الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس
-مستغانم-
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الانسانية
شعبة الاعلام والاتصال
تخصص اتصال و علاقات عامة

مدكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في شعبة الاعلام والاتصال

بعنوان

طبيعة الاتصال والتواصل داخل المنظومة الجامعية

" دراسة ميدانية بجامعة عبد الحميد ابن باديس "مستغانم"

إعداد الطالب:
❖ قوال أيمن رحيم

تحت إشراف الأستاذ:
د. العربي بوعمامة

لجنة المناقشة:
بعلي محمد سعيد
د. مرواني محمد

2022-2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس

-مستغانم-

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة الاعلام والاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة

مدكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في شعبة الاعلام والاتصال

بعنوان

طبيعة الاتصال والتواصل داخل المنظومة الجامعية

" دراسة ميدانية بجامعة عبد الحميد ابن باديس "مستغانم"

إعداد الطالب:

❖ قوال أيمن رحيم

تحت إشراف الأستاذ:

د. العربي بوعمامة

2022-2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

دعاء

يا رب إذا أعطيتني مالا لا تأخذ سعادتي... وإذا أعطيتني قوة لا تأخذ عقلي ... وإذا أعطيتني نجاحا لا تأخذ تواضعي... وإذا أعطيتني تواضعا لا تأخذ اعتزازي بكرامتي.

يا رب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت... ولا أصاب باليأس إذا فشلت ... بل ذكرني دائما بأن الفشل هو التجارب التي تسبق النجاح.

يا رب علمني أن التسامح هو أكبر مراتب القوة... وأن حب الانتقام هو أول مظاهر الضعف.

يا رب إذا جردتني من المال اترك لي الأمل... وإذا جردتني من النجاح اترك لي قوة العناد حتى اتغلب على الفشل... وإذا جردتني من نعمة الصحة اترك لي نعمة الإيمان.

يا رب إذا أسأت للناس أعطيني شجاعة الاعتذار... وإذا أساء الناس إلي أعطيني شجاعة العفو والغفران.

يا رب علمني أن أحب الناس كما احب نفسي وعلمني أن أحاسب نفسي كما أحاسب الناس.

يا رب علمني أن أقول الحق في وجه الأقوياء... وساعدني على أن لا أقول الباطل لأكسب تضعيف الضعفاء.

شكر وتقدير

أول ما أبد به الشكر والحمد لله عز وجل على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل ليس ثمة أجمل من كلمة شكر وتنبع من القلب وتحمل اعتراف بالجميل .

وبعد لا يفوتنا أن أتقدم بخالص الشكر وفائق التقدير والاحترام إلى كل من شاركني من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع الذي وضعنا فيه عصارة أفكاري وخلاصة رحلة مشواري الجامعي، إذ أن البحث العلمي هو عمل جاد ومضني لا يتسنى إنجازه إلا بمشورة أولي العلم وتوفير وسط يسمح بالعمل الجاد والتركيز وقد أنعم الله علينا بالأسباب وخصوصا بإشراف الأستاذ الفاضل " **الدكتور العربي بوعمامة** " الذي أشكره لإرشادي لما هو أقوم لي، فبفضله وعون الله تعالى أنجز هذا البحث لفك مني جزيل الشكر والتقدير والعرفان. فجزاك الله عني خير الجزاء.

كما أخص بالشكر كل الأساتذة الأفاضل الذين أشرفوا على تدرسي وتوجيهي.

إهداء

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى من أسقوني حنان لا ينتهي وأعطوني الحب الدائم وربوني على الدين والأخلاق والعلم وبعثوا فيا الشجاعة وهيئوني بكل الوسائل والطرق لأصل إلى هذا المستوى.

إلى أحلى هدية في الحياة إلى معنى الحب والحنان إلى بسمة الحياة وسر الوجود ,انقى إنسان على وجه الأرض بحر الاطمئنان وسريان الإيمان إلى من كان دعائها سر نجاحي.... أمي

إلى من كانوا يضيئون لي طريق ويساعدونني

إلى من تحلو بالإخاء وتميزو بالوفاء والعطاء إلى من معهم سعدت برفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة

إلى كل من احب أهدي هذا العمل.

إلى من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

ملخص الدراسة:

اهتمت الدراسة بطبيعة الاتصال والتواصل في الجامعة واستهدفت معرفة أصول الاتصال وما تحتويه جامعة عبد الحميد ابن باديس من اساتذة واداريين وطلبة حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي لأنها تحاول وصف طبيعة هذه الظاهرة المدروسة ومختلف المتغيرات التي تربط بين أفراد الظاهرة ولذاك حاولنا من خلال دراستنا الاجابة على التساؤل الرئيسي المتمثل في ماذا تكمن عملية الاتصال والتواصل داخل المنظومة الجامعية وتضمنت الدراسة مجموعة من التساؤلات الفرعية أين توصلت إلى نتائج نذكر منها:

- عدم وضوح مفهوم الدراسة عن بعد في ظل فيروس كورونا وكذا غموض في التواصل بين الأستاذ والطالب والإدارة.
- يساعد الاحترام المتبادل بين الأستاذ والطالب على فعالية الاتصال البيداغوجي.
- يساعد الاتصال العلمي في عملية التكوين الخاص والبحث العلمي الخاص للطالب الجامعي من خلال الارشاد والتوجيه ولذي يتلقاه الطالب سواء من الأستاذ أو الإدارة في الجامعة.

- **الكلمات المفتاحية :**

طبيعة الاتصال– التواصل–المنظومة الجامعية .

Abstract :

The study focused on the nature of communication and communication at the university and aimed to know the origins of communication and what the University of Abdel Hamid Ibn Badis contains of professors, administrators and students, as it relied on the descriptive analytical approach because it tries to describe the nature of this phenomenon studied and the various variables that link the members of the phenomenon and that is why we tried through our study to answer the question The main thing is what is the process of communication and communication within the university system, and the study included a set of sub-questions, where it reached results, including

The lack of clarity in the concept of distance study in light of the Corona virus, as well as ambiguity in communication between the professor, the student and the administration.

Mutual respect between the teacher and the student helps the effectiveness of pedagogical communication.

Scientific communication helps in the process of special training - and private scientific research for the university student through guidance and direction, which the student receives, whether from the professor or the administration at the university

key words :

The nature of communication - communication - the university .system

الفهرس

الفهرس

العنوان

الصفحة

كلمة شكر

الإهداء

ملخص الدراسة

خطة البحث

مقدمة عامة.....

الإطار المنهجي

تمهيد.....

إشكالية الدراسة.....

أسباب اختيار الموضوع.....

أهداف الدراسة.....

الدراسة الاستطلاعية.....

الدراسات السابقة.....

تحديد المفاهيم.....

المنهج المتبع.....

تحديد مجتمع البحث.....

أدوات الدراسة(العينة والمعاينة).....

صعوبات البحث.....

الإطار النظري

الفصل الأول أصول الاتصال

مقدمة... .....

المبحث الأول: مفهوم الإتصال.....

المبحث الثاني: عناصر عملية الاتصال.. .....

المبحث الثالث: أنواع الإتصال.....

المبحث الرابع: وظائف العملية الإتصالية.....

المبحث الخامس: أهداف الإتصال.....

المبحث السادس: معوقات الاتصال.....

الخلاصة.....

الفصل الثاني تقديم الجامعة

مقدمة.....

المبحث الأول: تعريف الجامعة.....

المبحث الثاني: أهمية الجامعة.....

المبحث الثالث: وظائف الجامعة.....

المبحث الرابع: أهداف الجامعة.....

المبحث الخامس: طبيعة الاتصال في الجامعة.....

المبحث السادس: معوقات الاتصال في الوسط الجامعي.....

الخلاصة.....

الإطار التطبيقي

تمهيد.....

نبذة تاريخية عن جامعة عبد الحميد ابن باديس.....

عرض الهيكل التنظيمي.....

مجالات الدراسة.....

تحليل المقابلات.....

الاستنتاج.....

الخاتمة .....

قائمة المصادر والمراجع.....

الملاحق.....

المقدمة

مقدمة:

إن العلاقات العامة وضيفة أساسية من وظائف الإدارية فهي بذلك تعد أحد مجالاتها التي من خلالها يكون هناك تواصل مستمر بين الإدارة العليا المؤسسة وجماهيرها المختلفة فالعلاقات العامة تعتبر الشريان الرابط بين الجامعة وجماهيرها الداخلية والخارجية وهي الجهة التي تتولى خلق السورة الجيدة والانطباع السابق عن الجامعة وأهدافها وأنشطتها.

وبهذا فالمؤسسات الجامعية تعد الأكثر واصلاً بمختلف القطاعات وخاصة بما تحتوي من هياكل داخلية تضم عدة جماهير من أساتذة وطلبة واداريين وغيرهم فالتواصل ببين جماهيرها يعد الشريان الأساسي للربط بينهم وذلك تماشاً لتحقيق صورة جيدة عن الجامعة وأهدافها وأنشطتها .

وادراكا لأهمية التواصل فيما بينهم يعد الاتصال في المؤسسة العمومية وخاصة في الجامعة ذات وظيفة أساسية وعليه تحظى بمستوى رقي تكون عليه الجامعة.

ومن خالا هذه الزاوية جاءت دراستنا حوال موضوع طبيعة الاتصال والتواصل داخل المنظومة الجامعية لمعرفة أبعاد ودلالات الاتصال الذي يدور داخل الحرم الجامعي حيث اخترنا المقابلة.

وعليه اعتمدت دراستنا هذه على خطة بحث تمثلت في: المقدمة وثلاثة اطارات في بادئ الأمر الاطار المنهجي والذي شمل كل من تحديد اشكالية الدراسة وكذا أسباب اختيار الموضوع، ثم تطرقنا إلى أهداف هذه الدراسة كما أدرجنا الدراسة الاستطلاعية وكذا عرضنا أربع دراسات سابقة تمس هذا الموضوع من عدة جوانب لنحدد بعدها المفاهيم والمبتغى من المنهج المتبع وتحديد مجتمع البحث ، ثم عرضنا أدوات الدراسة لكل من العينة والمعاينة وفي الاخير تطرقنا إلى الصعوبات التي واجهتنا أثناء دراستنا و كل هذا يدخل في الإطار المنهجي و المفاهيمي للدراسة كما قمنا بتقسيم عملنا هذا إلى إطارين آخرين، هما الإطار النظري و الإطار التطبيقي، فالنظري استوفى على فصلين هما :الفصل الأول تطرقنا إلى أصول الاتصال و الذي تضمن ستة مباحث على الشكل التالي: المبحث الأول: مفهوم الاتصال أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه

إلى عناصر العملية الاتصالية و المبحث الثالث: أنواع الاتصال و من ثم المبحث الرابع: وظائف العملية الاتصالية و المبحث الخامس: أهداف الاتصال لنختم الفصل بالحديث عن أهم معوقات الاتصال.

أما الفصل الثاني المتمثل في: تقديم الجامعة، فقد تناولنا فيه: تعريف الجامعة في المبحث الأول، لننتقل بعدها إلى إظهار أهميتها في المبحث الثاني، و بعدها تكلمنا عن أهدافها و من ثم عن وظائفها، وبعدها انتقلنا إلى الحديث عن طبيعة الاتصال في الجامعة ، ليحمل المبحث الأخير عنوان: معوقات الاتصال في الوسط الجامعي.

وأخيرا الاطار التطبيقي للدراسة فقد قمنا لدراسة ميدانية بإجراء مقابلة فتناولنا فيه نبذة تاريخية عن جامعة عبد الحميد ابن باديس وقمنا بعرض الهيكل التنظيمي للجامعة كما حددنا مجالات الدراسة وقمنا بتحليل المقابلات وتوصلنا إلى الاستنتاج و في الأخير تأتي الخاتمة ، لي يليها قائمة المصادر والمراجع والملاحق الخاصة بدراستنا .

الاطار المنهجي

تمهيد:

يتوقف أي بحث أو دراسة على إعطاء عدد من المعلومات و النظريات وذلك انطلاقا من تحديد إشكاليته و أهدافه ليستوفي البحث قيمته العلمية و العملية يتطلب منا التعرض الاجراءات المنهجية و لهذا سنحاول توضيح الاساليب العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة افي تحقيق أهدافها حيث نعرض هذا الإطار الإجراءات المنهجية و ما تعلق بها من تحديد المنهج المتبع و إجراءات المعاينة و ادوات جمع البيانات و مدى صلاحية تطبيقها أي معرفة ثباتها وصدقها و التعرض للتقنيات المستخدمة في الدراسة.

1- اشكالية الدراسة:

إن حياة الكائن البشري لديها مميزات وخصائص تجعلها تتطور وتبني توسع كبير في جميع مجالات الحياة والتي تنتج عنها وجود علاقات فيما بينهم والتي تقوم عليها تبادل ونقل المعلومات والأفكار والنشاطات والتي تكون ما يسمى بالاتصال وعليه فإن هذا الأخير يعتبر مكون رئيساً في التواصل بين الأفراد والجماعات في شتى المجالات وخاصة عندما نتحدث عن الاتصال في مؤسسة عمومية وكمثال على ذلك نطرح الاتصال في الجامعة والتي تقوم فيه مختلف الجماعات بالتواصل فيما بينهم باعتبارها مؤسسة تعليمية و من هنا جاء بحثنا من أجل ابراز طبيعة الاتصال والتواصل في الجامعة وذلك لمعرفة توجهاتهم وهذا مما تحتويه الجامعة من أساتذة وطلبة واداريين ومن هذا المنطلق نطرح الاشكال التالي:

- ❖ في ماذا تكمن فعالية عملية الاتصال والتواصل داخل المنظومة الجامعية ؟

ومن خلال هذا السؤال ندرج الأسئلة التالية:

1- ما مدى تأثير الاتصال عن بعد بين الطلبة والأساتذة والادارة ؟

2- في ماذا يتمثل واقع المرافقة البيداغوجية في التواصل مع الطلبة ؟

3- هل التنظيمات الطلبية لا بد لها في الجامعة ؟

- ❖ **الفرضيات:**
- ❖ تأثير الطلبة في الاتصال عن بعد في الجامعة .
- ❖ طبيعة الاتصال عن بعد فيه اختلاف .
- ❖ مدى سيرورة الطريقة البيداغوجية في التواصل مع الطلبة .
- ❖ امكانية وجود عراقيل مع الطلبة المنخرطين في التنظيمات الطلابية تأثر في عملية الاتصال.

2- أسباب اختيار الموضوع:

❖ **الموضوعية:**

حدثة الموضوع حيث هناك قلة من الدراسات التي ترتبط مع موضوعنا وهذا مما زاد اهتمامنا به وكذلك أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسة خصوصا في ظل تطورات التي تعرفها الجامعة.

❖ **الذاتية:**

رغبتنا في اشباع فضولنا العلمي وبحكم الاهتمام الشخصي والرغبة في دراسة مثل هذه المواضيع والتي لم تلاقي أهمية كبية من قبل الطلبة .

3-أهداف الدراسة :

يعتبر مجال البحث العلمي مجالا واسعا تختلف أهدافه وتتعدد معطياته ويهدف تبني أي باحث لموضوع معين إلى سد الفضول المعرفي الذي يلازمه وإزالة الغموض عن بعض القضايا وذلك نهدف من خلال دراستنا طبيعة الاتصال والتواصل داخل المنظومة الجامعية إلى:

❖ السعي إلى معرفة مدى سيرورة العملية الاتصالية بين أطراف الجامعة.

❖ تهدف الدراسة إلى بيان طبيعة التواصل بين الطلبة و الأساتذة والادارة.

❖ محاولة تشخيص الصعوبات والمعوقات الأساسية التي تعترض الاتصال خلال جائحة كورونا في الدراسة عن بعد.

4- الدراسات الاستطلاعية:

قمنا بالدراسة الاستطلاعية من خلال الاطلاع على البحوث والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع للحصول على المعلومات تتصل بالمشكلة، بالإضافة إلى اطلاعنا على العديد من الكتب العلمية و غبر صفحات الويب والمواقع كما

اعتمدنا على الرجوع إلى الأشخاص الذين لهم اهتمام لهذا الموضوع للتعرف على آرائهم واستضاح أفكارهم منهم أساتذة واداريين وطلبة منهم عاديين وطلبة ينضمون إلى التنظيمات الطلابية.

5 – الدراسات السابقة:

❖ **الدراسة الأولى:**

بعنوان " واقع الاتصال الداخلي (الاتصال الرمسي– الاتصال لا رسمي)بين الجمهور الأساتذة الجامعيين.

تمحورت الاشكالية كما يلي:

❖ ما هو واقع الاتصال الداخلي (الاتصال الرسمي ولا الرسمي) بين الجمهور الأساتذة الجامعيين بجامعة عنابة ؟

❖ **المجال المكاني**: جامعة باجي مختار عنابة.

❖ **المجال الزماني**: سنة 2000.

❖ **المجال ابشري**:عينة من جمهور الأساتذة الجامعيين الدائمين بجامعة عنابة المعتمدين على عينة طبقية .

كانت النتائج عموما علة ما يلي:

❖ محدودية مفهوم الاتصال وعلى أن احساسهم بالرضا عن عملهم في الجامعة يتوقف على شرطيين أساسين هما:

العلاقات بين الزملاء تكون حسنة والعمل المتجدد.

❖ **الدراسة الثانية:**

بعنوان" التعليم عن بعد وتأثيره على التحصيل الدراسي لدى الطالب "وتمحورت الاشكالية على :

❖ هل يساهم التعليم عن بعد في زيادة التحصيل الدراسي لدى الطالب المنتسب ؟

- **المجال المكاني**: جامعة قاصدي مرباح بورقلة.
- **المجال الزماني**: سنة 2015
- **المجال ابشري**:عينة من المعهد الوطني للتعليم والتكوين عن بعد بورقلة.

كانت النتائج على ما يلي :

مجموعة من أفراد العينة يؤكدون على وجود مزايا تقدمها هذه الوسائل المتطورة في هذا النظام مقارنة بالوسائل المستخدمة في نظام التعليم التقليدي لأن المعروف عن هذه الوسائل اختصار الوقت والمسافات وتقليل الجهد

- **الدراسة الثالثة:**

بعنوان " **الاتصال البيداغوجي بين هيئة التدريس و الطلبة في الجامعة"**، كموضوع مذكرة طرحت للمناقشة لنيل شهادة ليسانس في علم الاجتماع الاتصالي" من كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم، دورة 2004 .2005

تمحورت الفرضية العامة لهذه الدراسة كالتالي: " الاتصال الموجود بالجامع و الذي يجمع بين هيئة التدريس و الطلبة هو اتصال علمي محض."

- **المجال المكاني**: تموقعت الدراسة بجامعة مستغانم، و كعينة للدراسة مستوى السنة الرابعة . **المجال الزماني**: دامت الدراسة من بداية شهر فيفري إلى أواخر شهر أبريل (2005).
- **المجال البشري**: توزعت العينة على أربع (4) كليات بطريقة عشوائية، وتم اختيار فرع واحد من كل تخصص و مستوى سنة رابعة لكل تخصص مختار، أما حجم العينة فتمثل بـ: (110) طالب وطالبة من مجموع المجتمع الأصلي(732) طالب و طالبة.

تم استعمال المنهج الوصفي الاستدلالي، و تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للبحث.

و كانت نتائج الدراسة كالآتي:

– الاتصال الموجود بالجامعة هو اتصال علمي محض.

– للاتصال العلمي دور في عملية التكوين الخاص و البحث العلمي للطالب الجامعي من خلال الإرشاد و التوجيه الذي يتلقاه الطالب من الأستاذ بالجامعة. كما أن للوسائل التعليمية المتاحة في الجامعة دور في تدعيم الاتصال بين هيئة التدريس و الطلبة بالجامعة مما يجعل العلاقة هنا علاقة تأثير و تأثر (مرسل ومستقبل) و التي بدورها ترفع من مستوى التغذية الرجعية للطالب الجامعي لإثراء تكوينه.

وتعتبر الدراسة الثالثة والرابعة لا تمسان جميع جوانب موضوع البحث، بل جانب واحد فقط، ألا وهو علاقة الأستاذ الجامعي بالطالب الجامعي .

6– تحديد المفاهيم:

1– الاتصال:

- **لغة:** من الفعل اتصل الشيء بالشيء أي التام و صار موصولا به.[1]
- **اصطلاحا:** هو عملية نقل و تبادل المعلومات و جعل معانيها معروفة بين الناس لتحقيق غرض ما أو اثر ما، وكلمة اتصال ينطوي عنها كافة أوجه النشاط الإعلامي، الدعائي التوعوي، بالإضافة إلى أنشطة العلاقات العامة التي تتفق جميعها على أنها عملية اتصال بالجماهير.[2]
- **إجرائيا:** هو ذلك الفعل الذي يقوم عملية تحاورية بين الأشخاص.

[1] المعجم الوجيز، مجمع اللغة العربية، 1994، ص676.
[2] منير حجاب محمد، الموسوعة الإعلامية، المجلد الأول، دار الفجر، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2003، ص 33.

2-التزاصل:

لغة: وصل الشيء بالشيء ، وصلاً وو صلة صلة بالكسر والضم ، ووصل الشيء بالشيء إذا بلغه وانتهى إليه والوصلة بالضم الاتصال[1].

اصطلاحاً: انفتاح الذات على الآخر في علاقة لا تنقطع حتى تعود من جديد.[2]

- **اجرائياً:** هو ذلك الترابط وتبادل المعلومات والأفكار بين الأشخاص .

3- المنظومة: بأنها بناء يتكون من عدة عناصر لكل عنصر وظيفة يؤديها ويجد، بين هذه العناصر علاقات مترابطة حيث يؤدي هذا البناء وظيفة ودور محدد إذ يميز هذا البناء عن غيره بسمات محددة تميزه عن المحيط الخارجي.[3]

- **اجرائياً:** هي مجموعة من الأسس والهياكل التي ترتبط مع بعضها البعض لتشكل التفاعل.

4- **الجامعة**

- **لغة:** مجموعة معاهد علمية تسمي الكليات، تدرس فيها الآداب و الفنون و العلوم.[4]

- **اصطلاحا:** يعرف "جود (good) "الجامعة على أنها: " تلك المنظمة التي تحتوي عددا من المعاهد التعليمية العليا و يكون لديها غالبا، كلية للفنون الحرة أو من المدارس و الكليات .

المهنية، و تقدم برامج للدراسات العليا، و تكون قادرة على منح الدرجات العلمية في مختلف مجالات الدراسة.[5]

- **إجرائيا:** هي مجموعة من الهياكل والأشخاص التي تقوم على التعليم.

[1] قاموس المحيط، الفقيروز بادي، ج2-ط-1-دارأحياء التراث العربي، ص 1409.
[2] المدخل في الاتصال الجماهيري، د.عيصام سليمان موسى، مكتبة الكتاني أربد، الطبعة 1998 ،ص 25.
[3] سامي ملحم ، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة، الأردن،2000،ص 376.
[4] الزيود ماجد، الشباب و القيم في عالم متغير، دار الشروق، عمان، الطبعة الأولى،2006، ص120.
[5] المعجم الوجيز (الميسر)، دار الكتاب الحديث، الكويت، الطبعة الأولي، 1993، ص106.

7- المنهج المتبع :

إن أي بحث علمي يشترط أن يسير وفق منهج أو طريقة يتبعها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة. و المنهج حسب تعريف " موريس أنجرس": " هو مجموعة من الإجراءات و الخطوات الدقيقة المتبناة من اجل الوصول إلى نتيجة."[2]

أي أن المنهج عبارة عن إخضاع الباحث لنشاطه البحثي. وتتطلب دراستنا هذه المنهج الوصفي التحليلي، ويرجع ذلك إلى طبيعة الظاهرة المدروسة و مختلف المتغيرات التي تربط بين أجزاء الظاهرة، وهذا ما يتطلب الوصف ومن ثم الغوص في التحليل من اجل الكشف عن أسباب الظاهرة، وكذلك نظرا لطبيعة التقنيات المستعملة و التي هي المقابلة مع جميع أطراف العينة.

8- تحديد مجتمع البحث:

لقد كان مجال دراستنا في هذا البحث جامعة عبد الحميد بن باديس" بمستغانم، مقر "خروبة" وقد حصرنا عينة البحث في أساتذة وطلبة وادارة كلية العلوم الاجتماعية وذلك لمعرفة مدى سيرورة الاتصال في الجامعة من جانب الدراسة عن بعد ومراعاة جانب أخر ألا و هو بيداغوجية في التدريس مع الطلبة العاديين والطلبة المنخرطين في التنظيمات الطلابية في الاتصال معهم.

9- أدوات الدراسة (العينة والمعاينة):

وجدنا أن المعاينة غير الاحتمالية النمطية هي الأنسب لاستخراج مفردات العينة و التي نقوم فيها بإجراء مقابلات مع طلبة بكلية العلوم الاجتماعية و الذين ينتمون إلى تنظيم طلابي، و بالتالي فنحن نقصد اختيارهم لذا تسمى أيضا المعاينة غير احتمالية قصدية.

وتمثل حجم عينة الطلبة في ثلاثين مفردة (30) من مجموع المجتمع الأصلي.

[2] شقيق محمد، البحث العلمي(الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية)، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 67.

أما بالنسبة لأفراد عينة الأساتذة فبلغ عددهم ثمانية أساتذة (08).

أما عينة الإداريين فتمثلت في عمال مصلحة الدراسات وذلك لتعاملهم الواسع و المستمر مع الطلبة أكثر من غيرهم، و قمنا باستهداف خمسة (5) منهم.

10- صعوبات البحث:

- ضيق الوقت كون دراسة هذا الموضوع تطلبت منا فترة أطول لجمع المعلومات عن طريق المقابلة.
- عدم وجود دراسات حديثة في هذا المجال.
- حساسية الموضوع و أهميته ألزمتنا التفكير طويلا قبل الغوص في متاهاته.
- صعوبة التواصل مع الطلبة لكونهم عدن اعطائنا الوقت الكامل لطرح الأسئلة .
- عدم وجود مصادر كافية للدراسة العلمية.
- صعوبة تعميم النتائج وعدم القدرة على استعمال الطريقة المخبرية.

الإطار النظري

تمهيد:

يتضمن الجانب النظري فصلين هما :

الفصل الأول يحمل عنوان أصول الاتصال، حيث تطرقنا فيه إلى تعريف الاتصال و عناصره و أنواعه و وظائفه و أهدافه و أخيرا المعوقات التي يتعرض إليها.

أما بالنسبة إلى الفصل الثاني و الذي يحمل عنوان تقديم الجامعة، حيث تعرضنا فيه إلى تعريف الجامعة و أهميتها و وظائفها و أهدافها، كما تعرضنا من خلاله إلى طبيعة الاتصال في الجامعة و أهم معوقاته.

الفصل الأول

مقدمة :

سنتعرض في فصلنا هذا إلى أصول الاتصال من حيث أنه جوهر الإنسان حيث عرف عند القدماء بالمتكلم و الكلام خاصية اتصالية و أساس التفاهم و عليه ذهبنا في دراستنا سالكين ستة مباحث، ففي البداية قمنا بتحديد مفهوم الاتصال ثم انتقلنا إلى تحديد عناصره و أنواعه و وظائفه و أهدافه، لنختم الفصل بالحديث عن أهم معوقاته.

المبحث الأول: مفهوم الاتصال:

1- الاتصال لغة:

تعود لفظة الاتصال إلى الجذر وصل و يأتي بمعنى وصل الشيء بالشيء يصله وصالا... أنهاه و أبلغه إياه، وصل الشيء بالشيء ربطه، وعليه فهناك ربط وجمع. كما أن كلمة الاتصالcommunication ، مشتقة من الأصل اللاتيني communias بمعنى عام أو مشترك. وهناك من القواميس العربية و الانجليزية ما يستخدم فعل communicateو كلمةcommunication ، كأحد مرادفات الفعل العربي شارك " و "تفاعل".[1]

1- الاتصال اصطلاحا:

تشير لفظة الاتصال في معناها الاصطلاحي العام إلى "عملية اتصال وتبادل بما يؤثر على مدركاتهم و استجابتهم السلوكية."

وهو "نقل و تبادل المعلومات المفهومية و المقضية إلى تحقيق هدف معين بين الطرفين."

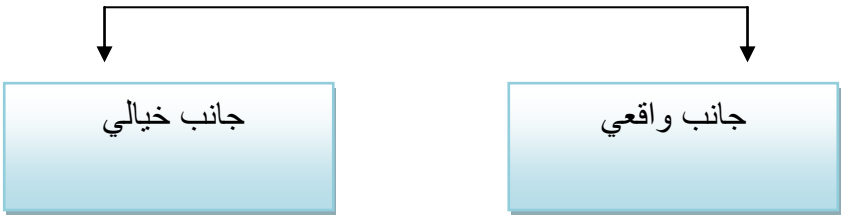
ويعبر عنه بأنه "عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن انسياب أو تدفق أو انتقال المعلومات."[2]

و يعرف الاتصال في مجال الإعلام بأنه " بث رسائل واقعية أو خيالية تتصل بموضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية يوجدون في مناطق متفرقة."

[1] حسن محمد عبد الرحمان ، الإعلام و الاتصال، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع المعمورة، الطبعة الأولى، 2006، ص07، 10.

[2] محمد حافظ حجازي ، وسائط الاتصال الرندي البيروقراطية- الكمبيوقراطية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2006، ص12، 13.

أي أن الاعلام يتضمن جانبان:



- الأحداث اليومية – القصص
- أخبار الدول والمجتمعات المحلي – المسرحيات
- أخبار الرؤساء والمسؤولين – التمثيليات
- الأغاني

ولذلك يعرف علماء الإعلام "الاتصال" بأنه: " ظاهرة عامة و منتشرة تقوم بدور لا غنى عنه في تحقيق التفاعل الفكري و الحضاري داخل المجتمع الواحد و بين .. المجتمعات ككل".[1]

ويمكن إيجاز تعريفا للاتصال كالاتي:

الاتصال هو العملية الاجتماعية التي بين أعضاء الجماعة أو المجتمع، لتبادل المعلومات و الآراء و الأفكار و المعاني لتحقيق أهداف معينة"[2]

[1] منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الإتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002، ص 72،75 .
[2] محمد عبد الحميد ، الإتصال في مجالات الإبداع الفني الجماهيري، عالم الكتب، القاهرة، 1993، ص18.

المبحث الثاني: عناصر عملية الاتصال

هناك طريقة واحدة لتعريف عملية الاتصال و هي كما يلي:

شخص ما(المصدر) ينقل رسالة محددة من خلال قناة معينة إلى شخص آخر (متلقي) مع مثال للتأثير، و هذا التأثير يكون ملاحظا و مفسرا من (أ) مصدر الرسالة الذي يجيب الاستجابة للمتلقي (ب).

و في ضوء ذلك فانه يلزم توفر ثلاث (3) عناصر كحد أدنى لقيام العملية الاتصالية و هذه العناصر هي:

1- مرسل (Sender) أو مصدر (source) أو قائم بالاتصال (communicator) يقوم بنقل المعلومات و الأفكار إلى الآخرين.

2- رسالة (message) تحتوي على الرموز – لغوية لفظية، غير لفظية.

3- مستقبل (reciever) أو متلقي (andience) يستقبل الرسالة و محتواها.

قديما اهتم "أرسطو" بهذه العناصر الثلاثة حتى تحقق الخطبة أهدافها بين الناس:

1- الخطيب (مرسل).

2- الخطبة (رسالة) .

3- الجمهور أو الجماعة المستقبل.

وكذلك اهتم "ابن خلدون" بهذه العناصر الثلاثة، عندها اهتم بالإطار الاجتماعي (العمران الإنساني) في نقل الأخبار و قبولها. . ثم كانت بعد ذلك النظريات و النماذج الغربية التي اهتمت بعملية الاتصال في المجالات الاجتماعية و

النفسية، وكذلك المجالات الرياضية، والتي اهتمت بدورها بهذه العناصر الثلاث و التي تعتبر قاسما مشتركا في كافة العناصر الاتصالية. ثم ذهب الاهتمام إلى الوسيلة كعنصر رابع.[1]

4- وسيلة (Channel) أو وسيط (mediem) لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، خاصة إذا تباعدت بينهم المسافات.

5- يضاف إلى ذلك أن المرسل يسعى إلى تحقيق أهداف معينة من العملية الاتصالية و يتوقع من المستقبل رد فعل (réaction)أو استجابة، ما تشير إلى تحقيق الهدف من عدمه.[2]

ومنذ بداية الاقتراب من التقنين العلمي لعمليات الاتصال و الظواهر المرتبطة بها؛ ساهم عدد كبير من النماذج التي تهدف إلى التعريف بعملية الاتصال في مستوياتها و أشكالها المختلة و تفسيرها.

لذا فالمتفق عليه أن الاتصال عملية ذات خمسة عناصر أساسية توجد في إطار اتصالي يخيط بعناصرها هذه.

فاستجابات الأفراد اتجاه المنبهات المثارة في المواقف الاتصالية ليست استجابة آلية أو أوتوماتيكية، ولكنها استجابات شرطية تعتمد على مجموعة من العوامل تلعب فيها البنية الثقافية و الاجتماعية دورا هاما ومحوريا.

وقد وصل "هارولد لازويل" (Harold lazweal) منذ حوالي خمسون عاما صيغة سؤال محوري يضم عناصر عملية الاتصال و يلخصها، وهي كالاتي:

1- من

2- ماذا يقول ماذا

3- لمن

[1] منال طلعت محمود، المرجع السابق، ص72، 74.
[2] منال طلعت محمود، المرجع السابق، ص 72، 75 2- هالة منصور ، الإتصال الفعال مفاهيمه و أساليبه ومهاراته، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 21.

4- كيف

6- لماذا

ويتفق معه المهندس "شانون (Shanon) "في العناصر الخمسة للعملية الاتصالية وهي كالاتي: 1/ من المتصل، المرسل (Sender). 2/.

2/ ماذا محتوى الرسالة أو المضمون(message) .

3/ لمن المستقبل / (recevier) .

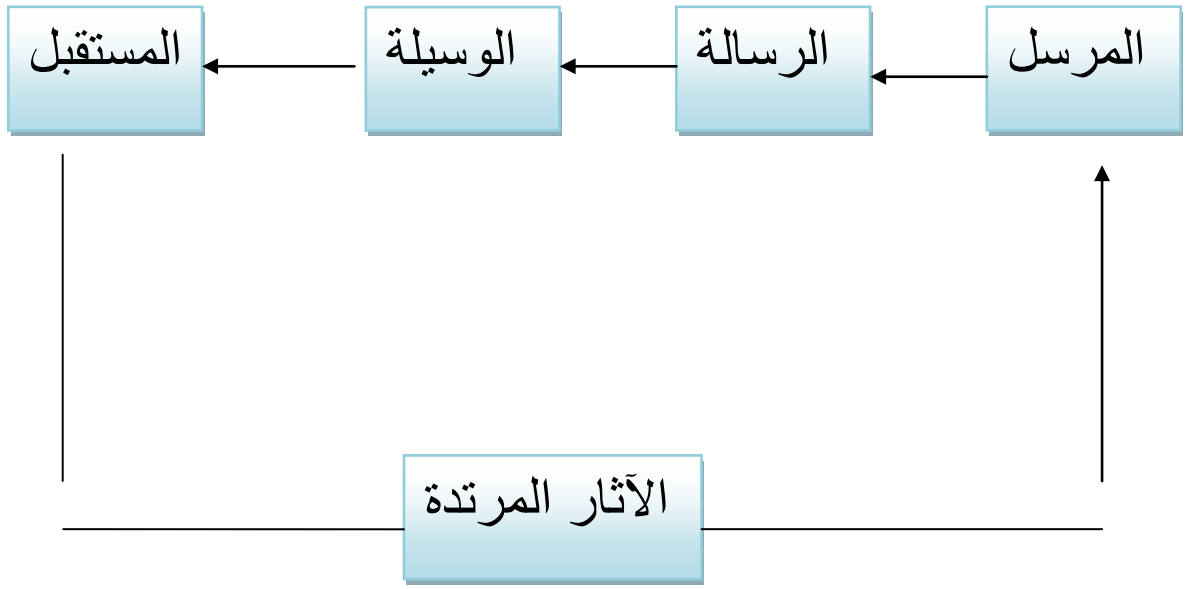
4/ كيف قناة أو الرسالة الاتصالية (Channel or media) .

5/ لماذا تحليل الإثارة أو النتائج لعملية الاتصال التغذية المرتدة).[1]

- **المرسل**: الفرد أو الجماعة التي لديها الرغبة في الاتصال بطرف أخر.
- **الرسالة**: الأفكار و المعاني و مضمون عملية الاتصال والذي يحتوي على رموز سواء لفظية / هجائية/ جسدية/ إشارات / صمت وإنصات و رموز أخرى.
- **الوسيلة**: تتعدد الوسائل التي تنقل محتوى الرسالة: شفهية، كتابية، سلكي، لاسلكي.
- **المستقبل**: المقصد و نقطة النهاية لإحداث بدايات عكسية اتصالية.
- الآثار و الاسترجاع: ما تحدثه الرسالة في المتلقي ومن ثم إتيان استجابات مطلوبة، طالما الرسالة جيدة وسليمة). [2] (feed-back

[1] هالة منصور، المرجع السابق، الصفحة السابقة.
[2] محمد حافظ حجازي، المرجع السابق، ص13، 14.

ويمكن إظهار هذه العناصر من خلال الشكل التالي:[1]



[1] محمد حافظ حجازي، المرجع السابق، ص 14.

المبحث الثالث: أنواع الاتصال:

يأخذ الاتصال عددا من التصنيفات، سواء كان ذلك على أساس الهدف من عملية الاتصال أو من حيث اتجاهه أو الوسائل المستخدمة فيه، أو في ضوء كم الأشخاص المشاركين في العملية أو من حيث عملية الاتصالي ذاتها فهناك:

1-1- اتصال مباشر (أولي):

هو الاتصال الذي يكون المرسل و المرسل إليه يتفاعلان وجها لوجه. وهو يعتمد على الحديث المباشر، ويتميز بدرجة عالية من التفاعل.

1-2- اتصال غير مباشر (ثانوي):

هو الذي يستخدم فيه وسائل الاتصال الجماهيرية، وهو يتميز بقدرة عالية على توصيل المعلومات و المعارف على نطاق واسع وان كان يعاب عليه انه غير فعال مقارنة بالاتصال المباشر.

1- أنواع الاتصال وفقا الاتجاه:

1-2- الاتصال في اتجاه واحد:

يطلق عليه عملية نقل، أكثر من عملية إنسال وذلك أنه يتم دون ردود فعل من المستقبل توضح وصول الرسالة إليه ومدى فهم محتواها .

2-2- الاتصال في اتجاهين:

هو اتصال كامل بين مرسل ومستقبل، وتتاح فيه الفرصة للمناقشة والتفاعل والحوار و التعبير عن الرأي بالأخذ و الرد.

و بالتالي يتحصل المرسل على رجع الصدى، مما يجعله يتأكد من وصول رسالته إلى المستقبل و إدراكه لها.

ويتميز هذا النوع بالعمق، مما يتمتع به من إقناع، مما يشكل لنا حلقة دائرية تساهم في إتمام العملية الاتصالية.[1]

3- أنواع الاتصال من حيث درجة التأثير:

1-3- الاتصال الشخصي: يتمتع هذا النوع بدرجة عالية من التواصل ويتميز بالاتجاه الدائري و التأثير المتبادل بين المرسل والمستقبل.

2-3- الاتصال الجماهيري:

يتم فيه نقل المعلومات والأفكار والآراء، من خلال وسائل فنية جماهيرية، كالصحف و الإذاعة و التلفزيون....الخ، ويتم هذا الاتصال بطريقة غير مباشرة و في اتجاه واحد ولعدد كبير من الأفراد المتواجدين في مكان غير محدود.

ويكون هذا النوع أكثر تأثير في حالة نشر أخبار أو معلومات معينة ذات كثافة عالية وبسرعة.

3-3- الاتصال الجمعي:

هو الذي يتلقى فيه الشخص معلومات وأفكار من نمط جماهيري و نمط شخصي في آن واحد لينقلها إلى الآخرين بتأثير و فعالية، ويطلق على هذا الشخص القائد رأي" أو "حارس البوابة". كما يطلق على هذا النوع: نمط الاتصال ذو الخطوتين.[2]

[1] غريب عبد السميع غريب، الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية مصر، 1996، ص 17.

[2] هالة منصور ، المرجع السابق ، ص 49.

4- أنواع الاتصال وفقا لطبيعة مصدر الاتصال:

411- الاتصال الرسمي:

هو الاتصال الذي يرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي للمنشأة.

ويشير مفهوم الاتصال هنا إلى عملية تبادل الأفكار والمعلومات و الاتجاهات داخل نسق اجتماعي معين، قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين فردين أو جماعة أو مجتمع محلي أو قرية أو شركة أو هيئة أو وزارة أو مصلحة، وتتمثل عملية الاتصال الرسمي هنا في تلك الاتصالات التي تظهر في الخريطة التنظيمية للنسق.[1]

ووفقا لاتجاه سريان المعلومات يصنف علماء الإدارة شبكة الاتصال الرسمي إلى ثلاثة (3) أنواع:

1-1-4- اتصال هابط: يأخذ صورة القرارات و التعليمات أو الأوامر القابلة للتنفيذ .

2-1-4- اتصال صاعد: يتضمن المعلومات ، البيانات، المقترحات و الشكاوي وردود أفعال العاملين الخاصة بالأوامر و التعليمات التي يتم استقبالها.

3-1-4- اتصال أفقي: هذا النوع يتم بين الوحدات الإدارية المتساوية في موقعها من الهيكل التنظيمي بغرض التنسيق. وهو الأمر الذي يحقق المشاركة الايجابية.

[1] عاطف عدلي العبد عبيد ، مدخل إلى الاتصال و الرأي العام الأسس النظرية و الإسهامات العربية)، دار الفكر العربي القاهرة، مصر، الطبعة الثالثة، 1999، تش40.

2-4- الاتصال الغير رسمي:

هو تلك الشبكة الاتصالية التي توجد بين العاملين وتتضمن معلومات وفيرة عن الأفراد وجماعات العمل، تتصل بظروفهم، و مشكلاتهم ودوافعهم و طموحاتهم وانجازاتهم؛ ومن عيوبه قد يعمل على تعطيل الاتصال الرسمي. ويتصف بعدم الثبات و الاستقرار.[1]

5- أنواع الاتصال وفقا للغة المستخدمة:

1-4- اتصال لفظي:

هو الذي يستخدم فيه الكلمة كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المستقبل، و ينقسم بدوره إلى قسمين:

1-1-5- اتصال شفهي:

حيث يصل اللفظ منطوقا إلى المستقبل و يدركه بحاسة السمع، يتميز بقدرته على توفير الوقت.

2-1-5- اتصال كتابي:

يعمل على نقل المعلومات المطلوبة كتابيا إلى عدد كبير من الأفراد، كما يمكن الرجوع إليه وقت الحاجة، كما يقدم المعلومات أو الرسالة بصورة تفصيلية واضحة.

[1] عاطف عدلي العبد عبيد، المرجع السابق، ص 41.

2-5- الاتصال غير اللفظي:

يشمل على كل الأنواع التي تعتمد على اللغة غير اللفظية، و تتمثل في الإشارات و الحركات التي يستخدمها الإنسان لنقل تعبيرات الوجه، كما تتمثل في الحضور و الرسوم و الموسيقى و النحت.[1]

المبحث الرابع: وظائف العملية الاتصالية:

يقصد الباحثون الأمريكيون مثل "فراس (feras) "و "مونج (mong) "و "راسل1977 (resell) "، بوظيفة الاتصال : المدى استعمال هذا الأخير في مختلف الظروف لتحقيق عدة أهداف معينة و تأثير الاتصال في عملية التنظيم بصفة عامة.[2]

وهناك عدة تقسيمات لوظائف الاتصال:

التقسيم الأول:

من وجهة نظر المرسل و المستقبل:

1- من وجهة نظر المرسل، تتمثل وظائف الاتصال فيما يلي:

- ✓ نقل الفكرة.
- ✓ التعليم.
- ✓ الإعلام.
- ✓ الترفيه.

[1] محمد منير حجاب ، مخمد وهبي سخرة المداخل الأساسية للعلاقات العامة (المدخل الإتصالي)، دار الفجر، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية، 1999، ص 33، 47.

[2] عبد الرحمن عزي، عالم الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 18

2- من وجهة نظر المستقبل، تتمثل وظائف الاتصال فيما يلي: و فهم ما يحيط به من أحداث و ظواهر.

- ✓ تعلم مهارات جديدة.
- ✓ الاستمتاع و الهروب من مشاكل الحياة الترفيه".
- ✓ الحصول على معلومات جديدة، تساعده على اتخاذ القرارات الصائبة.[1]

التقسيم الثاني:

هو القائم على التحليل اللغوي، و بناء على هذا التقسيم، يمكن تحديد الوظائف التالية للاتصال: 1- تأكيد العلاقة بين المعاني و الرموز التي لم تكن مفهومة قبل عملية الاتصال، ويبدو ذلك جليا في اكتساب الأطفال اللغة حيث يتم ربط المعني بالكلمة المعبرة عنها. وهذا ما يسمى بالمستوى الإعرابي للغة.

2- إضافة معاني جديدة لكلمات معينة، وهذا ما يسمى بالمستوى الدلالي للغة، فمثلا: إذا أخذنا كلمة "دكتور" فإنها تعني للكثيرين الأطباء المعالجين للمرضى، بينما نفس الكلمة تعني عند مجموعة أخرى من الناس معاني جديدة، كالحاصلين على درجة الدكتوراه مثلا.

3- إحلال معاني أخرى سبق تعلمها، مثلا: المعلنون عبر وسائل الاتصال الجماهيري أو الشخصي يحاولون إحلال معاني جديدة محل أخرى قديمة تتعلق بالسلع التي يعلنون عنها . 4- دعم و استقرار معاني المفردات من خلال الاستخدام المتكرر لكلمات معينة وما يتبع ذلك من استثارة معانيها في الذاكرة، يؤدي إلى تقوية الروابط الاصطلاحية بين الرموز و دلالتها.

و من الملاحظ أن الوظيفتين الثالثة و الرابعة، تندرج تحت مسمى المستوى البرغماتي (العملي).

[1] محمد الصيرفي ، إدارة العلاقات العامة، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 127.

ورغم أن هذه الوظائف الأربعة لعملية الاتصال، تبدو وكأنها تتعلق بالمستقبل إلا أنها من خلال الاتصال العكسي (رجع الصدى) يمكن أن يؤثر على المرسل مثلما تؤثر في المستقبل.[1]

التقسيم الثالث: هذا التقسيم قائم على العلاقات الإنسانية القائمة في المجتمع، حيث تتمثل وظائف الاتصال فيما يلي:

1- **الاتصال كوظيفة رقابية:**

يتم استخدامها في المؤسسات كوسيلة رقابية، تهدف إلى تحقيق:

1-1- توفير درجة المعلومات اللازمة للمستويات الإدارية المختلفة.

1-2- توفير المعلومات الإدارة المنظمة حيث يمكنها من إدارة مواردها بدرجة عالية من الفعالية. 1.3. توفير البيانات و المعلومات اللازمة للتخطيط المستقبلي.

1-4- إعطاء كافة المستويات الإدارية الإحساس الصادق عن نشاط المنظمة و مدى تقدمها والعوامل التي تحد من فعاليتها.

2- وظيفة تثقيفية: من خلالها يهدف الاتصال إلى تزويد الناس بالثقافة الجماهيرية التي تساعد على تضامن المجتمع بشتى أنواع مؤسساته.

3- وظيفة تعليمية: حيث يساهم الاتصال في نقل المعارف و العلوم و التراث من جيل إلى جيل مما يساعد على تواصل الخبرات في المجتمع.

4- وظيفة اجتماعية: هنا يساهم الاتصال في تكوين العلاقات الإنسانية عن طريق تبادل المعلومات بين الناس.

[1] عبد الحافظ محمد سلامة ، وسائل الاتصال و التكنولوجيا في العليم، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 1998، ص 29، 30.

5– وظيفة سياسية: حيث يساهم الاتصال في تشكيل الرأي العام و الرد على الدعاية المغرضة و توطيد العلاقة بين القائد و شعبه.

6– وظيفة دينية:

من خلال مساهمة الاتصال في نشر الدعوات و التعاليم الدينية.[1]

[1] محمد الصيرفي ، المرجع السابق، ص 128، 129.

المبحث الخامس: أهداف الاتصال:

يتمثل الهدف الرئيسي للاتصال في تبادل المعلومات بين الأفراد و العمل على تحريك و تعديل سلوكهم نحو الأداء الجيدة أما الأهداف الفرعية على المستوى الوظيفي تتمثل فيما يلي:

1. شرح أهداف وخطط المنظمة للعاملين.
2. إقامة الثقة و الاحترام و التفاهم بين المنظمة و المجتمع.
3. نقل المعلومات و التأكد من تحقيق التعاون بين الأفراد.
4. قيادة و توجيه الأفراد و التنسيق بين جهودهم تحفيزهم للعمل.
5. تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا في العمل و رفع الروح المعنوية.
6. تحقيق التفاهم بين العاملين و بين أعضاء الإدارة العليا.[1]

لكن الهدف الأسمى لعملية الاتصال هو تحقيق التأثير في المستقبل، و قد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها أو على اتجاهاته أو على مهاراته، لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال إلى ما يلي:

1/ أهداف توجيهية: وذلك حينما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات عديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيتها إن كان مرغوبا فيها.

2/هدف تثقيفي : يتجه فيه الاتصال نحو نوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم و زيادة معارفهم، و اتساع فهمهم لما يدور حولهم.[2]

[1] سلوى عثمان و آخرون، أبعاد علمية الاتصالية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 19.
[2] صالح ليري ، مدخل إلى العلاقات العامة، مكتبة الفلاح، الكويت، الطبعة الأولى، 2005، ص 130.

3/ هدف تعليمي:

يتجه الاتصال هنا، نحو إكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة.

4/ أهداف ترفيهية أو ترويجية :

يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة و السرور و الإقناع إلى نفس المستقبل.

5/ أهداف إدارية :

ويكون حينما يتجه الاتصال نحو تجسيد سير العمل و توزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.

6/ هدف اجتماعي:

هو الذي يتيح الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير ببعضهم البعض، و بذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد.

وفي الأخير يمكن القول أن الاتصال يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد.[1]

[1] صالح ليري ، المرجع السابق، ص 131.

المبحث السادس: معوقات الاتصال:

تنقسم معوقات الاتصال إلى ما يلي:

1- معوقات نفسية جسدية:

وهي من أكثر المعوقات اثر على الاتصال، حيث تساعد الحالة النفسية الايجابية المرتاحة على نجاح الاتصال، أما السلبية غير المستقرة فتذهب فعاليته و تساهم في تشتيت رسائله.

2- **معوقات الاتصال من قبل المرسل:**

- ❖ كثيرا ما يواجه المرسل في إيصال رسالته للمستقبل بعض المشاكل من أمثلتها:
- ❖ عجز المرسل عن صياغة رسالة واضحة.
- ❖ الميول و الأحكام الشخصية السلبية المسبقة المرتبطة بخلفيات المستقبلين العرقية أو المذهبية أو غيرها من التصنيفات العرقية.
- ❖ تركيز تفكير المرسل حول ذاته و ذلك باستغلاله لموقف الاتصال لتحقيق أغراض شخصية لا تهم المستقبلين أو تتعدى على خصوصياتهم الفردية.
- ❖ الموقف العدائي من الطرف الأخر.
- ❖ قصور التخطيط لعملية الاتصال .

3- معوقات الاتصال من قبل المستقبل:

- ❖ سوء التقاط الرسالة، وهو ناتج عن التسرع في تفسير الرسالة
- ❖ الإدراك الانتقائي المفرط وهو التركيز على بعض أجزاء الرسالة و يعطيها تفسيرا يتعارض مع تفسيرها الحقيقي.

- سوء إرجاع الأثر، وهو عدم إعطاء ردود الفعل الدالة على حسن استقبال الرسالة.[1]
- الأحكام و الموافق المستقلة.
- انحصار الطاقة في جهاز الاستقبال: تعني عجز المستقبل عن فهم الرسالة.
- تباين الخبرات و الإطار الذهني بين المرسل و المستقبل .[2]

4- معوقات تنظيمية:

تتطلب عملية الاتصال الناجحة جهازا منظما تتوزع فيه الأدوار بشكل يتلاءم مع غايات الاتصال

5- معوقات تقنية:

ويقصد بها المعوقات المرتبطة بآلات الاتصال، وهي:

- عدم كفاية قنوات الاتصال .
- تشويش قنوات الاتصال.
- توظيف قنوات غير مناسبة.

6- معوقات ثقافية اجتماعية:

وتعتبر هي الأكثر احتمالا لأشكال اللبس و الغموض، وتنتج عن التقاليد و الأعراف الاجتماعية، من أهمها:

- **التباعد الاجتماعي**: بسبب الفوارق اللغوية و العرقية و الدينية.
- الانحياز الاجتماعي: وعنه ينشأ التعصب العرقي والديني و الإقليمي.
- طقوس الاتصال: لكل مجتمع طقوسه الخاصة بعملية الاتصال و ذلك بحيث تكون معرفة هذه الطقوس واجبة وضرورة أساسية للاتصال بهذا المجتمع.
- سيمياء الاتصال: يهتم بدراسة الدلالات اللغوية للمعاني و الكلمات، فلكل مجتمع شفرته الخاصة به.[3]

[1] محمد زيان حمدان ، سيكولوجية الإتصال التربوي، دار التربية الحديثة، مصر، 2000، ص 35- 66، 67.
[2] محمد زيان حمدان ، المرجع السابق.
[3] حسن محمد عبد الرحمن، المرجع السابق، ص07، 10.

خلاصة الفصل:

إن الاتصال هو العامل الأساسي و هو المحرك الوحيد داخل كل مجتمع، لتحقيق التفاعل و التفاهم و التواصل، لذا أهميته كبيرة داخل المجتمع الجامعي.

فلا يمكن الاستغناء عنه؛ إذن كيف هي طبيعته داخل الوسط الجامعي؟

الفصل الثاني

مقدمة:

سنقوم من خلال فصلنا هذا و المتمثل في تقديم الجامعة و التي تعتبر وسط اجتماعي و تقافي مليء بالاتصالات المختلفة بين الأطراف المكونة له، حيث تطرقنا إلى تعريف الجامعة في المبحث الأول، لننتقل بعدها إلى إظهار أهميتها في المبحث الثاني، و بعده نتكلم عن أهدافها و من ثم عن وظائفها، وبعدها ننتقل إلى الحديث عن طبيعة الاتصال في الجامعة، لنستعرض في الأخير معوقات الاتصال في الوسط الجامعي.

المبحث الأول: تعريف الجامعة:

تعتبر الكلمة العربية " جامعة " ترجمة دقيقة للكلمة الانجليزية المرادفة لها، لأنها في مدلولها تعني أيضا " التجميع " و" التجمع ".[1]

فهي مشتقة من فعل " جمع " بالعربية و الانجليزية " universalize " و الذي يفيد كذلك معنى جعل الأمر عاما،

فاصطلاح جامعة " university " مأخوذ من كلمة "universita " و تعني الاتحاد الذي يضم و يجمع أقوى الأسر نفوذا في مجال السياسة في المدينة، من اجل ممارسة السلطة، وقد استخدمت الجامعة لتدل على تجمع الأساتذة و الطلاب من مختلف البلاد و الشعوب. [2]

تعرف الجامعة بأنها عبارة عن جماعة من الناس يبذلون جهدا مشتركا في البحث عن الحقيقة، و بعض الباحثين يعرفها على أنها :" مجموعة من الناس وهبوا أنفسهم لطلب العلم دراسة وبحثا . [3]

والأصل في " الجامعة " أنها تنظيم يضم عددا من المعاهد المتخصصة تدرس فيها العلوم و الفنون والآداب، و تسمى عادة " كليات "، و كلمة كلية بمعنى " college " مأخوذة من الكلمة اللاتينية " colegeo " و تعني: " القراءة معا وقد استخدم الرومان الكلمة في القرن الثاني عشر (12) لتدل على مجموعات من الحرفيين و التجار وقد ساعدت الاهتمامات المشتركة لأبناء الكلية الواحدة على تشكيلها على غرار أبناء الحرفة الواحدة.

[1] فاروق عبده فليه، أستاذ الجامعة الدور والممارسة، دار زهراء الشرق، القاهرة، مصر، 1997، ص30.
[2] عبد العزيز الغريب صقر، الجامعة و السلطة، الدار العالمية، مصر، ط1، 2005، ص30.
[3] رابح تركي، أصول التربية والتعليم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 1990، ص 73.

أما كلمة " كلية " بمعنى " faculty " فهي مأخوذة من الكلمة اللاتينية بمعنى" القوة " و قد أطلقت أولا على أساتذة الآداب، و كان الأساتذة آنذاك لا ينتمون إلى جامعة واحدة، و بعد اتحادهم عرفوا باسم الكلية ".[1]

[1] عبد العزيز الغريب صقر ، المرجع نفسه، ص 50.

المبحث الثاني: أهمية الجامعة:

تعتبر الجامعة الأساس الأول لتطوير أي مجتمع في جميع مظاهره و قطاعاته، فموضوعات التعليم لها قيمة كبيرة في حياة الأمم، لأنها تتصل بتكوين النفوس و بناء العقول، إذا فالتعليم الجامعي يتميز بأهمية خاصة، فالجامعة هي الدعامة الثابتة التي تقوم عليها نهضة الأمم،

و مع تضاعف حجم المعرفة، و ازدياد معدل نموها تصبح الجامعة أكثر أهمية فعليها أن توجه عناية اكبر للبحث العلمي في شتى فروع و مجالات العلم، و عليها أن تولي مزيدا من العناية لإعداد الكفاءات البشرية المتخصصة على مستوى العصر و عليها أن تقوم بنشر العلم و حفظ التراث الثقافي و نقله عبر الأجيال، ليس من خلال الكتب و الوثائق فحسب و إنما من خلال تعليم و تدريب أبناء المجتمع.

فنشاط الجامعة لا يقتصر على الدراسات النظرية و إنما يمتد إلى الدراسات التطبيقية العالية و الفنون الإنتاجية الحديثة، لذا فالجامعة لا تسعى إلى تطوير العلم من اجل العلم و الوصول إلى الحقائق العلمية فحسب، و إنما امتدت هذه الأهمية لتشمل النهوض بالمجتمع في جميع جوانبه، و الإسهام في حل مشاكله في جميع صورها و تحقيق الرفاهية الرخاء لأبناء هذا المجتمع.

يجب على الجامعة أن تبني علاقات طيبة و سليمة بمواقع العمل و الإنتاج في المجتمع، من خلال قنوات اتصال فعالة تسمح بمرور تيارات متدفقة من التعاون بينهما في الاتجاهين، لحل مشاكل المجتمع و تحقيق أهداف التقدم و التنمية.[1]

[1] عبد العزيز الغريب صقر، المرجع السابق، ص52، .53.

المبحث الثالث: وظائف الجامعة:

للجامعة دور وظيفي تسعى إلى تحقيقه بالقدر المستطاع و ذلك لحل قضايا المجتمع و من اجل تحقيق أهدافها المختلفة و تقوم الجامعة بوظائفها المختلفة في محاور تلاث رئيسية و هي:

و التربية و التعليم في نشر المعرفة) و البحث العلمي (إنتاج المعرفة و تنميتها)

و خدمة المجتمع (توظيف المعرفة و تطبيقها) و هذا ما قرره العديد ممن بحثوا في هذا الأمر، أمثال (جاسية 1966 - "gasset" (،)بل(1971 - "Bell" ،)روس"Ross" ، (1979،)مُحَمَّد عبد العليم مرسى - 1984)، (بكر عبد الله بكر - 1987) و غيرهم. [1]

فالوظيفة الأولى:

تتحقق عن طريق بناء شخصية دارسيها، و تأصيل أخلاقيات المهنة، فلكل مهنة أخلاقياتها و خاصة أن المجتمعات أصبحت تعاني من انحراف في أخلاقيات المهنة فالجامعة مؤسسة تربوية فاعلة في المجتمع كما أنها مؤسسة تعليمية، تعمل على إعداد طلابها بما يحقق طموحاتهم الحاضرة و المستقبلية، و وظيفة الجامعة كمؤسسة تعليمية يجب أن يمس جميع مكونات منظومة التعليم الجامعي من معلم جامعي و متعلم و منهج و السياق الذي يتم فيه التعلم.

أما الوظيفة الثانية:

فللجامعات دور رئيسي في البحوث العلمية، فهي تقدم الفرق البحثية التي تعمل بروح الفريق من كافة التخصصات و التي تقوم بإجراء بحوث هادفة لكل مشاكل بيئية أو تكنولوجية أو مجتمعية، لذا لا يمكن فصل دور الجامعات كمؤسسات بحثية عن دورها كمؤسسات مجتمعية و بيئية.[2]

[1] فاروق عبده فليه، المرجع السابق، ص 50.
[2] زاهر ضياء الدين، مستقبل التعليم الجامعي العربي، الجزء الثاني، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، مصر، 2006، ص 1237، 1240.

أما الوظيفة الثالثة:

فالجامعات تنشئ في رحم المجتمعات لذا فهي تأخذ من المجتمع المدخلات التي تقوم بإعدادها بما يحقق الجودة ثم تعطيها المخرجات التي يجب أن ترضي تطلعاتها الحاضرة و المستقبلية.[1]

و بالتالي: فإذا كانت الوظيفة الأولى تتحقق عن طريق التدريس و التدريب و الثانية من خلال البحث العلمي في مجلات العلوم التطبيقية و الإنسانية المتنوعة و الثالثة من خلال خدمة المجتمع في إيجاد بدائل و حلول موضوعية لبعض القضايا الإنسانية و الفكرية.

فهذا يدل على أن هذه الوظائف متكاملة متصلة و على درجة متناسبة الأهمية، و كل وظيفة جزء لا يتجزأ من الوظيفة الأخرى و أساس في بنائها، فالعلاقة بينهم علاقة تأثير متبادل.[2]

[1] زاهر ضياء الدين، المرجع السابق، ص 1241

[2] وفاء محمد البرعي ، دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2002، ص 301

المبحث الرابع: أهداف الجامعة:

من البديهي أن يكون لأي تنظيم قائم هدف يتوجه إلى تحقيقه، خصوصا تنظيمات مجتمع اليوم التي باتت تراعي أهدافها لتحقيق مكانتها و نفوذها. الجامعة كمؤسسة تربوية ينبغي تحقيق أهدافها لكي تستطيع استكمال أدوارها في المجتمع كمؤسسة فاعلة لها مناهجها و تنظيماتها التي تسير وفقها. أن لتحديد الأهداف خاصة في المؤسسات التربوية أهمية كبيرة نذكر منها:

1- تحديد الهدف بالإضافة إلى أنه يوحي بفعالية التنظيم فهو ضروري لتحديد الوظائف في جميع المسؤوليات.

2- تحديد الأهداف يظهر القرارات التي يحتاج إليها العمل.

3-. تساعد على بناء الهيكل التنظيمي. 4

4- يساعد على تنسيق مجهودات الأفراد.

5-تعتبر الأهداف بمثابة دافع لكل فرد القيام بعمله.

6- الأهداف مقياس للرقابة أثناء التنفيذ أو بعده لأنها تحدد المطلوب للتنفيذ. ثم إن الجامعة ككيان في المجتمع تعمل على تطويره و الإسهام في بنائه مثلها مثل بقية المؤسسات الأخرى. فان أهدافها تختلف من مجتمع إلى أخر حسب أيدولوجية و مرحلته التاريخية و الحضارية و مجمل ظروفه الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية.[1]

عليه نجد بعض الأهداف المسطرة من طرف الباحثين و التي تسعى إليها الجامعات العربية خصوصا:

1- إعداد الطاقات البشرية المدربة لسد الحاجات التنموية المختلفة.

2- تطوير الثقافة و المعرفة و العلوم و التكنولوجيا التي تساعد المجتمع على النهوض و التقدم.[2]

[1] عبد العزيز الغريب صقر، المرجع السابق، ص 55.
[2] رشدي احمد طعيمة، محمد بن سليمان البذري، التعليم الجامعي بين رصد الواقع و رؤى التطور، دار الفكر العربي، القاهرة، 2004، ص299، 300،

3-صيانة الهوية الثقافية للأمة و تأهيلها و المحافظة عليها من عوامل الضعف و الاغتراب.

4- تكوين الشباب المفكر و الواعي لمشكلات أمته و وطنه و تحمل مسؤولياته الأخلاقية أثناء قيامه لدوره الاجتماعي.

5- تدريس مختلف المهن و إعداد المهنيين القادرين على القيام بالأعمال القيادية

التي تتطلبها البلاد المتحضرة.

6- إجراء البحوث العلمية و الدراسات الأساسية و التطبيقية التي تساعد المجتمع على حل مشكلاته عن طريق تطوير النظريات و استخداماتها في الحياة اليومية الإنسانية و الاجتماعية و الثقافية و المهنية و غير ذلك من تحديات المجتمع.[1]

[1] رشدي أحمد طعيمة، محمد بن سليمان البندري، المرجع السابق، ص 300.

المبحث الخامس: طبيعة الاتصال في الجامعة:

الاتصال في المؤسسات يقوم على ثنائية اتصالية، تبدو منفصلة عن بعضها، لكن في الواقع هي متكاملة، فهناك :

- **الاتصال الداخلي:** و الاتصال الخارجي و لكل منهما جمهور مستهدف و أهداف ينبغي تحقيقها و وسائل يعتمد عليها.

- **الاتصال الداخلي:** هو الميكانزيم الذي من خلاله تنشا و تنمو و تتطور فئة وحيدة و متجانسة، نطلق عليها اسم "شركة أو مؤسسة " كالجامعة مثلا. و تعمل على تنسيق الأشكال المختلفة للاتصال داخل المؤسسة لتحقيق المنفعة العامة، و لتحقيق ذلك يجب تطوير العلاقات بين الأفراد المكونين للمؤسسة (الإدارة، العمال، الموظفون، الطلبة، الأساتذة

و أما الاتصال الخارجي هو الميكانيزم الذي يربط المؤسسة بمحيطها و زبائنها، و يعمل على إيجاد إجابات سريعة و فعالة لتساؤلات الزبائن.

- **عناصر الاتصال الداخلي للمؤسسة:** تختلف عناصر الاتصال الداخلي من مؤسسة إلى أخرى تبعا لطبيعة المؤسسة، و في حالة الجامعة لدينا:

  - ✓ **الإدارة:** وهي تشكل المسئولين و المشرفين على التسيير (رئيس الجامعة، العمداء، رؤساء الأقسام....)
  - ✓ الأساتذة.
  - ✓ الموظفون العمال و النقابة.
  - ✓ الطلبة و المنظمات الطلابية.[1]

[1] وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، الإعلام و الإتصال في الوسط الجامعي، 2004، ص 31، 34.

هذه الأطراف الأربعة (4) بحاجة إلى الاتصال من اجل تحقيق الأهداف المشتركة يمكن تمييز نوعين من الاتصال:

- **الاتصال الرسمي**: مثل تعليمات (رسائل) العمل، الاجتماعات...

- **الاتصال الغير الرسمي**: يتم أساسا خارج الأطر الرسمية، لذلك يعد اتصالا و الاتصال شخصيا. مثل: الاتصالات العفوية بين زملاء العمل من اجل تمرير ملفات خارج العلاقات الرسمية، النقاشات داخل المكتب. و عادة ما يكون هذا الاتصال غير مكتوب، أي اتصال شفهي.[1]

- **ملاحظة:** تجدر الإشارة إلى "أزمة الاتصال" داخل المؤسسة تفشل عندما تنسد القنوت الرسمية، أو عندما تكون عاجزة عن تقديم أجوبة سريعة ومقنعة حول انشغالات أطراف العملية الاتصالية.

[1] وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، المرجع السابق، ص 35.

المبحث السادس: معوقات الاتصال في الوسط الجامعي:

العناصر الأساسية في الجامعة هي عبارة عن مثلث قاعدته الطالب و ضلعاه الإدارة و هيئة التدريس في الأساتذة)، يتم الاتصال بينهم عبر قناة اتصالية غالبا ما تتعرض إلى التوتر في حال غياب بعض العوامل، مما يعرض كل طرف من هذه الأطراف لإمكانية تعويق نشاطه أو الحد منه ؛ ومن هذه العوامل ما يلي:

1- المركزية الشديدة في القرار التربوي.

2- ضعف التمويل و النظر في العملية التعليمية على أنها عملية استثمارية من منظور

اقتصادي.

3- محاولة بعض أعضاء الهيئة الإدارية و التعليمية لمواجهة تيارات التجديد و مقاومتها.

4- التعجل في تعميم النتائج و إطلاق الأحكام.

5- نزعة البعض إلى السلبية و اللامبالاة و غياب الدافعية للتغيير.

6- غلبة الشعور بالأناملية " (أنا مالي)

7- عدم تقدير الوقت و قيم الانضباط النظام.

8- فقدان القدوة و النموذج، و عدم الاتساق بين أقوال القادة وسلوكاتهم.

9- الافتقار إلى رؤية فلسفية بعيدة المدى، و غلبة التخطيط المرحلي على الاستراتيجي.

10- التركيز على التقييم بمفهومه الذيق و هو مجرد قياس و تقدير مادي و إغفال الأبعاد الأخرى للتقويم و التي تستهدف التطوير و التحسين.

11- انفراد المسئولين بالقرار و عدم سماع الرأي الآخر أو مجرد النقد الموضوعي و ذلك بإيمان المسئول بقيم معينة وسيادة اتجاهات خاطئة لديه.

12- عدم تناسب حجم الطلاب مع الإمكانيات الموفرة في الكلية.[1]

[1] رشدي أحمد طعيمة، محمد بن سليمان البندري، المرجع السابق، ص 479، 480.

13-إتباع الطرق التقليدية في تقييم الطلاب.

14- عدم ملائمة ساعات الدراسة لطبيعة المادة.

15= غياب التطوير المستمر لبرامج الدراسة حسب المتطلبات.

16-عدم التنسيق بين الكلية و مؤسسات العمل لعقد دورات تدريبية.

17- الانخفاض الملحوظ في مستوى التزام بعض أعضاء هيئة التدريس.[1]

* كل هذه العوامل وغيرها تساهم في إعاقة نشاط أطراف الحلقة، مما يحدث ضيقا في القناة الاتصالية أو بالأحرى توترا عنيفا مما يؤدي إلى إخلال النظام السائد، و هذا ما ينبغي مراعاته لتحقيق الوظيفة و الهدف النهائي للجامعة.

[1] رشدي أحمد طعيمة، محمد بن سليمان البندري، المرجع السابق، ص482.

خلاصة الفصل:

تعتبر الجامعة شريان المجتمع و القلب النابض الذي يمده بما يحتاجه من عناصر بشرية مثقفة، لها أهداف مسطرة كما لها وظائف مختلفة تقوم بها، لذا فعنصر الاتصال وارد فيها، وهذا الأخير في حالة تذبذب مستمر من حسن إلى سيئ.

و هذا ما سوف نوضحه بتناولنا لدور العلاقات العامة في الاتصال داخل هذا الوسط من خلال دراستنا الميدانية.

الاطار التطبيقي

تمهيد:

في هذا الفصل سوف نتطرق إلى جانب جد مهم وهو الجانب الميداني والذي يعتبر تكملة لمجل الدراسة التي تطرقنا إليها و من خلاله يمكن التوصل إلى نتائج جد مهمة وذات قيمة علميو وعملية و من خلاله سوف نتطرق إلى تحليل مجوعة من المقابلات واستخراج النتائج وذلك للتعرف على توجهات الفاعلين في الجامعة عن طريق التأثير المتبادل بين القائمين في الجامعة من ادارة وطلبة وأساتذة.

- **نبذة تاريخية عن جامعة عبد الحميد ابن باديس:**

تقع جامعة عبد الحميد بن باديس بولاية مستغانم تتوزع كلياتها على مختلف أنحائها بحيث تعد جامعة مستغانم مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع لأحكام المرسوم رقم 83-344 المؤرخ في 24 سبتمبر 1983.

– أنشأت جامعة عبد الحميد بن باديس بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-220 مؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق ل 7 يوليو سنة 1998 يتضمن إنشاء جامعة مستغانم وهذا بناءا على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي وتوضع تحت وصايتها.[1]

– تحديد الكليات والمعاهد: جاء المرسوم التنفيذي رقم 12-77 مؤرخ في 19 ربيع الأول عام 1433 الموافق لت 12 فبراير سنة 2012 المعدل والمتمم للمادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 98- 220 المؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق ل 7 يوليو سنة 1998 يحدد عدد الكليات والمعاهد التي تتكون منها جامعة مستغانم واختصاصها كما يأتي:

1- كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي .

2- كلية العلوم الطبيعية والحياة.

3- كلية العلوم والتكنولوجيا.

4- كلية الآداب والفنون .

5- كلية الحقوق والعلوم السياسية .

6- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

7- كلية العلوم الاجتماعية

8- معهد التربية البدنية والرياضية

وبعد المرسوم التنفيذي 12-77 جاء المرسوم التنفيذي رقم 12-360 المؤرخ في22 ذي القعدة عام 433 الموافق ل 8 أكتوبر سنة 2012 وهو يتمم المادة 2 من المرسوم التنفيذي 98220 المؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 أضاف كلية الطب فتصبح التشكيلة كتالي:

[1] المادة 1 من المرسوم التنفيذي رقم 98-220 مؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419، الموافق ل 7 يوليو سنة 1998، يتضمن إنشاء جامعة مستغانم.

1- كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي

2- كلية العلوم الطبيعية والحياة

3- كلية العلوم والتكنولوجيا

4- كلية الحقوق والعلوم السياسية

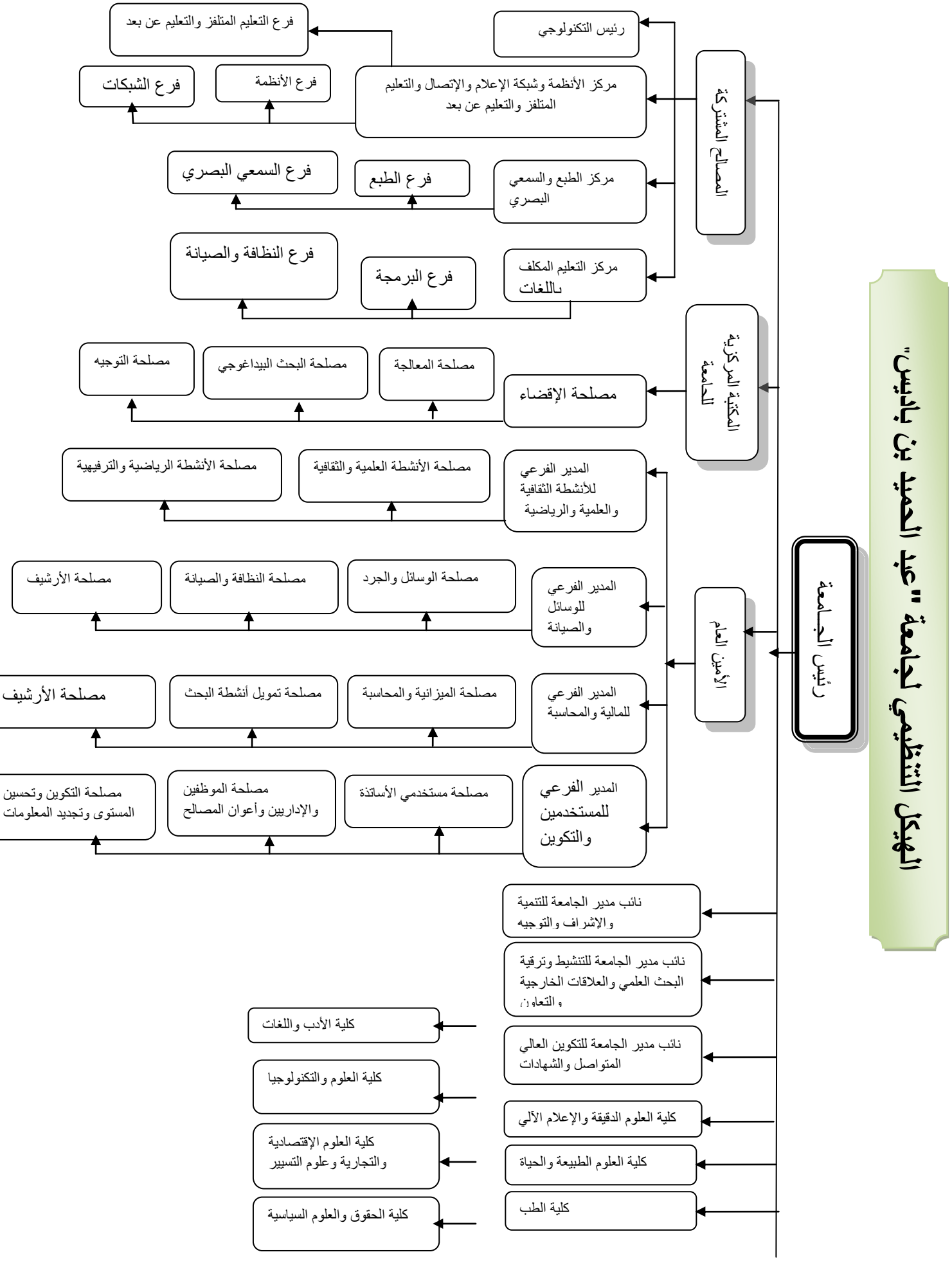
5- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

6- كلية العلوم الاجتماعية

7- كلية الطب

8- معهد التربية البدنية والرياضية.[1]

[1] المادة 1 من المرسوم التنفيذي رقم 12- 360 مؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1433 الموافق 8 أكتوبر سنة 2012 ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 98-.220


الهيكل التنظيمي لجامعة "عبد الحميد بن باديس"
رئيس الجامعة
المصالح المشتركة
رئيس التكنولوجي
فرع التعليم المتلفز والتعليم عن بعد
مركز الأنظمة وشبكة الإعلام والإتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد
فرع الأنظمة
فرع الشبكات
مركز الطبع والسمعي البصري
فرع الطبع
فرع السمعي البصري
مركز التعليم المكلف باللغات
فرع البرمجة
فرع النظافة والصيانة
المكتبة المركزية للجامعة
مصلحة الإقضاء
مصلحة المعالجة
مصلحة البحث البيداغوجي
مصلحة التوجيه
الأمين العام
المدير الفرعي للأنشطة الثقافية والعلمية والرياضية
مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية
مصلحة الأنشطة الرياضية والترفيهية
المدير الفرعي للوسائل والصيانة
مصلحة الوسائل والجرد
مصلحة النظافة والصيانة
مصلحة الأرشيف
المدير الفرعي للمالية والمحاسبة
مصلحة الميزانية والمحاسبة
مصلحة تمويل أنشطة البحث
مصلحة الأرشيف
المدير الفرعي للمستخدمين والتكوين
مصلحة مستخدمي الأساتذة
مصلحة الموظفين والإداريين وأعوان المصالح
مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات
نائب مدير الجامعة للتنمية والإشراف والتوجيه
نائب مدير الجامعة للتنشيط وترقية البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون
نائب مدير الجامعة للتكوين العالي المتواصل والشهادات
كلية الطب
كلية العلوم الطبيعة والحياة
كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
كلية العلوم والتكنولوجيا
كلية الأدب واللغات
كلية الحقوق والعلوم السياسية

- **تعريف كلية العلوم الاجتماعية:**

في شهر سبتمبر 1998 أدرجت كلية العلوم الاجتماعية إلى جامعة مستغانم .

في 1998 /1999 : قسم العلوم الاجتماعية كان تابعا لمعهد اللغات الأجنبية .

في جويلية 1998: انشاء كلية العلوم الاجتماعية ومعهد التربية الرياضية متكونة من قسم علم الاجتماع، قسم علم النفس، قسنم التربية البدنية والراضية.

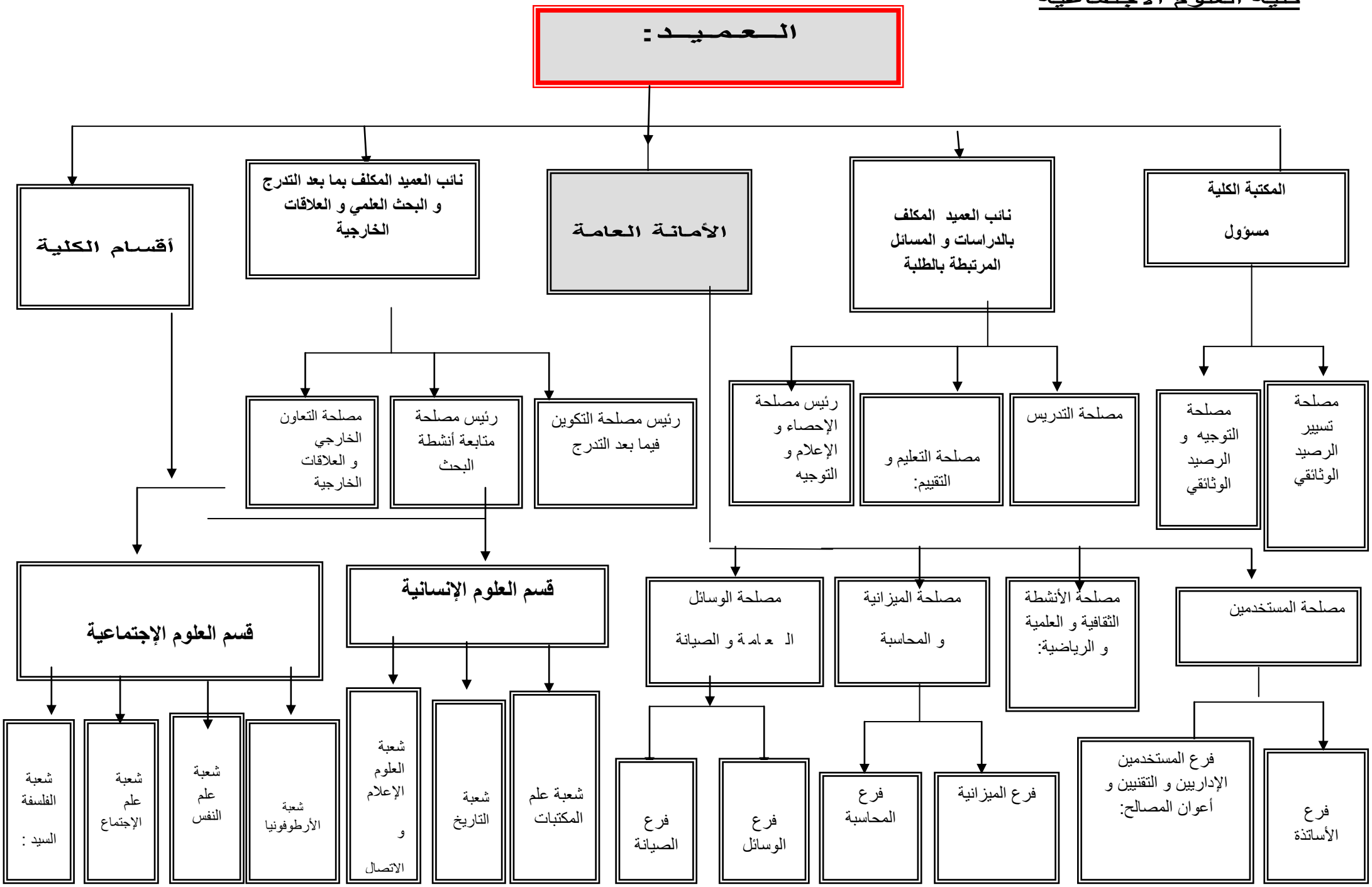
في سبتمبر 2002 : انشاء قسم علوم الاعلام والاتصال .

في جويلية 2004: انشاء كلية العلوم الاجتماعية.

في سبتمبر 2006: أدرج النظام الجديد LMD في مجال علوم الاجتماعية والانسانية.[1]

[1] كلية العلوم الاجتماعية دليل الطالب مستغانم، جامعة عبد الحميد ابن باديس،2015،ص3.

كلية العلوم الاجتماعية



- **مجالات الدراسة:**

المجال المكاني: ويقصد به المكان الذي أجريت فيه الدراسة وعليه تم اختيار جامعة ابن باديس وبالضبط كلية العلوم الاجتماعية لا جراء دراستنا كونها تسهل علينا الوصول لأفراد العينة بصفتهم طلبة وأساتذة من أجل الحصول على المعلومات الكافية .

المجال الزماني : انطلقت دراستنا الميدانية بشكل فعلي بداية شهر ماي حيث تم اجراء مقابلتنا مع مجموعة من الأساتذة وطلبة واداريين في فترة ما بين 15 إلى 26 ماي 2022 وذلك بعد عرضها على الأستاذ المشرف لتصحيحها وتعديلها ثم تحليلها .

المجال البشري: تم اجراء مقابلة البحث على المبحوثين وهم الطلبة والأساتذة واداريين لكلية العلوم الاجتماعية لكلتى قسميها قسم العلوم الاجتماعية وقسم العلوم الانسانية بجامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم وبلغ عدد الأساتذة 08 و 5 اداريين و 20 طالب لمعرفة رأيهم حول الموضوع.

- **تحليل المقابلات:**

- **علاقة الادارة مع طلبة الجامعة :**

أولاً: هل الاتصال مع الطلبة في أزمة كورونا كانت لديه عراقيل ؟

في ما يتعلق الاتصال مع الطلبة في أزمة كورونا فتم اعلامنا بأن الادارة لديها تواصل قليل مع الطلبة هذا بالعكس مع الأساتذة فمعظم الاداريين أوضحوا لنا بأن الادارة تكتفي فقط بتعليق ونشر كل ما هو جديد عبر المنصة أو تنتج حساب فالطالب حتى في الدراسة العادية لم نرى ذلك التفاعل المتواصل معنا وكل ما يهمه سوى الأستاذ وفقط و أنه لا تجمعه معنا علاقة كلية وهذا ما سهل لنا التواصل معهم وعدم وجود أية عراقيل خلال هذه الأزمة.

ثانياً: ماهية اقتراحاتكم لتحسين عملية الاتصال داخل الجامعة ؟

يوصي أغلب الاداريين في الجامعة بأن عملية الاتصال داخل الحرم الجامعي لا بد أن تتحسن وذلك عن طريق بناء علاقات جيدة مع الطلبة والاحتكاك معهم كما ألزم معظمهم على ضرورة الاستماع لهم ، وذلك بالتحاور معهم ويوصي معظمهم بالتواصل والمعاملة باللطف وتبادل الأفكار والمعلومات .

ثالثاً: ترى بضرورة وجود التنظيمات الطلابية ؟هل

في هذا السياق أجمع غالب الاداريين بأنه ليس بالضرورة وجود هذه التنظيمات الطلابية لأنهم مجرد حبر على ورق كما جاء على لسان أحد الاداريين المعاملة بالمثل وإن وجدت لا بد لها من القيام بمهامها وذلك بالدفاع عن الطلبة .

رابعاً: في ماذا يكمن دور التنظيمات الطلابية ؟

كانت ردود الفعل المتشابهة تماما في الدور الذي تلعبه المنظمات الطلابية حيث ركزوا على جانب واحد في أغلب تصريحاتهم وذلك بأن هذه التنظيمات أهمها الوحيد وهي سوى أكل الاموال وقضاء حاجيات الطلبة بالتمييز طالب عن طالب مع أفضلية الطالبات على الطالب.

- **علاقة الأستاذ بالطالب الجامعي :**

أولاً: هل تعطي طريقة التدريس عن بعد نفس نتائج طريقة التدريس الحضوري ؟

كانت اجابات الأساتذة متقاربة تماما حيث أكدوا لنا بأن التدريس الحضوري أفضل من التدريس عن بعد ، وذلك لأن في التدريس الحضوري يكون فيه اتصال مباشر وكل الطلبة يكونون متوجهين نحو الأستاذ في آن واحد فالمعلومة تكون مشمولة داخل قاعة التدريس ، عكس التدريس عن بعد فيع عوائق كنقص الانترنت ويكون الطالب في متهاون ويفقد تركيزه تمامً وأجمعوا أغلب الأساتذة بأنه سلبيات التدريس عن بعد أكثر بكثير من التدريس الحضوري حيث يكتفي الطلبة بتحميل الدروس وفقط حتى يوم الامتحان وكثرا فيه الغش وأن معظم الطلبة لا يقومون بالدخول إلى المنصة الرقمية .

ثانياً: ما مدى تقييم التي تتبعها مع الطلبة ؟

أغلب الأساتذة اجتمعوا على أن طريقة التقييم تكون عن طريق الامتحانات والأعمال المقدمة لهم والحرص على جانب الانضباط كما قال لنا أحد لأساتذة " فالطالب المضبط عندما لا يستطيع الحصول على نقطة جيدة فنحن نساعده على تحسين نقطته .

ثالثاً: ما هي الطريقة البيداغوجية المعتمدة في التعليم سواء حضورياً أو عن بعد ؟

معظم الأساتذة يرون بأن الطريقة البيداغوجية تعتمد على الوقت والمنهجية ومنهجية المعلومة و على أن طريقة الحوار مع الطالب داخل قاعة التدريس تلعب دوراً هاماً مع خلق جو من المزاح والمرح في وقت معين من التدريسي حتى لا يمل الطالب من الدراسة وتجنب احباط الطلبة.

رابعاً: ما هي اقتراحاتكم لتحسين عملية الاتصال داخل الجامعة ؟

أكد لنا أغلب الأساتذة بضرورة تحفيز الطلبة واعطاء فرصة للطالب لمعرفة مهاراته وقدراته وحتى ما يقومون به خارج الجامعة حتى يحسوا بأن الأستاذ ليس أستاذاً معلماً فقط بل هو ذلك الاخ والصاحب وهذا ما يسهل عملية الاتصال .

خامساً: هل ترى بضرورة وجود التنظيمات الطلابية ؟

تشابهت أغلب الاجابات من الأساتذة على أنه لا بد من وجود تنظيمات طلابية لأنها مهمة وضرورية للطالب وذلك للتعبير عن صوتهم وايصال انشغالاتهم وحل مشاكلهم وهذا ما جاء في احدى المقابلات على لسان أحد الأساتذة " لخدمة الطالب مرحبا بها ولكن لخدمة أنفسهم لا نحتاجها".

- **علاقة الطلبة مع الادارة و الأساتذة: سواء المنخرطين في التنظيمات الطلابية أو الطلبة العاديين:**

أولاً: هل تعطي طريقة التدريس عن بعد نفس طريقة التدريس الحضوري ؟

في هذا المقام نجد بأن أغلبية الطلبة سواء المنخرطين في التنظيمات الطلابية أو غيرهم على أن الاتصال عن بعد أفضل بكثير من الاتصال الحضوري أي التدريس الحضوري ويبرروا هذا عن طريق ان هذا التدريس عن بعد الذي شهده التعليم في ظل فيروس كورونا أعطى لهم الكثير من الوقت وكذاك قلل لهم من الضغط الذي كانوا يجدونه داخل الجامعة سواء من الادارة أو الأساتذة كما أن أغلبهم وجدوا راحة كثيرة في الامتحانات وذلك من تجميل الدروس والمحاضرات مباشرة مع مراعاة جانب من الغش و هذا ما سهل لهم للحصول على تنقيط جيد.

ثانياً: هل الاطلاع على ورقة الامتحان والطعن حقاً مشروعا لكم ؟

من منظور واحد: كانت أجوبة الطلبة كلها متمايزة في هذا الشطر ويرون بأن الاطلاع على ورقة الامتحان والطعن حقاً مشروعاً لهم وأن معظم الأساتذة يلبون طلبهم وذلك بعد اتصالاتهم مه ادارة الجامعة لي التحدث مع أستاذ المادة المراد الطعن فيها وهذا ما أعطى كل الطلبة في تقبل الادارة والأساتذة في تلبية حقوقهم والرأي في ورقة الامتحان ثانية.

ثالثاً: هل الطريقة البيداغوجية المعتمدة في التدريس سواء حضوريا أو عن بعد هي طريقة ايجابية ؟

يجمع أغلب الطلبة على أن طريقة التعليم تنجح في أول الأمر إلى الطلبة باعتبارهم هم الجزء الأهم للتعلم والحصول على المعلومات فالتواصل مع الأستاذ أو الادارة يرجع كله إلى المنهجية التي يتبعونها معنا فالدور الأهم والأساسي هو فتح فضاء واسع للمناقشة واثراء الرصيد المعلوماتي وذلك من خلال اعطائنا للبحوث والتوسع فيها بالتوجه إلى الجانب الميداني فمعظم الأساتذة يتوجهون في طريقتهم البيداغوجية إلى أقوال نظرية لا تقوم على التحليل وحتى النزول إلى الميدان وهذا ما يعرقل الاتصال معنا كطلبة باتجاه الأساتذة.

رابعاً: ما الدور المنوط للإدارة الملزم القيام به اتجاهكم ؟

كانت ردود الأقوال والأفعال مختلفة فالطلبة العاديين يرون بأن الإدارة ليست مجبرة على التحصيل كل ما هو معمول به داخل الجامعة، ويلزم أن يعمل به من طرف الإدارة والقيام بنشر كل ما هو جديد في حين أخر الطلبة المنخرطين في التنظيمات الطلابية يرون بأن لا بد على الإدارة القيام بدورها على أتم وجه والاستعداد لكل ما هو مخول من طرف الإدارة ويجب اعلام الطلبة بكل القوانين ونشرها وحتى إن كان هناك إهمال من الطلبة سواء كان هذا في التدريس عن بعد عن طريق علمنا بفتح منصة أو صفحات في الأنترنيت و إن كان هناك تدريس عادي يكون عن طريق الملصقات وغيرها.

الاستنتاج:

أثبتت لنا أن النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها عن طريق الاجابة عن الفرضيات التي وضعناها حيث أن في كلتا المحاور الثلاثة سواء المتعلقة بالطلبة مع إدارة الجامعة والأساتذة أو الأساتذة مع الطلبة أو الإدارة مع الطلبة هناك نتيجة مفادها بأن العلاقة الاتصالية في الجامعة تنطوي على ضوابط وأحكام وعدم التحصيل في حق الطالب أما في الحديث عن ماهية الدراسة عن بعد فتقتصر على عقلية وكذا منهجية التقارب لكل من الإدارة والطالب والأستاذ.

وذلك بخلق بيئة تفاعلية و مطورة أكثر بينهم ، فطبيعة الاتصال داخل الجامعة لا بد أن يحقق نتائج مأمولة تقوم على أساس التحاور والمناقشة وخلق جو جيد ومناسب لأن كل هذا يقع على عاتق الأستاذ بالدرجة الأولى والإدارة وهذا ما تحققه نتائج التعليم عن بعد في ظل فيروس كورونا والذي تم مراعاته كدراسة أساسية وأخد بعين الاعتبار فيه وتحقي أقصى استفادة منه فمعظم النتائج تتعلق بكفاءة الأستاذ ومساعدتها على فعالية عملية الاتصال البيداغوجي.

ووفق لمجموعة الأسئلة الخاصة بالطلبة مع الإدارة والأساتذة فإن التعليم الجامعي ساهم في تكوين الفرد وبلور ملامحه في الحاضر والمستقبل.

فالاتصال يكون جيد وفعال عند مفاهمة كل الأطراف ويكومن غير فعال ولا يوجد تواصل عندما يكون هناك خلل وهذا ما يحدد طبيعة الاتصال والتواصل داخل المنظومة الجامعية.

خاتمة :

إن طبيعة الاتصال والتواصل في المنظمة الجامعية هي عملية معقدة حيث تطرقت هذه الدراسة لموضوع من المواضيع الآنية و متضمنة العملية التعليمية ومشتركة في طرفيها كل من الأستاذ والطالب والإدارة .

ولهذا فإن الدراسات التي أجريناها على المجتمع الأصلي للبحث قد أكدت لنا بأن طبيعة الاتصال والتواصل لا بد لها من جمع عدة مقاييس والتي تساهم في بناء عملية تواصلية في الجامعة وأن كفاءة الأستاذ تساعد على فعالية العملية البيداغوجية بين الأستاذ والطالب فاستعمال الأستاذ بالوسائل التعليمية يساعد على استثارة انتباه الطلبة وكسر الملل الذي يخيم عليهم كما أوضحت الدراسة بأن طبيعة التدريس عن بعد وبالرغم من أنها لا تعد نهجاً مستحثاً إلا أن التطورات الهائلة قد طالت نتيجة التطورات الأخيرة مثل فيروس كورونا إلا أن من المتوقع في المستقبل أن يصبح التعليم عن بعد نهجاً أساسياً، كما استنتجنا من خلال الدراسة الميدانية لأن عامل الاحترام داخل المنظومة الجامعية يساعد على تحسين الاتصال و التواصل وترسيخ الصورة الايجابية والمحافظة عليها .

على العموم تبقى هذه الدراسة قد سلطة الضوء على جوانب هامة من الظاهرة المدروسة وذلك من خلال ابراز مدى فعالية الاتصال والتواصل من عدة جوانب.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

القواميس والمعاجم:

1. المعجم الوجيز، مجمع اللغة العربية، 1994.

2. منير حجاب محمد، الموسوعة الإعلامية، المجلد الأول، دار الفجر، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى 2003

3. قاموس المحيط، الفقيروز بادي، ج2–ط–1–دارأحياء التراث العربي.

4. المعجم الوجيز (الميسر)، دار الكتاب الحديث، الكويت، الطبعة الأولي، 1993.

المراجع:

1. الزيود ماجد، الشباب و القيم في عالم متغير، دار الشروق، عمان، الطبعة الأولى،2006.
2. المدخل في الاتصال الجماهيري، د.عيصام سليمان موسى، مكتبة الكتاني أربد، الطبعة 1998 ص 25.
3. سامي ملحم ، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة، الأردن،2000.
4. شقيق محمد، البحث العلمي(الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية)، المكتبة الجامعية الإسكندرية، مصر، 1999.
5. حسن محمد عبد الرحمان ، الإعلام و الاتصال، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع المعمورة، الطبعة الأولى، 2006.
6. محمد حافظ حجازي ، وسائط الاتصال الرندي البيروقراطية– الكمبيوقراطية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى.
7. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
8. محمد عبد الحميد ، الاتصال في مجالات الإبداع الفني الجماهيري، عالم الكتب، القاهرة، 1993.
9. منال طلعت محمود، المرجع السابق، ص 72، 75 2– هالة منصور ، الاتصال الفعال مفاهيمه و أساليبه ومهاراته، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000.

10. غريب عبد السميع غريب، الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية مصر، 1996.

11. عاطف عدلي العبد عبيد ، مدخل إلى الاتصال و الرأي العام الأسس النظرية و الإسهامات العربية)، دار الفكر العربي القاهرة، مصر، الطبعة الثالثة، 1999.

12. محمد منير حجاب ، مخمد وهبي سخرة المداخل الأساسية للعلاقات العامة (المدخل الإيصالي)، دار الفجر، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية، 1999.

13. عبد الرحمن عزي، عالم الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.

14. محمد الصيرفي ، إدارة العلاقات العامة، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، مصر، 2005.

15. عبد الحافظ محمد سلامة ، وسائل الاتصال و التكنولوجيا في العليم، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 1998.

16. سلوى عثمان و آخرون، أبعاد علمية الاتصالية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999.

17. صالح ليري ، مدخل إلى العلاقات العامة، مكتبة الفلاح، الكويت، الطبعة الأولى، 2005.

18. محمد زيان حمدان ، سيكولوجية الإتصال التربوي، دار التربية الحديثة، مصر، 2000.

19. فاروق عبده فليه، أستاذ الجامعة الدور والممارسة، دار زهراء الشرق، القاهرة، مصر، 1997.

20. عبد العزيز الغريب صقر، الجامعة و السلطة، الدار العالمية، مصر، ط1، 2005.

21. رابح تركي، أصول التربية والتعليم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 1990.

22. زاهر ضياء الدين، مستقبل التعليم الجامعي العربي، الجزء الثاني، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، مصر، 2006.

23. وفاء محمد البرعي ، دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2002.

24. رشدي احمد طعيمة، محمد بن سليمان البذري، التعليم الجامعي بين رصد الواقع و رؤى التطور، دار الفكر العربي، القاهرة، 2004.

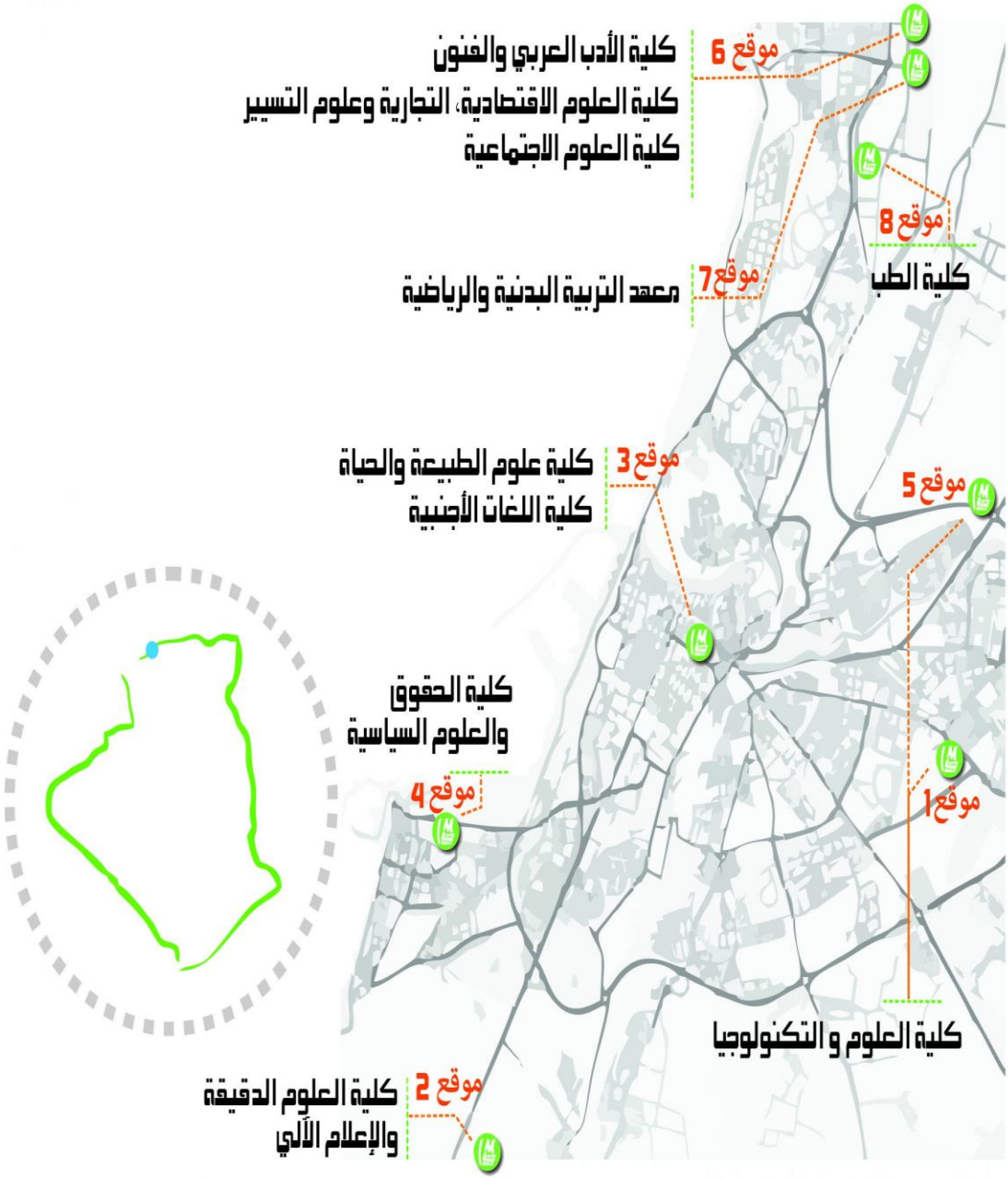
25. وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، الإعلام و الإتصال في الوسط الجامعي..

26. رشدي احمد طعيمة، محمد بن سليمان البذري، التعليم الجامعي بين رصد الواقع و رؤى التطور، دار الفكر العربي، القاهرة، 2004.
27. وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، الإعلام و الإتصال في الوسط الجامعي، 2004.
28. كلية العلوم الاجتماعية دليل الطالب مستغانم، جامعة عبد الحميد ابن باديس،2015.

الملاحق

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم
Abdelhamid Ibn Badis - University Of Mostaganem
www.a-onec.com

خريطة
الكليات و المعهد



UNIVERSITY
MOSTAGANEM
Abdelhamid Ibn Badis
ALGERIA

N