

دور الاتصال الإداري في تفعيل أداء
الموظفين "دراسة ميدانية بكلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية لجامعة البليدة 02-
علي لونيبي "

The role of administrative communication in
activating the performance of employees «A Field
Study at the Faculty of Human and Social
Sciences University Blida 02- Ali Lounici »

د. فاطمة يحيوي

جامعة البليدة -2- علي لونيبي

Yasminayoyo400@gmail.com

أ.رشيدة كرمبيط

جامعة البليدة -2- علي لونيبي

kremrach@gmail.com

تاريخ الارسال: 2019/11/25

تاريخ القبول: 2019/12/18

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال الإداري في تفعيل أداء الموظفين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة البليدة 02- لونيبي علي، ولتحقيق غرضها قمنا بتصميم استبيان وتطبيقه على عينة قوامها 50 موظف بالكلية. ومن النتائج التي تحصلنا عليها ما يلي:

1- أن الاتصالات الإدارية عنصر مهم في الجامعة، لكونها تعمل على تحقيق التواصل بين العاملين بنجاح وفعالية؛

2- إن مشاركة العمال في اتخاذ القرار يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية وبالتالي يحقق الرضا الوظيفي مما يزيد من مستوى الأداء؛

3- يعترض العاملون داخل الكلية مشكلات اتصالية أثناء تأدية مهامهم.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الإداري، الأداء، الجامعة، الدور، الموظفين

Abstract :

This study aims to identify the role of administrative communication in activating the performance of the staff of the Faculty of Humanities and Social Sciences at the University of Blida 02- Lounici Ali, and

To achieve its purpose, we designed a questionnaire and applied it to a sample of 50 employees at the faculty. Our results include:

- 1- Administrative communication is an important element in the university, as it works to achieve communication between employees successfully and effectively ;
- 2- The participation of workers in decision-making leads to raise their morale and thus achieve job satisfaction, which increases the level of performance ;
- 3- Workers within the College object communication problems during the performance of their duties.

Key words: Administrative communication, the University, the performance, role, employees

الإشكالية:

يعيش المجتمع الإنساني في تطور مستمر، ساهم في حدوثه الثورة المعلوماتية، والتقدم العلمي الرهيب الذي شمل جميع نواحي الحياة الاجتماعية، حتى وصل إلى المؤسسات التربوية التعليمية بجميع المراحل الدراسية بما فيها الجامعات، أنتجت هذه التحولات الكبيرة الكثير من التحديات أمام هذه المؤسسات، ما ترتب عليه سرعة في الأداء والانجاز واتخاذ القرارات.

ومما لا شك فيه أن الجامعات لها دور اجتماعي يتمثل في إمداد المجتمع بالكوادر الفنية المدربة والمؤهلة التي تسهم في التفاعل مع المجتمع والقضايا المختلفة. وحتى تؤدي الجامعات دورها المنوط بها فهي بحاجة لتوثيق العلاقات الإدارية بين العاملين فيها من خلال عملية الاتصال فيما بينهم .

لذلك يصعب تخيل وجود حضارة مجتمع من المجتمعات أو أية مؤسسة من المؤسسات دون ممارسة العملية الاتصالية بكل مكوناتها وشروطها وأنواعها ووظائفها، فالاتصال هو عصب الحياة، وعصب التقدم، والتفاهم وحل المشكلات، والتعامل مع الأزمات، وبدونه لا تستقيم العلاقة بين البشر.

كما يعد الاتصال أساس العلاقات العامة التي تسيطر على أفراد المجتمع، وهي عملية صعبة وعميقة تضم جميع الانفعالات المتصلة بالدوافع، الانتباه، الاستقبال، والتفاعل. كما للاتصال الإداري أهمية كبيرة جداً في المؤسسات والمنظمات على أنواعها المختلفة، فعملية الاتصالات الإدارية تسعى لتحقيق أهداف خاصة بها، وضرورية لاستمرارية وجودها، وهي تعد العصب الحيوي للمؤسسة، تدفعها وتقربها إلى اتجاه تحقيق الأهداف الرئيسية لها. [1]

والجامعات إحدى المؤسسات التي يؤدي الاتصال الإداري فيها دوراً مهماً وحيوياً في عمل أي نظام بداخلها، وذلك لأن فاعلية العملية الإدارية في أي نظام تتوقف على فاعلية وكفاءة أساليب وقنوات اتصالاته المختلفة، والتي تربط بين وحداته الإدارية وبين المجتمع الذي

يتفاعل ويتعامل معه. تسعى الجامعة جاهدة إلى تحقيق التفاعل بين العاملين من أجل تحقيق نتائج عالية من حيث الأداء، وفي ظل التطورات التكنولوجية التي شهدتها العالم في الآونة الأخيرة، الأمر الذي جعل الاتصال أحد الدعامات الهامة التي تساهم في زيادة الانسجام والتماسك بين العاملين وتوحيد جهودهم لأجل حل المشكلات الداخلية والخارجية التي تواجههم، مما ينعكس ايجابيا على أدائهم في العمل، وهذا يؤدي بالتأكيد إلى تحسين العلاقات بينهم، فيكتسب من خلالها الأفراد العاملين مكانة هامة داخل الجامعة، وهذا يعني أن تحسين أداء العاملين مرتبط بمدى نجاح عملية الاتصال ونجاحها بين العاملين والإدارة العليا .

وقد انصب موضوع دراستنا هذه في "الاتصال الإداري ودوره في تفعيل أداء الموظفين الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة البلدية 02.

وعليه تندرج إشكالية هذه الدراسة فيما يلي :

كيف يساهم الاتصال الإداري في تفعيل أداء الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة البلدية 02 ؟

تساؤلات الدراسة:

يندرج تحت تساؤلنا الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية والتي تتمثل في:

1- ما هي أهم قنوات الاتصال الإدارية المعتمدة في عملية الاتصال بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة البلدية 02؟

2- هل للاتصال الإداري تأثير على أداء العاملين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة البلدية 02 ؟

3- هل للمعوقات التنظيمية تأثير على العملية الاتصالية بين الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية لجامعة البلدية 02 ؟

فرضيات الدراسة:

1- تمثل الاتصالات الرسمية أهم قنوات الاتصال المعتمدة في كلية العلوم الاجتماعية لجامعة البلدية 02، وهي ذات طابع أفقي.

2- يؤثر الاتصال الإداري على العاملين ومستوى أدائهم في الكلية بجامعة البلدية 02 بتحسين المردودية، وخلق جو عمل مناسب بحيث يتفاعل العمال مع بعضهم البعض.

3- تعتبر المعوقات التنظيمية الحاجز الذي يهدد نجاح العملية الاتصالية في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة البلدية 02.

أهداف الدراسة:

- 1- معرفة مدى تأثير الاتصال على أداء الموظفين الإداريين داخل الجامعة، من خلال التعرف على الدور الذي يؤديه الاتصال في تحسين العلاقات بين الإدارة والمرووسين؛
- 2- معرفة أهمية الاتصال التنظيمي في زيادة الموظفين الإداريين وكفاءتهم في العمل؛
- 3- الكشف عن وسائل وأساليب الاتصال الإداري المستعملة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة البليدة 02؛
- 4- معرفة دور الاتصال الإداري في تحسين الأداء الوظيفي؛
- 5- التعرف على معوقات الاتصال الإداري المخفضة لمستوى الأداء الوظيفي.

مصطلحات الدراسة:

الاتصال:

الاتصال عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنتقل من خلال وسيلة إلى الطرف الآخر. [2]

فالاتصال يحدث عندما يتبادل الأفراد المعلومات، أي عندما يتبادلون الرسائل فيما بينهم". [3]

تعني عملية الاتصال كذلك "إيصال المعلومات والفهم وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين، ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل واحد ومستقبل واحد، فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم رد إلى المرسل المعرفة بما أحدثته من أثر في المستقبل". [4]

كما تعني أيضا الوسائل المستخدمة لنقل البيانات خلال دورة المعلومات (التسجيل، التتويب، التخزين، الاسترجاع، الاستخدام). [5]

الاتصال الإداري:

يعرف بأنه: "العملية التي تهدف إلى توصيل البيانات والمعلومات على شكل حقائق بين أقسام المؤسسة المختلفة في مختلف اتجاهات الاتصال من هابطة وصاعدة وأفقية، وكل ذلك من أجل تنسيق الجهود وتحقيق الترابط والتعاون وتبادل الآراء ووجهات النظر المختلفة الخاصة بكل جوانب العمل، مما يحقق الفهم والتجاوب المطلوب بين العاملين في المؤسسة. [6]

التعريف الإجرائي للاتصال الإداري:

هو عملية نقل وتبادل الأوامر والتعليمات والبيانات والمعلومات المطلوبة بين الموظفين الإداريين في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة البليدة 02 من أجل تنسيق الجهود وتحقيق جودة الأداء الوظيفي لديهم.

الأداء الوظيفي:

يعرف " الأداء الوظيفي بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها العامل، وبما يحقق أهداف المؤسسة، ويتم ذلك من خلال تحسين الأداء من حيث الجودة والنوعية، وبواسطة التدريب المستمر للعاملين". [7]

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو مجموعة المهام والمهارات والأنشطة التي يزاولها الموظف الإداري في المؤسسة وما يترتب عليها من نتائج وأهداف بكفاءة وفعالية وجودة عالية في مجال عمله.

أولاً: الإطار النظري

الاتصال الإداري في الجامعات:

تسعى كل مؤسسة بغض النظر عن طبيعة عملها أو خدماتها إلى التميز خاصة إذا ما كانت محل التنافس بينها، لذلك فإن المؤسسات التربوية حريصة أن تكون في أعلى سلم التنافس فتقدم الخدمات ذات الجودة العالية ضمن عملية شاملة تشمل جميع أركان المؤسسة وعناصرها المختلفة، ومن بينها عملية الاتصال الإداري التي تتم بين جميع العاملين داخل المؤسسة التربوية ولا شك أن الاتصال الإداري أحد الدعائم الرئيسية في العملية الإدارية في أي مؤسسة تعليمية، فهو الذي يعمل على نقل المعلومات بين الإدارات في المؤسسة الواحدة، وبين المؤسسات بعضها بعضاً، ولا يمكن لأي عمل إداري أن ينجز انجازاً علمياً سليماً دون الاعتماد بشكل أو بآخر على المعلومات، التي لا يمكن أن تصل في الوقت المناسب وللشخص المناسب، وبالفقر المناسب، إلا في ظل اتصال إداري ناجح ومخطط له وفق أساليب علمية سليمة، لهذا فقد أصبح الاتصال الإداري من إحدى القضايا الإدارية والتنظيمية في الجامعات. [8]

أهمية الاتصال الإداري في الجامعات:

إن الاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المؤسسة، وعليه يتوقف بقاءها، فبدون الاتصال الإداري لا يعرف الموظفون ماذا يعمل زملائهم، ولا يستطيع الإدارة أن تتسلم المعلومات التي تحتاجها، ولا يستطيع الإداريون إصدار التوجيهات والتعليمات والإرشادات اللازمة، وبدون

الاتصال الإداري يصبح التنسيق بين أعمال الوحدات والأفراد مستحيلا، ولا يمكن تحقيق التعاون فيما بينها. فالالاتصال الإداري الفعال يؤدي إلى تحسين أداء العامل وحصوله على رضا أكبر في العمل.

معوقات الاتصال الإداري في الجامعات:

تبدأ عملية الاتصال من المرسل وتنتهي إلى المستقبل، وخلال هذه العملية تتعرض إلى معوقات متعددة تؤثر بصورة كبيرة على المعلومات مما يؤدي إلى الحد من فاعلية عملية الاتصال الإداري. وهناك ثلاثة أنواع من المعوقات وهي:

- **المعوقات الشخصية:** تتصل بالنواحي الشخصية والاجتماعية للفرد والقائمة على مدى حكمه الصائب على الأشياء، وحالته النفسية والعاطفية، طباعه، ونزغته، وما شابه ذلك من جوانب خاصة بقيم الفرد.
- **المعوقات التنظيمية:** وهي التي تظهر نتيجة لطبيعة تنظيم المؤسسة وسياستها وأهدافها وأساليب العمل التي تستخدمها لانجاز المهام والواجبات طبقا لطبيعة نشاط المؤسسة.
- **المعوقات البيئية:** وتتجم هذه المعوقات عن المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المنظمة أو خارجها واهم هذه المعوقات، اللغة والتشتت الجغرافي .

ثانيا: الدراسة الميدانية

منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعليمات مقبولة، ويعرف على أنه أحد أشكال التحليل، والتفسير العلمي المنظم، لوصف مشكلة أو ظاهرة محددة وتصويرها كميًا أو عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها، تحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة. [9]

وهو المنهج الذي يلائم المشكلة المراد دراستها في هذا البحث، من خلال محاولتنا في جمع معلومات دقيقة وواقعية حول "الاتصال الإداري ودوره في تفعيل أداء العاملين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة البليدة 02 ثم تبويب وعرض هذه البيانات .

الحدود المكانية للدراسة:

أجريت هذه الدراسة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة البليدة 02- لونيسي علي بالعفرون. حيث تم إنشاءها بمقتضى المرسوم التنفيذي 13-162 المؤرخ في 15 أفريل

2013، وقد تم إنشاء نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج في أوائل شهر سبتمبر 2013. وبناء على المرسوم التنفيذي رقم 12-76 المؤرخ في 19 ربيع الأول عام 1433 الموافق 12 فبراير 2012 تقرر تقسيم كلية الآداب والعلوم الاجتماعية إلى كليتين: أ- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. ب- كلية الآداب واللغات.

وعلى إثرها تم تأسيس كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة البليدة 02 بالعفرون.

العينة:

أجريت الدراسة على عينة من الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة البليدة 02- لونيبي علي، وقد اعتمدنا في هذا البحث على العينة القصدية لأنها تتماشى مع طبيعة الموضوع، والتي قوامها 50 موظف إداري بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة البليدة 02.

أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في هذه الدراسة على وسيلة واحدة لجمع البيانات وهي الاستبيان، وقد احتوت استمارة الاستبيان على 25 سؤال مقسم إلى 5 محاور وهي:

المحور الأول: خصص للبيانات شخصية.

المحور الثاني: تضمن بيانات عن قنوات الاتصال الإداري وطبيعة العلاقة الاتصالية المعتمدة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة البليدة 02.

المحور الثالث: شمل بيانات الاستخدام الفعلي لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.

المحور الرابع: تضمن بيانات تأثير الاتصال الإداري على أداء الموظفين الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة البليدة 02.

المحور الخامس: خصص لمعوقات الاتصال الإداري في الكلية بجامعة البليدة 02.

عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

➤ عرض وتحليل بيانات المحور الأول:

من خلال تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة نجد أن:

- معظم أفراد العينة إناثا حيث قدرت نسبتهم بـ (72%) مقابل (28%) بالنسبة للذكور؛

- معظم أفراد العينة يحملون شهادة ليسانس بنسبة (68%)، ثم تليها نسبة (18%) من أفراد العينة الحائزون على شهادة الدكتوراه، ونسبة (12%) من الموظفين يحملون شهادة الماستر؛
- هناك نسبة (32%) من أفراد العينة خبرتهم المهنية في الجامعة أقل من 5 سنوات، وهي محدودة باعتبارهم جدد وفي طريق الاندماج والتأقلم مع طبيعة العمل وإجراءاته وأيضاً علاقاتهم مع زملائهم في الكلية، ونسبة (46%) من أفراد العينة تتراوح خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات، وهي نسبة لا بأس بها مما يسمح لهم بإعطاء ما لديهم من خبراتهم للموظفين الجدد، تليها نسبة (22%) من أفراد العينة تفوق خبرتهم 10 سنوات (10 سنوات فما فوق)، هذا يعني أن لديهم خبرة طويلة في المهنة في الجامعة، وبالتالي تمدنا هذه الفئة بمعلومات ذات قيمة ومصداقية.

➤ عرض وتحليل بيانات المحور الثاني

حول أهم قنوات الاتصال الإداري وطبيعة العلاقة الاتصالية المعتمدة في كلية العلوم

الاجتماعية والإنسانية لجامعة البليدة 02.

العبارة الأولى: اتصال الموظفين الإداريين داخل الكلية.

إن نسبة (100%) من أفراد العينة يؤكدون على أنه هناك تواصل مع بعضهم البعض، مما يدل على أن الكلية توفر جو للتواصل وأن هناك تنسيق مع كافة المستويات الإدارية ومشاركة موظفيها في اتخاذ القرارات أو الأخذ بأرائهم واقتراحاتهم ويتنافسون في حل المشاكل والصعوبات التي تعرقل انجاز أعمالهم .

العبارة الثانية: طبيعة الاتصال السائد في عملية الاتصال الإداري في الكلية.

جدول (1)

طبيعة الاتصال السائد في عملية الاتصال الإداري في الكلية.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
52	26	اتصال أفقي
36	18	اتصال صاعد

12	06	اتصال نازل
-	-	أخرى
100	50	المجموع

ما تبينه النتائج أن أكثر من نصف أفراد العينة (52%) أكدوا أن طبيعة الاتصال السائد هو اتصال أفقي أي أنهم يتواصلون فيما بينهم بنفس المستوى، وهنا يتم إرسال المعلومات وتبادلها بين المستويات الإدارية التي تقع في نفس المستوى وهذا يشير أن هناك تناسق وتعاون بين الموظفين وتبادل الأخبار فيما بينهم ومحاولة حل المشاكل الموجودة أما نسبة (36%) تمثل الموظفين الذين أفروا أن طبيعة الاتصال في الكلية هو اتصال صاعد ومن هنا نستنتج أن العلاقة بين الموظفين علاقة رسمية في العمل حيث يرفعون الشكاوي، تقارير العمل، اقتراحات وغيرها إلى الإدارة العليا، ونرجح أن الاتصال هو ردة فعل عن اتصال هابط من الإدارة العليا وذلك لمعرفة مدى الاستجابة لمتطلبات العمل بقصد التحسين في الأداء، تقديم الخدمات، اتخاذ القرارات الصائبة، مما يجعل الموظف يتحمل المسؤولية ويرفع من روحه المعنوية.

العبارة الثالثة: قنوات الاتصال التي يعتمدون عليها الموظفون الإداريين في الكلية.

جدول (2)

قنوات الاتصال التي يعتمدون عليها الموظفون الإداريين في الكلية.

النسبة المئوية	التكرارات	قناة الإتصال
16%	08	شفوية
28%	14	مكتوبة
20%	10	الالكترونية
36%	18	معا
100%	50	المجموع

إن (36%) من أفراد العينة يعتمدون على جميع قنوات الاتصال (الشفوية، المكتوبة، الالكترونية) ما يدل على تتبع أساليب إدارية حديثة ومتطورة في التعاملات الإدارية وفعالية نشاطها، بينما (28%) منهم يعتمدون على الوسائل المكتوبة كونها رسمية بالنسبة للموظفين لأنهم يتقنون أكثر في الوثائق الموثقة والرسمية، و(20%) يعتمدون على الوسائل الالكترونية

وهذا راجع إلى التطورات التكنولوجية الحاصلة في عصر السرعة والالكترونيات من أجل إيصال ونقل جميع المعلومات بين جميع المستويات الإدارية في الوقت المناسب وبأسرع وقت .
في حين (16%) من يعتمدون على الوسائل الشفوية من أجل الاتصال المباشر والنقاش حول المواضيع وتبادل الآراء وقد يعود السبب في ذلك أن هذه الوسيلة قابلة للتحريف من خلال دخول عامل التشويش عليها إذا كانت الكترونية أو عدم فهمها إذا كانت وجهها لوجه أي قد لا يفهم المستقبل ما أراد أن يقول المرسل.

العبارة الرابعة: المواضيع المتداولة أكثر بين الموظفين الإداريين داخل الكلية.

إن نسبة (38%) من أفراد العينة يصرحون بأن أهم المواضيع المتداولة بينهم تدور حول التعليمات الجديدة والمناشير، وهو ما يدل على دور و أهمية التعليمات الجديدة في إعلام الموظفين بالتطورات الحاصلة ، أما نسبة (26%) تشير أن الموظفين الإداريين يتشاورون فيما بينهم حول إجراءات العمل وكل ما يخص المهام الإدارية، ذلك أن التشاور يولد أفكار عديدة ومتنوعة من أجل اتخاذ القرارات المناسبة.

العبارة الخامسة: اعتماد الموظفين الإداريين بالكلية لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.

إن معظم الموظفين الإداريين بالكلية يعتمدون على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وذلك نسبة (80%).

العبارة السادسة: أهمية الاتصالات الإدارية بالنسبة للموظفين الإداريين في الكلية

إن أكبر نسبة من أفراد العينة والتي تقدر بـ (80%) يرون أن للاتصال الإداري أهمية في تحقيق التواصل داخل الكلية حيث يعطي صفة البساطة والسهولة في إيصال الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه للحصول على التغذية الراجعة والمتمثلة في استيعاب المرسل إليه للفكرة المراد توصيلها له، نليها نسبة (66%) يقررون أن الاتصال الإداري يخلق جو مناسب للعمل، أما نسبة (58%) منهم يؤكدون أن الاتصال الإداري يضمن تدفق المعلومات وتداولها وانتقالها انتقال سليم عبر المستويات الإدارية بغرض التصرف الملائم واتخاذ القرار في الوقت المناسب، في حين نسبة (52%) تبرز أهمية الاتصال الإداري بالنسبة لهم في التنسيق بين مختلف مستويات وتوحيد أعمالهم.

إن من خلال هذه النتائج يتبين أهم قنوات الاتصال المعتمدة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة البلدية 02.

➤ عرض وتحليل بيانات المحور الثالث

حول الاستخدام الفعلي لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.
العبارة السابعة: أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة الأكثر فعالية داخل الكلية والاعتماد عليها في عملية الاتصال مع بعضهم البعض.

يحتل الفاكس المرتبة الأولى بنسبة (34%) كوسيلة لإيصال المعلومات ونقلها فيما بينهم بأسرع وقت وهذا راجع إلى كثرة التعاملات الإدارية بينهم، ونسبة (24%) من أفراد العينة يستخدمون موقع الكلية في حين سجل استخدام البريد الإلكتروني Gmail نسبة (20%) في تبادل الأفكار والمعلومات فيما بينهم .

العبارة الثامنة: المعرفة المسبقة باستخدام هذه الوسائل.

معظم أفراد العينة وذلك نسبة (80%) لهم معرفة باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويجيدون استعمالها مما يسهل عليهم استخدامها بكل سهولة ويرجع ذلك إلى التطورات الحاصلة في هذا العصر في مجال التكنولوجيا والاتصال، فمعظم أفراد العينة لديهم معرفة باستخدامها نظرا لكثرة الهواتف النقالة الذكية والحواشيب وانتشار استعمال الانترنت .

العبارة التاسعة: سبب إتقان الموظفين الإداريين لوسائل تكنولوجيا الاتصال في الكلية.

إن نسبة (36%) من أفراد العينة يرجعون سبب إتقانهم لهذه الوسائل لتعلمهم الذاتي وتنمية قدراتهم ومهاراتهم من أجل اكتساب خبرات يستفيدون بها في أداء المهام عن طريق الوسائل التكنولوجية الحديثة، وأما نسبة (25%) فهي تمثل الأفراد الذين يتقنون استعمالها عن طريق المهارات والخبرات المكتسبة من قبل والتي يستثمرونها في أعمالهم لإيصال المعلومة وتمثل (21%) من أفراد العينة الذين يتقنون استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال الدورات التكنولوجية والتدريب على استعمال هذه الوسائل، أما الذين يتلقون مساعدات من طرف آخر فقدرت نسبتهم بـ (18%).

العبارة العاشرة: المهارات الواجب توافرها في الموظفين الإداريين لتحقيق اتصال ناجح.

جدول (3)

المهارات الواجب توافرها في الموظفين الإداريين لتحقيق اتصال ناجح.

المهارات	التكرارات	النسبة المئوية
التقنية (تكنولوجية)	10	20%
التحدث (اللباقة في الحوار)	15	30%
لغوية (اللغات المتعددة)	09	18%
معا	16	32%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن نسبة (32%) من أفراد العينة يؤكدون أن جميع هذه المهارات يجب توافرها في الموظفين الإداريين من أجل القيام بجميع المهام بسهولة، في حين نسبة (30%) أكدوا أن أهم مهارة يجب أن تتوفر في الموظف الإداري لتحقيق اتصال فعال هي مهارات التحدث والتي تتمثل في اللباقة في الحوار باستعمال أساليب الإقناع والتحدث بعبارات لائقة ومفهومة، ثم تليها المهارات التقنية بنسبة (20%)، ثم المهارات اللغوية بنسبة (18%).

➤ تحليل نتائج المحور الرابع

تأثير الاتصال الإداري على أداء الموظفين الإداريين.

العبارة الحادية عشر: تأثير الاتصالات الإدارية على أداء الموظفين الإداريين.

إن نسبة (18%) من أفراد العينة أكدوا بأن الاتصالات الإدارية لا تؤثر على مستوى أدائهم. في حين هناك نسبة (82%) من الموظفين الإداريين يرون أن الاتصالات الإدارية تؤثر على أدائهم وقد أقرروا بأن هذا التأثير يكون بالإيجاب بنسبة (82.92%) لأنها تساهم في رفع مستوى أدائهم. ومنهم من يرى أنها تؤثر بالسلب وذلك بنسبة (17.07%).

العبارة الثانية عشر: مدى تأثير ظروف العلم على مستوى أداء الموظفين الإداريين.

إن نسبة (80%) من أفراد العينة يرون أن مناخ العمل يؤهلهم لأداء عملهم بكفاءة وفعالية، أما نسبة (20%) من أفراد المجتمع يرون أن مناخ العمل لا يسمح للموظفين بأداء عملهم بكفاءة وفعالية، ويعود ذلك إلى أن مناخ العمل مليء بالصعوبات والعراقيل التي تحول بينهم وبين إنجاز أعمالهم مع زيادة عدد المهام الملقاة على كل موظف إداري مع ضغط الوقت يرجع إلى بعد المسافة لأن بعض الموظفين الإداريين يقطنون على مسافات بعيدة.

العبارة الثالثة عشر: تداول المعلومات بين الموظفين الإداريين يكون على كافة المستويات الإدارية.

معظم أفراد العينة يتداولون المعلومات فيما بينهم في كافة المستويات الإدارية في الوقت المناسب واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان وصول المعلومات فيما بينهم في الوقت المناسب بنسبة (84%)، في حين أكدت نسبة (16%) أنه في العديد من المرات لم يتم فيها انجاز بعض الأعمال بسبب التأخر في وصول المعلومة إليهم .

العبارة الرابعة عشر: محددات فعالية النشاط الاتصالي في الكلية.

إن نسبة (40%) من أفراد العينة ترى أن محددات فعالية النشاط الاتصالي في الكلية هي البيئة المحيطة وظروف العمل والتفاهم، كلما كان النشاط الاتصالي ناجح ، تليها الفئة الثانية بنسبة (30%) يعتبرون بأنه كلما كان مضمون الرسالة الاتصالية واضح ودقيق كلما كان نشاط الكلية وعملية الاتصال بين المرسل والمستقبل ناجحة وفعالة، ثم تأتي نسبة (24%) من الأفراد الذين يعتبرون أن وسائل النشر هي أساس نجاح العملية الاتصالية (اللوائح، سواء كانت ورقية أو لوائح عن طريق النشر الالكتروني).

وبعد عرض النتائج السابقة نجد أن الاتصال الإداري يؤثر على الموظفين الإداريين ومستوى أدائهم في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة البليدة 02 من خلال تحسين المردودية، وخلق جو عمل مناسب بحيث يتفاعل العمال مع بعضهم البعض.

➤ عرض وتحليل نتائج المحور الخامس:

معوقات الاتصال الإداري في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة البليدة 02. العبارة الخامسة عشر: الصعوبات التي تواجه الموظفين الإداريين أثناء عملية الاتصال مع بعضهم البعض.

معظم أفراد العينة والتي تقدر نسبتهم بـ (72%) لم تعترضهم صعوبات أثناء عملية الاتصال مع بعضهم البعض ويرجع السبب إلى روح التعاون وتبادل الأفكار والمعلومات فيما بينهم والتي سجلت نسبة (30.5%) ، في حين نسبة (27.7%) يرجعون السبب إلى المحيط المهني المستقر والملائم الذي يساعد الموظفين على تخطي أو عدم الوقوع في الأخطاء التي من شأنها أن تكون عائق أمام أداء العمل، في حين أرجع البعض منهم ذلك إلى فعالية الوسيلة الاتصالية أي أن وسائل الاتصال فعالة ومتوفرة في متناول الجميع وتقدر نسبتهم بـ (22.22%) أما الفئة التي تمثل (19.4%) فهي ترجع السبب إلى مصداقية المعلومات، وهذا إن دل على شيء فهو يدل على التسيير الجيد للموارد البشرية داخل الجامعة.

العبارة السادسة عشر: المعوقات الأكثر تهديدا لفعالية الاتصال الإداري مع بعضهم البعض.

هناك عدة معوقات تؤثر على فعالية الاتصال حيث تمثل المعوقات التنظيمية أعلى نسبة (66%) و يرجع ذلك إلى طبيعة التنظيم غير جيد وعدم قدرته على تلبية مطالب واحتياجات الموظفين ، تليها المعوقات النسبة بنسبة (42%) وقد تعود إلى الأسباب الشخصية ذلك أن الشخص يميل إلى اختبار ما يسمعه ويعيه، بينما تكون هناك معلومات أخرى لا تلفت انتباهه وبالتالي فإن هذا يؤثر على طبيعة الاتصال ومدى فعاليته، وبعدها المعوقات التكنولوجية والتي تقدر بـ (28%) ويعود ذلك إلى نقص الوعي باستخدام هذه الوسائل ، وبعدها المعوقات اللغوية(26%) حيث تعتبر اللغة من أبرز الوسائل المستخدمة في الاتصال، ولكن المشكلة تكمن في أن كثير من الكلمات الشائعة في الاتصال تحمل معان مختلفة مما يجعل كل فرد يفهمها حسب قدراته الذهنية، وأخيرا المعوقات الثقافية والتي تقدر نسبتها بـ (24%) وتنشأ هذه المعوقات عن اختلاف طرفي الاتصال الذي يرجع إلى التنشئة الاجتماعية للأفراد والبيئة التي يعيش فيها الشخص داخل التنظيم وتتضمن القيم والمعايير والمعتقدات التي تشكل حاجز أمام تحقيق الفعالية الاتصالية .

العبرة السابعة عشر: تأثير معوقات الاتصال الإداري على أداء الموظفين الإداريين.

هناك نسبة (80%) من أفراد العينة تؤثر معوقات الاتصال الإداري على أدائهم في العمل مما ينعكس سلبا على مهامهم حيث أقرت فئة من الموظفين أن هذه المعوقات تؤثر على مردودية العمل وذلك بنسبة (42.5%)، فكلما كانت هناك صعوبة في عملية الاتصال الإداري بين الموظفين كلما انخفضت إنتاجية ومردوديتهم، أما فيما يخص صعوبة التواصل والتعاون بينهم فقدرت نسبتها بـ (37.5%) ويرجع السبب في ذلك إلى حجم الكلية ومصالحها المتعددة وكثرة المهام الموكلة لهم لانجازها بالإضافة إلى قلة وعي بعض الموظفين بأهمية التواصل وتبادل وتشارك الأفكار والمعلومات مع بعضهم البعض وإخفائهم للمعلومات وهناك نسبة (20%) من أفراد العينة لا تؤثر معوقات الاتصال الإداري على أدائهم وهذا يدل على أن هؤلاء الموظفين يعملون جاهدين على تخطي هذه الصعوبات ومواجهتها ويحاولون تحويل نقاط الضعف إلى نقاط قوة من خلال تفاديها عن طريق التعليم الذاتي والمشاركة في الدورات التكوينية والتدريب الجيد وغيرها من الحلول المساهمة في القضاء على الصعوبات.

العبرة الثامنة عشر: تأثير المشاكل الشخصية على فعالية الاتصال.

من خلال النتائج المتحصل عليها فإن معظم أفراد العينة لا تؤثر عليهم الخلافات الشخصية، حيث صرحوا بأنهم لا يخطون بين المواضيع الشخصية والعمل وذلك بنسبة (70%) أي أن العلاقات الشخصية ليس لها تأثير فيما يخص الاتصال الإداري، وهذا يدل على أن الموظفين يمتلكون مهارات جيدة ويدركون أهمية العمل المنوط بهم، والفئة الثانية فقد أكدت أن المشاكل الشخصية تؤثر على عملية الاتصال فيما بينهم وذلك بنسبة (30%) وذلك لأنها تؤثر على معنويات الموظف وشعوره بالملل والإحباط ويؤدي إلى فشل العمالية الاتصالية وغموضها وبالتالي لا يتم تحقيق الأهداف المرجوة ويؤدي ذلك إلى خلق فجوة بينهم خلال أداء الأعمال.

العبارة التاسعة عشر: غموض المعلومات ودورها في عرقلة العملية الاتصالية

هناك نسبة (85%) يقرون بأن غموض المعلومات يتسبب في عرقلة العمل وفشل العملية الاتصالية وتتجلى العرقلة في تنفيذ أوامر وتعليمات خاطئة ليست هي المطلوبة، كما يستغرق وقت كبير في فهم وإدراك محتوى الرسالة وتنفيذها، ونسبة (15%) يقرون بأن غموض المعلومات لا يعرقل سير العملية الاتصالية بينهم ولا يؤثر على مستوى أدائهم .

تبين نتائج المحور الخامس أن المعوقات التنظيمية تمثل الحاجز الذي يهدد نجاح العملية الاتصالية في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة البليدة 02.

النتائج العامة للدراسة:

- 1- تعتبر الاتصالات الإدارية أهم عنصر في الجامعة والتي تعمل على تحقيق التواصل بين الموظفين الإداريين بنجاح وفعالية.
- 2- تلعب وسائل الاتصال الحديثة دورا كبيرا في فعالية العملية الاتصالية فكلما كانت تقنيات الاتصال حديثة وتتماشى ومتطلبات العمل كلما كانت أكثر فعالية.
- 3- مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار يحقق الرضا الوظيفي مما يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية وبالتالي الزيادة في مستوى الأداء.
- 4- تتجلى فعالية الاتصال الإداري في تداول المعلومات بين كافة المستويات الإدارية، وذلك إن كانت البيئة المحيطة بظروف العمل مناسبة وملائمة لخلق جو مناسب للتواصل.
- 5- يعترض العاملون داخل الكلية مشكلات اتصالية أثناء تأدية مهامهم.
- 6- هناك اضطرابات في العلاقات المتبادلة بين الموظفين الإداريين بسبب المشاكل الشخصية والذي بدوره يؤدي إلى عرقلة العملية الاتصالية .

الخاتمة:

يلعب الاتصال الإداري دوراً هاماً في الوصول إلى وحدة الفكر والفهم الذي ينتج عنه توفير وتجميع المعلومات الضرورية لاستمرار العمل في أي تنظيم كان، لاسيما فيما يخص نقل وتبادل تلك المعلومات. وتعد الجامعة من بين المؤسسات التي يؤدي فيها الاتصال الإداري دوراً مهماً وحيوياً في عمل أي نظام بداخلها وذلك لأن فاعلية العملية الإدارية في أي نظام تتوقف على فاعلية وكفاءة أساليب وقنوات اتصالاته المختلفة، والتي تربط بين وحداته الإدارية وبين المجتمع الذي يتفاعل معه.

يعتبر الاتصال الإداري ركيزة أساسية داخل الجامعة حيث يعمل على تسهيل التسيير والانسجام والتعاون بين أفرادها، ولتحقيق غايات هذه المؤسسة لا بد من ضمان التوافق بين أهدافها وأهداف العاملين بها حتى يتكون لديهم دافعا قويا لانجاز الأعمال المطلوبة منهم على أكمل وجه، فكلما أحسن الفرد داخل التنظيم بأهمية الأعمال التي يقوم بها ويؤديها، وتحصل على المعلومات اللازمة في الوقت المحدد وبصورة واضحة، هذا من جهة، وكلما كان هناك رجوع صدى من طرف المؤسسة وتقدير لما ينجزه العامل إضافة إلى وجود الحرية في التعبير عن الآراء والاقتراحات والاستفسارات عن بعض النقاط الغامضة من جهة أخرى، تعزز بداخل العامل روح الانتماء للمؤسسة.

قائمة المراجع:

- 1- نصر الله، عمر عبد الحليم، 2001، مبادئ السلوك التربوي والإنساني، دار وائل للطباعة والنشر، عمان.
- 2- نشوان يعقوب، نشوان جميل، 2004، السلوك التنظيمي في الإدارة والإشراف التربوي، دار الفرقان للنشر والتوزيع.
- 3- سلوى عثمان الصديقي، 1999، هناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- 4- صلاح الشنواني، 1997، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.
- 5- موسى طه الحجلوني، 1989، إدارة المعلومات والسجلات الطبية، إدارة الأعمال، ط1، عمان.

- 6- أبو السعيد، احمد وعابد، زهير، 2010، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين،
مكتبة الجزيرة، فلسطين.
- 7- المحاسنة إبراهيم، 2013، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار
جرير للنشر والتوزيع، عمان.
- 8- الغناتي ختام، 2003 بناء نموذج مقترح للاتصال الإداري في ضوء واقع الاتصال في
وزارة التربية والتعليم في الأردن، رسالة دكتوراه، جامعة عمان، الأردن.
- 9- جندي، عبد الناصر، 1982، تقنيات ومناهج البحث في علم الاجتماع، الإسكندرية،
منشأة المعارف.