

الاتصال التنظيمي في إدارات الجامعة

دراسة حالة: جامعة المسيلة

The organizational communication in the university administrations

Case study: M'sila University

سميرة عميش

جامعة محمد بوضياف - المسيلة (الجزائر)، samira.ammiche@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 2022/05/10

تاريخ القبول: 2022/04/23

تاريخ الاستلام: 2022/03/06

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على أهمية الاتصال التنظيمي ومكوناتها في إدارات الجامعة، حيث تم تطبيقه كدراسة حالة على عدد من مستخدمي جامعة المسيلة (الجزائر) من خلال عينة من 36 فردا. واستنتجنا من خلال هذه الدراسة أن جامعة المسيلة تتميز من وجهة نظر مستخدميها بالاتصال التنظيمي الإيجابي من حيث الاتصال وطبيعته، النوع، الأسلوب ولغته، ولكن من حيث وسائل الاتصال المستخدمة، لا يوجد اتصال تنظيمي إيجابي بمتوسط حساب 2 وانحراف معياري قدره 0.5.

كلمات مفتاحية: الاتصال التنظيمي، إدارات الجامعة، جامعة المسيلة.

تصنيف JEL: A22، M54 .

Abstract:

This research aims to highlight the importance of organizational communication and its components in the University's administrations

It applied to a number of users of Msila University (Algeria) through a sample of 36 individuals.

It was been concluded from this study that From its users' point of view, Msila University was characterized by positive organizational communication about communication and its nature, type, style and language, but in terms of the means of communication used, there was no positive organizational communication with an average calculation of 2 and a standard deviation of 0.5

Keywords: organizational communication, university administrations, M'sila University.

JEL Classification: M54, A22

1. مقدمة:

يشهد العصر الحديث تطورات سريعة في مجال المعلومات والاتصالات، وفي مجال استخداماتها، سواء في الجانب الاجتماعي بين الأفراد أو في الجانب الاقتصادي بين المؤسسات، باعتبار أن المؤسسة الاقتصادية بمختلف أشكالها تعتبر كمجموعة من الأفراد المنظمين في شكل قانوني بغرض القيام بمهام محددة تسعى في مجملها إلى تحقيق أهداف وغايات واستراتيجيات واضحة.

وحتى يتمكن هؤلاء الأفراد من أداء أدوارهم على أكمل وجه لتحقيق هذه الأهداف، فمن الضروري وجود اتصالات فعالة فيما بينهم، تساعدهم على تهيئة المحيط العام من أجل توفير المعلومات اللازمة في إطار تنظيمي منسجم، وذلك بغية تحسين الأعمال الإدارية بشكل يخدم المؤسسة من جهة، والمتعاملين معها من جهة أخرى.

1.1 الاشكالية:

من خلال الطرح السابق فإن إشكالية بحثنا هي تتمحور أساسا حول واقع الاتصال التنظيمي في إدارات الجامعة الجزائرية من وجهة نظر مستخدميها، وعلى هذا الأساس نقدم السؤال الرئيسي التالي: ما هو واقع الاتصال التنظيمي في إدارات جامعة المسيلة نموذجاً؟

2.1 أسئلة البحث:

إن إشكالية هذه الدراسة يندرج ضمنها مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث طبيعة الاتصال في إدارة جامعة المسيلة؟
- هل هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث نوع الاتصال السائد في إدارة جامعة المسيلة؟
- هل هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث أسلوب الاتصال السائد في إدارة جامعة المسيلة؟
- هل هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث وسائل الاتصال المستعملة في إدارة جامعة المسيلة؟
- هل هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث لغة الاتصال في إدارة جامعة المسيلة؟

3.1 فرضيات البحث:

للإجابة على إشكالية البحث فإننا نقدم الفرضية العامة بأن هناك اتصال تنظيمي إيجابي في إدارة الجامعة الجزائرية المسيلة نموذجاً، أما الفرضيات الجزئية فهي تتمثل في:

- هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث طبيعة الاتصال في إدارة جامعة المسيلة
- هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث نوع الاتصال السائد في إدارة جامعة المسيلة
- هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث أسلوب الاتصال السائد في إدارة جامعة المسيلة
- هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث وسائل الاتصال المستعملة في إدارة جامعة المسيلة
- هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث لغة الاتصال في إدارة جامعة المسيلة.

4.1 أهمية البحث:

في هذا البحث سيتم تسليط الضوء على وظيفة الاتصال باعتبارها من الوظائف الأساسية في أي منظمة، وذلك من خلال الوقوف عند أهم العناصر التي تتضمنها، بالتركيز على طبيعة الاتصال في إدارات الجامعة ونوعه وأسلوبه الاتصال السائد فيها.

إضافة إلى أهمية وسائل الاتصال ومدى تأثير لغة الاتصال، وهذا من أجل الوصول إلى أهم السبل التي تساهم في تفعيل وظيفة الاتصال داخل المؤسسات الجامعية.

5.1 أهداف البحث:

- تمثل الأهداف الرئيسية لهذا البحث الذي يحاول ربط العلاقة بين الاتصال التنظيمي والإدارة الجامعية في النقاط التالية:
- التعرف على أبعاد الوظيفة الاتصالية باعتبارها وظيفة أساسية في المؤسسات ترهن نجاحها في تحقيق أهدافها وتفوقها في ساحة أعمالها.
- تشخيص أبعاد الاتصال التنظيمي من حيث طبيعته، ونوعيه، وأسلوبه، وكذا الوسائل ولغة الاتصال المستعملة وذلك بالنسبة للمؤسسات الجامعية.
- معرفة واقع الاتصال التنظيمي في جامعة المسيلة ومحاولة تقديم التوصيات الملائمة لتفعيله ليصب في أهدافها واستراتيجياتها المنتهجة.

6.1 منهج البحث:

لتحليل موضوع البحث والإمام بجوانبه المختلفة والاجابة على إشكاليته المطروحة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في أجزاء الدراسة المتعلقة بإطارها النظري بتقديم المفاهيم المفتاحية المرتبطة بمتغيرات الدراسة، بالإضافة إلى اعتماد المنهج التحليلي في الجانب الميداني باستخدام الاستبيان الالكتروني كأداة لجمع البيانات، والذي يتم توجيهه إلى عينة الدراسة والتي يقدر عددها بـ 36 مفردة، وهي متمثلة في مختلف مستخدمي جامعة المسيلة من أساتذة، إداريين وطلبة وغيرهم، كما ستم معالجته بالأساليب الإحصائية المناسبة، لتقديم النتائج والاقتراحات.

يجب أن تحتوي مقدمة المقال على تمهيد مناسب للموضوع، ثم طرح لإشكالية البحث ووضع الفرضيات المناسبة، بالإضافة إلى تحديد أهداف البحث ومنهجيته.

2. الإطار المفاهيمي للاتصال التنظيمي في المنظمة:

يعتبر الاتصال أداة الربط بين كافة أشكال التنظيم الإداري، فضلا عن كونه أحد الوظائف الأساسية التي تقع على عاتق القائد الإداري، فهو يمثل ذلك الجهاز العصبي بالنسبة للمنظمة والذي يبعث فيها الحياة ويدفعها لتحقيق الأهداف المنشودة.

1.2 مفهوم الاتصال:

1.1.2 تعريف الاتصال: إن كلمة الاتصال "Communication" من الناحية اللغوية مشتقة من الكلمة اللاتينية "Camminis" وهي باللغة الفرنسية "Commun" بمعنى عام ومشارك، لذلك فالاتصال يعني ضرورة مشاركة الغير في الرأي والأفكار، فعملية الاتصال تتم بين طرفين، بحيث تتجاوز مجرد الإخبار من الشخص المرسل أو مجرد الاستماع من المرسل إليه، فهي تتعدى إلى المشاركة في الأفكار والمعلومات المراد نقلها، أما من الناحية الاصطلاحية، فلقد عرف العديد من الباحثين الاتصال على أنه¹:

- تعريف ALBERT Henry: "هو نقل المعنى من شخص لآخر، من خلال العلامات أو الإشارات أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمنا للطرفين".

- ولدى MILLER: "الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما أو لدى شخص ما، ونريد إيصالها إلى مكان آخر".

- وحسب CHERRY: "هو استعمال الكلمات أو الرسائل أو أي وسيلة مشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث".

- ويرى SKINNER: "هو السلوك الشفهي أو الرمزي للرسائل بقصد التأثير على المرسل إليه.

بينما جمعية إدارة الأعمال الأمريكية فالالاتصال لديها هو أي سلوك ينتج عنه تبادل المعنى"، في حين تعرفه الجمعية القومية لدراسة الاتصال على أنه "تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الأحاسيس مما يتطلب عرضا واستقبالا يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني".²

كما تم تعريف بأنه عبارة عن وسيلة لتنظيم الموارد البشرية واختيار العاملين وتدريبهم وتقييم أدائهم.³

ويستنتج من مجموع التعاريف المذكورة أنفا أن الاتصال هو تلك العملية التي يقوم بها الشخص لنقل رسالة إلى الآخرين بغية تحقيق هدف ما، سواء كانت هذه الرسالة تحمل معلومات أو آراء أو اتجاهات أو أفكار حول موضوع ما.

2.1.2 أهمية الاتصال: يربط الاتصال بين مختلف وظائف الإدارة التقليدية، ففي التخطيط فإن الاتصال الجيد يساعد على إعداد خطط تتميز بالواقعية والمعرفة الدقيقة بالمؤشرات الحقيقية سواء من الناحية البشرية أو المادية والتي تسمح بالتنبؤ السليم والتخطيط الجيد⁴، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى، فإن اتخاذ القرارات يتطلب وجود منافذ جيدة وواضحة للاتصال في كل مراحل عملية صنع، وذلك من تشخيص المشكلة والبحث عن البدائل وتقييم كل بديل إلى اختيار البديل الأمثل⁵.

كما أن الاتصال يساهم في عملية المراقب والمتابعة، وذلك أن فاعلية الرقابة تتوقف إلى حد كبير على سهولة الاتصال ووضوح قنواته، فالإداري لا يستطيع تأدية وظيفته في الرقابة بطريقة مثمرة وجادة ما لم تكن لديه شبكة جيدة للاتصالات تساعده على التجميع بين كافة أوجه التنظيم⁶، وتبرز أهمية الاتصالات في النقاط التالية⁷:

- تحديد وتوضيح الأهداف الواجب تنفيذها؛ والتنسيق بين المهام والوحدات المختلفة؛
- تعريف المشاكل وسبل علاجها؛
- تحديد معايير ومؤشرات الأداء وتقييم الأداء وإنتاجية العمل؛
- توجيه العاملين ونصحهم وإرشادهم وإعطاء الأوامر والتعليمات؛
- التأثير في الآخرين وقيادتهم وتحفيز وحث روح الحماس في العاملين.

2.2 عناصر الاتصال:

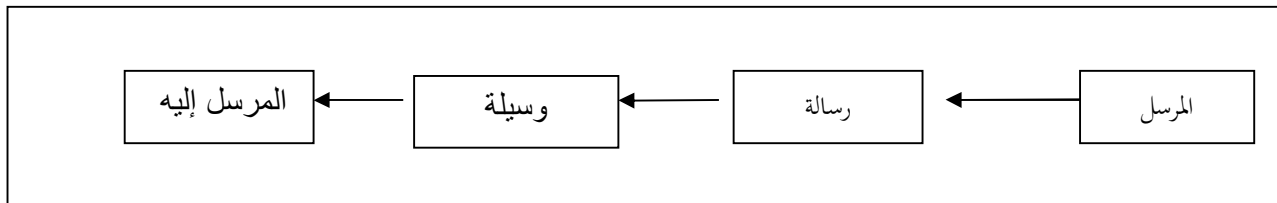
يعبر الاتصال عن سلسلة من العمليات أو الأحداث المستمرة المتحركة دائما تجاه هدف معين، ذلك أن الاتصال ليس كيانا جامدا وثابتا في الزمان والمكان ولكنه عملية ديناميكية يتم استخدامها لنقل المعاني والقيم الاجتماعية والخبرات المشتركة، وبالتالي، فما يميز عملية الاتصال هو وجود عناصر أساسية تتمثل في:

1.2.2 طرفا الاتصال: إن طرفي الاتصال هما المرسل والمرسل إليه، حيث أن الطرف المرسل قد يكون شخصا طبيعيا أو معنويا (مؤسسة، شركة، وزارة، أو دولة)، وهو يمثل الطرف الذي يبادر بالاتصال بتوجيه رسالته إلى شخص واحد أو إلى مجموعة أشخاص، أما في العمل الإداري فعادة ما يتمثل المرسل في الرئيس الذي يود إبلاغ أمور معينة إلى مرؤوسيه في المنظمة، أو قد يكون العكس أي المرؤوس هو المتصل حينما يقوم بإبلاغ اقتراح معين إلى رئيسه، أو قد يكون الاتصال بين زميلين من نفس المستوى الإداري، أما الطرف المرسل إليه فهو الذي يتلقى الأوامر والاقتراحات وغيرها من المعلومات⁸.

2.2.2 الرسالة: تعبر الرسالة عن مضمون الاتصال، لأنها تعبير عن الأفكار والمشاعر والاتجاهات التي يرغب المتصل في نقلها إلى المرسل إليه، وهي تعني كذلك جملة المعلومات والآراء والأفكار والمشاعر والاتجاهات التي يرغب المتصل في نقلها إلى الآخرين عبر الرموز، وقد تكون صوتية مثل الكلام والموسيقى، أو صورية كالكتابة والصور، أو حركية مثل الإشارات، وقد تكون خليطا من كل ما سبق، وهذه الرسالة في المجال الإداري قد تكون أمرا، اقتراحا، رأيا، أو شكوى⁹.

3.2.2 وسيلة الاتصال: تتمثل وسيلة الاتصال في الطريقة التي يتم بها تحقيق الاتصال بين طرفين، وقد تكون كتابة أو قولاً¹⁰. ومنه يمكن القول أن وظيفة الاتصال هي عملية نقل الأفكار أو المعلومات وتبادلها مع الآخرين وإشراكهم فيها بقصد تحقيق أهداف معينة، حيث نشير إلى أن الاتصال يركز على تبادل للمعلومات بين المرسل والمرسل إليه والاشترك في الأفكار المراد نقلها، وهذا ما يميزه عن وظيفة الإعلام. ويمكن توضيح عناصر الاتصال الموضحة سابقاً في الشكل التالي:

الشكل رقم (1): نموذج بيرلو BERLO للاتصال:



المصدر: صالح خليل أبو أصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق، الأردن، 1998، ص 53.

4.2.2 بيئة الاتصال: يعتبر المحيط الذي تتم فيه عملية الاتصال عنصراً هاماً في نجاح الاتصال أو فشله، وذلك لأن البيئة هي التي تحدد أسلوب الاتصال ووسائله وحجمه ونوعه. فالعملية الاتصالية لا تتم من فراغ، وبالتالي فالبيئة الثقافية، الاجتماعية، السياسية والاقتصادية كلها تؤثر على الاتصال، حيث كلما كانت البيئة ذات جوانب مشتركة بين المرسل والمرسل إليه كلما كانت فرصة نجاح العملية الاتصالية أكبر، فهي تمثل إذا الثقافة المميزة لأطراف الاتصال والظروف العامة التي تتم فيها هذه العملية¹¹، ومن أهم عناصر بيئة الاتصال:

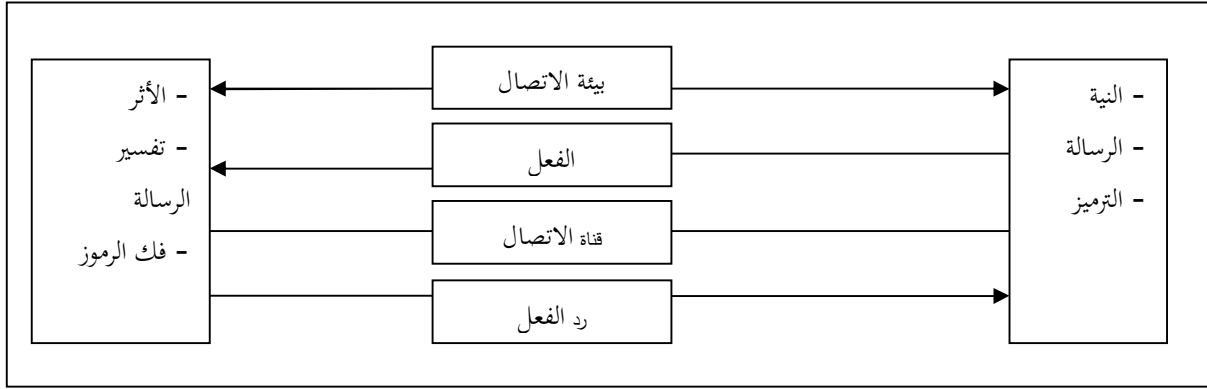
أ- الفعل ورد الفعل: الفعل هو التأثير أو التغيير الذي تحدثه الرسالة على سلوك المرسل إليه سواء في أفكاره، أو في آرائه وتوجهاته أو في مواقفه، أما رد الفعل فهو الأثر الرجعي من قبل المرسل إليه، وذلك لأن هذا الأثر يعود إلى المرسل ويؤثر عليه في تعديل الرسالة مستقبلاً، وهذا الأثر الرجعي يعتبر كأساس لتفعيل العملية الاتصالية وعدم اقتصارها على المرسل فقط كطرف إيجابي.

ب- التشويش: هناك بعض العناصر الأخرى التي يحتتمل أن تتدخل في العملية الاتصالية مما قد يؤثر على نجاحها أو فشلها، وتشمل كل الظواهر التي تعمل على تحريف الرسالة وجعل إمكانية فهمها صعبة، ومن أمثلتها:

- الاختلاف في خلفية المشاركة في عملية الاتصال؛
- الاختلاف في مستويات التعليم ومستوى الذكاء؛
- الاختلاف في درجة الاهتمام بالرسالة والتفاعل مع مضمونها؛
- الاختلاف في اللغة والمصطلحات؛
- تأثير بعض المتغيرات مثل العمر والجنس والطبقة الاجتماعية؛
- عدم وضوح الرسالة أو التأويل الخاطئ لها (المطبعية مثلاً).

ونلخص ذلك في نموذج ديفلور Defleur الذي يحدد عناصر بيئة الاتصال¹² كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (2): نموذج ديفلور DEFLEUR للاتصال:



المصدر: فضيل دليو: الاتصال، دار الفجر، القاهرة، 2003، ص.50.

3.2 أنواع الاتصالات:

تختلف تقسيمات الاتصال من حيث الاتجاه نازلة وصاعدة، ومن حيث الموقع داخلية وخارجية وكذا من حيث درجة الرسمية، وسيتم توضيح ذلك كما يلي¹³:

3.2.1 الاتصالات العمودية والأفقية: وتكون باتجاهات مختلفة داخل الهيكل التنظيمي للمنظمة وخارجه وهي¹⁴:

أ- الاتصالات العمودية النازلة: وهي تلك الاتصالات التي تصدر من أعلى الهيكل التنظيمي متجهة نحو أسفله، أي من الإدارة العليا نحو الإدارة الوسطى، ومن ثم نحو الإدارة الدنيا، وهي تهدف عموماً إلى إعطاء الأمر والتوجيه والتعليم وتستعمل في ذلك وسائل مكتوبة مثل النشرات، الخطابات، التقارير، المذكرات، ووسائل أخرى شفوية كالمناقشات والمؤتمرات، وهي ذات وظائف متعددة، ومن أهمها:

- توجيه المرؤوسين وإعطائهم تعليمات خاصة بالعمل؛
- توضيح المهام للمرؤوسين وعلاقتهم ببقية الأعمال في المنظمة؛
- إعطاء المرؤوسين معلومات عن الإجراءات والممارسات الخاصة بالعمل؛
- إعطاء المرؤوسين معلومات عن مدى تقدمهم في الإنجاز؛
- تحديد أهداف وسياسات العمل للمرؤوسين؛
- تدريب المرؤوسين ورفع مهارتهم؛
- نصح المرؤوسين ومساعدتهم في حل مشاكلهم.

ويكمن الإشارة هنا إلى أن فاعلية هذا النوع من الاتصالات تتوقف على بعض الاعتبارات تتمثل في مدى وعي الرئيس بحقيقة الجوانب النفسية في علاقته بمرؤوسيه والاهتمام بالمحتوى والمضمون العاطفي للمرؤوسين حتى يكونوا أكثر قبولاً لتنفيذ الأهداف، وحتى لا تكون الرسالة مجرد تبليغ الأوامر، وإنما لإكسابهم روح التعاون، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى مدى استعداد المرؤوسين على تلقي وقبول الأوامر حتى يتم تحقيق الفهم المتبادل وحل المشاكل المتصلة بالعمل الإداري، أي يجب أن يتوفر روح العمل الجماعي بهدف تحقيق أهداف المنظمة ككل.

ب- الاتصالات العمودية الصاعدة: وهي تلك الاتصالات التي تبدأ من أسفل الهيكل التنظيمي إلى أعلاه، فقد تكون من العمال في الإدارة الدنيا إلى الإدارة الوسطى ثم إلى الإدارة العليا، وهي تتمثل في التقارير والمطالب والاقتراحات والاستفسارات والإخبار... الخ، وإن هذا النوع من الاتصال يساعد على أداء وظائف هامة منها:

- الاستفهام على ما يجب عمله وكيف يتم الأداء؛

- رفع معلومات عما تم إنجازه؛

- رفع معلومات عن مشاكل العمل والمشاكل الشخصية؛

- معلومات عن الزملاء والوحدات والعلاقة بينهما؛

- رفع معلومات عن كيفية العمل بالإجراءات والسياسات.

وعموما فإن الاتصالات الصاعدة تساعد على العمل بالمشاركة وإمداد الإدارة بالبيانات والمعلومات التي يعتمد عليها في اتخاذ القرار، كما تساهم في معرفة عوائق العمل وفض أي نوع من الخلافات داخل المنظمة.

ج-الاتصالات الأفقية: وتسمى أحيانا بالاتصالات الجانبية، لأنها تكون في نفس المستوى الإداري أي ما بين مديرين في مستوى إشرافي واحد أو العاملين فيما بينهم، أي بين أولئك الذين لا توجد بينهم علاقة سلطة، حيث أن الاتصال الجانبي بين الزملاء أو بين الوحدات التنظيمية من نفس المستوى يساعد على التنسيق بينهم في كيفية أداء المهام المشتركة وتشجيع التعاون بينهم وكذا بث ونشر المعلومات التي تهمهم، حيث نشير إلى أن الاتصالات الأفقية لا تعني فقط العلاقات الداخلية في المنظمة الواحدة إنما قد يتعدى الأمر إلى ما بين منظمة ومنظمة أخرى، وهي بهذا تحقق العديد من المزايا:

- تنسيق الجهود في نفس المستوى بشكل تعاوني بين الجميع كفريق متكامل ومتربط من أجل تحقيق الأهداف المسطرة؛

- فرصة الاستفادة من خبرات الزملاء سواء في داخل المنظمة نفسها أو من منظمات مشابهة؛

- الاتصال السريع والمباشر بين الأفراد.

2.3.2. الاتصالات الداخلية والخارجية:

وتتمثل في تلك الاتصالات التي تتم داخل المنظمة نفسها (الاتصالات الداخلية) أو التي تتم خارجها مع منظمات أخرى (الاتصالات الخارجية)¹⁵.

أ-الاتصالات الداخلية: ويقصد بها تلك الاتصالات التي تتم داخل نطاق المنظمة في مختلف الأقسام أو الفروع، أو بين العاملين في المنظمة على مختلف مستويات الهيكل التنظيمي، والاتصالات الداخلية هي تلك الاتصالات العمودية الصاعدة والنازلة والأفقية بين الأفراد والوحدات.

ب-الاتصالات الخارجية: وهي التي تتم بين المنظمة الإدارية الواحدة وغيرها من المنظمات الإدارية الأخرى أو مع الجمهور، حيث يمكن الاستفادة من خبرات المنظمات الأخرى، أو الإعلان للجمهور عن منتجاتها وتوجهاتها وإرشاداتها، وتنقل اهتماماته وآراءه ومقترحاته للمنظمة كذلك، فهذا النوع من الاتصالات يساعد على تحسين خدمات المنظمة وتجاوز العقبات والمشاكل.

3.3.2. الاتصالات الرسمية وغير الرسمية:

تأخذ الاتصالات أحيانا طابعا رسميا وأحيانا أخرى طابعا غير رسميا وسيتم توضيح ذلك فيما يلي¹⁶:

أ-الاتصالات الرسمية: وهي تعني تلك الاتصالات التي تتم من خلال خطوط ومنافذ الاتصال التي يقرها التنظيم، سواء تم النص عليها في لائحة أو نظام سياسي داخلي أو جرى العرف على إتباعها في المنظمة، وقد تكون اتصالات داخلية عمودية أو أفقية، أو خارجية مع منظمة أخرى أو مع الأفراد. والأصل في الاتصالات الرسمية أنها تتم بالأسلوب الكتابي كالتقارير الدورية والطلبات والتظلمات والشكاوى...، حيث يتم استخدام نماذج نمطية يتم إعدادها مسبقا من جهة الإدارة، ومع ذلك فقد تتخذ الشكل الشفهي في بعض الحالات عند عقد اجتماعات دورية أو إصدار أوامر شفوية من المدير.

ب-الاتصالات غير الرسمية: وهي تلك الاتصالات التي لا يقرها التنظيم، ومع ذلك فهي تقوم بجوار الاتصالات الرسمية وتكملها، وهي تنشأ نتيجة وجود صلات شخصية وعلاقات اجتماعية بين العاملين في التنظيم، كعلاقات الصداقة التي تنمو بين الموظفين أو الولاء للقسم أو الفرع، أو نتيجة للتقارب الاجتماعي بينهم، بالإضافة إلى عامل آخر هام وهو عدم مرونة سبل الاتصالات الرسمية.

كما أن الاتصالات غير الرسمية كمثيلتها الرسمية قد تكون داخلية أو خارجية، فهي تساعد على الحصول على المعلومات بسرعة، ويمكن عن طريقها الحصول على معلومات قد يصعب الحصول عليها بطريقة الاتصالات الرسمية.

3. الدراسة الميدانية

1.3 أدوات الدراسة الميدانية:

1.1.3 مجتمع وعينة الدراسة: يشتمل مجتمع الدراسة على مختلف الفئات ذات العلاقة بالاتصال التنظيمي داخل الجامعة حيث تتضمن هذه الفئات كلا من: الأساتذة، الإداريين وطلبة الدكتوراه العاملين والدارسين بالجامعة ممن لهم الدراية أو الممارسة الكافية لتقييم واقع هذا الاتصال، ومن هذا المجتمع تم اختيار عينة عشوائية إلكترونية.

2.1.3 تصميم الأداة: في سبيل دراسة واقع الاتصال التنظيمي في إدارة الجامعة تم تصميم استبيان إلكتروني مستندا على الدراسات السابقة في عملية الصياغة واختيار الفقرات ذات العلاقة بالموضوع، حيث تم ارسال ونشر هذا الاستبيان إلكترونيا على الرابط:

<https://docs.google.com/forms/d/16MbIMul6WRKY1YacLIF3FsnsCbG-0Y92IKcsUS4C8K8/edit>

و تم الحصول على 39 رد منها 36 رد صالح للدراسة بما نسبته 92.30% من إجمالي الاجابات المحصل عليها. وتتضمن الأداة محورين أساسيين محور للبيانات الشخصية، ومحور لأبعاد الاتصال التنظيمي بسلم ليكرت ثلاثي كما يلي: درجة موافق (1) للمجال (1.00-1.66)؛ درجة محايد (2) للمجال (1.67-2.33)؛ درجة غير موافق (3) للمجال (2.34-3.00).

2.3 التحقق من صلاحية الأداة للدراسة:

من أجل التحقق من ملائمة الأداة للدراسة فقد تم الاعتماد على:

2.3.1 معامل الثبات: أظهر اختبار معامل الثبات ألفا كرومباخ النتائج المبينة بالجدول التالي:

الجدول رقم (01): نتائج اختبار معامل الثبات

الاتصال التنظيمي بالجامعة					البعد
اللغة	الوسيلة	الأسلوب	النوع	الطبيعة	
0.766	0.824	0.701	0.758	0.698	الثبات

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه بلوغ قيم معامل الثبات مستوى 0.698 بالنسبة لبعد طبيعة الاتصال، 0.758 لبعد نوع الاتصال، 0.701 لبعد أسلوب الاتصال، 0.824 لبعد وسيلة الاتصال، 0.766 لبعد لغة الاتصال وهي مستويات تزيد عن النسبة المعيارية 0.65 وعليه ان الأداة تتوافر على خاصية الثبات.

2.2.3 الاتساق الداخلي: لقياس مدى ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه تم استخدام معمل الارتباط بيرسون حسب ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (02): نتائج اختبار الاتساق الداخلي

الاتصال التنظيمي بالجامعة					البعد
اللغة	الوسيلة	الأسلوب	النوع	الطبيعية	
0.522	0.450	0.655	0.552	0.582	أقل ارتباط
0.812	0.891	0.877	0.697	0.797	أكبر ارتباط
كل القيم دالة احصائيا					المعنوية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تراوحت قيم الارتباط بين كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه بين (0.582-0.797) بالنسبة لبعد طبيعة الاتصال، وبين (0.552-0.697) بالنسبة لبعد نوع الاتصال، وبين (0.655-0.877) بالنسبة لبعد أسلوب الاتصال، وبين (0.891-0.450) بالنسبة لبعد وسيلة الاتصال، وبين (0.522-0.812) بالنسبة لبعد لغة الاتصال، وهي قيم تدل على وجود ارتباطات طردية تتراوح من الدرجة متوسطة القوة إلى القوية بمستوى معنوية يقل عن النسبة المعيارية 0.05 وعليه ففان الأداة تتوافر على خاصية لاتساق داخلي بين الأبعاد وال فقرات التي تنتمي إليها.

3.3 توصيف العينة محل الدراسة حسب البيانات الشخصية:

من خلال الاستبيان الالكتروني سيتم تحليل مفردات العينة محل الدراسة وفقا لمتغير الجنس، العمر، الرتبة العلمية والوظيفة وذلك بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية.

3.3.1 توصيف العينة حسب متغير الجنس: يشكل الذكور أغلبية مفردات العينة محل الدراسة بنسبة 86.1% وهو ما يتفق مع الواقع ذلك أن أغلبية العاملين بالجامعة هم ذكور، وهذا ما يظهره الجدول التالي:

الجدول رقم (03): توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

النسبة (%)	التكرار	الجنس
86.1	31	ذكر
13.9	5	أنثى
100	36	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

3.3.2 توصيف العينة حسب متغير العمر: تمثل الفئة من 35 إلى 44 سنة ما نسبته 72.3% من إجمالي المفردات في حين مثلت الفئة الأقل من 35 سنة ما نسبته 11.1%، والنسبة المتبقية لكل من الفئتين: من 45 إلى 54 سنة، و55 سنة فما فوق بنسبة 8.3% لكل منهما مما يدل على أن أغلبية المفردات ينتمون إلى فئات متوسطة العمر تمثل طاقات وإطارات يمكن الاستثمار فيها، وهذا ما يظهره الجدول التالي:

الجدول رقم (04): توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة (%)
أقل من 35 سنة	4	11.1
من 35 إلى 44 سنة	26	72.3
من 45 إلى 54 سنة	3	8.3
55 سنة فما فوق	3	8.3
المجموع	36	100

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

3.3.3 توصيف العينة حسب متغير الرتبة العلمية: تتفق النسب المحصل عليها وفق هذا المتغير مع المجتمع المدروس ذلك أن أغلبية الأساتذة هم دكاترة برتبة أستاذ محاضر أ، وهو ما تعكسه النسبة المحصل عليها والخاصة بهذه الرتبة، حيث مثلت ما نسبته 30.6% من إجمالي العينة، تليها فئة طلبة الدكتوراه وحاملي الشهادات الأخرى (كالمجستير مثلا) وأساتذة التعليم العالي بنسب متقاربة (بين 17.6-25%)، وأخير نسبة الدكاترة برتبة أستاذ محاضر ب بما نسبته 5.6%، وهذا ما يُظهره الجدول التالي:

الجدول رقم (05): توزيع مفردات العينة حسب متغير الرتبة العلمية

الرتبة العلمية	التكرار	النسبة (%)
أستاذ التعليم العالي	6	16.7
دكتور برتبة أستاذ محاضر أ	11	30.6
دكتور برتبة أستاذ محاضر ب	2	5.6
أستاذ مساعد	0	0
طالب(ة) دكتوراه	9	25.0
أخرى	8	22.3
المجموع	36	100

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

3.3.4 توصيف العينة حسب متغير الوظيفة: بالنظر لكون الجامعة تقدم خدمة عمومية يعتبر التدريس أساسا لها فانه من المتوقع أن يكون عدد الأساتذة يزيد عن عدد الإداريين، وهو ما يمكن ملاحظته من خلال العينة المدروسة حيث مثلت فئة الأساتذة ما نسبته 41.6% من إجمالي العينة في مقابل 25% لفئة لطلبة الدكتوراه و 16.7% لكل من فئة الإداريين وفئة الأساتذة الإداريين، وهذا ما يُظهره الجدول التالي:

الجدول رقم (06): توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة (%)
أستاذ	15	41.6
أستاذ إداري	6	16.7
إداري	6	16.7
طالب(ة)	9	25.0
المجموع	36	100

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

4.3 تحليل إجابات مفردات العينة محل الدراسة حسب أبعاد الدراسة

نعتمد في تحليل معطيات هذا المحور على حسابات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فضلا عن تحديد اتجاه متوسط الفقرات والأبعاد التي تنتمي إليها.

4.3.1 تحليل بعد طبيعة الاتصال: تميل أغلبية مفردات العينة إلى درجة الموافق بخصوص وجود اتصال مستمر، وجود اتصال عند الضرورة، وجود اتصال بأشكال أخرى وبنسب لا تقل عن 56.5% كأحد أدنى، بالمقابل تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذه الفقرات بين 1.22 و 1.66 عند نفس الدرجة (الموافق) وانحرافات معيارية لا تتجاوز 0.83 في أقصى حالاتها وهو ما يعكس وجود انسجام وتوجه عام يحكم إجابات مفردات العينة حول هذا البعد، وذلك بالاستناد إلى الجدول التالي:

الجدول رقم (07): تحليل إجابات مفردات العينة محل الدراسة حسب بعد طبيعة الاتصال

الاتجاه المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	توزيع الاجابات						
			موافق		محايد		غ موافق		
←2→	σ^2	\bar{x}	%	ت	%	ت	%	ت	طبيعة الاتصال
موافق	0.83	1.66	56.6	20	22.2	8	22.2	8	1. هناك اتصال مستمر في إدارة المؤسسة الجامعية
موافق	0.48	1.22	80.6	29	16.7	6	2.8	1	2. هناك اتصال عند الضرورة
موافق	0.73	1.56	58.3	21	27.8	10	13.9	5	3. اتصال بأشكال أخرى

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

4.3.2 تحليل بعد نوع الاتصال: سجل هذا المحور نتائج مشابهة لنتائج البعد السابق حيث أن أغلبية مفردات العينة إلى تميل درجة الموافق بخصوص وصول معلومات حسب المسارات الرسمية والمسارات الغير الرسمية بالضافات إلى المسارات الأخرى وبنسب لا تقل عن 47.2% كأحد أدنى، بالمقابل تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذه الفقرات بين 1.39 و 1.83 عند نفس الدرجة (الموافق) عدا فقرة واحدة وانحرافات معيارية لا تتجاوز 0.88 في أقصى حالاتها وهو ما يعكس وجود انسجام وتوجه عام يحكم إجابات مفردات العينة حول هذا البعد، وذلك بالاستناد إلى الجدول التالي:

الجدول رقم (08): تحليل إجابات مفردات العينة محل الدراسة حسب بعد نوع الاتصال

الاتجاه المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	توزيع الاجابات						
			موافق		محايد		غ موافق		
←2→	σ^2	\bar{x}	%	ت	%	ت	%	ت	نوع الاتصال
موافق	0.73	1.39	75	27	11.1	4	13.9	5	4. تصلك المعلومات وفقا للمسارات الرسمية
محايد	0.88	1.83	47.2	17	22.2	8	30.6	11	5. تصلك المعلومات وفقا للمسارات غير الرسمية
موافق	0.76	1.66	50	18	33.3	12	16.7	6	6. طرق أخرى

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

4.3.3 تحليل بعد أسلوب الاتصال: توزعت إجابات مفردات العينة حسب هذا البعد بين درجتي الموافق والمحايد بخصوص اعتماد الإدارة على الاتصال الكتابي والاتصال الإلكتروني بنسب لا تقل عن 50% في أدنى حالاتها، في ظل تراوح قيم المتوسط الحسابي بين 1.08 و 1.75 عند درجتي المحايد والموافق وبانحرافات معيارية لا تتجاوز 0.84 في أقصى حالاتها وهو ما يعكس وجود انسجام وتوجه عام يحكم إجابات مفردات العينة حول هذا البعد، وذلك بالاستناد إلى الجدول التالي:

الجدول رقم (09) : تحليل إجابات مفردات العينة محل الدراسة حسب بعد أسلوب الاتصال

الاتجاه المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	توزيع الاجابات						
			موافق		محايد		غ موافق		
←2→	$^2\sigma$	\bar{x}	%	ت	%	ت	%	ت	
محايد	0.84	1.75	50	18	25	9	25	9	7. تعتمد الإدارة على الاتصال الكتابي
موافق	0.28	1.08	91.7	33	8.3	3	0	0	8. يعتمد الإدارة على الاتصال الإلكتروني

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

4.3.4 تحليل بعد وسائل الاتصال: لم تقل نسبة إجابة الموافق لفقرات هذا البعد عن 30% مع ملاحظة تركز أغلب تكرارات الفقرة التاسعة (09) عند درجة غير الموافق المتضمنة ما يلي: يعتمد القسم على الأسلوب التقليدي في الاتصال كالإعلانات وبنسبة 41.7%، ذلك أن الجامعة تسير نحو إدماج الرقمنة في أغلب معاملاتها، أما بخصوص المتوسطات الحسابية لهذا البعد فقد انحصرت بين 1.19 و 2.11 متوزعة بين درجتي المحايد والموافق بانحرافات معيارية لا تتجاوز 0.87 في أقصى حالاتها وهو ما يعكس وجود انسجام وتوجه عام يحكم إجابات مفردات العينة حول هذا البعد، وذلك بالاستناد إلى الجدول التالي:

الجدول رقم (10): تحليل إجابات مفردات العينة محل الدراسة حسب بعد وسائل الاتصال

الاتجاه المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	توزيع الاجابات						
			موافق		محايد		غ موافق		
←2→	$^2\sigma$	\bar{x}	%	ت	%	ت	%	ت	
محايد	0.85	2.11	30.6	11	27.8	10	41.7	15	9. يعتمد القسم على الأسلوب التقليدي في الاتصال كالإعلانات
موافق	0.58	1.19	88.9	32	2.8	1	8.3	3	10. تستخدم المؤسسة الاتصال عن طريق البريد الإلكتروني
محايد	0.87	1.92	41.7	15	25	9	33.3	12	11. تستعمل الإدارة الهاتف والفاكس
محايد	0.76	1.78	41.7	15	38.9	14	19.4	7	12. غير ذلك
محايد	0.76	2.00	27.8	10	44.4	16	27.8	10	13. كل ذلك

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

4.3.5 تحليل بعد لغة الاتصال: تتفق مفردات العينة بخصوص هذا البعد حول استخدام اللغة العربية كوسيلة اتصال عند درجة الموافق وبنسبة 94.4%، تليها العامية بدرجة محايد وأخيرا اللغة الفرنسية بدرجة غير موافق، وبانحرافات معيارية لا تتجاوز 0.84 في أقصى حالاتها وهو ما يعكس وجود انسجام وتوجه عام يحكم إجابات مفردات العينة حول هذا البعد، وذلك بالاستناد إلى الجدول التالي:

الجدول رقم (11): تحليل إجابات مفردات العينة محل الدراسة حسب بعد لغة الاتصال

اتجاه المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	توزيع الاجابات						
			موافق		محايد		غ موافق		
←2→	σ^2	\bar{x}	%	ت	%	ت	%	ت	لغة الاتصال
موافق	0.37	1.08	94.4	34	2.8	1	2.8	1	14. يتم الاتصال بك باللغة العربية
محايد	0.84	2.25	25	9	25	9	50	18	15. يتم الاتصال بك باللغة الفرنسية
موافق	0.83	1.51	27.8	10	30.6	11	41.7	15	16. يتم الاتصال بك باللهجة العامية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

4. تحليل النتائج:

قبل عملية اختبار الفرضيات الدراسة وجب مقرنة شكل توزيع الأبعاد المقابلة لكل فرضية مع شكل التوزيع الطبيعي، فان كانت تتبع التوزيع المعتدل يتم استخدام الاختبارات المعلمية (البارامترية) كاختبار ستودنت T-Test وان كانت غير معتدلة يتم اللجوء إلى الاختبارات غير المعلمية كالاختبار ولكوكسن Wilcoxon، عند هامش خطأ لا يزيد عن 5% وهامش ثقة لا يقل عن 95%، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار الطبيعية:

الجدول رقم (08): نتائج اختبار الطبيعية

البعد	قيمة اختبار شبيرو-ويلك Shapiro-Wilk	دلالة الاختبار
طبيعة الاتصال	0.827	0.000
نوع الاتصال	0.836	0.000
أسلوب الاتصال	0.748	0.000
وسيلة الاتصال	0.866	0.000
لغة الاتصال	0.815	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تم الاعتماد على اختبار شابيرو-ويلك لاتخاذ القرار حول طبيعية البيانات لكونه الاختبار المناسب للعينات التي تقل عن 50 مفردة، حيث تظهر لبيانات الواردة أعلاه أن كل القيم كانت ذات دلالة إحصائية أقل 0.05 مما يعني أن الاختبارات المناسبة للفرضيات هي الاختبارات اللامعلمية.

4. 1 اختبار الفرضية الأولى:

تتمحور هذه الفرضية حول وجود اتصال تنظيمي ايجابي الاتجاه حول الاتصال وطبيعته في ادارت الجامعة، و لا اختبار هذه الفرضية نستعرض الجدول التالي:

الجدول رقم (09): نتائج اختبار ولكوكسن (Wilcoxon) للفرضية الأولى

عدد المفردات	المتوسط الحسابي	عدد القيم مجال الموافق	الانحراف المعياري	قيمة Z	الدلالة Sig
36	1.48	21	0.59	-2.990-	0.003
المتوسط المعياري = 2					
درجة المتوسط: موافق					

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من البيانات الواردة أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد قدر بلغ 1.48 بدرجة موافق بالمقارنة مع قيمة المتوسط المعيارية 2 ويدعم ذلك أن معظم الإجابات كانت عند هذه الدرجة حيث قدرت بـ: 21 قيمة، في حين أن الانحراف المعياري الذي قدر بـ: 0.59 يدل على ان البيانات غير متشعبة عن متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس في إجابات افراد العينة فيما يخص هذا البعد، أما مستوى دلالة اختبار ولكوكسن Wilcoxon فقد بلغ مستوى معنوية (0.003) أقل من القيمة المعيارية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على الآتي: "هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث طبيعة الاتصال في إدارات الجامعة".

2.4. اختبار الفرضية الثانية:

تتمحور هذه الفرضية حول وجود اتصال تنظيمي ايجابي الاتجاه حول الاتصال ونوعه في ادارات الجامعة، و لا اختبار هذه الفرضية نستعرض الجدول التالي:

الجدول رقم (10): نتائج اختبار ولكوكسن (Wilcoxon) للفرضية الثانية

عدد المفردات	المتوسط الحسابي	عدد القيم مجال الموافق	الانحراف المعياري	قيمة Z	الدلالة Sig
36	1.62	23	0.50	-4.086-	0.000
المتوسط المعياري = 2					
درجة المتوسط: موافق					

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من البيانات الواردة أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد قدر بلغ 1.61 بدرجة موافق بالمقارنة مع قيمة المتوسط المعيارية 2 ويدعم ذلك أن معظم الإجابات كانت عند هذه الدرجة حيث قدرت بـ: 23 قيمة، في حين أن الانحراف المعياري الذي قدر بـ: 0.50 يدل على ان البيانات غير متشعبة عن متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس في إجابات افراد العينة فيما يخص هذا البعد، أما مستوى دلالة اختبار ولكوكسن Wilcoxon فقد بلغ مستوى معنوية (0.000) أقل من القيمة المعيارية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على الآتي: "هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث نوع الاتصال السائد في إدارات الجامعة".

3.4 اختبار الفرضية الثالثة:

تتمحور هذه الفرضية حول وجود اتصال تنظيمي ايجابي الاتجاه حول الاتصال وأسلوبه في ادارت الجامعة، و لا اختبار هذه الفرضية نستعرض الجدول التالي:

الجدول رقم (11): نتائج اختبار ولوكوكسن (Wilcoxon) للفرضية الثالثة

عدد المفردات	المتوسط الحسابي	عدد القيم مجال الموافق	الانحراف المعياري	قيمة Z	الدلالة Sig
36	1.41	25	0.43	-4.562-	0.000
المتوسط المعياري = 2					
درجة المتوسط: موافق					

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من البيانات الواردة أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد قدر بلغ 1.41 بدرجة موافق بالمقارنة مع قيمة المتوسط المعيارية 2 ويدعم ذلك أن معظم الإجابات كانت عند هذه الدرجة حيث قدرت بـ: 25 قيمة، في حين أن الانحراف المعياري الذي قدر بـ: 0.59 يدل على ان البيانات غير متشعبة عن متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس في إجابات افراد العينة فيما يخص هذا البعد، أما مستوى دلالة اختبار ولوكوكسن Wilcoxon فقد بلغ مستوى معنوية (0.000) أقل من القيمة المعيارية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الثالثة التي تنص على الآتي: "هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث أسلوب الاتصال السائد في إدارات الجامعة".

4.4 اختبار الفرضية الرابعة:

تتمحور هذه الفرضية حول وجود اتصال تنظيمي ايجابي الاتجاه حول الاتصال ووسيلته في ادارات الجامعة، ولاختبار هذه الفرضية نستعرض الجدول التالي:

الجدول رقم (12): نتائج اختبار ولوكوكسن (Wilcoxon) للفرضية الرابعة

عدد المفردات	المتوسط الحسابي	عدد القيم مجال الموافق	الانحراف المعياري	قيمة Z	الدلالة Sig
36	1.85	10	0.70	-0.495-	0.621
المتوسط المعياري = 2					
درجة المتوسط: موافق					

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من البيانات الواردة أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد قدر بلغ 1.85 بدرجة محايد بالمقارنة مع قيمة المتوسط المعيارية 2 إلا أن 10 قيم فقط من إجمالي 36 قيمة كانت عند درجة الموافق، في حين أن الانحراف المعياري الذي قدر بـ: 0.70 يدل على ان البيانات غير متشعبة عن متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس في إجابات افراد العينة فيما يخص هذا البعد، أما مستوى دلالة اختبار ولوكوكسن Wilcoxon فقد بلغ مستوى معنوية (0.621) أكبر من القيمة المعيارية 0.05، وعليه يتم رفض الفرضية الرابعة التي تنص على الآتي: "هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث وسائل الاتصال المستعملة في إدارات الجامعة".

4.5 اختبار الفرضية الخامسة:

تتمحور هذه الفرضية حول وجود اتصال تنظيمي ايجابي الاتجاه حول الاتصال ولغته في ادارات الجامعة، ولاختبار هذه الفرضية نستعرض الجدول التالي:

الجدول رقم (13): نتائج اختبار ولكوكسن (Wilcoxon) للفرضية الخامسة

عدد المفردات	المتوسط الحسابي	عدد القيم مجال الموافق	الانحراف المعياري	قيمة Z	الدلالة Sig
36	1.61	19	0.44	-3.826	0.000
المتوسط المعياري = 2					
درجة المتوسط: محايد					

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح لنا أن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد بلغ 1.61 بدرجة موافق بالمقارنة مع قيمة المتوسط المعيارية 2 ويدعم ذلك أن معظم الإجابات كانت عند هذه الدرجة إذ قدرت ب: 19 قيمة، في حين أن الانحراف المعياري الذي قدر ب: 0.44 يدل على ان البيانات غير متشعبة عن متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس في إجابات افراد العينة فيما يخص هذا البعد، أما مستوى دلالة اختبار ولكوكسن Wilcoxon فقد بلغ مستوى معنوية (0.000) أقل من القيمة المعيارية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الخامسة التي تنص على الآتي: " هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث لغة الاتصال في إدارات الجامعة".

5. خاتمة:

من خلال ما سبق يتضح جليا أن الاتصال هو أحد أساسيات عمليات الإدارة، حيث وتبرز قيمة الاتصال عند المنظمات لعدة أسباب، فباعتبار أن عملية التخطيط بأنواعه سواء كان تشغيليا أو تكتيكيا أو استراتيجيا، تحتاج إلى اتصالات فعالة ومكثفة بين المديرين وبيئتهم الداخلية والخارجية، كما أن الاتصالات الفعالة ضرورية في مرحلة تنفيذ البرامج الموضوعية والخطط المرسومة، كما أن قيمة هذه الاتصالات تبرز بسبب أهمية المعلومات لمتابعة المرؤوسين لمهامهم والوقوف على مدى ومستوى تحقيق الأهداف وخطط واستراتيجيات المنظمة، وبالتالي وفي ظل الانفتاح الخارجي، فإنه يصدق القول بأن الاتصال هو عصب الحياة لأي منظمة مهما كان حجمها أو نوع نشاطها أو طبيعة علاقاتها.

أ- النتائج: استناد إلى مستخدمي جامعة المسيلة فإن أبرز النتائج المتوصل إليها هي كالتالي:

- وجود اتصال تنظيمي إيجابي الاتجاه حول الاتصال وطبيعته في ادارت الجامعة
 - هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث نوع الاتصال السائد في إدارات الجامعة
 - هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث أسلوب الاتصال السائد في إدارات الجامعة
 - ليس هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث وسائل الاتصال المستعملة في إدارات الجامعة
 - هناك اتصال تنظيمي إيجابي من حيث لغة الاتصال في إدارات الجامعة
- ب- الإقتراحات: يتطلب الاتصال الفعال في الجامعات معالجة كافة العقبات وذلك عن طريق:
- الإقلال من عدد المستويات الإدارية بتفويض الاختصاصات وتشجيع اللامركزية الإدارية؛ مع بث الثقة والالتزام بين مختلف مستويات الإدارة والعمال ودعمها من الإدارة العليا؛
 - وجود شبكة اتصال رسمية واضحة ومعروفة لدى الأفراد اعتماد الكلمات السهلة والوضوح وأساليب لا تحتمل أي غموض وأي تأويل في الاتصال الكتابي وذلك لإدراك محتوى ومضمون الاتصال والهدف منه؛
 - تشجيع المرؤوسين وبث روح المبادرة ومنح فرصة لاقتراحاتهم وآرائهم والحق في السؤال والاستفسار حول العمل؛
 - ضرورة تمتع الإداريين بمهارات الاتصال والحديث مع المرؤوسين وحسن الاستماع إليهم دون التأثير عليهم؛
 - الانتقال إلى مواقع العمل للحصول على المعلومات من مصادرها دون الاعتماد على المساعدين المباشرين في ذلك؛
 - احترام شخصية المرسل إليه ومراعاة العوائق التنظيمية والنفسية التي تعوق الاتصال.

6. الهوامش والإحالات:

- 1- إبراهيم عبد العزيز شيحا، الإدارة العامة العملية الإدارية، الدار الجامعية، بيروت، 1997، ص381.
- 2- ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1997، ص85.
- 3- محمد الصيرفي، تنمية المهارات الإدارية والسلوكية للعاملين الجدد، مؤسسة مورس الدولية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2009، ص231.
- 4 - Hitesh Bhasin,(18/10/2021), What is Organizational Communication? And Why it is Important, consulté le 01/01/2022 : <https://www.marketing91.com/organizational-communication/>
- 5- مدحت أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتوزيع والنشر، القاهرة، 2009، ص59.
- 6-Valène Jouany & Kristina Martic, Jun 11, 2020, Organizational Communication: 9 Steps to Create a Successful Strategy, consulté le 01/01/2022: <https://blog.smarp.com/organizational-communication-9-steps-to-create-a-successful-strategy>
- 7- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص31.
- 8- صالح خليل أبو أصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق، الأردن، 1998، ص53.
- 9- إبراهيم عبد العزيز شيحا، مرجع سبق ذكره، ص382.
- 10- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2002، ص258.
- 11- صالح خليل أبو أصبع، مرجع سبق ذكره، ص30.
- 12- فضيل دليو، الاتصال، دار الفجر، القاهرة، 2003، ص50.
- 13- أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص32.
- 14- علاء عبد الرزاق السالمي، رياض حامد الدباغ، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، 2001، ص100.
- 15- محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص58.
- 16- بشير العلاق، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الأردن، 2008، ص307.