

أهمية الثقافة التنظيمية والعملية الاتصالية في المؤسسة الجامعية

د. تومي بلقاسم ، جامعة زيان عاشور الجلفة

أ. الشيكو آنسة، معهد الصحافة وعلوم الأخبار جامعة منوبة تونس

ملخص:

المؤسسة التعليمية بمختلف مستوياتها هي مؤسسة خدمية بالدرجة الأولى هدفها التعليم القائم على صنع و إنتاج الموارد البشرية و عليه ظهرت حاجة المؤسسات التعليمية إلى التركيز على العملية الاتصالية التي تضمن عن طريقها توفير المعلومات والبيانات اللازمة لرسم الخطط الاتصالية القائمة على أساليب وتقنيات ومهارات التأثير والإقناع وقوة الحجة كما يقرب المؤسسة التعليمية من جمهورها الداخلي والخارجي بالإضافة إلى الثقافة التنظيمية التي يجب أن تتمتع بها المؤسسة التي تسعى من خلالها تحقيق وضمان الجودة الشاملة على مستوى التعليم العالي والتي تعتبر من أبرز وظائفها هي تشكيل سلوك الفرد وتطبيقه من خلال أدائها لهذه الوظيفة يمكن أن يكون لها آثار إيجابية أو سلبية فتكون آثارها إيجابية إذا ساعدت على رفع الكفاءة والفعالية التنظيمية وتكون سلبية عندما تعيق السلوك الأدائي المطلوب.

هذا ما أدى إلى ضرورة الاهتمام بالمؤسسات الجامعية وكيفية إدارتها بشكل يجعلها قادرة على تلبية احتياجات السوق ومتطلبات المجتمع وبالتالي تحسين إنتاجية الجامعة.

الكلمات المفتاحية: الإتصال ، الثقافة التنظيمية ، الجودة الشاملة

Abstract:

The educational institution at all levels is a service organization primarily aimed at education based on the production and production of human resources. Therefore, the educational institutions need to focus on the communication process, which ensures the provision of information and data necessary to draw communication plans based on techniques, techniques, The educational institution is close to its internal and external audience, as well as the organizational culture that the institution must strive to achieve and ensure the overall quality at the higher education level, which is one of the most prominent functions It is the formation of the behavior of the individual and its application through the performance of this function can have a positive or negative effects are positive effects if they help to raise efficiency and organizational effectiveness and be negative when it impedes the performance behavior required.

This led to the need to care about the university institutions and how to manage them so that they can meet the needs of the market and the requirements of the community and thus improve the productivity of the university.

Keywords: Communication, Organizational Culture, Total Quality

تمهيد :

تسعى مؤسسات التعليم العالي جاهدة لتحقيق الجودة الشاملة على مستوى أجهزتها، فكان من أولى اهتماماتها التركيز على تفعيل العملية الاتصالية من أجل ترسيخ الثقافة التنظيمية بين مختلف هياكلها ومكوناتها وهذا سعياً منها لتحقيق الجودة الشاملة والميزة التنافسية في مجموع الخدمات التي تقدمها للمجتمع ككل ومن خلال هذا العرض سنقدم أهم العناصر التي تتمكن من خلالها من تحقيق الهدف الذي نشأت من أجله .

أولاً : مفهوم الثقافة التنظيمية:

يعني مصطلح الثقافة مجموعة من القيم و العادات و المعتقدات التي يشترك فيها الناس مع أعضاء آخرين من وحدة اجتماعية مثل شعب واحد، كما عرفت الثقافة بأنها نمط من أنماط السلوك الذي يتبعه الأفراد وقد صيغت العديد من التعاريف قصد إيجاد إطار متكامل لمفهوم الثقافة التنظيمية، التي نذكر منها الاتجاهات التالية:

1- من المفكرين من اعتبر أن الثقافة التنظيمية نظام من المعاني المشتركة والقيم والافتراضات الأساسية التي يتمسك بها الأعضاء وتميز المنظمة عن غيرها إذ تمنحها الهوية، هي عبارة عن خصائص أساسية تظهر من خلال القيم المنظمة. وأهم التعاريف التي صيغت في هذا الاتجاه:

- تمثل الثقافة التنظيمية المفاهيم والمعاني المسيطرة أو السائدة في المنظمة والقيم المشتركة.
- تتعلق الثقافة التنظيمية بتماسك وانسجام القيم والأساطير والبطولات والرموز التي تنتجها المنظمة.
- الثقافة التنظيمية هي مجموعة من الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها الأفراد، وهي بمثابة البيئة الانسانية التي يؤدي فيها الموظف عمله.

2-الاتجاه الثاني أكد على أن الثقافة التنظيمية تستمد من ثقافة المجتمع ذاته إذ تعرف على أنها:

- مجموعة من العوامل الخاصة التي تشرح قواعد العمل وتعتبر نتاج فرعي عن الثقافة الوطنية، فهي مجموعة طقوس وعادات ورموز بين غالبية العاملين.
- تعني شيئاً مشابهاً لثقافة المجتمع إذ تتكون من قيم واعتقادات ومدركات وافتراضات وقواعد ومعايير وأنماط سلوكية مشتركة ، كما أن ثقافة المنظمة تمثل شخصيتها ومناخها وهي التي تحدد السلوك والروابط المناسبة وتحفز الأفراد.

- تنفر الثقافة التنظيمية عن الثقافة الوطنية ومن جهة أخرى تتكون من خلال القيم والمعتقدات والتاريخ والأحداث، الطابوهات والإشارات كعوامل متقاسمة بين غالبية الأفراد داخل المنظمة ومنه فهي متغير أساسي يشرح الواقع الحالي ويبرر الاختيارات الاستراتيجية المستقبلية للمنظمة.
- 3- في حين الاتجاه الثالث أكد على أهمية الثقافة التنظيمية في حل المشاكل التنظيمية وضبط السلوك التنظيمي والتأكيد على اعتمادها نظام الخبرة والمعرفة داخل المنظمة، إذ تعتبر مجموعة العوامل التي تشرح قواعد العمل:
- الثقافة التنظيمية مفهوم يشير إلى الفلسفة ونمط التفكير والسلوك والاعتقادات والقيم المشتركة التي تكون أساسا لكل الاعمال والأنشطة داخل المنظمة.
- الثقافة التنظيمية هي مزيج القيم والاعتقادات والافتراضات والمعاني والتوقعات التي يشترك فيها أفراد منظمة أو جماعة أو وحدة معينة ويستخدمونها في توجيه سلوكهم وحل المشكلات .
- الثقافة التنظيمية هي نتاج تفاعل اجتماعي معقد ومتعدد الجوانب، كما أن للقيم الثقافية دور كبير في ضبط وتحديد سلوكيات الأفراد في مختلف المواقف المهنية والاجتماعية.
- هي أساليب السلوك أو أساليب حل المشكلات التي يمكن وصفها بأن احتمال استخدام أفراد المجتمع لها أكبر ، لما تتميز به عن الأساليب الأخرى من كثرة التواتر وإمكانية المحاكاة.
- هي نظام يسمح بإيصال وتداول الخبرة الفردية الموجودة فهي إذن طريقة لتحصيل المعارف الجماعية المتراكمة عبر الزمن.
- الثقافة التنظيمية هي مجموعة القيم التي يعتنقها الفريق ويطورها ويراها ملائمة لحل المشاكل التنظيمية.
- الثقافة التنظيمية هي مجموعة المعتقدات والتوقعات والقيم التي يتقاسمها أعضاء المنظمة والتي تنتقل من جيل لآخر ، تؤدي هذه الثقافة إلى معايير (قواعد السلوك) تحدد سلوك الأفراد المقبولة داخل المنظمة وتظهر مع مرور الوقت المفاهيم والممارسات التي تكون عادة غير مسجلة، لتركز على معايير وقيم معينة لتشرح عناصر تلك الثقافة المهمة وترتبط هذه المفاهيم مباشرة بمهمة المنظمة وتشكل الثقافة سلوك الأفراد داخلها.
- 4- أما في اتجاه آخر فقد بلور مفهوما للثقافة التنظيمية ليؤكد على أن حل المشاكل التنظيمية يكون من أجل التكيف مع البيئة الخارجية وقصد الاندماج الداخلي وهو ما أكدت التعاريف التالية:

- إذ يرى Shein بأنها مجموعة القيم التي يعتنقها الفريق ويطورها لحل المشاكل التنظيمية والتأقلم مع المحيط، كما تعبر عن مجموعة الافتراضات الأساسية التي وضعتها جماعة ما أو كونتها أو اكتشفتها قصد حل مشاكل التأقلم مع البيئة والاندماج الداخلي.
- تعمل الثقافة التنظيمية بمثابة معلم وموجه للسلوك التنظيمي، كما تساعد أعضاء المنظمة في التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية.
- و كمحاولة لصياغة مفهوم شامل وواضح ولملم بجميع المفاهيم التي طرحتها مختلف الاتجاهات يمكن تعريف الثقافة التنظيمية على أنها :

منظومة من الافتراضات الأساسية، القيم ، المعتقدات، العادات والقواعد التي يشترك فيها أعضاء المنظمة، كما تعتبر خليطاً من ثقافة المجتمع، ثقافة أصحابها والأفراد العاملين بها وبمثابة معلم وموجه للسلوك التنظيمي، إذ يتخذها العاملون في المنظمة مقارنة لفهم الواقع وحل المشاكل التنظيمية المتعلقة بالتكيف مع البيئة الخارجية والتكامل مع البيئة الداخلية وقاعدة مرجعية كأساس لتحديد السلوكيات والممارسات الصحيحة، هي موضوع خاضع للتطور والتغير بشكل مستمر حسب المعرفة والخبرة ومؤشرات حركة التعليم في المنظمة، تتكون عبر التاريخ وتنتقل عبر الأجيال غير أن هذا التغيير يكون ذو طبيعة تطويرية غير جذرية.

ثانياً : أنواع الثقافة التنظيمية :

يرتبط أمر تقسيم ثقافة المنظمة إلى أنواع بطبيعة البعد والمعياري المعتمد عليه لتحديد ذلك، وسنتطرق في هذه النقطة إلى نوعين رئيسيين للثقافة التنظيمية وذلك بناء على مدى تمسك الأفراد بالمكونات الثقافية (عنصر الشدة) ومدى تقاسمهم وتشاركهم لها (عنصر الإجماع).

- 1- الثقافة القوية : تكون الثقافة السائدة في المنظمة قوية، عندما يتقبل ويتقاسم جميع الأعضاء مكوناتها كالمعتقدات، القيم، العادات... الخ ، ويسعون لتعليمها لكل وافد جديد بشكل عفوي، وتزداد الثقافة قوة كلما كانت واضحة المعالم ومحددة الأهداف فالثقافة تكون قوية إذا كانت تعتمد على مايلي:
 - عنصر الشدة ويرمز هذا العنصر إلى قوة وشدة تمسك أعضاء المنظمة بالقيم والمعتقدات.
 - عنصر الإجماع والمشاركة لنفس القيم والمعتقدات في المنظمة من قبل الأعضاء، ويعتمد الإجماع على تعريف الأفراد بالقيم السائدة في المنظمة وعلى الحوافز من عوائد ومكافآت للأفراد الملتزمين.

كما تضمن الثقافة القوية التميز قد تكون السبب في الفشل والتفوق على الذات، فإذا رسخت القيم والمعتقدات المتبنية فكرة أن طريقة العمل الحالية مثلى ووحيدة، فإنه من الصعب إحداث وتبني التغييرات اللازمة لمواكبة متطلبات المحيط، لذا نفضل اصطلاح الثقافة الديناميكية أو الايجابية -إن صح القول- والتي نعني بها كل الثقافات التي تدفع بالأفراد إلى البحث عن ما هو أفضل لتحقيق التكامل الداخلي والتكيف الخارجي، حتى وإن تطلب الأمر تغيير أحد مقوماتها.

2- الثقافة الضعيفة : تعتبر الثقافة ضعيفة إذا لم يتم تقبل كل مكوناتها من طرف أعضاء المنظمة، ما يتسبب في انتشار الفوضى وتكوين جماعات غير متجانسة، تبحث كل واحدة على السيطرة و الهيمنة ما يتسبب في صراعات داخلية وفي تسرب وهلاب الإطارات منها، ما يهدد وجود المنظمة ويعرقل السير الجيد للعمل مؤثرة بذلك سلبا على المردودية الخدماتية للمنظمة ومنه تهدد بقاء بعض الأعضاء فيها.

كما أن الثقافة التنظيمية الضعيفة تجعل كل متخذ قرار وكل فرد يعمل ويتصرف حسب قناعاته الخاصة، والقيم التي يؤمن بها ، وقد يتعارض ذلك مع تحقيق اهداف المنظمة.

هنا تقسيم فرعي إلى جانب التقسيم حسب درجة القوة أو ضعف الثقافة داخل المنظمة ويمكن أن نتعرف عليه من خلال معرفة ما إذا كانت للمنظمة ثقافة واحدة فقط وهو ما سنتناوله في العرض الموالي:

الثقافة الفرعية وثقافة المنظمة :

تشير ثقافة المنظمة إلى الإدراك المشترك والمعتمد من قبل أعضاء المنظمة، ويظهر ذلك من خلال تعريف الثقافة على أنها نظام من المعاني المشتركة وبذلك يتوقع المديرون أن الأفراد الذين تكون لهم خلفيات مشتركة وفي مستويات مختلفة سوف يميلون كلهم إلى وصف ثقافة المنظمة بمصطلحات متشابهة. وكون المنظمة تتميز بخصائص مشتركة هذا لا ينفي وجود ثقافة فرعية داخل أي ثقافة فرعية داخل أي ثقافة حيث أن أغلب المنظمات الكبيرة لديها ثقافة عامة ولديها العديد من الثقافات الفرعية.

الثقافة الفرعية تميل إلى الظهور في المنظمات الكبيرة ويكون ذلك بقصد أن تعكس مشاكل عامة أو مواقف أو تجارب يواجهها الأعضاء وغالبا ما تظهر هذه الثقافة الفرعية في الأقسام المختلفة و الوحدات التي تبعد عن مركز المنظمة ولكن دون أن تخرج عن نطاق الثقافة العامة للمنظمة إذ يجب أن تتضمن القيم

الجهورية لها، وبالتالي يكون داخل الثقافة العامة للمنظمة ثقافات فرعية منتشرة في الوحدات المنفصلة عن المنظمة مع حفاظها دائما على القيم الرئيسية العامة للمنظمة.

ثالثا : وظائف الثقافة التنظيمية وأهميتها:

إن الثقافة التنظيمية قائمة في كل المنظمات، إذ لا توجد منظمة بدون ثقافة تنظيمية، وتشكل المنظمات ثقافتها التنظيمية بناء على طبيعة عملها وإجراءاتها الداخلية وسياسات الإدارة العليا فيها، بدون وعي وإدراك وتخطيط مسبق وتحول الإجراءات والسياسات مع الوقت إلى مجموعة من الممارسات و الخبرات للموظفين والتي تشكل بشكل مباشر ثقافة المنظمة وتقوم الثقافة التنظيمية بدور هام جدا في بقاء واستمرار ونجاح المنظمات من خلال الوظائف التالية:

- 1- الثقافة التنظيمية قوة دافعة ومحركة توحد الطاقات والإمكانيات نحو تحقيق الأهداف المشتركة وتوجه الجهود نحو التغيير والتجديد والابتكار.
- 2- تعتبر الثقافة التنظيمية قاعدة ثابتة وقوية تقف عليها المنظمات لمواجهة التغيرات المتسارعة عالميا ومحليا في ظل التطور التكنولوجي والتكتلات العالمية والتجمعات الإقليمية واندماج المنظمات.
- 3- تصهر الثقافة التنظيمية الأهداف الشخصية بأهداف المنظمة العليا وتشكل القيم المشتركة معادلة تفاعل هذا الانصهار ليصبح تحقيق الفرد لذاته بما تحققه المنظمة من أهداف ضمن منظومة القيم السائدة في المجتمع.
- 4- الثقافة التنظيمية في الإطار الذي يساهم في بناء المنظمة وارتقائها لمواكبة التغيرات والتطورات. وقد تسبب الثقافة السلبية انحسار وتراجع المنظمة وخروجها من السوق.

رابعا : الإتصال في إدارة مؤسسة التعليم العالي :

الاتصال كنشاط اجتماعي، يؤدي اليوم دورا فعلا في كل ما يحيط بنا ، إذ أصبح جزءا من يوميات الفرد والمجتمع. كما أن التعامل معه بجدية أصبح ضرورة فرضتها سيورة التطور في شتى المجالات إذ أصبح مرادفا لأي نهضة فكرية أو علمية لذا لجأت كل الهياكل والمؤسسات إلى تخصيص جزءا من بنائها لعملية الاتصال بشقيه، الداخلي والخارجي. ومن هنا ظهرت خلايا الاتصال في المؤسسات ولعب القائمون بالاتصال دورا مميذا في التواصل مع جماهير المؤسسة، فكان للإدارة في مختلف المؤسسات أدوار كثيرة تتعلق في جانب منها بالنواحي التنظيمية

المتعارف عليها من تحديد لأهداف المؤسسة ورسم الخطط التي تقود لتحقيق هذه الأهداف والقيام بأدوار الرقابة والاشراف وإجراء عمليات التطوير والتحديث والتدريب وتحقيق أقصى فاعلية للعملية الانتاجية والاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة.

ولا يتوقف دور الإدارة عند هذا الحد وهو الشكل التقليدي لها، بل يتعدى إلى النواحي الإنسانية والعلاقات الاجتماعية بين الرؤساء والمرؤوسين وخارج المؤسسة، بهدف التحكم وإدارة العلاقات الرسمية وغير الرسمية التي لم تدخل الإدارة في تحديدها، وإنما تنشأ نتيجة للصلات الاجتماعية لأفراد المؤسسة ونتيجة للتفاعل الاجتماعي للأفراد.

فمهما كان نوع المؤسسة ومجال نشاطها، يظل سير عملياتها مرتكزا بالدرجة الأولى على انتقال المعلومات من المؤسسة إلى المحيط ومن المحيط إلى المؤسسة وكذلك داخل المؤسسة.

ذلك أن الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ما هو إلا دراسة وتطبيق لمجموعة المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة وتطور أساليب عملها لتقوية علاقاتها الاجتماعية بمحيطها الداخلي والخارجي. مستغلة بذلك وسائل تقليدية كالوثائق المكتوبة (المذكرات المصلحية، التعليمات الإدارية، لوحة الاعلانات، جريدة المؤسسة...) الاجتماعات المباشرة الدورية والطارئة.... وأخرى عصرية، تتمثل في الهاتف والتلكس الفاكسي التلنكست (نظام إعلامي بث متجدد ومتواصل للمعلومات على شاشة التلفزيون بشكل صفحات الكترونية) الاجتماعات بالهاتف، الاجتماعات بالحاسوب، المحاضرة عن بعد... الانترنت (شبكة معلوماتية خاصة بالمؤسسة).

وعليه حدد نوعان من الاتصال في المؤسسة الجامعية :

1- اتصال داخلي communication interne:

ويقصد به تلك العملية التي تتم داخل محيط الإدارة والمؤسسة، حيث إنها مجموعة من العلاقات الاتصالية التي تنشأ بين مختلف أفراد المؤسسة سواء مسؤولين أو عمال على اختلاف مشوارهم المهني ومواقعهم في الهيكل التنظيمي للمؤسسة وفي هذا المجال يمكن التمييز بين نوعين من الاتصال الداخلي.

- اتصال رسمي : يتم في إطار القواعد التي تحكم المؤسسة وتتبع القنوات الرسمية التي تحددها الإدارة لانسياب المعلومات وتوجد في الهيكل التنظيمي حيث يتضح اتجاه هذه القنوات والأشخاص والأقسام والإدارات التي تمر بها ويمكن للمعلومات من خلالها أن تتدفق من أعلى إلى أسفل أي من القمة إلى القاعدة ، وهو يتضمن التقارير التي يعدها المرؤوسون ويوجهونها إلى رؤسائهم إلى جانب الشكاوي والتظلمات والاقتراحات بشأن العمل.(وهناك اتصال افقي يتم بين موظفي نفس المستوى الإداري بهدف التنسيق بين جهودهم) ويهدف هذا النوع من الاتصال نحو هذا الجمهور، إلى ضمان توفير المعلومات العملية والتحفيزية العامة ومنه حتمية تداولها من أجل الانسجام الداخلي التام في صيرورة الإنتاج في الحياة اليومية العملية والاجتماعية داخل المؤسسة. وهو بذلك يعمل على تحقيق مهام كثيرة ويخدم أغراض هامة، تتمثل في الآتي:

- نشر أهداف المنظمة وقيم فلسفتها.
- إعلام الأفراد بمخطط المنظمة وإمكاناتها وتطلعاتها.
- إبلاغ الأوامر للعاملين.
- تبادل التوقعات والمشورة ووجهات النظر.
- إصدار التوجيهات والإرشادات لأداء العمل.
- استلام استفسارات الأفراد ونتائج الأعمال.
- تعريف مشكلات العمل وتحديد مصادر البيانات اللازمة.
- إبلاغ الأفراد بإنجازاتهم.
- نشر الأفكار الجديدة والاقتراحات.
- توضيح التغيرات والتجديدات المراد إحداثها.
- تطوير اتجاهات وقيم الأفراد.
- استقصاء ردود أفعال العاملين.

اتصال غير رسمي:

وهو اتصال غير مباشر يتواجد مع الاتصال الرسمي داخل المنظمة ويحدث خارج الإطار الرسمي بين إطارات وعمال المؤسسة على اختلاف مراكزهم ، نتيجة احتكاكهم ببعضهم البعض وهو بذلك شبكة توجد بين الأفراد العاملين تتضمن معلومات كثيرة عن الأفراد الزملاء أعضاء وجماعات العمل ومشكلاتهم ودوافعهم وإنجازاتهم.

2-الاتصال الخارجي :

تقوم المؤسسة الجامعية باعتماد السياسة الاتصالية بكافة مبادئها، قواعدها، أسسها وأساليبها موجهة بالدرجة الأولى إلى المحيط الخارجي بمختلف مكوناته . هذه السياسة الاتصالية تسمح للمؤسسة بإيصال المعلومات حول اسمها وسمعتها وهذا ما يظهر من خلال :

- الاتصال التجاري الموجه لترويج نشاطات ومنتجات المؤسسة، وذلك عن طريق إعلام الجمهور عن كيفية استعمالها، خصائصها ، أماكن توزيعها ونقاط بيعها حيث يمكن للمؤسسة أن تركز في حملاتها الاتصالية على المنتج نفسه، خصائص ومميزاته وفائدته، كما يمكن أن تركز على العلامة، في حالة المنتجات فإن المؤسسة تعمل على التعريف بمنتجاتها من حيث جودتها ومميزاتها وإقناع زبائنها بأنها ترضي رغباتهم وتشبع حاجياتهم وذلك بالتأثير على سلوكهم وتغيير مقاصدهم ووجهتهم نحوها.
- الاتصال المؤسسي يهدف هذا النوع من الاتصال إلى تعريف المؤسسة بنفسها بغض النظر عن منتجاتها، حيث يركز على صورتها ومكانتها وشخصيتها وعراقتها وفي وفائها ومصداقيتها اتجاه عملائها. فهي ترجمة علانية لفلسفتها ومبادئها موجهة إلى كافة زبائنها الحاليين والمحتملين. إلى الرأي العام وكل جهة له علاقة بالمؤسسة.

إن الاتصال المؤسسي يمكن أن يستعمل أساسا في حالتين :

- لأغراض غير تجارية يكون هدفها ترقية صورة المؤسسة في نظر الجماهير المستهدفة.
- لأغراض تجارية : عندما يكون هناك منافسة وتشابه كبير في المنتجات.

خامسا : العملية الاتصالية في المؤسسة الجامعية :

1-الاتصال:

يرى محمود عودة عام 1971 أن مفهوم الاتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث العلاقات المنظمة فيه.

كما عرفه dobois kotler عام 1994 : الاتصال هو إرسال المعلومات بهدف الحصول على تغير في السلوك أو المواقف من طرف المرسل إليه.

وعموما فعملية الاتصال تعني إنتاج، توفير وتجميع البيانات والمعلومات وتبادلها وإذاعتها والإعلام بها والتأثير في سلوك الأفراد والجماعات أو التعديل في هذا السلوك أو توجيهه.

2- معوقات الاتصال:

ان تحقيق فاعلية الاتصال تتوقف على مدى خلو عملية الاتصال من المعوقات التي تشوه المعلومات المنقولة أو تحد من التأثير الذي تحدثه تلك المعلومات أو من تحقيق الهدف الذي من أجله يتم الاتصال . ونعرض هذه المعوقات فيما يلي :

- 1- **معوقات إدراكية:** تعتبر القدرات الإدراكية للمرسل إليه المعلومات من العوامل المحدد لفاعلية الاتصال، فالوصول والتمحييزات الإدراكية التي يتصف بها الأفراد تؤثر في تلقيهم للمعلومات واستيعابهم لها.
- 2- **محتوى وطريقة عرض المعلومات:** يتوقف تأثير عملية الاتصال على متلقى المعلومات وتحقيقها للهدف منها على قدرات مرسل المعلومات على تقديمها بطريقة تيسر للمتلقى المعلومات استيعابها والتأثر بها .

- 3- **خصائص وسيلة الاتصال :** تتفاوت الأساليب المستخدمة في نقل المعلومات في عدد من الخصائص التي تؤثر على فاعلية الاتصال، كقدرة الوسيلة على إعطاء معلومات مرتدة (ردود فعل) وعلى التوصيل الجيد.

- 4- **ظروف وبيئة الاتصال:** يمكن أن تكون الظروف المحيطة بعملية الاتصال مهيئة لاستقبال الفرد للمعلومات التي تحتويها رسالة الاتصال كما يمكن أن تعوق استقباله لها وتركيزه عليها، فوجود متلقى المعلومات في ظروف تحتوي على مشتتات تعيق استقبال متلقي الرسالة للمعلومات المرسله إليه. وقد تؤثر

بيئة الاتصال على فاعلية تلقي المعلومات، وبالتالي فبقدر ما تكون بيئة الاتصال خالية من العوامل المشتتة لانتباه وتركيز متلقي الرسالة.

سادسا: الجودة في التعليم:

يمكن تعريف الجودة الشاملة في مجال التعليم بأنها: " استحضار احتياجات المتعلمين والمجتمع، وجميع المستفيدين من خدمة التعليم داخل المؤسسات التعليمية وخارجها، ورغبتهم، ووضع البرامج التعليمية على وفق معايير تضمن الاستجابة لتلك الحاجات والرغبات بدرجة تتلاءم وتوقعات المستفيدين وتنال رضاهم، وتكون هذه البرامج خاضعة للتحسين والتطوير المستمرين تبعاً لمتطلبات المستفيدين وحاجاتهم المتطورة و تبعاً لما يحدث من تطورات وتغيرات في مجالات الحياة المختلفة"

خاتمة :

مهما كان الهدف الذي تسعى المؤسسة الجامعية لتحقيقه كان ولا بد لها من الاعتماد على العملية الاتصالية التي تهدف من خلالها ترسيخ المعنى الحقيقي للثقافة التنظيمية بين مختلف مكونات جهازها وجمهورها سواء الداخلي أو الخارجي من أجل تحقيق فعاليتها في مختلف الخدمات التي تقدمها وبهذا تبرز جودة المؤسسة الجامعية عن طريق مجموع الأنشطة التي تقوم بها على أرض الواقع .

قائمة المراجع:

1- /الكتب :

1- باللغة العربية :

- ✓ أحمد صقر عاشور. 1983.. إدارة القوى العاملة . دون طبعة. دار النهضة العربية. بيروت .
- ✓ بشير سرطاوي. 2002. الثقافة التنظيمية الداعمة للتحويل والجودة الشاملة. ورشة عمل. بنك الأردن.
- ✓ حسن حريم. 2003. إدارة المنظمات - المنظور الكلي - دار حامد للنشر والتوزيع. الأردن.
- ✓ عبد الريم درويش وليلا 1968. تلا. أصول الإدارة العامة. مكتبة أنجلو. القاهرة
- ✓ عبد العزيز صالح بن حبتور. 2004. الادارة الاستراتيجية.. ط1. دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان
- ✓ فضيل دليو. 2003. إتصال المؤسسة. دار الفجر للنشر والتوزيع. الجزائر.
- ✓ قرني عبد الحميد. 2008. الإدارة الجزائرية مقارنة سييسولوجية. ط1. دار الفجر للنشر والتوزيع. القاهرة.
- ✓ ماجد العطية. 2003. سلوك المنظمة "سلوك الفرد والجماعة". ط1. دار الشروق. عمان .
- ✓ ماجدة عطية. 2003. سلوك المنظمة "سلوك الفرد والجماعة". ط1. دار الشروق. عمان.
- ✓ محسن علي عطية، 2008. الجودة الشاملة و المنهج، الأردن: دار المناهج للنشر و التوزيع،
- ✓ محمد سعيد أنور سلطان. 2003. السلوك التنظيمي. دون طبعة . دار الجامعة الجديدة. الاسكندرية.
- ✓ محمود سليمان 2005. العميان. السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال. ط2. دار وائل للنشر والتوزيع. عمان.
- ✓ مصطفى حجازي. 2000. الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية والإدارة. ط3. المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع. بيروت.

2- باللغة الأجنبية :

- ✓ Thierry Libaert 2005..La Communication de cris.2eme édition .Dunod.paris.

2- /الأطروحات :

- ✓ سليمة سلام. 2004.. ثقافة المؤسسة والتغيير. مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية. فرع تسيير.