الاتصال الخارجي أداة لتعزيز علاقات مؤسسات التعليم العالي مع محيطها الخارجي
قراءة لبعض نماذج من مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

أ، بوهدة شهرزاد - باحثة وطالبة دكتوراه –
المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام

الملخص:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى إبراز الدور الفاعل للاتصال الخارجي باعتباره وسيلة واداة تُسهم في دعم وتطوير علاقات مؤسسات التعليم العالي مع محيطها الخارجي وانفتاحها عليه بخاصة في عصر الوسائط الجديدة ، هذا ما حولنا ايضاحه في هذا البحث وذلك بتقديم مفهوم للاتصال الخارجي ،كما تطّرقنا أيضا إلى مفهوم مؤسسات التعليم العالي بالإضافة إلى أساليب ووسائل الاتصال الخارجي فيها، وكيف تُوظفها مؤسسات التعليم العالي من خلال الاستراتيجية الاتصالية الخارجية لها، ليتم في الاخير عرض لبعض النماذج من مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في تبني الاتصال الخارجي كأسلوب اتصالي لتعزيز انفتاحها على محيطها، وبناء صورة وسمعة لها، وكذا علاقتها وتمُثلاتها مع محيطها السوسيو اقتصادي، وتتكمن بذلك من تطبيق أحسن الممارسات سواء على المستوى المؤسسي أو البرامجي و تجويد خدماتها التي تعدّ إحدى الركائز الأساسية في تحقيق أهدافها وتقديمها بمستوى متميز ويضمن بذلك جودة شاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الخارجي، مؤسسات التعليم العالي ،المحيط الخارجي ،الجودة ،الاستراتيجية الاتصالية .

Summary:

We aim through this study to highlight the active role of external communication as a means and tool that contributes to supporting and developing the relations of higher education institutions with its external environment and its openness to it especially in the era of new media, this is what we have clarified in this research by providing a concept for external communication, as we also discussed The concept of higher education institutions in addition to the methods and means of external communication in them, and how higher education institutions employ them through their external communication strategy, so that some models from Algerian higher education institutions in adopting external communication as a method will be presented in the last Salli to enhance its openness to its surroundings, build picture and reputation for it, as well as its relationship and representations with its socio-economic surroundings, and thus lies in the application of best practices, both at the institutional or programmatic level and the improvement of its services, which is one of the main pillars in achieving its goals and providing them with a distinct level and thus ensuring a comprehensive quality in Institutions of higher education.

Key words: external communication, higher education institutions, external environment, quality, communication strategy.

مقدمة

شكل العلم أهم القضايا المطروحة على مستوى بنيتنا المعرفية والقومية فبالرغم من أهمية التعليم إلا انه لم يصل إلى المستوى المطلوب الذي يكون فيه مُؤثراً ومُتفاعلاً مع التطلعات التنموية في المجالات كافة ، إذ يشير الواقع إلى أن التعليم حاليا في بعض الدول لا يرقى مواجهة متطلبات العصر الجديد، لذلك كان لزاما علينا وضع فلسفة جديدة لتطوير التعليم تهدف إلى إعادة النظر في النظام التعليمي برمته وتكييفه ليتوافق مع عصر المعلومات وذلك لعدة أسباب لعل من أهمها التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والطلب الاجتماعي المتزايد على التعليم ،وبخاصة على مستوى المؤسسات العلمية الجامعية من اجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي، حيث بات موضوع الجامعة وانفتاحها على المحيط الخارجي أمرا ضروريا ،بل يرقي الى مستوى وحكم الواجب العلمي الوطني والقومي وهذا هو مسعى أي مؤسسة جامعية تحاول ترسيخ معالمها في المجتمع المحلي أو الدولي وذلك بتنشيط وتفعيل قنوات اتصالها مع المحيط الخارجي، و في خضم هذه التحولات تجد مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نفسها أمام ضرورة الاستعانة بالاتصال كأسلوب لتعزيز مكانتها وتنشيط شبكة اتصالها، وتفعيل دورها الثقافي والاقتصادي لتدعيم نشاطاتها مع محيطها وجمهورها لكسب ثقته وتأييده وبناء صورتها، هنا تظهر واضحا أهمية الاتصال الخارجي للحفاظ على توازنها وتحسن أداءها، لذلك يبدو ضروريا أن نوضح ماهية هذا الأسلوب الاتصالي وطبيعته باعتباره أحد المرتكزات الأساسية لنجاح اتصال مؤسسات التعليم العالي الجزائرية،ومن هنا نطرح التساؤل التالي:

كيف يساهم الاتصال الخارجي في دعم وتطوير علاقات مؤسسات التعليم العالي مع محيطها الخارجي وانفتاحها عليه ؟

وللإجابة على التساؤل المطروح ارتأينا أن تتضمن هذه المداخلة المحاور التالية:

المحور الأول: مفهوم الاتصال الخارجي

المحور الثاني: مفهوم مؤسسات التعليم العالي

المحور الثالث: أساليب ووسائل الاتصال الخارجي لمؤسسات التعليم العالي

المحور الرابع:إستراتيجية الاتصال الخارجي في مؤسسات التعليم العالي

المحور الخامس: أهمية الاتصال الخارجي في تطوير علاقة الجامعة الجزائرية بمحيطها الخارجي وانفتاحها عليه

المحور السادس: بعض نماذج من مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في تبني إستراتيجية الاتصال الخارجي

المحور الأول: مفهوم الاتصال الخارجي

يعتبر الاتصال الخارجي احد أهم أنواع الاتصال التي تتعامل بها المؤسسات، خاصة منها الخدماتية ذات الطابع التعليمي حيث تستطيع عن طريقه نقل وتفسير مختلف المعلومات والخدمات المقدمة عن وسائله المتنوعة للجمهور الخارجي الذي يساهم في تحسين خدماتها ورسم الصورة الجيدة لها.

أولا: تعريف الاتصال الخارجي: يعرف الاتصال الخارجي على أنه الجهود المخططة للتأثير في الرأي العام من خلال الأسلوب الجيد و الأداء المسئول الذي يعتمد على الاتصال الثنائي المتبادل أي من خلال علاقة التأثير و التأثير.

ويُعرف أيضا على أنه" : مجموعة من الاتصالات التي تقوم بها المؤسسة مع جمهور المستهلكين والزبائن أو العملاء و ما يلاحظ على هذا التعريف أنه حدد فقط الجهات الخارجية التي يمكن الاتصال بها من قبل المؤسسة ، كما يعرفه" كالين "على أنه اتصال موجه إلى الزبائن نحو الخارج ، وهو يتمحور المعنى نجد أن هدف الاتصال الخارجي هو في المقام الأول تسويقي من خلال الإعلان للمنتوج ثم تحسين صورة المؤسسة ، إذا تعلق الأمر بالتعريف بالمؤسسة ، و الحديث عنها عن طريق عملها وتسييرها، ومن ثم يحتوي الاتصال الخارجي على مجموعة من العمليات الاتصالية تهدف كلها إلى تحسين صورة المؤسسة و طريقة عملها و جودة أداءها ونشاطها لدى مختلف أفراد جمهورها .[1]

فالاتصال الخارجي : هو إلا مجموعة من العمليات الاتصالية المقصودة والتي تتم بين المؤسسة كمرسل ومحيطها كمستقبل ، حيث ترسل جملة من الرسائل و المعلومات التي تتعلق بالمؤسسة أو متوجاتها وخدماتها في شكل رموز ، أو أنشطة اتصالية معتمدة في ذلك على تخصصات و تقنيات الاتصال المختلفة تكون مندمجة في إطار الاتصال الإعلاني أو العلاقات العامة و في حدود علاقتها مع الصحافة كانت الاتصال الخارجية التي تربط المؤسسة ببيئتها الخارجية و إذا رجعنا إلى تحليل البعد التاريخي والبنائي للاتصال الخارجي للمؤسسة سنجده ما هو إلا أحد مكونات اتصال المؤسسة و يشمل التخصصات الثلاثة المذكورة :إعلان العلاقات العامة ، العلاقات مع الصحافة[2] .

ثانيا: أهداف الاتصال الخارجي

- تتمثل الاتصالات الخارجية للمؤسسة في تبادل البيانات والمعلومات والتغذية الرجعية بين المنظمة وذوي المصالح وتتم هذه الاتصالات عبر قنوات رسمية وأخرى غير رسمية سواء التقليدية منها أو الالكترونية الشفهية أو التحريرية وهناك نوعين من الأهداف:
- أهداف عامة:إيصال المعلومات والبيانات انطلاقا من الأسلوب الاقناعي

❖ أهداف خاصة :الوصول بالعملية الاتصالية إكساب الزبون وبالتالي تحقيق المنفعة الخاصة.

المحور الثاني: مفهوم مؤسسات التعليم العالي

إن التطرق لمؤسسات التعليم العالي، يجعلنا نصادف في العادة الاقتران الحاصل بين مصطلح مؤسسات التعليم العالي ومصطلحي التعليم العالي والجامعة، وكثيرا ما يستعمل أحدها للدلالة على الآخر، **فالتعليم العالي** مرحلة من مراحل التعليم المتقدمة، يمثل المرحلة الثالثة في مختلف المجتمعات فهو آخرها وأرقاها درجة، و من خلاله يمكن إعداد الثروة البشرية، خاصة الكفاءات العالية التي تغذي المجتمع بكل احتياجاته والتي تجعله قادرا على مواكبة التقدم، وانطلاقا من تلك الأهمية الخاصة بالتعليم العالي حظيت الجامعة باهتمام متزايد، كونها جزء لا يتجزأ من هياكل تنشد التعليم المتميز، وتسعى لتحقيق الجودة ولتوضيح ما جاء في هذا المبحث، سيتم التعريف بمؤسسات التعليم العالي و تقديم هيكلتها إضافة إلى الدور الذي تلعبه في تحقق التنمية للبلد.

أولا: مفهوم التعليم العالي

يقصد بالتعليم العالي كمفهوم" كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه للبحث الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة.[3]

كما يمكن اعتبار التعليم العالي مجتمع علمي يهتم بالبحث عن الحقيقة من أجل خدمة المجتمع، ويستمد نشاطه من العنصر البشري الذي يملك كفاءات عالية للأداء الجيد من أجل تقديم الخدمات المتنوعة باستعمال العلوم والتكنولوجيا"، يمكن أن نقول أن التعليم العالي لم يعد تلك الخدمة التي تقدم للأفراد، بل أضحى اقتصادا صناعته العملية التعليمية وقطاعه الإنتاج الفكري، ووظيفته الرئيسية نشر الموجود من المعرفة .

ثانيا: مهام مؤسسات التعليم العالي

تؤدي مؤسسات التعليم العالي عدة مهام ووظائف أساسية متكاملة يمكن إيجازها في الآتي :

- إعداد القوى البشرية ذات المهارات الفنية من المستوى العالي في مختلف التخصصات التي يحتاجها المجتمع وفي مختلف مواقع سوق العمل لبدء التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيقها.
- القيام بدور أساسي في البحث العلمي في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية وتطبيقاتها العلمية والتكنولوجية والعمل على تطويرها.
- المشاركة في تقدم المعرفة وتشجيع القيم الأخلاقية والنهوض بالطبقات الاجتماعية التي تؤدي إلى التقدم الاقتصادي والاجتماعي.

- المشاركة في تحقيق التنسيق والتكامل بين التعليم الجامعي ومراحل التعليم العام من جهة، وبين التعليم الفني والتكنولوجي من جهة أخرى وذلك بهدف الوصول إلى توازن مرن مناسب بين مدخلات مراحل التعليم المختلفة ومخرجاتها.
- المساهمة في تعديل نظام القيم والاتجاهات، بما يتناسب وطموحات التنمية في المجتمع، وزيادة قدرة التعليم على تغيير القيم والعادات غير المرغوب فيها، لخدمة كافة قطاعات الإنتاج والخدمات الإدارية والقضاء على البطالة.
- تنمية أنماط التعبير والتفكير وتنوعها لدى الأفراد، بما يحقق اتصالهم بجذورهم الثقافية وانتمائهم .
- انفتاح التعليم على العالم الخارجي واهتمامه بشؤون القضايا الدولية، لتعميق التفاهم والحوار مع شعوب العالم.[4]

ثالثا: التحديات الخارجية لمؤسسات التعليم العالي:

تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر، بضرورة الأخذ بنظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي كأحد المداخل المناسبة لتحقيق الجودة فيها، نتيجة للتحديات الخارجية العديدة التي تواجهها التي تسوتجب عليها تبني إستراتيجية اتصالية خارجية لنجاح نظام ضمان الجودة فيها ، والتي يمكن إجمالها فيما يلي:[5]

1- التقدم العلمي والتكنولوجي :شهد العالم مع بداية الألفية الثالثة، الانتقال من عصر الصناعة الذي يعتمد على رأس المال إلى عصر المعلومات الذي يعتمد على المعرفة والتكنولوجيا المتقدمة،وقد فرض هذا التقدم، على التعليم أن يكون تعليما من أجل الجودة، وخاصة أنّ الثورة التكنولوجية قد قلّلت من فرص العمل أمام الفرد المتعلم تعليما أقل جودة .ولهذا أصبح التعليم مطالبا بإعداد إنسان جديد بمواصفات جديدة يستطيع التعامل مع المواقف المتجددة، ويتابع التطورات المتلاحقة والمتسارع في مجال عمله وغيره من مجالات اهتمامه؛ كما أصبح مطالبا بإعداد وتخريج نوعية جديدة من المتعلمين الذين لا يحوزون المعرفة فحسب، وإنما يمتلكون القدرة على التعلم مدى الحياة وتطوير معارفهم ومهاراتهم باستمرار.

كما أدت ثورة الاتصالات والمعلومات والاندماج العالمي بين جميع الثقافات من خلال أجهزة الإعلام إلى حدوث تحولات اجتماعية وثقافية، وقد فرضت هذه التحولات، على التعليم العالي ضرورة تغيير أهدافه وآلياته حتى يمكنه التعامل مع هذه التحولات من ناحية والمحافظة على هوية المجتمع وحضارته وديانته من ناحية أخرى.

2- العولمة :تشكل العولمة ضغطا كبيرا على التعليم العالي مما جعل عملية الإصلاح مطلبا ضروريا لا مجال للتباطؤ فيه، فقد أصبحت عالمية المناهج الأكاديمية جزءا مهما من التقدم المطلوب للخطط التعليمية ولتطوير المناهج .ومع تطور تكنولوجيا الاتصالات، لم تعد الحاجة إلى الاعتماد الكلي على انتقال الطلبة والأساتذة حول العالم، بل أصبح بالإمكان اشتراك الطلبة في كثير من دول العالم للدراسة معا في صف

واحد دون مغادرة منازلهم .ومن ناحية ثانية، أصبحت أنظمة التعليم العالي كذلك تتأثر أكثر فأكثر بالعولمة، نتيجة ما أفرزته الاتفاقيات التجارية من انتشار واسع للمبادلات التجارية للسلع ورؤوس الأموال والأشخاص مما أثّر على هيكل ومضمون وإنتاج التعليم العالي على المستوى المهني .كما أدّت كذلك عولمة بعض المهن وزيادة الحراك المهني إلى زيادة الضغط على الدول ومؤسسات التعليم العالي لإنتاج شهادات معترف بها على مستوى سوق العمل الدولية .ومن مخلفات العولمة نذكر، ظاهرة التكامل الجهوي وأحسن دليل على ذلك الاندماج الأوروبي في مجال التعليم العالي والمسمى بمسار بولونيا.

3- الاتفاقية العامة حول تجارة الخدمات وسوق التعليم العالي عبر الحدود :أضحى التعليم خدمة يتم تداولها وفق الاتفاقات الدولية، مثل إدراجها ضمن اتفاقية تجارة الخدمات،كما أضحى نمو مظهرا من مظاهر العولمة، إذ أدّت هذه (Transnational) التعليم العالي العابر للحدود الوطنية الأخيرة إلى انتقال إلى برامج الأكاديمية والمؤسسات التعليمية والطلبة عبر الحدود، وهذا يعتبر آية لعصر كانت فيه المؤسسات العامة الوطنية لوحدها تقوم بتوفير خدمة التعليم العالي.

4- السوق الدولية لخدمات ضمان الجودة :أدى تحرير الخدمات في قطاع التعليم العالي إلى بروز ونمو خدمات ضمان الجودة والاعتماد بشكل متسارع، فقد أصبحت العديد من مؤسسات الاعتماد التي تنشط على المستويات الوطنية لبعض الدول وفي مجالات عدّة كالتكوين في إدارة المؤسسات، الهندسة والطب تقدم خدماتها لمنظمات دول أخرى .وعلى الرغم مما تقدّمه هذه المنظمات الدّولية من مزايا إلا أنها قد تفرض قيما خاصة ومعايير لا تكون متماثلة مع ما تفرضه السلطات الوطنية، وهذا ما يشكل عليها ضغطا كبيرا لإنشاء هياكل خاصة تعنى بضمان الجودة ويمكن تكييفها بسهولة مع القيم والمصالح الوطنية.

5- التغيرات الاقتصادية العالمية :عرف الربع الأخير من القرن العشرين تغيرات اقتصادية عالمية سريعة كان لها أثرها على معظم اقتصاديات الدول، فقد أصبح الاقتصاد العالمي أكثر ارتباطا بالسوق نتيجة إزالة الحواجز الجمركية، وأضحت النظم الاقتصادية المختلفة متقاربة ومتداخلة ومؤثرة في بعضها البعض، وأصبح النظام الاقتصادي العالمي اليوم نظاما واحدا تحكمه أسس عالمية مشتركة وتديره منظمات عالمية ذات تأثير في كافة اقتصاديات الدول؛ كما أدى ظهور التكتلات الاقتصادية والاتفاقيات التجارية إلى تزايد حدة المنافسة بين الدول على إنتاج الأجود والأقل تكلفة .وقد أدت هذه التغيرات إلى زيادة الطلب على الخريج الجامعي الذي يمتلك مهارات علمية وبحثية عالية المستوى وتجعله قادرا على المنافسة العالمية وفهم التطورات العالمية والتكيف معها، هذا بالإضافة إلى الاستفادة إلى أقصى ما يمكن من التقنيات الحديثة وكيفية تطويرها وإنتاجها .وبالتالي نجد أنّ التغيرات الاقتصادية العالمية تدعو إلى وجود منافسة قوية ليس فقط على مستوى المنتجات، وإنما أيضا على مستوى المنتج البشري، وهذا ما يهدف إليه نظام ضمان الجودة بشكل رئيسي بأن يجعل لمؤسسات التعليم العالي مكانة علمية متميزة ولخرجيها وأساتذتها قيمة حقيقية معترفا بها على الصعيدين المحلي والعالمي.

6- التكامل الإقليمي: ساهمت حركات التكامل الإقليمي بدورها في التأثير على التعليم العالي تأثير مباشرا، ويبرز ذلك جليا في الشروط التي يفرضها خلق سوق مشتركة تسمح بانتقال الأفراد وفي مقدمتها نذكر الاعتراف بالشهادات[6]

المحور الثالث: أساليب ووسائل الاتصال الخارجي لمؤسسات التعليم العالي

بصفة إجمالية أصبح من الضروري بالنسبة للمؤسسة الجزائرية و منها المؤسسة الجامعية الاستعانة بكافة وسائل الاتصال المتفاوتة في فعالياتها من حيث نشرها و إنتاجها للمعلومات وتعدد التقنيات والوسائل و الطرق المستخدمة في عمليات اتصال المؤسسة والتي تتم من خلالها جمع المعلومات البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة المركبة أو الرقمية وباختصار تستخدم المؤسسة الجزائرية ومنها الجامعية عدة أجهزة و وسائل اتصالية لتوفير ما تحتاجه من معلومات بفرض الاستعمال أو الإنتاج أو التسويق و بذلك فوسائل الاتصال في الجامعة الجزائرية كثيرة وباختصار فهي تستخدم عدة أجهزة وسائل اتصالية لتوفير ما تحتاجه من معلومات بفرض الاستعمال أو الإنتاج أو التسويق و بذلك فوسائل الاتصال الخارجي في الجامعة الجزائرية كثيرة نذكرها باختصار :

1- **وسائل الاتصال المكتوبة:** المجلات، الملصقات، الكتيبات.
2- **وسائل الاتصال السمعية البصرية:** راديو، إذاعة، انترنت.
3- **وسائل الاتصال الشخصي:** هاتف، البريد الالكتروني، الاجتماعات، الزيارات، المقابلات.
4- **وسائل الاتصال الجماعي:** الملصقات، الندوات، المؤتمرات، المحاضرات.

وسائل الاتصال الخارجية الأخرى لدعم اتصال الجامعة بالمحيط الخارجي:[7]

إن النظام الاتصالي الخارجي هنا يعتمد أساسا على استعمال وسائل اتصالية أخرى وتتمثل في : الإشهار، العلاقات العامة،العلاقات مع الصحافة.

الإشهار: والذي يهدف إلى التسويق،الترويج للمبادئ والأفكار والسلع والخدمات وهو يعني نواحي النشاط الذي تؤدي إلى نشر الرسائل الإعلانية ،المرئية والمسموعة على الجمهور وهي مجموعة وسائل موجهة إلى إعلام والجمهور وإقناعه بشراء أو إقبال على سلعة أو خدمة وهو يقوم أساسا على الإقناع.

العلاقات العامة: هدفها بناء علاقات جديدة مع الجماهير المختلفة وذلك من خلال النشر الدعائي "الدعاية" لبناء صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة الجامعية ومعالجة الأحداث، ويمكن أن تساهم العلاقات

العلاقات مع الصحافة: هي وسيلة اتصالية تقوم بتمرير رسائل المؤسسات عبر: "الجرائد، التلفاز، الإذاعة".

المحور الرابع:إستراتيجية الاتصال الخارجي في مؤسسات التعليم العالي

تُعرف إستراتيجية الاتصال الخارجي على أنها خطة عمل يتم فيها تحديد المسؤوليات والأولويات والميزانية والأسس لبث وتوزيع المعلومات للمحيط الخارجي ،ويقوم الاتصال الخارجي لمؤسسات التعليم العالي على آليات تتفاعل فيما بينها لتشكل وحدة بنائية متطورة على الدوام وهذه الصورة البنائية تتشكل من عدة عناصر ووحدات تشكل معا نسقا اجتماعيا واقتصاديا معقدا تدخل ضمنه عدة أطراف،والمؤسسات الجامعية كنمط من المؤسسات الخدماتية العامة أو العمومية تعتبر نسق مفتوح على محيطها الاجتماعي تجعلها تتفاعل مع هذا الأخير من جوانب عدة:

- حاجيات الجمهور الجامعي و رغباته، والقيم الاجتماعية و الثقافية الموجهة لعملية تعاطي الجمهور مع المنتوج المعرفي و الخدماتي للجامعة.
- وضعية الممارسة الإدارية والبيداغوجية و مختلف محدداتها البشرية و التنظيمية و المادية[8].

لهذا تعمل مؤسسات التعليم العالي على **وضع إستراتيجية اتصالية** تأخذ بعين الاعتبار هذه المعطيات المتعلقة بالمحيط الخارجي ، بالإضافة إلى المعلومات ووسائل المؤسسة الخاصة من هياكل و خدمات ووسائل و تنظيمية وأفراد كمصادر معلوماتية تساهم في توفير قاعدة لبناء إستراتيجية المؤسسة في مختلف الميادين و خاصة ميدان الاتصال، ومن ثم ضرورة تفعيل هذه القاعدة المعلوماتية وتطبيقا و ذلك بواسطته من خلال :

1. إتقان الرسائل الاتصالية بحيث تكون مفهومة و جذابة و مؤثرة.
2. اختيار الرموز و الرسائل المناسبة لجمهور المؤسسة.
3. هذه المعطيات و المتطلبات التي تقوم عليها إستراتيجية الاتصال للمؤسسة الجامعية تندرج ضمن ما ثلاث مراحل:

1. مرحلة البحث : و تتضمن وصف و تشخيص وضع المؤسسة.
2. مرحلة التفكير: و تكون بتحديد أهداف المؤسسة و تشخيص الجمهور المستهدف.
3. مرحلة التنفيذ: وتقوم على تحديد محور الاتصال التي تتمحور حول مواضيع الرسائل و الوسائل و خطة التنفيذ، و الميزانية.

من هنا يمكن اعتبار أن مؤسسات التعليم العالي بحكم تفاعلها الخارجي ، تتحرك ضمن أبعاد متعددة منها الاقتصادية و الثقافية و التكنولوجية تأثيرا و تأثرا، فهي تتحصل على معطيات بعضها متوقع يسهل التحكم فيه مثل الأموال و التجهيزات والبعض الآخر صعب التحكم الدوافع و الحاجات،القيم والاتجاهات التحولات غير المتوقعة ، وهذه المدخلات يتم تحويلها إلى مخرجات أو نتائج تتفاعل مع المحيط يعبر عنها بالمنتجات و الخدمات،وتتوقف استمرارية المؤسسة الجامعية كنسق مفتوح على استمرار و بقاء علاقات المؤسسة مع المحيط الخارجي من خلال العلاقات مع الصحافة ،هذه الاستمرارية تظهر من خلال قدرة المؤسسة على إعطاء منحى ملائم للعلاقات مع المحيط ، و من ثم التكهن بما يحدث في مجرى أحداث هذا

الواقع،فالجامعة ملزمة بمراعاة هذه المدخلات عند صياغة إستراتيجيتها الاتصالية باعتبار أن الاتصال هو الوسيلة الأساسية في تفاعل المؤسسة مع محيطها المتشعب في أبعاده الاقتصادية و الثقافية و السياسية ...الخ ،فهي تتصل مع جمهورها المتنوع و المتعدد بهدف الكسب وتعزيز مركزها و تحسين صورتها ،و تعتمد في ذلك على عدة خطط و استراتيجيات منها الإقناعية عن طريق الإعلان الذي يخاطب العقول و النفوس أو إستراتيجية الثقة باستعمال العلاقات العامة لتعزيز وتدعيم صورتها العمومية.... الخ ، هذا و أن جميع تخصصات اتصال المؤسسة تتطلب تنظيم و تختلف في أهميتها و تعتبر العلاقات مع الصحافة التخصص الاتصالي الذي يتطلب التنظيم الأكثر اندماجا في المؤسسة و المزيد من المجهودات الداخلية لتعويض قلة اللجوء إلى الوكيل الخارجي، هنا تبرز أهمية تنظيم مصلحة الصحافة لكل مؤسسة بحيث يفترض أن تكون لها مصلحة لإرسال واستقبال الرسائل والبيانات من خلال البريد الصادر والوارد مثلا أو من خلال وسائل أخرى تستمد من واقع المجتمع وتكنولوجيات الاتصال التي يتوفر عليها،و العلاقات مع الصحافة باعتبارها من الوسائل الاتصالي الهامة التي بواسطتها تتفاعل المؤسسة مع محيطها و جمهورها الخارجي لتحقي أهدافها المادية والمعنوية و ترقية قدرتها على العمل و التأثير في هذا المحيط بما يضمن لها استمرارها و نجاحها تتضمن بدورها و تقوم على وسائل معينة منها.

المحور الخامس :أهمية الاتصال الخارجي في تطوير علاقة الجامعة الجزائرية بمحيطها الخارجي وانفتاحها عليه

يعمل الاتصال الخارجي كوسيلة اتصالية على تحقيق سمعة لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية وتكوين صورة ايجابية عنها والتعريف بنفسها للمحيط الخارجي، فيتجلى دور الاتصال الخارجي في كونه يسمح لمؤسسات التعليم العالي في التطلع على العالم الخارجي للاستفادة من التجارب الأخرى، وهذا يتجسد من خلال التعاون والتبادل بين مؤسسات التعليم العالي الجزائرية فيما بينها لوجود المصالح المشتركة ولأجل تبادل الخبرات والشراكة مع مؤسسات التعليم العالي الوطنية والإقليمية والعالمية، والتسويق الفاعل للخدمات والأنشطة العلمية التي تنظمها الجامعة ، أيضا يساهم في دعم الصلة مع أجهزة الإعلام وتسهيل أداء مهامها وربطها بمختلف الفعاليات والتظاهرات ، ودعم العلاقة الرسمية بين الجامعة والأجهزة الأخرى على المستوى المحلي والدولي ، إضافة لذلك يكمن هذا النمط من الاتصال مؤسسات التعليم العالي من كسب تأييد الرأي العام وثقته وإمداده بالمعلومات الصحيحة والحقائق عن مشروعاتها وخدماتها، وبصفة عامة يساهم الاتصال الخارجي في التعريف بالمؤسسة الجامعية وبه تكسر الحواجز الزمانية والمكانية [9].

المحور السادس: بعض نماذج من مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في تبني إستراتيجية الاتصال الخارجي

أمام التحديات المتنوعة التي بات تشهدها مؤسسات التعليم العالي والتغيرات البيئية لهته المؤسسات برزت أهمية الاتصال كونه حلقة وصل بين مؤسسات التعليم العالي ومحيطها الخارجي وممارسته كأسلوب وإستراتيجية تعد لبنة أساسية لتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة والوصول إلى الاعتمادية العالمية

ومن اجل مسايرة هذه التغيرات انتهجت بعض مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تبني استراتيجيات في اتصالها بمحيطها الخارجي بتطبيق نظام الجودة الشاملة الذي دفع بأغلب مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى فتح خلايا للجودة على مستواها لإخراج مخرجات تساهم بقيمة مضافة لتعزيز وترسيخ صورتها،وهذه الخلية هي تابعة للجامعة مكلفة بإدارة النشاطات الخاصة بتحسين الجودة وتشمل مختلف الميادين :الإدارة ،البيداغوجيا،البحث ،التعاون الخارجي والعلاقة مع المحيط الاجتماعي والمهني.

ومنه **خلايا الجودة** هي النواة الأساسية في مؤسسات التعليم العالي الذي أساس نجاحها هو الاتصال كونه الرابط بينها وبين محيطها الخارجي ، وفي هذا السياق أردنا الإشارة إلى وجود بعض التجارب في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية التي تنتهج الجودة من خلال خلايا الجودة وذلك بالاعتماد إستراتيجية الاتصال الخارجي ووسائله وقنواته فهو يساهم في التطبيق الفعال للجودة كونه الأسلوب الرابط بين مؤسسات التعليم العالي ومحيطها، ومن التجارب الجزائرية نذكر:**تجربة جامعة عنابة** فيما يتعلق بالقيام بعمليات الربط لجميع أقسام وكليات الجامعة إلى جانب **تجربة جامعة سكيكدة** في مجال وضع سياسة عامة لضمان الجودة تقوم على أربعة محاور تتمثل في **مماثلة** الممارسات داخل الجامعة مع نظام ل م د، إحداث **توافق** داخلي بين الأقسام في الكلية الواحدة وبين الكليات في الجامعة، **تكييف** الجامعة مع المحيط و**الاستكشاف** بوضع الآليات والوسائل التي تمكن الجامعة من استباق حاجات المحيط؛ و **تجربة جامعة باتنة أيضا** في مجال تقييم منهاج المادة التعليمية كخطوة أولى لتطبيق نظام ضمان الجودة بالجامعة، وتجربة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير **بجامعة فرحات عباس سطيف 1** والمتمثلة في توفير أفضل الإمكانيات ،[10] من أجل تطوير مهارات وكفاءات الباحثين وأساتذة الكلية دون أن ننسى سعيها الدؤوب في تطوير الموقع الالكتروني للكلية وجعله نقطة الاتصال بين مختلف أركان الكلية من أساتذة وطلبة وإداريين، وقد توجت الكلية نتيجة هذه التجربة بجائزة النجمة الذهبية" جائزة الريادة في الجودة و الإبداع و الابتكار و التكنولوجيا في التعليم العالي وذلك في المؤتمر العالمي للريادة في الجودة المنعقد بباريس خلال يومي 20 و 21 جوان2014 وفي نفس الإطار قامت كل الجامعات الجزائرية قامت بإنشاء مواقع الكترونية تتمثل في مواقع خاصة بالجامعات و ذلك على مستوى مخابر البحث وفضاءات إعلامية يستعملها الأساتذة والطلبة على حد سواء تستغل جمع البيانات و الإطلاع على المستجدات المعرفية العلمية في العالم وتوظيفها في إعداد البحوث والرسائل وكذلك في تنفيذ كافة الممارسات البيداغوجية، و قد تعدى النشاط الاتصالي واستعمال تكنولوجيا الإعلام في المؤسسات

الجامعية الجزائرية إلى الربط الإلكتروني والإعلامي مع جامعات و مراكز بحث محلية ودولية من اجل مسايرة التغيرات التكنولوجية وتطبيق نظام الجودة للوصول بالجامعة إلى إخراج مخرجات تساهم بقيمة مضافة في النهوض بالتعليم الجامعي، وإن كانت هذه التجارب تعتبر بوادر تمهيدية لتذليل العوائق كما تعتبر أيضا ممارسات حسنة ينبغي أن يقتدى من أجل تعميمها على سائر مؤسسات التعليم العالي بالاستعانة بالاتصال وأساليبه ووسائله، اضافة الى ما سبق حاليا الجامعات الجزائرية تتبنى اتصالاتها الخارجية على شبكات التواصل الاجتماعي باختلاف اشكالها وبخاصة موقع الفايسبوك إذ صار لكل جامعة على مستوى الوطن صفحة رسمية تتعامل بها ونشر عليها كل ما يتعلق بها وبنشاطاتها ، فالوسائط الاتصالية الحديثة صارت همزة الوصل والجسر الذي يربط الجامعة بمحيطها الداخلي والخارجي ويختصر المسافات والوقت في العمل البحثي وكذا البناء المعرفي بين الجامعة ومحيطها الخارجي مما يمكنها من التواجد الدائم وخلق السمعة الالكترونية في بيئتها الداخلية والخارجية، مما يخلق التقارب اكثر بين الباحثين في المجتمعات الافتراضية .

خاتمة:

نخلص في الأخير إلى التأكيد على أهمية و ضرورة الاتصال بمختلف اشكاله وادواته لأنه يعتبر الركيزة الأساسية لنجاح مؤسسة التعليم العالي في تحقيق أهدافها المنشودة من اجل تغريز صورتها وخلق تواجد لها لامتلاك الميزة التنافسية في ظل التحديات الجديدة و في هذا الإطار على مؤسسات التعليم العالي أن تعمل على ترسيخ ثقافة الاتصال بجميع وسائله كونه أمرا حتميا يفرض دفع الخطى في سبيل تفعيل استخدام الاتصال بالجامعة بخاصة على المستوى الخارجي لربطها بمحيطها الخارجي وهذا إنهاء لحالة الانكفاء والقطيعة بينهما؛ وخدمة لها، وللصالح العامّ من خلال دفع عجلة التطوّر والتنمية الشاملة والمستدامة والمواكبة العالمية.

قائمة المراجع:

1 - احمد محمد المصري، **الإدارة الحديثة**، مؤسسة الشباب الجامعة، الإسكندرية، 2000، ص 140.

2 - Deplas, (Bernard) et verdier (Henri) : **la publicité universitaire de France**, paris,1974.p.p :8-9.

3 - مشنان بركة، **دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، باتنة، 2015- 2016 ،ص 150.

4 المرجع السابق، ص 151.

5 - صليحة رقاد، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية** :آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، ،أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ،جامعة سطيف1، 2013-2014 ،ص75.

6 - المرجع السابق، ص76.

7 - خيري خليل الجميلي :**الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1997ص.50.

8 - دليو فضيل وآخرون :**الاتصال في المؤسسة "** فعاليات الملتقى الوطني الثاني "مخبر علم اجتماع الاتصال والترجمة، جامعة منتوري قسنطينة،2003، ص 32 .

9 - الطاهر اجغيم ، **واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية، جامعتا منتوري وباجي مختار نموذجا** ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع ، جامعة قسنطينة ، 2005-2006 ، ص 580

10 - صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره ، ص 239.