وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زيان عاشور ـ الجلفة ـ
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا
تخصص علم الاجتماع الاتصال

العنوان:

آليات الاتصال داخل الجامعة وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي

رسالة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

إعداد الطلبة:
* بركات عبد الله
* بحماوي عبد العالي

تحت إشراف:
* د. العابد ميهوب

الموسم الجامعي: 2020/2019

بسم الله الرحمن الرحيم

تشكرات

قال الله تعالى**فاذكروني أذكركم واشكروا لي ولا تكفرون **

فالحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل

وعملا بقول رسول الله صلى الله عليه وسلم :

*من لم يشكر الناس لم يشكر الله *

وسيرا على خطى الشاعر الذي قال :

قم للمعلم وفيه التبجيل كاد المعلم أن يكون رسولا

نتقدم بالشكر لجميع أساتذتنا الكرام من الابتدائية إلى الجامعة

وخاصة أساتذة قسم العلوم الاجتماعية خاصة الدكتورالمؤطر

"الميهوب العابد" الذي لم يبخل علينا بالنصائح والتوجيه وأغارنا من ثقته وأفاض

علينا من معونته

كما لاننسى كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد.

وفي الأخير نرجو أن نكون قد وفقنا في انجاز هذا العمل المتواضع وأن نكون استفدنا وافدنا، وان تكون هذه المذكرة مفتاح خير لمشوار مهني ناجح إن شاء الله والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

شكرا

الإهداء

- إلى أبي وأمي حفظهما الله وأطال في عمرهما.

- إلى أخي وإخوتي وكل عائلتي.

- إلى جميع الأصدقاء والزملاء في الدراسة وفي الحياة .

- إلى من ذكرت ومن لم اذكر.

أهدي هذا العمل المتواضع

الفهرس

الموضوع	الصفحة
إهداء	/
شكر وتقدير	/
ملخص الدراسة	/
مقدمة	أ
الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة	**07-02**
أسباب اختيار الموضوع	03
المبررات الموضوعية	03
المبررات الذاتية	03
أهداف الموضوع	03
أهمية الدراسة	04
الاشكالية	04
تحديد المفاهيم	05
الفصل الثاني : آليات الاتصال	**22-08**
تمهيد	10
ماهية الاتصال	11
أنواع الاتصال	12
نظريات الاتصال	14
أهمية الاتصال	20
أهداف و خصائص العملية الاتصالية	22

أنواع وسائل الاتصال	26
خلاصة	29
الفصل الثالث : الجامعة	**44-30**
تمهيد	31
مفهوم الجامعة	32
التطور التاريخي للجامعة	37
المرحلة الأولى (مرحلة النشأة والتأسيس)	37
المرحلة الثانية (مرحلة التطور والعطاء)	38
دور الجامعة: نقل المعرفة، البحث العلمي وخدمة المجتمع	39
خصائص الجامعة	42
أهمية الجامعة	42
خلاصة الفصل	43
الخاتمة	
الاقتراحات والتوصيات	
آفاق الدراسة	
الفهرس	

مقدمة

ان عملية التواصل بين المجتمع و خصوصا بين الجامعة و الاستاذ و الطالب الجامعي من اهم عملية التفاعل الإيجابي وإلى ذلك امتدت تكنولوجيا الاتصال التفاعلي بتطبيقاتها المختلفة إلى مجالات عدة،من بينها المواقع الإخبارية الإلكترونية، التي هي نتاج استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة وإحدى سمات البيئة الإعلامية الجديدة في العملية الإخبارية، وقد أصبح الجمهور جزء لا يتجزأ من العملية من منطلق أن مضامين هذه المواقع موجهة بالأساس إلى شريحة واسعة من الجمهور الذي يتلقى ما تبثه وسائل الإعلام على اختلافها. وذلك طبعا من خلال تفاعلهم مع مختلف المنشورات، بتقديم مقترحات أو تعليقات بشأن المضامين الإخبارية، مما جعل الفئة المذكورة عنصرا هاما و ركيزة أساسية في تعزيز الأداء الصحفي وتطويره، وذلك ما ينعكس إيجابا ويعزز من مستويات التلقي الجماهيري.

إن إدراك أهمية الاتصال التفاعلي أدى إلى ضرورة قياس دور الطلاب ، والذي يتمحور جزء كبير منه حول عملية التلقي التي لم تعد بصفتها السلبية كما كان عليه الحال من قبل.

ولبحث الموضوع من باب دور الاتصال التفاعلي في تعزيز التلقي المعلومات لدى الطالب الجامعي ، فضّلنا أن تكون ورقتنا البحثية هاته، عبارة عن دراسة وصفية حول دور الاتصال التفاعلي في تعزيز الطالب الجامعي و هذا من خلال استمارة استبيان توزع على الطالب الجامعي ولكون مجتمع الدراسة محدود، فقد إخترنا عينة قصدية، تتحدد ملامحها في ضوء الهدف الأساسي من الدراسة، في محاولة للإجابة عن التساؤل الرئيس : كيف يظهر دور الاتصال التفاعلي في تعزيز عملية التلقي الطالب الجامعي و اتصاله بالجامعة و للإحاطة أكثر بالموضوع يتوجب علينا طرح الاشكالية و الفرضيات الفرعية لهذا الموضوع و سنتناولها في الفصل الاول و هو الاطار المنهجي للدراسة و طرح الاسئلة

الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة

1. أسباب إختيار الموضوع
2. أهداف الموضوع
3. أهمية الدراسة
4. الإشكالية
5. الفرضيات
6. تحديد المفاهيم

1-أسباب اختيار الموضوع :

أ. المبررات الموضوعية :

- ✓ اثراء البحث العلمي بدراسة أكاديمية حول الاتصال في جامعة زيان عاشور بالجلفة.
- ✓ إثراء مكتبة الجامعة بهذه الدراسة
- ✓ معرفة التقنية الاتصالية المطبقة من طرف هذه الجامعة و مدى درجة فاعليتها .

ب. المبررات الذاتية :

- ✓ التطرق الى الجانب الاتصالي في المؤسسات ميدانيا .
- ✓ معرفة ما مدى تطبيق الاتصال في المؤسسات الجامعية و خاصة في مؤسسة تحتوي كفاءتها في الاطار أو المجال
- ✓ حب الإطلاع على كيفية إعداد وإنتاج البحوث العلمية التي تتميز بنوع من التفاعلية
- ✓ محاولة إجراء مسح للتعريفات المختلفة لمفهوم التفاعلية قصد الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.
- ✓ معرفة الدور الاساسي الذي يلعبه الاتصال داخل المؤسسة

1-أهداف الموضوع :

تتمثل الاهداف الدراسية الأساسية التي تسعى الى تحقيقها من خلال هذه الدراسة

- ✓ معرفة مكانة الاتصال و علاقته بالتفاعل الاجتماعي في تنظيم وسير المؤسسة
- ✓ معرفة الآليات و وسائل الاتصال داخل و خارج الجامعة
- ✓ معرفة فعالية الاتصال بين الموظفين و المسؤولين و الاستاذة
- ✓ تهدف هذه الدراسة إلى الإحاطة بمفهوم التفاعلية في سياقاته المختلفة، كما نحاول التعرف عن كثب على هذه الظاهرة الجديدة القديمة، وهذا من الجانب النظري، ولكن من زاوية الميداني أيضا
- ✓ وعليه، فإن الدراسة تهدف إلى تحديد مفهوم التفاعلية وتطورها التاريخي؛ وكذلك أبعادها ومظاهرها. والوقوف عند مظاهر التفاعلية

2-أهمية الدراسة :

تستقي هذه الدراسة أهميتها بأن مفهوم آليات الاتصال و علاقته بالجامعة و التفاعل الاجتماعي بأنهم عنصر أساسي تسعى من خلالها الجامعة لتحقيق أهداف و بيان أهمية و لأي مدى تؤثر الاستراتيجية الاتصالية المتبعة في تسييرها و تحقيق أهدافها المستوردة

3-الاشكالية :

يعد الاتصال الركيزة الاساسية و العماد القوي في حياتنا بصفة عامة و بصفة خاصة في تعاملاتنا اليومية كما ان الاتصال عصب الحياة داخل المؤسسات عموما لأنه المغذي وهمزة وصل للعلاقات التي تجمعها بالغيرها وعليه فان حياة اي مؤسسة مهما كان نوعها تتركز على الاتصال بنوعه الداخلي و الخارجي و لأن جامعة زيان عاشور بالجلفة واحدة من هذه المؤسسات الهامة في الحياة الاجتماعية تعتمد على الاتصال و ذلك من أجل تطويرها و تحقيق متطلبات الطلبة و خدمة الصالح العام

وتعد المعلومات دعامة أساسية من دعامات البحث العلمي في مختلف الموضوعات والتخصصات كما يلعب التعليم العالي الدور الأساسي في تهيئة وإستغلال موارد المعلومات واستخدام تكنولوجيا المعلومات في ذلك،حيث إن العديد من الدراسات والمعلومات تشير إلى الدور الذي يمكن أن تلعبه مؤسسات التعليم العالي ومنها الجامعات في خلق وإبداع وإدارة وبث وتطبيق المعرفة تراكم المعلومات في الوقت الحاضر. وعليه فان السؤال المحوري الذي تبنى عليه الاشكالية هو كالتالي :

أ. الفرضية العامة:

- ✓ ماهو واقع الاتصال الداخلي و الخارجي لجامعة زيان عاشور بالجلفة ؟

ب. الفرضيات الجزئية :

1-ماهي آليات الاتصال داخل الجامعة ؟

2 - ماهي اهداف و وظائف الاتصال الداخلي و الخارجي في الجامعة ؟ -

3-ماهي وسائل الاتصال الداخلي و الخارجي في الجامعة ؟

4-هل استطاعة جامعة زيان عاشور أن تحقق اتصالا فعالا و متكامل ؟

6. تحديد المفاهيم

✓ **الاتصال:**

لغة :. و هو عكس الانقطاع، ويُعرّف بأنّه الاجتماع، والالتقاء

إصطلاحا : نقل المعلومات أو الرسائل من شخصٍ إلى آخر، بهدف التأثير في سلوكه، ويتمّ ذلك عن طريق استخدام اللغة، أو المعاني، أو الإشارات، أو المفاهيم[1]

✓ **الجامعة**

لغة : كلمة جامعة مشتقة من كلمة الجمع والاجتماع كما كلمة جامعة ففيها يجتمع الناس للعلم.

اصطلاحا: الجامعة هي مؤسسة للتعليم العالي والأبحاث، وتمنح شهادات أو إجازات أكاديمية لخريجيها. وهي توفر دراسة من المستوى الثالث والرابع (كاستكمال للدراسة المدرسة الابتدائية والثانوية)

تعريف اجرائي :مؤسسة تعليمية يلتحق بها الطلاب بعد إكمال دراستهم بالمدرسة الثانوية. والجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي. وتطلق أسماء أخرى على الجامعة وبعض المؤسسات التابعة لها مثل: الكلية، المعهد، الأكاديمية، مجمع الكليات التقنية، المدرسة العليا.[2]

تعريف التفاعلية :

(Interactivité) مركبة من كلمتين في أصلها اللاتيني، أي من الكلمة السابقة (Inter) وتعني بين أو فيما بين، ومن الكلمة (activus) وتفيد الممارسة في مقابل

---

[1] فضيل دليو ، الاتصال مفاهيمه نظرياته و وسائله دار النشر و التوزيع 2003 ، ص 115

[2] - سارة نبيل، نفس المرجع السابق.

النظرية وعليه، عندما يترجم مصطلح التفاعلية (L'interactivité) من اللاتينية، فيكون معناه ممارسة بين اثنين أي تبادل وتفاعل بين شخصين[1]

التفاعليه:

كلمه مركبه من كلمتين في اصلها اللاتيني اي من (Inter) وتعني بين ومن كلمه (Activity)وتفيد الممارسه وعليه عندما يترجم مصطلح التفاعليه من اللاتينيه فيكون معناه ممارسه بين اثنين اي تبادل وتفاعل بين شخصين. ولكن مفهوم التفاعليه في استعمالاته بالاشارة الى الوسائط المتعددة فيعتبر حديث العهد نسبياً بين الناس والآلات. ويرتبط مفهوم التفاعليه بالوسائط المتعددة وبمفاهيم الديمقراطية والحرية والمشاركة والحوار[2]

الاتصال التفاعلي:

هو نمط اتصالي جديد يتسع لكل انماط الاتصال يقوم علئ التفاعل الحر والمباشر بين المرسل والمستقبل وتبادل ادوار الاتصال بين الطرفين علاوث علئ اتساع حريه المتلقي في الاختيار[3].

الأداء الوظيفي:

الفعل من كلمة أداء perform ، يؤدي ، ينجز يؤدي وفقا لعرف معين [4] ، يعمل perfomance تعني الكلمة النجاح الملاحظ والمستغل [5] ، كما تعني محافظة أحد طرفي عقد على وعد أو اتفاق قطعه أو قيامه بما هو مطلوب منه [6]، والأداء كلمة مترجمة عن الكلمة اللاتينية perfomance والتي تشير إلى تأدية عمل وإنهاء نشاط أو تنفيذ مهمة ضمن القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة [7]

1خالد زعموم، السعيد بومعيزة، التفاعلية في الإذاعة: أشكالها ووسائلها، اتحاد إذاعات الدول العربية، تونس، 2007، ص 26

2شفيق حسنين تكنولوجيا الوسائط المتعددة ، القاهرة رحمة برس للطباعة و النشر 2007 ،ص 23

3 الجميلي ،خيري خليل الاتصال و وسائله في المجتمع الحديث ب ط الاسكندرية المكتب الجامعي الحديث ،1997، ص 14

4 فيصل ،عبد الرؤوف الدحلة. تكنولوجيا الأداء البشري.ط1. عمان:المكتبة الوطنية .2000. ص95.

5 عيادة ،خطاب. التخطيط الإستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات .ط1.مصر:دار النشر العربي. 1989.ص39.

6 Larousse de poch .edition muse jou larousse . paris 2000 .

7 Dictionary of economie . libaraire du liban . liban 1999.

ويعرفه حسن : الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكلفة لوظيفة الفرد .وهو يعكس الكيفية التي يحقق ويشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة .وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد [1]

يعرفه عاشور على أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أنواع أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد عن الطاقة المبذولة من الفرد في عمله خلال فترة زمنية محددة ، أما نوعية الجهد فتعني درجة تطابق ذلك الجهد لمواصفات تتسم بالدقة والجودة ، أما نمط الأداء فهو الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله [2]

[1] عيادة ،خطاب. المرجع السابق. ص 439 .
[2] أحمد ،عاشور صقر. السلوك الإنساني في المنظمات. ط1.مصر:دار المعرفة الجامعية. 2005. ص ص 25 .26 .

الفصل الأول: آليات الاتصال

تمهيد

1- ماهية الاتصال

1-2 -أفكار الرواد

1-3- في مجال علم النفس

1-4- في مجال علم الاجتماع

2- أنواع الاتصال

2-1- الاتصال الذاتي

2-2- الاتصال الشخصي

2-3-الاتصال الجمعي والجماهيري

2-4- الاتصال الفعال

3--نظريات الاتصال

3-1- النظرية التقليدية

3-2- النظرية الحديثة

4-عناصر عملية الاتصال

4-1- المصدر المرسل

4-2- الترميز

4-5- الرسالة

4-6-القناة أو الرسالة

4-7 المستقبل

4-8- فك الرموز

4-9- التغذية الرجعية

5-.أهمية الاتصال

5-1-في التخطيط والتوجيه

5-2-في المنشآت

5-6-اهمية الاتصالات في حياة الأفراد

6- عوامل نجاح الاتصال

7-أهداف و خصائص العملية الاتصالية

7-1-أهداف الاتصال

7-2 -خصائص العملية الاتصالية
7-3-الاتصال عملية مستمرة
7-4-الاتصال يشكل نظاماً متكاملاً
7-5-الاتصال تفاعلي وآني ومتغير
7-.6- الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالباً
7-8-الاتصال قد يكون قصدياً وقد لا يكون

8-أنواع وسائل الاتصال

8-2-الاتصال الشخصي

8-3-الاتصال الجمعي

8-4-الاتصال الجماهيري

8-5-الاتصال الثقافي

9 -خلاصة

تمهيد

دخلت الحياة البشرية دائرة الارتباط أكثر بوسائل تكنولوجية الاتصال بعد أن اكتسبت أهمية كبيرة في تسهيل حيات الأفراد والجمعيات والتنظيمات، بفعل ما اكتسبته من قدرة فائقة على نقل الرسائل وتبادل المعلومات وكذلك تغيير الأفكار والاتجاهات.

ومن هذا التطور ، اعتبر الاتصال وسيلة ضرورية لا غنى عنها في تخطيط المشاريع وتنظيم مختلف الأنشطة، فكان الاتصال أحد أهم المجالات في المنظمات العصرية على اختلاف تخصصاتها في عملية التفاعل وبناء العلاقات داخل المنظمة ذاتها، وكذلك في تشكيل الروابط ومد الجسور بين المؤسسة ومحيطها الخارجي.

3- ماهية الاتصال

اختلفت مفاهيم الاتصال بحسب الباحثين والدارسين له، وحسب منطلقاتهم الفكرية وتميزت في مجملها بتحليلين أساسيين أحدهما مرتبط بأفكار الرواد أمثال لا سيول، ويقرو الأخر ممتد من التحليلات النظرية الحديثة.

2-1 -أفكار الرواد:

تشتق كلمة اتصال من الكلمة اللاتينية "communise" ومنها المشاركة-الاشتراك-في شيء هذه المفاهيم الكلاسيكية للاتصال على شكل هندسي او خطي و نظرية "الدلو" لبيرلو توضح هدا المفهوم اذا تنص هذه النظرية على ان الاتصال عبارة عن معاني موجودة و رموز و إشارات ومن ثمة يصير الاتصال عبارة عن أفكار من فرد لأخر من خلال استخدام هده المعاني، و بالنهاية يمكن اعتباره عملية تفريغ أفكار من مصدر في الدلو كتابة محاضرة ، برنامج...الج ثم يتم نقل هذا الحلو الى مستقبل حيث يقيم التفريغ محتواه في رأسه في الكلمات[1]

ويعرفه الاتصال أيضا على أنه العملية التي من خلالها ينقل الفرد أو الجماعة (المرسل المرسلون) بعض الرسائل من أجل التأثير على سلوك فرد أو جماعة (متلقي ، متلقون) وتخيير حسب رغبة محددة[2]

ونستوضح أكثر هذا التعريف من خلال ما يقوله "تشارلز رايت" ان المتلقين لا يمكن اعتبارهم جمهورا عريضا بمفهوم الوسيلة الا في حالة تعذر اتصال المصدر مواجها في الأوضاع العادية ، بسبب الحجم الهائل والوقت المحدد ، ويضيف .....الاتصال الجماهيري تتوجه الى جمهور بتميز بأنه كبير نسبيا ، وغير متجانس وغير معروف معرفة شخصية ويتم نقل الرسالة بشكل علني ومخطط بحيث يصل اغلبها أفراد الجمهور في نفس الوقت ما نود التركيز عليه في هذا النوع من الاتصال ، وهو كيفية توجيه لخدمة أهدافه المنظمة لأن استعماله يكون حتى ضيقة لقلة استعماله حتى أن استعمال في ظروف معينة كما عرف الاتصال في مجالين هما:

[1] حسن، حمدي. الاتصال وبحوث التأثير في دراسات الاتصال الجماهيري. ط1.مصر:دار المعرفة. 1993. ص37
[2] محمد، جوهري وآخرون، علم الاجتماع ودراسة الاعلام والاتصال. ط1. مصر: دار المعرفة الجماعية، 1992. ص18

1-3- في مجال علم النفس : تعريف "لوندريرج" هو التفاعل الذي يتم عن طريق الرموز ، وقد يتكون الرمز قريبة أو تشكيلية أو مصورة أو منطوقة ، تعمل كمشير لسلوك لا تشير الرموز ذاتها ما توافر ظروف خاصة.

1-4- في مجال علم الاجتماع : تعريف "تيرام" الاتصال هو عملية اجتماعية إنسانية مبنية على المشاركة ، وأساسها وجود اتحاد وتناغم بين المستقل حول رسالة معنية ، بمعنى انه مشارك في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل معلومات.

4- أنواع الاتصال

2-1- الاتصال الذاتي:

عندما نتحدث عن الاتصال الذاتي فإننا نعني بالتحديد الذات البشرية كأصغر وحدة اتصالية في العملية الاتصالية ، فالذات ماهي النتائج للمعايشة الشخصية لتوقعتنا وأدوارنا في مختلف الموافق الاجتماعية وكما يرى كل من ماستر وماترن (1967) فان مدركاتنا الحسية مستوحاة من خلال علاقتنا بالآخرين الأمر الذي يعني أن تشكيل مفهوم الذات لدى الانسان ينبثق من خلال تنمية وتطوير الاتصال بالآخرين ومن هذا الاعتبار في أهمية هذا النوع من الاتصال في التنظيم الذي يتشكل مفهوم الذات لدى الانسان ينبثق من خلال علاقتنا بالآخرين ومن هذا الاعتبار تأتي أهمية هذا النوع من الاتصال في تنظيم الذي تشكل من عدد من الأفراد يمثل كل فرد "ذاتا" تتبادل الحوار والمواقف و لما يعطي ديناميكية التفاعل المستمر.

ويؤكد جورج ميد (1934) على أن مفهوم الذات تبرز من خلال تبني مواقف الأخر اتجاه الذات فجوهر العملية الاجتماعية للاتصال قد يتطلب من الفرد تبني أدوار وأفكار الأخرى كمحاولة منه لإظهار الانسجام مهم لأن مفهوم الفرد لذاته يولد من خلال الاستجابة للذات انطلاقا وجهة نظر الآخرين له[1]

2-2- الاتصال الشخصي:

[1] عمر، وصفي عقيلي. الإدارة "أصول ومفاهيم". ط1.عمان: دار وهران للنشر والتوزيع. 1997. ص404

بدا الاهتمام بدراسة للاتصال الشخصي في منتصف الستينيات من القرن الماضي حيث أصبح حيويا ضمن مجال علم الاتصال وكان جيرارد ميلر من أوائل الباحثين الذين اهتموا بالناحيتين "التربوية "

و "العملية " وما يتخللها من تفاعل ، وبدأت الدارسات بالاهتمام بالاتصال الذي يتم داخل الاطار الأكاديمي من خلال الأحاديث بين الأساتذة بعضهم مع بعض وبينهم وبين الطلبة واللقاءات المراسلين بعضهم ببعض والتي نحدث في الجماعات الصغيرة.[1]

2-3-الاتصال الجمعي والجماهيري:

ليعمل هذا المفهوم لوصف عمليات الاتصال التي تشمل مجموعة من الناس بواسطة الاتصال الجماهيري كالتلفزيون والإذاعة والصحف والمجلات...وتختلف أنواع الاتصال سالفة الذاكر اعتبار السنتين هامين:

أ-ان المرسل يكون في وضع باشا وجها لوجه مع المستقبل أو المتلقي (الجمهور) وبذلك تفقد الوسيلة الاتصالية صفة التبادلية في الفعل الاتصالي.

ب-ان وسيلة تكون عبارة عن الأجهزة الالكترونية وتقنيات تستخدمها مجموعة من الأشخاص لتبليغ رسالة الى جمهور متنوع يمثل فئات مختلفة في تكيلها[2]

2-4- الاتصال الفعال : للحصول على الفعالية المثلي في عملية الاتصالية يجب:

1-تكييف المعلومات على أساس الشخص المرسل اليه المعلومات ، وليس كما يراه المرسل

2-ارسال المعلومات في وحدات صغيرة حتى يتمكن المرسل اليه من فهمها واستيعابها

3-يجب على المرسل رد فعل لدى المرسل اليه وعدم الاكتفاء بتبليغه الرسالة ويتم ذلك بأي طريقة مثل ملاحظة تصرفاته التالية أو مجرد سماع تعبير منه

[1] محمد.،عساف المعطي. السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة.ط1. عمان: دار نهران للنشر والتوزيع. 1999. ص221

[2]Jack preant la communication combatoqualger 1994 p77

4-إذا كان هدف الاتصال تغيير الاتجاهات يصعب تغييرها بقوة المنافسة ويحسن تغييرها بطريقة غير مباشرة.

5-يجب على محتوى الرسالة أن تكون جديدة بالنسبة للمرسل اليه

6-يجب أن تكون الرسالة واضحة ولا تقبل التأويل أو التفسير ، ويقول " ديل كارتجي" أن الأمور الأمنية تساعد على إيضاح المعنى[1]

3-نظريات الاتصال

3-3- النظرية التقليدية:

قامت هذه النظرية على أساس فكرة الحكم المطلق والاقتصاد الحر وهذا لمقولة سميث الشهيرة دعه يمر محاولتا في ذلك استخدام الأسلوب العقلي في تفسير السلوك الإنساني أثناء العمل ، ومن ثم قد وصف هذه النظرية بنموذج الأصلية لأنها تعتبر العمال وحدة تتحرك أيضا ، هذه النظرية هي نظرية رأس مالية استقلالية بهدف أصحابها لتحقيق أرباح على حسب الجانب الإنساني للعمال ، وعلى العمال بموجب هذه النظرية أن يتأقلموا مع العمل الذي كلفوا ليه حسب ما يتلفون ، م توجيهات التي تأتيهم على شكل أوامر دون مناقشتها[2]

3-4- النظرية الحديثة:

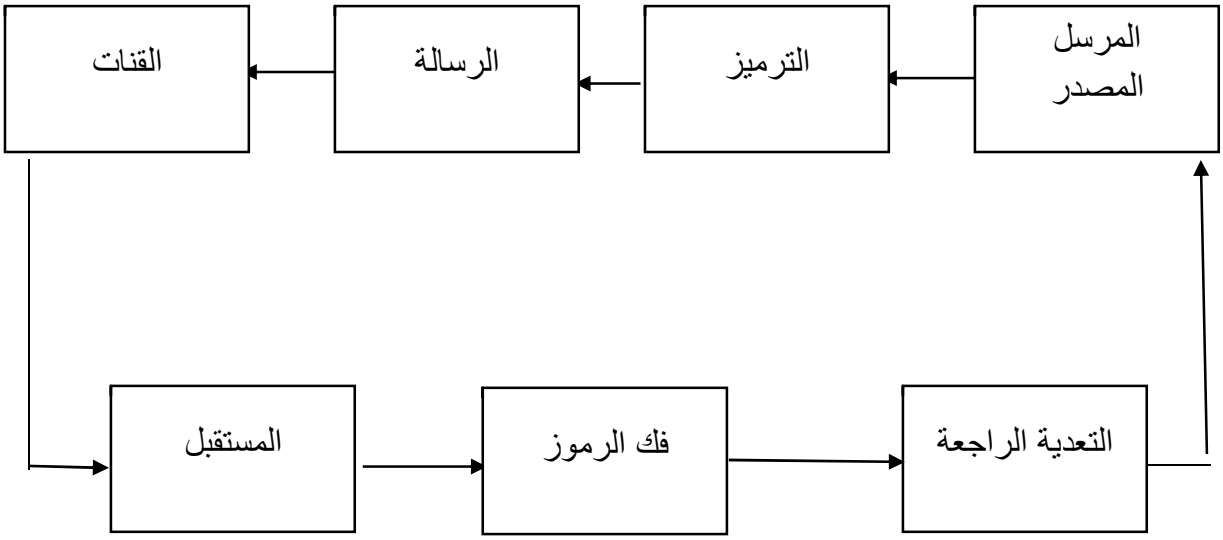
اذا كانت النظرية التقليدية في الاتصالات الرسمية تنظر الى فرد العامل على أنه مجرد آلة أو انه من هذه الآلة عليه أن يتحرك بموجب الأوامر والقوانين الموجهة اليه من الإدارة أو من المستويات العليا للتنظيم فان النظرية الحديثة تنظر للمؤسسة لمجتمع يشري له أمانيه وطموحاته ويعاني من مشاكل واحتياجات وبالتالي فهي تعارض النظرية التقليدية في تقييمها وتحديدها لعملية الاتصال الرسمي فرص لم تلغي هذه العملية ، بل عملت على جعلها تتسم بالمرونة والشمولية في التنظيم فهي تعالج الاتصال الرسمي من جميع الجوانب وأبعاده وقرى بضرورة توفير أنواعه الهابط والأفقي ، حتى تستطيع هذه العملية بالقيام بدورها كقاعدة لتنظيم السليم.[3]

[1]Richar arcand : la communication effecace debock umiversite parti 1998 p22
[2] ناصر، قاسمي. الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية والتطبيقية. ط1.الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية.2001.ص17.
[3] ناصر، قاسمي. الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية والتطبيقية. المرجع السابق.ص18.

4-عناصر عملية الاتصال

لا يمكن الحديث عن الاتصال دون التعرض لمكونات أو عناصره الأساسية حتى يمكن فهمها وزيادة فعاليتها ، وتتألف عملية الاتصال من ثلاث عناصر أساسية كحد أدنى وهي المصدر المرسل الرسالة المستقبل هذا الشكل بسيط إلا أنه في الحياة العملية تغير عملية الاتصال أكثر تعقيد

والشكل رقم 01 يوضح عملية الاتصال بعناصرها المتنوعة:



الشكل رقم 01 عملية الاتصال[1]

[1] عبد العزيز، خواجة. مدخل الى علم النفس الاجتماعي. ط1.وهران: دار العرب للنشر والتوزيع. 2008 .ص180

4-1- المصدر المرسل: source

وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص أو هيئة أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين يشاركون في أفكار واتجاهات معينة [1]

وهو الذي تصدر عنه الرسالة الاتصالية بمحتويتها المختلفة والإيصال الرسالة للجهة المستهدفة منها لا بد للمصدر من لابد طريقة لتحويل الرسالة المقصودة وتفلها بدقة الى الجمهور المستهدف. وهنا يمكن للمرسل استخدام الإشارات أو مفردات أللغوية كلمات أو صور أو تعابير أو أية أمور أخرى لتمكن المستقبل من فهم الهدف أو المعنى المطلوب من الرسالة. كما يجب على المصدر المرسل أن يستخدم الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة بشكل يحقق على المصدر من وراء ايصالها

فقد يكون المصدر شخصا أو جماعة أو أي مصدر أخر مثل : التلفزيون ، الراديو الصحف والمجلات وغيرها ، فالمرسل يقوم بوظيفته هما:

أ -تحديد الفكرة وجمع المعلومات أو غيرها مما يرغب في توجيهه لمن يتعامل معهم ثم دراسة هذه الفكرة وجمع الفكرة وجمع المعلومات المناسبة عنها فتنظيمها وتحديد واختيار الأسلوب أو الوسيلة المناسبة.

ب-القيام بالشرح وتوضح هذه الفكرة أو المهارة لمن هم في حاجة اليها عن طريق اللغة أو الوسيلة التي اختارها في وقت معين[2]

4-2- الترميز: encoding

وضع .....الرسالة بشكل يفهمه المستلم كاستعمال اللغة والرموز وأية تعابير يتم الاتفاق عليها تساعد تسهيل وفهم مضمون عملية الاتصال

[1] محمد، نهجة. تشكل الاتصال ووسائل في الخدمة الاجتماعية. ط1.الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1993. ص14
[2] محمد، إبراهيم. سلوك المستهلك مدخل استراتيجي. ط1. عمان: دار وائل للنشر، 2004. ص255.

4-5- الرسالة: message

وهو جوهر عملية الاتصال أي بدون رسالة سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة لا يكون هناك اتصال. ويجب أن تكون الرسالة واضحة من حيث الهدف ومن حيث استخدام الرموز والمصطلحات حتى لا تتحمل تفسيرات مختلفة وأن تكون لغة الرسالة سليمة وتتناسب مع قدرة المستلم اللغوية[1]

4-6-القناة أو الرسالة: medium

هي الوسيلة الوساطة لتوصيل الرموز حاملة المعاني التي تشكل الرسالة وتوجد أنواع للقنوات من بينها:

أ-القناة اللفظية: يتم نقل المعاني في رموز صوتية وجهها لوجه، ومباشرة

ب-القناة الكتابية: يتم فيها نقل المعلومات كتابة

جـ-القناة التقنية : الهاتف بنوعه الثابت والنقال ، التلفزيون ، الراديو...الخ

د-القناة التصويرية : مثل الملصقات لوحة الإعلانات

وترتبط بكافة الوسائل المتاحة الشخصية منها وغير الشخصية ، ويمكن القول أن وسائل الاتصال المطلوبة لكل عملية اتصال تختلف عن الأخرى وذلك للاختلاف بيئة الاتصال واختلاف موضوع العملية الاتصالية واتجاهها وخصائصها ، وبالإضافة على أهداف المرسل وعادات الوسيلة المرغوب من قبل كل من المصدر

4-7 المستقبل: receveur

وهو الذي يستقبل الرسالة اليه من المرسل بالشكل الذي تم استهدافه من قبل المرسل ، حتى يتم ذلك لا بد أن يكون المستقبل على استعداد تام لقبول الرسالة وتفسيرها تفسير المناسب وحسب خبرتها السابقة ام التأكد من أن المستقبل الرسالة (إيجابيا أو سلبيا) فغالب ما يكون من خلال التغذية العكسية الواردة منه للمرسل وبأنه وسائل اتصالية أخرى ، أما الاشعار

[1] محمد، سليمان العميان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط3. عمان: دار وائل للنشر، 2005. ص241.

باستلام الرسالة بين الشخصين فيمكن التغيير عنه بعدة طرق مثل : حركات الجسم ، شعار بالقبول ، ابتسامة العريضة ، أو غضب أو من خلال توجيه كلام جارح أو نقد شخصي

4-8- فك الرموز: decoding

من أجل استكمال عملية الاتصال ، فان الرسالة يجب ترجمتها أو فك رموزها من متطور المستقبل وينطوي ذلك على التفسير أو محاولة الفهم والذي يتوقف بدوره على خبراته السابقة ومنفعته المتوقعة من الاتصال وإدراكه نحو المرسل

4-9- التغذية الرجعية: feed back

قد يؤدي الاتصال من جانب واحد الى احتمالات التحريف أو عدم المطابقة بين الرسالة المستهدفة والرسالة المتلقات وبالتالي عملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة قبل المستقبل بل يتعين على المرسل التأكد من أن الرسالة قد تم فهمها بالشكل الصحيح وملاحظة الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة من قبل المستقبل وفي مجال الإدارة يمكن لعناصر الاتصال أن تكون متسلسلة كما يلي:

أ- **الهدف :** يرمي الغاية المراد الوصول اليها من عملية الاتصال

ب-**المرسل:** قد يكون الفرد أو الجماعة، وتعرق فعالية الاتصال على كفاءته على نقل مضمون الرسالة

ج - المستقبل: الفرد أو الجماعة وهو الذي يتلقى مضمون الرسالة

د- وسيلة الاتصال: الأداة المستعملة لنقل الرسالة وقد تكون شفهية كتابية ، سمعية ، مرئية وتتوقف اختيارها على مضمون الرسالة

ه- نتيجة الاتصال: التغير الحادث عند المستقبل بعد تلقي الرسالة

خ- التغذية العكسية: يتمثل في تأكيد المرسل أن الرسالة قد وصلت وثم استيعابها وأنها أحدثت ردة الفعل المطلوب. [1]

د- المعوقات : وهي العوامل المؤثرة في فعالية الاتصال ونجاحه وتحقيقه للهدف في المرسل أو المستقبل أو الرسالة والإدارة[2]

[1] محمد، سليمان العميان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. المرجع السابق. ص 242
[2] عبد العزيز ،خواجة. مدخل الى علم النفس الاجتماعي. ط1. وهران: دار الغرب للنشر والتوزيع. 2005 .ص180

5-.أهمية الاتصال

5-1-في التخطيط والتوجيه:

- ✓ تظهر أهمية الاتصال قبل و أثناء تنفيذ الخطة لجمع المعلومات والانطباعات فلابد أن يكون الاتصال من المستويات العليا إلى التنفيذية لتشجيع عملية التخطيط
- ✓ كذلك توجيه الأوامر والتعليمات يحتاج إلى اتصال بكل وسائله وغالبا ما يكون المرسل هو المدير فعليه أن يكون متصلا جيدا
- ✓ يتوقف على هذه المهارة نجاح الأخصائي في ممارسة لدوره المهني سواء داخل المؤسسة آو خارجها
- ✓ يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية وكذلك زيادة انتمائهم لمجتمعهم و ذلك لان معلومات التي سوف يحصلون عليها من خلال عملية الاتصال تتسم بالصدق و الصراحة و الوضوح والشمول
- ✓ يكتسب أفراد المنظمة من خلال هذه المهارة معلومات جديدة كما تزيد من فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم من خلال ما يتم نشره
- ✓ إنها أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها وفي تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها
- ✓ إنها وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات المختلفة بالمؤسسة و المؤسسات الأخرى ذات العلاقة بها
- ✓ تعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمع

5-2-في المنشآت :

- ✓ تسهيل تدفق البيانات والمعلومات بين وحدات المنشأة الإدارية وأقسامها.
- ✓ اهمية الاتصالات في المنشآت تتمثل بالمساهمة في صنع القرار واتخاذه عند تدفق الكم اللازم من البيانات.
- ✓ المساعدة على تنفيذ وظائف الإدارة العليا من تخطيط وتوجيه وتنظيم ورقابة.
- ✓ القيام بالوظائف على أكمل وجه بعد فهمها جيدًا.

- ✓ اهمية الاتصالات في المنشآت توازي أهمية التخطيط والتوجيه.
- ✓ تعميم المعلومات والإرشادات لكافةِ أنحاء المنشأة.
- ✓ تحقيق التواصل بين الرؤساء والمرؤوسين بكل سهولة.
- ✓ التحفيز على أداء الأهداف المنشودة بأفضل شكل في حال توفر الاتصال المتواصل بين الأفراد بهذا الشأن وتوضيحه.
- ✓ المساهمة في تقييم الأداء وتحديد البدائل والإجراءات التي من الممكن ممارستها لتصحيح الانحرافات والأخطاء في حال وجودها.
- ✓ تعزيز النشأة الاجتماعية لدى الأفراد داخل المنشأة[1]

5-6-اهمية الاتصالات في حياة الأفراد:

- ✓ إزالة عقبات سوء التفاهم بين الأفراد وتحقيق الأهداف المنشودة من التواصل بشكل أفضل.
- ✓ توضيح الأفكار والتعابير ومعانيها، ليصبح تطبيقها أكثر سهولة.
- ✓ نشر الثقافات والمعرفة والمعلومات بين البشر، وقد يكون ذلك بمختلف أنواع الاتصالات سواء كانت كتابية أو شفوية أو غيرها.
- ✓ وسيلة فعالة لتعارف الأشخاص والشعوب على بعضها البعض.
- ✓ عنصر أساسي في تقويم علاقات الأفراد وتنظيمها وتفعيلها سواء كان إيجابيًا أو سلبيًا

- [1]سمير أسعد مرشد، مفهوم الكفاءة كالفعالية في نظرية الإدارة والعامة مجلة الاقتصاد وكالإدارة العدد 48 ،جامعة المملكة السعودية ، 1988 ،ص 194.

6- عوامل نجاح الاتصال

- ✓ الصدق و الامانة
- ✓ العدل
- ✓ الرحمة
- ✓ التواضع
- ✓ الحلم و الاناة و الرفق
- ✓ قبول الاخرين على ما هم عليه الآن
- ✓ وجود رغبة وحافز لدى المرسل وهذا يستدعي أن يكون له هدف واضح.
- ✓ تحديد صيغة الرسالة ولا بد أثناء ذلك من توقع رد فعل المستقبل
- ✓ استقبال المرسل إليه لرسالتك.
- ✓ رد فعل 'المستقبل أو المرسل إليه تجاه رسالتك وهو الهدف الذي تسعى لبلوغه والوصول إليه.
- ✓ إذن تستخلص مما مضى أن الاتصال حتى يكون ناجحًا لا بد من ركنين أساسي
- ✓ إقامة علاقات قوية مع الآخرين والتوافق معهم
- ✓ نقل المعلومات والأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم [1]

7-أهداف و خصائص العملية الاتصالية

7-1-أهداف الاتصال

إن هدف الاتصال الرئيسي هو إحداث تأثير على النشاطات المختلفة وذلك لخدمة مصلحة المؤسسة وعملية الاتصال في المؤسسة ضرورية من اجل تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم ,ومن اجل تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات للأفراد , وبشكل يكفل التنسيق والانجاز والرضي عن الأعمال , وكذلك تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين.

بالإضافة إلى أن الاتصال يسهل انسياب هذه المعلومات والنتائج التي تسفر عن معالجتها ونلخص الأهداف المتعلقة بالاتصال في النقاط التالية:

- ✓ الأخبار والإعلام

الإعداد لتقبل التغيير

توضيح و تصحيح المعلومات والأداء

[1] ابو النجا محمد العمري ، الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار النهضة العربية ، بيروت 1989 ص 151 ، 152

من خلال استعراض هذه الأهداف, نلاحظ انه بغياب الاتصال يصبح التنظيم عديم الجدوى, فالاتصال ضروري لتوصيل المعلومات التي تبنى عليها القرارات وعند اتخاذ القرارات يصبح من اللازم توصيلها مصحوبة بالتوضيح والشرح اللازم الى المختصين , والذين يهمهم التعرف عليها , وباختصارات فان حاجة الإدارة للاتصال تظهر من خلال تكامل الوظائف الإدارية وتنسيقها , وذلك يترجم على شكل معادلة كالآتي:

توضيح وتصحيح المعلومات

والأداء

الأخبار أو الإعلام + الإعداد لتقبل التغيير (التأثير) =العمل الجماعي

فريق العمل "اتخاذ القرار إن للاتصال عدة أهداف يقوم من اجلها ونذكر أهمها:

-1تنمية المعلومات والفهم الجيد بين جميع الموظفين

-2تشجيع كل موقف من شانه تحفيز الموظفين والرضا الموظفين

-3تصحيح أي معلومات خاطئة أو مواقف مظلة أو غموض في السياسات أو إشاعات مغرضة

-4إعداد الموظف لأي تغيير في الأساليب أو البيئة بواسطة تزوديهم بالمعلومات الضرورية مقدما

-5تشجيع المرؤوسين على تقديم أفكارهم واقتراحاتهم تهم لتحسين الإنتاج أو بيئة العمل واخذ هذه الاقتراحات بجدية من قبل الإدارة العليا

-6تحسين العلاقات بين العمال والإدارة بالمحافظة على قنوات الاتصال مفتوحة

-7تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العمال بتعزيز الاتصالات بينهم

7-2 –خصائص العملية الاتصالية

الاتصال عملية متداخلة العناصر حيث إنها تمتلئ بالرموز الكلامية والغير كلامية التي يتبادلها المرسل والمستقبل في ظل الخبرات الشخصية و الخلفيات والتصورات والثقافة السائدة لكل منها .ولا يمكن أن تتطابق عمليتا اتصال تطابقا تاما لأن كل حالة اتصال فريدة

ومستقلة بذاتها وظروفها وسياقها. ولذلك لابد من معرفة خصائص الاتصال التي تعبر عن ديناميكيته أو حركته النشطة التفاعلية الدائبة.

7-3-الاتصال عملية مستمرة : (continuous process) نظراً لأن الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة ، فإنه دائم التغير والحركة. ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي اتصال ويوقفه ويقوم بدراسته، ولو أراد أن يفعل ذلك لتغير الاتصال. إن الاتصال لا يمكن إعادته تماماً كما هو لأنه مبني على علاقات مستمرة بين الناس وبيئات الاتصال والمهارات والمواقف والتجارب والمشاعر التي تعزز الاتصال في وقت محدد وبشكل محدد

7-4-الاتصال يشكل نظاماً متكاملاًcomplete system)

تكون الاتصال من وحدات متراكبة، وتعمل جميعاً حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية. وإذا ما غابت بعض العناصر أولم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل لايحقق النتائج المرجوة منه[1]

7-5-الاتصال تفاعلي وآني ومتغير - interactive , timely and ever changing) : الاتصال نشاط ينبني على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بإرسال واستقبال الرسائل في الوقت نفسه ، بل إننا عادة ما نبدأ في إرسال رسائل إلى الآخرين حتى قبل أن يكتمل إرسال رسائلهم إلينا. فمثلاً يحدثك شخص عن حصول حادث سير لصديق لكما، وإذا بك قبل أن يكمل قصة حدوث الحادث تظهر علامات الحزن عليك، وهو مازال مستمراً في حديثه. وبالتالي يستجيب هو لتأثرك فيختصر القصة، وقد يبدأ بتضمينك عليه وأنه بخير. وهكذا تتداخل الرسائل وتتفاعل وتتغير بسرعة وآنية .

7-6- الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالباً : (mostly irreversible) ق إذا أراد شخص ما أن يتراجع عن الاتصال بعد حدوثه، فإنه لايستطيع ذلك. قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو إصلاح ما أفسده الاتصال. ولكن لا يمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث. وبما

---

[1] Bethami, A. Dobkin and Roger C. Pace. Communication in a Changing World . USA: Mc Graw Hill Higher Education, 2006 Edition.p10

أن الاتصال لا يمكن التراجع عنه، فإنه ينبني على التفاعلات السابقة والتاريخ المشترك بين أطراف الاتصال. إذا اتصلت بأحد المطاعم عدة مرات للحصول على نوع معين من الطعام ولم تجده، فإنك غالباً لن تعيد الاتصال بهذا المطعم لطلب نفس هذا الطعام[1] كما أن التراجع عن الاتصال غير ممكن ، فإنه لا يمكن تفاديه خاصة في الاتصال الشخصي. إذا ما تفادي أحدنا الاتصال بأحد أصدقائه على سبيل المثال فإن ذلك قد يؤثر سلباً على هذه الصداقة .

7-7-الاتصال قد يكون قصدياً وقد لا يكون : (Intentional or unintentional)

هذا يتمثل في أربع حالات :أ- قد يرسل شخص إلى آخر رسالة بقصد ويستقبلها الآخر بقصد، وبالتالي فإن الاتصال يكون غالباً مؤثراً ..ب- وقد يرسل شخص رسالة بدون قصد لآخر يستقبلها عن قصد كمن يتنصت على محادثة وه خاصة بين اثنين .ج- وقد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى آخر غير منتبه لها فلا يتفاعل معها .د- وقد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منهما بذلك، ويتمثل هذا بشكل كبير في الرسائل غير الكلامية كنوع ملابسنا ولونها ومظهرنا العام وملامحنا .

7-8-الاتصال ذو أبعاد متعددة : (multi - directional) برغم أن الإنسان يقوم بالاتصال بصفه مكثفة ويؤديه بعفوية إلا أن الاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني. قد تداعب أحد أصدقائك فتقول له: " يا أخي الحبيب لم أرك اليوم في المسجد. لا بد أنك أرهقت نفسك بالدراسة ليلة البارحة". في هذه الرسالة أكثر من هدف إذا أنك تريد أن تقول له إنك لم تصل مع الجماعة صلاة الفجر، كما أنك لست مجداً في دراستك ولا تسهر من أجلها، ولكنك توحي له بأنك تحبه بقولك: " يا أخي الحبيب[2]

1 Dmbleby, Richard and Graeme Burton. More Than Words: An Introduction to Communication. New York: Routledge, Third Edition,1998.p56.

[2]Dimbleby, Richard and Graeme Burton: Ibid .p58

8-أنواع وسائل الاتصال

8-1-الاتصال الذاتي (Intrapersonal Communication) :

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا. ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام ـ كما نراه ونحس به ـ في ذواتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر، كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها، وهو نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلّب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها. ويتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها. ويترجم هذا من خلال الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين[1].

8-2-الاتصال الشخصي (Interpersonal Communication) :

يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين. ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة. ويشمل الاتصال الثنائي (dyadic) عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين

الأصدقاء. و في هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الإثنين رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل. وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد. وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قلائل تتحقق للمشارك فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة. ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.[2]

---

[1] Seiler, William J. and Melissa L. Beall. Communication Making Connection. USA: Pearson Education Inc., Sixth Edition, 2005.P54

[2] Mc Croskey, James C. and Lawrance R. Wheeless. Introduction to Human Communication. Bston,USA: Allyn and Bacon,Inc. , 1976.P15

8-3-الاتصال الجمعي (Group Communication) :

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب والتأبين، والحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس.

8-4-الاتصال الجماهيري (Mass Media Communication) :

يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب. وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس. ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر الأحيان. ولقد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها، التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصّلة بين الثقافات المختلفة.[1]

8-5-الاتصال الثقافي (Intercultural Communication) :

الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس. وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، كما أن الثقافة الواحدة قد يكون بها أكثر من ثقافة صغرى. يشترك العرب مثلاً في ثقافة واحدة واسعة، ولكن كل بلد عربي له ثقافة مميزة، كما أن كل بلد قد يكون به أكثر من ثقافة صغرى تتميز بها عن بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد، وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في أمور جامعة ووجود اختلافات تكبر أو تصغر بينها.

ويحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى. وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسب. وإذا غاب هذا الوعي، فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم. على سبيل المثال، لو أنك سرت في مكان عام في الولايات المتحدة الأمريكية ممسكاً بيد صديقك

[1] DeFleur, Melvin L. and Everette E. Dennis. Understanding Mass Communication. USA: Houghton and Mifflin Company, 1981. P75

فسيظن الغربيون أنكما من الجنس الثالث بينما لا يرى الناس في الملكة العربية السعودية ذلك عيباً، بل هو علامة على حميمية و الصلة بينكما[1]

[1] Adler, Ronald B. and Lawrence B. Rosenfeld and Neil Towne. Interplay: the Process of Interpersonal Communication. USA: Harcourt Brace College Publishers, Sixth Edition, 1995.P85

خلاصة

وقد جلب التطور الكبير في وسائل الاتصال في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين مميزات عديدة غير مسبوقة حيث ساهمت سهولة انسياب المواد الاتصالية والمعرفية في العالم في تضائل الحدود والحواجز ، فأصبح العالم أشبه بقرية صغيرة مترابطة الأجزاء وسعت الدول النامية ومنها الجزائر إلى اكتساب تقنية الاتصال وتأسيس صناعات وطنية واتصالية لتأكيد حضورها الثقافي محليا وعالميا ، كما أدى النمو المطرد والتنوع المتواصل لوسائل الإعلام الجديدة إلى المزيد من دقة الاتصالات بكافة أنواعها ، مما زاد من فعالية الرسائل الاتصالية واختصار الوقت ، والجهد والمال وإتاحة الفرصة للاستفادة من مميزات الاتصالات بصفة عامة والاتصالات في المنظمات بصفة خاصة

الفصل الثاني :

الجامعة

تمهيد

1-مفهوم الجامعة

2-التطور التاريخي للجامعة

2-1 المرحلة الأولى (مرحلة النشأة والتأسيس)

2-2المرحلة الثانية (مرحلة التطور والعطاء)

3-دور الجامعة: نقل المعرفة، البحث العلمي وخدمة المجتمع

3-1التعليم

3-2البحث العلمي وانتاج المعرفة

3-3خدمة المجتمع وفكرة الجامعة المنتجة

4-خصائص الجامعة

5-أهمية الجامعة

خلاصة الفصل

تمهيد

الجامعة في المجتمع مؤسسة محورية الغنى عنها، فهي المؤسسة التعليمية والتكوينية العليا التي تتولى تخريج الاجيال المتتابعة م الإطارات المعنية بتولي الوظائف المختلفة التي تسيرها شؤون المجتمع وتوفر حاجاتها وتحقيق اهداف ، وبها يضمن استمراره ويحفظ وجوده. فالي تصور أتكون هناك مؤسسة أخرى تغني عن الجامعة أو تقوم مقامها، بالمؤسسات الأخرى كلها تحتاج إلى الخدمات التي توفرها الجامعة وتضمنها لها

الجامعة من بين أهم منظمات إنتاج المعرفة وتكوين القيادات الفكرية والكفاءات العالية في التخصصات المختلفة، وقد شهدت تطورات مختلفة ومتشعبة، لاسيما في مفهومها ووظائفها، وسنحاول من خلال هده المداخلة إلقاء الضوء على دورها في إنتاج الرأسمال البشري، وعلى كيفية تحولها من مؤسسة تربوية تقدم تعليما دينيا أو فلسفيا، في بداية بروزها، إلى مؤسسة منتجة للمعرفة، في مطلع القرن الواحد والعشرين

1- مفهوم الجامعة

يعود أصل مصطلح "جامعة" (University) إلى اللغة اللاتينية، وهو مشتق من مصطلح (Universitas)، الذي يعني الإتحاد والتجمع، وقد تم استعماله إبتداء من القرن الرابع عشر ميلادي للدلالة على الجامعة بمعناها الحالي، حسب أما قبل ذلك فتشير الكتابات إلى أن هذا المصطلح استعمل لأول مرة في القرن[1] الثالث عشر، نحو سنة 1218م وكان يعني الإتحاد (Communauté)، أي كل مجموعة منظمة، فأساس فكرة الجامعة هو الإتحاد، الذي يعني التنظيم في[2] جماعة معينة؛ وفي العربية يعد المصطلح ترجمة حقيقية لمصطلح (University).

"يرى علماء التنظيم التربوي أنه لا يوجد تعريف قائم بذاته أو تحديد شخصي وعالمي لمفهوم الجامعة" [3]، نظرا لارتباطها بالأهداف التي أنشئت لأجلها، والتي تختلف من دولة لأخرى، فكل مجتمع يؤسس "جامعته بناء على مشاكله الخاصة وتطلعاته واتجاهاته السياسية، الاقتصادية، والاجتماعية، ومن ثمة تصبح الجامعة مؤسسة تكوين، لا تحدد أهدافها واتجاهاتها من جانب واحد، من داخل جهازها، بل تتلقى هذه الأهداف من المجتمع، الذي تقوم على أساسه،

---

[1] سعيد التل وآخرون، *قواعد التدريس في الجامعة*، الطبعة الأولى، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان 1997 ،ص 40

[2] P. Robert, (1975), *Dictionnaire alphabétique et analogique de langue française*, T4, Société de nouveau litteré, le Robert, Paris.

[3] فضيل دليو وآخرون، *إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية* منشورات جامعة قسنطينة ،2001،ص 77

والذي يعطيها هو وحده حياة ومعنى ووجود"، [1]وبالتالي فكل جامعة تعكس فلسفة المجتمع الذي توجد فيه.

نستطيع إيعاز صعوبة إعطاء تعريف موحد للجامعة، كذلك، إلى تعدد الزوايا التي يمكن النظر من خلالها إلى هذه المؤسسة، فعند علماء التربية هي مؤسسة تعليمية، تعرض التعليم العالي، وفي نظر علماء الاجتماع هي مؤسسة اجتماعية، نشاطها موجه لتلبية الطلب الاجتماعي على التكوين العالي والمساهمة في التنمية الاجتماعية للمجتمع، أما عند الباحثين في مجال الاقتصاد فهي منشأة، هدفها إعداد الرأسمال البشري الضروري لقيادة التنمية الاقتصادية في بلد ما، بأقل التكاليف الممكنة.

رغم ذلك، إلا أن الرجوع إلى المصطلح في حد ذاته، يسمح باستنتاج أنها تحمل بين ثناياها معنى الإتحاد والتجمع، كما أشرنا سابقا، وهو ما يؤكده التعريف الذي يعتبرها "مجموعة أشخاص يجمعهم نظام ونسق خاصين، تستعمل وسائل للتنسيق بين مهام مختلفة، للوصول بطريقة ما إلى المعرفة العليا" (R.M. MANCO) [2]وهو تعريف عام، يربط وجود الجامعة بالجماعة، وبهدف تحقيق المعرفة العليا، كمنتوج نهائي مقدم من قبلها.

استنادا إلى [3]"الجامعة عبارة عن جماعة من الناس، يبذلون جهدا مشتركا في البحث عن الحقيقة، والسعي لاكتساب الحياة الفاضلة للأفراد والمجتمعات"،

---

[1]مراد بن آشنهو، *نحو الجامعة الجزائرية*، ترجمة عايدة بايمة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.1981 ص 3

[2]حمادي بوستة، *الأوضاع الاجتماعية والمهنية للأستاذ الجامعي في المؤسسات الجامعية الجزائرية, دراسة ميدانية عن أوضاع أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة*، مذكرة ماجيستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة2001 ، ص 20

[3]رابح تركي، *أصول التربية والتعليم*، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1990 ،ص 73

والقراءة التمعنية لهذا التعريف، تبين أنه ربط، بدوره، الجامعة بالجماعة، وأن منطلقه هو الهدف الذي تسعى هذه المؤسسة إلى تحقيقه، ألا وهو البحث عن الحقيقة، والسعي للحياة الفاضلة، الأمر الذي كانت تسعى إليه جامعات أوروبا، خاصة، في القرون الوسطى.

بالانطلاق من نفس الزاوية (الهدف)، الجامعة مؤسسة تقوم "بصورة رئيسية، على توفير تعليم متقدم لأشخاص على درجة من النضج، ويتصفون بالقدرة العقلية، والاستعداد النفسي، على متابعة دراسات متخصصة في مجال، أو أكثر من مجالات المعرفة" [1]وهذا يعني أن الدراسة قي الجامعة تتطلب، من جهة، التمتع بالقدرات العقلية والفكرية اللازمة، ومن جهة أخرى، التخصص في مجال علمي معين أو أكثر، هذه الميزة الأخيرة (التخصص)، أصبحت، مع التطورات المعرفية والعلمية، تطرح إشكالا، نتيجة التداخل بين التخصصات العلمية، وبروز تخصصات حديثة موسعة.

من خلال ما سبق دراسته، إذا ربطنا تعريف الجامعة بالهدف الذي تسعى إلى تحقيقه، يمكن اعتبارها مؤسسة تعرض تعليما عال، وتساهم في تحقيق التنمية البشرية، عن طريق تطويرها للعلوم والمعرفة، وإجرائها للأبحاث، كما تساهم في تلبية حاجات المجتمع الآنية والمستقبلية.

[1]سعيد التل وآخرون ، المرجع السابق ص 29

من زاوية أخرى، تعرف الجامعة، حسب[1] على أنها "نظام اجتماعي، إداري، مفتوح، فريد من نوعه "، فهي:

أولا: نظام، بمعنى مجموعة أجهزة، وهياكل تعمل معا في تنسيق، من أجل تحقيق هدف مشترك.

ثانيا: اجتماعي، كونه نظام يتكون من مجموعة أفراد (أساتذة، طلبة، عمال)، ذووا خلفيات، وثقافات وقيم وأعراف متباينة، تتفاعل فيما بينها، من جهة، وتسعى إلى تحقيق أهداف اجتماعية، من جهة أخرى.

ثالثا: إداري، كونه يحتوي على هيكل إداري، يوضح اختصاصات، وصلاحيات متخذي القرارات فيه.

رابعا: مفتوح، كون الجامعة تتفاعل مع البيئة التي توجد فيها ، إذ تستقبل مدخلاتها من البيئة (الأهداف، القيم، الطاقات)، لتخضعها للمعالجة، ينتج عنها مخرجات، تقدم إلى البيئة مرة أخرى (إنجازات علمية، خدمات، إطارات) .

خامسا: فريد من نوعه، بمعنى أنه نظام يختلف عن الأجهزة البيروقراطية الأخرى، نظرا لطبيعة هدفه ومكوناته.

ساهمت التحولات الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية الدولية، التي شهدها العالم في مطلع القرن الواحد والعشرين، في تطور مفهوم الجامعة، فبعد أن كانت نظاما اجتماعيا وإداريا أصبحت منشأة (نظام اقتصادي)، تعرض التعليم العالي في

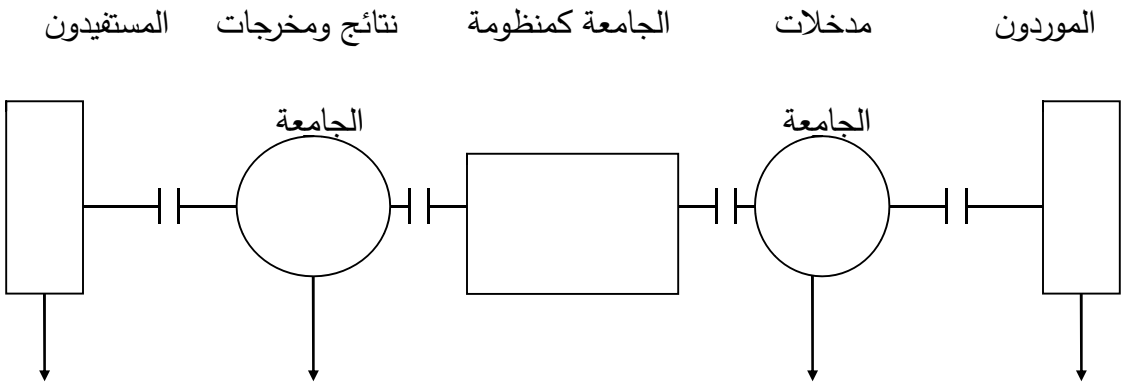
---

[1] حسين محمد علي العلوي، ، *الوصف الوظيفي كمدخل للبناء التنظيمي*، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الأردن ، 1981،ص5 و6

فروع علمية متشعبة وتخصصات مختلفة، وتساهم في تحقيق التنمية الشاملة، وتبحث عن المردودية الاقتصادية، وذلك من خلال تبنيها العمل وفق مبدأ المتاجرة.

لقد أصبحت الجامعة اليوم "منظومة ديناميكية، تحقق التوازن والتكامل مع المجتمع للتنمية"فالمجتمع هو منطلقها، ونهايتها[1]، والتنمية الشاملة هي هدفها والشكل رقم (01) يوضح الجامعة كمنظومة متكاملة، لها علاقات متشعبة مع محيطها، أما الشكل رقم (02)، فيعطي صورة عن الجامعة كمنظمة معرفة، تعمل على تزويد المجتمع بمختلف المعارف والإطارات الضرورية لتحقيق التنمية الإنسانية.

شكل رقم (01): الجامعة كمنظومة متكاملة.



انعكاسات البيئة على الجامعة (تفاعل مشترك)

[1]فريد النجار، *إدارة الجامعات بالجودة الشاملة*، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة. (2000/1999)،ص 119

– الحكومة – قطاع العمال – الشركات – رجال الأعمال – المستثمرون – المتطوعون – المنح – الهبات	– الأساتذة – الطلاب – الباحثون –المعامل والمراكز – الإنشاءات – الإداريون – التمويل –المكتبات –الأصول الثابتة –المزارع والأرضي – المطابع	المقارنات الرقابية	– الخريجون – الأبحاث – المشروعات – الإختراعات – المطبوعات – الكتب – الإستشارات – التدريب – المعلومات	– السوق العالمي – السوق المحلي – الأفراد – الشركات – الحكومة – المجتمع ككل – الإنسانية جمعاء

المصدر: فريد النجار، 2000/1999، ص120.

شكل رقم (02): الجامعة منظمة معرفة

2-التطور التاريخي للجامعة

مرت الجامعة خلال سيرورة تطورها، بمرحلتين أساسيتين، تفصل بينهما نقطة تحول، تتمثل في ظهور الجامعة بمفهومها الحديث وهما [1]

2-1 المرحلة الأولى (مرحلة النشأة والتأسيس)

يعود ظهور أول شكل من أشكال التعليم العالي إلى القرن الخامس قبل الميلاد، أين كان منظما في مدارس للسفسطائيين، وعلماء البلاغة.

تبين الدراسات المتخصصة في البحث في التعليم، أن الحضارات القديمة ساهمت في تطور هذا الأخير (التعليم)، بصفة عامة، والجامعة، بصفة خاصة، فأقدم جامعة عرفتها مصر القديمة، وهي جامعة أون بعين شمس، تلاها إنشاء جامعة الإسكندرية، ومجموعة من الأديرة، كان يمارس فيها التعليم (الكرنك، تل العمارنة)، والذي تميز، في تلك الفترة، بالتركيز على التدريب المهني، وتعليم الكتابة وتوجيه السلوك، أما في الهند القديمة (1500 سنة قبل الميلاد)، فقد قام الشاعر الهندي (طاغور) بإنشاء جامعة (سانتيكان) في البنغال، لتدريس التراث الهندي، حيث كان التعليم حكرا على الكهنة، أما في الصين القديمة، فقد أنشئت مؤسسات التعليم العالي في المدن الرئيسية، ومراكز الأقاليم، وتعتبر بيوت الحكمة أهم إنجازات الصينين، وبرزت في اليونان، أول أكاديمية، هي تلك التي أنشأها

[1] سعيد التل وآخرون ، المرجع السابق ص 29-40

أفلاطون في أثينا (387 سنة قبل الميلاد)، كما أسس أرسطو مؤسسة للتعليم الجامعي هي "الليكيوم"، وبرزت مدرسة "زينون" (340 قبل الميلاد– 150 قبل الميلاد)، ومدرسة أبيفور (341 قبل الميلاد– 270 قبل الميلاد)، لتبرز في الأخير جامعة أثينا، مكونة من مجموع هذه المدارس.

تعد الجامعات اليونانية أساس الجامعات الحديثة، حيث استفاد منها الرومان في تأسيس جامعة روما، التي اهتمت بالدراسات القانونية، كما استفاد الشرق الأوسط منها، و من تطور التعليم في مصر في تأسيس عدد من الجامعات، نذكر منها: مدرسة جنديسابور الطبية الفارسية (القرن الثاني ميلادي)، و برزت أولى مراحل التعليم الجامعي في الحضارة المسيحية سنة (524م)، مهتمة بالتعليم الديني، ونشر المسيحية، وبعد تأسيس الحضارة العربية الإسلامية، طور العرب، إبتداء من القرن التاسع ميلادي التعليم الجامعي، حيث كان المسجد هو المؤسسة المتكفلة بذلك. رغم هذا التطور في التعليم الجامعي، إلا أن الدراسات بينت أن الجامعة بمفهومها الحديث برزت خلال القرون الوسطى في أروبا.

2-2المرحلة الثانية (مرحلة التطور والعطاء)

بداية بروز الجامعة، كقطب هام في الهيكل التعليمي، كانت في القرن الثالث عشر ميلادي في أوروبا، حيث كانت تعرف على أنها "جمعية أساتذة وتلاميذ".

ساهم تطور العلوم والآداب، وتطور المدن وزيادة الإقبال على التعليم، واتصال الأوروبيين بالعرب، في بروز الجامعات الحديثة في أوروبا، خاصة،

وانتقالها إلى كافة أنحاء العالم بعد ذلك ، لكن رغم ذلك تبقى الظروف الخاصة لكل بلد، أهم عامل لإنشاء جامعة، لذا من الصعب أن نجد في العالم بروز جامعتين متجانستين عبر التاريخ.

يمكن تقسيم هذه المرحلة إلى مرحلتين فرعيتين، الأولى انطلقت من بداية القرن الثالث عشر ميلادي، إلى نهاية القرن التاسع عشر ميلادي، تميزت في بدايتها بسيطرة التعليم الديني والكنيسة على الجامعة، حتى بداية القرن السادس عشر ميلادي، ثم انعزال هذه الأخيرة عن المجتمع، وتوجهها للبحث عن الحقيقة الفاضلة، وإبتعادها عن الواقع، وعن "مجالات المعرفة الصانعة للمستقبل حتى نهاية القرن التاسع عشر، ومن هنا عرفت الجامعة "إنبعاثا جديدا " بخروجها من عزلتها، وتوجهها، من جديد، إلى المجتمع لقيادة التنمية فيه ، بجميع جوانبها، وهي المرحلة الثانية"[1]

تعطي هذه النظرة الخاطفة عن تطور الجامعة في العالم فكرة واضحة عن تطور دورها، وسنحاول في النقطة الموالية من هذه المداخلة التعمق أكثر في دراسة دور هذه المؤسسة، لاسيما وأنها أضحت، اليوم، تطرح تساؤلات واستفهامات كثيرة عن جدوى وجودها وعن وظائفها.

3-دور الجامعة: نقل المعرفة، البحث العلمي وخدمة المجتمع

ارتبط تعريف الجامعة، كما أشرنا سابقا، بالأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، والتي عرفت تطورا عبر الزمن، رافقه تطور في مفهوم الجامعة، من جهة، و في

[1] حمادي بوستة ، المرجع السابق ص 40،41

وظائفها، من جهة أخرى، الأمر الذي أدى إلى بروز نماذج متنوعة الفلسفة من الجامعات.

انحصر دور الجامعات الأولى في عرض التعليم، من أجل إعداد الطلبة لمهن القانون، اللاهوت والتدريس الجامعي[1]، وهي بالتالي اتسمت بعدم حملها لفكرة الجامعة، المبنية على مبدأ البحث العلمي وإعداد الباحثين.

مرت الجامعات الغربية في أوروبا، خلال فترة النهضة إلى غاية العصر الحديث، بأزمة تمثلت في ابتعادها عن المجتمع، وانحصارها في أداء وظيفة التدريس، من جهة، وعدم تكيفها بسهولة مع المتغيرات الفكرية والاجتماعية، التي ميزت العصور الوسطى في أوروبا، من جهة أخرى، لكن في الأخير، أدت هذه التغيرات بالجامعة إلى تغيير فلسفتها، وتوجهت بذلك إلى أداء دورين جديدين، هما: البحث العلمي، وخدمة المجتمع.

يمكن القول أن الجامعة استقرت في بداية القرن العشرين على أداء ثلاث أدوار رئيسية، هي: التعليم أو نقل المعرفة، البحث العلمي وانتاج المعرفة، وخدمة المجتمع.

3-1التعليم:

هو أول اهتمام للجامعة، مثلما بينته الدراسات، بدءا من بيوت الحكمة الصينية إلى غاية العصر الحديث في أوروبا، وقد تميزت الجامعة، في تلك الفترة،

[1] حمادي بوستة، المرجع السابق ، ص39

بسيطرة التعليم الديني، والابتعاد عن المجتمع، والسعي من أجل الوصول إلى الحقيقة الفاضلة.

يعد التعليم الطريق الأمثل لنشر المعرفة ونقلها من جيل لآخر، " ويؤدي ذلك إلى إعداد وتنمية طلاب الجامعة وتهيئتهم لأعمال ونشاطات متعددة لمجالات العمل المختلفة، ولقد أشار هاربيسون وماير (HARBISON et MAYER) إلى أهمية هذه الوظيفة وخصوصا من جانب الجامعة بقولهما" أن المجتمع الذي لا يكون قادرا على تنمية موارده البشرية لا يكون قادرا بالتالي على بناء أي شيئ " [1]

3-2البحث العلمي وانتاج المعرفة:

تعد الجامعات الألمانية، في نهاية القرن الثامن عشر ميلادي وبداية القرن التاسع عشر ميلادي، أولى الجامعات التي اهتمت بالبحث العلمي.

يعتر البحث العلمي الآداة الرئيسية لإنتاج المعرفة وزيادتها، فهو تعمق فيها؛ وتعد الجامعات المؤسسات الأكثر قدرة على تحقيق ذلك، بحكم ضمها لكفاءات علمية عالية ومتخصصة، فهي تولي له عناية خاصة.

" إن الأبحاث التي قامت بها الجامعات عبر التاريخ كان لها بالغ الأثر في مجالات الصناعة والزراعة ومختلف جوانب الحياة، وعلى الرغم من أن عددا كبيرا من مراكز الأبحاث قد أنشئ بصفة مستقلة عن الجامعة، لكن أبحاث الجامعة مازالت إلى حد كبير أكثر أهمية وأكثر دقة من غيرها من الأبحاث"[2]

[1] 1990،ص 38 إسماعيل محمد دياب، العائد الاقتصادي المتوقع من التعليم الجامعي، عالم الكتب، القاهرة.
[2] سعيد التل وآخرون ، المرجع السابق،ص 104

3-3خدمة المجتمع وفكرة الجامعة المنتجة:

تعمل الجامعات، في مطلع القرن الواحد والعشرين، على تقديم خدمات نموذجية عملية مباشرة للمجتمع في مختلف مجالات الحياة، فهي تسعى لحل مشكلاته وإنمائه وتزويده بالطاقات البشرية القادرة على قيادته.

من هذا المنطلق برزت إلى الوجود فكرة الجامعة المنتجة والتي تحمل فلسفة تختلف عن فلسفة الجامعة بمفهومها التقليدي، إذ أن هدفها[1]، "هو التأثير الإيجابي في حركة المجتمع، وتحقيق الاستيعاب الكامل لمنجزات التطور التقني الحديثة، من خلال تحسين استغلالها للموارد المتاحة لها وتحقيق انتاجية عالية ".

الجامعة المنتجة هي المؤسسة التعليمية التي تعمل على أن تكون أكثر قربا من المجتمع، الذي تنشط فيه، وعلى أن تكون المؤثر الإيجابي في حياته، وهي من أجل ذلك تمارس جملة من الأدوار، نذكر منها، ما يأتي:[2]

- المشاركة المباشرة في التطوير والابتكار.
- توسيع برنامج التعليم المستمر والتدريب.
- فسح المجال للإستفادة من وسائل الدراسات العليا في معالجة مشاكل العمل، واقتراح الحلول المناسبة لها.

4-خصائص الجامعة

- تعليم متخصص حيث أن البرامج الدراسية لا تحتوي على مواد أو مساقات عامة بل هي مساقات متخصصة في لُب التخصصات المختلفة.

[1] اوقاسي لونيس ، المرجع السابق ،ص 249
[2] اوقاسي لونيس ، ص 249

- تزويد المجتمع وسوق العمل المحلي بالكفاءات والخبرات التي تزيد من دعم وتطوير الاقتصاد الخاص بالدولة وتنمية المجتمع المحلي.
- تقديم الأبحاث المختلفة والمهمة في مجالات عديدة وهذا يدعم البحث العلمي على مستوى العالم.
- تقليل مستوى الأمية بين الأفراد وبالمقابل يزيد من الوعي الإدراكي والمعرفي لدى الأفراد المتعلمين وخاصة في فئة الشباب.
- تطوير التعليم بالاعتماد على كتب ومؤلفات متخصصة تعالج كافة التخصصات الدراسية.

5-أهمية الجامعة

بدايةً فقد حثّ الدين الإسلامي على ضرورة التعلم وتحصيل العلم لما له من آثار وفوائد عظيمة تعود على المجتمع وعلى الفرد وتساعده في تنمية المجتمع وتساعد الدراسة والتعليم على تنمية قدرات الفرد وإعطائه الثقة في النفس والقدرة على التفكير وإبداء الرأي واتخاذ القرارات، وزيادة قدرة الفرد على النقاش والمحاورة، كما تعمل الدراسة والتعليم على إكساب الفرد الخبرة في التعامل مع الأشخاص جدد في بيئة جديدة تختلف كلياً عن بيئة المدرسة و للجامعة أهمية نذكر من بينها :

- انها تعتبر اهم مرحلة تعليمية فهى المرحلة الفاصلة بين حياة الانسان العلمية و العملية اى حياة العمل
- تكسب الانسان العديد من المهارات كالاعتماد على النفس و العمل فى جماعات ليس فقط منبر للعلم

- تساهم الانشطة الجمعية من انشطة اتحاد الطلاب بتكوين شخصية الطلاب ليصبح لديهم قدرة على اتخاذ القرار المناسب فى الوقت المناسب ، كما تخلق مجموعة من القادة الشباب
- تساهم الجامعة فى تعديل السلوك الاجتماعى للفرد من خلال احتكاكه بزملاء الجامعة من شباب و فتيات
- تعتبر مرحلة الجامعة هى المرحلة التى يضاف فيها بلوغ العقل الى صفات الانسان ، ففى هذه المرحلة ينضج فكر الانسان اكثر و ينظر الى الحياة العملية بمنظور مختلف..
- التعليم الجامعي يقوم بدور فعال في تأدية الرسالة التربوية، حيث لا يقتصر دور التعليم الجامعي على تقديم المساقات الأكاديمية فقط بل هو مزيج بين المساقات الأكاديمية والمساقات التربوية.
- الدراسة الجامعية والتعليم الجامعي هو المفتاح الأول الذي يحصل عليه الطالب لدخول سوق العمل والحصول على الوظيفة، ولا شك أن حصول المرء على شهادة جامعية يزيد من فرص حصوله على الوظيفة، وهذه النقطة يعيشها الطالب وهو يجلس على مقاعد الدراسة واستمرار سعيه للحصول على الوظيفة التي تؤمن الحياة الكريمة له.
- التعليم الجامعي يفسح المجال أما الطالب للإبداع والابتكار، حيث تقوم الجامعات بفتح باب البحث العلمي على مصراعيه وهذا يكون دافعاً للطلاب للابتكار والإبداع.
- التعليم الجامعي منبعاً يمد المجتمع بالخبرات والكفاءات التي تساعد في تطوير المجتمع والمؤسسات.

خلاصة الفصل

ان للجامعة، في مطلع القرن الواحد والعشرين، دورا متميزا وبارزا في إنتاج المعرفة، وفي إعداد القوى البشرية المتخصصة، المبدعة والقادرة على بناء وقيادة السياسات التنموية للمجتمع

يرتبط نجاح المؤسسة الجامعية في إمداد المجتمع بالاتصال و بضرورة توفر مجموعة متناسقة من المقومات والركائز، تتمثل أساسا في: الأستاذ الجامعي، و الطالب و مناهج ومقررات الدراسة،و أساليب التدريس والهيكل التنظيمي المرن ولذلك تعتني مختلف الدول في العالم ببناء الجامعات وتقريبها من أبنائها وتيسيرها أسباب التحاقهم بها وتوفير الخدمات الضرورية التي الغنى لهم عنها للتملك الانتظام في الدراسة والتفرغ للتكوين والبحث العلمي

قائمة المصادر و المراجع

الكتب :

- فضيل ديليو ، الاتصال مفاهيمه نظرياته و وسائله دار النشر و التوزيع 2003
- خالد زعموم، السعيد بومعيزة، التفاعلية في الإذاعة: أشكالها ووسائلها، اتحاد إذاعات الدول العربية، تونس، 2007
- شفيق حسنين تكنولوجيا الوسائط المتعددة ، القاهرة رحمة برس للطباعة و النشر 2007
- الجميلي ،خيري خليل الاتصال و وسائله في المجتمع الحديث ب ط الاسكندرية المكتب الجامعي الحديث ،1997
- فيصل ،عبد الرؤوف الدحلة. تكنولوجيا الأداء البشري.ط1. عمان:المكتبة الوطنية .2000.
- عيادة ،خطاب. التخطيط الإستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات .ط1.مصر:دار النشر العربي.
- أحمد ،عاشور صقر. السلوك الإنساني في المنظمات. ط1.مصر:دار المعرفة الجامعية. 2005.
- حسن، حمدي. الاتصال وبحوث التأثير في دراسات الاتصال الجماهيري. ط1.مصر:دار المعرفة. 1993
- محمد، جوهري وآخرون، علم الاجتماع ودراسة الاعلام والاتصال. ط1. مصر: دار المعرفة الجماعية، 1992
- عمر، وصفي عقيلي. الإدارة "أصول ومفاهيم". ط1.عمان: دار وهران للنشر والتوزيع. 1997
- محمد.،عساف المعطي. السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة.ط1. عمان: دار نهران للنشر والتوزيع. 1999
- ناصر، قاسمي. الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية والتطبيقية. ط1.الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية.2001
- عبد العزيز، خواجة. مدخل الى علم النفس الاجتماعي. ط1.وهران: دار العرب للنشر والتوزيع. 2008
- محمد، نهجة. تشكل الاتصال ووسائل في الخدمة الاجتماعية. ط1.الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1993.
- محمد، إبراهيم. سلوك المستهلك مدخل استراتيجي. ط1. عمان: دار وائل للنشر، 2004.
- محمد، سليمان العميان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط3. عمان: دار وائل للنشر، 2005.
- عبد العزيز ،خواجة. مدخل الى علم النفس الاجتماعي. ط1. وهران: دار الغرب للنشر والتوزيع. 2005
- سعيد التل وآخرون، قواعد التدريس في الجامعة، الطبعة الأولى، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان 1997

- فضيل دليو وآخرون، إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية منشورات جامعة قسنطينة ، 2001
- مراد بن آشنهو، نحو الجامعة الجزائرية، ترجمة عايدة بايمة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر. 1981
- رابح تركي، أصول التربية والتعليم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1990
- حسين محمد علي العلوي، ، الوصف الوظيفي كمدخل للبناء التنظيمي، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الأردن ، 1981،ص5 و6
- فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة. (2000/1999)
- إسماعيل محمد دياب، العائد الاقتصادي المتوقع من التعليم الجامعي، عالم الكتب، القاهرة. 1990

الرسائل و الاطروحات الجامعية

- سمير أسعد مرشد، مفهوم الكفاءة كالفعالية في نظرية الإدارة والعامة مجلة الاقتصاد وكالإدارة العدد 48 ،جامعة مملكة السعودية
- ابو النجا محمد العمري ، الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار النهضة العربية ، بيروت 1989 ص 151 ، 152
- حمادي بوستة، الأوضاع الاجتماعية والمهنية للأستاذ الجامعي في المؤسسات الجامعية الجزائرية, دراسة ميدانية عن أوضاع أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة ماجيستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 2001

المراجع باللغات الاجنبية

Bethami, A. Dobkin and Roger C. Pace. Communication in a Changing World . USA: Mc Graw Hill Higher Education, 2006 Edition.p10

- 1 Dmbleby, Richard and Graeme Burton. More Than Words: An Introduction to Communication. New York: Routledge, Third Edition,1998.p56.
- Dimbleby, Richard and Graeme Burton: Ibid .p58
- Seiler, William J. and Melissa L. Beall. Communication Making Connection. USA: Pearson Education Inc., Sixth Edition, 2005.P54
- Mc Croskey, James C. and Lawrance R. Wheeless. Introduction to Human Communication. Bston,USA: Allyn and Bacon,Inc. , 1976.P15

- DeFleur, Melvin L. and Everette E. Dennis. Understanding Mass Communication. USA: Houghton and Mifflin Company, 1981. P75
- Adler, Ronald B. and Lawrence B. Rosenfeld and Neil Towne. Interplay: the Process of Interpersonal Communication. USA: Harcourt Brace College Publishers, Sixth Edition, 1995.P85
- P. Robert, (1975), Dictionnaire alphabétique et analogique de langue française, T4, Société de nouveau litteré, le Robert, Paris.
- 1Jack preant la communication combatoqualger 1994
- 1Richar arcand : la communication effecace debock umiversite parti 1998
- Larousse de poch .edition muse jou larousse . paris 2000
- Dictionary of economie . libaraire du liban . liban 1999.