

أدوار الاتصال الداخلي بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر
- دراسة تحليلية ما ورائية لعينة من مذكرات التخرج بقسم العلوم الإنسانية
بجامعة أم البواقي-

Roles of internal communication in higher education institutions in Algeria
-Meta Analyse study of a sample of graduation thesis in the human sciences
department at the university of Oum el bouaghi

زهير بوعزيز¹ ، نور العابدين قوجيل²

¹ جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي (الجزائر)، zoheirb82@gmail.com

² جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي (الجزائر)، norelabidine@gmail.com

تاريخ الاستقبال: 2022/10/03؛ تاريخ القبول: 2024/03/25؛ تاريخ النشر: 2024/05/20

ملخص: باعتبار الاتصال الداخلي عملية هادفة لتبادل المعلومات، والتأثير في المواقف والاتجاهات، من أجل إنجاح العمل التسييري والتنسيقي بين مختلف الأقسام والكليات والمعاهد و المصالح الإدارية للجامعة، قررنا من خلال هذه الورقة البحثية استقصاء الأدوار التي يلعبها الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجامعية، وذلك عن طريق تحليل ما ورائي (Meta-analyse) لعينة من مذكرات التخرج التي تناولت موضوع الاتصال الداخلي بقسم العلوم الإنسانية بجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي خلال الخمسة (05) سنوات الأخيرة.

الكلمات المفتاح : اتصال داخلي ؛ مؤسسات تعليم عالي ؛ تحليل ماورائي

Abstract: As internal communication is a purposeful process for exchanging information, and influencing attitudes and trends, for the success of the managerial and coordination work between the various departments, colleges, institutes and administrative departments of the university Through this research paper, we decided to investigate the roles that internal communication plays at the university institution, by analyzing what is behind me (Meta-analyze) for a sample of graduation notes that addressed the topic of internal communication with the university institution during the last five (05) years .

Keywords: internal communication ; higher education institutions ; Meta-analyze

I- تمهيد :

يلعب الاتصال الداخلي أدورا بالغة الأهمية بالمؤسسات بمختلف أنواعها، حيث يعتبر ركيزة أساسية في الفكر التسييري الحديث الذي اتجه إلى التركيز على السلوك البشري في المؤسسة، أين يعتبر الاتصال من أهم المواضيع وأكثرها إثارة للاهتمام عند الباحثين الراغبين في فهم السلوك البشري، لأنه وبكل بساطة لا يمكن تصور هذا الأخير بشكل سليم دون وجود اتصال، لأن كل الأعمال التي تقام داخل المؤسسة تبنى أساسا على المعلومات والبيانات المتبادلة بين أفرادها على اختلاف مستوياتهم ومناصب عملهم. إذا فقيام سلوك معتدل داخل أية مؤسسة يتوقف على مدى تقبل وفهم ومصادقية المعلومات المتدفقة عبر القنوات الاتصالية الرسمية وغير الرسمية. وهذا ما أدى بنا إلى البحث من خلال هذه الورقة عن الأدوار التي يؤديها الاتصال الداخلي بمؤسسات التعليم العالي، ممثلة في قسم العلوم الإنسانية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، وهذا قصد الإجابة عن التساؤل التالي:

ماهي الأدوار التي يلعبها الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجامعية حسب نتائج مذكرات التخرج لطلبة قسم العلوم الإنسانية بجامعة أم البواقي المنجزة خلال فترة خمس (05) سنوات؟

II – الطريقة والأدوات :

إعتمدنا في ورقتنا البحثية هاته على التحليل الماورائي أو التلوي لعينة من مذكرات التخرج المنجزة بقسم العلوم الإنسانية بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي خلال الفترة الممتدة من 2014 إلى 2019.

و"التحليل الماورائي هو طريقة علمية تجمع بين نتائج سلسلة من الدراسات المستقلة التي تدور حول موضوع ما أو مشكلة معينة وفقا لبروتوكول قابل للتكرار، مما يتيح إجراء تحليل أدق للبيانات عن طريق إعادة تحليل نتائجها" (<https://fr.wikipedia.org/wiki/Méta-analyse>)

فالتحليل الماورائي هو إعادة استغلال أو استعمال البيانات الموجودة حول موضوع ما من أجل استخراج معارف جديدة بأقل تكلفة وأقصر وقت، إذا فهو عبارة عن إعادة تفسير للمعارف الموجودة حول الموضوع، ويتم التحليل الماورائي على ثلاثة مراحل:

أ. تحليل بيبليوغرافي: يهدف إلى توفير الوثائق ذات الأهمية القصوى في ارتباطها بموضوع أو مشكلة الدراسة.

ب. جمع المعطيات: عن طريق استخراج المعلومات التي لها علاقة مباشرة وتأثير قوي على الموضوع بإعادة فك شفراتها.

ج. تحليل المعطيات المستخرجة والمعتمدة تحليلا إحصائيا دقيقا" (Dowden et Muise, 2001,p5) وستعتمد هذه الدراسة على المتغيرات القبلية التالية:

- معلومات عامة عن المحتوى محل التحليل: السنة، المستوى، طبيعة النشر، الجامعة، البلد؛
- خصائص المحتوى محل التحليل: محتوى عام، محتوى متخصص، محتوى ميداني، محتوى نظري... إلخ؛
- المناهج المستخدمة؛
- خصائص العينات المدروسة: النوع، العدد، التمثيل... إلخ؛
- النتائج والنسب؛

يجب عرض هذه الطرق والأدوات بدقة ووضوح دون إسهاب بحيث يتمكن الباحثون الآخرون من إعادة الدراسة أو التحقق منها، ويمكن للمؤلف أن يصف الأدوات والطرق المستخدمة في شكل مخطط، جدول أو رسم بياني لشرح الأساليب التي استخدمت، في حالة التعقيد فقط، بغرض التبسيط ؛ ويمكن تقسيم هذا القسم إلى أقسام فرعية، حيث تختلف محتوياته وفقاً لموضوع المقالة.

III- الاتصال الداخلي (مدخل نظري) :

I. تعريف الاتصال الداخلي:

حسب الباحثين "Détie و Broyez" ف: "إن الاتصال الداخلي هو مجموعة مبادئ، أفعال، وممارسات تهدف إلى إعطاء معان لتفصيل الملائمة، وإعطاء الروح لتفضيل التلاحم، وحث كل واحد على اتصال أفضل تبجيلاً للعمل المشترك والجماعي." (Philippe Détie et Catherine Meslin Broyez, 1995, p38)

أما "Thanh" فتري أن: "الاتصال الداخلي يمكن تعريفه كميكانيزم والذي من خلاله يخلق، ينمو، ويتطور كيان فريد ومتجانس نسميه مجتمعاً أو مؤسسة. واستراتيجية الاتصال الداخلي هي فن الإدارة، التنسيق، ووضع مختلف الأشكال المتوفرة في المؤسسة في تعاضد وتساند من أجل إشباع الاهتمام العام." (Fanelley Nguyen-Thanh, 1991, p13)

كما وردت مجموعة من التعاريف للاتصال الداخلي من قبل باحثين عرب نورد منها ما يلي:

"هو عملية تبادل الآراء والمعلومات بين الأطراف المختلفة داخل التنظيم لتحقيق هدف معين." (الطنوبي، 2001، ص15)

"هو عملية تتضمن النقل والترديد والتدقيق للأفكار بغرض اختيار التصرفات التي تحقق أهداف الشركات بفاعلية." (يونس، 1997، ص202)

"هو العملية التي يتم عن طريقها إيصال المعلومات المختلفة بين الأعضاء في جماعات العمل للحفاظ على الوضع الحالي أو إحداث تغييرات في المنظمة." (الطنوبي، 2001، ص16)

وعلى ضوء التعاريف السابقة يمكن القول أن مفهوم الاتصال الداخلي يقوم على الأفكار التالية:

- أنه عبارة عن عملية؛

- هو مجموعة من المبادئ والممارسات؛

- يتم بين مختلف جماعات العمل؛

- محتواه عبارة عن معلومات ومعطيات مختلفة، -يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها؛

- يتصف بالتبادلية بين أطرافه؛

- يهدف أساساً إلى التنسيق والتجانس.

II. أهمية الاتصال الداخلي:

إن الاتصال الداخلي موجود ضمناً في الوظائف الإدارية القاعدية لكل مؤسسة بل وفي كل وظائفها، ولذلك أخذ هذه الأهمية الكبيرة لا سيما في المعطيات الراهنة التي باتت تحكم مؤسسة اليوم.

يقول D. Larue وآخرون: "الاتصال الداخلي هو وسيلة تسيير استراتيجية للمؤسسات، وضرورة للمجتمعات الحديثة، وهو نتيجة حالية للتطور البطيء للذهنيات والسلوكيات والتي أفرزت عن طريق التحول من التصورات التaylorية إلى التصورات العصرية المرتكزة على تطوير الإنسان.

إن بروز الاتصال الداخلي كاستراتيجية في المؤسسة ليس ناتج عن تأثير موضوعة، ولكن عن تطور عميق للمجتمع الحديث والذي أدى حتى إلى انتقال السلطة التي كانت فيما سبق مبنية على الطاقة وتحولت إلى سلطة مبنية على التحكم في سيورات الاتصال"

(D. Larue, A. Caillat, G. Jaquot, M. Chozas, 1988, p.p 8,9)

III. أهداف الاتصال الداخلي:

الشرط الأساسي هنا وقبل أن نبدأ في سرد هذه الأهداف هو مدى تطابقها مع الأهداف العامة للمؤسسة، بل ويجب أن نتخذها قاعدة تركز عليها وتنطلق منها وتعمل لأجلها، ويمكن على وجه العموم لا الحصر إيراد هذه الأهداف كما يلي:

أ. أهداف خاصة بإدارة المؤسسة:

"وتدور في مجملها حول تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة لمساعدته على اتخاذ قرارات سليمة، مما يسهل عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة". (بھجت، ص 269)

ب. أهداف خاصة بالعاملين:

تدور هذه الأهداف حول:

- خلق الرضا و الارتياح بين العاملين؛
- زيادة التفاهم و الثقة؛
- الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة بإبداء آرائهم في المواضيع المطروحة". (خيري، 1979، ص 35).

كما يمكن أن نضيف هنا:

– توجيه العاملين ونصحهم وإرشادهم وإكسابهم اتجاهات إيجابية تمكنهم من القيام بالسلوك المنتظر منهم، تصحيح الأفكار الخاطئة لديهم، وشرح وتفسير المهام الموكلة لهم وتحديد معايير التقييم... الخ.

ج. أهداف خاصة بالجمهور:

يهدف الاتصال الداخلي هنا إلى تزويد الجمهور بحقيقة الجهود التي تبذلها المؤسسة من أجل الاستجابة لتطلعاته وتحقيق رغباته بالصورة التي ينتظرها منها، فإن تحقق هذا أمكن المؤسسة من ترسيخ الصورة التي ترغب فيها عند جمهورها بناء على مدى معرفتها بآرائه حولها.

4- متطلبات الاتصال الداخلي الفعال:

حتى تتحقق فعالية الاتصال المرجوة، وجب على كل مؤسسة تصبو إلى ذلك توفير مجموعة من المتطلبات على مستويات مختلفة:

– تغيير الذهنيات وطرق التفكير التي لا تتماشى والتصورات الحديثة لتنظيم وتسيير الاتصال بالمؤسسة؛

– الاعتقاد الراسخ لدى الإدارة خاصة وتوفرها على إرادة حقيقية ومفهوم صحيح للاتصال ومدى أهمية الأدوار التي يمكن أن يلعبها في المؤسسة بما يعود عليها بالاستقرار والتطور؛

– وجود هيكلية متطورة ومنظمة للاتصال داخل المؤسسة. تقول (Annie Bertoli): "السير التقليدي الذي لا ينظم الاتصال الداخلي هو حامل لـ"اللاتحفيز"، وبمعنى معاكس فإن سياسة اتصال منسجمة ومرتبطة مع مسؤولية تنظيمية ستمكن من تدعيم الإحساس بالانتماء وبالتعاون، وبالرغبة في اقتراح وتجسيد التعديلات، تشجيع المبادرة، الانخراط والاندماج"؛ (Annie Bertoli, p154)

– تقليص عدد المستويات الإدارية من شأنه زيادة فعالية الاتصال لأنه سينقص من محطات وقوف وتوقف الرسالة الاتصالية.

– الاطلاع على المعوقات التي تواجه السير الحسن والمرن للاتصال بالمؤسسة ومحاولة القضاء عليها أو على الأقل التقليل منها.

5. تطبيق التحليل الماورائي:

سنطبق التحليل الماورائي على مجموعة من مذكرات التخرج المجرات بقسم العلوم الإنسانية بجامعة أم البواقي في الفترة الممتدة بين سنتي (2014 و 2019) أي على مدار خمس (05) سنوات ، وسيكون هذا التحليل وفق المراحل التالية:

– المرحلة الأولى: وهي المرحلة التي يتم فيها تعيين الوثائق التي ستخضع للتحليل الماورائي بناء على متغيرات الموضوع محل الدراسة وهو هنا: "دور الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجامعية"، هذا من جهة، ومن جهة ثانية العينة الزمنية الممتدة هنا بين 2014 و 2019 وبناء عليه ينتج لنا الجدول التالي:

الجدول رقم 01: الوثائق الخاضعة للتحليل الماورائي

السنة	الموضوع	الشهادة المحضرة	نوع الدراسة	العينة	المنهج	النتائج
1	2015	واقع الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية	ماستر	ميدانية	عشوائية طبقية	وصفي
						- النوع الاتصالي الغالب هو الاتصال الرسمي - أدوار الاتصال الداخلي تتمثل في ضمان توصيل البيانات والمعلومات إلى مختلف المستويات - تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بالسرعة في انتقال المعلومات وتداولها بالجامعة
2	2015	دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية	ماستر	دراسة ميدانية	قصدية	وصفي
						- أغلب موظفي جامعة أم البواقي يتواصلون مع محيطهم عن طريق الاتصال المباشر - الاتصال الداخلي يكون

رسمي وغير رسمي							
- تستخدم							
جامعة أم البواقي							
مختلف الأنواع							
الاتصالية الداخلية							
-الاتصال							
الداخلي بجامعة أم							
البواقي اتصال							
مقبول							
-يلعب الاتصال							
الداخلي بجامعة أم							
البواقي دورا							
أساسيا وهو							
التنسيق، المحافظة							
على العلاقات							
الحسنة بين العمال							
-أهمية الاتصال							
الداخلي كبيرة في							
الاستقرار							
واستمرار العمل							
-يحظى الاتصال	مسحي	طبقية	دراسة ميدانية	ماستر	دور الاتصال	2016	3
الداخلي بمكانة					الداخلي في		
هامة بجامعة أم					تحسين الرضا		
البواقي					الوظيفي		
-التنسيق هو أهم					بالمؤسسة		

دور أو وظيفة للاتصال الداخلي بجامعة أم البواقي -تتمثل الأدوار الرئيسية للاتصال الداخلي في: توطيد العلاقات الإنسانية بين الموظفين، إخراج الموظف من الروتين، والمساهمة في خلق الرضا الوظيفي لدى العاملين عن طريق التحفيز والتشجيع.					الجامعية		
-أغلب الموظفين يعتقدون أن الإدارة الإلكترونية هي مجموعة من التقنيات الحديثة و خدمات إلكترونية -تطبيق الإدارة الإلكترونية أمر مهم جدا	وصفي	طبقية	دراسة ميدانية	ماستر	دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية	2015	4

5	2019	وظائف الموقع الإلكتروني في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة الجامعية الجزائرية	ماستر	دراسة ميدانية	طبعية	وصفي	-تطبيق الإدارة الإلكترونية يحدث على الاتصال الداخلي تغيرات أساسية تساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق -الإدارة الإلكترونية تلعب دورا كبيرا في تفعيل الاتصال الداخلي
							-تحسين الاتصال و التفاعل يجلب أساتذة جامعة أم البواقي إلى الاتصال عن طريق الموقع الرسمي للجامعة -موقع الجامعة الإلكترونية نجح في أن يكون وسيلة اتصالية مهمة في الاتصال

الداخلي							
-يتمثل دور							
الاتصال الداخلي							
في اختراق الحواجز							
وتقريب المسافات							
واختصار الجهد							
والوقت وإبراز تميز							
الجامعة.							

المصدر: من إعداد الباحثين، 2019.

-المرحلة الثانية:تعتمد على استخراج المعلومات التي لها علاقة مباشرة وتأثير قوي على الموضوع (أنظر الجدول2):

الجدول رقم 02:وصف المعلومات

رقم الوثيقة	الاتصال الداخلي	المفهوم	الدور
1		الاتصال الداخلي هو الاتصال الرسمي	-ضمان توصيل المعلومات والبيانات إلى مختلف المستويات
2		الاتصال الداخلي هو اتصال رسمي وغير رسمي	- التنسيق هو أهم دور للاتصال الداخلي - الأدوار الرئيسية للاتصال الداخلي هي: توطيد العلاقات الإنسانية بين الموظفين، إخراج الموظف من الروتين،

والمساهمة في خلق الرضا الوظيفي عن طريق التحفيز والتشجيع.		
- التنسيق والمحافظة على العلاقات الحسنة بين العمال	تستخدم بجامعة أم البواقي مختلف الأنواع الاتصالية الداخلية	3
- المساهمة في ضبط العمل - اتخاذ القرار المناسب والسريع - توفير المعلومات الصحيحة.	الاتصال الداخلي هو تنوع المعلومات المرسلّة التي تساهم في سير العمل بجودة	4
- دور الاتصال الداخلي اختراق الحواجز وتقريب المسافات واختصار الجهد والوقت وإبراز تميز الجامعة.	الاتصال الداخلي هو وسيلة لبث المعلومات داخل الجامعة	5

المصدر: من إعداد الباحثين، 2019

-المرحلة الثالثة: ويتم فيها تحليل المعطيات المستخرجة والمعتمدة تحليلًا إحصائيًا وكميًا دقيقًا (انظر الجدولين 3 و4):

الجدول رقم 03: المعطيات المستخرجة الخاصة بمفهوم الاتصال الداخلي

النسبة المئوية	التكرار	المفهوم
20%	01	الاتصال الداخلي هو الاتصال الرسمي
40%	02	تستخدم بجامعة أم البواقي مختلف الأنواع الاتصالية الداخلية
40%	02	الاتصال الداخلي هو وسيلة لبث المعلومات داخل الجامعة
100%	05	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين، 2019

الجدول رقم 04: المعطيات المستخرجة الخاصة بأدوار الاتصال الداخلي

النسبة المئوية	التكرار	الدور
15.38%	02	ضمان توصيل المعلومات والبيانات إلى مختلف المستويات
07.69%	01	إخراج الموظف من الروتين، والمساهمة في خلق الرضا الوظيفي عن طريق التحفيز والتشجيع
23.09%	03	التنسيق
15.38%	02	المحافظة على العلاقات الحسنة بين العمال
07.69%	01	اتخاذ القرار المناسب والسريع
23.09%	03	توفير المعلومات الصحيحة
07.69%	01	اختراق الحواجز وتقريب المسافات واختصار الجهد والوقت وإبراز تميز الجامعة.
100%	13	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين، 2019.

IV. النتائج ومناقشتها :

- إن مفهوم الاتصال الداخلي بجامعة أم البواقي لا يزال يشوبه غموض معتبر إذ أن 60% من المبحوثين لم يستطيعوا تقديم مفهوم واضح له، ف40% منهم يعتقدون أن الاتصال الداخلي هو الاتصال الرسمي، في حين ترى نسبة 20% أن الاتصال الداخلي يستخدم مختلف الأنواع الاتصالية الداخلية.
- 40% من المبحوثين قالوا بأن الاتصال الداخلي هو وسيلة لبث المعلومات داخل الجامعة وهم بذلك يركزون على جانب واحد وهو الاتصال النازل أحادي الاتجاه من المسؤول إلى تابعه، وفي هذا أيضا قصور كبير في الفهم، ولذلك فيجب أولاً نشر مفهوم واضح ودقيق للاتصال الداخلي بالمؤسسة الجامعية وعلى جميع المستويات حتى نطمح بعد ذلك للاستفادة من إيجابياته.

- يلعب الاتصال الداخلي بجامعة أم البواقي دورين رئيسيين وبنسبتين متساويتين بلغت 23.09% ويتمثلان في توفير المعلومات الصحيحة، و التنسيق، وهما دوران على قدر كبير من الأهمية وتعمل عليهما أي مؤسسة من أجل أداء جيد.
- يضطلع الاتصال الداخلي بجامعة أم البواقي بالقيام بمجموعة من الأدوار الثانوية المهمة أيضا ويأتي على رأس القائمة المحافظة على العلاقات الحسنة بين العمال بنسبة بلغت 15.38%، وضمان توصيل المعلومات والبيانات إلى مختلف المستويات، بالنسبة نفسها.

IV- الخلاصة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة وبعد تطبيق التحليل الماورائي على عينة من رسائل الماجستير بقسم العلوم الإنسانية بجامعة أم البواقي، إلى جملة من النتائج لعل أبرزها هو عدم وضوح مفهوم الاتصال الداخلي في حد ذاته، أي عدم تقاسم معنى مشتركاً له، وهو الأمر الذي أعاقه للقيام بكل أدواره على النحو المرغوب. وعلى الرغم من ذلك فقد استطاع الاتصال الداخلي بجامعة أم البواقي لعب أدورا مهمة سواء أكانت هذه الأدوار أساسية أو ثانوية على غرار توفير المعلومات والتنسيق، المحافظة على العلاقات الحسنة، وكذا ضمان توصيل المعلومات أو نقلها.

وعلى العموم حتى يأخذ الموضوع حقه الذي يستحقه من البحث، نقترح تناول الموضوع بشكل أوسع و أدق، من خلال دراسة مقارنة لمخرجات أقسام الاتصال والعلوم الإنسانية بمختلف المؤسسات الجامعية الجزائرية حتى يتسنى لنا التقييم الموضوعي والعلمي الصحيح.

- الإحالات والمراجع :

الكتب:

- الطنوبي، مُجد مُجد عمر(2001). نظريات الاتصال. الإسكندرية: مكتبة الإشعاع الفنية.ص16.
- عبد الغفور، يونس(1997). نظريات التنظيم والإدارة. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث.ص202.
- مُجد، مجت. كشل، جاد الحق(1985). الإدارة العامة، مدخل إلى إدارة المؤسسات الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.ص269.
- الجميلي، خيرى خليل(1979). الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.ص35.
- <https://fr.wikipedia.org/wiki/Mta-analyse>.consulté le 13/02/2020à 20:50
- Dowden, Craig et Muise, Danielle.(2001). **Efficacité des pratiques de la justice réparatrice: META-ANALYSE**-.Quebec: p.u.q.p05.
- Détrie, Philippe et Meslin Broyez, Catherine.(1995). **La communication interne au service de management**. Paris : les éditions laisons.p38.
- Nguyen–Thanh, Fanelley(1991).**La communication une stratégie au service de l'entreprise**. Paris : les éditions Economica .p13.
- D. Larue,A.Caillat, G.jaquot, M.Chozas (1988). **Économie de l'entreprise**. Paris : les éditions Hachette.p p8-9.
- Bertolli, Annie(1992).**Communication et organisation**. Paris : les éditions d'organisation.p154.