



نمط الإتصال في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة

The Pattern of Communication in light of E-Government

Application in the University

د.بن جدو خضرة فطيمة

جامعة الجلفة (الجزائر)

bendjeddou.khadra@gmail.com

ملخص:	معلومات المقال
عرفت تكنولوجيا الاتصال قفزة نوعية في الآونة الأخيرة ، حيث أن الإتصال بإستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة تعدى الحياة الاجتماعية ليشمل ويفرض نفسه داخل الحياة الإدارية والإجرائية للمؤسسات ، نضرب بذلك مثالا على المؤسسة الجامعية. فالتواصل عن بعد أصبح من أساسيات التسيير في الإدارة نظرا لتقادم السبل والوسائل التقليدية التي تتمثل في الإعلانات والاجتماعات والمراسلات ... سواء من ناحية الفعالية أو من ناحية السرعة ، وعليه التواصل عن بعد بإرتقاؤه بمبادئ تسيير الإدارة سواء تقليدية أو إلكترونية فرض علينا ضرورة الإعتراف بهذا النمط ودراسة إنعكاساته وأثاره ونتائج الإعتداد به من الناحيتين النظرية والتطبيقية الميدانية.	تاريخ الارسال: 04 جوان 2021 تاريخ القبول: 20 جوان 2021 الكلمات المفتاحية: ✓ الاتصال عن بعد ✓ الإدارة الإلكترونية ✓ العملية التنظيمية
Abstract :	Article info
Communication technology has known a qualitative leap in recent times, As communication using modern technologies has gone beyond social life to include and impose itself within the administrative and procedural life inside institutions, We give an example of that with the University institution. Remote communication has become one of the essentials of managing an administration, due to the outdated traditional ways and means represented in advertisements, meetings and correspondences ... Whether in terms of effectiveness or in terms of speed, Therefore; The Remote communication by relating to the principles of Managing a Traditional or an E-Government ; Has imposed on us the necessity of Acknowledging this style, Studying its Reflections, Effects, and results of reliance on it from both the theoretical perspective and the applied field perspective.	Received 04 June 2021 Accepted 20 June 2021 Keywords: ✓ Remote Communication ✓ E-Governance ✓ Regulatory Process

مقدمة:

الاتصال هو محور العملية التنظيمية في أي مؤسسة، وهو تبادل الأفكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات، ومن خلالها يتحقق الفهم المتبادل، بين أفرادها ولقد تطوّرت عملية الاتصال في المنظمات بعدما كانت تعتمد على الوسائل التقليدية من خلال الإعلانات والاجتماعات والمراسلات إلّا بعد تطبيق المراسلات التكنولوجية قد أثّرت في عملية الاتصال وظهور التفجّر غير المسبوق في تدفق المعلومات، حيث تستخدم تكنولوجيا الاتصال في الحياة الاجتماعية وعلى جميع المستويات داخل الجامعة، إلّا أنّ الاتصال عن بعد أصبح من أهم أنواع الاتصالات فباتت الإدارات مزيج بين الاتصال التقليدي، والاتصال الحديث وتحوّلت الإدارات إلى المعالجة الرقمية للبيانات.

1- تعريف عملية الاتصال: الاتصال عملية، وهي مجموعة من الخطوات المتسلسلة والمرتبطة مع بعضها حيث تؤدي في النهاية إلى تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف، وهي عملية تفاعل والتفاعل هنا يعني تأثير الجانب من جانب والتأثر من جانب آخر، وهي تفاعل بين طرفين والمقصود بكلمة طرفين لا تعني شخصين بل يحدث بين شخص وآخر، أو شخص ومجموعة وتكون من أجل خدمة الجماعة.¹ إنّ عملية الاتصال تفاعلية بين أطراف عدّة ذوي قواسم مشتركة في فهم هذه العملية واستيعاب مكوناتها الاتصالية ويؤكد "ستانلي" أنّ الاتصال عبارة عن عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة، وليس عملاً فردياً متفرداً حيث تقاس فعالية الاتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على إحداث حالات تفاعل وتناغم وانسجام وفهم مشترك للرموز المتبادلة.² إنّ الاتصال عملية ديناميكية مستمرة تهدف إلى نقل وتبادل الأفكار، والمعلومات والاتجاهات والمشاعر بين الأفراد والجماعات عن طريق وسيلة معيّنة قد تكون شفوية، أو كتابية غير ذلك من الوسائل المتاحة بتأثير على سلوكيات واتجاهات الأفراد المستهدفين من الاتصال.³

2- أهداف الاتصال بالمنظمة:

إنّ الاتصال يعتبر عملية اجتماعية لا يمكن أن تعيش بدونها أيّة جماعة إنسانية أو منظمة اجتماعية، وعلى ذلك فإنّ الاتصال يعدّ الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل أشكالها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتبجيل والتصميم، ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها ولهذا فإنّ عملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حيث يتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها أو على اتجاهاته أو على مهاراته.⁴

فإنّ عملية الاتصال تساعد على تبادل المعلومات وتحقيق التفاهم والانسجام والتعاون ووضوح الأفكار والموضوعات والمضمون مع إحداث التغييرات المطلوبة في الأداء والسلوك، وأداء العمل بطريقة أفضل.

- منع حدوث الازدواجية أو التضارب في العمل من خلال التشاور ويوصف الاتصال بأنّه فعّال حينما يكون المعنى الذي يقصده المرسل هو الذي يصل بالفعل إلى المستقبل.

وبشكل عام فإنّه يمكن تحديد أهداف الاتصال كالآتي:

1- الإعلام.

2- الإقناع.

3- الترفيه.

والملاحظ لأيّ عملية اتصال تحدث، فإنّه سوف نجد أنّ عملية الاتصال الواحدة قد تجمع بين أكثر من هدف من الأهداف السابقة فاتّصال الرئيس مع المرؤوسين على سبيل المثال ولهذا إعلام وإقناع المرؤوسين بالقرارات والمعلومات.⁵

إنّ وجود سبل للاتصال يساعد الإدارة في اطلاعها على ما يقع من أحداث ووقائع، فيما دونها من مستويات وبالتالي يساعد الإدارة على حلّ المشاكل لتنفيذ وعلاج شكاوي العاملين ولذلك ترتفع مستويات العاملين ويتحسن أدائهم ويزداد تعاونهم مع الإدارة في تحقيق أهداف المؤسسة.

إلا أنّ في الإدارة العربية افتقاد موهبة الاتصال لدى الإداريين لعدم إحساسهم بأهمية العلاقات الإنسانية بمروؤوسهم من كافة المستويات ومن ثمّ تتوافر في الإدارة العربية ظاهرة يطلق عليها، فواصل الرياضات، تلك التي تحجب الرئيس عن مروؤوسيه من مختلف الدرجات بمعنى أنّ كلّ مدير أو رئيس لديه بعض المعاونين المباشرين.⁶

ومن هنا فإنّ الاتصال عملية اجتماعية بدرجة أولى حيث يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم البعض بالآخر وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد.

وفي الواقع أنّ الاتصال يجمع أكثر من هدف في وقت واحد.

3- تطوّر وسائل الاتصال:

لقد كان ظهور التجمّعات البشرية نتيجة لبداية عملية التفاهم الإنساني باستخدام الإشارات، وقد تبع ذلك عدّة مراحل بداية من اللغة عن طريق الكلام ثمّ اخترع السومريون الكتابة منذ حوالي 3600 ق.م ولقد حفظت هذه الألواح طريقة عيشهم من خلال الفكر السياسي والاجتماعي والفلسفي، وكانت الكتابة حكراً على رجال الدين وأبناء الطبقة الغنية.⁷ ثمّ تأتي مرحلة الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر ومنها بدأ ظهور علم المعلومات وخلال القرن 19م تطوّرت عملية الاتصال وظهر عدد كبير من وسائل الاتصال.

إنّ التراث الحضاري البشري هو حصيلة عمليات معقدة في الاختيار وتلاقح، والانتقاء والتراكم الطبيعي تربط بينهما عبر المراحل المختلفة وشائج الترابط التاريخي والانتقال والتكميل والتطوير والرفض والاقتناع وغيرها.

فلقد سعى الإنسان منذ العصر الحجري الأوّل لأن يطور طرق وأساليب ينقل بها المعارف والمعايير للآخر، ثمّ طوّر الإنسان تقنيات لإرسالها للآخر بعيداً، ثمّ سعى لابتداع سبل يحفظ بها المعارف للزمان القادم وهو ما نسعى اليوم لتطوير أساليب وأجهزتنا الإلكترونية وأقمارنا الصناعية وعقولنا الإلكترونية.⁸

لقد تطوّرت تقنية الألياف الضوئية بشكل سريع حيث أصبحت هذه التقنية قناة الاتصال الرئيسية إذ وجدت في الهواتف، والحواسيب، ونظم المعلومات وساهمت في تخفيض تكاليف الاتصالات، وعلى الرغم من أنّ مفهوم الألياف الزجاجية (الضوئية) يعدّ من المفاهيم الحديثة نسبياً، فقد كانت في طور التجربة منذ عشر السنوات الأخيرة فقط، إلا أنّها أصبحت اليوم من أكثر الوسائط نقل المرسلات الرقمية، في شبكات متميزة وتستخدم في الدول الصناعية المتطورة بعد التعرف على مزاياها الاقتصادية والتقنية، إنّ التقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل من الممكن معالجة المعلومات ونقلها وتحويلها بمختلف أشكالها وأنواعها من مكان إلى آخر في العالم بفعالية وسرعة عالية، وبذلك فإنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حطمت الحواجز الجغرافية والزمانية وأخذت صناعة المعلومات وإنتاجها ونقلها إلى أي مكان في العالم بعداً إضافياً، زاد من أهمية إيجاد نظم معلومات متطورة تواكب هذه التكنولوجيا الحديثة للاتصالات وتنوع احتياجات المستفيدين وعدم كفاءة الطرق التقليدية في جمع المعلومات وتنظيمها وبثها لتلبية هذه الاحتياجات.⁹

4- واقع الاتصال في ظل تطبيق التكنولوجيا:

إنّ عملية الاتصال تغيّرت بشكل كبير، مقارنة مع الاتصال في الإدارة التقليدية بعدما كانت تعتمد على الوسائل التقليدية من اجتماعات أو إعلانات أو دوريات الآن أصبحت تعتمد على التكنولوجيا، وأغلب الدول باتت تعتمد على تطبيق التكنولوجيا في

الإدارات مما أدى إلى تغيير نمط الاتصال وأصبح الرئيس يتابع موظفيه يوميا، وبدون وقت محدد وتعددت وسائل الاتصال وأصبحت تعتمد على الاتصال التكنولوجي في نقل المعلومات وتوثيقها.

أثّرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال بشكل كبير وبالغ الأهمية على الاتصال والإدارة وتطوير الوسائل التقليدية إلّا أنّ الإدارة الجامعية الجزائرية تسعى إلى تطبيق التكنولوجيا من خلال توفير البنية التحتية، وتحويل معاملات من معاملات تقليدية إلى معاملات حديثة، إلّا أنّ الإدارة الجامعية مازالت بها بعض النقائص والتي تكمن في تدفق الإنترنت وعدم وتوفير الوسائل اللازمة لذا فإنّ الاتصال في الإدارة الجامعية مزيج بين معاملات تقليدية ومعاملات حديثة وهذا سوف نعرضه في الجانب الميداني.

5- معوقات الاتصال في المنظّمات:

في الواقع إنّ معوقات الاتصال وعقباته تعدّ مشتركة بمعنى أنّ مسؤولية حدوثها لا تقع على طرف واحد، أو جزء من نظام الاتصال دون غيره، وإّما هو مسؤولية مشتركة تتحملها عدّة أطراف، وبالتالي فإنّ نظام الاتصال الفعّال يفقد قيمته من دون وجود حلقة مؤثرة للتغذية العكسية، والتغذية العكسية بمثابة صمام الأمان أو مؤشّر فعالية الاتصال لأنّها تعطينا صورة واقعية عن مدى فعالية الاتصال. ويمكن إيجاز هذه المعوقات في النقاط التالية:

أ- افتقار مستلمي الرسائل لمهارات الاتصالات والتحليل والاستقرار والمنطق وهي مهارات في غاية الأهمية لفهم الاتصال وآلياته وتقدير أهميّته.

ب- العقبات الإدارية الناتجة عن ضعف الهياكل التنظيمية.

ج- التفسير الخاطئ لمضمون الرسالة وتعتمد تشويهاها من قبل أفراد أو قنوات الاتصال.

هـ- تداخل وتشابك المصالح والأمزجة والاتجاهات بين المرسل والمستقبل مثل التداخل في العوامل الثقافية والاجتماعية والنفسية والاقتصادية والتكنولوجية وغيرها.¹⁰

إنّ معوقات الاتصال متداخلة ومتشابكة بدءا من توفير تدفق الانترنت، وعدم توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية وكسب الموظف مهارات استعمال الاتصال التكنولوجي واعتماده على الوسائل التقليدية.

6- عوامل إنجاح عملية الاتصال:

إنّ من أسباب نجاح عملية الاتصال في الإدارة أن تعطى أهمية للاتصالات الرسمية أو الاتصالات الغير الرسمية وعند الرجوع إلى تطور الإدارة بداية كان الاتصال مغلق من الرئيس إلى العمال ومن العمال إلى الرئيس تكون عن طريق التقارير ومع تطوّر الإدارة ظهور عدة دراسات كانت تنتقد الدراسات التقليدية فيما يخص عملية الاتصال لاعتمادها على الاتصال الرسمي وإهمالها للاتصال الغير الرسمي ومع دخول التكنولوجيا فإنّ نمط الاتصال تغير في الإدارة عملت الحكومة الجزائرية على تطبيق التكنولوجيا في الإدارة مما ساهم في تطوير الاتصال وإنجاح عملية الاتصال فلا بدّ من توافر شروط نذكر منها:

- توفير البنية التحتية.

- تدريب الموظفين على وسائل التكنولوجيا الحديثة.

- توفير تدفق الانترنت.

- توفير الاتصال عن بعد في حالات التي تستوجب استعمال الاتصال عن بعد.

- تسهيل الإجراءات والتي تكون من طرف المدير وذلك باستقبال الرسائل في أيّ وقت.

- إعطاء أهمية للاجتماعات عن بعد.

- من خلال الدراسة التطبيقية لرسالة الدكتوراه والتي كانت تتمثّل في "تطوّر عملية الاتصال بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية".

عرض وتحليل بيانات الفرضية:

جدول رقم 01: يوضح أثر تكنولوجيا الاتصال في الاتصال بين الموظفين

النسبة المئوية	التكرار	
%20.00	20	نعم
%21.00	21	لا
%59.00	59	أحيانا
%100.00	100	المجموع

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن أغلب الباحثون يرون بأن لتكنولوجيا الاتصال لأثر على الاتصال بين الموظفين وكانت اجاباتهم "أحيانا" بنسبة %59 في حين هناك اجابات تخص "نعم" بنسبة %20 وهناك اجابات تخص "لا" %21. ان التقنيات الحديثة لا تتدخل بصورة كبيرة في عملية الاتصال بين الموظفين بل هناك طرق أخرى او استمرار الطرق التقليدية

جدول رقم 02: يوضح أثر الإدارة الإلكترونية في نمط الاتصال

النسبة المئوية	التكرار	
%18.00	18	إيجابي
%22.00	22	سلبي
%60.00	60	نوعا ما
%100.00	100	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن أغلب الباحثين يرون بأن للإدارة الإلكترونية أثر على نمط الاتصال وكانت اجاباتهم "نوعا ما" بنسبة %60 في حين هناك لا يرون بأن الادارة الالكترونية أثر على نمط الاتصال بنسبة %22 واجابات التي تخص "إيجابي" بنسبة %18.

إن الإدارة الإلكترونية أثرت نوعا ما على نمط الاتصال فبعدما كانت الإدارة تعتمد على وسائل اتصال تقليدية تنوعت أنواع الاتصال واصبح في الإدارة مزيج بين الاتصال التقليدي والاتصال الحديث وربما عدم تأثير الإدارة الإلكترونية على نمط الاتصال يرجع إلى نقص الإمكانيات التكنولوجية التي تستعمل في عملية الاتصال .

جدول رقم 03: يوضح أثر وجود إدارة الكترونية في عض المصالح في نوع الاتصال المتبع في الإدارة

المجموع	نوع الاتصال المتبع في الإدارة			نوع الاتصال المتبع في الإدارة		
	مختلط	حديث	تقليدي	المصالح المعنية بالإدارة الإلكترونية		
18	09	05	04	التكرار	الأجور	المصالح المعنية بالإدارة الإلكترونية
%18.00	%22.50	%14.71	%15.38	النسبة المئوية		
20	07	13	00	التكرار	المستخدمين	
%20.00	%17.50	%38.24	%00.00	النسبة المئوية		
14	05	05	04	التكرار	الشؤون الاجتماعية	
%14.00	%12.50	%14.71	%15.38	النسبة المئوية		
48	19	11	18	التكرار	الدراسات	المجموع
%48.00	%47.50	%32.35	%69.23	النسبة المئوية		
100	40	34	26	التكرار		المجموع
%100.00	%100.00	%100.00	%100.00	النسبة المئوية		

من الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام نلاحظ أن أغلب المبحوثون يرون بأن المصالح المعنية بالإدارة الالكترونية موجودة في قسم الدراسات بنسبة 48% في حين أكبر عدد يدعم الاتجاه العام من خلال نوع الاتصال المتبع في الادارة فهو تقليدي بنسبة 69.23% وهناك من يرى بأن هناك اتصال مختلط بنسبة 47.5% وأقل نسبة بالنسبة للاتصال حديث بنسبة 32.25%.

في حين نسبة الاتجاه العام الثاني لمصالح المعنية بالادارة الالكترونية مصلحة المستخدمين بنسبة 20% وأعلى نسبة تدعم الاتجاه العام نوع الاتصال المتبع فهو الحديث بنسبة 38.24% وهناك من يرى بأن نوع الاتصال المتبع فهو مختلط بنسبة 17.5% أما اجابات التي تخص نوع الاتصال المتبع تقليدي بنسبة 00%. ويولي الاتجاه العام السابق المصالح المعنية بالادارة الالكترونية هي مصلحة الأجور بنسبة 18% ويدعم الاتجاه العام اجابات "مختلط" بنسبة 22.5% ثم تليها اجابات تخص تقليدي بنسبة 15.38% وفي الأخير الاتصال الحديث بنسبة 14.71%. أما أقل نسبة في الاتجاه العام المصالح المعنية بالادارة الالكترونية مصلحة الشؤون الاجتماعية بنسبة 14% وأعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه اجابات تخص الاتصال تقليدي بنسبة 15.38% ويليهما اتصال حديث بنسبة 14.71% ثم اتصال نختلط بنسبة 12.5%.

وعند الاستعانة بمعامل الارتباط وجدنا $r = 0.38$ أي انه توجد علاقة متوسطة بين المتغيرين، ومنه نستنتج بأن المصالح المعنية بالإدارة الالكترونية قسم الدراسات إلا أن هذه المصالح التي تتوفر لديها التقنية الحديثة إلى حد الساعة لم تتطور في نمط الاتصال وهذا راجع إلى تدفق الأنترنت.

جدول رقم 04: يوضح أثر الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الإدارة في نوع الاتصال المتبع في الإدارة

المجموع	نوع الاتصال المتبع في الإدارة			نوع الاتصال المتبع في الإدارة		
	مختلط	حديث	تقليدي	الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة		
88	37	27	24	التكرار	نعم	الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة
%88.00	%92.50	%79.41	%92.31	النسبة المئوية		
12	03	07	02	التكرار	لا	
%12.00	%07.50	%20.59	%07.69	النسبة المئوية		
100	40	34	26	التكرار	المجموع	
%100.00	%100.00	%100.00	%100.00	النسبة المئوية		

الملاحظ في الجدول رقم 45 وحسب الاتجاه العام فإن أغلب المبحوثون لديهم الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الادارة وكانت نسبة الاتجاه العام 88% في حين أعلى نسبة التي تدعم الاتجاه العام فكانت هناك اجابات من يرون بأن هناك نوع الاتصال المتبع في الادارة بين اتصال تقليدي واتصال نختلط فكانت النسب متقاربة 92.5% و 92.31% أما هناك من يرى بأن هناك اتصال حديث بنسبة 79.41%.

وهناك فئة قليلة التي لا تريد أن تتعلم التقنية الحديثة في الادارة بنسبة 12% وأعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه اجابات تخص اتصال حديث بنسبة 20.59% في حين اجابات تخص اتصال تقليدي ومختلط نسبتيين متقاربتين 07.69% و 07.5%.

وعند الاستعانة بمعامل الارتباط وجدنا $r = 0.55$ أي انه توجد علاقة متوسطة بين المتغيرين، وهذا ما يبين أن أغلب الاداريين لهم الرغبة في تعلم التقنية الحديثة وذلك من أجل مواكبة الادارة الحديثة والتأقلم معها.

بما أن التعليم العالي مجبر على الاستجابة إلى التغيرات في البيئات التكنولوجية والتعليمية العامة، يصبح واضحاً أن حاجات واقتصاديات عصر المعلومات وعملائه من المتعلمين المحتملين سوف لن يتعدوا وقد سبق أن بدأ المزودون التجاريون التغلغل في سوق التعليم وبمجرد أن يصبح لهم جذر والذي ربما يكونوا قد حصلوا عليه، فمن المحتمل أن يغيرو سوق التعلم إلى الأبد.

تواجد الكليات والجامعات ضرورة تحويل نفسها لكي تستجيب لهذه التحديات بشكل مناسب وذلك التحول يتحقق من أربع عمليات فرعية ذات علاقة متبادلة ومتداخلة فيما بينها بشكل قوي:

- 1- إعادة مواءمة المنظمة مع البيئة.
- 2- إعادة تصميم المنظمة لتحقيق الهدف الجديد.
- 3- إعادة تحديد الأدوار والمسؤوليات.
- 4- إعادة هندسة عمليات المنظمة لتحقيق إنتاجية وجودة عالية بشكل دراماتيكي.¹¹

جدول رقم 05: يوضح أثر الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الإدارة في الاتصال بين الموظفين

المجموع	الاتصال بين الموظفين			الاتصال بين الموظفين		
	أحيانا	لا	نعم	الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الإدارة		
88	49	20	19	التكرار	نعم	الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الإدارة
%88.00	%83.05	%95.24	%95.00	النسبة المئوية		
12	10	01	01	التكرار	لا	
%12.00	%16.95	%04.76	%05.00	النسبة المئوية		
100	59	21	20	التكرار	المجموع	
%100.00	%100.00	%100.00	%100.00	النسبة المئوية		

من خلال الجدول وحسب الاتجاه العام فإن أغلب الباحثون لهم الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الإدارة وكانت بنسبة 88% في حين أعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه فإنهم يرون بأن تكنولوجيا الاتصال أثرت على الاتصال بين الموظفين "أحيانا" بنسبة 83.05% في حين هناك اجابات تخص "نعم" و"لا" كانت متقاربتين بنسبة 95% و 95.24%.

أما الاتجاه العام الثاني تخص الفئة القليلة التي ليس لها رغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الإدارة كانت بنسبة 12% في حين أعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه التي تخص "أحيانا" بنسبة 16.95% بينما أن هناك اجابات "نعم" ويرون بأن تكنولوجيا اتصال لها أثر على الاتصال بين الموظفين بنسبة 05% واجابات "لا" بنسبة 04.76%.

وعند الاستعانة بمعامل الارتباط وجدنا $r = 0.56$ أي انه توجد علاقة متوسطة بين المتغيرين، أي بين الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة بالجامعة وعلاقته بالاتصال بين الموظفين، ومنه نرى بأن أغلب الباحثين لهم الرغبة في تعلم التقنية الحديثة بينما للاتصال التكنولوجي أثر في بعض الأحيان في الاتصال بين الموظفين.

جدول رقم 06: يوضح أثر توسيع الشبكة المعلوماتية بإدارة المبحوث في الاتصال بين الموظفين

المجموع	الاتصال بين الموظفين			الاتصال بين الموظفين		
	أحيانا	لا	نعم	توسيع الشبكة المعلوماتية		
72	42	14	16	التكرار	نعم	توسيع الشبكة المعلوماتية
%72.00	%71.19	%66.67	%80.00	النسبة المئوية		
28	17	07	04	التكرار	لا	
%28.00	%28.81	%33.33	%20.00	النسبة المئوية		
100	59	21	20	التكرار	المجموع	
%100.00	%100.00	%100.00	%100.00	النسبة المئوية		

يبين هذا الجدول ومن خلال الاتجاه العام نرى أن توسيع الشبكة المعلوماتية بالادارة ساعد على تطوير المهارة المهنية وكان بنسبة 72% في حين أعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه من يرون بأن تكنولوجيا الاتصال لها أثر بين الاتصال بين الموظفين وبنسبة 80% وتليها اجابات "أحيانا" بنسبة 71.19% واجابات "لا" بنسبة 66.67%.

والاتجاه العام الثاني كانت بنسبة 28% الذين لا يرون بأن مهاراتهم تطورت في ظل شبكة المعلومات وأعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه اجابات الذين لا يرون بأن للتكنولوجيا الاتصال أثر بين اتصال بين الموظفين وكانت اجاباتهم "لا" بنسبة 33.33% وتليها اجابات "أحيانا" بنسبة 28.81% وفي أخير اجابات "نعم" بنسبة 20%.

وبحساب معامل الارتباط وجدنا $r = 0.36$ أي انه توجد علاقة متوسطة بين المتغيرين، أي بين توسيع الشبكة المعلوماتية بالجامعة وعلاقته بالاتصال بين الموظفين، وهذا ما يدل على أن أغلب المبحوثين تطورت مهاراتهم المهنية من خلال تطبيق شبكة المعلوماتية وأن للتكنولوجيا الاتصال أثر على الاتصال بين الموظفين.

جدول رقم 07: يوضح أثر الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الإدارة في استخدام وسائل تكنولوجيا في اتخاذ القرارات

المجموع	استخدام وسائل تكنولوجيا في اتخاذ القرارات			استخدام وسائل تكنولوجيا في اتخاذ القرارات		
	أحيانا	لا	نعم	الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة		
88	51	28	09	التكرار	نعم	الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة
%88.00	%86.44	%87.50	%100.00	النسبة المئوية		
12	08	04	00	التكرار	لا	
%12.00	%13.56	%12.50	%00.00	النسبة المئوية		
100	59	32	09	التكرار	المجموع	
%100.00	%100.00	%100.00	%100.00	النسبة المئوية		

من الجدول أعلاه تبين لنا أن أغلب المبحوثون لهم الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الادارة وكانت نسبة الاتجاه العام 88% وأن أغلب المبحوثون يستعينون بوسائل التكنولوجيا في اتخاذ القرارات وأعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه 100% وتليها اجابات "أحيانا" بنسبة 86.44% كم اجابات "لا" بنسبة 87.5%.

بينما الاتجاه العام الذي ليس لديهم الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الادارة كانت بنسبة 12% وأعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه اجابات "أحيانا" بنسبة 13.56% وأقل بنسبة تدعم هذا الاتجاه اجابات "نعم" بنسبة 00%.

وعند الاستعانة بمعامل الارتباط وجدنا $r = 0.58$ أي انه توجد علاقة متوسطة بين المتغيرين المتمثلين في الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة بالجامعة وعلاقته باستخدام وسائل تكنولوجيا في اتخاذ القرارات.

ومنه يتبين أن أغلب المبحوثون لهم الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الادارة من أجل التأقلم مع التطور التكنولوجي، بينما أغلب الموظفين يستعينون بوسائل التكنولوجيا في اتخاذ قراراتهم وهذا راجع لسهولة والدقة والسرعة التي تتميز بها وسائل تكنولوجيا الاتصال.

جدول رقم 08: يوضح أثر توسيع الشبكة المعلوماتية بإدارة المبحوث في استخدام وسائل تكنولوجيا في اتخاذ القرارات

المجموع	استخدام وسائل تكنولوجيا في اتخاذ القرارات			استخدام وسائل تكنولوجيا في اتخاذ القرارات		
	أحيانا	لا	نعم	توسيع الشبكة المعلوماتية		
72	40	23	09	التكرار	نعم	توسيع الشبكة المعلوماتية
%72.00	%67.80	%71.88	%100.00	النسبة المئوية		
28	19	09	00	التكرار	لا	توسيع الشبكة المعلوماتية
%28.00	%32.20	%28.13	%00.00	النسبة المئوية		
100	59	32	09	التكرار	المجموع	
%100.00	%100.00	%100.00	%100.00	النسبة المئوية		

يبين الجدول أعلاه استخدام وسائل تكنولوجيا في اتخاذ القرارات وأن حسب الاتجاه العام فإن شبكة المعلوماتية ساعد على تطوير المهارات المهنية كانت بنسبة 72% وأعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه تخص الاجابات حول الاستشارة بوسائل التكنولوجيا في اتخاذ القرارات وكانت "نعم" بنسبة 100% و"لا" بنسبة 71.88% وأحيانا بنسبة 67.8%.

وثاني نسبة أو آخر نسبة في الاتجاه العام الذين لا يرون بأن شبكة المعلوماتية لم تساعد على تطوير مهارتهم المهنية كانت بنسبة 28% وأعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه الاستشارة بين الاداريين باستخدام وسائل تكنولوجيا في اتخاذ القرارات "أحيانا" بنسبة 32.2% واجابات "لا" 28.13% واجابات "نعم" بنسبة 00%.

وبحساب معامل الارتباط وجدنا $r = 0.57$ أي انه توجد علاقة متوسطة بين المتغيرين، أي بين توسيع الشبكة المعلوماتية بالجامعة وعلاقته ب استخدام وسائل تكنولوجيا في اتخاذ القرارات، وهذا ما يدل على أن شبكة المعلوماتية ساهمت في تطوير المهارات المهنية وأن اتخاذ القرارات داخل الادارة معتمد على وسائل التكنولوجيا.

جدول رقم 09: يوضح أثر الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الإدارة في نوع الاتصال (التقني أو التقليدي)

المجموع	تغلب الطابع الاتصال التقني على الاتصال التقليدي			تغلب الطابع الاتصال التقني على الاتصال التقليدي		
	نوعا ما	لا	نعم	الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة		
88	58	06	24	التكرار	نعم	الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة
%88.00	%86.57	%75.00	%96.00	النسبة المئوية		
12	09	02	01	التكرار	لا	الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة
%12.00	%13.43	%25.00	%04.00	النسبة المئوية		
100	67	08	25	التكرار	المجموع	
%100.00	%100.00	%100.00	%100.00	النسبة المئوية		

من خلال الجدول نلاحظ بأن أغلب الاداريين لهم الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الادارة حيث أن نسبة الاتجاه العام 88% وأعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه بالنسبة للنوع الاتصال الغالب على الادارة فإن الاتصال التقني يمثل 96% وهناك من يرى "نوعا ما" أي أن مزيج بين الاتصال التقني والاتصال التقليدي وتقدر نسبتها 86.57% وهناك من يرى بأن الاتصال التقني لا يغلب على الاتصال التقليدي بنسبة 75% أما الفئة التي ليس لديها رغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الادارة التي تخص "لا" بنسبة 25% ومن يرون "نوعا ما" بنسبة 13.43% والاجابات "نعم" بنسبة 04%.

وعند الاستعانة بمعامل الارتباط وجدنا $r = 0.51$ أي انه توجد علاقة متوسطة بين المتغيرين، المتمثلين في الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة بالجامعة وعلاقته ب تغلب الطابع الاتصال التكنولوجي على الاتصال التقليدي. ومنه يتضح لنا بأن أغلب الاداريين لهم الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة، مع تطوير شبكة الاتصالات وتقنية المعلومات الوطنية لتكون ذات سرعة عالية وتأهيل الكوادر اللازمة لتشغيلها حتى تتمكن الجامعات ومؤسسات التعليم العالي من مواكبة التطورات العالمية الملاحقة في مجال التعليم والبحث العلمي وإدارة المؤسسات وخدمته المجتمع، والجامعات الجزائرية في تحدي من أجل إعادة البنية التحتية والتغلب على الطابع التقليدي ومنه تطور الاتصال لتنوع البرامج والقضاء على التكرار وفقا لرؤية قطاع التعليم العالي وبما يلي احتياجات التنمية للبلاد.

جدول رقم 10: يوضح أثر توسيع الشبكة المعلوماتية بإدارة المبحوث في الإدارة في نوع الاتصال (التكنولوجي أو التقليدي)

المجموع	تغلب الطابع الاتصال التكنولوجي على الاتصال التقليدي			تغلب الطابع الاتصال التكنولوجي على الاتصال التقليدي توسيع الشبكة المعلوماتية		
	نوعا ما	لا	نعم			
72	49	02	21	التكرار	نعم	توسيع الشبكة المعلوماتية
%72.00	%73.13	%25.00	%84.00	النسبة المئوية		
28	18	06	04	التكرار	لا	
%28.00	%26.87	%75.00	%16.00	النسبة المئوية		
100	67	08	25	التكرار	المجموع	
%100.00	%100.00	%100.00	%100.00	النسبة المئوية		

من خلال الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام تبين لنا أن توسيع الشبكة المعلوماتية بالإدارات ساعد على تطوير المهارات المهنية وكانت نسبة المبحوثون 72% في حين أن أغلب المبحوثون يرون بأن الاتصال التكنولوجي غلب على الاتصال التقليدي وكانت اجاباتهم "نعم" بنسبة 84% واجابات "نوعا ما" بنسبة 73.13% واجابات "لا" بنسبة 25%.

في حين أن هناك من يرى بأن توسيع شبكة المعلوماتية ليس لها علاقة بتطوير المهارات بنسبة 28% وأعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه اجابات "لا" في يخص بأن الاتصال التكنولوجي لم يؤثر على الاتصال التقليدي بنسبة 75% أما اجابات "نوعا ما" بنسبة 26.87% واجابات "نعم" بنسبة 16%.

وعند حساب معامل الارتباط وجدنا $r = 0.56$ أي انه توجد علاقة متوسطة بين المتغيرين، أي بين توسيع الشبكة المعلوماتية بالجامعة وعلاقته ب تغلب الطابع الاتصال التكنولوجي على الاتصال التقليدي.

وبالتالي فإن شبكة المعلومات ساعدت على تطوير المهارات المهنية وهذا من خلال الممارسة واليقن بالتغيير من أجل التأقلم في الإدارة الحديثة ونرى بأن الاتصال التكنولوجي غلب على الاتصال التقليدي وهذا راجع إلى تطور الادارة واستعمال الانترنت والحواسيب وحتى الهواتف في سير العملية الادارية إلا أن الفئة التي لم نرى أي تغيير في المهارات المهنية في ظل تطور الادارة راجع ربما إلى عدم اكتساب المهارات أو التقنية الحديثة وذلك بقي محصورا في الادارة التقليدية وتفضيله للادارة التقليدية وهنا نرى بأن الاتصال التقليدي غالب على الاتصال التكنولوجي ربما تفضيل وتعودهم على الاتصال التقليدي.

جدول رقم 11: يوضح أثر الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الإدارة في نمط الاتصال

المجموع	تأثير الإدارة الالكترونية على نمط الاتصال			نمط الاتصال		
	نوعا ما	لا	نعم	الرغبة في تعلم الوسائل التقنية		
88	49	22	17	التكرار	نعم	الرغبة في تعلم الوسائل التقنية
%88.00	%81.67	%100.00	%94.44	النسبة المئوية		
12	11	00	01	التكرار	لا	
%12.00	%18.33	%00.00	%05.56	النسبة المئوية		
100	60	22	18	التكرار	المجموع	
%100.00	%100.00	%100.00	%100.00	النسبة المئوية		

يبين الجدول أعلاه الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الإدارة وحسب الاتجاه العام فكانت نسبته 88% وأعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه حول أثر الإدارة الإلكترونية على نمط الاتصال فكانت اجاباتهم "لا" بنسبة 100% وتليها اجابات "نعم" بنسبة 94.44% واجابات "نوعا ما" بنسبة 81.67%.

أما عدم الرغبة في تعلم التقنية الحديثة في الإدارة وحسب الاتجاه العام كانت تمثل النسبة 12% وأعلى نسبة تدعم هذا الاتجاه اجابات "نوعا ما" بنسبة 18.33% واجابات "نعم" 05.56% واجابات "لا" بنسبة 00%.

وعند حساب معامل الارتباط وجدنا $r = 0.52$ أي انه توجد علاقة متوسطة بين المتغيرين، الأمر الذي يدل على أن أغلب الإداريين لهم الرغبة في التعلم التقنية، ولكن تأثير الإدارة الإلكترونية على نمط الاتصال فكان "نوعا ما" وهذا قد يكون راجع إلى نقص إلى الوسائل الاتصال الحديثة أو تدفق الانترنت.

مناقشة نتائج الفرضية: تطور عملية الاتصال بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- ان تكنولوجيا الاتصال أثرت في بعض الاحيان في الاتصال بين الموظفين.
- ان أكثر المصالح التي تم فيها تطبيق الإدارة الإلكترونية تمت بمصلحة الدراسات وهذا راجع إلى نمط العمل الموجود، فالإدارات تختلف من حيث الوظائف والتجهيزات في الجامعة.
- إن نوع الاتصال الموجود في الإدارة يزال يعتمد على الاتصال التقليدي.
- إن أغلب الإداريين لهم الرغبة في تعلم الوسائل التقنية الحديثة في الإدارة.
- إن أغلب الإداريين لا يرون بأن تكنولوجيا الاتصال أثرت على الاتصال بين الموظفين.
- إن توسيع الشبكة المعلوماتية بالإدارات ساعد على تطوير المهارات المهنية داخل الإدارة من خلال استعمال التقنية الحديثة يرون بأن تكنولوجيا الاتصال أثر على الاتصال بين الموظفين.
- إن أغلب الموظفين يعتمدون على الوسائل التكنولوجية في اتخاذ القرارات في بعض الاحيان.
- إن الاتصال التكنولوجي في الإدارة أثر على الاتصال بين الموظفين حيث أن أغلب الإداريين يرون بأن طابع الاتصال التكنولوجي غلب على الاتصال التقليدي بحيث أصبحت الإدارة الحالية تعتمد على الاتصال التكنولوجي في معاملاتها.
- إن توسيع الشبكة المعلوماتية بالإدارات ساعد على تطوير المهارات المهنية حيث أن الإداريين أصبحوا يعتمدون على الاتصال التكنولوجي أكثر من الاتصال التقليدي.
- إن نمط الاتصال لم يتغير بعد تطبيق التقنية وهذا راجع إلى وجود بعض النقائص في الإدارة الإلكترونية.

- وجود بعض المعوقات في الإدارة التي أثرت على الاتصال الإلكتروني في الإدارة هناك من يرى نقص تدفق الإنترنت داخل الإدارة أو نقص الحواسيب وهناك من يرى مشاكل أخرى أثرت على الاتصال الإلكتروني.
- إن أغلب الإداريين لهم الرغبة في تعلم التقنية داخل الإدارة أجل تطوير مهاراتهم وتطوير الأداء، ويرون بأن الاتصال التكنولوجي أثر على أداء الموظف داخل الجامعة.
- أثر الاتصال التكنولوجي على أداء الموظف "نوعاً ما".
- إن نسبة المردودة التي حققها الاتصال الإلكتروني جيدة، مقارنة بالسابق.
- فإن الإدارة الإلكترونية تطورت فيها عملية الاتصال، مقارنة بالاتصال التقليدي فإنها تفرغت وأصبحت تعتمد على التكنولوجيا.
- إن تطوير المهارات داخل الإدارة الحديثة حقق مردودية جيدة من خلال الاتصال الإلكتروني.
- إن عملية الاتصال تطورت بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا ما لمسناه لدى الإداريين من خلال تأثر أداء الموظف داخل الجامعة من خلال اعتمادهم على الاتصال الإلكتروني وأيضاً اعتمادهم على الاتصال الحديث بدلاً عن الاتصال التقليدي.
- على الرغم من وجود نقائص تكمن في الإدارة من حيث التجهيزات، تدفق الإنترنت، عدم توافق بين الإدارات من حيث التجهيز إلا أن عملية الاتصال تطورت مقارنة بالسابق وهذا راجع إلى اعتمادهم إلى وسائل حديثة في عملية الاتصال بين الموظفين بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية.

قائمة المراجع

- محمد سيد فهمي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء للطباعة، ط1، الإسكندرية، مصر، 2008.
- بشير علاّق، الاتصال في المنظمات العامة، دار اليازوري، ط1، مجلد1، 2014.
- سامي عواج، الاتصال في المؤسسة، دار النشر للكتاب الأكاديمي، ط1، مجلد1، 2020.
- مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعّال مع الآخرين، دار النشر للتدريب، ط1، القاهرة، 2012.
- أحمد العبد أبو سعيد، د. زهير عابد، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، اليازوري للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2014.
- عبد النبي عبد الله، مهارات الاتصال الفعّال، أمواج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
- ياسر عبد الرحمن، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الجنادرية للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2017.
- بشير العلاّق، الاتصال في المنظمات العامة، دار اليازوري، ط1، مجلد1، 2014.
- دانيال جيمس وآخرون، التغير الاستراتيجي في الكليات والجامعات، ترجمة عمر وصلاح، مكتبة العبيكان، الرياض، 1430هـ.

- 1 - د. محمد سيد فهمي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء للطباعة، ط1، الإسكندرية، مصر، 2008، ص25 - 26.
- 2 - د. بشير علاّق، الاتصال في المنظمات العامة، دار اليازوري، ط1، مجلد1، 2014، ص 07.
- 3 - د. سامي عواج، الاتصال في المؤسسة، دار النشر للكتاب الأكاديمي، ط1، مجلد1، 2020، ص09.
- 4 - د. محمد سيد فهمي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص 32-33.
- 5 - د. مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعّال مع الآخرين، دار النشر للتدريب، ط1، القاهرة، 2012، ص 17.
- 6 - د. أحمد العبد أبو سعيد، د. زهير عابد، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، اليازوري للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2014، ص 85.
- 7 - د. محمد سيد فهمي، مرجع سابق الذكر، ص16.
- 8 - د. عبد النبي عبد الله، مهارات الاتصال الفعّال، أمواج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص11.
- 9 - د. ياسر عبد الرحمان، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الجنادرية للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2017، ص09.
- 10 - د. بشير العلاّق، الاتصال في المنظمات العامة، دار اليازوري، ط1، مجلد1، 2014، ص57.
- 1 - دانيال جيمس وآخرون، التغير الاستراتيجي في الكليات والجامعات، ترجمة عمر وصلاح، مكتبة العبيكان، الرياض، 1430هـ، ص 319-320.