

إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال – جامعة غريان أنموذجاً

سهيلة مسعود ابراهيم غيث* – طالبة دكتوراه بالأكاديمية الليبية للدراسات

العليا – قسم علم الاجتماع

تاريخ القبول 2025/ 8/ 3م

تاريخ الاستلام 2025 / 2 / 8م

Work Procedures in Higher Education Institutions as a Means of Communication – Gharyan University as a Model

Suhaila M. Ghaith - PhD student at the Libyan Academy for Graduate Studies – Department of Sociology

Abstract:

The study aimed to explore work procedures in higher education institutions as a means of communication, taking Gharyan University as a case study. The sample consisted of 30 administrative staff members and faculty members. The study employed a descriptive-analytical approach and utilized a questionnaire to collect data from the sample. The study reached the following findings:

- The clarity of work procedures in higher education institutions as a means of communication, from the perspective of administrative staff and faculty members at Gharyan University, was rated as high.
- The smoothness of internal work procedures within the educational institution, as viewed by administrative staff and faculty members at Gharyan University, was also rated as high.
- The speed of implementing procedures and their contribution to the flow of information and achievement of objectives, according to the perspectives of administrative staff and faculty members at Gharyan University, was rated as high.

Keywords:

Work Procedures – Higher Education Institutions – Means of Communication – Gharyan University.

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال – جامعة غريان أنموذجاً، وتكونت عينة الدراسة من (30) موظف وعضو هيئة تدريس، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان في جمع

البيانات من عينة الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إن وضوح إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان جاءت بدرجة عالية.
- إن سلاسة إجراءات العمل داخل المؤسسة التعليمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان جاءت بدرجة عالية.
- أن سرعة تنفيذ الإجراءات ومساهمتها في تدفق المعلومات وتحقيق الأهداف من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان، جاءت بدرجة عالية.

الكلمات المفتاحية: إجراءات العمل - مؤسسات التعليم العالي - كوسيلة اتصال - جامعة غريان.

المقدمة:

تعد مؤسسات التعليم العالي من أكثر البيئات التنظيمية تعقيداً من حيث البنية الإدارية وتعدد الأدوار وتنوع العلاقات بين مكوناتها الأكاديمية والإدارية، مما يفرض عليها تبني أنظمة عمل فعالة وإجراءات تنظيمية دقيقة تسهم في تحقيق أهدافها التعليمية والبحثية والمجتمعية وفي هذا السياق تبرز إجراءات العمل بوصفها أحد المرتكزات الأساسية في بناء المنظومة الإدارية لهذه المؤسسات، حيث تمثل مجموعة القواعد والخطوات التنظيمية التي تنظم كيفية أداء المهام وإنجاز الأعمال واتخاذ القرارات بما يحقق الانسيابية في العمل، ويضمن التفاعل والتواصل بين مختلف المستويات الإدارية والأكاديمية ومن منظور علم الاتصال الإداري، لا يمكن فصل إجراءات العمل عن وظيفتها الاتصالية؛ فهي ليست مجرد تعليمات روتينية أو خطوات تقنية، بل تمثل قناة رئيسية لنقل الرسائل التنظيمية، وتوضيح الأدوار، وتوزيع المسؤوليات، وتحديد العلاقات بين الأفراد والوحدات داخل المؤسسة فكل إجراء مكتوب أو متفق عليه شفويًا يتضمن مضمونًا اتصاليًا يعكس ثقافة المؤسسة، ورؤيتها، وأسلوب إدارتها، ومدى قدرتها على تحقيق التفاعل البناء بين أفرادها وبالتالي، فإن إجراءات العمل تمثل وسيلة اتصال داخلية فاعلة تضمن تدفق المعلومات بشكل رسمي ومنظم، وتسهم في الحد من الغموض، وتقليل التعارضات في تنفيذ المهام، وتدعيم الشفافية والمساءلة وتزداد أهمية إجراءات العمل بوصفها أداة اتصال في ظل التحديات المتسارعة التي تواجه مؤسسات التعليم العالي، سواء على صعيد

التوسع في البرامج الأكاديمية، أو تزايد أعداد الطلبة، أو التحول الرقمي في إدارة شؤون التعليم، أو الانفتاح على شراكات محلية ودولية حيث تُملي هذه المتغيرات الحاجة إلى تعزيز الكفاءة التنظيمية ورفع جودة الأداء المؤسسي، وهي أهداف لا يمكن تحقيقها دون وجود إجراءات عمل واضحة ومُحكمة تُوظف بوصفها وسائل اتصال رسمية لنقل المعرفة والتعليمات وتنسيق الجهود وتجدر الإشارة إلى أن فعالية إجراءات العمل في هذا الإطار لا تعتمد فقط على صياغتها الشكلية، بل على مدى إدراك العاملين لوظائفها الاتصالية، ومدى قابليتها للتطوير والتكيف مع السياقات المتغيرة، ومدى قدرتها على تقوية الروابط بين الإدارات المختلفة وتعزيز بيئة العمل الجماعي، كما أن تحليل إجراءات العمل من زاوية الاتصال يتيح فهماً أعمق للعلاقات التنظيمية داخل المؤسسات الجامعية، ويكشف عن مواضع القوة والقصور في النظام الإداري، مما يفتح المجال أمام تطوير استراتيجيات اتصال داخلي أكثر فاعلية.

أولاً-مشكلة الدراسة:

تواجه مؤسسات التعليم العالي في العصر الحديث ضغوطاً متزايدة نتيجة التحولات المتسارعة في البيئة الأكاديمية والإدارية والتوسع في المهام المنوطة بها، وتزايد متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي إلى جانب الحاجة المستمرة لتطوير نظم الحوكمة والشفافية الداخلية وفي هذا الإطار تبرز إجراءات العمل التنظيمية بوصفها أحد الأعمدة المحورية في تحقيق الانضباط المؤسسي وضمان سير العمليات الإدارية والأكاديمية بكفاءة، حيث تشكل مجموعة التعليمات والخطوات المحددة التي تنظم تنفيذ المهام، وتحدد التسلسل الإداري، وتوضح أدوار الأفراد والوحدات داخل المؤسسة غير أن الملاحظ في عدد من مؤسسات التعليم العالي وخاصة في السياقات العربية أو في الدول التي تمر بمرحلة تحول إداري أو إصلاح أكاديمي، أن إجراءات العمل لا تؤدي دورها بكفاءة، ولا تُوظف بالشكل الأمثل كأداة اتصال تنظيمي فبدلاً من أن تكون وسيلة تسهّل تدفق المعلومات، وتُعزز الشفافية، وتنسّق المهام بين الإدارات، تصبح في بعض الأحيان معرّقة للعمل، أو غير مفهومة، أو غير محدّثة، أو تُطبق بشكل متناقض، مما يؤدي إلى تعارض في المهام، أو ازدواجية في اتخاذ القرار، أو ضعف في الفهم المشترك بين العاملين، وهو ما ينعكس سلباً على جودة الأداء المؤسسي.

وتتجلى الإشكالية بصورة أوضح في غياب البُعد الاتصالي عند إعداد إجراءات العمل أو تنفيذها؛ حيث تُعامل الإجراءات غالباً على أنها تعليمات جامدة أو نُظم

بيروقراطية يجب الالتزام بها شكلياً، دون النظر إلى محتواها الاتصالي وأثرها في بناء بيئة تواصل فعالة داخل المؤسسة وبذلك يفقد العنصر البشري الإحساس بالمشاركة، ويضعف الانسجام بين الوحدات التنظيمية، كما تتراجع فاعلية العمل التعاوني وهو ما يتعارض مع طبيعة العمل الأكاديمي الذي يتطلب التنسيق والتشبيك بين الإدارات المختلفة، كما أن ضعف توثيق إجراءات العمل، أو عدم تحديثها بما يتوافق مع التغيرات في الهيكل المؤسسي، يؤدي إلى تشويش في عملية الاتصال الإداري، ويزيد من احتمالية ارتكاب الأخطاء أو تعطيل العمليات وهذا بدوره يطرح تساؤلاً جوهرياً حول مدى إدراك إدارات التعليم العالي للدور الاتصالي لإجراءات العمل، وحول قدرتها على استثمار هذه الإجراءات لتعزيز الفعالية التنظيمية والتواصل الداخلي وبالإضافة إلى ذلك، فإن التغيرات التكنولوجية والرقمية التي فرضت نفسها على مؤسسات التعليم العالي بما في ذلك التحول إلى الإدارة الإلكترونية والأنظمة الرقمية، زادت من تعقيد الإجراءات، وفرضت ضرورة إعادة النظر في طريقة تصميمها وتحديثها بما ينسجم مع متطلبات الاتصال الفعال عبر الوسائط الرقمية وهو أمر لا يتحقق إلا من خلال فهم الإجراءات بوصفها أدوات اتصال ديناميكية تتطلب مرونة، وسرعة في التكيف، ووضوحاً في الصياغة، وتدريماً مستمراً للمستخدمين.

ثانياً-تساؤلات الدراسة:

- 1- ما مدى وضوح إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان؟
- 2- ما مدى سلاسة إجراءات العمل داخل المؤسسة التعليمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان؟
- 3- ما مدى سرعة تنفيذ الإجراءات ومساهمتها في تدفق المعلومات وتحقيق الأهداف من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان؟

ثالثاً-أهداف الدراسة:

- 1- التعرف على مدى وضوح إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان.
- 2- التعرف على مدى سلاسة إجراءات العمل داخل المؤسسة التعليمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان.
- 3- التعرف على مدى سرعة تنفيذ الإجراءات ومساهمتها في تدفق المعلومات وتحقيق

الأهداف من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان.
رابعاً- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

الأهمية النظرية:

1- تسهم في توسيع الإطار المفاهيمي لإجراءات العمل باعتبارها إحدى قنوات الاتصال التنظيمي داخل مؤسسات التعليم العالي.

2- تبرز أهمية التفاعل بين الجوانب الإدارية والاتصالية في تعزيز فاعلية المؤسسات الأكاديمية.

3- توضح العلاقة بين التنظيم الإداري والاتصال الداخلي، مما يغني الأدبيات العلمية في مجالي الإدارة والاتصال التربوي.

4- تقدم أساساً نظرياً يمكن البناء عليه لدراسة فعالية بيئة العمل الأكاديمية من منظور الاتصال المؤسسي.

5- تسلط الضوء على الدور الاتصالي للإجراءات الرسمية في ترسيخ القيم المؤسسية وتوجيه السلوك التنظيمي.

الأهمية التطبيقية:

1- تساعد على تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تطوير إجراءات العمل كأداة تواصل فعالة داخل مؤسسات التعليم العالي.

2- توفر تغذية راجعة لصناع القرار بجامعة غريان حول نقاط القوة والضعف في إجراءات الاتصال الداخلي.

3- تمكّن الجامعات من تصميم سياسات تنظيمية تعزز الانسياب الاتصالي وتقلل من الفجوات الإدارية.

4- تدعم بناء بيئة تنظيمية مرنة تستند إلى وضوح الإجراءات وشفافية التواصل بين الهيئات الأكاديمية والإدارية.

5- تعزز من جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة للطلبة والهيئة التدريسية من خلال تطوير آليات الاتصال الرسمي في العمل.

خامساً- مفاهيم الدراسة:

تُعد إجراءات العمل من المفاهيم الإدارية الجوهرية التي تنظم سير العمليات داخل مؤسسات التعليم العالي، حيث تُحدد من خلالها الأدوار، والمهام، وآليات اتخاذ القرار ومع تطور بيئات العمل الأكاديمية، لم تعد هذه الإجراءات مجرد خطوات تنظيمية، بل

أصبحت تمثل وسيلة اتصال فعالة تسهم في تنسيق الجهود وتبادل المعلومات بين مختلف الإدارات ومن هذا المنطلق يبرز دورها في تحقيق الانسجام المؤسسي وتعزيز الكفاءة الوظيفية، كما ترتبط ارتباطاً وثيقاً بثقافة المؤسسة، ونمط القيادة، ومدى الانفتاح في التواصل بين الفاعلين داخل الجامعة ومن هنا تكتسب الدراسة الراهنة أهميتها في فهم إجراءات العمل كأداة تنظيمية واتصالية في آنٍ واحد.

1- إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال: تُشير إلى مجموعة الخطوات النظامية والعمليات الإدارية المترابطة التي تنفذها المؤسسات الجامعية لتنظيم المهام، وتوزيع الأدوار، واتخاذ القرارات، بحيث تشكل هذه الإجراءات قناة فعالة لنقل المعلومات وتبادلها بين العاملين في مختلف المستويات الإدارية والأكاديمية وتُعد هذه الإجراءات ذات طابع تواصلي لأنها تعكس تفاعلات مستمرة بين الأفراد والإدارات، وتسهم في تحقيق الشفافية، وتدعيم التنسيق الداخلي، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي⁽¹⁾.

وتعرف إجرائياً: بأنها مجموعة العمليات والأنشطة التنظيمية والإدارية الرسمية المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي، كما يُدركها أفراد الهيئة الإدارية والأكاديمية في جامعة غريان ، بوصفها وسيلة لتحقيق الاتصال الداخلي الفعال من حيث نقل المعلومات، وتوحيد الجهود، وتعزيز التفاهم بين وحدات المؤسسة المختلفة . ويتم قياس ذلك من خلال استبانة تتناول محاور تتعلق بوضوح الإجراءات، وسلاستها، وسرعة تنفيذها، ومدى مساهمتها في تدفق المعلومات وتحقيق أهداف المؤسسة.

2- وضوح إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي: تشير إلى الدرجة التي تُفهم فيها السياسات والتعليمات والمسارات الإدارية والتنظيمية المرتبطة بالمهام والوظائف المختلفة داخل المؤسسة، من قبل العاملين فيها ويتحقق هذا الوضوح عندما تكون الإجراءات مكتوبة، ومعلنة، ومفهومة، وسهلة التتبع، مما يسهم في تقليل الغموض والتكرار ويعزز التواصل الوظيفي بين الأفراد والإدارات، كما يعمل كوسيلة اتصال تنظيمية تضمن انسياب المعلومات وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة⁽²⁾.

وتعرف إجرائياً: بمدى وضوح إجراءات العمل في هذه الدراسة من خلال استجابات عينة من أعضاء هيئة التدريس والعاملين في مؤسسات التعليم العالي على استبانة محكمة تحتوي على مجموعة من العبارات المرتبطة بتوافر التعليمات، وضوح التسلسل الإداري، فهم الأدوار والمسؤوليات، وسهولة الوصول إلى المعلومة الإدارية.

3- سلسلة إجراءات العمل داخل المؤسسة التعليمية: تشير إلى مدى سهولة تنفيذ الإجراءات التنظيمية والإدارية دون تعقيدات أو عوائق بيروقراطية، بما يسمح

بانسيابية الأداء وتوفير الوقت والجهد وتُعدّ السلاسة عاملاً أساسياً في تعزيز كفاءة الاتصال الإداري، إذ تُمكن من اتخاذ قرارات أسرع، وتنفيذ الأوامر بدقة، وتقليل فرص التداخل أو التكرار بين المهام، مما يُسهم في تحسين فعالية الأداء المؤسسي وتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية⁽³⁾.

وتعرف اجرائياً: بدرجة بساطة الخطوات الإدارية، وانخفاض البيروقراطية، وسهولة التنقل بين مراحل التنفيذ، ومرونة التنسيق بين الإدارات.

4- سرعة تنفيذ الإجراءات ومساهمتها في تدفق المعلومات وتحقيق الأهداف: تشير إلى المدة الزمنية المستغرقة بين صدور القرار وبدء تنفيذه، وتعكس كفاءة النظام الإداري في تجاوز التعقيدات التنظيمية والتأخير في اتخاذ الخطوات العملية وتُعدّ السرعة عاملاً جوهرياً في تحسين تدفق المعلومات بين مستويات المؤسسة المختلفة، وتقلل من فجوات الاتصال، كما تسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أكبر، من خلال استجابة سريعة للتحديات وتحسين مستوى التنسيق الإداري⁽⁴⁾.

وتعرف اجرائياً: بمدى تقليل الوقت المستغرق في تنفيذ الإجراءات، وسرعة تداول المعلومات، وتوقيت إصدار التعليمات وتنفيذها، ومدى انعكاس هذه السرعة على تحقيق أهداف المؤسسة.

ولتحقيق الأهداف السالفة الذكر قسمت الورقة البحثية إلى المحاور الرئيسية الآتية:

أولاً- ماهية إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال:

إن إجراءات العمل داخل مؤسسات التعليم العالي تشكّل أساس الاتصال الإداري الرسمي، حيث تُعدّ خطوات تنظيمية رسمية تسهم في نقل المعلومات وتوجيه العاملين نحو اتخاذ القرارات المناسبة، وضمان التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية وتؤدي هذه الإجراءات دوراً مهماً في ضبط الأداء المؤسسي وتحقيق الشفافية وتقليل الازدواجية في المهام كما تُعتبر أداة اتصال فعّالة تُحدّد من خلالها المسؤوليات وتُبنى عليها القرارات التربوية والتنظيمية. إن وضوح وسلاسة وسرعة تنفيذ هذه الإجراءات تعكس مدى فاعلية المؤسسة في تحقيق أهدافها الأكاديمية والإدارية، مما يجعلها محوراً حيويّاً في جودة الإدارة الجامعية⁽⁵⁾.

وتعرف إجراءات العمل بأنها "قنوات تنظيمية رسمية مرتبطة بالاتصال الداخلي تُسهم في التنسيق بين الوحدات الإدارية وتدفق المعلومات بشكل رسمي"، مما يجعلها عنصراً أساسياً في تعزيز التواصل الفعّال داخل مؤسسات التعليم العالي هذه القنوات تضمن وصول المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب، وتساعد في توجيه الموارد البشرية والمادية نحو تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وعليه، فإن وضوحها

وسلاستها يلعبان دورًا كبيرًا في تقليل التعقيدات والبيروقراطية، مما يعزز من سرعة اتخاذ القرار وتحقيق التناغم بين مختلف الإدارات لذا تُعد إجراءات العمل ركيزة أساسية في بناء نظام اتصال إداري منظم يضمن استمرار الأداء المؤسسي وتحقيق التنمية الأكاديمية (6).

وتعرف إجراءات العمل كذلك بأنها "المسارات والقنوات الرسمية التي يستخدمها الموظفون لتبادل المعلومات وتلقي الأوامر والتعليمات عبر التسلسل الإداري"، مما يجعلها أداة اتصال جوهرية داخل مؤسسات التعليم العالي هذه المسارات تُتيح تنظيم سير العمل بشكل منظم وتُعزز التنسيق بين الإدارات المختلفة، وتُسهم في ضمان توصيل المعلومات بدقة وفعالية إلى جميع المستويات الوظيفية بالإضافة إلى ذلك، تسهم إجراءات العمل في تقليل الارتباك الإداري وتجنب التداخل في المهام، مما يدعم تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أسرع وأكثر كفاءة لذلك، فهي تمثل عنصراً أساسياً في بناء نظام اتصال إداري فعال يُمكن المؤسسة من مواجهة التحديات وتحسين جودة الأداء الأكاديمي والإداري (7).

وتعرف إجراءات العمل بأنها "آليات تنظيمية رسمية تقلل من البيروقراطية وتخفف زمن تداول المعلومات بين الإدارات"، مما يعزز من كفاءة الاتصال الإداري داخل مؤسسات التعليم العالي تسهم هذه الآليات في تبسيط العمليات الإدارية، وتسهيل انتقال المعلومات والقرارات بسرعة ودقة، مما يقلل من التأخيرات والعقبات التنظيمية وعليه، فإن تبني إجراءات عمل مرنة وفعالة يعدّ ركيزة أساسية لضمان استجابة المؤسسة للتغيرات والمتطلبات الأكاديمية والإدارية الحديثة كما أن هذا التخفيض في زمن تداول المعلومات ينعكس إيجاباً على جودة اتخاذ القرار وسرعة الإنجاز في المؤسسات التعليمية (8).

وتعرف إجراءات العمل كذلك بأنها "لوائح وإجراءات رسمية لتعزيز الاتصال المؤسسي مع ضمان الوضوح والمسؤولية"، حيث تهدف إلى تنظيم سير العمل داخل مؤسسات التعليم العالي بشكل يحقق التنسيق الفعال بين الإدارات ويضمن توزيع المهام بوضوح تلعب هذه اللوائح دوراً أساسياً في بناء نظام اتصال مؤسسي متماسك يُمكن العاملين من تبادل المعلومات بشكل شفاف ومسؤول، مما يعزز من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الأكاديمية والإدارية بكفاءة ومن خلال وضوح الإجراءات، تتضح المسؤوليات وتُحدّد أطر العمل، مما يقلل من حالات التضارب ويزيد من الالتزام والتنظيم داخل المؤسسة (9).

وتعرف إجراءات العمل بأنها مجموع القواعد والتعليمات الرسمية المكتوبة والمعتمدة التي تحدد المهام والتسلسل الإداري، حيث تُظهر أهمية كبرى في تعزيز دورها الاتصالي من خلال توجيه الأداء وتنظيم سير العمل داخل مؤسسات التعليم العالي هذه القواعد تضمن وضوح المهام وتوزيعها بما يحقق التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية، كما تسهم في تقليل الازدواجية والأخطاء التنظيمية ويعكس وجود هذه التعليمات المكتوبة مدى احترافية الإدارة الجامعية وفعاليتها في تحقيق أهدافها الأكاديمية والإدارية من خلال نظام اتصال إداري منظم وواضح (10).

وتعرف إجراءات العمل أيضاً على أنها نظام من الإجراءات الرسمية التي تمكن تبادل المعلومات داخل المدارس أو الجامعات، وتضمن الانسيابية بين الإدارات العلمية والإدارية، مما يعزز من فعالية الاتصال الداخلي ويحقق التنسيق التنظيمي بين مختلف الوحدات هذا النظام يسهم في توحيد الجهود وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة، كما يحد من تعقيدات التواصل ويقلل من الفجوات المعلوماتية التي قد تعيق سير العمل. لذا، فإن وجود نظام إجراءات عمل واضح ومتربط يعد عاملاً جوهرياً في تطوير جودة الأداء الأكاديمي والإداري بالمؤسسات التعليمية (11).

مما سبق تعتبر إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي من الركائز الأساسية التي تنظم سير العمليات الإدارية والتربوية، حيث تمثل وسيلة اتصال رسمية تضمن تدفق المعلومات بدقة وفعالية بين مختلف الإدارات والوحدات تسهم هذه الإجراءات في تحقيق التنسيق والتناغم بين أعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية، مما يعزز من كفاءة الأداء المؤسسي كما أنها تحدد الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح، ما يقلل من الازدواجية والارتباك في المهام بالإضافة إلى ذلك، فإن وضوح وسلاسة وسرعة تنفيذ هذه الإجراءات تؤثر إيجابياً على جودة اتخاذ القرار وتحقيق أهداف المؤسسة لذا فإن فهم ماهية إجراءات العمل وأهميتها كوسيلة اتصال يعد أمراً ضرورياً لضمان التطوير المستمر في مؤسسات التعليم العالي.

ثانياً- أهمية إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال:

- 1- تساهم في تنظيم سير العمل داخل المؤسسة بشكل منهجي ومنظم.
- 2- تعزز من وضوح وتحديد المهام والمسؤوليات بين العاملين.
- 3- تسهّل تدفق المعلومات بين الإدارات المختلفة بسرعة ودقة.
- 4- تقلل من احتمالية حدوث الأخطاء وسوء الفهم في التواصل الإداري.
- 5- تدعم اتخاذ القرارات المبنية على معلومات صحيحة وفي الوقت المناسب.
- 6- تساهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتعزيز الإنتاجية.

- 7-تضمن تحقيق التنسيق والتكامل بين مختلف وحدات المؤسسة الأكاديمية والإدارية.
8-تساعد في تقليل البيروقراطية وتعزيز المرونة في التعامل مع المتغيرات التنظيمية (12).

مما سبق تُعد إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي من الركائز الأساسية التي تضمن تنظيم سير العمل وتدفق المعلومات بشكل منظم وفعال بين مختلف الإدارات والوحدات تعمل هذه الإجراءات على تعزيز التواصل الداخلي، مما يساهم في تحقيق التنسيق والتكامل بين الجهود الأكاديمية والإدارية كما تساهم في تقليل الأخطاء وسوء الفهم الناتج عن غياب وضوح المسؤوليات والمهام علاوة على ذلك، فإن تنفيذ إجراءات عمل واضحة وسلسة يدعم اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب، ما يرفع من كفاءة الأداء المؤسسي لذلك، تُعد إجراءات العمل أداة حيوية لتعزيز جودة الإدارة وتحقيق أهداف المؤسسات التعليمية.

ثالثاً- أهداف إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال:

- 1-تنظيم العمليات الإدارية والتعليمية بما يضمن سير العمل بشكل منظم وفعال.
 - 2-تحقيق التواصل الفعال بين مختلف الأقسام والوحدات داخل المؤسسة.
 - 3-توضيح الأدوار والمسؤوليات للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.
 - 4-ضمان تدفق المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب بين المعنيين.
 - 5-تقليل الفاقد والازدواجية في الجهود والموارد داخل المؤسسة.
 - 6-تسهيل عملية اتخاذ القرار من خلال توفير بيانات ومعلومات واضحة.
 - 7-دعم التنسيق والتكامل بين الإدارات الأكاديمية والإدارية.
 - 8-تعزيز الشفافية والمساءلة في العمل المؤسسي.
 - 9-رفع مستوى الجودة في الأداء الإداري والتعليمي.
 - 10-تيسير التكيف مع التغيرات والتحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية (13).
- مما سبق تُعد أهداف إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي أساسية لضمان تنظيم العمليات الإدارية والأكاديمية بشكل منسجم ومتسق مما يعزز من فاعلية التواصل الداخلي بين مختلف الوحدات تسعى هذه الأهداف إلى توضيح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة، مما يقلل من الارتباك وسوء الفهم في بيئة العمل كما تساهم في تسهيل تدفق المعلومات وتوفير بيانات دقيقة تدعم اتخاذ القرارات السريعة والصحيحة بالإضافة إلى ذلك، تعمل على تعزيز التنسيق والتعاون بين أعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية، مما يرفع من جودة الأداء المؤسسي لذا فإن تحقيق هذه الأهداف يعد خطوة مهمة نحو تطوير وتحسين إدارة مؤسسات التعليم العالي.

رابعاً- الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة:

تعد إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي باعتبارها أحد المكونات التنظيمية الحيوية التي تُسهم في تحسين الاتصال المؤسسي وقد ركزت هذه الدراسات على دور الإجراءات الواضحة والفعالة في تسهيل تبادل المعلومات وتنسيق المهام بين الإدارات المختلفة كما تناولت الأبحاث العلاقة بين سلاسة الإجراءات ورفع كفاءة الأداء الأكاديمي والإداري وقد خلصت معظمها إلى أن فعالية الاتصال داخل المؤسسة تعتمد بشكل كبير على مدى وضوح الإجراءات وسرعة تنفيذها.

1-دراسة : خلود محمد عسييري، مها صالح العمود ، بعنوان: إدارة إجراءات العمل (BPM) في الجامعات السعودية لتطوير أداءها المؤسسي، 2024م⁽¹⁴⁾. وهدفت الدراسة إلى تحليل مدى تطبيق منهجية إدارة إجراءات العمل داخل الجامعات السعودية، من منظور القيادات الأكاديمية والإدارية، مع التركيز على وضوح الإجراءات كعنصر أساسي من عناصر الاتصال الإداري سعت إلى الوقوف على المستوى المؤسسي والإجرائي للتطبيق، ومدى مساهمته في تدفق المعلومات، وتقليل البيروقراطية، وتوجيه العاملين نحو اتخاذ القرارات بفعالية ، وتكونت عينة الدراسة من (614) مشاركاً من الإداريين والقيادات الأكاديمية والإدارية وموظفي الدعم الفني ، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبيان في جمع البيانات من عينة الدراسة، وأسفرت الدراسة إلى النتائج الآتية:

-متوسط تطبيق إدارة إجراءات العمل كأداة اتصال إداري جاء على المستوى المتوسط مما يشير إلى أن الوضوح في الإجراءات لم يصل بعد إلى مراحل النضج الكافي داخل الجامعات السعودية.

-أحضر المنهجية BPM مساهمة إيجابية في تقليص الوقت والجهد على مستوى تنفيذ الإجراءات، مما دعم الانسيابية في تداول المعلومات بين الإدارات.
-تم الربط بين وضوح الإجراءات وتحسين تجربة الطلبة من خلال تسهيل العمليات الأكاديمية والاستمرار في تنفيذ الاستراتيجيات المؤسسية، مما يعكس قوة الاتصال الداخلي المؤسسي.

-أن ضعف تنفيذ الإجراءات على المستوى المؤسسي (مثل توثيق الإجراءات وتحديث الأدلة الإجرائية) كان من أبرز نقاط القصور الذي يعيق وضوحها ويسهم في الازدواجية والخمول التنظيمي.

2-دراسة : عباس الحنتوشي، سلامة بتنش ، بعنوان: هندسة العمليات الإدارية الأكاديمية في الجامعات السعودية الحكومية بناءً على أسس إدارة التغيير ، 2021م⁽¹⁵⁾

، وهدفت الدراسة إلى تقييم واقع العمليات الإدارية الأكاديمية في عدة جامعات سعودية من حيث سلاسة الإجراءات وتقليل البيروقراطية، واعتماد منهجية هندرة العمليات كدخل إداري وتنموي سعت إلى قياس مدى تطبيق مبادئ التنظيم الكهربائي ومدى انسجامها مع الاتجاهات الحديثة لتسهيل الإجراءات، ورصد أثر ذلك على جودة الخدمات الجامعية وانسيابية الأداء الإداري داخلياً كما هدفت إلى تحديد الفجوات وتقديم مقترحات لتطوير الهيكلة الإدارية نحو بيئة عمل أكثر مرونة واستجابة ، وتكونت عينة الدراسة من (500) عضو هيئة تدريس ، واتبعا المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدما الاستبيان في جمع البيانات من عينة الدراسة، وأسفرت الدراسة إلى النتائج الآتية:

-واقع العمليات الإدارية الأساسية والمساندة جاء بدرجة متوسطة، مما يشير إلى استمرار بعض العراقيل التنظيمية والبيروقراطية في أداء المهام الإدارية رغم الرغبة في التحديث.

-تمثل هبوط مستوى التنسيق الداخلي بين الأقسام والإدارات الأكاديمية أحد أبرز ملامح ضعف سلاسة تنفيذ الإجراءات، حيث ظهرت تأخيرات في الموافقات والتصاريح الإدارية.

-وجود فجوات دورية في تطبيق معايير هندرة العمليات بين الجامعات المشاركة، مما يؤثر على سرعة انسياب الإجراءات وسلامة الإجراءات الورقية والإلكترونية. تتميزت بعض الكليات بتطبيق أفضل لهندرة الإجراءات باستخدام النظم المكانية وتقنيات الاتصال الداخلي، وهو ما أدى إلى تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات ورفع مستوى رضا الموظفين والطلاب.

3-دراسة : صلاح عبد السلام ضوء ، سالمة مفتاح المصراطي، بعنوان: الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة مؤسسات التعليم العالي في ليبيا: دراسة نظرية للتجارب العربية والأجنبية الرائدة في هذا المجال، 2021م⁽¹⁶⁾ ، وهدفت الدراسة إلى استكشاف مفهوم الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الجامعات الليبية، مع التركيز على دورها في تسريع تنفيذ الإجراءات الإدارية، وتأثير هذا التسريع على تدفق المعلومات داخل المؤسسات الأكاديمية كما تناولت الكيفية التي يُسهم بها الاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات الحديثة في تحسين الأداء الإداري وتحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تدعو إلى تعزيز تطبيق الإدارة الإلكترونية بوصفها أداة استراتيجية لتحسين جودة العملية التعليمية والإدارية في مؤسسات التعليم العالي، وأسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- الإدارة الإلكترونية تُعتبر مطلباً أساسياً لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحقيق الانسيابية في الإجراءات بين الأقسام المختلفة.
- تحويل المعاملات من ورقية إلى إلكترونية يُقلّل من زمن تنفيذ الإجراءات بشكل ملحوظ، مما يُسرّع تدفق المعلومات بين الإدارات ويزيد من فعالية الاتصال الداخلي .
- الإدارة الإلكترونية تُسهم في رفع جودة الأداء المؤسسي من خلال ضمان سرعة تنفيذ القرارات وتوفير الوقت والتكلفة المرتبطة بالمعاملات الإدارية التقليدية .
- تعزيز قاعدة بيانات موحدة وربط الجامعات بها يتيح وصولاً أسرع للمعلومات واتخاذ قرارات دقيقة في الوقت المناسب، وهو ما يعكس ارتباطاً مباشراً بين سرعة الإجراءات وتحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي.

خامساً- الإجراءات المنهجية في الدراسة الميدانية:

1-منهج الدراسة: يعد المنهج الوصفي التحليلي من أكثر الطرق تماشياً وملائمة واستخداماً لهذا النوع من الدراسات الوصفية ، إذ يتيح من خلاله القدرة على جمع أكبر قدر من البيانات الميدانية عن الموضوع أو الظاهرة المراد دراستها ، كما أن الباحثين عادة ما يلجئون إلى إجراء مسح بالعينة للمجتمع الأصلي للدراسة ، للخروج بنتائج يمكن أن تفيد في فهم صحيح للظاهرة المدروسة .

2-مجتمع الدراسة وعينته:

تمثل مجتمع الدراسة في الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان والبالغ عددهم (30) موظف إداري وعضو هيئة التدريس ، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة تم اتباع أسلوب الحصر الشامل عند جمع البيانات منهم ، وذلك حسب إحصائية 2025م.

خصائص مجتمع الدراسة:

جدول (1) يبين التوزيع التكراري حسب متغير عدد الموظفين وأعضاء هيئة التدريس

النسبة المئوية	التكرار	عدد الموظفين وأعضاء هيئة التدريس
53.3	16	عدد الموظفين
46.7	14	عدد أعضاء هيئة التدريس
100.0	30	المجموع

من بيانات الجدول (1) نلاحظ أن نسبة (53.3%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة من (الموظفين) ، في حين أن نسبة (46.7%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة من (أعضاء هيئة التدريس).

الدراسة الاستطلاعية: تكونت من (10) موظف وعضو هيئة تدريس ، وذلك لتقنين

أداة الدراسة من خلال الصدق والثبات بالطرق المناسبة.

3. أداة الدراسة: بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة، تم بناء مقياس إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال - جامعة غريان وفقاً للخطوات الآتية:

- تحديد الفقرات الرئيسية للمقياس.

- صياغة فقرات المقياس حسب انتمائته للبعد.

4. صدق المقياس :

أ- صدق المحكمين : للتحقق من صدق المقياس تم عرضه على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (5) محكمين ، من ذوي الخبرة و الاختصاص وذلك لإبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول سلامة اللغة ووضوحها وملائمة العبارات لأغراض الدراسة ، من حيث شموليتها وتغطيتها لفقرات المقياس وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين ، واشتمل مقياس إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال - جامعة غريان في صورته النهائية على (24) عبارة ، موزعة على ثلاثة أبعاد ، اشتمل بعد (وضوح إجراءات العمل) على (8) عبارات ، واشتمل بعد (سلاسة إجراءات العمل) على (8) عبارات ، واشتمل بعد (سرعة تنفيذ الإجراءات ومساهمتها في تدفق المعلومات وتحقيق الأهداف) على (8) عبارات ، علماً بأن بدائل الإجابة عن فقراته تنحصر في (دائماً ، أحياناً ، لا أبداً) .

ب- صدق الاتساق الداخلي: تم القيام بحساب صدق الاتساق الداخلي باستخدام مصفوفة الارتباط البسيط بيرسون

جدول (2) يبين ارتباطات درجات كل فقرة من فقرات إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال - جامعة غريان مع الدرجة الكلية للمقياس

معامل الارتباط	الأبعاد
**0.852	وضوح إجراءات العمل
**0.841	سلاسة إجراءات العمل
**0.832	سرعة تنفيذ الإجراءات ومساهمتها في تدفق المعلومات وتحقيق الأهداف
**0.871	المقياس ككل

يتضح من بيانات الواردة بالجدول السابق أن جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون بين درجات فقرات مقياس إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال - جامعة غريان والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) الأمر الذي يؤكد صدق الاتساق الداخلي لكل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس ، ومن ثم الوثوق فيه للاستخدام والتطبيق.

5- ثبات المقياس :

تم حساب ثبات مقياس باستخدام اختبار ألفا كرو نياخ .

جدول (3) معامل ثبات مقياس إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال - جامعة غريان باستخدام طريقة ألفا كرو نياخ للفقرات والدرجة الكلية

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
وضوح إجراءات العمل	8	0.813
سلاسة إجراءات العمل	8	0.834
سرعة تنفيذ الإجراءات ومساهمتها في تدفق المعلومات وتحقق الأهداف	8	0.821
المقياس ككل	24	0.854

يتضح من الجدول (3) أن جميع قيم معاملات الثبات عالية، حيث بلغ معامل الثبات الكلي (0.854) لإجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال - جامعة غريان ، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية المقياس للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها .

6- التصميم والمعالجة الإحصائية للبيانات :

ولإعادة ترميز مقياس إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال - جامعة غريان فقد وزعت الدرجات من 1 - 3 على النحو التالي :

تعطى الدرجة (3) للاستجابة (دائما) .

تعطى الدرجة (2) للاستجابة (أحيانا) .

تعطى الدرجة (3) للاستجابة (لا أبدا) .

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الأول: ما مدى وضوح إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان؟

جدول (4) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة في مدى وضوح إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان.

الدرجة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	ت
عالية	4	0.73410	2.3559	يتم توضيح خطوات تنفيذ الإجراءات الإدارية بشكل مفصل لجميع العاملين داخل المؤسسة	1-
عالية	3	0.74584	2.4407	تتوفر كتيبات أو أدلة تنظيمية توضح تسلسل الإجراءات الإدارية المعتمدة	2-
متوسطة	6	0.67873	1.8136	أعلم بدقة الجهة الإدارية المسؤولة عن كل إجراء أقوم به داخل المؤسسة	3-
عالية	1	0.61372	2.6102	تصلي التحديثات أو التعديلات على الإجراءات الإدارية بشكل رسمي وواضح	4-
عالية	3	0.74584	2.4407	توجد قنوات اتصال واضحة للإجابة عن الاستفسارات المتعلقة بالإجراءات الإدارية	5-
عالية	2	0.74778	2.5254	لا أواجه غموضاً في معرفة الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الرسمية داخل الكلية	6-
عالية	4	0.73410	2.3559	إجراءات العمل متسقة ولا تتغير دون إشعار أو تبرير واضح	7-
متوسطة	5	0.71208	2.2712	يمكنني بسهولة تتبع حالة الطلبات أو المعاملات الإدارية من خلال الإجراءات المتبعة	8-
عالية		0.67005	2.3517	المقياس ككل	

يتضح من الجدول (4) أن الفقرة (4) والتي تنص على (تصلي التحديثات أو التعديلات على الإجراءات الإدارية بشكل رسمي وواضح) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.6102) وانحراف معياري (0.61372)، ويليها من حيث الأهمية الفقرة (6) فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.5254) وانحراف معياري (0.74778) وهي تنص على (لا أواجه غموضاً في معرفة الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الرسمية داخل الكلية)، بينما احتلت الفقرة (5) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.4407) وانحراف معياري (0.74584) وهي تنص على (توجد قنوات اتصال واضحة للإجابة عن الاستفسارات المتعلقة بالإجراءات الإدارية) جاءت بدرجات عالية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خلود عسير، ومها العمود، 2024م) والتي توصلت نتائجها أن متوسط تطبيق إدارة إجراءات العمل كأداة اتصال إداري جاء على المستوى المتوسط مما يشير إلى أن الوضوح في الإجراءات لم يصل بعد إلى مراحل النضج الكافي داخل الجامعات السعودية، أحضر المنهجية BPM مساهمة إيجابية في تقليص الوقت والجهد على مستوى تنفيذ الإجراءات، مما دعم الانسيابية في تداول المعلومات بين الإدارات وكذلك تم الربط بين وضوح الإجراءات وتحسين تجربة الطلبة من خلال تسهيل العمليات الأكاديمية والاستمرار في تنفيذ الاستراتيجيات المؤسسية، مما يعكس قوة الاتصال الداخلي المؤسسي.

مما سبق تشير النتيجة إلى أن درجة وضوح إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال كانت عالية من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان ويُفهم من ذلك أن أغلب العاملين يشعرون أن الإجراءات الإدارية داخل المؤسسة واضحة، ومفهومة، ويتم إيصالها بشكل رسمي ومنظم، مما يعزز من فعالية التواصل الداخلي كما يعكس هذا الوضوح وجود نظام إداري منظم يُمكن العاملين من معرفة الخطوات المطلوبة لإنجاز المهام الإدارية، ويحدّ من الغموض أو الالتباس في تنفيذ المعاملات ويُعد هذا عاملاً مهماً في تحسين الكفاءة الإدارية وتيسير العمل الجماعي وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن الفقرة (3) جاءت بدرجة متوسطة والتي تنص على (أعلم بدقة الجهة الإدارية المسؤولة عن كل إجراء أقوم به داخل المؤسسة) ولكنها حظيت باستجابة أقل من المبحوثين حولها فقد احتلت المرتبة السادسة من حيث أهميتها ضمن فقرات وضوح إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان بمتوسط حسابي (1.8136) وانحراف المعياري (0.67873).

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الثاني: ما مدى سلاسة إجراءات العمل داخل المؤسسة التعليمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان؟

جدول (5) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة في مدى سلاسة إجراءات العمل داخل المؤسسة التعليمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان.

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	أستطيع إنجاز معاملاتي الإدارية داخل المؤسسة بسهولة دون تعقيد	2.4407	0.74584	4	عالية
2-	يتم تنفيذ الإجراءات داخل الكلية بشكل مرن وبعيد عن الروتين	2.3559	0.73410	5	عالية
3-	لا أضطر إلى تكرار الخطوات أو إعادة تقديم المستندات بسبب خلل في الإجراءات	2.5254	0.74778	3	عالية
4-	الإجراءات المتبعة داخل المؤسسة ميسرة وتراعي الوقت والجهد	2.4407	0.74584	4	عالية
5-	أجد تعاوناً من الإدارات المختلفة عند التنقل بين مراحل تنفيذ أي إجراء	2.6102	0.61372	2	عالية
6-	لا توجد حلقات زائدة أو غير ضرورية تؤخر إنجاز المعاملات	2.3559	0.73410	5	عالية
7-	أتمكن من فهم الإجراءات بمجرد الاطلاع عليها دون الحاجة إلى توضيحات إضافية	2.5254	0.74778	3	عالية
8-	يتم تجاوز العقبات البسيطة في سير الإجراءات دون تعطيل للمعاملات أو تأخير في التنفيذ	2.6949	0.59209	1	عالية
	المقياس ككل	2.4936	0.67400		عالية

يتضح من الجدول (5) أن الفقرة (8) والتي تنص على (يتم تجاوز العقوبات البسيطة في سير الإجراءات دون تعطيل للمعاملات أو تأخير في التنفيذ) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.6949) وانحراف معياري (0.59209) ، يليها من حيث الأهمية الفقرة (5) فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.6102) وانحراف معياري (0.61372) وهي تنص على (أجد تعاوناً من الإدارات المختلفة عند التنقل بين مراحل تنفيذ أي إجراء) ، بينما احتلت الفقرة (7) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.5254) وانحراف معياري (0.74778) وهي تنص على (أتمكن من فهم الإجراءات بمجرد الاطلاع عليها دون الحاجة إلى توضيحات إضافية) جاءت بدرجات عالية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عباس الحنوش ، وسلامة بنتش ، 2021م) والتي توصلت نتائجها أن بعض الكليات تميّزت بتطبيق أفضل لهندرة الإجراءات باستخدام النظم المكانية وتقنيات الاتصال الداخلي، وهو ما أدى إلى تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات ورفع مستوى رضا الموظفين والطلاب.

مما سبق تشير النتيجة إلى أن سلاسة إجراءات العمل داخل المؤسسة التعليمية جاءت بدرجة عالية من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان ، مما يعكس فاعلية النظام الإداري المتبع في الكلية؛ إذ يرى الباحثون أن الإجراءات المعمول بها تتسم بالمرونة والسهولة، ولا تتطلب وقتاً أو جهداً زائداً لإتمام المعاملات الرسمية كما أن المسارات الإدارية واضحة، وتسير بانسيابية دون تعقيد أو تأخير غير مبرر ويسهم ذلك في تقليل الروتين الإداري، وتسريع عملية اتخاذ القرار وتنفيذ المهام كما تعكس هذه النتيجة وجود تعاون وتنسيق جيد بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة، مما يسهل على الموظف أو عضو هيئة التدريس إتمام إجراءاته بسلاسة وتعد هذه السلاسة عاملاً إيجابياً يعزز من بيئة العمل ويرفع من مستوى رضا العاملين، ويؤثر بشكل مباشر في تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف التعليمية والإدارية بكفاءة.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن الفقرتين (2 ، 6) جاءت بدرجة عالية والتي تنص على (يتم تنفيذ الإجراءات داخل الكلية بشكل مرن وبعيد عن الروتين ، لا توجد حلقات زائدة أو غير ضرورية تؤخر إنجاز المعاملات) ولكنها حظيت باستجابة أقل من الباحثين حولها فقد احتلت المرتبة الخامسة من حيث أهميتها ضمن فقرات سلاسة إجراءات العمل داخل المؤسسة التعليمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان بنفس المتوسط الحسابي (2.3559) وانحراف المعياري (0.73410).

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الثالث: ما مدى سرعة تنفيذ الإجراءات ومساهمتها في تدفق المعلومات وتحقيق الأهداف من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان؟

جدول (6) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة في مدى سرعة تنفيذ الإجراءات ومساهمتها في تدفق المعلومات وتحقيق الأهداف من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان .

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	تُنفذ الإجراءات الإدارية بسرعة دون تأخير غير مبرر	2.5667	0.67891	2	عالية
2-	سرعة تنفيذ الإجراءات تسهم في تسهيل تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة	2.5333	0.73030	3	عالية
3-	لا تستغرق الإجراءات وقتاً طويلاً مما يؤثر على تحقيق أهداف العمل	2.4667	0.68145	5	عالية
4-	توجد آليات واضحة تضمن سرعة المعالجة دون التضحية بالدقة	2.6667	0.60648	1	عالية
5-	سرعة إنجاز المعاملات تحسن من كفاءة الأداء الإداري في المؤسسة	2.5000	0.77682	4	عالية
6-	التأخر في تنفيذ الإجراءات يؤثر سلباً على تدفق المعلومات داخل المؤسسة عبارة عكسية يمكن عكس التقدير عند التحليل	2.4667	0.68145	5	عالية
7-	تعتمد المؤسسة على أدوات تقنية تساعد في تسريع تنفيذ العمليات	2.3333	0.75810	6	متوسطة
8-	ترتبط سرعة الإجراءات بتحقيق الأهداف الأكاديمية والإدارية بفعالية	2.6667	0.60648	1	عالية
	المقياس ككل	2.50475	0.63858		عالية

يتضح من الجدول (6) أن الفقرتين (4 ، 8) والتي تنص على (توجد آليات واضحة تضمن سرعة المعالجة دون التضحية بالدقة ، ترتبط سرعة الإجراءات بتحقيق الأهداف الأكاديمية والإدارية بفعالية) احتلتا المرتبة الأولى بنفس المتوسط الحسابي (2.6667) وانحراف معياري (0.60648) ، ويليهما من حيث الأهمية الفقرة (1) فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.5667) وانحراف معياري (0.67891) وهي تنص على (تُنفذ الإجراءات الإدارية بسرعة دون تأخير غير مبرر) ، بينما احتلت الفقرة (2) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.5333) وانحراف معياري (0.73030) وهي تنص على (سرعة تنفيذ الإجراءات تسهم في تسهيل تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة) جاءت بدرجات عالية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (صلاح ضوء ، سالمة المصراتي ، 2021م) والتي ترى أن الإدارة الإلكترونية

تُعتبر مطلباً أساسياً لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحقيق الانسيابية في الإجراءات بين الأقسام المختلفة من خلال تحويل المعاملات من ورقية إلى إلكترونية يُقلل من زمن تنفيذ الإجراءات بشكل ملحوظ، مما يُسرّع تدفق المعلومات بين الإدارات ويزيد من فعالية الاتصال الداخلي وإسهامها في رفع جودة الأداء المؤسسي من خلال ضمان سرعة تنفيذ القرارات وتوفير الوقت والتكلفة المرتبطة بالمعاملات الإدارية التقليدية .

مما سبق أن سلاسة إجراءات العمل داخل المؤسسة التعليمية جاءت بدرجة عالية من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان ، وهو ما يدل على وجود نظام إداري منظم وواضح يسهل إنجاز المهام دون تعقيد أو تأخير يرى المشاركون في الدراسة أن الإجراءات المتبعة داخل الجامعة تتسم بالمرونة والبساطة، وتُنفذ بفاعلية ودون الحاجة إلى تكرار أو مراجعات غير ضرورية كما يعكس ذلك توفر بيئة عمل تنظيمية تساعد على أداء الأعمال بانسياب وثقة هذا المستوى من السلاسة يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، ويعزز من رضا العاملين داخل المؤسسة، ويقال من مظاهر البيروقراطية كما يُعد عاملاً مهماً في تسهيل تدفق المعلومات بين الإدارات المختلفة وتحقيق الأهداف الإدارية والتعليمية بكفاءة وفعالية. ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن الفقرة (7) جاءت بدرجة متوسطة والتي تنص على (تعتمد المؤسسة على أدوات تقنية تُساعد في تسريع تنفيذ العمليات) ولكنها حظيت باستجابة أقل من الباحثين حولها فقد احتلت المرتبة السادسة من حيث أهميتها ضمن فقرات سلاسة إجراءات العمل داخل المؤسسة التعليمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان بمتوسط حسابي (2.3333) وانحراف المعياري (0.75810).

ملخص النتائج:

1- أشارت نتائج الدراسة بوضوح إجراءات العمل في مؤسسات التعليم العالي كوسيلة اتصال من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان حيث جاءت بدرجة عالية ، حيث احتلت الفقرة (4) والتي تنص على (تصليني التحديثات أو التعديلات على الإجراءات الإدارية بشكل رسمي وواضح) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.6102) وانحراف معياري (0.61372) ، ويلبها من حيث الأهمية الفقرة (6) فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.5254) وانحراف معياري (0.74778) وهي تنص على (لا أواجه غموضاً في معرفة الخطوات

المطلوبة لإنجاز المعاملات الرسمية داخل الكلية) ، بينما احتلت الفقرة (5) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.4407) وانحراف معياري (0.74584) وهي تنص على (توجد قنوات اتصال واضحة للإجابة عن الاستفسارات المتعلقة بالإجراءات الإدارية) جاءت بدرجات عالية.

2- أظهرت نتائج الدراسة بسلاسة إجراءات العمل داخل المؤسسة التعليمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان ، جاءت بدرجة عالية حيث احتلت الفقرة (8) والتي تنص على (يتم تجاوز العقبات البسيطة في سير الإجراءات دون تعطيل للمعاملات أو تأخير في التنفيذ) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.6949) وانحراف معياري (0.59209) ، يليها من حيث الأهمية الفقرة (5) فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.6102) وانحراف معياري (0.61372) وهي تنص على (أجد تعاوناً من الإدارات المختلفة عند التنقل بين مراحل تنفيذ أي إجراء) ، بينما احتلت الفقرة (7) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.5254) وانحراف معياري (0.74778) وهي تنص على (أتمكن من فهم الإجراءات بمجرد الاطلاع عليها دون الحاجة إلى توضيحات إضافية) جاءت بدرجات عالية.

3- بينت نتائج الدراسة بسرعة تنفيذ الإجراءات ومساهمتها في تدفق المعلومات وتحقيق الأهداف من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة غريان ، جاءت بدرجة عالية حيث احتلت الفقرتين (4 ، 8) والتي تنص على (توجد آليات واضحة تضمن سرعة المعالجة دون التضحية بالدقة ، ترتبط سرعة الإجراءات بتحقيق الأهداف الأكاديمية والإدارية بفعالية) المرتبة الأولى بنفس المتوسط الحسابي (2.6667) وانحراف معياري (0.60648) ، يليها من حيث الأهمية الفقرة (1) فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.5667) وانحراف معياري (0.67891) وهي تنص على (تُنفذ الإجراءات الإدارية بسرعة دون تأخير غير مبرر) ، بينما احتلت الفقرة (2) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.5333) وانحراف معياري (0.73030) وهي تنص على (سرعة تنفيذ الإجراءات تسهم في تسهيل تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة) جاءت بدرجات عالية.

التوصيات:

1- الاستمرار في تبسيط الإجراءات الإدارية من خلال مراجعتها بشكل دوري لضمان مواكبتها للتطورات وتجنب التعقيدات غير الضرورية.

- 2- تعزيز استخدام التكنولوجيا في الإجراءات اليومية لضمان سرعة الإنجاز وتسهيل تدفق المعلومات بين الإدارات.
- 3- تصميم دليل إجرائي موحد ومحدث يوضح الخطوات المطلوبة لكل معاملة إدارية، ويُعمم على جميع العاملين لضمان الاتساق والوضوح.
- 4- توفير قنوات اتصال رسمية وفعالة تمكن الموظفين وأعضاء هيئة التدريس من طرح استفساراتهم حول الإجراءات الإدارية وتلقي الردود في الوقت المناسب.
- 5- تنفيذ برامج تدريبية دورية لتأهيل الكوادر الإدارية والأكاديمية حول أفضل الممارسات في تنفيذ الإجراءات بسلاسة وكفاءة.
- 6- تشجيع التغذية الراجعة من العاملين حول مدى وضوح وسهولة الإجراءات المتبعة، واستخدامها كمدخلات لتحسين الأداء المؤسسي.
- 7- تعزيز ثقافة العمل المؤسسي المبني على الشفافية والمسؤولية في تنفيذ الإجراءات، بما يعزز الثقة بين الموظفين والإدارة ويرفع من كفاءة العمل الجماعي.

الهوامش:

- 1- عبد الله بن محمد. البلوي، الاتصال الإداري في منظمات التعليم العالي: دراسة تطبيقية على الجامعات السعودية، ط (1)، الرياض: دار الفكر العربي، 2018م، ص 145.
- 2- عبد الله بن علي السبتي، إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: مدخل لتحسين الأداء المؤسسي، ط (1)، الرياض: دار جامعة الملك سعود للنشر، 2021م، ص 88.
- 3- عبد الرحمن بن أحمد الهويدي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، ط (2)، الرياض: مكتبة الرشد، 2022م، ص 134.
- 4- عبد الله بن محمد السلمي، الاتصال الإداري في المؤسسات التعليمية وأثره على سرعة الإنجاز، ط (1)، جدة: دار حافظ، 2021م، ص 89.
- 5- خديجة أحمد عبد الله العماري، وعلي بن فهد بن فهد الفعر، تقنيات الاتصال الإداري ودورها في صناعة القرار في مؤسسات التعليم العالي، مجلة كلية التربية بالمنصورة، مج (120)، ع (3)، 2022م، ص 545.
- 6- راضية نونو، وسامية بوبعة، أساليب الاتصال الإداري في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: دراسة حالة جامعة جيجل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، 2017م، ص 120.
- 7- سعاد عبد الوهاب، أثر عملية الاتصال التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي 2015-2017، جامعة الجزائر 3، 2018م، ص 210.
- 8- عبد الرحمن بن أحمد الهويدي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، مرجع سبق ذكره، ص 237.
- 9- حورية بن حمزة، وغماري زعررة، "الحوكمة الإلكترونية ودورها في تطوير المعرفة في الجامعة الجزائرية، 2021م، ص 268.
- 10- ريهام عبد الكريم رمزي، الإدارة الإلكترونية والإجراءات الإدارية، الرياض، 2006م، ص 11.
- 11- عبد الحميد البدري، الأساليب القيادية والإدارية في المؤسسات التعليمية، ط (1)، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2001، ص 125.
- 12- محمد أحمد، الشريف الاتصال الإداري وأثره في تحسين الأداء المؤسسي، ط (1)، القاهرة: دار الفكر العربي، 2020م، ص 89.
- 13- علي سعيد الحمادي، إدارة المؤسسات التعليمية: نظريات وتطبيقات، ط (2)، الرياض: دار الاندلس، 2021م، ص 112.
- 14- خلود محمد عسييري، مها صالح العمود، إدارة إجراءات العمل (BPM) في الجامعات السعودية لتطوير أداءها المؤسسي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2024م.
- 15- عباس الحنتوشي، سلامة بنتش، هندرة العمليات الإدارية الأكاديمية في الجامعات السعودية الحكومية بناءً على أسس إدارة التغيير، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة مؤتة، الأردن، 2021م.
- 16- صلاح عبد السلام ضوء، سالمة مفتاح المصراطي، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة مؤسسات التعليم العالي في ليبيا: دراسة نظرية للتجارب العربية والأجنبية الرائدة في هذا المجال، مجلة العلوم البحتة والتطبيقية - جامعة سبها، ليبيا، مج (20)، ع (2)، 2021م، ص 181.