر ب14%، أما نسبة الأراامل فتقدر ب02%، ويمكن لعملية الاتصال أن تختلف آلياتها بحسب اختلاف الحالة العائلية لمجتمع البحث، فالالتزامات المفروضة على كل فئة قد تقلل من درجة الإبداع، مقارنة بالحالات التي لا تملك قيود ولها حرية واستقلالية أوسع، كما يتضح من خلال الجدول أن أغلب الموظفين متزوجين وهو ما سنعمل على إيجاد تأثير ذلك على العمل بجدية تامة والسعي للبحث عن العمل الإبداعي.

كما يتضح أيضا من خلال الجدول حسب متغير الخبرة المهنية أن الفئة من 11-15 سنة هي الأكثر تكرارا بنسبة تقدر ب48%، تليها الفئة من 06-10 سنة بنسبة 24%، ثم الفئة من 01-05 سنة بنسبة 16%، وفي الأخير الفئة من 16 فأكثر بنسبة 12% وهم الأكثر أقدمية وخبرة، ونستنتج من خلال هذه النسب أن أغلبية مفردات مجتمع البحث لهم خبرة متوسطة ولديهم القدرة والأهلية للإجابة على أسئلة الاستمارة.

2- تحديد نمط الاتصال السائد بالكلية.

جدول رقم 02: يبين طريقة الاتصال المعتمدة بالكلية.

النسبة المئوية	التكرارات	الاختيارات
24%	12	شفويا
34%	17	كتابيا
42%	21	معا
100%	50	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 42%، من مجتمع البحث يرون أن طريقة الاتصال تقوم على الطريقة الشفوية والكتابية معا، في حين أن نسبة 34% يرون أنه يقوم على الطريقة الكتابية، في حين ترى نسبة 24%، أن عملية الاتصال تقوم على الطريقة الشفوية، ما يعني أن هناك تنوع في طرق الاتصال في الكلية، وقد تختلف طرق الاتصال تبعا لثقافة المجتمع وإمكانياته أو رغبة أفرادها وبالتالي فهي تؤثر في جودة ومحتوى الفعل الاتصالي، كما نلاحظ أن اعتماد طريقة الاتصال الكتابي أكثر من الشفوي ربما راجع إلى صعوبة تنظيم اتصال مباشر يوميا وجه إلى وجه بسبب التزام الموظفين بأعمال إدارية لا يمكنهم من خلالها غلق مكاتبتهم عديد المرات وعرقلة مصالح المنتسبين للمؤسسة الجامعية، والتي تعتمد بدورها العديد من البيانات الاحصائية والمراسلات والمستندات القانونية الموجهة للتنفيذ والتي تتطلب الكثير من التمعن والتدقيق من المتلقي لتفعيل وتطبيق محتواها بدقة، إضافة إلى ضمان مبدأ توحيد إجراءات العمل في التعامل مع الموظفين بتوثيق ذلك كتابيا وبطريقة رسمية لإعطائها أكثر معنى ومصداقية مع إمكانية الرجوع لها عند الحاجة .

جدول رقم 03: يبين الوسائل التي تستعملها الهيئة الإدارية في عملية الاتصال.

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
عن طريق الهاتف	09	18%
بواسطة رسائل إلكترونية	12	24%
طريقة مباشرة	04	08%
كل الوسائل	25	50%
المجموع	50	100%

يظهر لنا الجدول أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة أن عملية الاتصال تتم بوسائل متعددة حيث بلغت النسبة التي تقر بأن الكلية تعتمد كل الوسائل 50%، في حين ترى نسبة 24% أن الاتصال يتم بواسطة رسائل إلكترونية، تقابلها نسبة 18% يرون أن الكلية تعتمد على الهاتف في عملية الاتصال، في حين ترى نسبة قليلة جدا تقدر بـ 08% أن الاتصال يتم بطريقة مباشرة، من خلال هذه البيانات نجد أن هناك تنوع في وسائل الاتصال بالكلية فبعض الوسائل يغلب عليها الطابع الرسمي، في حين البعض الآخر يغلب عليها الطابع الغير الرسمي ما يعني أن الكلية تعتمد على طريقتين أساسيتين في الاتصال هما الرسمية والغير الرسمية.

كما أن الثورة التكنولوجية الحديثة التي غزت مختلف الحقول خاصة العلمية منها أثرت كثيرا في حياة الإنسان وأصبحت مقياسا للتقدم التكنولوجي الذي وصلت إليه العقول البشرية عندما بدأت الآلة تأخذ أهميتها المتصاعدة ومكانتها البارزة في مختلف المجالات. (علم الدين، 1999، صفحة 17)

ويظهر ذلك من خلال اعتماد المؤسسة محل الدراسة التكنولوجيات الحديثة في عملية الاتصال باستخدام الرسائل الالكترونية والتي أضحت الطريقة الحديثة الأكثر استعمالا، ويمكن أن يعزى ذلك إلى سهولة استخدامها واحتوائها على الخصائص والميزات التي يمكن من خلالها تبادل المعلومات بين الهيئة الإدارية وباقي الموظفين بشكل أوضح.

جدول رقم 04: يبين المصدر الأساسي للمعلومات بالكلية.

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
رؤساء الأقسام ونوابهم	13	26%
العميد ونوابه	07	14%
الزملاء	30	60%
المجموع	50	100%

يبين لنا الجدول أعلاه أن المعلومات متبادلة بين الزملاء، حيث بينت الإحصائيات أن نسبة 60%، ترى أن المعلومات تتداول بين الزملاء، ما يعكس طبيعة العلاقات الجيدة بين العاملين والتي تسمح لهم بتبادل المعلومات والمعارف فيما بينهم، في حين ترى نسبة 26% أنهم يحصلون على المعلومات من رؤساء الأقسام ونوابهم، أما نسبة 14% ترى أنه يتم الحصول على المعلومات من العميد ونوابه، والملاحظ لهذه النسب يرى أنها تتقلص كلما زادت الرتبة ما يعني أنه هناك احترام للتسلسل الوظيفي والهرمي بالكلية، وباعتبار أن

المعلومات المتداولة بين الزملاء في العمل والذين يحملون نفس المستوى التنظيمي قد تحمل في طياتها العديد من المعلومات المغلطة والمفتعلة التي قد تكون عن قصد أو عن غير قصد، مثل إطلاق الإشاعات واختلاق الأخبار الكاذبة والواهية وهذا ما يقلل من مصداقية المعلومات الصادرة من هذه الفئة مقارنة مع الفئة الأعلى منها مستوى.

هذا ما تسعى إليه العديد من المنظمات من خلال التقليل من مصادر الإشاعة في الوسط العمالي فانتشارها بشكل كبير له آثار وخيمة بالنسبة للمنظمة، ولتفادي ذلك وجب مراعاة مبدأ الأمانة في إيصال المعلومة دون زيادة أو نقصان، وتنمية مهارات الإصغاء. (حمو، 2015، صفحة 22)

وهذا لا يتأتى إلا بتجري الوقت المناسب واختيار المصدر المناسب للإشراف على نقل المعلومة بطريقة سليمة من أجل السير الحسن للمؤسسة الجامعية والدفع بالموظفين الإداريين التابعين للكلية إلى إبراز قدراتهم الإبداعية.

جدول رقم 05: يبين اتجاه الاتصالات بالكلية.

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
من الأعلى إلى الأسفل	14	28%
من الأسفل إلى الأعلى	07	14%
اتجاه أفقي	05	10%
اتجاه متنوع	24	48%
المجموع	50	100%

يتضح لنا من خلال الجدول أن الاتصالات تتم بشكل متنوع (كل الاتجاهات) بنسبة 48%، في حين ترى نسبة 28% أن الاتصالات تتم من الأعلى إلى الأسفل، أما نسبة 14% ترى أنه يتم من الأسفل إلى الأعلى، في حين ترى نسبة 10% أن الاتصالات تتم بشكل أفقي، ويتضح لنا من خلال هذه البيانات أنها تتعارض مع ما صرح به المبحوثين في الجدول السابق حيث أكدوا أن مصادر المعلومات هي من الزملاء، وهنا نرى أن نسبة الاتجاه الأفقي هي الأقل تكرارا، ونلاحظ أن هناك تنوع في اتجاهات الاتصال حيث احتل الاتجاه المتنوع النسبة الأعلى وتقدر بـ 48%، ورغم هذا التنوع إلا أن الاتصال من الأعلى إلى الأسفل (الاتصال الهابط) حظي بالمرتبة الثانية لاعتباره من الأولويات لشرح أهداف الكلية، وهي تعكس إلى حد ما أساليب الرئيس في تسيير شؤونها، باعتباره المشرف الأول على إصدار الأوامر والقرارات الإدارية.

وهذا ما يؤكد كل من "كترز و كان" "Katz – Kahn" من خلال تحديدهما لأغراض الاتصالات الهابطة بأنها مصدر التوجيهات والتعليمات والمعلومات الخاصة بالمهام والمهن وإمداد المرؤوسين بالتغذية الرجعية. (غيات، 2006، صفحة 37)

ومن خلال البيانات المقدمة في الجدول يتضح مدى تحكم الرئيس في زمام الأمور بشأن عملية الاتصال في محيط الكلية من خلال سيطرته على جميع المستويات الإدارية التابعة له مع إعطائهم درجة واسعة من الحرية في العملية الاتصالية وهو ما يعبر عنه الاتجاه المتنوع (الكامل المتشابك) الذي قد تنجم عنه العديد من المحفزات لتفجير القدرات الإبداعية لديهم.

3- تأثير نمط الاتصال السائد في الكلية على عملية الإبداع التنظيمي.

جدول رقم 06: يبين تأثير نمط الاتصال الصاعد على الإبداع التنظيمي.

الاختيارات	التكرارات	المجموع
أثر قوي	19	38%
متوسط	22	44%
ضعيف	09	18%
المجموع	50	100%

يبين لنا الجدول أعلاه أن نمط الاتصال الصاعد يؤثر على الإبداع التنظيمي بدرجة متوسطة بنسبة 44%، بينما ترى نسبة 38% أنه يؤثر بدرجة قوية، في حين هناك نسبة قليلة تقدر بـ 18% ترى أن نمط الاتصال الصاعد يؤثر على الإبداع التنظيمي بدرجة ضعيفة، من خلال هذه النسب نستنتج أن نمط الاتصال الصاعد يؤثر على الإبداع التنظيمي، فكلما كانت قنوات الاتصال مفتوحة نحو المستويات الأعلى وتمكن العاملون من إيصال آرائهم والاستماع لهم من الجهات العليا كلما زادت رغبتهم في تحقيق الجودة والإبداع في أداء مهامهم.

ويؤكد ذلك كل من حسن عماد مكاوي وليلى حسن السيد أن الشخص الذي يعد مصدر السلطة أو النفوذ ويستطيع تقديم الثواب أو العقاب يعتبر عامل مهم لفعالية عملية الاتصال وذلك بتحقيقه لعامل الجاذبية حين يكون قريبا من الجمهور من النواحي النفسية والاجتماعية. (عواج، 2020، صفحة 25)

وقد تظهر هذه الفعالية في شكل مهارات ابداعية يبرزها الموظفون في أداء مهامهم في محاولة منهم لكسب ثقة ومكانة أكبر عند رئيسهم ولإعطاء نظرة وصورة تليق بهم للاعتماد عليهم في حل المشكلات التي تعترض المؤسسة، ويمكن أن نرجع سبب هذه النسب المقدره لأثر نمط الاتصال الصاعد بقله الشكاوى والتقارير التي ترفع للرؤساء وهذا دليل على نجاح المؤسسة في تسيير شؤونها بكفاءة والاهتمام بتوفير حاجيات الموظفين لتحقيق رضاهم والدفع بهم للإبداع.

جدول رقم 07: يبين تأثير نمط الاتصال النازل على الإبداع التنظيمي.

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
قوي	15	30%
متوسط	12	24%
ضعيف	23	46%
النسبة المئوية	50	100%

يبين لنا الجدول أعلاه أن نمط الاتصال النازل يؤثر بدرجة ضعيف بنسبة 46%، تليها درجة قوي بنسبة 30%، ثم درجة متوسط بنسبة 24%، ما يعني أن العمال يرون أن الاتصال النازل لا يحفزهم على الإبداع لأنه في العادة يأتي في شكل أوامر وتعليمات، ويعكس العلاقات الرسمية الهرمية، التي لا تشجع على إنشاء علاقات إنسانية واجتماعية جيدة كما أن هذا النوع من الاتصال لا يسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات والتعاون وهما من أهم المبادئ التي دعت إليها النظريات الحديثة في التنظيم مثل نظرية النسق التعاوني لشستر برنارد ونظرية المشاركة في اتخاذ القرارات لهيربرت سيمون.

ويرى أيضا رنيسيس ليكارت R. lekert أن المنظمة يجب أن تتكون من مجموعات وفرق عمل وليس من إدارات وأقسام بالمعنى التقليدي. (العدلي، 1995، صفحة 34)

لذا فأغلبية الموظفين عبروا على أن الأوامر والتعليمات الصادرة للتنفيذ من الرؤساء تقيد ابداعاتهم ويحبذون العمل الجماعي والتشاورى، ولكن من جهة أخرى يمكن لهذا النمط من الاتصال أن يفيد البعض في كيفية علاج المشاكل المستعصية والمعقدة ويرفع من كفاءتهم من خلال الحلول الناجعة التي يقدمها الرؤساء أصحاب الكفاءات العليا من أجل الحفاظ على حسن سير المؤسسة وتجنب جميع المطبات المتوقعة.

جدول رقم 08: يبين تأثير نمط الاتصال الأفقي على الإبداع التنظيمي.

النسبة المئوية	التكرارات	الاختيارات
42%	21	قوي
24%	12	متوسط
34%	17	ضعيف
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا أن نمط الاتصال الأفقي يؤثر بدرجة قوية على الإبداع التنظيمي بنسبة 42%، في حين ترى نسبة 24% أنه يؤثر بدرجة متوسطة، أما نسبة 34% ترى أنه يؤثر بدرجة ضعيفة، من خلال هذا يظهر لنا أن عملية الاتصال التي تتم بشكل أفقي أي بين الزملاء فيما بينهم لها تأثير قوي على مستوى إبداع الموظفين، فكلما تحقق الاتصال الأفقي تعززت العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين العمال مما يسهل عملية التوافق والانسجام بينهم فتزيد الرغبة في تقديم خدمات أفضل، وترفع من روح التضامن والتعاون لديهم مما يبعدهم عن كل أشكال الخلافات التي تعيق تحقيق أهداف الكلية وتساهم في الدفع بهم للبحث عن العمل الابداعي لضمان الاستقرار والبقاء ضمن هذا الفريق الإداري.

و بهذا الخصوص يرى هنري فايول Henri Fayol أن الاتصال الأفقي مهم للغاية نظرا لدوره الفعال في توفير واستغلال الوقت، وذلك شرط أن يتم بشكل موضوعي وأن يصرح الرؤساء بالنتائج التي أسفرت عنها هذه الاتصالات الأفقية فيما بينهم وبين إدارتهم والإدارات الأخرى. (الهاشعي، 2006، صفحة 219)

ويمكن أن نرجع النسبة الأكبر في هذا الجدول للتأثير القوي لنمط الاتصال الأفقي على الابداع للانسباب الكبير للمعلومات والتفاهم والتنسيق المتواصل بين الموظفين الذين يقعون في نفس المستوى الاداري للكلية، إضافة إلى ارتفاع درجة خبرتهم في استيعاب هذه المعلومات وتنفيذ الأعمال، وهذا ناتج عن الاحتكاك المباشر والدائم بين الزملاء وهو ما يعتبر محفز كبير لبروز الأفكار الابداعية بينهم.

جدول رقم 09: يبين تأثير نمط الاتصال المتنوع على الإبداع التنظيمي.

النسبة المئوية	التكرارات	الاختيارات
68%	34	قوي
22%	11	متوسط
10%	05	ضعيف
100%	50	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه أن نمط الاتصال المتنوع (الكامل المتشابك) يؤثر بدرجة قوي بنسبة 68%، ويؤثر بدرجة متوسط بنسبة 22%، في حين ترى نسبة قليلة جدا من مفردات مجتمع البحث تبلغ نسبتها 10% أنه يؤثر بدرجة ضعيفة، ما يعني أن نمط الاتصال المتنوع (الكامل المتشابك) يجعل العاملين أكثر إقبالا على المبادرة الجيدة والإبداع في العمل، ويسمح بتداول المعلومات والمعارف في كل الجهات وبالتالي ضمان وصول التعليمات لكل الأعضاء وفي الوقت المناسب، فتقل درجة التعاملات الرسمية، ويكون هناك عطاء و استقبال كبير للمعلومات ما قد تنتج عنه عمليات تأثير وتأثر بين الموظفين الإداريين للكلية مع تعزيز علاقتهم برؤسائهم ومن خلال ذلك تظهر أساليب المشاركة والتعاون والإبداع لديهم.

ويمكن أيضا أن نبرر أن هذه البيانات المتحصل عليها في هذا الجدول توحى بأن الموظفين الإداريين يفضلون التمتع بالحرية في التعبير عن مختلف احتياجاتهم وما يحملون من مشاعر وأفكار التي يدلون بها لرؤسائهم وهو ما من شأنه أن يحقق لهم نوع من التوازن داخل الكلية لإبراز إبداعاتهم، وهذا ما يستوجب تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية للرئيس.

وهو ما يعبر عنه "روجرز وكنكيد" "Rogers and Kincaid" في وصفهم لهذه العملية بأنها خلق الأفراد معلومات متبادلة لفهم مشترك وهو ما يستدعي إعطاء معاني للمعلومات المتداولة بين فردين أو أكثر يجبرهم للتحرك تجاه بعضهما وأن يتحدا لأجل مصلحة مشتركة. (درويش، 2012، صفحة 104، 105)

وبقدر تعبير المبحوثين عن رغبتهم القوية في تفضيل الاتصال المتنوع أي الكامل المتشابك بالكلية باعتباره أنه يسرع في الوصول للمعلومات ويلغي جميع الحواجز الإدارية للتواصل ويزيد من الكفاءة التنظيمية إلا أنه لا يحدث دائما بين الموظفين والرؤساء مباشرة إلا عندما تقتضي الضرورة وهو ما قد يعرقل استمرار الأفكار الإبداعية.

جدول رقم 10: يبين تأثير نمط الاتصال السائد بالكلية على الإبداع التنظيمي.

النسبة المئوية	التكرارات	الاختيارات
54%	27	قوي
20%	10	متوسط
26%	13	ضعيف
100%	50	المجموع

يظهر لنا من خلال الجدول أن نمط الاتصال السائد بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب شتمة يؤثر بدرجة قوية على الإبداع التنظيمي بنسبة 54%، في حين ترى نسبة 26% أنه يؤثر بدرجة ضعيفة، أما نسبة 20% من أعضاء مجتمع البحث ترى أنه يؤثر بدرجة متوسطة، ما يعني أن هناك رضا عند العمال الإداريين على نمط الاتصال السائد، فقد أثبت الجدول رقم 02 و 03 أن هناك تعدد في أساليب وأشكال الاتصال مما يضمن التواصل الجيد وعبر طرق مختلفة، وهذا الأمر يستحسنه العمال للدفع بهم للإبداع خاصة وأن الاتصال التنظيمي السائد في الكلية يسمح لهم بالتعبير عن مشاعرهم وحاجاتهم الاقتصادية والاجتماعية وطرح آرائهم وأفكارهم في كل الاتجاهات ودون أي قيود أو معوقات.

ويؤكد بشير العلق أن مثل هذا النوع من الاتصال التنظيمي يكون أكثر دقة في معالجة المشاكل المعقدة مقارنة مع المشاكل البسيطة التي قد تحدث داخل المؤسسة. (العلق، 2009، صفحة 56)

وباعتبار أن الاتصال التنظيمي المتنوع (الكامل المتشابك) أكثر الأنماط تأثيراً ورغبة لدى الموظفين الإداريين بالكلية إلا أنه قد تنتج عنه في بعض الأحيان نتائج عكسية بسبب المعلومات الغير واضحة والمفبركة والتي تصل بصفة سريعة ويمكن أن يستغلها أصحاب النفوذ والولاءات لأغراضهم الشخصية، وهذا ما قد يجر الرؤساء إلى اتخاذ قرارات غير صائبة ضد رؤوسهم مما يشعرهم بنوع من الظلم والاحتقار ويخفض من روحهم المعنوية التي قد تقتل فيهم دافع الإبداع والابتكار.

ثانياً- استخلاص نتائج الدراسة:

1- استخلاص نتائج الفرضية الأولى: تبين النتائج أن الاتصال التنظيمي الصاعد يساهم في زيادة الإبداع التنظيمي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب شتمة بولاية بسكرة من خلال التأثيرات التي يحدثها، فكلما كانت قنوات الاتصال مفتوحة ولم يكن هناك انغلاق في المستويات الإدارية، كلما زادت رغبة العاملين في الإبداع التنظيمي لأنهم يحسون أن صوتهم مسموع، وبالتالي يؤمنون بأهمية دورهم ووجودهم بالمؤسسة.

2- استخلاص نتائج الفرضية الثانية: يتبين من خلال النتائج أن نمط الاتصال النازل له أثر ضعيف على الإبداع التنظيمي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب شتمة بولاية بسكرة، وهو ما يعكس ما جاءت به هذه الفرضية كون الاتصال التنظيمي في هذا النمط يأتي في شكل أوامر وتعليمات ويكون بطريقة رسمية لا تتيح للعاملين الحرية في التصرف والأداء وتضييق فرص الإبداع التنظيمي.

3- استخلاص نتائج الفرضية الثالثة: تبين النتائج أن نمط الاتصال التنظيمي الأفقي له تأثير على الإبداع التنظيمي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب شتمة بولاية بسكرة، وهو ما يعكس محتوى الفرضية الثالثة، حيث أن زملاء العمل هم مصدر المعلومات ما يدل على وجود علاقات جيدة تسمح لهم بالتواصل وتبادل الآراء، وبالتالي سيساهم هذا النمط من الاتصال في خلق الانسجام والتوافق وبالتالي الوصول إلى تحقيق الإبداع التنظيمي في المنظمة.

4- استخلاص نتائج الفرضية الرابعة: يظهر من خلال النتائج أن نمط الاتصال المتنوع أي (الكامل المتشابك) هو النمط الأكثر تأثيراً على الإبداع التنظيمي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب شتمة بولاية بسكرة، وهو ما يتفق مع محتوى هذه الفرضية، وهذا راجع لكون الاتصال المتنوع يضمن تداول المعلومات وتفتح من خلاله قنوات الاتصال في كل الاتجاهات مما يسمح للعمال بسهولة تلقي المعلومة وسهولة توصيلها بين جميع أفراد المنظمة على اختلاف مستوياتهم، وبالتالي يسهل هنا الكشف عن المبدعين ومحاولة تبني أفكارهم الإبداعية وتشجيعها.

وعموماً يتضح من خلال النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة وجود تنوع في اتجاهات ووسائل وطرق الاتصال التنظيمي، والتي شملت الاتصالات الرسمية والغير رسمية وهذا ما ترك أثر قوي على الإبداع التنظيمي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب شتمة بولاية بسكرة، فكلما تنوعت أنماط الاتصال التنظيمي أو كان النمط المتبع مناسب نال رضا العاملين وبالتالي تزداد رغبتهم للمبادأة والمبادرة والتفنن في أداء الأعمال والحرص على تحقيق الجودة، وهذه من أهم أشكال الإبداع التنظيمي التي يستوجب توفرها بالجامعة الجزائرية.

ثالثا- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

دراسة رقم 01: دراسة من إعداد زروخي فيروز بعنوان: دور المناخ التنظيمي في تدعيم السلوك الإبداعي، ولقد أثبتت الدراسة أن هناك أثر لكل من بعد تدفق المعلومات والاتصال وبعد الانتماء التنظيمي في تدعيم وتنمية السلوك الإبداعي، وأكدت على أهمية الاتصال كبعد من أبعاد المناخ التنظيمي، وهذا ما أكدته دراستنا من خلال التأكيد على أهمية الاتصال كعملية إدارية تنظيمية هامة لها أثرها على الإبداع التنظيمي للعاملين، دون أن تهمل الدور الكبير للأفراد داخل التنظيم وهو ما يستوجب على المؤسسة الجزائرية مراعاته خاصة فيما يخص محاولة البحث والتحري عن مدى قدرتهم على تقديم الإضافة من أفكار إبداعية وتحفيزهم وتشجيعهم على المشاركة في حل المشكلات التي قد تصادفهم لتحقيق الأهداف المشتركة.

دراسة رقم 02: دراسة من إعداد حمزة بعلي وآخرون بعنوان: أثر عمليات الاتصال التنظيمي على إبداع العاملين في مؤسسات التعليم العالي، لقد جاءت نتائج هذه الدراسات متقاربة مع نتائج دراستنا حيث ركزت هذه الدراسة على عامل الأثر، حيث أثبتت أن الاتصال التنظيمي له أثر على كفاءة العاملين وظهور القدرات الإبداعية لديهم، بينما ركزت دراستنا على عامل التأثير من خلال توضيح تأثير أنماط الاتصال على الإبداع التنظيمي خاصة النمط المتنوع (الكامل المتشابك) والذي يلقي إجماعا على قوة تأثيره لدى أغلبية الموظفين الإداريين للكلية.

IV. خاتمة:

في الأخير نستنتج أن الاتصال عملية جوهرية في التعاملات الإدارية لا يمكن الاستغناء عنه، ويجب توجيهه وتسييره بما يتوافق و حجم المؤسسة ونوعها وعدد العاملين بها، ولقد عنيت نظريات التنظيم الحديثة كثيرا بالاتصال التنظيمي نظرا لأهميته على مستوى العاملين والمنظمة معا، وهذا من خلال تدفق المعلومات ووصولها لكل الفاعلين في الوقت المناسب للقضاء على الاحتكار المعلوماتي، فاختيار نمط اتصال مناسب هو بمثابة رهان لنجاح المؤسسة أو فشلها، خاصة كونه يساهم في تعزيز الروح المعنوية للعاملين وحثهم على الإبداع وتقديم الأفضل لخلق التميز والفعالية، وهذا لا يتأتى دون شك إلا بمراعاة جميع الظروف والمتغيرات المحيطة والتكيف معها لتحقيق الأهداف المشتركة بين المؤسسة وكل الفاعلين على إنجازها، ويبقى الاتصال التنظيمي هو القلب النابض لكل مؤسسة على اختلاف النشاطات التي تقدمها ولا يمكن لأي منظمة تحقيق أهدافها من دونه خاصة مع شدة التنافسية التي يتسم بها المجتمع الحديث والتي تفرض توفر عوامل الإبداع وجودة الخدمة من أجل البقاء والاستمرارية، وإضافة إلى ما سبق ذكره يمكن أن نقدم بعض الاقتراحات فيما يخص تفعيل استراتيجيات الأنماط الاتصالية التنظيمي للنهوض بمستويات الإبداع التنظيمي بالمؤسسات الجامعية الجزائرية:

- كخطوة أولى وجب إجراء دراسات معمقة حول معوقات الاتصال التنظيمي التي تعاني منها المؤسسات الجامعية، وتذليل كل الصعوبات التي تعترض نجاح هذه العملية خاصة ما يتعلق بالابتعاد عن كل أشكال البيروقراطية والاجراءات البطيئة.
- تدريب خبراء جزائريين وتطوير مستواهم للمساهمة في حل كل الخلافات والانسدادات التي تعيق حسن سير العمليات الاتصالية والدفع بالموارد البشري لإبراز أفكاره الإبداعية على مستوى المؤسسة الجامعية.
- تكتيف الملتقيات والندوات المتعلقة بأهمية تحسين دور الاتصال التنظيمي الفعال خاصة في المؤسسة الجامعية للدفع بها للمنافسة والتطوير.
- العمل على خلق مناخ اتصالي يسمح بتدفق المعلومات في كل الاتجاهات بين جميع المستويات التنظيمية داخل المؤسسة الجامعية وتقبل كل الأفكار الإبداعية المقترحة من أي مستوى تنظيمي دون استثناء.

- محاولة تطوير البنية التكنولوجية الحديثة للاتصالات، وذلك باستخدام تقنيات متطورة تستعمل كوسائل مساعدة لفعالية عمليات الاتصال التنظيمي بالمؤسسة الجامعية.

قائمة المراجع:

1. أحمد العبد أبو السعيد، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، (دار اليازوري العلمية، ط1، عمان، الأردن، 2014)، ص 81.
2. أسامة خيري، إدارة الإبداع والابتكارات، (دار اليازية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012)، ص 52.
3. باديس بوخلوة، فريدة بله، أثر التفكير الإبداعي للمديرين على جودة الخدمة في التعليم العالي، دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، المجلد 05 العدد 02، ص 46.
4. بشير عباس علاق: الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، (دار اليازوري العلمية للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2009)، ص 56.
5. بلال خلف السكارنة: الإبداع الإداري، (دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011)، ص 17.
6. بلقاسم سلاطونية، حسان الجبلاني: منهجية العلوم الاجتماعية، (الجزء الأول، الدار الجزائرية، ط1، الجزائر، 2017)، ص 141.
7. بوفلجة غيات: مقدمة في علم النفس التنظيمي، (ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، بن عكنون، الجزائر، 2006)، ص 37.
8. توفيق براي: إدارة المعرفة وعلاقتها بالإبداع التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة جلاسكو سميث كلاين بالجزائر، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة وهران 2، الجزائر، 2022)، ص 51.
9. جمال أبو شنب: العلاقات الإنسانية، دراسة في مهارات الاتصال والتعامل، (دار المعرفة، الإسكندرية، مصر، 2009)، ص 19-20.
10. حمزة بعللي، أثر عمليات الاتصال التنظيمي على إبداع العاملين في مؤسسات التعليم العالي، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، جامعة البويرة، الجزائر، المجلد 04، العدد 07، 2019، ص 99-116.
11. رفعت عبد الحليم الفاعوري، إدارة الإبداع التنظيمي، (منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط1، القاهرة، مصر، 2005)، ص 08.
12. سامية عواج: الاتصال في المؤسسة، المفاهيم- المحددات- الاستراتيجيات، (مركز الكتاب الأكاديمي، ط1، عمان، الأردن، 2020)، ص 25.
13. سهير ممدوح التل، الإبداع، (دار الفكر ناشرون وموزعون، ط1، عمان، الأردن، 2013)، ص 66.
14. عبد الرحيم درويش: مقدمة إلى علم الاتصال، (عالم الكتب، ط1، دمياط، مصر، 2012)، ص 104-105.
15. عبد الله الطويرقي: علم الاتصال المعاصر، دراسة في الأنماط والمفاهيم وعالم الوسيلة الإعلامية، ط2، (مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية)، 1997، ص 266.
16. عجاج سهايم: ديناميكية الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتغيير التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية الخاصة، دراسة حالة مؤسسة ترافل بالبلدية، (رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص الديناميكا والتغيير الاجتماعي، جامعة الجزائر 2، بوزريعة، الجزائر، 2011)، ص 45.
17. علي خالد الخالدي: الإبداع الإداري والميزة التنافسية في الجامعات الرسمية الأردنية، (رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، كلية إدارة المال والأعمال، قسم إدارة الأعمال، تخصص الإدارة العامة، جامعة آل البيت، الأردن، 2013)، ص 12.
18. فريدة جعالة: الاتصال الداخلي ودوره في إنجاح التغيير التنظيمي، دراسة حالة المؤسسة العمومية للأشغال العمومية، (رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013)، ص 65.
19. فيروز فروخي، دور المناخ التنظيمي في تدعيم السلوك الإبداعي لدى موظفي كلية الاقتصاد بجامعة الشلف، مجلة الدراسات الاقتصادية والعالية، جامعة الشهيد حمه لخضر واد سوف، الجزائر، العدد 10، الجزء 03، 2017، ص 231-242.
20. لوكيا الهاشمي: السلوك التنظيمي، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، (دار الهدى، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006)، ص 19.
21. محمد سلطان حمو: الاتصالات الإدارية، (دار اليازية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015)، ص 22.
22. محمد كمال القاضي: العلاقات العامة الاتصال، التنظيم، الإدارة، (المركز الإعلامي للشرق الأوسط، ط2، القاهرة، مصر، 2007)، ص 62.
23. محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، (العرب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1999)، ص 17.
24. ممدوح عبد المنعم الكنائي، سيكولوجيا الإبداع وأساليب تنميته، (دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2005)، ص 62.
25. موسى اللوزي: التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة، (دار وائل للنشر، ط1، عمان، الأردن، 1999)، ص 229.
26. ناصر محمد العدلي: السلوك الإنساني والتنظيمي، منظور كلي مقارن، (معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1995)، ص 34.
27. وفاء محمد الزبيدي: أنماط الاتصال وعلاقته باتخاذ القرار الإداري لدى قادة مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة، مجلة البحث العلمي في التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، تخصص إدارة تعليم عالي، المملكة العربية السعودية، ع 19، 2018، ص 235.
28. ولهي حنان: دور الإبداع التنظيمي في تفعيل الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، كلية علوم الاعلام والاتصال والسعي البصري، قسم الاتصال والعلاقات العامة، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة 3، الجزائر، 2018)، ص 71.