مجلة

بحوث العلاقات العامة

دورية علمية محكمة تصدرها الجمعية المصرية للعلاقات العامة - العدد الأول - أكتوبر / ديسمبر ٢٠١٣

- **قرصنة موجات الطيف الترددي**

أ.د/ انشراح الشال - (جامعة القاهرة)... ص٩ – ٥٢

- **السياسات الحكومية والصحافة والعلاقات العامة في عالمنا المعاصر**

أ.د/ محمد البخاري- (جامعة ميرزة أولوغ بيك القومية الأوزبكية) ... ص ٥٣ – ٦٧

- **طبيعة القواعد المنظمة لتداول المعلومات في الفضاءات العمومية**

أ.د/ علي قسايسية- (جامعة الجزائر ٣) ... ص٦٩ – ٨٨

- **المناهج الدينية وانعكاساتها على الدراسات الإعلامية بجامعة الأزهر دراسة ميدانية**

أ.د/ رزق سعد عبد المعطي - (جامعة مصر الدولية)... ص ٨٩ – ١٢٩

- **المسئولية الاجتماعية للعلاقات العامة: دراسة تحليلية للمواقع الإلكترونية لمؤسسات قطاع الاتصالات العاملة فى مصر**

د/ حاتم محمد عاطف - (الجمعية المصرية للعلاقات العامة)... ص ١٣١ – ١٧٢

- **التعرض للسخرية السياسية عبر مواقع الشبـــكات الاجتماعية وعلاقته بإدراك الواقع السياسي في مصر دراسة تطبيقية علي موقع الفيس بوك**

د/ إسلام أحمد عثمان - (الجامعة الحديثة)... ص ١٧٣ – ٢٤٢

- **العلاقة بين الاتصال واتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات**

السيد عبد الرحمن علي- (مجمع اللغة العربية بالقاهرة) ... ص ٢٤٣ – ٢٨١

- **اعتماد الجمهور فى دولة الإمارات على وسائل الإعلام كمصدر للمعلومات السياحية**

معصم بلال جمعة المعصم - (جامعة القاهرة) ... ص ٢٨٣ - ٣٢٨

ملخصات الرسائل العلمية :

- **الـــــعوامل المؤثرة عـــــلى الرضاء الوظيفي للقائم بالاتصال في الصحافة الليبية : دراسة ميدانية للقائم بالاتصال.**

صلاح الدين رمضان عثمــان- (جامعة عين شمس) ... ص٢٣١

- **صورة المرأة في إعلانات القنوات الفضائية العربية ودورها فى تشكيل اتجاهات الشباب المصرى نحوها دراسة تحليلية ميدانية.**

لميس علاء الدين الوزان- (جامعة القاهرة) ... ص٣٣٣

- **تقييم دور إدارة العلاقات العامة في فنادق الخمس نجوم بالقاهرة.**

إيمان كمال فرج حسن- (جامعة المنوفية) ... ص٣٤٨

(ISSN 2314-8721)

الشبكة القومية للمعلومات العلمية والتكنولوجية
(ENSTINET)

جميع الحقوق محفوظة ٢٠١٣©EPRA

www.epra.org.rg

obeikandl.com

مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط
(JPRR.ME)
دورية علمية محكمة
العدد الأول – أكتوبر / ديسمبر ٢٠١٣

مؤسسها
ورئيس مجلس الإدارة

د/ حاتم محمد عاطف

رئيس EPRA

رئيس التحرير

أ.د/ علي السيد عجوة

أستاذ العلاقات العامة والعميد
الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة
رئيس اللجنة العلمية بـ EPRA

مدير التحرير

أ.د / سامي عبد الرؤوف طايع

أستاذ ورئيس قسم العلاقات العامة
كلية الإعلام – جامعة القاهرة

مساعدو التحرير

أ. د/ رزق سعد عبد المعطي

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام والألسن
جامعة مصر الدولية

أ.م. د/ الصادق رابح

أستاذ الإعلام المشارك بالكلية الإماراتية الكندية والعميد
الأسبق لكلية المعلومات والعلاقات العامة بجامعة عجمان

السيد عبد الرحمن علي

باحث مساعد بمجمع اللغة العربية بالقاهرة

صبري محمد سليمان

مدقق اللغة العربية

المراسلات

الجمعية المصرية للعلاقات العامة
جمهورية مصر العربية
الجيزة - الدقي
بين السرايات - ٢ شارع أحمد الزيات
Mobile: +201141514157
Tel : +2237620818
Www.epra.org.eg
Jprr@epra.org.eg

هيئة التحكيم العلمية للبحوث

أ.د/ علي السيد عجوة
أستاذ العلاقات العامة المتفرغ والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

Prof. Dr. Thomas A. Bauer
Professor of Mass Communication at the University of Vienna

أ.د/ منى سعيد الحديدي
أستاذ الإذاعة والتلفزيون المتفرغ بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د/ ياس خضير البياتي
أستاذ الإعلام بجامعة بغداد ووكيل عميد كلية المعلومات والإعلام والعلوم الإنسانية
جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا

أ.د/ انشراح الشال
أستاذ الإعلام المتفرغ بكلية الإعلام جامعة القاهرة (دكتوراه الدولة فى الآداب والعلوم الإنسانية من فرنسا)

أ.د/ حسن عماد مكاوي
أستاذ الإذاعة والتلفزيون - العميد السابق لكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د/ نسمة يونس
أستاذ الإذاعة والتلفزيون – كلية الإعلام جامعة القاهرة

أ.د/ محمد معوض إبراهيم
أستاذ الإعلام المتفرغ بجامعة عين شمس والعميد الأسبق لكلية الإعلام بجامعة سيناء

أ.د/ سامي السيد عبد العزيز
أستاذ العلاقات العامة والاتصالات التسويقية - العميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

أ.د/ عبد الرحمن بن حمود العناد
أستاذ العلاقات العامة والإعلام بقسم الإعلام كلية الآداب - جامعة الملك سعود

أ.د/ محمود يوسف مصطفى عبده
أستاذ العلاقات العامة والوكيل السابق لكلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - جامعة القاهرة

أ.د/ سامي عبد الرؤوف محمد طايع
أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د/ شريف درويش مصطفى اللبان
أستاذ الصحافة – ووكيل كلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - جامعة القاهرة

أ.د/ حسن علي محمد علي
أستاذ الإذاعة والتلفزيون ورئيس قسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة المنيا

أ.د/ عابدين الدردير الشريف
أستاذ الإعلام وعميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الزيتونة - ليبيا

أ.د/ محمود حسن إسماعيل
أستاذ الإعلام وثقافة الأطفال - معهد الدراسات العليا للطفولة - جامعة عين شمس

أ.د/ حمدي حسن أبو العينين
أستاذ الإعلام وعميد كلية الإعلام والألسن نائب رئيس جامعة مصر الدولية

أ.د/ عثمان بن محمد العربي
أستاذ العلاقات العامة والرئيس السابق لقسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة الملك سعود

أ.د/ وليد فتح الله مصطفى بركات
أستاذ الإذاعة والتلفزيون ووكيل كلية الإعلام لشئون الطلاب - جامعة القاهرة

أ.د/ تحسين منصور رشيد منصور
أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام بجامعة اليرموك - الأردن

أ.د/ محمد عبد الستار البخاري
بروفيسور متفرغ بقسم العلاقات العامة والدعاية، كلية الصحافة، جامعة ميرزة أولوغ بيك القومية الأوزبكية

أ.د/ علي قسايسية
أستاذ دراسات الجمهور والتشريعات الإعلامية بكلية علوم الإعلام والاتصال – جامعة الجزائر ٣

أ.د/ رضوان بو جمعة
أستاذ الإعلام بقسم علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر

** الأسماء مرتبة وفقًا لتاريخ الحصول على درجة أستاذ جامعي.

obeikandl.com

حقوق الطبع © الجمعية المصرية للعلاقات العامة ٢٠١٣

جميع حقوق الطبع محفوظة.

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة
للجمعية المصرية للعلاقات العامة

لا يجوز، دون الحصول على إذن خطي من الناشر، استخدام أي من المواد التي تتضمنها هذه المجلة، أو استنساخها أو نقلها، كليا أو جزئيا، في أي شكل وبأي وسيلة، سواء بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوغرافي، أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، وتطبق جميع الشروط والأحكام والقوانين الدولية فيما يتعلق بانتهاك حقوق النشر والطبع للنسخة المطبوعة أو الإلكترونية.

الترقيم الدولى للنسخة المطبوعة
(ISSN 2314-8721)

الترقيم الدولى للنسخة الإلكترونية
(ISSN 2314-8723X)

ولتقديم طلب الحصول على هذا الإذن والمزيد من الاستفسارات، يرجى الاتصال برئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للعلاقات العامة على العنوان التالي:

EPRA Publications
Egyptian Public Relations Association, Giza, Egypt
Dokki, Ben Elsarayat -2 Ahmed Elzayat St.

بريد إلكتروني: jprr@epra.org.eg - chairman@epra.org.eg

موقع ويب: www.jprr.epra.org.eg – www.epra.org.eg

الهاتف : 818- 20-376-02 (+2) - 151- 14- 15- 0114 (+2) - 157- 14- 15- 0114 (+2)

obeikandi.com

مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط

Journal of Public Relations Research Middle East

التعريف بالمجلة:

مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط دورية علمية تنشر أبحاثاً متخصصة في العلاقات العامة وعلوم الإعلام والاتصال، بعد أن تقوم بتحكيمها من قبل عدد من الأساتذة المتخصصين في نفس المجال، وهى تابعة للجمعية المصرية للعلاقات العامة أول جمعية علمية مصرية متخصصة فى العلاقات العامة.

- المجلة معتمدة ولها ترقيم دولى ومصنفة دولياً لنسختها المطبوعة والإلكترونية من أكاديمية البحث العلمى والتكنولوجيا بالقاهرة، ومصنفة من لجنة الترقيات العلمية تخصص الإعلام بالمجلس الأعلى للجامعات فى مصر.
- المجلة فصلية تصدر كل ثلاثة أشهر خلال العام.
- تقبل المجلة نشر عروض الكتب والمؤتمرات وورش العمل والأحداث العلمية العربية والدولية.
- تقبل المجلة نشر إعلانات عن محركات بحث علمية أو دور نشر عربية أو أجنبية وفقاً لشروط خاصة يلتزم بها المعلن.
- يُقبل نشر البحوث الخاصة بالترقيات العلمية – وللباحثين المتقدمين لمناقشة رسائل الماجستير والدكتوراة.
- يُقبل نشر ملخصات الرسائل العلمية التى نوقشت، ويُقبل نشر عروض الكتب العلمية المتخصصة فى العلاقات العامة والإعلام كذلك المقالات العلمية المتخصصة من أساتذة التخصص من أعضاء هيئة التدريس.

قواعد النشر:

- أن يكون البحث أصيلاً ولم يسبق نشره.
- تقبل البحوث باللغات: (العربية – الإنجليزية – الفرنسية) على أن يكتب ملخص باللغة الإنجليزية للبحث فى حدود صفحة واحدة إذا كان مكتوب باللغة العربية.
- أن يكون البحث فى إطار الموضوعات التى تهتم بها المجلة فى العلاقات العامة والإعلام والاتصالات التسويقية المتكاملة.
- تخضع البحوث العلمية المقدمة للمجلة للتحكيم ما لم تكون البحوث قد تم تقييمها من قبل اللجان والمجالس العلمية بالجهات الأكاديمية المعترف بها أو كانت جزءاً من رسالة أكاديمية نوقشت وتم منح صاحبها الدرجة العلمية.
- يراعى اتباع الأسس العلمية الصحيحة فى كتابة البحث العلمى ومراجعه ويراعى الكتابة ببنط (١٤) Simplified Arabic والعناوين الرئيسية والفرعية Bold.
- يتم رصد المراجع فى نهاية البحث وفقاً للمنهجية العلمية بأسلوب متسلسل وفقاً للإشارة إلى المرجع فى متن البحث وفقا لطريقة APA الأمريكية.
- يقدم الباحث عدد (٢) نسخ مطبوعة من البحث ونسخة إلكترونية على CD مكتوبة بصيغة Word مصحوبة بسيرة ذاتية مختصره عنه.
- فى حالة قبول البحث للنشر بالمجلة يتم إخطار الباحث بخطاب رسمى بقبول البحث للنشر. أما فى حالة عدم قبول البحث للنشر فيتم إخطار الباحث بخطاب رسمى وإرسال جزء من رسوم نشر البحث له فى أسرع وقت.
- إذا تطلب البحث إجراء تعديلاً بسيطاً فيلتزم الباحث بإعادة إرسال البحث معدلاً خلال أسبوع من استلام ملاحظات التعديل وإذا حدث تأخير منه فسيتم تأجيل نشر البحث للعدد التالى أما إذا كان التعديل جذرياً فيرسله الباحث بعد ١٥ يوم من إرسال الملاحظات له.

obeikandi.com

- قيمة نشر البحث ٨٥٠ جنيه مصرى للمصريين من داخل مصر وللمصريين المقيمين بالخارج والأجانب ٤٥٠$.
- يتم رد مبلغ ٢٥٠ جنيه للباحثين من داخل مصر ورد مبلغ ١٣٠ $ للباحثين المصريين المقيمين بالخارج والأجانب فى حالة رفض هيئة التحكيم البحث وإقرارهم بعدم صلاحيته للنشر بالمجلة.
- لا يزيد عدد صفحات البحث عن (٣٥) صفحة A4- فى حالة الزيادة تحتسب الصفحة بـ ٢٠ جنيه مصرى للمصريين داخل مصر وللمقيمين بالخارج والأجانب ٥ $.
- يتم تقديم خصم خاص من قيمة النشر العلمى لعضوية زمالة الجمعية المصرية للعلاقات العامة من المصريين والجنسيات الأخرى بنسبة ١٠% ولأى عدد من المرات خلال العام.
- يُرسل للباحث عدد (٣) نسخة من المجلة بعد نشر بحثه، وعدد (٣) مستلة من البحث الخاص به.
- ملخص رسالة علمية (ماجستير) ٢٥٠ للمصريين ولغير المصريين ١٥٠$.
- ملخص رسالة علمية (الدكتوراه) ٣٥٠ جنيه للمصريين ولغير المصريين ١٨٠$.
  على أن لا يزيد ملخص الرسالة عن ٨ صفحات. ويتم تقديم خصم ١٠% لمن يشترك فى عضوية الجمعية المصرية للعلاقات العامة . ويتم إرسال عدد (٣) نسخ من المجلة بعد النشر للباحث على عنوانه بالبريد الدولى.
- نشر عرض كتاب للمصريين ٧٠٠ جنيه ولغير المصريين ٣٠٠$
- يتم إرسال عدد (٣) نسخ من المجلة بعد النشر لصاحب الكتاب على عنوانه بالبريد الدولى السريع.
  ويتم تقديم خصم ١٠% لمن يشترك فى عضوية زمالة الجمعية المصرية للعلاقات العامة .
- بالنسبة لنشر عروض تنظيم ورش العمل والندوات من داخل مصر ٦٠٠ جنيه ومن خارج مصر ٣٥٠$. بدون حد أقصى لعدد الصفحات.
- بالنسبة لنشر عروض المؤتمرات الدولية من داخل مصر ٨٥٠ جنيه ومن خارج مصر ٤٥٠$ بدون حد أقصى لعدد الصفحات.
- جميع الآراء والنتائج البحثية تعبر عن أصحاب البحوث المقدمة وليس للجمعية المصرية للعلاقات العامة أى دخل بها.
- ترسل المشاركات باسم رئيس مجلس إدارة المجلة على عنوان الجمعية المصرية للعلاقات العامة- جمهورية مصر العربية – الجيزة – الدقى – بين السرايات – ٢ شارع أحمد الزيات، والإميل المعتمد من الجمعية jprr@epra.org.eg ، أو إميل رئيس مجلس إدارة المجلة Chairman@epra.org.eg بعد تسديد قيمة النشر وإرسال صورة الإيصال التى تفيد ذلك.

obeikandl.com

الافتتاحية

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمنِ الرَّحِيمِ

" نَحْنُ نَقُصُّ عَلَيْكَ نَبَأَهُمْ بِالْحَقِّ ۚ إِنَّهُمْ فِتْيَةٌ آمَنُوا بِرَبِّهِمْ وَزِدْنَاهُمْ هُدًى " – سورة الكهف آية (١٣)

صـدَق اللَّه الْعَظِيـم

تجمع مجموعة من خريجى الإعلام بالجامعات المصرية حول هدف نبيل وهو إنشاء جمعية علمية للعلاقات العامة. والتف حول هؤلاء الخريجين مجموعة من أساتذة العلاقات العامة والإعلام فى مصر والعالم العربى دعما وتشجيعا لهذا الكيان العلمى الوليد. وجاءت فكرة إنشاء مجلة علمية للعلاقات العامة كأحد الأدوات الداعمة لهذه الجمعية لنشر البحوث العلمية للأساتذة، والمتقدمين للترقية للدرجات العلمية الجامعية، وكذلك لطلاب الدكتوراه فى مجالات الإعلام والعلاقات العامة فى مصر والعالم العربى.

ويتضمن العدد الأول من المجلة عددا من الأوراق العلمية المقدمة من أساتذة كبار فى مجال الإعلام من عدة دول مختلفة وهم: أ.د/ انشراح الشال من **(مصر)** فى موضوع " قرصنة موجات الطيف الترددى"، أ.د/ توماس باور من **(النمسا)** حول: " التسويق والعلاقات العامة والصحافة أعداء أم أصدقاء ؟"، كذلك ورقة علمية مقدمة من أ.د علي قسايسية من **(الجزائر)** عن: " طبيعة القواعد المنظمة لتداول المعلومات في الفضاءات العمومية"، وقدم أ.د محمد البخارى من **(سوريا)** ورقة علمية حول: " السياسات الحكومية والصحافة والعلاقات العامة في عالمنا المعاصر"، أما أ.د رزق سعد عبد المعطى من **(مصر)** تقدم بورقة علمية حول موضوع " المناهج الدينية وانعكاساتها على الدراسات الإعلامية بجامعة الأزهر دراسة ميدانية ".

كما يتضمن العدد بحوثًا مقدمة للنشر العلمى بهدف تكوين رصيد للباحثين من شباب أعضاء هيئة التدريس للتقدم للترقية ومنهم: أ.م.د الصادق رابح من **(الجزائر)** فى موضوع: " الصورة الذهنية للإسلام والعرب فى المناهج الدراسية الفرنسية"، وتقدم د. إسلام أحمد عثمان من **(مصر)** ببحث عن: " التعرض للسخرية السياسية عبر مواقع الشبـكات الاجتماعية وعلاقته بإدراك الواقع السياسي في مصر دراسة تطبيقية علي موقع الفيس بوك".

وبحث بعنوان: "المسئولية الاجتماعية للعلاقات العامة دراسة تحليلية للمواقع الإلكترونية لمؤسسات قطاع الاتصالات العاملة فى مصر" للباحث د/ حاتم محمد عاطف من **(مصر)**.

وأخيرا تأتى البحوث المقدمة من الطلبة المسجلين لدرجة الدكتوراه لاستيفاء شرط النشر لبحثين من الرسالة قبل مناقشتها. والبحوث المقدمة للنشر فى هذا العدد هى: " العلاقة بين الاتصال واتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات " للباحث السيد عبد الرحمن من **(مصر)**. وبحث عن: " اعتماد الجمهور فى دولة الإمارات على وسائل الإعلام كمصدر للمعلومات السياحية " للباحث معصم بلال المعصم من دولة **(الإمارات العربية المتحدة)**.

openkandil.com

وللاستفادة من الرسائل العلمية تقدم عدد من الباحثين الحاصلين على درجات الماجستير والدكتوراه بنشر ملخصات دراساتهم وهم: د. صلاح الدين رمضان عثمان من **(ليبيا)** وتقدم بنشر ملخص لرسالة دكتوراه بعنوان: " العوامل المؤثرة على الرضاء الوظيفي للقائم بالاتصال في الصحافة الليبية : دراسة ميدانية للقائم بالاتصال"، الباحثة لميس علاء الدين الوزان من **(مصر)** تقدمت بنشر ملخص لرسالة ماجستير بعنوان: " صورة المرأة فى إعلانات القنوات الفضائية العربية ودورها فى تشكيل اتجاهات الشباب المصرى نحوها دراسة تحليلية ميدانية "، وأخيرا تقدمت الباحثة إيمان كمال فرج من **(مصر)** بنشر ملخص رسالة الماجستير فى موضوع: " تقييم دور إدارة العلاقات العامة في فنادق الخمس نجوم بالقاهرة ".

وهكذا فإن المجلة ترحب بالنشر فيها لمختلف الأجيال العلمية من جميع الدول جيل الأساتذة وبحوثهم لا تخضع للتحكيم طبقا للقواعد المتبعة للنشر العلمى فى المجلات العلمية. أما البحوث المنشورة لأعضاء هيئة التدريس الراغبين فى التقدم للترقية للدرجة الأعلى والطلاب المسجلين لدرجة الدكتوراه فتخضع جميعها للتحكيم من قبل الأساتذة المتخصصين.

وجميع هذه البحوث والأوراق العلمية تعبر عن أصحابها دون تدخل من هيئة تحرير المجلة التى تحدد المحكمين وتقدم ملاحظاتهم إلى أصحاب البحوث الخاضعة للتحكيم لمراجعة التعديلات العلمية قبل النشر.

ندعو الله أن يوفقنا لإثراء النشر العلمى فى تخصص العلاقات العامة بشكل خاص والدراسات الإعلامية بشكل عام.

رئيس تحرير المجلة

أ.د/ على عجوة

obeikandl.com

العلاقة بين الاتصال واتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات

إعداد

السيد عبد الرحمن علي (*)

obeikandl.com

(*) باحث دكتوراه بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

obeikandl.com

العلاقة بين الاتصال واتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات[١]

السيد عبد الرحمن علي
كلية الإعلام - جامعة القاهرة

مقدمة:

يمثل التطوير أحد التطبيقات المهمة لعلم السلوك التنظيمي، ويهتم هذا المجال بالتغييرات المخططة في المنظمات؛ أي بإحداث بعض التغيير المطلوب في المنظمات، وهو يُعتبر سمة أساسية للمنظمات الناجحة[٢]، كما أنه يمثل احتياجًا مستمرًّا لأية منظمة؛ فالتطوير عملية مستمرة يمارسها رجل الإدارة، وعلى أي مستوى، من أجل إدخال التعديلات والتحسينات اللازمة لرفع جودة الإدارة[٣].

ومن العوامل التي تؤدي إلى إجراء التطوير في المنظمات ما يحدث في العالم المعاصر من تغيرات وتحولات قد وجدت طريقها للتأثير في أوضاع المنظمات وفكر الإدارة، ونتج عن ذلك فلسفة سادت ونموذج إداري متطور يختلف عن مفاهيم وأفكار الإدارة التقليدية، التي سادت في عصر ما قبل ثورة المعلومات (الانفجار المعلوماتي) والتقدم العلمي والتكنولوجي الكبير، ومن أهم التحولات ذات التأثير على إدارة المنظمات: الثورات العلمية والتقنية، وعالمية الأسواق، وتحرير التجارة، والتحولات السياسية، والتوجه نحو الديمقراطية، والصحوة الثقافية، والانتباه إلى أهمية التعليم ...إلخ[٤]، وكذلك ظهور الإدارة الإستراتيجية، والإدارة بالجودة الشاملة، وتكنولوجيا المعلومات ... إلخ[٥].

وقد شهد العالم خلال السنوات القليلة الماضية عددًا كبيرًا من التطورات الأساسية، التي طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة، في دول العالم على اختلاف درجاتها في التقدم والنمو، ومست كافة المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، وكان منها بالطبع المؤسسات التعليمية؛ لأن التعليم هو قاطرة التقدم وأساس البناء وآلية الحراك الاجتماعي والموجه في صياغة المستقبل، وحيث إن التعليم الجامعي يمثل رأس الحربة في مسيرة التقدم، لذا فإن التطوير المستمر في منظومة التعليم الجامعي هو أمر حتمي، ويحتاج هذا التطوير في مراحل معينة إلى إعادة صياغة في الرؤية والرسالة والأهداف والإستراتيجيات والسياسات التي تضمن ملائمة منظومة التعليم الجامعي لمتطلبات الحاضر والمستقبل.

كما أن نظام التعليم العالي في مصر في حاجة إلى إعادة بناء في هذا السياق، وإنتاجه لا يزال موجهًا إلى حد كبير نحو اقتصاديات الماضي، ومن ثم فإن هناك حتمية لإجراء إصلاحات جوهرية لهذا النظام؛ وذلك لتحسين قدرة مصر التنافسية في الاقتصاد العالمي القائم على المعرفة، حيث تكثف بلدان أخرى استثماراتها في رأس المال البشري وإنتاج المعرفة، ولتوفير الخدمات التعليمية على النحو المناسب لعدد متزايد ومتنوع من الطلاب، وللحد من التفاوتات الاجتماعية الناشئة عن الاختلاف في فرص التعليم، ولزيادة المجالات المتاحة للطلاب وفرص الوصول إليها، ولتحسين نوعية المدخلات والعمليات التعليمية،

openkandil.com

وعلاج أوجه القصور واختلال التوازن في مخرجات الخريجين مقارنة باحتياجات سوق العمل، ومعالجة عدم كفاية تطوير القدرات البحثية الجامعية والربط مع نظم الابتكار الوطنية[٦].

ويُعَدّ مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات، والذي يُطلق عليه أيضًا مشروع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Information and Communication Technology Project) من أهم مشروعات التطوير التي أُجريت في الجامعات المصرية، ولقد بدأت الأنشطة الحيوية لإنجاز هذا المشروع في التصاعد حتى عام ٢٠٠٧م، الذي يُعتبر البداية الحقيقية لهذه الأنشطة، والتي شملت أنشطة الدعم المستمر، وأنشطة اللجنة الموجهة ... وحلقات التدريب، وتدريبات المهارات الأساسية للحاسب الآلي للعاملين في المشروع، ووحدات المشروع في الجامعات المصرية ... إلخ، ولقد شهد اجتماع المجلس الأعلى للجامعات الذي عُقد في الخامس من سبتمبر عام ٢٠٠٩م بجامعة عين شمس توقيع عقود المرحلة الثانية من هذا المشروع.

وتتمثل رؤية المشروع في رفع البنية التحتية والأساسية والميكنة الكاملة لإدارات مؤسسات التعليم العالي؛ للاستفادة من الثورة المعلوماتية، وإتاحة الوصول للمعلومات بسرعة وفاعلية، وربط الجامعات بشبكة الجامعات المصرية وبالشبكة القومية للبحث العلمي، وتهيئة المجتمع الجامعي للتعامل مع هذه الثورة، والعمل على إيجاد بنية تكنولوجية فعالة ونظم معلومات على كفاءة عالية؛ لتقديم خدمات معلوماتية ممتازة، والوصول إلى المعلومات وموارد التكنولوجيا عالية الجودة، لتقديم خدمات الدعم السريع للطلاب وأعضاء هيئات التدريس والعاملين في مؤسسات التعليم العالي، وتتمثل أهداف المشروع في تحسين جودة التعليم الجامعي وملاءمته، ورفع كفاءة البنية الأساسية لشبكات معلومات الجامعات وشبكة الجامعات المصرية بالمجلس الأعلى للجامعات، واستكمال مقومات وتطبيقات الحكومة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي؛ من خلال تطبيق بعض نظم المعلومات الإدارية بالجامعات المصرية، وكذلك إنشاء مركز لنظم المعلومات الإدارية ودعم اتخاذ القرار بالمجلس الأعلى للجامعات، وتدعيم استخدام النظم الحديثة لإدارة المعلومات، واستحداث أنماط جديدة من التعليم، مثل التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد، لتتواكب مع التطوير العلمي، وتغطي الطلب المتزايد على التعليم العالي. وإنشاء مراكز متخصصة لإتقان التعلم الإلكتروني، وإنشاء المكتبات الإلكترونية، وتوفير وإتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية من الكتب والأبحاث والرسائل العلمية المصرية والعالمية لجميع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية، ورفع قدرات ومهارات الجهاز الأكاديمي والإداري في الجامعات المصرية ومؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، للتعامل مع تقنيات المعلومات والاتصالات والوسائط المتعددة. وقد قُسِّمت محاور العمل في هذا المشروع إلى خمسة محاور أساسية، هي: تطوير البنية الأساسية لشبكات المعلومات في الجامعات، وتطوير نظم المعلومات الإدارية، ومشروع التعلم الإلكتروني، ومشروع المكتبات الإلكترونية، والتدريب على استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات[٧].

ومن جانبها، تتضافر العناصر التنظيمية في هذه الجامعات لإنجاز هذا التطوير والعمل على تحقيق أهدافه، ومن بين هذه العناصر الاتصال، الذي يلعب دورًا لا غنى عنه في نجاح التطوير في المنظمات، فقد ساهم الاتصال بشكل كبير في تفسير عمليات التطوير، وهذا يلقي الضوء على الدور المهم للاتصال في تحسين عملية تدفق المعلومات داخل المنظمة وخارجها[٨]، حيث إن نقص المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء عمله تفقده الرغبة في أداء العمل وتولد لديه شعورًا بالإحباط والسلبية[٩].

وقد أكد العلماء أن المنظمات التي تنجح في عصر المعلومات هي تلك التي تحدث تكاملاً مع التكنولوجيا الحديثة دون أن تولد حالة من الاغتراب لدى العاملين بها، وتتعامل مع المعلومات بفعالية بما لا يغرقها بالبيانات، وتنشط في تدعيم اتصالاتها، مستعينة في ذلك بالتكنولوجيا الحديثة، ولن يحدث أي من ذلك إلا إذا كان العاملون ـ كبيرهم وصغيرهم ـ يستطيعون الاتصال بكفاءة[١٠].

ولا يتوقف نجاح المنظمة على كفاءة أفرادها فقط وإنما أيضًا على التعاون القائم بينهم، ومدى تحقق العمل الجماعي، ويمثل هذا الدور الذي يقوم به الاتصال في بناء وتشغيل الهيكل لجماعة العمل من خلال الإدارة[١١]؛ ومن ثم فلا يمكن أن يكون هناك أي عمل بدون اتصال، ولا يمكن أن نتصور أنك كشخص تستطيع أن تحقق أية أهداف بدون اتصال، والاتصالات تُعتبر وسيلة المديرين في إدارة أنشطتهم الإدارية وفي إدارة أهداف المنظمة وتحقيقها، وذلك باعتبار أن الاتصالات تساعد في القيام بالأعمال التالية: تحديد الأهداف الواجب تنفيذها، وتعريف المشاكل وسبل علاجها، وتقييم الأداء وإنتاجية العمل، والتنسيق بين المهام والوحدات المختلفة، وتحديد معايير الأداء ومؤشراته، وإصدار الأوامر والتعليمات، وتوجيه العاملين ونصحهم وإرشادهم، والتأثير في الآخرين وقيادتهم، وتحفيز العاملين وزيادة حماسهم[١٢]، كما أنه من الواضح أن الاتصال يُعتبر عامل الربط لكل أنظمة المجتمع والأنظمة الفرعية[١٣].

ولقد أشارت إحدى الدراسات إلى أننا نقضي (٧٠٪) تقريبًا من وقتنا ونحن مستيقظين في الاتصال؛ سواء أكان في الكتابة أو القراءة أو التحدث أو الاستماع؛ ومن ثم فإن من أكثر القوى المعوقة للأداء الناجح للجماعة في المنظمة هو نقص الاتصال الفعال، ولا يمكن أن يوجد أي تجمع أو جماعة في المنظمة بدون الاتصال؛ فالاتصال هو الذي ينقل المعنى بين أعضاء هذه الجماعات[١٤].

وتشير الشواهد العملية في المنظمات إلى أن الفروق الجوهرية بين المنظمات الناجحة والأخرى المتعثرة أو الفاشلة لا تتمثل في نقص الموارد والإمكانات أو ندرتها، ولا تتمثل بدرجة أساسية في مدى ملاءمة التنظيم الإداري للمنظمة، ذلك أن الدراسات التطبيقية والبحوث الميدانية تشير إلى أن جودة الاتصالات الإدارية تُعَدّ أحد أهم محددات الفاعلية والنجاح، وأصبح من المتعارف عليه أن أحد أهم التحديات الأساسية أمام المنظمات المعاصرة التي تعمل في بيئة على درجة عالية من التركيز والتعقيد والتغير أن يكون لديها أنظمة اتصال تمكن المنظمة من الاستثمار الأفضل لمواردها؛ وذلك لأنه من خلال جودة الاتصال تستطيع المنظمة خلق مناخ عمل يمكِّن الأفراد من ممارسة مهامهم بكفاءة

واستمتاع، وينمي لديهم الرغبة والقدرة على التعاون والإبداع والابتكار والتحديث والتطوير[١٥]، لذلك يمكن القول إن الاتصالات تمثل قلب العملية الإدارية، فهي تقوم بتوزيع المعلومات على الأعضاء المختلفة للمنظمة كما يقوم القلب تمامًا بتوزيع الدم على الأعضاء المختلفة لجسم الإنسان[١٦].

وهناك أسلوب في إدارة المنظمات يُطلق عليه أسلوب الإدارة بالاتصالات؛ ويتميز هذا الأسلوب بوجود قنوات قوية ومستمرة للاتصال، تسير في اتجاهين، بين الإدارة والأفراد، حيث يتم تبادل المعلومات والمعاني والأفكار، وتهتم الإدارة في هذا الأسلوب بالتعرف على وجهات نظر الأفراد بشأن الأهداف والأساليب واقتراحات التحسين، كذلك فإنها تمد الأفراد بما يريدون من معلومات تهمهم وتؤثر في أدائهم الوظيفي وعلاقاتهم، وتفتح الإدارة قنوات كثيرة للاتصال، فمن الاجتماعات واللجان والتقارير واللقاءات الدورية وحلقات النقاش وحل مشكلات العمل إلى صندوق الاقتراحات ونظم الشكاوى والمجلة والنشرات الداخلية إلى التعميمات والاستقصاءات وقياس الرأي والاتجاهات إلى الاتصالات اليومية التي تُجرى بين الرؤساء والمرؤوسين والاتصالات غير الرسمية بين الأفراد. ولا يخفى ما للمعلومات اليوم من أهمية كبيرة في اتخاذ القرارات، فهي المادة الخام التي يُصنع منها القرار، وتتوقف جودة القرار وفعاليته على جودة هذه المعلومات، من حيث الكم والنوع والتوقيت، وتلجأ الإدارة المهتمة بالمعلومات إلى إنشاء نظام سليم للمعلومات، يقوم بمعالجة البيانات المتوفرة وتسجيلها وتصنيفها وتلخيصها وتجهيزها واسترجاعها وحفظها وتوصيلها للمعنيين حتى يتصرفوا بناءً عليها ويتخذون قراراتهم[١٧].

ومن ثم فإن الاتصال عملية رئيسة وضرورية وحيوية في بناء علاقات إنسانية طيبة داخل المشروع، حيث أثبتت التجارب أن عدالة الإدارة في معاملة موظفيها وعمالها ليست كافية في حد ذاتها إذا لم يُصحب ذلك بشرح وافٍ كامل لتوجيهاتها وتعليماتها وقراراتها ومبررات اتخاذها بما يقطع الطريق على مروجي الشائعات والأخبار الكاذبة التي تعكر صفو علاقات العمل داخل المشروع[١٨].

وقد تزايد عدد وسائل الاتصال وأنواعها على مدار السنوات الماضية، وأصبح ذلك ظاهرة واضحة في الآونة الأخيرة، وتنوعت هذه الوسائل والقنوات وتعددت بشكل كبير، وذلك بعد أن تطورت من ورقة وقلم ثم آلة كاتبة إلى التليفون والفاكس والحاسب الآلي والبريد الصوتي والبريد الإلكتروني... إلخ[١٩].

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من عدة اعتبارات، هي:

- أن هناك حاجة ماسة لإجراء تطوير في الجامعات المصرية الحكومية، كما أن هناك حتمية مؤكدة لإحداث تطوير في الأساليب الإدارية والتكنولوجيا والاتصالية في هذه الجامعات، وذلك بعد هذا التطور الكبير في وسائل الاتصال والحاسبات الآلية، وانبثاق الثورة المعلوماتية والتكنولوجية، وظهور أساليب إدارية حديثة تتوافق مع سمات العصر الذي نعيش فيه.
- النظر إلى موضوع إصلاح التعليم الجامعي وتطويره باعتباره قضية قومية، يجب على جميع القوى الوطنية، ومنها وسائل الاتصال والدراسات الأكاديمية، أن تتضافر وتتكامل من أجلها.

- الإسهام في تطوير نظام التعليم الجامعي في مصر؛ حيث يُذكر أن نقطة الضعف في إصلاح التعليم وتطويره هي أن التطوير أو الإصلاح في العادة لا تسانده الدراسات أو البحوث الأكاديمية والميدانية التي تتناول البناء التنظيمي للمؤسسة التعليمية، وعمل هذه المؤسسة، والدور الذي يمكن أن يقوم به الاتصال في عملية الإصلاح والتطوير.
- الإسهام في معالجة النقاط البحثية التي يتضمنها فرع التخصص والتي تحتاج إلى المزيد من البحوث والدراسات الجادة والمتنوعة.
- رغم تنوع الدراسات التي تناولت التطوير والتغيير داخل المنظمات بصفة عامة، إلا أن الباحث لاحظ ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، وخاصة من الجانب الاتصالي.

الإطار النظري للدراسة:

يعتمد الباحث على نموذج الاتصال الثنائي المتوازن/المتكافئ (الاتصال المتناسق ثنائي الاتجاه) لـ"جرونج" (The two ways symmetical model) كمدخل أساسي للإطار النظري للدراسة، والذي توصل إليه "James E. Grunig" عام ١٩٨٤، مع النماذج المعيارية الثلاثة الأخرى الخاصة بسلوك العلاقات العامة والاتصال في المنظمات، وهذه النماذج هي: نموذج الوكالة الصحفية، ونموذج الإعلام العام، ونموذج الاتصال غير المتناسق ثنائي الاتجاه، بالإضافة إلى نموذج الاتصال الثنائي المتوازن[٢٠]، وعلى الرغم من أن هذه النماذج تبدو تطورًا طبيعيًّا لتطور العلاقات العامة كمهنة، إلا أنها ركزت على طبيعة الاتصال في المنظمات[٢١].

وقد عاود "Grunig" برنامجه البحثي حول هذه النماذج عام ١٩٩٢، فبدأ بالتعرف على متغيرين تقوم عليهما النماذج الأربعة، وهما: الاتجاه والغرض، فيصف متغير الاتجاه الحد الذي يكون عنده النموذج أحادي الاتجاه أو ثنائي الاتجاه، فالاتصال يكون أحادي الاتجاه إن كان يقوم ببث رسائل من المرسل إلى المستقبل، وهو في هذه الحالة إقناعي، ويكون الاتصال ثنائي الاتجاه إن كان يقوم بتبادل الحوار، وبالتالي هو حواري، أما متغير الغرض فيصف ما إن كان النموذج غير متناسق أو متناسق، فالاتصال غير المتناسق يترك المنظمة على حالها، ويحاول تغيير الجماهير، أما الاتصال المتناسق يقوم بتعديل العلاقة بين المنظمة والجماهير[٢٢].

ويشير هذا النموذج إلى أن تأثيرات الأنشطة الاتصالية ذات تأثير متماثل؛ لأنها تؤدي إلى منفعة كل من المنظمة وجماهيرها، وتستعين المنظمات التي تتبع هذا النموذج بالحوار والنقاش وإستراتيجيات الصراع من أجل إحداث تغيرات متكافئة في الأفكار والاتجاهات وأشكال السلوك لكل من المنظمة وجماهيرها على حد سواء[٢٣]، ويعكس هذا النموذج مدى المشاركة والتفهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار والمعاني حول موضوعات وقضايا مختلفة، ويهتم هذا النوع من الاتصال بعنصر المعلومات المرتدة أو استرجاع المعلومات[٢٤].

ووفقًا لهذا النموذج فإن العلاقات العامة تستعين في تنفيذ أنشطتها الاتصالية بالنقاش والتفاوض والحوار لإقناع كلّ من الطرفين؛ المنظمة وجماهيرها، بإجراء التغيرات المطلوبة في الاتجاهات والسلوك من أجل الوصول إلى اتفاق بينهما، وكذلك يفترض هذا النموذج أن المنظمة تقوم بإجراء النشاط الاتصالي ولديها تحديد واضح للأداء وجوانب السلوك والمعرفة التي تأمل أن تنقلها إلى فئة أو فئات معينة من الجمهور، وكذلك يفترض النموذج الميل نحو تغير الموقف والسلوك التنظيمي كنتيجة لمرور الجماهير، وأيضًا التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات تتطلب أهمية خاصة، والتوصل إلى أن آراء واتجاهات كل من المنظمة وفئات جمهورها حول القضايا المشتركة بينهما لا يُعَدّ شيئًا ثابتًا، بل يمكن تقييمه وتغييره أو تدعيمه في ضوء النتائج المحتملة(٢٥).

المشكلة البحثية:

أظهر الدراسات السابقة وأدبيات الإدارة والاتصال أن للاتصال التنظيمي دورًا مهمًّا في بقاء المنظمة واستمرارها في الحياة وعدم اضمحلالها وزوالها عن الوجود، كما أكدت دراسات مختلفة أهمية دور الاتصال في التطوير والتغيير، وتقليل مقاومة ورفض العاملين للتطوير والتحديث والتغيير، أو على الأقل إدارة التطوير لصالح الأهداف التنظيمية للمنظمة، وحيث إن هناك عدة مشروعات لتطوير المؤسسات التعليمية والتعليم العالي في مصر، وعلى رأسها مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات الحكومية المصرية ، فإنه كان من الأهمية بمكان دراسة ورصد وتحليل العلاقة بين الاتصال واتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو هذا المشروع على وجه التحديد.

في إطار ذلك تدور المشكلة البحثية وموضوعها على وجه التحديد يمكن بلورته في التساؤل التالي: "**ما العلاقة بين الاتصال واتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات الحكومية المصرية**".

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١- رصد استفادت أو عدم استفادة الجامعات الحكومية المصرية من نموذج الاتصال الثنائي المتوازن/المتكافئ عند تنفيذها مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات، باعتبار هذا النموذج أحد النماذج العلمية التي تهتم بطبيعة الاتصال في المنظمات، ويعكس مدى المشاركة والتفهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار والمعاني حول موضوعات وقضايا مختلفة، مع اهتمامه بعنصر المعلومات المرتدة.

٢- معرفة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو كل من مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات والاتصال الخاص به.

٣- دراسة العلاقة بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو كل من مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا

المعلومات بالجامعات والاتصال الخاص به.

٤- التعرف على اتجاهات تدفق الاتصال في الجامعات، ومدى كفايته، واتجاه المسئولين عن مشروعات التطوير نحو الاتصال ذي الاتجاهين.

٥- دراسة شبكات الاتصال الرسمية وغير الرسمية المتاحة في هذه الجامعات فيما يتعلق بموضوع الدراسة.

٦- التعرف على أهم الأساليب والوسائل الاتصالية المستخدمة في هذه الجامعات فيما يتعلق بموضوع الدراسة.

٧- تحديد تأثير المتغيرات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس (الدرجة العلمية ـ جهة العمل/الجامعة ـ النوع ـ السن) على كل من الاتجاه نحو التطوير بشكل عام والاتجاه نحو الاتصال الخاص بهذا التطوير بشكل خاص.

فروض الدراسة وتساؤلاتها:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار الفروض والإجابة عن التساؤلات التالية:

فروض الدراسة:

الفرض الأول: "توجد علاقة ارتباطية بين الاتجاه نحو الاتصال الخاص بالتطوير والاتجاه نحو التطوير في حد ذاته"؛ أي كلما كان الاتجاه نحو الاتصال إيجابيًّا كان الاتجاه نحو التطوير إيجابيًّا، والعكس صحيح.

الفرض الثاني: "توجد علاقة ارتباطية بين المتغيرات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس وطبيعة اتجاهاتهم نحو الاتصال الخاص بالتطوير".

تساؤلات الدراسة:

التساؤل الأول: هل استفادت الجامعات الحكومية المصرية من نموذج الاتصال الثنائي المتوازن/المتكافئ عند تنفيذها مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات؟

ويرتبط بهذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية، هي:

١- ما اتجاهات تدفق الاتصال داخل الجامعات؟ وما مدى كفاية الاتصال؟

٢- ما اتجاه المسئولين عن مشروعات التطوير نحو الاتصال ذي الاتجاهين؟

٣- ما أهم أساليب الاتصال المستخدمة؟

٤- ما أهم وسائل الاتصال المستخدمة؟

٥- ما دور شبكات الاتصال (الرسمية وغير الرسمية) في مشروعات التطوير؟

الدراسات السابقة:

أجرى الباحث مسحًا للدراسات والبحوث العلمية السابقة التي تناولت أو اقتربت من تناول موضوع العلاقة بين الاتصال واتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات

obeikandl.com

بالجامعات، وقد كشف هذا المسح عن ندرة الدراسات التي اهتمت به بشكل مباشر، مما دفع الباحث إلى الخوض في هذا المجال البحثي، وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة، والتعرف على الكثير من أبعاد الإطار النظري، وكذلك استفاد الباحث من المناهج العلمية المتبعة في هذه الدراسات، والنتائج التي توصلت إليها، وقسّم الباحث الدراسات السابقة إلى محورين على النحو التالي:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت الاتصال التنظيمي.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت دور الاتصال في التطوير والتغيير التنظيمي.

يُلاحظ عند استعراض الدراسات السابقة أن هناك اختلافًا ملحوظًا في درجة الاهتمام بموضوع الدراسة بين الدراسات الأجنبية والعربية؛ حيث نجد أن نسبة الدراسات الأجنبية المهتمة بدراسة الاتصال في المنظمات وأهميته ومعوقاته ... أكبر بشكل ملحوظ عن نسبة الدراسات العربية المهتمة بهذا الشأن، وكذلك الأمر بالنسبة للدراسات التي تناولت دور الاتصال في التطوير والتغيير التنظيمي، وقد غلبت على الدراسات العربية تناول متغيرات جزئية تمس الموضوع، ولكن لا تتناوله بشكل مباشر.

وبصفة عامة، تنوعت وتعددت وجهات نظر الدارسين والباحثين واهتماماتهم في الدراسات العربية والأجنبية، ويمكن تناول أهم هذه الدراسات بشكل من التفصيل على النحو التالي:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت الاتصال التنظيمي.

تعددت وتنوعت الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت الاتصال ودوره وأهميته في المنظمات بشكل عام، وإن اختلف هذا التناول فيما بين هذه الدراسات بصورة أو بأخرى، فهناك بعض الدراسات تناولته بشكل مباشر، والبعض الآخر من الدراسات تناولته بشكل عفوي وغير مباشر أو ليس بالعمق الكافي.

أ) الدراسات العربية:

بصفة عامة، تنوعت وجهات نظر واهتمامات الدارسين والباحثين في الدراسات العربية التي تناولت الاتصال في المنظمات، رغم تباين هذا التناول واختلافه كما هو موضح آنفًا، وقد تناول عدد غير كبير من الدراسات العربية موضوع الاتصال التنظيمي وأهميته ودوره في المنظمات بشكل عام، والعوائق التي تؤثر في كفاءته.

فقد اهتمت دراسات "يحيى حسني، ١٩٩٤"[٢٦]، و"حنان جنيد، ١٩٩٥"[٢٧]، و"أماني ألبرت، ٢٠٠٧"[٢٨]، و"ريم أحمد، ٢٠٠٩"[٢٩]، و"حنان جنيد، ٢٠١٠"[٣٠]، و"إيمان عادل، ٢٠١٢"[٣١] بالاتصال التنظيمي، وبالوظيفة والسياسات والإستراتيجيات والوسائل الاتصالية، وكذلك وسائل الاتصال الحديثة، وقد أكدت هذه الدراسات أهمية الاتصال ودوره في المنظمات المختلفة، فقد ركزت دراسة "يحيى حسني، ١٩٩٤" على الوظيفة الاتصالية في الجهاز المصرفي المصري، مع التركيز على دراسة كفاءة الوظائف الأساسية اللازمة لفاعلية هذه الاتصالات من ناحية البحوث والتخطيط والتنفيذ والتصميم، والعوامل المؤثرة فيها أو العوامل البيئية المختلفة، وهي من الدراسات الوصفية، واستخدمت المنهج المسحي،

ومجتمع الدراسة هو البنوك العاملة في مصر في ذلك الوقت، وكان مجتمع العينة هو مديرو العلاقات العامة، وأوضحت نتائج الدراسة تفوق وسائل الاتصال المطبوعة وأساليب الاتصال المباشر مع العاملين، حيث كانت أساليب الاتصال الشخصي، كالمقابلات الشخصية والاجتماعات، من أنجح الوسائل الاتصالية، أما وسائل الاتصال بالجمهور الخارجي فقد كانت الصحف والبريد ثم المجلات على الترتيب. وقد اتفقت مع الدراسة السابقة دراسة "حنان جنيد، ١٩٩٥" في أن وسائل الاتصال الشخصي تحتل الترتيب الأول من حيث الأهمية في الاتصال بفئات الجمهور الداخلي للمنشأة من وجهة نظر المسئولين عن إدارات العلاقات العامة. يُذكر أن هذه الدراسة قد حاولت التعرف على تأثير الاتصالات التنظيمية في فاعلية الوظائف الإدارية للمنشأة، من خلال التطبيق على عينة من منشآت قطاعي الأعمال العام والاستثماري، والمنهج المستخدم هو المنهج المسحي ومنهج دراسة العلاقات المتبادلة، ومجتمع الدراسة هو منشآت قطاع الأعمال في مصر.

ومن جانبها ركزت دراسة "أماني ألبرت، ٢٠٠٧" على الاتصالات داخل المنظمات غير الحكومية، حيث هدفت الدراسة إلى تقييم السياسات الاتصالية لهذه المنظمات من خلال التعرف على الجهود الاتصالية المتنوعة التي تقوم بها المنظمات الدولية غير الحكومية لتنمية المجتمع المحلي، ومعرفة مدى تأثير الاتصال في تكوين صورة إيجابية عن المنظمة، وهي من الدراسات الوصفية، وتم تطبيقها على محافظات القاهرة والجيزة والمنيا، وتوصلت الدراسة إلى أن غالبية الجمهور ترى أن الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها هذه المنظمات غير كافية، وإن جاءت اتجاهات الجمهور نحو هذه الأنشطة إيجابية بوجه عام. هذا بالنسبة للمنظمات غير الحكومية أما بالنسبة بالمنظمات الإنتاجية والخدمية العاملة في مصر في قطاعي الأعمال العام والاستثماري فقد تصدت لها دراسة "ريم أحمد، ٢٠٠٩"، التي حاولت رصد وقياس وتحليل وتقييم كيفية إدارة اتصالات القضايا ذات الصلة بالمنظمات سابقة الذكر، واستخدمت الدراسة منهج المسح، وعينة الدراسة هي عينة عشوائية طبقية مكونة من (٦٠) منظمة من المنظمات الإنتاجية والخدمية العاملة، واستخدمت الدراسة استمارة الاستقصاء ودليل المقابلة المتعمقة وتحليل المضمون كأدوات لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع معدل استخدام المنظمات الاستثمارية لوسائل الاتصال الجماهيري في إدارة القضايا (البرامج التليفزيونية المكفولة والبرامج الإذاعية المكفولة، والبيانات الإخبارية وإعلانات العلاقات العامة) مقارنة بمنظمات قطاع الأعمال العام، وأن المسئولين في المنظمات الاستثمارية يدركون أهمية استخدام تكنولوجيا اتصالية متقدمة تساعدهم في المهام الاتصالية المرتبطة بإدارة القضايا (المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني والمناقشات الجماعية عبر الشبكة الإلكترونية)، أما منظمات قطاع الأعمال العام فاهتمامها موجه للجمهور الداخلي، لذلك تأتي الوسائل الاتصالية التي تخاطب هذا الجمهور في مقدمة اهتمامها (الكتيبات والنشرات ومجلة المنظمة والخطابات الشخصية).

وقد اهتمت أيضًا دراسة "حنان جنيد، ٢٠١٠" بالمواقع الإلكترونية الخاصة بالمنظمات، حيث سعت إلى التعرف على دور مواقع الإنترنت في تحقيق الأهداف الاتصالية للمنظمة، وذلك بالتطبيق على عينة

من المواقع الإلكترونية للجامعات الحكومية والخاصة في مصر والإمارات، ومن بين ما توصلت إليه الدراسة تنوع المضامين المفصلة، والتي ترتفع بين مواقع الجامعات الخاصة، وتتمثل في المضامين المتحررة والمضامين الشبابية، وإمكانية التفاعل مع الأساتذة، وكذلك تعددت الإشباعات التي تقدمها مواقع الجامعة للطلاب. وعلى نهج الدراسة السابقة اهتمت دراسة "إيمان عادل، ٢٠١٢"، بوسائل الاتصال الحديثة في الجامعة بشكل خاص، وأكدت الدراسة أيضًا نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بأهمية استخدام التقنيات والوسائل الاتصالية الحديثة في المنظمات بشكل عام، وفي الجامعات بشكل خاص، فقد حاولت الدراسة من جانبها قياس فعالية التقنيات الاتصالية الحديثة التي يتم استخدامها بمركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، وقد أجرت الباحثة دراسة ميدانية تحليلية، واعتمدت الدراسة على الدراسة الوصفية، وعلى منهج المسح، واستخدمت الدراسة استمارة استبيان وكذلك استمارة تحليل مضمون كأدوات لجمع البيانات، وأوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن نسبة (٨٦.٣٪) من عينة الأساتذة أن استخدام التقنيات الاتصالية عمل على زيادة فهم واستيعاب الطلاب للمادة العلمية، وأوضح نسبة (٨٢.٣٪) ، وأظهرت الدراسة أن نسبة (٨٧.٧٪) من طلاب العينة يستخدمون موقع مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح على الإنترنت، وأوضح (٧٨.٧٪) من عينة الطلاب الذين يستخدمون أكثر من وسيلة اتصالية أثناء المذاكرة أن التقنيات الاتصالية التي يستخدمها المركز في توفير المادة العلمية للطلاب تتكامل مع بعضها البعض.

ومن الدراسات التي ركزت على عوائق العملية الاتصالية والعوامل المؤثرة في دقة الاتصال داخل المنظمات دراسات "نهل إبراهيم، ١٩٩٣"[٣٢]، و"حسناء النعيمي، ١٩٩٧"[٣٣]، و"أحمد مصطفى، ٢٠٠٨"[٣٤]، فقد سعت دراسة "نهل إبراهيم، ١٩٩٣" للتوصل إلى العوامل المؤثرة في دقة الاتصالات في المنظمات، مع توصيف الوضع الحالي لنظام الاتصال المتبع في الهيئة القومية للبريد، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي، ومجتمع الدراسة هو رؤساء القطاعات ومديرو العموم ومديرو الإدارات ويبلغ عددهم (١٠٢) مفردة، وكانت أهم نتائج الدراسة أن أهم العوامل المؤثرة في دقة الاتصالات هي الهيكل التنظيمي، ودرجة المركزية، والعلاقات الشخصية ... وغيرها، وأنه كلما زادت درجة الرسمية قلت كفاءة عملية الاتصال، وكلما زادت درجة المركزية في الهيكل التنظيمي أدى ذلك إلى انخفاض كفاءة عملية الاتصال، وأكدت الدراسة وجود علاقة بين كفاءة الاتصالات ومعنويات العاملين؛ لأن طرق الاتصال المتبعة تساعد على رفع معنويات العاملين إلى حد ما، وذلك من خلال طرق الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين، واستطلاع آراء العاملين من خلال الاستقصاءات، وأسلوب التغيير ومدى إبداء العاملين لرأيهم فيه، وأظهرت الدراسة وجود بعض العوائق الشخصية والإدارية والتنظيمية والبيئية التي تؤثر في كفاءة عملية الاتصال داخل هذه المنظمة.

وهذا ما أظهرته أيضًا دراسة "حسناء النعيمي، ١٩٩٧"، فقد أكدت من خلال نتائجها وجود عوائق تنظيمية ونفسية واجتماعية وإدراكية تعرقل عملية الاتصال داخل المنظمات وتعطلها، مما يؤثر في عدم

كفاءة نظم الاتصال في هذه المنظمات، وكانت هذه الدارسة تسعى إلى توضيح أهمية الاتصالات في زيادة فعالية وظيفة التنظيم، وكذلك إلى إظهار أهمية الاتصال وتأثيره في فعالية إدارة المنظمة لأعمالها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الوظيفي، واستُخدمت صحيفة الاستبيان في دارسة الحالة. وكذلك اهتمت دراسة "أحمد مصطفى، ٢٠٠٨" ببحث العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في الوظيفة الاتصالية للمنظمات غير الحكومية، وهي من الدراسات الوصفية، والمناهج المستخدمة هي المنهج الاستكشافي والمنهج المسحي والمنهج التاريخي، وأوضحت الدراسة أن هناك عوامل قانونية وسياسية واقتصادية واجتماعية وعوامل داخلية عديدة في المنظمة تؤثر بفاعلية في الوظيفة الاتصالية في المنظمات غير الحكومية.

ب) الدراسات الأجنبية:

من جانبها تنوعت وتعددت أيضًا وجهات النظر في الدراسات الأجنبية التي تناولت الاتصال التنظيمي ودوره وأهميته في المنظمات، ومن هذه الدراسات دراسات "Miller وآخرين، ١٩٩٠"[٣٥]، و"Fan &Dolphin، ٢٠٠٠"[٣٦]، و"Hartman ، ٢٠٠٢ "[٣٧]، و"Johansson، ٢٠٠٦"[٣٨]، فقد تعرضت دراسة "Miller وآخرين، ١٩٩٠" لأهمية الاتصال التنظيمي في تخفيف عناء العمل في مقار العمل، وتناولت الدراسة العلاقة بين الحالة الشعورية للعاملين وضعف نظم الاتصال بالمنظمات، وتوصلت إلى أن البناء التنظيمي للمنظمة وسياستها وسلوكها الاتصالي من العوامل الأساسية المحفزة للعامل، وأن نقص المعلومات التي يحتاجها العامل لأداء عمله تفقده الرغبة في أداء العمل، وتولد لديه شعورًا بالإحباط والسلبية. وعلى المسار نفسه أكدت دراسة "Dolphin & Fan، ٢٠٠٠" الأهمية المتزايدة للاتصالات داخل المنظمات، وهي دراسة ميدانية أُجريت في بريطانيا على مديري الاتصالات في عشرين منظمة هناك، كما قامت بدراسة تأثير كفاءة الاتصالات على تشكيل السياسات الإستراتيجية للمنظمة. وكذلك أشارت نتائج دراسة "Hartman، ٢٠٠٢" إلى أن نظام الاتصالات الإستراتيجية للمنظمة هو المحك الأساسي في إدراك ونشر عناصر تميز المنظمة في تصميم وإدارة عملياتها ومواردها الأساسية لدى الجماهير، وأكدت الدراسة ضرورة تقييم وقياس فعالية الاتصالات في ضوء تأثيراتها في مخرجات المنظمة وسلوك المساهمين والعملاء والموظفين. أما دراسة "Johansson، ٢٠٠٦"، وهي دراسة تجريبية حول الاتصال التنظيمي في السويد (درسة حالة)، فقد أشارت إلى أن معظم الدراسات التي أُجريت كانت تهتم بالإعلام العام، الذي يشمل الاتصال الخاص بالصحة والأزمات، وأنها ركزت على الاتصال الداخلي للمنظمة، وإستراتيجيات الاتصال وكفاءته.

وقد ركزت دراسات أخرى على الاتصالات الداخلية بشكل عام، ووسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة وعلاقتها بالاتصالات الداخلية بشكل خاص، وأكدت الدراسات أهمية الاتصال التنظيمي وأنها تساعد بفاعليه وقوة في زيادة كفاءة المنظمات، ومنها دراسات "Taylor, Kent, and White, 2001"[٣٩]، و"Naude, Froneman, and Atwood, 2004"[٤٠]، و"Kalla، ٢٠٠٥"[٤١] و"Hewitt،

٢٠٠٦"[٤٢]، و"Shaw وآخرين، ٢٠٠٧"[٤٣]، فقد أكدت دراسة "Kalla، ٢٠٠٥" على أن المنهج التكاملي للاتصالات الداخلية مفيد عند تقييم المعرفة المشتركة في المنظمات، وقد دعمت البيانات التجريبية النظرة التكاملية للاتصالات الداخلية، وساهمت هذه النظرة في فهم هذه الاتصالات بطريقتين: الطريقة الأولى تأتي من إدارة الأعمال والإدارة والاتصال التنظيمي، والتي تدمج كلاً من المعرفة النظرية والعملية معًا، والطريقة الأخرى تشمل كل الاتصالات الرسمية وغير الرسمية التي تحدث داخل المنظمة. كما ربطت دراسة "Hewitt، ٢٠٠٦" العلاقة بين البريد الإلكتروني والاتصالات الداخلية، وهي دراسة حالة لإحدى مجموعات القطاع الخدمي المساهمة في الأعمال الاجتماعية، وأظهرت نتائج الدراسة أن للبريد الإلكتروني تأثيرًا إيجابيًّا ومحددًا في الاتصال التنظيمي الداخلي؛ ومن ثم على أداء المنظمة، وأن البريد الإلكتروني أقل تأثيرًا من الاتصال المباشر. وكذلك سلطت دراسة "Shaw وآخرين، ٢٠٠٧" الضوء على الرسائل الفورية كوسيلة من وسائل الاتصال التنظيمي؛ حيث إن هناك القليل جدًّا من الدراسات التي أُجريت حول كيفية استخدامها، والقدرة على فهمها، وتأثيرها في الاتصالات التنظيمية، وأُجريت هذه الدراسة على ٥٠٠ شركة تم اختيارها عشوائيًّا، وتشير النتائج إلى أن استخدام الرسائل الفورية كان لها أثر إيجابي على تحسين الإنتاجية، وعلى الاتصالات التنظيمية.

وفي إطار وسائل الاتصال الحديثة أيضًا سعت دراسة "Taylor, Kent, and White, 2001" إلى التعرف على الدور الذي يمكن أن تقوم به المؤسسات في تفعيل سياسة استخدام الإنترنت من أجل خلق نوع من التفاعل الجديد بين المؤسسة والعملاء، وقد تكونت عينة الدراسة من (١٠٠) مفردة من المؤسسات التي تستخدم نظام المواقع الإلكترونية كلغة للحوار بينها وبين العملاء، واستخدمت الدراسة صحيفة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وأظهرت النتائج أنه لا يتطلب استخدام الإنترنت في مجال الاتصالات العديد من التقنيات الحديثة فقط، بل يتطلب الأمر تمرين العاملين في المؤسسات على التعامل مع المتطلبات التكنولوجية الحديثة، وأظهرت النتائج أن "الإنترنت" تساعد بدور فعال في زيادة الكفاءة التي تعمل بها المؤسسة. أما دراسة "Naude, Froneman, and Atwood, 2004" فقد قامت بتحليل مواقع عشر مؤسسات غير حكومية غير ربحية في جنوب إفريقيا، وذلك لدراسة الطبيعة المتفاعلة لشبكة "الإنترنت"، وتوصلت الدراسة إلى أن مواقع هذه المؤسسات ركزت على عملية نشر المعلومات والأخبار عن المؤسسة وأنشطتها أكثر من تركيزها على تحقيق الاتصال التفاعلي مع الجماهير الأساسية، واعتبرت الدراسة أن إدارة موقع المؤسسة على "الإنترنت" يتطلب أكثر من مجرد المهارات الفنية.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت دور الاتصال في التطوير والتغيير التنظيمي.

تنوعت وتعددت الدراسات الأجنبية التي تناولت دور الاتصال في التطوير والتغيير التنظيمي، في حين اتسمت الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع بالندرة والمحدودية والعفوية.

أ) الدراسات العربية:

يُلاحظ في الدراسات العربية التي تناولت دور الاتصال في التطوير والتغيير التنظيمي أنها قليلة ومحدودة، ومع ذلك فقد أكدت الدراسات أهمية دور الاتصال التنظيمي في عملية التطوير والتغيير

السيد عبد الرحمن علي: العلاقة بين الاتصال واتجاهات أعضاء هيئة التدريس

التنظيمي، ومن هذه الدراسات على سبيل المثال وليس الحصر دراسات "إيمان زهرة، ٢٠٠٢"[٤٤]، و"منى محمد، ٢٠٠٦"[٤٥]، و"السيد عبد الرحمن، ٢٠١١"[٤٦]، فقد تناولت الدراسة الأولى هذا الموضوع بشكل غير مباشر، حيث أشارت النتائج إلى أن هناك تناقضًا كبيرًا بين اتجاهات مديري العلاقات العامة نحو تطبيق ثقافة الدول المضيفة للشركات المتعددة الجنسية في عمل العلاقات العامة وبين السلوك الفعلي في عدم مراعاة تطبيق أبعاد الثقافة المصرية في عمل العلاقات العامة، وهو ما يلقي الضوء على تأثير ثقافة المنظمة في نجاح عمليات التغيير والتطوير. وكانت هذه الدراسة تسعى إلى التعرف على مدى التزام أفرع الشركات المتعددة الجنسية العاملة في ممارستها للعلاقات العامة بالنماذج المعيارية للعلاقات العامة والاتصال، ومدى ممارسة هذه النماذج في تعاملاتها مع جمهور العملاء أو المستهلكين، وذلك من خلال دراسة ميدانية على وحدات العلاقات العامة أو الوحدات التي تقوم بعملها، واستخدمت عينة غير احتمالية هي العينة المتاحة أو الميسرة من الشركات المتعددة الجنسية التي تتخذ لها فروعًا في مصر. أما دراسة "منى محمد، ٢٠٠٦" فقد تمركزت حول دور الاتصال في عملية التغيير في المنظمات الإنتاجية والخدمية في مصر، من خلال دراستي حالة على منظمتين عاملتين في المجتمع المصري هما "أكسون موبيل مصر" و"أوليمبيك جروب (إيديال)" لتحديد أسباب نجاح أو فشل عملية اتصالات التغيير بهما. وتنتمي هذه الدراسة إلى دراسة الحالات الاستكشافية الوصفية، وتوصلت الدراسة إلى أن للاتصال دورًا إستراتيجيًا في كل مراحل عملية التغيير التنظيمي؛ لأنه يمثل العامل الرئيس في تشكيل علاقات المنظمة الداخلية مع العاملين وعلاقاتها مع العالم الخارجي. أما دراسة "السيد عبد الرحمن، ٢٠١١" فقد ركزت على دور الاتصال في إدارة التغيير والصراع في المنظمات الحكومية، واستخدمت منهج المسح، واعتمدت على استمارة الاستبيان واستمارة المقابلة المقننة، كأداة لجميع البيانات، وأظهرت الدراسة أن أهم الحلول المقترحة لزيادة كفاءة الاتصال بالمنظمات، وخاصة وقت التغيير، هي الاهتمام بوسائل الاتصال وزيادة المعلومات، والتخطيط الجيد ووضع السياسات والقرارات في ضوء اهتمامات جمهورها، وتحديد الجمهور المستهدف بدقة، وتفعيل سياسة الباب المفتوح، وأن يكون العاملون والقائمون بالاتصال مؤهلين لهذا العمل، مع التقييم والمتابعة للأنشطة الاتصالية، والإكثار من ورش العمل والاجتماعات، واستخدام وسائل الاتصال الحديثة مثل البريد الإلكتروني.

ب) الدراسات الأجنبية:

وفي المقابل تناولت الدراسات الأجنبية موضوع الاتصال ودوره في التطوير والتغيير التنظيمي بعمق وبأكثر من زاوية، فمن هذه الدراسات ما اهتم بالاتصالات الداخلية ودورها في التطوير والتغيير بشكل خاص، وخلصت هذه الدراسات إلى تأكيد أهمية دور الاتصال في التطوير والتغيير في المنظمات، ومنها دراسات "Kitchen &Daly، ٢٠٠٢"[٤٧]، و"Kitchen, Daly &Teague، ٢٠٠٣"[٤٨]، و"Proctor & Doukakis، ٢٠٠٣"[٤٩]، و"Henderson & McAdam، ٢٠٠٣"[٥٠]، فقد سعت دراسة "Kitchen & Daly، ٢٠٠٢" إلى استكشاف طبيعة العلاقة بين التطوير والتغيير والاتصالات

الداخلية، وأوضحت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين التطوير وإدارة التغيير من ناحية والاتصالات الداخلية من ناحية أخرى. وقد استكمل "Kitchen & Daly، ٢٠٠٣" ومعهما "Teague" الموضوع نفسه وهو الاتصال الداخلي أثناء التغيير التنظيمي ودوره في هذه العملية بشكل عام، والتعرف على طبيعة العلاقة بين الاتصالات الداخلية ومدى النجاح في تنفيذ برامج إدارة التغيير في عدد من الشركات التي تعمل في أيرلندا الشمالية بشكل خاص، مع إجراء بحث ميداني على هذه الشركات، وأكدت نتائج هذه الدراسة نتائج الدراسة السابقة لها بأن هناك علاقة إيجابية بين إدارة التغيير والاتصالات الداخلية. وكذلك اتفقت نتائج دراسة "Proctor & Doukakis، ٢٠٠٣" مع نتائج الدراستين السابقتين، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن مفتاح النجاح في إدخال التطوير والتغيير في المنظمات يكمن في الاتصالات الداخلية الفعالة، وأنه من الأفضل تدفق المعلومات من القمة إلى جميع العاملين مباشرة من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل الإنترنت، والتوسع في استخدام البريد الإلكتروني، ويُذكر أن هذه الدراسة هي دراسة حالة لإحدى المنظمات العامة الكبيرة التي أدخلت عددًا من التغييرات في هيكلها الإداري. أما دراسة "Henderson & McAdam، ٢٠٠٣" فقد تبنت منهجًا قائمًا على التعلم لتحسين الاتصالات الداخلية كوسيلة لإدارة عملية التغيير التنظيمي، وهي دراسة حالة لإحدى منظمات مرفق الكهرباء في أيرلندا الشمالية، وقد قامت الدراسة بتقييم المنهج الذي أستند إليه المديرون عند التصدي لمشكلات الاتصال التي حدثت في خضم التطوير والتغيير، وأظهرت أن هناك ارتباطًا بين الاتصالات الداخلية والمعرفة التنظيمية وإدارة التغيير.

ومن جانبها قامت بعض الدراسات برصد التطوير والتغيير في المكتبات بشكل خاص، وتوصلت إلى أن الاتصال له دور حيوي وجوهري في إجراء هذا التطوير ونجاحه؛ ومن هذه الدراسات دراسات "Odini، ١٩٩٠"[٥١]، و"Farley وآخرين، ١٩٩٨"[٥٢]، و"Kuchi، ٢٠٠٦"[٥٣]؛ فقد حاولت دراسة "Odini، ١٩٩٠" التركيز على العوامل التي تتطلب اهتمامًا خاصًّا عند إجراء عملية التغيير والتطوير في الخدمة المكتبية، وهي: العوامل النفسية، والاتصالات، والعوامل المحفزة، والعوامل الإدارية، وأكدت نتائج الدراسة أهمية الاتصال في هذه العملية. وكذلك قامت دراسة "Farley وآخرين، ١٩٩٨"، وهي دراسة حالة، بالاهتمام بالتطوير والتغيير الحادث في المكتبات الأكاديمية، وقد أكدت في نتائجها النتائج نفسها التي خلصت إليها الدراسة السابقة وإن اختلفا في أسلوب التعبير، واتفقت الدراستان على أهمية الاتصال والمعلومات في عملية التغيير والتطوير في المنظمات، وأنه ينبغي على إدارة الموارد البشرية أن تعمل على التقليل من الأثر السلبي للتغيير، عن طريق تلبية احتياجات الموظفين من خلال الاتصال وتبادل المعلومات، وإشراك الموظفين في عملية التغيير. أما دراسة "Kuchi، ٢٠٠٦"، وهي دراسة نظرية، فقد قامت باستعراض وتحليل الكتب والدراسات المرتبطة بالتغيير والاتصال التنظيمي المنشورة في جميع أنحاء العالم، والتي تغطي الفترة من منتصف الثمانينيات إلى عام ٢٠٠٤م، وهي تهدف إلى دراسة الدور الإستراتيجي للاتصال في التغيير في المكتبات، وأشارت النتائج إلى أن مؤلفات الاتصال التنظيمي

والإدارة الإستراتيجية والتخطيط والتسويق والعلاقات العامة قد أوصت في الآونة الأخيرة باستخدام الاتصالات كإستراتيجية للتنبؤ بالتغيير ومعالجته بطريقة مترابطة وبشكل وقائي، كما أوضحت الدراسة أنه بالتخطيط واستخدام إستراتيجية اتصالية شاملة يمكن تحقيق السلامة لأهداف المكتبات وترابطها.

*** ملاحظات عامة على الدراسات السابقة:**

من العرض السابق لمجموعة الدراسات السابقة التي تناولت التراث العلمي الذي يقترب من هذه الدراسة، يمكن استخلاص أهم المؤشرات التالية:

- ندرة الدراسات العربية التي أُجريت حول هذا الموضوع؛ فبالرغم من تعدد الدراسات العربية المعنية بالاتصال إلا أننا نلاحظ أن هذه الدراسات لم تتناول موضوع هذه الدراسة بشكل مباشر، ولكنها تناولته بشكل غير مباشر وعفوي.
- قلة الدراسات الأجنبية التي ربطت بين الاتصال والتطوير والتغيير في المؤسسات التعليمية.
- هناك اختلاف ملحوظ في درجة الاهتمام بموضوع الدراسة بين الدراسات الأجنبية والعربية؛ حيث نجد أن نسبة الدراسات الأجنبية المهتمة بدراسة الاتصال وأهميته للمنظمات، وكذلك علاقته بالتطوير والتغيير التنظيمي أكبر بشكل ملحوظ عن نسبة الدراسات العربية المهتمة بهذا الشأن.
- كان تناول الدراسات الأجنبية لموضوع الاتصال ودوره وأهميته للمنظمات وعلاقته بالتطوير والتغيير أكثر عمقًا وبأكثر من زاوية، مقارنة بالدراسات العربية التي تناولت الموضوع نفسه، وغلبت على الدراسات العربية العمومية في تناول متغيرات جزئية تمس الموضوع، وتناولته بشكل غير مباشر.
- تنوعت وتعددت، بصفة عامة، وجهات نظر الدارسين والباحثين واهتماماتهم في الدراسات العربية والأجنبية؛ فمنهم من ركَّز على أهمية الاتصال التنظيمي في المنظمات، ومنهم من اهتم بدراسة الاتصال ودوره في النطوير والتغيير التنظيمي ... إلخ.
- يُلاحظ أن هناك إدراكًا من جانب بعض الباحثين المصريين لأهمية الاتصال ودوره في المنظمات غير أن كَمَّ الدراسات التي تناولت الاتصال لم تصل بعد لمستوى الأهمية التي يستحقها هذا المتغير المهم، وقد أوضحت الدراسات السابقة تصاعد أهميته يوم بعد يوم.
- يُلاحظ أن معظم الدراسات السابقة تتناول الاتصال وأهميته ودوره في عملية التطوير والتغيير التنظيمي على أنه مجرد متغير وسيط وليس متغيرًا أساسيًّا في هذه العملية، رغم أهمية الاتصال في هذه العملية.
- تؤكد نتائج عدة دراسات علمية إدراك المنظمات واعترافها بأهمية الاتصال التنظيمي في المنظمات وبدوره في التطوير والتغيير التنظيمي، ولكن الواقع يختلف تمامًا عن ذلك، فلا يوجد اهتمام حقيقي وواقعي بالاتصال في هذا الشأن من جانب مختلف المنظمات، وهناك انفصال بين الواقع والمأمول، وهناك صعوبات في تطبيق اتصالات التطوير والتغيير في مختلف المنظمات.

obeikandl.com

-اعتمدت معظم الدراسات السابقة على منهج المسح، بوصفه الأقدر منهجيًّا على رصد العلاقات بين متغيرات الدراسة من منظور يتسم بالاتساع والشمول في توصيف وتحليل قيم تلك المتغيرات وأوزانها النسبية في الواقع البحثي، فضلاً عن الرصد الموضوعي والمنتظم للمتغيرات الوسيطة التي تؤثر إيجابًا أو سلبًا في قوة العلاقات بين المتغيرات الرئيسية للدراسة، وقد اعتمدت الدراسة الحالية عليه أيضًا.

التصميم المنهجي للدراسة[٥٤]:

نوع الدراسة: تُعتبر هذه الدراسة من نوع الدراسات الوصفية.

منهج الدراسة: منهج الدراسات المسحية (المنهج المسحي).

أدوات وطرق جمع البيانات: استمارة الاستبيان والملاحظة المباشرة.

اختبارات الصدق والثبات:

اختبارات الصدق/ الصلاحية (validity):

- مراعاة الصدق الظاهر (face validity): هو القيام بتقييم الاستمارة من قِبَل مجموعة من المحكمين، فيقومون بمراجعة العبارات والأسئلة ويقررون إذا ما كانوا يعتقدون أنها سوف تقيس الظاهرة أو المتغير محل الدراسة؛ وللتأكيد من الصدق الظاهر لأداء القياس عرض الباحث استمارة الاستبيان على مجموعة من السادة المحكمين والخبراء في مجال الاتصال والإدارة والإحصاء للحكم على مدى صلاحية الاستمارة في قياس متغيرات الدراسة وتلبيتها لأهدافها[٥٥]، وقد تم إجراء بعض التعديلات على الاستمارة في ضوء توجيهات السادة المحكمين ومقترحاتهم، سواء كانت فيما يتعلق بتصغير حجم الاستمارة وتقليل عدد الأسئلة التي تحتويها أو حذف بعض الأسئلة المقالية أو المكررة.
- مراعاة صدق المحتوى/ صدق المضمون (content validity): وهو ما يُسمَّى الصدق المنطقي في بعض الأحيان، ويستهدف التأكد من أداة جمع البيانات تتضمن كافة الجوانب والمتغيرات والأبعاد الخاصة بالمشكلة البحثية، ومدى شمولها وتمثيلها لموضع الدراسة والمواقف والجوانب التي تقيسها. وقد عمل الباحث على مراعاة صدق المحتوى في الاستمارة؛ من خلال التأكد من أن أسئلة الاستمارة تغطي جميع أبعاد المشكلة موضع الدراسة، وكذلك تغطي كل جوانب متغيرات الدراسة وأبعادها.
- مراعاة صدق البناء (construct validity): يُطلق عليه الصدق النظري أو صدق التكوين الفرضي، وهو يرتبط بإدراك الباحث للأطر النظرية والفرضية لبناء المقياس أو الأداة الذي ينعكس في صياغة المشكلة العلمية وصياغة الأهداف والمتغيرات والعلاقات الفرضية.
- اختبارات الثبات (reliability): يقصد بالثبات الوصول إلى نفس النتائج بتكرار تطبيق المقياس على نفس الأفراد في نفس الموقف أو الظرف، ومن ثم فإن كافة الإجراءات يجب أن تتسم بالدقة والاتساق والثبات للوصول إلى ثبات النتائج.

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع هذه الدراسة في أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية المصرية.

عينة الدراسة: تم اختيار العينة العشوائية المتعددة المراحل، حيث تم اختيار عينة من الجامعات الحكومية المصرية، هي: القاهرة، والإسكندرية، والمنصورة، وبني سويف، وسوهاج، ومن ثم تم اختيار

عينة من الكليات التي تطبق مشروع الدراسة، واختيار عينة من أعضاء هيئة التدريس منها، وكان اختيار مفردات عينة كل جامعة عن طريق العينة العشوائية الطبقية النسبية المتناسبة وفقًا لأعداد هيئة التدريس في كل جامعة بالنسبة للعدد الإجمالي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات محل الدراسة، ومن ثم فقد رُئي أن يكون قوام مفردات العينة (٢٠٠) مفردة، موزعة على النحو التالي: جامعة القاهرة (٧٠) مفردة، وجامعة الإسكندرية (٤٥) مفردة، وجامعة المنصورة (٣٨) مفردة، وجامعة بني سويف (٢٢) مفردة، وجامعة سوهاج (٢٥) مفردة.

نتائج الدراسة:

أولاً: نتائج اختبارات الفروض

نتائج اختبار الفرض الأول: "توجد علاقة ارتباطية بين الاتجاه نحو الاتصال الخاص بالتطوير والاتجاه نحو التطوير في حد ذاته"؛ أي كلما كان الاتجاه نحو الاتصال إيجابيًّا كان الاتجاه نحو التطوير إيجابيًّا، والعكس صحيح. ويمكن اختبار صحة هذا الفرض من عدمه باستخدام معامل "جاما" على النحو التالي:

السيد عبد الرحمن علي: العلاقة بين الاتصال واتجاهات أعضاء هيئة التدريس

جدول رقم (١)

لا يحتاج المرء إلى معرفة أخبار مشروعات التطوير ـ وسائل الاتصال غير كافية لتوصيل المعلومات حول مشروعات التطوير

وسائل الاتصال	الرأي	لا يحتاج المرء إلى معرفة أخبار مشروعات التطوير؛ لأن هذه المشروعات شكلية وليست واقعية وغير مهمة					التكرار
		موافق جدًّا	موافق إلى حد ما	لا رأي	معارض إلى حد ما	معارض جدًّا	
غير كافية لتوصيل المعلومات حول مشروعات التطوير	موافق جدًّا	٢٩	١٤	١٢	٧	٤	٦٦
	موافق إلى حد ما	١١	١٨	٢٥	١٢	١٥	٨١
	لا رأي	٦	٣	١٣	٣	٣	٢٨
	معارض إلى حد ما	٤	٢	١	٣	٥	١٥
	معارض جدًّا	٣	٠	١	١	٥	١٠
التكرار		٥٣	٣٧	٥٢	٢٦	٣٢	٢٠٠

باستخدام معامل "جاما" الإحصائي للاقتران الترتيبي عند مستوى معنوي (٥٪)، وبالتطبيق على بيانات الجدول السابق، يمكن استنباط وجود علاقة ارتباطية بين الاتجاه نحو الاتصال الخاص بالتطوير والاتجاه نحو التطوير؛ حيث إن (P-value) تساوي (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى المعنوية (٥٪)، ويُلاحظ أن هذه العلاقة علاقة طردية متوسطة، وقيمة معامل "جاما" (٠.٣٠٨).

ويمكن التوصل إلى هذه النتيجة بالتطبيق على بيانات جداول وأشكال أخرى على النحو التالي:

جدول رقم (٢)

تحتاج كلياتنا إلى وقت طويل لفهم مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات ـ وسائل الاتصال غير كافية لتوصيل المعلومات

		تحتاج كلياتنا إلى وقت طويل لفهم مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات					التكرار
	الرأي	موافق جدًّا	موافق إلى حد ما	لا رأي	معارض إلى حد ما	معارض جدًّا	
وسائل الاتصال غير كافية لتوصيل المعلومات حول مشروعات التطوير	موافق جدًّا	٣٧	١٥	١٠	٤	٠	٦٦
	موافق إلى حد ما	٢٠	٣٤	١٣	١٠	٤	٨١
	لا رأي	٧	٨	١١	٢	٠	٢٨
	معارض إلى حد ما	١	٤	٢	٥	٣	١٥
	معارض جدًّا	١	٣	٣	١	٢	١٠
التكرار		٦٦	٦٤	٣٩	٢٢	٩	٢٠٠

باستخدام معامل "جاما" الإحصائي للاقتران الترتيبي على بيانات الجدول السابق عند مستوى معنوي (٥٪) فإنه من الممكن ملاحظة وجود علاقة ارتباطية بين الاتجاه نحو الاتصال والاتجاه نحو التطوير؛ حيث إن (P-value) تساوي (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى المعنوية (٥٪)، وهي علاقة طردية متوسطة، وقيمة معامل "جاما" هي (٠.٤٢٤).

جدول رقم (٣)

دورات تدريب التعامل مع نظم وتكنولوجيا المعلومات كلام على ورق ولا فائدة منها ـ لم يلعب الاتصال أي دور في مشروعات التطوير

		دورات تدريب التعامل مع نظم وتكنولوجيا المعلومات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس كلام على ورق ولا فائدة منها					التكرار
	الرأي	موافق جدًّا	موافق إلى حد ما	لا رأي	معارض إلى حد ما	معارض جدًّا	
لم يلعب الاتصال أي دور في مشروعات التطوير	موافق جدًّا	٢٢	١٠	٨	٢	٢	٤٤
	موافق إلى حد ما	١٤	٢٠	١٥	٣	٥	٥٧
	لا رأي	٨	١٢	٢٥	١٣	٥	٦٣
	معارض إلى حد ما	١	٢	١	١٢	٥	٢١
	معارض جدًّا	١	٠	٣	٢	٩	١٥
التكرار		٤٦	٤٤	٥٢	٣٢	٢٦	٢٠٠

وكذلك بالتطبيق على بيانات الجدول السابق، وباستخدام معامل "جاما" الإحصائي للاقتران الترتيبي عند مستوى معنوي (٥٪) يمكن استنتاج وجود علاقة ارتباطية بين الاتجاه نحو الاتصال والاتجاه نحو التطوير؛ حيث إن (P-value) تساوي (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى المعنوية (٥٪)، ويُلاحظ أن هذه العلاقة هي علاقة طردية متوسطة بين الاتجاه نحو الاتصال الخاص بالتطوير والاتجاه نحو التطوير،

وقيمة معامل "جاما" هي (٠.٥٥٨).

وعليه، يتبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الواردة في الجداول السابقة صحة الفرض الأول وتحققه؛ ومن ثم يمكن قبول الفرض الأول القائل بأنه "توجد علاقة ارتباطية بين الاتجاه نحو الاتصال الخاص بالتطوير والاتجاه نحو التطوير في حد ذاته"؛ أي كلما كان الاتجاه نحو الاتصال إيجابيًّا كان الاتجاه نحو التطوير إيجابيًّا، والعكس صحيح، حيث تبين أن هناك علاقة طردية متوسطة بين الاتجاه نحو الاتصال الخاص بالتطوير والاتجاه نحو التطوير في حد ذاته.

ويمكن الاستدلال من خلال صحة هذا الفرض على أن الجامعات الحكومية المصرية لم تنجح بالشكل الكافي في تطبيق نموذج الاتصال الثنائي المتوازن/المتكافئ، وذلك عند تنفيذها مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات؛ حيث إن الاتجاهات نحو الاتصال الخاص بالتطوير تكون إيجابية إذا قامت الجامعات بالفعل بتحقيق اتصال ثنائي متوازن/متكافئ (متناسق وثنائي الاتجاه) ـ وقد تكون هذه الاتجاهات إيجابية؛ لأن الاتجاهات نحو التطوير إيجابية، أو قد تكون هذه الاتجاهات سلبية؛ لأن الاتجاهات نحو التطوير سلبية.

يُذكر أن دراستي "نهل إبراهيم، ١٩٩٣" و"Miller وآخرين، ١٩٩٠" قد أكدتا وجود علاقة بين كفاءة الاتصالات ومعنويات العاملين، وأن نقص المعلومات التي يحتاجها العامل لأداء عمله تفقده الرغبة في أداء العمل، وتولد لديه شعورًا بالإحباط والسلبية؛ ومن ثم تولد لديه اتجاه سلبي تجاه هذا العمل والاتصال الخاص به، وهذا قد ينطبق أيضًا على قضية الدراسة الحالية وفرضها العلمي الأول.

ويمكن استعراض اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو الاتصال الخاص بالتطوير على النحو التالي:

جدول رقم (٤)

وسائل الاتصال غير كافية لتوصيل المعلومات حول مشروعات التطوير

الرأي	التكرار	النسبة المئوية
موافق جدًّا	٦٦	٣٣
موافق إلى حد ما	٨١	٤٠.٥
لا رأي	٢٨	١٤
معارض إلى حد ما	١٥	٧.٥
معارض جدًّا	١٠	٥
التكرار	٢٠٠	١٠٠

يتبين من الجدول السابق أن الموافقين جدًّا والموافقين إلى حد ما على جملة: "وسائل الاتصال غير كافية لتوصيل المعلومات حول مشروعات التطوير"، قد حصلوا على نسبة (٣٣٪) و(٤٠.٥٪) على الترتيب؛ أي بنسبة إجمالية (٧٣.٥٪) من إجمالي النسبة العامة لمفردات العينة، مما يعني أنهم لا يضمرون الخير نحو الاتصال الخاص بالتطوير، وهم يمثلون نسبة كبيرة إذا ما أُخذ في الاعتبار أن هناك نسبة (١٤٪) من المبحوثين لم يدلوا بدلوهم في هذا الأمر، في حين أن المعارضين إلى حد ما

والمعارضين جدًّا للجملة، والذين يمثلون أصحاب الاتجاه الإيجابي نحو الاتصال الخاص بالتطوير قد حصلوا على نسبة (٧.٥٪) و(٥٪) بالتتابع؛ أي أنهم قد حصلوا على نسبة (١٢.٥٪) فقط من إجمالي النسبة العامة لمفردات العينة، وهي نسبة ضئيلة إلى حد كبير مقارنة بنسبة أصحاب الاتجاه السلبي نحو الاتصال، الذين يمثلون نسبة (٧٣.٥٪) من إجمالي النسبة العامة؛ ومن ثم يمكن استنتاج أن هناك اتجاهًا سلبيًّا لدى أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة نحو الاتصال الخاص بالتطوير بشكل عام.

جدول رقم (٥)

لم يلعب الاتصال أي دور في مشروعات التطوير

الرأي	التكرار	النسبة المئوية
موافق جدًّا	٤٤	٢٢
موافق إلى حد ما	٥٧	٢٨.٥
لا رأي	٦٣	٣١.٥
معارض إلى حد ما	٢١	١٠.٥
معارض جدًّا	١٥	٧.٥
التكرار	٢٠٠	١٠٠

يتبين من الجدول السابق أيضًا أن هناك اتجاهًا سلبيًّا لدى أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة نحو الاتصال الخاص بالتطوير بشكل عام.

وكذلك يمكن استعراض اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو التطوير ومشروعاته على النحو التالي:

جدول رقم (٦)

في كثير من الأحوال يجد المرء نفسه غير مقتنع بجدوى مشروعات التطوير

الرأي	التكرار	النسبة المئوية
موافق جدًّا	٧٢	٣٦
موافق إلى حد ما	٥٩	٢٩.٥
لا رأي	٣٨	١٩
معارض إلى حد ما	٢١	١٠.٥
معارض جدًّا	١٠	٥
التكرار	٢٠٠	١٠٠

يتبين من الجدول السابق أن الموافقين جدًّا والموافقين إلى حد ما على جملة: "في كثير من الأحوال يجد المرء نفسه غير مقتنع بجدوى هذه المشروعات، وليس من السهل أن تتغير المواقف نتيجة بعض المعلومات الآتية من فوق"، قد حصلوا على نسبة (٣٦٪) و(٢٩.٥٪) على الترتيب؛ أي بنسبة إجمالية (٦٥.٥٪) من إجمالي النسبة العامة لمفردات العينة، ويعني هذا أنهم يتوجسون خيفة من مشروعات التطوير، في حين أن المعارضين إلى حد ما والمعارضين جدًّا للجملة، والذين يمثلون أصحاب الاتجاه

الإيجابي نحو التطوير قد حصلوا على نسبة (١٠.٥٪) و(٥٪) على التوالي؛ أي أنهم قد حصلوا على نسبة (١٥.٥٪) فقط من إجمالي النسبة العامة لمفردات العينة، وهذه النسبة تُعتبر ضئيلة إلى حد كبير مقارنة بنسبة أصحاب الاتجاه السلبي نحو التطوير، والذين يمثلون نسبة (٦٥.٥٪) من إجمالي النسبة العامة لمفردات عينة الدراسة.

جدول رقم (٧)

تحتاج كلياتنا إلى وقت طويل لفهم مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات، ووقت أكبر لتطبيقه والنجاح فيه

الرأي	التكرار	النسبة المئوية
موافق جدًّا	٦٦	٣٣
موافق إلى حد ما	٦٤	٣٢
لا رأي	٣٩	١٩.٥
معارض إلى حد ما	٢٢	١١
معارض جدًّا	٩	٤.٥
التكرار	٢٠٠	١٠٠

يتبين من الجدول السابق أيضًا أن هناك اتجاهًا سلبيًّا لدى أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة نحو التطوير (مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات) بشكل عام. ويمكن أن توحي هذه النتيجة بعدم وجود معرفة أو معلومات كافية لدى المبحوثين عن هذا المشروع، وهذا ما لاحظه الباحث بنفسه أثناء إجراء المقابلات معهم، كما أنه لاحظ عدم معرفة المبحوثين لاسم هذا المشروع بشكل عام، ولكن لديهم معرفة بالمحاور والمشروعات الفرعية له، مثل مشروعات: دورات تدريب التعامل مع نظم وتكنولوجيا المعلومات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس، والتعلم الإلكتروني، ومشروع ميكنة مكتبات الجامعات المصرية ومكتبة الرسائل الجامعية القومية، وقواعد البيانات والدوريات العالمية من خلال مشروع المكتبات الإلكترونية.

جدول رقم (٨)

هناك عقبات كثيرة تواجه تطبيق التعلم الإلكتروني والمقررات الإلكترونية

الرأي	التكرار	النسبة المئوية
موافق جدًّا	٧٣	٣٦.٥
موافق إلى حد ما	٧٧	٣٨.٥
لا رأي	٢٨	١٤
معارض إلى حد ما	١٧	٨.٥
معارض جدًّا	٥	٢.٥
التكرار	٢٠٠	١٠٠

يتبين من الجدول السابق أيضًا أن هناك اتجاهًا سلبيًّا لدى أعضاء هيئة التدريس نحو مشروع التعلم الإلكتروني، وهو أحد المشروعات الفرعية لمشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات.

obeikandl.com

جدول رقم (٩)

دورات تدريب التعامل مع نظم وتكنولوجيا المعلومات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس كلام على ورق ولا فائدة منها

الرأي	التكرار	النسبة المئوية
موافق جدًّا	٤٦	٢٣
موافق إلى حد ما	٤٤	٢٢
لا رأي	٥٢	٢٦
معارض إلى حد ما	٣٢	١٦
معارض جدًّا	٢٦	١٣
التكرار	٢٠٠	١٠٠

وكذلك يتضح لنا من الجدول السابق أن هناك اتجاهًا سلبيًّا لدى أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة نحو التطوير (مشروع التدريب على استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات، وهو أحد المشروعات الفرعية لمشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات) بشكل عام.

ويُذكر في هذا الشأن النتيجة التي توصلت إليها دراسة "Taylor, Kent, and White, 2001"، حيث أظهرت أنه لا يتطلب استخدام "الإنترنت" في مجال الاتصالات العديد من التقنيات الحديثة فقط، بل يتطلب الأمر تمرين العاملين في المؤسسات على التعامل مع المتطلبات التكنولوجية الحديثة، وأن يعتادوا عليها، وذلك حتى لا يتولد اتجاه سلبي نحو وسائل الاتصال بشكل عام، ونحو التقنيات الحديثة و"الإنترنت" بشكل خاص.

وتعليقًا على الفرض الأول وما يتعلق به من نتائج يمكن الاستدلال على أن الجامعات الحكومية المصرية لم تستفد من نموذج الاتصال الثنائي المتوازن عند تنفيذها مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات؛ حيث إن الاتجاهات نحو الاتصال الخاص بالتطوير لم تكن إيجابية، بل كانت اتجاهات سلبية، ومن ثم فإن هذه الجامعات لم تقم بالفعل بتحقيق اتصال ثنائي متوازن ومتكافئ (اتصال متناسق وثنائي الاتجاه) مع أعضاء هيئة التدريس بها، حيث إن هذا الاتصال لم ينل رضاء هؤلاء الأعضاء، وعليه أضحت اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو التطوير (مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات) سلبية أيضًا.

وكان حري بهذه الجامعات أن تستعين ـ وفقًا لهذا النموذج ـ بالحوار والنقاش وإستراتيجيات الصراع من أجل إحداث تغيرات متكافئة في الأفكار والاتجاهات وأشكال السلوك لكل من الجامعات وأعضاء هيئة التدريس بها على حد سواء، وأن تركز هذه الجامعات على المشاركة والتفاهم مع أعضاء هيئة التدريس بها من خلال تبادل المعلومات والأفكار والمعاني حول مشروعات التطوير، وأن تستعين هذه الجامعات بهذا النوع من الاتصال الذي يهتم بعنصر المعلومات المرتدة أو استرجاع المعلومات، وكذلك كان يُفترض على هذه الجامعات أن تقوم بإجراء النشاط الاتصالي ولديها تحديد واضح للأداء وجوانب السلوك والمعرفة التي تأمل أن تنقلها إلى أعضاء هيئة التدريس بها.

نتائج اختبار الفرض الثاني: "توجد علاقة ارتباطية بين المتغيرات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس وطبيعة اتجاهاتهم نحو الاتصال الخاص بالتطوير"، وتم تحديد المتغيرات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس في: الدرجة العلمية ـ جهة العمل/الجامعة ـ النوع ـ السن، ويمكن اختبار صحة هذا الفرض من عدمه باستخدام اختبار (كا^{٢}) الإحصائي على النحو التالي:

*** العلاقة بين المتغيرات الشخصية لعضو هيئة التدريس وطبيعة اتجاهه نحو الاتصال الخاص بالتطوير:**

أ) الدرجة العلمية:

جدول رقم (١٠)

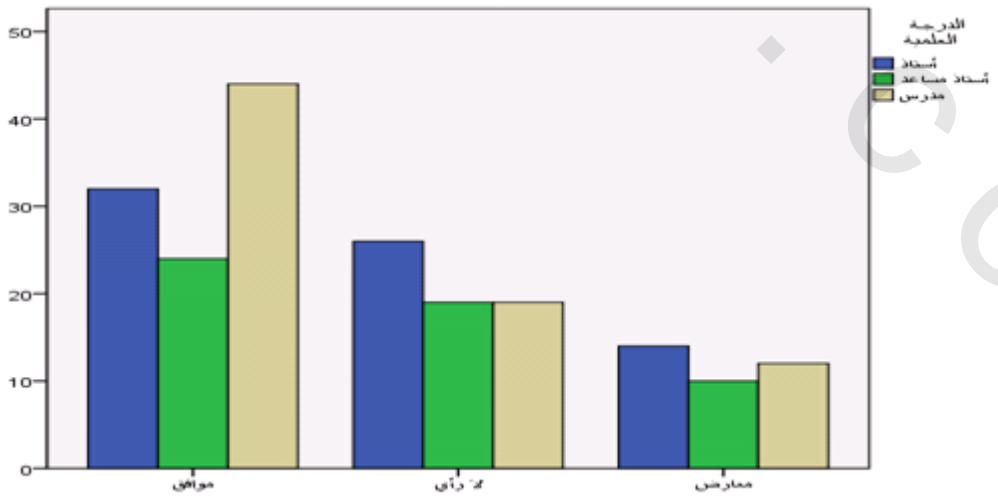
وسائل الاتصال غير كافية لتوصيل المعلومات حول مشروعات التطوير ـ الدرجة العلمية

الرأي	أستاذ	أستاذ مساعد	مدرس	التكرار
موافق	٤٩	٤٠	٥٨	١٤٧
لا رأي	١٠	٨	١٠	٢٨
معارض	١٣	٥	٧	٢٥
التكرار	٧٢	٥٣	٧٥	٢٠٠

بتطبيق اختبار (كا^{٢}) الإحصائي لجداول الاقتران، لدراسة الدلالة الإحصائية للعلاقة بين متغيرين، عند مستوى معنوي (٥٪)، على بيانات الجدول السابق يمكن استنباط عدم وجود علاقة ارتباطية بين المتغير الشخصي الخاص بالدرجة العلمية لعضو هيئة التدريس وطبيعة اتجاهه نحو الاتصال الخاص بالتطوير؛ حيث إن (P-value) تساوي (٠.٧٦٩)، وهي أكبر من مستوى المعنوية (٥٪)، بدرجات حرية (٤).

شكل رقم (١)

لم يلعب الاتصال أي دور في مشروعات التطوير ـ الدرجة العلمية



بتطبيق اختبار (كا^{٢}) الإحصائي لجداول الاقتران، لدراسة الدلالة الإحصائية للعلاقة بين متغيرين، عند مستوى معنوي (٥٪)، على بيانات الشكل السابق يمكن استنباط عدم وجود علاقة ارتباطية بين

المتغير الشخصي الخاص بالدرجة العلمية لعضو هيئة التدريس وطبيعة اتجاهه نحو الاتصال الخاص بالتطوير؛ حيث إن (P-value) تساوي (٠.٤٤١)، وهي أكبر من مستوى المعنوية (٥٪)، بدرجات حرية (٤).

ويمكن بالنظر إلى الجدول والشكل السابقين ملاحظة أن هناك اتجاهًا سلبيًّا عامًّا نحو الاتصال الخاص بالتطوير، وأن الاتجاه السلبي لدى المدرسين هو الأكبر.

ب) جهة العمل/الجامعة:

جدول رقم (١١)

لا يتم تقييم الرسالة والأنشطة الاتصالية الخاصة بمشروعات التطوير ـ جهة العمل/الجامعة

	الرأي	جهة العمل/ الجامعة				التكرار
		القاهرة	الإسكندرية	المنصورة	بني سويف وسوهاج	
لا يتم تقييم الرسالة والأنشطة الاتصالية الخاصة بمشروعات التطوير	موافق	٣١	٩	٢١	١٢	٧٣
	لا رأي	٢٨	٢٤	١٢	٢٥	٨٩
	معارض	١١	١٢	٥	١٠	٣٨
	التكرار	٧٠	٤٥	٣٨	٤٧	٢٠٠

بتطبيق اختبار (كا^{٢}) الإحصائي لجداول الاقتران، لدراسة الدلالة الإحصائية للعلاقة بين متغيرين، عند مستوى معنوي (٥٪)، على بيانات الجدول السابق، تم استنباط وجود علاقة ارتباطية بين المتغير الشخصي الخاص بجهة العمل/الجامعة لأعضاء هيئة التدريس وطبيعة اتجاهه نحو الاتصال الخاص بالتطوير؛ حيث إن (P-value) تساوي (٠.٠١٤)، وهي أقل من مستوى المعنوية (٥٪)، وقيمة (كا^{٢}) تساوي (١٥.٩١٨)، بدرجات حرية (٦).

ج) النوع:

جدول رقم (١٢)

لا يتم تقييم الرسالة والأنشطة الاتصالية الخاصة بمشروعات التطوير ـ النوع

	الرأي	النوع		التكرار
		ذكر	أنثى	
لا يتم تقييم الرسالة والأنشطة الاتصالية الخاصة بمشروعات التطوير	موافق	٦٠	١٣	٧٣
	لا رأي	٧٢	١٦	٨٨
	معارض	٣٤	٥	٣٩
	التكرار	١٦٦	٣٤	٢٠٠

بتطبيق اختبار (كا^{٢}) الإحصائي لجداول الاقتران، لدراسة الدلالة الإحصائية للعلاقة بين متغيرين، عند مستوى معنوي (٥٪)، على بيانات الجداول السابقة يمكن استنباط عدم وجود علاقة ارتباطية بين المتغير الشخصي الخاص بالنوع لعضو هيئة التدريس وطبيعة اتجاهه نحو الاتصال الخاص بالتطوير؛ حيث إن (P-value) تساوي (٠.٢٦٢)، وهي أكبر من مستوى المعنوية (٥٪)، بدرجات حرية (٢).

د) السن:

جدول رقم (١٣)

لا يتم تقييم الرسالة والأنشطة الاتصالية الخاصة بمشروعات التطوير – الفئات العمرية

	الرأي	الفئات العمرية				التكرار
		٣٠-٤٠	٤٠-٥٠	٥٠-٦٠	٦٠ فأكبر	
لا يتم تقييم الرسالة والأنشطة الاتصالية الخاصة بمشروعات التطوير	موافق	١٤	٣٢	١٦	١١	٧٣
	لا رأي	١٩	٢٩	٣١	١١	٩٠
	معارض	٥	١٥	١١	٦	٣٧
	التكرار	٣٨	٧٦	٥٨	٢٨	٢٠٠

بتطبيق اختبار (كا^{٢}) الإحصائي لجداول الاقتران، عند مستوى معنوي (٥٪)، على بيانات الجدول السابق، تم استنباط عدم وجود علاقة ارتباطية بين المتغير الشخصي الخاص بالفئات العمرية (السن) لأعضاء هيئة التدريس وطبيعة اتجاهه نحو الاتصال الخاص بالتطوير؛ حيث إن (P-value) تساوي (٠.٥٥٨)، وهي أكبر من مستوى المعنوية (٥٪)، بدرجات حرية (٦).

وعليه، يتبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي باستخدام اختبار (كا^{٢}) الإحصائي صحة الفرض الثاني وتحققه بصورة جزئية؛ أي يمكن قبول الفرض الثاني بصورة جزئية؛ أي توجد علاقة ارتباطية بين بعض المتغيرات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس وطبيعة اتجاههم نحو الاتصال الخاص بالتطوير، وفي المقابل لا توجد علاقة ارتباطية بين البعض الآخر من المتغيرات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس وطبيعة اتجاههم نحو الاتصال الخاص بالتطوير، وهي على النحو التالي:

- "توجد علاقة ارتباطية بين المتغير الشخصي الخاص بجهة عمل/جامعة أعضاء هيئة التدريس وطبيعة اتجاههم نحو الاتصال الخاص بالتطوير".
- "لا توجد علاقة ارتباطية بين المتغير الشخصي الخاص بالدرجة العلمية، وكذلك النوع والفئة العمرية (السن)، لأعضاء هيئة التدريس وطبيعة اتجاههم نحو الاتصال الخاص بالتطوير".

وقد يدل ذلك على أن هناك اتجاهًا عامًا نحو الاتصال الخاص بالتطوير، وهو اتجاه سلبي. ولم يتأثر هذا الاتجاه كثيرًا بالمتغيرات الشخصية الخاص بأعضاء هيئة التدريس؛ لأن القضية كانت أكبر من هذه المتغيرات، حيث إن مشروعات التطوير تمس جميع أركان الحياة العلمية والعملية لأعضاء هيئة التدريس، ومن ثم ينبغي على الجامعات الحكومية المصرية السعي لتطبيق نموذج الاتصال الثنائي المتوازن بشكل كافٍ وملائم، حتى يتسنى لأعضاء هيئة التدريس التعرف على مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات وأهدافه وآلياته ومميزاته ...إلخ، وأن تستعين هذه الجامعات بالاتصال الثنائي المتوازن الذي يقوم على تبادل المعلومات والأفكار والمعاني، ويهتم بعنصر المعلومات المرتدة.

Obeikandi.com

ثانيًا: الإجابة عن التساؤلات

التساؤل الأول: هل استفادت الجامعات الحكومية المصرية من نموذج الاتصال الثنائي المتوازن/المتكافئ عند تنفيذها مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات؟

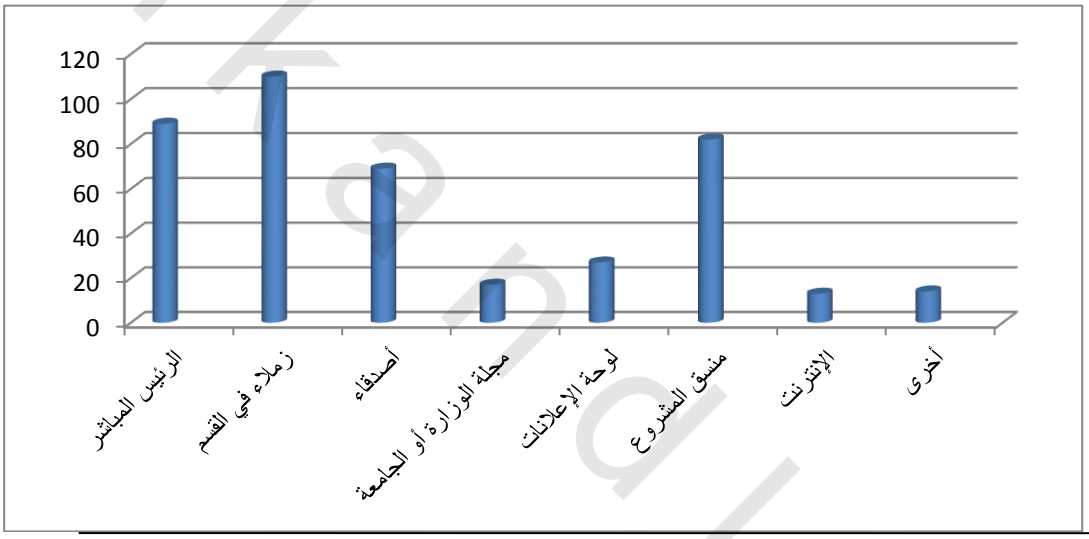
ويرتبط بهذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية، هي:

١- ما اتجاهات تدفق الاتصال داخل الجامعات؟ وما مدى كفاية الاتصال؟

وفقًا لأدبيات الاتصال التنظيمي فإن هناك عددًا من الاتجاهات التي يسلكها الاتصال في المنظمات، من أهمها: الاتصال الرأسي الهابط، والاتصال الرأسي الصاعد، والاتصال الأفقي (الجانبي/ العَرْضي)، والاتصال المحوري (القطري/المائل)؛ ومن ثم فإن هذه الدراسة وجدت من خلال أدوات جمع البيانات أن اتجاهات تدفق الاتصال الخاص بالتغيير داخل الوزارة تسلك الاتجاهات السابقة نفسها، ولكن بنسب مختلفة، وهذا ما ستحاول الدراسة التعرف عليه على النحو التالي:

شكل رقم (٢)

وسائل معرفة أخبار مشروعات التطوير محل الدراسة



تتجلى اتجاهات الاتصال المختلفة في الشكل السابق؛ حيث نجد الاتصال الرسمي الرأسي الهابط والاتصال الأفقي والاتصال المحوري أيضًا، كما يظهر في هذا الجدول الاتصال غير الرسمي (شبكة الاتصال غير الرسمي)، وذلك فيما يتعلق بوسائل معرفة أخبار مشروعات التطوير محل الدراسة، وكان على قمة هذه الاتجاهات الاتصال الأفقي بين "زملاء في القسم" بنسبة (٢٦.١٢٪) من إجمالي النسبة العامة لمفردات هذه العينة، وجاء في المركز الثاني "الرئيس المباشر" بنسبة (٢١.١٤٪) من إجمالي النسبة العامة، وهو يمثل الاتصال الهابط، واعتلى المركز الثالث في هذا الأمر "منسق المشروع" بنسبة (١٩.٥٪)، وهو كما يمثل الاتصال الهابط فإنه قد يمثل الاتصال المحوري؛ حيث إنه في قسم أو إدارة مختلفة في الكلية، ومن ثم لا يتبعه أعضاء هيئة التدريس في الهيكل التنظيمي للكلية، ثم "أصدقاء في أقسام أو كليات أو جامعات أخرى" بنسبة (١٦.١٢٪)، وهو ما يمثل شبكة الاتصال غير الرسمي، ثم "لوحة الإعلانات" بنسبة (٦.٤١٪)، ثم "مجلة أو صحيفة خاصة بالوزارة أو الجامعة أو الكلية" بنسبة (٤.٠٣٪)، ويمثلان الاتصال الهابط، ثم الوسائل الأخرى بنسبة (٣.٣٢٪)، والتي اشتملت على: الأوراق

الواردة إلى القسم، وفي مجلس الكلية ومجلس القسم، وفي الصحافة العامة، وبريد القسم، ثم "شبكة الإنترنت" بنسبة (٣.٠٩٪)، وتمثل الاتصال الهابط، وعليه يمكن ملاحظة أن الاتصال الهابط لم يتفوق نسبيًّا على أنداده ونظائره كمصدر لأخبار هذا المشروع؛ ومن ثم فإن الاتصال الهابط لا يُعَدّ الاتصال الكافي الذي يشبع احتياجات معظم أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية المصرية. وجدير بالذكر أن هذه النتيجة اعتمدت على سؤال متعدد الإجابات، مما يجعل الإجابات يتخطى مفردات عينة الدراسة.

جدول رقم (١٤)
درجة كفاية المعلومات والأخبار التي تصل من المسئولين إلى أعضاء هيئة التدريس حول مشروعات التطوير

درجة الكفاية	التكرار	النسبة المئوية
كافية جدًّا	٢٢	١١
كافية إلى حد ما	١٠١	٥٠.٥
غير كافية بالمرة	٧٧	٣٨.٥
التكرار	٢٠٠	١٠٠

بالنظر إلى الجدول السابق يمكن ملاحظة أن آراء المبحوثين حول جملة "المعلومات والأخبار التي تصلك من المسئولين حول مشروعات التطوير محل الدراسة" كانت على النحو التالي: اختار (٢٢) مبحوثًا، بنسبة تصل إلى (١١٪) من إجمالي النسبة العامة لمفردات العينة، البديل الذي فحواه أن هذه المعلومات والأخبار "كافية جدًّا"، بينما اختار (١٠١) مبحوثًا، بنسبة تصل إلى (٥٠.٥٪) من النسبة العامة، البديل "كافية إلى حد ما"، في حين أن الذين اختاروا "غير كافية بالمرة" وصل عددهم إلى (٧٧) مبحوثًا، بنسبة (٣٨.٥٪)؛ وعليه فإن نسبة ليست بالقليلة من المبحوثين ترى أن الاتصال الهابط الذي يحمل المعلومات والتعليمات والتوجيهات حول مشروعات التطوير يُعتبر اتصالاً غير كافٍ.

جدول رقم (١٥)
عدم اهتمام المسئولين عن مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بمقترحات أعضاء هيئة التدريس بالشكل الكافي

الرأي	التكرار	النسبة المئوية
موافق جدًّا	٥٤	٢٧
موافق إلى حد ما	٦٥	٣٢.٥
لا رأي	٥٠	٢٥
معارض إلى حد ما	١٨	٩
معارض جدًّا	١٣	٦.٥
التكرار	٢٠٠	١٠٠

يُلاحظ من الجدول السابق أن الموافقين جدًّا والموافقين إلى حد ما على جملة "لا يهتم المسئولون عن مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بمقترحات أعضاء هيئة التدريس بالشكل الكافي" كانت نسبتهم على الترتيب (٢٧٪) و(٣٢.٥٪)، وبإجمالي (٥٩.٥٪) من النسبة العامة لمفردات العينة، وهي نسبة كبيرة إلى حد ما، بالنظر إلى أن من "لا رأي" لهم وصلت نسبتهم (٢٥٪)؛ ومن ثم فإنه بالرغم من وجود

الاتصال الصاعد، بشكل أو بآخر، إلا أنه لا يقابله الاتصال الهابط الكافي الذي يشبع حاجات معظم أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة في الاتصال والمعرفة؛ فالاتصال الهابط الذي يحمل المعلومات والتعليمات والتوجيهات والرد على شكاوى هؤلاء الأعضاء ومقترحاتهم حول مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات يُعتبر اتصالاً غير كافٍ.

جدول رقم (١٦)

عدم كافية وسائل الاتصال الخاصة بتوصيل معلومات عن مشروعات التطوير

الرأي	التكرار	النسبة المئوية
موافق جدًّا	٦٦	٣٣
موافق إلى حد ما	٨١	٤٠.٥
لا رأي	٢٨	١٤
معارض إلى حد ما	١٥	٧.٥
معارض جدًّا	١٠	٥
التكرار	٢٠٠	١٠٠

بالنظر إلى الجدول السابق يمكن ملاحظة أن نسبة الموافقين جدًّا والموافقين إلى حد ما على جملة "وسائل الاتصال غير كافية لتوصيل المعلومات حول مشروعات التطوير" تصل إلى (٣٣٪) و(٤٠.٥٪) على الترتيب، بإجمالي (٧٣.٥٪) من النسبة العامة لمفردات عينة الدراسة، وهي نسبة كبيرة جدًّا إذا أُخذ في الاعتبار أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ"لا رأي" وصلت إلى (١٤٪).

ويؤكد هذا تواضع وسائل الاتصال الخاص بمشروعات التطوير محل الدراسة وضعف مستواها، ومن ثم عدم كفاية الاتصال الهابط، وكذلك الاتصال الصاعد.

٢- ما اتجاه المسئولين عن مشروعات التطوير نحو الاتصال ذي الاتجاهين؟

جدول رقم (١٧)

معدل مقابلات المسئولين مع أعضاء هيئة التدريس للتحدث معهم حول مشروعات التطوير محل الدراسة

معدل المقابلات	التكرار	النسبة المئوية
دائمًا	٤٥	٢٢.٥
أحيانًا	٩٥	٤٧.٥
نادرًا ما يحدث	٦٠	٣٠
التكرار	٢٠٠	١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن نسبة القائلين من أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة بأن المسئولين يلتقون "دائمًا" بهم لإبلاغهم بأخبار مشروعات التطوير محل الدراسة والتحدث معهم حولها وصلت إلى (٢٢.٥٪) من النسبة العامة لمفردات العينة، ونسبة القائلين "أحيانًا" وصلت إلى (٤٧.٥٪)، بينما وصلت نسبة من قالوا "نادرًا ما يحدث" إلى (٣٠٪)، ويدل هذا على أن اتجاه الإدارة من الاتصال ذي الاتجاهين اتجاه سلبي إلى حد ما، وليس بالنضج الكافي، مما يؤثر تأثيرًا سلبيًّا في الاتصال الخاص بمشروعات

التطوير في الجامعات.

٣-ما أهم أساليب الاتصال المستخدمة؟

جدول رقم (١٨)
الأساليب الاتصالية المستخدمة في عملية التطوير

أسلوب الاتصال	التكرار	النسبة المئوية
شفوي	١٢٣	٤١.٧
مكتوبة	١١٩	٤٠.٣٤
سمعية وبصرية	٥٣	١٧.٩٦
التكرار	٢٩٥	١٠٠

بالنظر إلى الجدول السابق يتبن أن أسلوب الاتصال المكتوب قد جاء مباشرة، وبنسبة (٤٠.٣٤٪)، بعد أسلوب الاتصال الشفوي الذي احتل المركز الأول من بين أساليب الاتصال المستخدمة في مشروعات التطوير، بنسبة (٤١.٧٪)، وجاء من بعدهما أسلوب الاتصال السمعي والبصري بنسبة (١٧.٩٦٪)، ويمكن ملاحظة أن هناك توازنًا بين الأساليب الاتصالية؛ فالاتصال الشفوي لابد أن يدعمه ويؤازره الاتصال المكتوب، ويحتاج كلا الاتصالين إلى أسلوب اتصالي سمعي وبصري يوضحهما ويبرزهما.

جدير بالذكر أن هذه النتيجة اعتمدت على سؤال متعدد الإجابات، مما يجعل عدد الإجابات يتخطى عدد مفردات عينة هذه الدراسة.

٤-ما أهم وسائل الاتصال المستخدمة؟

جدول رقم (١٩)
الوسائل الاتصالية التي يعرف أعضاء هيئة التدريس من خلالها أخبار مشروعات التطوير محل الدراسة

الوسيلة الاتصالية	التكرار	النسبة المئوية
المؤتمرات	٣٦	٨.٦٨
الاجتماعات	١٢١	٢٩.١٥
ورش العمل	٨٠	١٩.٢٨
المذكرات	١٢	٢.٨٩
لوحة الإعلانات	٤٩	١١.٨١
مطبوعات وزارة التعليم العالي	٢٢	٥.٣
موقع وزارة التعليم العالي والمشروع على شبكة الإنترنت	٦٧	١٦.١٤
لقاءات ومقابلات غير رسمية	٨	١.٩٣
أخرى	٢٠	٤.٨٢
التكرار	٤١٥	١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن "الاجتماعات" احتلت المركز الأول لوسائل الاتصال الهابط المستخدمة في مشروعات التطوير، والتي من خلالها يعرف أعضاء هيئة التدريس أخبار مشروع تطوير تكنولوجيا المعلومات، وحصلت على نسبة مقدارها (٢٩.١٥٪)، ويتفق هذا مع ما توصلت إليه دراستا "يحيى

حسني، ١٩٩٤" و"حنان جنيد، ١٩٩٥"؛ حيث إنهما قد توصلا إلى أن أساليب الاتصال الشخصي، كالمقابلات الشخصية والاجتماعات، كانت من أنجح الوسائل الاتصالية.

وجاءت في المركز الثاني "ورش العمل" بنسبة (١٩.٢٨٪)، ثم جاء في المركز الثالث "موقع وزارة التعليم العالي على شبكة الإنترنت" بنسبة (١٦.١٤٪)، وقد لاحظ الباحث بالفعل أن هناك اهتمامًا بأخبار هذا المشروع في موقع الوزارة، وكذلك الموقع الخاص بمشروع تطوير تكنولوجيا المعلومات على شبكة الإنترنت، ثم جاءت بعد ذلك في الترتيب "لوحة الإعلانات" بنسبة (١١.٨١٪)، ولقد رأى الباحث الكثير منها في الكليات والجامعات المختلفة، وجاءت بعد ذلك في الترتيب العام لهذه الوسائل "المؤتمرات" بنسبة (٨.٦٨٪)، ثم "مطبوعات وزارة التعليم العالي" بنسبة (٥.٣٪)، ثم "وسائل أخرى" بنسبة (٤.٨٢٪)، وهذه الوسائل هي: منشورات ومطبوعات المشروع، والبريد الإلكتروني، والتليفزيون. ثم جاءت بعد ذلك "المذكرات" بنسبة (٢.٨٩٪)، وأخيرًا "اللقاءات والمقابلات غير الرسمية" بنسبة (١.٩٣٪). وجدير بالذكر أن هذه النتيجة اعتمدت على سؤال متعدد الإجابات، مما يجعل عدد الإجابات يتخطى عدد مفردات عينة هذه الدراسة.

جدول رقم (٢٠)
طرق إبلاغ فكرة أو اقتراح أو شكوى عن مشروعات التطوير محل الدراسة إلى المسئولين

طريقة الإبلاغ	التكرار	النسبة المئوية
مقابلة مباشرة معهم	٨٦	٣٠.٧١
صندوق الشكاوى والمقترحات	٣٠	١٠.٧١
من خلال الاجتماعات	١٠٦	٣٧.٨٦
خطاب شخصي	٢٣	٨.٢٢
أخرى	٣٥	١٢.٥
التكرار	٢٨٠	١٠٠

بالنظر إلى الجدول السابق يمكن استنتاج عدد من وسائل الاتصال الصاعد التي يمكن لأعضاء هيئة التدريس استخدامها لإبلاغ المسئولين فكرة ما أو اقتراح أو شكوى عن مشروعات التطوير محل الدراسة، فيمكن ملاحظة أن نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة تفضل الاجتماعات (٣٧.٨٦٪) في هذا الشأن، بينما تفضل نسبة أخرى (٣٠.٧١٪) إجراء مقابلة مباشرة معهم، وهذا ما يمثل سياسة الباب المفتوح، في حين تجنح فئة أخرى إلى استخدام صندوق الاقتراحات بنسبة تصل إلى (١٠.٧١٪).

أما أنصار استخدام الخطاب الشخصي فوصلت نسبتهم إلى (٨.٢٢٪)، وقد ذكرت نسبة أخرى من المبحوثين، وصلت إلى نسبة (١٢.٥٪) من إجمالي النسبة العامة من مفردات العينة، عددًا آخر من هذه الوسائل منها ما هو فعلي ومنها ما يدل على الاستياء والنظرة السلبية نحو مشروعات التطوير، وهذه الوسائل هي: مجلس القسم والكلية، وتقديم طلبات، وحسب مقدرتك على الوصول، وعلاقاتك الخاصة، ولم يحدث أن تقدمت بأفكار أو مقترحات أو شكاوى، ومن خلال لقاءات غير دورية، ومن خلال رئيس القسم، والندوات، وورش العمل. وبالعودة إلى أدبيات الاتصال التنظيمي يمكن ملاحظة أن هناك وسائل

أخرى للاتصال الصاعد لا يتم استخدامها في هذا الشأن، وهذا يدل على عدم كفاية الاتصال الصاعد، وقد يكون هذا ناتجًا عن عدم توافر وسائل أخرى لهذا الاتصال في الجامعات لعدم الاهتمام به، أو لعزوف عدد من المبحوثين عن استخدام وسائل الاتصال الصاعد المختلفة لقناعتهم بعدم جدوى الاتصال بالمسئولين عن مشروعات التطوير.

جدير بالذكر أن هذه النتيجة اعتمدت على سؤال متعدد الإجابات، مما يجعل عدد الإجابات يتخطى عدد مفردات عينة هذه الدراسة.

٥- ما دور شبكات الاتصال (الرسمية وغير الرسمية) في مشروعات التطوير؟

اتضح من الجداول السابقة أن لشبكات الاتصال (الرسمية وغير الرسمية) دورًا في مشروعات التطوير في الجامعات؛ فمن خلالهما كان أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة على دراية ومعرفة بأخبار المشروعات، ولكن أيّ من هاتين الشبكتين لعبت دورًا أكبر ومتميز عن الأخرى؟

جدول رقم (٢١)

معظم معلومات المرء عن مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات يحصل عليها عن طريق زملائه وعلاقاته الخاصة

الرأي	التكرار	النسبة المئوية
موافق جدًّا	٦٨	٣٤
موافق إلى حد ما	٦٠	٣٠
لا رأي	٣٦	١٨
معارض إلى حد ما	٢٤	١٢
معارض جدًّا	١٢	٦
التكرار	٢٠٠	١٠٠

بالنظر إلى الجدول السابق يمكن ملاحظة أن نسبة الموافقين جدًّا على جملة "معلومات المرء عن مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات أغلبها عن طريق زملائه وعلاقاته الخاصة" تصل إلى (٣٤٪) من إجمالي النسبة العامة لمفردات العينة، كما أن نسبة الموافقين إلى حد ما تصل إلى (٣٠٪)؛ أي أن إجمالي نسبة الموافقين على أن معلوماتهم عن هذا المشروع إنما هي من خلال شبكة الاتصال غير الرسمي تصل إلى (٦٤٪)، وهي نسبة كبيرة إلى حد ما إذا وضع في الاعتبار أن نسبة (١٨٪) من المبحوثين اختاروا البديل "لا رأي"، ويدل هذا على أن شبكة الاتصال غير الرسمي تلعب دورًا أكبر من دور شبكة الاتصال الرسمي في الجامعات في هذا الأمر.

وعليه هل استفادت الجامعات الحكومية المصرية من نموذج الاتصال الثنائي المتوازن/المتكافئ عند تنفيذها مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات؟

تبين للباحث أنه على مستوى العينة الكلية للدراسة فإن الجامعات الحكومية المصرية لم تستفد من نموذج الاتصال الثنائي المتوازن عند تنفيذها مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات، وأن

الاتصال ـ ووسائله ـ لم يكن بالكفاءة والفعالية والكفاية التي تلبي الاحتياجات الاتصالية لأعضاء هيئة التدريس، ومن ثم فقد أضرّ هذا الاتصالُ المشروعَ في حد ذاته؛ حيث إن الدراسة قد توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين الاتجاهات نحو هذا المشروع والاتجاهات نحو الاتصال الخاص بهذا المشروع، وكانت هذه الاتجاهات سلبية.

النتائج العامة

أولاً: نتائج الدراسة في إطار الفروض

صحة الفرض الأول: "توجد علاقة ارتباطية بين الاتجاه نحو الاتصال الخاص بالتطوير والاتجاه نحو التطوير في حد ذاته"؛ أي كلما كان الاتجاه نحو الاتصال إيجابيًّا كان الاتجاه نحو التطوير إيجابيًّا، والعكس صحيح، حيث تبين أن هناك علاقة طردية متوسطة بين الاتجاه نحو الاتصال الخاص بالتطوير والاتجاه نحو التطوير في حد ذاته.

صحة الفرض الثاني بصورة جزئية: يمكن قبول الفرض الثاني بصورة جزئية؛ حيث "توجد علاقة ارتباطية بين المتغير الشخصي الخاص بجهة عمل/جامعة أعضاء هيئة التدريس وطبيعة اتجاههم نحو الاتصال الخاص بالتطوير"، وفي المقابل "لا توجد علاقة ارتباطية بين المتغير الشخصي الخاص بالدرجة العلمية، وكذلك النوع والفئة العمرية (السن)، لأعضاء هيئة التدريس وطبيعة اتجاههم نحو الاتصال الخاص بالتطوير".

ثانيًا: النتائج العامة للدراسة

١- أظهرت الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية طردية بين الاتجاه نحو الاتصال الخاص بتطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات والاتجاه نحو هذه التطوير.

٢- أوضحت الدراسة أن هناك اتجاهًا سلبيًّا لدى نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة نحو الاتصال الخاص بالتطوير، وكذلك التطوير.

٣- توصلت الدراسة إلى أن الجامعات الحكومية المصرية لم تستفد من نموذج الاتصال الثنائي المتوازن عند تنفيذها مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات، وكان جدير بها تطبيقه.

٤- كشفت الدراسة أن الاتصال في الجامعات الحكومية المصرية لم ينجح بالشكل المنشود والمأمول منه في مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات، وأن هذا الاتصال لم يكن بالكفاءة والفعالية اللتين تلبيان الاحتياجات الاتصالية لأعضاء هيئة التدريس في هذه الجامعات.

٥- أظهرت الدراسة عدم كفاية الاتصال الهابط، وكذلك الاتصال الصاعد، وأوضحت أن الاتصال الهابط لا يُعَدّ الاتصال الكافي الذي يشبع احتياجات معظم أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية المصرية.

٦- بالنسبة للاتصال الأفقي فقد أوضحت الدراسة أنه يشغل حيزًا لا بأس منه فيما يتعلق بوسائل معرفة أخبار مشروعات التطوير محل الدراسة.

٧- أشارت الدراسة إلى أن اتجاه الإدارة من الاتصال ذي الاتجاهين اتجاه سلبي إلى حد ما، وليس

بالنضج الكافي، مما أثر تأثيرًا سلبيًّا في الاتصال الخاص بمشروعات التطوير في الجامعات.

٨- أظهرت الدراسة أن أساليب الاتصال المستخدمة في مشروعات التطوير في الجامعات كانت على وجه الترتيب كالتالي: أسلوب الاتصال الشفوي ثم أسلوب الاتصال المكتوب ثم أسلوب الاتصال السمعي والبصري.

٩- أظهرت الدراسة أن أهم وسائل الاتصال الصاعد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة هي الاجتماعات وإجراء مقابلة مباشرة مع المسئولين واستخدام صندوق الاقتراحات والخطابات الشخصية واللقاءات غير الدورية والندوات وورش العمل.

١٠- أوضحت الدراسة أيضًا أن وسائل الاتصال المستخدمة في مشروعات التطوير كانت على وجه الترتيب كالتالي: الاجتماعات وورش العمل وموقع وزارة التعليم العالي والمشروع على شبكة الإنترنت ولوحة الإعلانات والمؤتمرات ومطبوعات الوزارة واللقاءات والمقابلات غير الرسمية.

١١- كشفت الدراسة أن وسائل الاتصال الخاصة بمشروعات التطوير متواضعة وغير كافية لتوصيل المعلومات عن هذه المشروعات، وأنها تُعتبر قليلة نسبيًّا قياسًا بحجم وأهمية هذه المشروعات واتساع وانتشار الجمهور المستهدف.

١٢- أظهرت الدراسة فيما يتعلق بكفاءة الاتصال الرسمي عدم قدرة قنوات الاتصال الرسمي ووسائله المختلفة في إشباع حاجة أعضاء هيئة التدريس إلى المعلومات الخاصة بمشروعات التطوير بشكل جيد، مما أعطى الاتصال غير الرسمي الفرصة ليكون المصدر شبه الأساسي للمعلومات والأخبار المتبادلة بين أعضاء هيئة التدريس.

١٣- توصلت الدراسة إلى أن شبكة الاتصال غير الرسمي ووسائلها لعبت دورًا كبيرًا في مشروعات التطوير في الجامعات، وشكلت عاملاً أساسيًّا في تعريف أعضاء هيئة التدريس بالمعلومات الخاصة بهذه المشروعات ومعرفة أخبارها أولاً بأول، وأنها لعبت دورًا أكبر من دور شبكة الاتصال الرسمي في نشر المعلومات الخاصة بهذه المشروعات.

* * *

openkanal.com

المراجع:

(١) استعان الباحث ببعض بيانات رسالة الماجستير الخاصة به: السيد عبد الرحمن علي، دور الاتصال في إدارة التغيير والصراع في المنظمات الحكومية: دراسة تطبيقية على وزارة التعليم العالي، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، ٢٠١١).

(٢) أحمد ماهر، **السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات**، ط ٢ (الإسكندرية: بدون ناشر، ١٩٩٣)، ص٤٥٧.

(٣) أحمد رشيد، **الإصلاح الإداري: إعادة التفكير** (القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٩٤)، ص٣.

(4) Efrain Turban, Ephraim Mclean, and James Wetherbe, **Information Technology for Management: Improving Quality and Productivity** (New York: John Wiey & Sons, 1996), p.p. 16-18.

(٥) محمود أحمد الخطيب، **الإدارة العامة** (القاهرة: مكتبة عين شمس، ٢٠٠١)، ص٣٢٢.

(٦) منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي والبنك الدولي، **التعليم العالي في مصر** (القاهرة: بدون ناشر، ٢٠١٠)، ص ص ٩-١٠.

(٧) استعان الباحث ببعض المطبوعات الخاصة بمشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات، ومن أهمها:

– وزارة التعليم العالي، وحدة إدارة المشروعات، مشروعات تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، **تقرير عن تقدم مشروعات تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي**، ٢٠٠٥م.

– وزارة التعليم العالي، وحدة إدارة مشروعات تطوير التعليم العالي، صندوق مشروع تطوير التعليم العالي، **تقرير تقدم الأعمال الربع سنوي**، سبتمبر ٢٠٠٦م.

– **مجلة** "**التعليم العالي: تاريخ، تنمية، تطوير**"، السنة الثانية– العدد الرابع– إبريل ٢٠٠٦م.

– قطاع الشئون الثقافية والبعثات بوزارة التعليم العالي، **نشرة "الوقائع الثقافية"**، العدد الخامس، سبتمبر ٢٠٠٦م.

– وزارة التعليم العالي، **النشرة الدورية** (٢٠٠٦/ ٢٠٠٧).

– قطاع الشئون الثقافية والبعثات بوزارة التعليم العالي، **نشرة "الوقائع الثقافية"**، العدد السابع، فبراير ٢٠٠٧م.

– وزارة التعليم العالي، وحدة إدارة مشروعات تطوير التعليم العالي، صندوق مشروع تطوير التعليم العالي، **تقييم الجامعات المصرية للمشروعات الممولة من صندوق مشروع تطوير التعليم العالي**، ج١: تقييم أداء الصندوق وملخص دراسات الجامعات، مارس ٢٠٠٧م.

– وزارة التعليم العالي، **صندوق مشروع تطوير التعليم العالي (HEEPF): إنجازات المرحلة الأولى** ٢٠٠٣–٢٠٠٧.

– وزارة التعليم العالي، وحدة إدارة المشروعات، صندوق مشروع تطوير التعليم العالي، **تقرير عن تقييم أداء استمرارية المشروعات الممولة (HEEPF) من صندوق مشروع تطوير التعليم العالي**، ٢٠٠٨م.

– محسن المهدي سعيد، هاني محمد عبدالخالق السواح، **تقييم المرحلة الأولى من مشروع تطوير التعليم العالي ٢٠٠٢– ٢٠٠٩** (وزارة التعليم العالي: وحدة إدارة المشروعات بمشروع تطوير التعليم العالي، ٢٠٠٩).

– الموقع الإلكتروني الرسمي لمشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات: (http://www.ictp.org.eg).

- Ministry Of Higher Education, Higher Education Enhancement Project, Information And Communication Technology Project (ICTP), Dec. 2006.

(8) Michael Goodman, Corporate Communication, **An International Journal**, Vol.6, 2001, P.117.

(٩) ريم أحمد عادل طه، تأثير بيئة المنظمة على السلوك الاتصالي لجهاز العلاقات العامة: دراسة مقارنة على عينة من شركات قطاع الأعمال العام والشركات الاستثمارية العاملة في مصر، **رسالة دكتوراه**، غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، ٢٠٠٩)، ص١٠٠.

Obeikandl.com

(10) Dan O'Hair, Gustav W. Fredrich, and Lynda Dixon Shaver, **Strategic Communication in Business & The Professions** (NY: Hanghton Miffin Co., 1998), p.4.

(١١) عبد الغفار حنفي، **أساسيات إدارة المنظمات** (القاهرة: المكتب العربي الحديث، ١٩٩٥)، ص٣٦٨.

(١٢) أحمد ماهر، **السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات**، ط٨ (الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٨)، ص ص ٣٣٩، ٣٤٤.

(13) Jerry C. Wofford et al, **Organizational Communication: The Keystone to managerial Effectiveness** (Tokyo: Mc Graw-Hill, Inc., 1977), p.3.

(14) Steven P. Robbins, **Essentials of Organizational Behavior**, 5th Ed. (New Jersey: Prentice Hall International Inc., 1997), p.123.

(١٥) مصطفى محمود أبو بكر وعبد الله بن عبد الرحمن البريدي، **الاتصال الفعال: مدخل إستراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والأعمال** (الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٨)، ص ص ٤٨-٤٩.

(١٦) أحمد فهمي جلال، **مبادئ التنظيم وإدارة الأعمال** (القاهرة: بدون ناشر، ٢٠٠٦)، ص٢٦١.

(١٧) علي محمد عبد الوهاب وآخرون، **الإدارة العامة: الأسس العلمية وتجارب التطبيق** (القاهرة: بدون ناشر، ١٩٩٦)، ص٤٢١- ٤٢٢.

(١٨) صلاح الدين محمد عبد الباقي، **السلوك الإنساني في المنظمات** (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، ٢٠٠١)، ص ص ٢٢٨- ٢٢٩.

(19)Tim Hannagan et al, **Management: Concepts & Practices** (London: Pitman Publishing, 1995), p.261.

(20)S. Balck, **The Essentials of Public Relations** (London: Kogan Page, 1993), p.p. 145-153.

- S. Black, **The Practice of Public Relations** (England: Butter Worth-Heinemann, Ltd., 1995), p.152.
- S. Harrison, **Public Relations: An Introduction** (London: Thomson Learning, 2000), p.p. 44-46.
- T. Hunt and J. E. Grunig, **Public Relations Techniques** (U.S.A: Holt, Rinehart and Winton Inc., 1994), p.8.
- L. F. Battenfield, An Ethnographic Study of The Culture of Communication in The Sports Information Office, in A Division: An Athletic Program, **PhD**, The Florida State University, College of Education, 2004, p.48.

- راسم الجمال وخيرت عياد، **إدارة العلاقات العامة: المدخل الإستراتيجي** (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٥)، ص ص ٥١-٥٢.
- سعيد يس عامر، **الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها**، ط٢ (القاهرة: وايدسيرفيس للاستشارات والتطوير الإداري، ٢٠٠٠)، ص٢١٧.
- محمد ناجي الجوهر، **وسائل الاتصال في العلاقات العامة**، ط١ (الأردن: مكتبة الرائد العلمية، ٢٠٠٠)، ص٢٦٢.

(٢١) راسم الجمال وخيرت عياد، **مرجع سابق** ، ص٥١.

(22) J. Grunig and L. Grunig, **Models of Public Relations and Communication**, in J. Grunig, Excellence in Public Relations and Communication Management (U.S.A: Lawrence Erlbaum Associates Inc, 1992), p.289.

(23) James E. Grunning and T. Hunt, **Managing Public Relations**, 1st Edition (New York: Holt Rinehart& Wineston, 1984), P.22.

(٢٤) سعيد يس عامر، **مرجع سابق**، ص ص ٢١٨-٢١٩.

opelkandil.com

(25) Carl H. Botan & Others, **Public Relations Theory**, 1st edition, New Jersy: Lawrence Erlbom Associates, Inc. Publishers, 1989), p.18, in:

حنان فاروق محمد جنيد، تأثير العلاقات العامة على فاعلية الوظائف الإدارية للمنشأة: دراسة تحليلية ميدانية على عينة من شركات قطاع الأعمال في مصر، **رسالة دكتوراه**، غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، ١٩٩٥)، ص٧٢.

(٢٦) يحيى حسني أحمد، الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة في الجهاز المصرفي، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، ١٩٩٤).

(٢٧) حنان فاروق محمد جنيد، تأثير العلاقات العامة على فاعلية الوظائف الإدارية للمنشأة، **مرجع سابق**.

(٢٨) أماني ألبرت أديب، الجهود الاتصالية للمنظمات الدولية غير الحكومية لتنمية المجتمع: دراسة تطبيقية على محافظات القاهرة والجيزة والمنيا، **رسالة دكتوراه**، غير منشورة (قسم الإعلام بكلية الآداب: جامعة المنيا، ٢٠٠٧).

(٢٩) ريم أحمد عادل طه، تشخيص الإستراتيجيات الاتصالية لإدارة القضايا، **مرجع سابق**.

(٣٠) حنان فاروق محمد جنيد، دور مواقع الإنترنت في تحقيق الأهداف الاتصالية للمنظمة، دراسة تحليلية للمواقع الإلكترونية للجامعات الحكومية والخاصة في مصر والإمارات، **المجلة العلمية لبحوث الصحافة**، جامعة القاهرة: كلية الإعلام، العدد الثالث، إبريل– يونيو ٢٠١٠، يوليو– سبتمبر، ٢٠١٠.

(٣١) إيمان عادل عبد المنعم أحمد، قياس فعالية تقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة بالجامعة المفتوحة، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ٢٠١٢).

(٣٢) نهل إبراهيم عبد الفتاح، تقييم فاعلية الاتصالات الإدارية في الهيئة القومية للبريد: دراسة ميدانية، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (كلية التجارة: جامعة القاهرة، ١٩٩٣).

(٣٣) حسناء سالم راشد النعيمي، أهم معوقات الاتصالات الإدارية في المنظمات العامة، مع التطبيق على غرفة تجارة وصناعة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (كلية الاقتصاد والعلوم السياسية: جامعة القاهرة، ١٩٩٧).

(٣٤) أحمد مصطفى كامل مرزوق، العوامل المؤثرة على الوظيفة الاتصالية بالمنظمات غير الحكومية، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (قسم الإعلام بكلية الآداب: جامعة سوهاج، ٢٠٠٨).

(35) David Miller et al, An Integrated of Communication Stress and Burn out in The Work Place, **Communication Research**, Vol.17, 1990.

(36) Richard Dolphin and Ying Fan, Is Corporate Communications A Strategic Function? **Management Decision,** Vol. 38, No. 2, 2000.

(37) Jackie Hartman, Physical Communication: An Organization Asset, **Measuring Business Excellence**, Vol. 6, No.4, 2002.

(38) Catrin Johansson, Research on Organizational Communication: The Case of Sweden, **56th Annual Conference of The International Communication Association**, Dresden, Germany, June 2006.

(39) Maureen Taylor, Michael L. Kent, and William J. White, How Activist Arganizations Are Using The Internet to Build Relationships, **Public Relations Review**, 2001, Vol.27.

(40) A. Naude, J. Froneman, and R. Atwood, The Use of The Internet by Ten South African Non-Government Organization: A Public Relations Perspective, **Public Relations Review**, Vol.30, No.1, 2004.

(41) Hanna K. Kalla, Integrated Internal Communications: A Multidisciplinary Perspective, **Corporate Communications: An International Journal**, Vol. 10, Issue 4, 2005.

openkanal.com

(42) Paul Hewitt, Electronic Mail and Internal Communication: A Three-factor Model, **Corporate Communications: An International Journal**, Vol. 11, Issue 1, 2006.

(43) Bret Shaw, Dietram A. Scheufele, and Susan Catalano, The Role of Presence Awareness in Organizational Communication: An Exploratory Field Experiment, **Behaviour & Information Technology**, Vol. 26, Issue 5, 2007.

(٤٤) إيمان محمد محمد زهرة، العلاقات العامة في الشركات المتعددة الجنسية العاملة في مصر، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (كلية الاعلام: جامعة القاهرة، ٢٠٠٢).

(٤٥) منى محمد محمد علي، دور الاتصال في عملية التغيير في المنظمات: دراسة على عينة من المنظمات الإنتاجية والخدمية في مصر، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، ٢٠٠٦).

(٤٦) السيد عبد الرحمن علي، **مرجع سابق**.

(47) Philip J. Kitchen and Finbarr Daly, Internal Communication during Change Management, **Corporate Communications: An International Journal**, Vol.7, Issue 1, 2002.

(48) Finbarr Daly, Paul Teague, and Philip Kitchen, Exploring The Role of Internal Communication during Organizational Change, **Corporate Communications: An International Journal**, Vol.8, Issue 3, 2003.

(49) Tony Proctor and Ioanna Doukakis**,** Change Management: The Role of Internal Communication and Employee Development**, Corporate Communications: An International Journal**, Vol. 8, Issue 4, 2003.

(50) Joan Henderson and Rodney McAdam, Adopting A Learning-Based Approach to Improve Internal Communications: A Large Utility Experience, **International Journal of Quality & Reliability Management**, Vol.20, Issue 7, 2003 .

(51) Cephas Odini, The Management of Change in a Library Service**, Library Review**, Vol.39, Issue 4, 1990.

(52) Thea Farley, Judith Broady-Preston, and Tim Hayward, Academic Libraries, People and Change: A Case Study of The 1990s, **OCLC Systems & Services**, Vol. 14, Issue 4, 1998.

(53) Triveni Kuchi**,** Constant Change and The Strategic Role of Communication: A Selective Annotated Bibliography**, Library Management,** Vol.27, Issue 4/5, 2006.

(٥٤) تم الاستعانة في هذا الجزء من الدراسة بالكتب الآتية:

- سامي طايع، **بحوث الإعلام** (القاهرة: دار النهضة العربية، ٢٠٠١).
- سمير محمد حسين، **بحوث الإعلام: دراسات في البحث العلمي**، ط٣ (القاهرة: عالم الكتب، ١٩٩٩).
- عاطف عدلي العبد، **تصميم وتنفيذ استطلاعات وبحوث الرأي العام والإعلام**: الأسس النظرية والنماذج التطبيقية (القاهرة: دار الفكر العربي، ٢٠٠٢).
- فرج الكامل، **بحوث الإعلام والرأي العام: تصميمها وإجراؤها وتحليلها** (القاهرة: دار النشر للجامعات المصرية، ٢٠٠١).
- محمد الوفائي، **مناهج البحث في الدراسات الاجتماعية والإعلامية**، ط١ (القاهرة: مكتبة الأنجلو، ١٩٨٩).
- محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية** (القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٢).

(٥٥) قام بتحكيم استمارتي الاستبيان والمقابلة المقننة السادة الأساتذة التالية أسماؤهم، ولهم مني خالص الشكر والتقدير:

- أ. د. علي السيد إبراهيم عجوة، الأستاذ بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة.
- أ. د. محمد عبد الله عبد الرحيم، الأستاذ بقسم الإدارة بكلية التجارة جامعة القاهرة.

- أ. د سلوى شعراوي جمعة، الأستاذ بقسم الإدارة العامة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة.
- أ. د. عطية حسين أفندي، الأستاذ بقسم الإدارة العامة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة.
- أ. د أحمد فهمي جلال، الأستاذ بقسم الإدارة بكلية التجارة جامعة القاهرة.
- أ. د. سمير عبد الوهاب، الأستاذ بقسم الإدارة العامة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة.
- أ. د. محمد أيمن عشوش، الأستاذ بقسم الإدارة بكلية التجارة جامعة القاهرة.
- د. محمود السعيد، الأستاذ المساعد بقسم الإحصاء بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة.

obeikandl.com

obeikandl.com

The Relationship between Communication and Attitudes of Staff Members toward Development of Information Technology and Systems in the Universities

El-Sayed Abdel-Rahman Ali

PhD Candidate - Faculty of Mass Communication- Cairo University

Abstract

This study seeks to identify the relationship between communication and attitudes of staff members toward development of information and communication technology (information technology and systems) in the Egyptian governmental universities.

This study is a descriptive and explanatory study, moreover it used the survey method, and it used a Grunig's two ways symmetrical model as a conceptual frame.

The study concluded that there is a correlation between the attitude toward communication of development of information and communication technology in the universities and the attitude toward this development itself.

The study showed that there is a negative attitude toward communication of development of information and communication technology in the universities, as well as the development itself.

Generally, the study revealed that communication in the Egyptian governmental universities did not suitably succeed in project of development of information and communication technology, and it was not an efficient and effective communication, which would meet the needs of staff members at these universities.

And unfortunately, the study pointed out that attitude of the management toward two-way communication is negative to some extent, thus; this adversely affected in the development projects.

Otherwise, the study showed that the methods of communication used in development projects were sequentially: oral communication, written communication, and finally audiovisual Communication.

Moreover, the study showed that the means of communication used in the development projects were sequentially: formal meetings, workshops, websites, notice board, conferences, publications, and finally informal meetings.

Finally, the study found that the informal network played a major role in the development projects in the universities, and it played a bigger role than the formal network in these projects.

Open Access Journal

Copyright © EPRA 2013

All rights reserved.

None of the materials provided on this Journal or the web site may be used, reproduced or transmitted, in whole or in part, in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or the use of any information storage and retrieval system, except as provided for in the Terms and Conditions of Use of Egyptian public Relations Association, without permission in writing from the publisher.

And all applicable terms and conditions and international laws with regard to the violation of the copyrights of the electronic or printed copy.

ISSN for the printed copy

(ISSN 2314-8721)

ISSN of the electronic version

(ISSN 2314-8723X)

To request such permission or for further enquires, please contact:

EPRA Publications
Egyptian Public Relations Association, Giza, Egypt
Dokki, Ben Elsarayat -2 Ahmed Elzayat St.

Email: chairman@epra.org.eg - jprr@epra.org.eg

Web: www.epra.org.eg

Phone: (+2) 0114 -15 -14 -157 - (+2) 0114 -15 -14 -151 - (+2) 02-376-20 -818

openkandil.com

modification notes, and if the author is late, the manuscript will be delayed to the upcoming issue, but if there are thorough modifications in the manuscript, the author should send them after 15 days.

- The publication fees of the manuscript for the Egyptians are: 850 L.E. and for the Expatriate Egyptians and the Foreigners are: 450 $.
- If the referring committee refused and approved the disqualification of publishing the manuscript, an amount of 250 L.E. will be reimbursed for the Egyptian authors and 130 $ for the Expatriate Egyptians and the Foreigners.
- The manuscript does not exceed 35 pages of A4 size. 20 L.E. will be paid for an extra page for the Egyptians and 5 $ for Expatriate Egyptians and the Foreigners authors.
- A special 10 % discount of the publication fees will be offered to the Egyptians and the Foreign members of the Fellowship of the Egyptian Public Relations Association for any number of times during the year.
- Three copies of the journal and three Extracted pieces from the author's manuscript after the publication.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Master's Degree) are: 250 L.E. for the Egyptians and 150 $ for the Foreigners.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Doctorate Degree) are: 350 L.E. for the Egyptians and 180 $ for the Foreigners. As the abstract do not exceed 8 pages and a 10 % discount is offered to the members of the Egyptian Society of Public Relations. Three copies of the journal will be sent to the author's address.
- Publishing a book offer costs LE 700 for the Egyptians and 300 $US for foreigners.
- Three copies of the journal are sent to the author of the book after the publication to his/her address. And a 10% discount is offered to the members of the Egyptian Society of Public Relations.
- For publishing offers of workshops organization and seminars, inside Egypt LE 600 and outside Egypt U.S. $ 350 without a limit to the number of pages.
- The fees of the presentation of the International Conferences inside Egypt: 850 L.E. and outside Egypt: 450 $ without a limitation of the number of pages.
- All the research results and opinions express the opinions of the authors of the presented research papers not the opinions of the Egyptian Association for Public Relations.
- Submissions will be sent to the chairman of the Journal.

Address:

Egyptian Public Relations Association,
Arab Republic of Egypt, Gizza, El-Dokki, Bein El-Sarayat, 2 Ahmed El-zayat Street.
And also to the Association email: jprr@epra.org.eg, or info@epra.org.eg, chairman@epra.org.eg, after paying the publishing fees and sending a copy of the receipt.

epra.org.eg

Journal of Public Relations Research Middle East

It is a scientific journal that publishes specialized research papers in Public Relations, Mass Media and Communication ،after peer refereeing these papers by a number of specialized Professors.

The journal is affiliated to the Egyptian Public Relations Association, the first Egyptian specialized scientific association in public relations.

- The journal is accredited, Classified internationally for its printed and electronic version from the Academy of Scientific Research and Technology in Cairo And classified by the Committee of Scientific Promotion Specialization media - Supreme Council of Universities.
- This journal is published quarterly.
- The journal accepts publishing books, conferences, workshops and scientific Arab and international events.
- The journal publishes advertisements on scientific search engines, Arabic and foreign publishing houses according to the special conditions adhered to by the advertiser.
- It also publishes special research papers of the scientific promotion and for researchers who are about to defend master and Doctoral theses.
- The publication of academic theses that have been discussed, scientific books specialized in public relations and media and teaching staff members specialized scientific essays.

Publishing rules:

- It should be an original Manuscripts that has never been published.
- Arabic, English, French Manuscripts are accepted however a one page abstract in English should be submitted if the Manuscripts is written in Arabic.
- The submitted Manuscripts should be in the fields of public relations and integrated marketing communications.
- The submitted scientific Manuscripts are subject to refereeing unless they have been evaluated by scientific committees and boards at recognized authorities or they were part of an accepted academic thesis.
- The correct scientific bases of writing scientific research should be considered. It should be typed, in Simplified Arabic, 14 points font for the main text. The main and sub titles, in Bold letters. English Manuscripts should be written in Times New Roman.
- References are mentioned at the end of the Manuscripts in a sequential manner.
- References are monitored at the end of research, according to the methodology of scientific sequential manner and in accordance with the reference signal to the board in a way that APA Search of America.
- The author should present a printed copy and an electronic copy of his manuscript on a CD written in Word format with his/her CV.
- In case of accepting the publication of the manuscript in the journal, the author will be informed officially by a letter. But in case of refusing, the author will be informed officially by a letter and part of the research publication fees will be sent back to him soon.
- If the manuscript required simple modifications, the author should resent the manuscript with the new modifications during one week after the receipt the

openkanal.com

Journal of Public Relations Research Middle East
(JPRR.ME)
Scientific Refereed Journal

- First issue - October / December 2013

Founder & Chairman

Dr. Hatem Saad

Chair of EPRA

Editor in Chief

Prof. Dr. Aly Agwa
Professor of Public Relations & former Dean of Faculty of Mass Communication - Cairo University
Chair of the Scientific Committee of EPRA

Editorial Manager

Prof. Dr. Samy Taya

Professor and Head of Public Relations
Faculty of Mass Communication - Cairo University

Editorial Assistants

Prof.Dr. Rizk Abd Elmoaty
Professor of Public Relations
Misr International University

Dr. Sadek Rabeh (Algeria)
Associate Professor of mass communication - Emirati Canadian faculty - United Arab Emirates - the former dean of Faculty of information and Public Relations - Ajman University

El-Sayed Abdel-Rahman
Assistant Professor of Public Relations
Mass Communication Faculty – Sinai University

English Reviewer

Ahmed Badr

Address
Egyptian Public Relations Association
Arab Republic of Egypt
Giza - Dokki

Ben Elsarayat - 2 Ahmed Zayat Street
Mobile: +201141514157
Tel : +2237620818
www.epra.org.eg
jprr@epra.org.eg

Scientific Board **

JPRR.ME

Prof. Dr. Aly Agwa (Egypt)
Professor of Public Relations and former Dean of the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Thomas A. Bauer (Austria)
Professor of Mass Communication at the University of Vienna

Prof. Dr. Mona Al-Hadedy (Egypt)
Professor of radio and television – Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Yas Elbaiaty (Iraq)
Professor of Journalism at the University of Baghdad, Vice Dean of the Faculty of Media and Information and Humanities, Ajman University of Science

Prof. Dr. Enshirah el SHAL (Egypt)
Professor of Media at the Faculty of Mass Communication, Cairo University(State Doctorate in Arts and Humanities from France)

Prof. Dr. Hassan Mekawy (Egypt)
Professor of radio and television – Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Nesma Younes (Egypt)
Professor of Radio & Televosion at the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Mohamed Moawad (Egypt)
Media professor at Ain Shams University & former Dean of Faculty of Mass Communication - Sinai University

Prof. Dr. Samy Abd Elaziz (Egypt)
Professor of public relations and marketing communications for the former Dean of the Faculty of Information, Cairo University

Prof. Dr. Abd Elrahman El Aned (KSA)
Professor of Media and Public Relations Department of the Faculty of Media Arts - King Saud University

Prof. Dr. Mahmoud Yousef (Egypt)
Professor of Public Relations - Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Samy Taya (Egypt)
Professor and Head of Public Relations Faculty of Mass Communication - Cairo University

Prof. Dr. Sherif Darwesh Allaban (Egypt)
Professor of printing press & Vice- Dean for Community Service at the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Hassan Aly (Egypt)
Professor of Radio & Television and Head of Mass Communication Department – Faculty of Arts - Mina University

Prof. Dr. Mahmoud Hassan Ismael (Egypt)
professor of Culture Media and Children at Ain Shams University

Prof. Dr. Hamdy Abo Alenen (Egypt)
Media professor and dean of the Faculty of Al-Alsun and Mass Communication, *Vice President of the International University of Egypt*

Prof. Dr. Othman Al Arabi (KSA)
Professor of Public Relations and the former head of the media department at the Faculty of Arts – King Saud University

Prof. Dr. Abden Alsharef (Libya)
Media professor and dean of the College of Arts and Humanities at the University of Zaytuna – Libya

Prof. Dr. Waled Fathalha Barakat (Egypt)
Professor of Radio & Televosion and Vice- Dean for Student Affairs at the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Tahseen Mansour (Jordan)
Professor of Public Relations at the Faculty of Mass Communication, Yarmouk University

Prof. Dr. Mohamed Elbokhary (Syria)
Professor, Department of Public Relations and Publicity, School of Journalism, University of MF Uzbek national Ulugbek Beck

Prof. Dr. Ali Kessaissia,(Algeria)
Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

Prof. Dr. Redouane BoudJema,(Algeria)
Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

** Names are arranged according to the date of obtaining the degree of a university professor.

obeikandl.com

obeikandl.com

Journal of PR Research Middle East

Journal of Public Relations Research Middle East
Scientific refereed Journal - published by Egyptian Public Relations Association - First issue - October / December 2013

- ***Moasam Bilal Juma***

Dependency of the public in the United Arab Emirates on Media as a source of touristic information 7

- ***El-Sayed Abdel-Rahman Ali***

The Relationship between Communication and Attitudes of Staff Members toward Development of Information Technology and Systems in the Universities 9

- ***Dr. Islam Ahmed Osman***

Exposure to Political Satire Through Social Networking Sites and It's Relation to Realize the Political Reality in Egypt. Applied Study On Facebook 10

- ***Dr. Hatem Mohamed Atef***

Social responsibility of public relations an analytical study of websites of institutions of communications sector working in Egypt. 11

- ***Associate Prof. Dr.Saddek Rabah***

La perception de l'islam et de l'Arabe dans les manuels scolaires français 14

- ***Prof.Dr. Rizk Saad Abd EL Moaty***

Religious curricula and their effects on Media Studies at Al Azhar University 31

- ***Prof.Dr. Ali Kessaissia***

Media Legal Studies:
The Nature of the Rules governing the flow of information in Public spaces 33

- ***Prof. Dr. Mohamed El- Bokhary***

Government policies, press and public relations in our contemporary world 34

- ***Prof. Dr. Thomas A. Bauer***

Marketing, Public Relations and Journalism – Enemies or Partners? 36

- ***Prof.Dr. Enshirah el SHAL***

Piratage des ondes radio 50

(ISSN 2314-8721)
Egyptian National Scientific & Technical Information Network
(ENSTINET)
Copyright 2013 @ EPRA
www.epra.org.eg