

دور الاتصال في منظومة ضمان الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي
"دراسة وصفية تحليلية للمرجع الوطني لضمان الجودة الشاملة"

د. يحيى بن لعربي

جامعة وهران 1 أحمد بن بلة، benlarbi11@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2022/11/20

تاريخ المراجعة: 2022/10/30

تاريخ الإيداع: 2020/02/28

ملخص

يهدف هذا البحث إلى دراسة استراتيجية الاتصال الإشكالية التي اعتمدها مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من أجل ضمان الجودة الكاملة في مجالاتها المختلفة، مقارنة بمبادئ نظرية التميز في العلاقات العامة للباحث الأمريكي جيمس جرونينج وزملائه. الهدف من هذه المادة هو إبراز الدور المتوقع للاتصال في تحقيق الجودة الكاملة في مختلف المجالات التي حددها الإطار الوطني الداخلي لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
الكلمات المفتاحية: اتصال، علاقات عامة، معلومات، جودة شاملة، تعليم العالي.

**Role of communication in the quality assurance system of higher education institutions:
Analytical descriptive study of the National Referential**

Abstract

This research aims to study the problematic of communication strategy adopted by higher education institutions in Algeria in order to ensure total quality in its various fields. This is done in comparison with the principles of public relations excellence theory as stated by James Gruning and his team. The objective is to highlight the expected role of communication in achieving total quality in the areas identified by the national internal quality assurance framework in Algerian higher education institutions.

Keywords: Communication, publics relations, information, total quality, higher education.

**Rôle de la communication dans le système assurance qualité des établissements
d'enseignement supérieur : Analyse descriptive du référentiel national**

Résumé

Cette recherche vise à étudier la stratégie problématique de la communication adoptée par les établissements d'enseignement supérieur en Algérie afin d'assurer une qualité totale dans ses différents domaines. Ceci est établi en comparaison avec les principes de la théorie de l'excellence en relations publiques de James Gruning et son équipe. L'objectif est de mettre en évidence le rôle attendu de la communication dans l'atteinte de la qualité totale dans les domaines identifiés par le référentiel national d'assurance qualité interne dans les établissements d'enseignement supérieur algériens.

Mots-clés : Communication, relations publiques, information, qualité totale, enseignement supérieur.

المؤلف المرسل: بن لعربي يحيى benlarbi11@yahoo.fr

يتغير مشهد التعليم العالي بوتيرة سريعة، مدفوعا بالعلومة والنموالمطردي في الطلب على التكوين والتدريب في جميع أنحاء العالم، فبين عامي 2006 2016، زاد عدد الطلاب بنسبة 50 بالمائة منتقلا 146 مليون إلى 218 مليون في جميع أنحاء العالم، حيث يتوقع أن يصل إلى 265 مليون طالب سنة 2030⁽¹⁾، هذا ما يجلب فرصا هائلة وتحديات جديدة، ولكن في الوقت نفسه منافسة عالمية بين مؤسسات التعليم العالي التي تسعى إلى تمييز نفسها من خلال علامات الجودة.

ويعد الاتصال والعلاقات العامة جزءا هاما من منظومة ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي وذلك لارتباطه بمهام كثيرة تتعلق بسيرورة نقل وتبادل المعلومات وبناء العلاقات مع منسوبي القطاع أولا ثم الأطراف الخارجية المحلية والدولية المعنية، مما يجعل ممارسته تحقق المعايير اللازمة في مجال الجودة الشاملة، لاسيما وأن ممارسة الاتصال والعلاقات العامة في عصر الوباء التفاعلي تشهد تطورا كبيرا في مجال التخطيط والوصول إلى الجمهور والأفراد في كل مكان وفي نفس الزمن، ما سيساهم في سرعة تحقيق أعلى معايير الجودة وسيتم معالجة هذا الموضوع من خلال الخطة التالية:

أولا - عرض الإجراءات المنهجية للدراسة.

ثانيا- تحديد الجانب النظري للدراسة:

- 1- المقترح النظري: نظرية الامتياز في الاتصال والعلاقات العامة ل "جرونينج وزملائه"
 - 2- تطور الاتصال 3- وظائف الاتصال 4- تحديات الاتصال في مجال التعليم العالي.
- ثالثا: تقييم جودة أداء الاتصال في التعليم العالي ودوره في ضمان جودة ميادينه.

- 1- قراءة تحليلية للمرجع الوطني لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي
- 2- دور الاتصال في مخطط ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر
- 3- تقييم أداء الاتصال المؤسسي في الجامعة الجزائرية.

أولا- عرض الإجراءات المنهجية للدراسة

1- إشكالية الدراسة

أفرزت الإصلاحات التي باشرها قطاع التعليم العالي في الجزائر منذ سنة 2004، عن تبني نظام يؤسس للمرجعية الوطنية لضمان الجودة الشاملة ويهدف إلى تقييم ذاتي للجامعات الجزائرية بشكل مستمر وجعلها تواكب التغييرات السريعة والمتواصلة المسجلة عالميا، حيث تم إعداد المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي ليقدم لأول مرة في 2014، ثم تحديثه في 2016، ثم الشروع في عملية التقييم الذاتي لمختلف الميادين مطلع سنة 2017، ولأن إدارة أي مشروع يستهدف الجودة والتميز، لا تتم دون وظيفة الاتصال الذي يرافق جميع مراحلها، هنا تبرز الإشكالية البحثية التالية: ما هي الإستراتيجية الاتصالية التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي في الجزائر لضمان الجودة الشاملة في مختلف ميادينها؟

2- تساؤلات الدراسة

- ما هي وظائف الاتصال المؤسسي في ميادين التعليم العالي؟
- ما هي تحديات ممارسة الاتصال المؤسسي في ميادين التعليم العالي؟
- ما هي الاستراتيجيات الاتصالية المنتهجة لضمان الجودة الداخلية في مختلف ميادين التعليم العالي؟

- ما هي خصائص الموارد البشرية العاملة في مصلحة الاتصال والعلاقات العامة في الجامعة الجزائرية ومخطط ضمان جودتها الداخلية؟

3- أهداف الدراسة

تخدم هذه الدراسة ثلاثة أهداف:

- توعية صانعي القرار في التعليم العالي (العمداء، رؤساء الأقسام، الأساتذة، مدراء الاتصالات ...) بقضايا الاتصال، لجعلهم يدركون أهمية ممارسة الاتصال كعلم وفن في مؤسساتهم؟
- الكشف عن وظائف الاتصال في تركيبة المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي.
- تقييم لحالة الاتصالات في الجامعات بدراسة مختلف مجالاته، كالتسويق المباشر، والعلاقات الصحفية، وإدارة السمعة والهوية، واتصالات الأزمة...

4- تحديد مفاهيم الدراسة

الاتصال: يعرفه الباحث "كارل هو فلاند" بأنه "العملية التي يتم من خلالها نقل وتبادل الأفكار أو المعلومات أو الآراء أو الانطباعات بين الطرفين أو أكثر سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة باستخدام وسيلة أو عدة وسائل بهدف الإعلام أو الدعاية أو الإعلان أو الإقناع أو التأثير العقلي أو العاطفي أو الإيحاء بأفكار أو الاتجاهات لتحقيق أهداف معينة⁽²⁾".

والإتصال في هذه الدراسة هو العملية المخططة لتنظيم العلاقات بين أعضاء مؤسسات التعليم العالي وشركائها من أجل تبادل المعلومات والأفكار حول جودة مدخلاتها ومخرجاتها.

مفهوم الجودة في التعليم العالي: وفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أُنعقد في باريس في أكتوبر سنة 1998 جاء كما يلي: " للجودة في التعليم مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والطلبة، والمباني والمرافق والأدوات، وتوفير الخدمات للمجتمع، والتعليم الذاتي الداخلي وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا⁽³⁾."

وتعني الجودة في الدراسة ضمان مؤسسات التعليم العالي في الجزائر لمعايير الإتصال المتعارف عليها دوليا لتحقيق أداء ممتاز حول وظائف التعليم العالي وأنشطته.

5- منهج وأداة الدراسة

استخدمنا في هذه الدراسة منهج دراسة الحالة الذي يصنف ضمن مناهج البحوث النوعية والذي به يتم التعرف على كل ما له علاقة بالظاهرة المدروسة، بالبحث عما يسمى "وحدات النشاط التي يمكن تفنيت كل واحدة منها إلى وحدات صغيرة" والتي تمثل المتغيرات أو عناصر الموضوع⁽⁴⁾ ويعد هذا المنهج مناسباً للوقوف عن قرب على واقع الإتصال والعلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الجزائري تنظيراً وتقييم الإتصال كممارسة، من خلال أداة الملاحظة البسيطة وتجربة الباحث في القطاع ورجوعاً لنتائج الدراسات السابقة لموضوع تطبيقات الإتصال والعلاقات العامة في الجامعة، فضلاً عن استخدام تقنية تحليل المضمون التي يستخدمها الباحثون في مجالات بحثية متنوعة وعلى الأخص في علوم الإتصال لوصف المحتوى الظاهر للمضامين المراد تحليلها من حيث الشكل والمضمون وتلبية للاحتياجات البحثية المصاغة في تساؤلات البحث أو فرضياته الأساسية طبقاً للتصنيفات الموضوعية التي يحددها الباحث⁽⁵⁾، من خلال تحليل كفي لمخطط " المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي"، بالاستناد على مدخل الترميز المسبق، أين يتم تحديد فئات التحليل قبل البدء فيها وذلك

في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة والنظريات العلمية في مجال المادة التي سيتم تحليلها⁽⁶⁾، بالتركيز أكثر على التحليل الكيفي لمادة الاتصال (ماذا قيل؟) وحصرتها في فئة واحدة رئيسية، متمثلة في موضوع الاتصال الذي يمثل نظام المعلومات في ميدان الحكامة في المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي التي تضم فئتين أساسيتين هما تنظيم الاتصال والجانب العلاقتي، مقسمتين بدورهما إلى فئات فرعية تعكس المراجع الخمسة لحقل نظام المعلومات في المخطط وهي: سياسة الاتصال، وتنظيم الاتصال، والإعلام، والاتصال الرقمي، والجمهور المستهدف.

6- الدراسات السابقة

دراسة إدارة الجودة الشاملة وضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر⁽⁷⁾: هدفت الدراسة للتعرف الى مبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة ومدى تطبيقها بالمؤسسات الجامعية الجزائرية من خلال التعرض إلى الإصلاحات التي باشرتها الحكومة الجزائرية قصد ضمان جودة التعليم العالي وتسلط الضوء على التحديات التي تقف كحجر عثرة أمام تطبيق هذه الفلسفة، وذلك من خلال التساؤل: كيف تسهم إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة التعليم العالي؟ وهل اعتمدت معاييرها في قطاع التعليم العالي بالجزائر؟ أم لا تزال تواجه تحديات في مسار تطبيقها؟ وقد خلصت هذه الدراسة إلى أنه رغم المساعي الحكومية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وضمان جودة التعليم العالي، إلا أن واقع الممارسة يعكس وجود فروقات جوهرية بين النص القانوني وواقع التعليم العالي الذي لا يزال يتخبط في عديد من التحديات اللازم تجاوزها والعمل بجدية لتنفيذ هذه الاستراتيجية للنهوض بقطاع التعليم العالي.

دراسة نظام مقترح لإدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر⁽⁸⁾: تتناول الدراسة من خلال منهج وصفي تحليلي النجاح الهائل الذي حققته إدارة الجودة الشاملة في مختلف التنظيمات الاقتصادية الصناعية والخدمية في الدول، والتحول نحو الاهتمام بتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري متميز في الجامعات، ولكن هل يمكن لهذه الجامعات أن تسلك ذات الطريق الذي سلكته المؤسسات الإنتاجية والخدمية للحصول على الخدمة الأفضل وبالتالي تحقيق رضا الزبون (الطالب والمجتمع المحلي)؟ تستعرض هذه الدراسة مفهوم إدارة الجودة الشاملة والمبادئ الأساسية التي يتمحور حولها هذا المفهوم في التعليم الجامعي، كما تتطرق لمعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي داخل الوطن العربي، وأخيرا تخلص الدراسة إلى اقتراح نظام لإدارة الجودة الشاملة بالجامعة الجزائرية في ظل التجارب العالمية.

دراسة دور الحكامة في تحسين جودة وأداء مؤسسات التعليم العالي دراسة مقارنة لنتائج التقييم الذاتي لميدان الحكامة بين المركز الجامعي مرسلني عبد الله - تيبازة - والمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة -⁽⁹⁾:

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على معايير ضمان الجودة للتعليم العالي في الجزائر من خلال قراءة للدليل الوطني لضمان الجودة، ثم الوقوف على الجانب الميداني لعملية التقييم الذاتي لميدان الحكامة لإبراز مساهمتها في بناء وتطوير هذا النظام من جهة وفي تحسين جودة وأداء مؤسسات التعليم العالي من جهة أخرى.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال وصف الدليل الوطني لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ثم تحليل ومقارنة نتائج التقييم الذاتي لميدان الحكامة لمركزين جامعيين بالجزائر هما المركز الجامعي بولاية تيبازة والمركز الجامعي بولاية ميلة وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تفعيل وتحسين ميدان الحكامة بالمركزين الجامعيين من خلال:

- وضع خطة تنفيذية واضحة ومعلنة تضمن استدامة عملية التقييم الذاتي بميدان الحكامة؛

-إعادة تصميم نظام العمل في رئاسة المركزين الجامعيين لكي يتضمن تحقيق فاعلية أكبر في العملية الأكاديمية والإدارية؛

-استحداث إجراءات تقييم أداء القيادات الإدارية والأكاديمية، وتحديد آليات تنفيذها ومتابعتها والاستفادة من نتائجها؛

- استحداث نظام للحوافز وآليات تطبيقه .

- تطوير آليات التشاور الداخلي والخارجي بغرض إعداد السياسات المختلفة في التكوين والبحث والتسيير الإداري والحكامة؛

-تعزيز ثقافة الجودة في مختلف الأنشطة بالمركزين الجامعيين وذلك من خلال التقييم الذاتي الدوري والحرص على معالجة الاختلالات المحتملة.

الاستفادة من الدراسات السابقة

-تحديد المشكلة البحثية للدراسة، وصياغتها بشكل دقيق .

-صياغة تساؤلات البحث بشكل دقيق .

-تحديد محاور استمارة التحليل .

-التعرف على أبعاد ومؤشرات ميدان الحكامة في الدليل الوطني لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

ثانيا- الجانب النظري للدراسة

1- المقاربة النظرية للدراسة

سوف يتم الاعتماد في هذه الدراسة على نظرية الامتياز كونها تركز على مجال الاتصال الممتاز الذي يتطلب من العاملين فهما دقيقا بالعمليات الإستراتيجية كالبحث والتخطيط والتقييم وتقديم المشورة، إلى جانب الاتصال في اتجاهين القائم على التفاعلية والمشاركة في اتخاذ القرارات، حيث قدم جيمس جرونيج ومجموعة من زملائه نظرية الامتياز من خلال مشروع بحثي بدأ سنة 1985، تم جمع بياناته بواسطة ثلاثة استبيانات لعينة من كبار ممارسي العلاقات العامة في الولايات المتحدة، وكندا والمملكة المتحدة في 326 منظمة لتحديد طبيعة وممارسة العلاقات العامة بها، واستمر هذا المشروع عقدا كاملا لتحديد خصائص وسمات العلاقات العامة التي يمكن أن توصف بالتمتازة Excellence public relation والتي توصل من خلالها الفريق إلى مبادئ للعلاقات العامة الممتازة والمتمثلة في⁽¹⁰⁾:

✓ الإدارة الإستراتيجية لبرامج العلاقات العامة، فإدارة العلاقات العامة هي التي تتولى تطوير برامج اتصالية توجه إلى الجماهير سواء التي تمثل فرصة أو تهديدا للمنظمة.

✓ فصل العلاقات العامة عن التسويق مع وجود قسم منفصل ومتكامل للعلاقات العامة بعيدا عن الوظائف الأخرى، فعندما تكون إحدهما تابعة للأخرى فإن المنظمة تفقد كثيرا من قيمة وجدوى الوظيفة التابعة.

✓ إشراك الجماهير الإستراتيجية في عملية صنع القرار في المنظمة إلى جانب العلاقة المباشرة مع الإدارة العليا وتأييدها لأنشطة العلاقات العامة، فإن عضوية مدير العلاقات العامة في الإدارة العليا وعملية صنع القرار أحد الخصائص المهمة في ممارسة العلاقات العامة الممتازة.

✓ وجود كوادرات إدارية وفنية في المنظمة، فعادة ما يكون لممارس العلاقات العامة دور إداري Manager يقوم من خلاله بالإشراف على برامج الاتصال وإدارتها، ودور فني Technician وفيه يقوم بالكتابة والتحرير وتصميم المطبوعات وترتيب الأحداث الخاصة.

✓ اعتماد المنظمات على مبدأ الفاعلية في مواجهة المواقف المختلفة وذلك من خلال الاعتماد على النموذج المتماثل للاتصال للتأقلم مع هذه البيئة والاستجابة لها.

✓ وجود سياق تنظيمي مدعم للعلاقات العامة من خلال أربعة أساليب تتمثل في وجود هيكل إداري يعتمد اللامركزية ويعزز استقلالية العاملين، وكذلك أن تدعم ثقافة المنظمة المشاركة وعدم السلطوية، أما الاتصال الداخلي فيجب أن يكون مفتوحاً لا يقيد بالهرمية، إلى جانب وجود نسبة ممثلة لدور المرأة في ممارسة العلاقات العامة، حيث تمثل المرأة 60% من الممارسين للعلاقات العامة في الولايات المتحدة 80% من الدارسين لها.

ومن ناحية أخرى يؤكد جرونيغ على أن المدخل السيمتري ثنائي الاتجاه يهتم بمصلحة كلا الطرفين، ويعد التفاوض والحوار وإستراتيجية حل الصراع خطوات أساسية في عملية التغيير الرمزي في الاتجاهات والأفكار والسلوك لكل من الجمهور والمؤسسة، ويشير إلى أهمية عملية التكيف المشترك بدلاً من أسلوب السيطرة والاحتكار. وتتميز التنظيمات التي تتخذ من الأسلوب السيمتري، بخاصية الاعتماد المتبادل على اعتبار المؤسسة كياناً لا يمارس وظائفه في فراغ أو بمعزل عن البيئة الاجتماعية، حيث يوجد اعتماد متبادل بين أجزاء النسق الواحد وكذلك بين النسق والبيئة المحيطة به، ما يفرض على التنظيم أن يكون مفتوحاً ومتفاعلاً مع سائر الأنساق الأخرى القائمة على التوازن فيما بينها إما عن طريق السيطرة أو من خلال تحقيق التعاون معها، إذ لا بد أن يحصل الأفراد داخل التنظيم على فرص متساوية مع تخصيص حيز من الاستقلالية للشعور بالرضا الوظيفي داخل التنظيم ولتحقق التعاون والإنجاز على المستوى الخارجي وحتى يتسنى لهم الابتكار وذلك بتقديم الآراء والأفكار الجديدة القائمة على الإدارة اللامركزية، إلى جانب تحمل المسؤولية من الطرفين سواء من ناحية المؤسسة أو من حيث عمالها والسعي لحل الصراع باستخدام إستراتيجيات المناقشة والحوار والاتصال ثنائي الاتجاه⁽¹¹⁾.

2- تطور ممارسة الاتصال في مؤسسات التعليم العالي

يعتبر تاريخ الاتصال في التعليم العالي تاريخاً حديثاً، فمنذ مدة طويلة، شكلت المدارس والجامعات عالمها الخاص، منفصلة عن اهتمامات وقيود بقية مؤسسات المجتمع وفي التاريخ الحديث، هناك ثلاث فترات متميزة للاتصال في التعليم العالي في العالم⁽¹²⁾:

2-1- العصر البرونزي أو وقت الرواد

أصبحت الحاجة إلى القيام بعمل أفضل في مجال الاتصال رسالة واضحة للجامعات في الولايات المتحدة، بمجرد أن بدأت المؤسسات في التنافس مع بعضها البعض، لجذب الطلاب والأساتذة وجمع الأموال، كانت هناك حاجة إلى العمل على إدارة السمعة وتعزيز التميز، لذلك أنشأت في سنوات الستينيات، جامعة هارفارد، وجامعة بنسلفانيا، ومعهد ماساتشوستس للتكنولوجيا وغيرها من الجامعات الأمريكية الكبرى أقساماً لهذا الغرض، بينما كانت الجامعات الأوروبية أبطأ في تبني هذا النهج، بحيث أنشأت شيئاً فشيئاً المدارس الكبرى الأوروبية، ثم الجامعات، أقسام اتصال.

في هذه المرحلة، كان الاتصال يقتصر على نشر كتيب يصف جميع أنشطتها، والحفاظ على ضمان الحد الأدنى من العلاقات مع الصحافة (الداخلية والخارجية) وشراء بعض المساحة الإشهارية في الصحف، لتتطور

الممارسة الاتصالية أكثر، عندما شرعت الصحف في إظهار اهتمام أكبر بالتعليم العالي وبدأت العديد منها في نشر ملاحق منتظمة مخصصة للتعليم العالي ووظائف الخريجين.

2-2- عصر الويب:

من خلال إتاحة الوصول إلى المعلومات في أي وقت ومن أي مكان، تلعب خدمات الواب دور الوسيط الميسر والمسرّع لمختلف نشاطات ومجالات التعليم العالي، لذلك أنشأت كل مؤسسة موقعاً إلكترونياً، كان بعضها أكثر قوة أو أقل أو أكثر سهولة من الآخرين، لكن المحتوى كان محدوداً: عرض البرامج أو النشاطات المقدمة، كلمة من المدير أو العميد، بعض الصور للحرم الجامعي أو الطلاب، وأحياناً مساحة تفاعلية صغيرة.

2-3- الاتصالات اليوم: الويب 2.0 والفيديو والمدونات والشبكات الاجتماعية⁽¹³⁾

في هذه المرحلة تغير المشهد الاتصالي، بدءاً من 2005-2006، مع ظهور الويب 2.0 أو ما يسمى بالواب التفاعلي، حيث تم إثراء مواقع الويب بغرف الدردشة والمنتديات والمدونات والعديد من مقاطع الفيديو، وتنامي الشبكات الاجتماعية (Facebook LinkedIn ..)، ولم يعد الاتصال مجالا حصرياً للإدارات المتخصصة: فكل فرد يمكنه أن يشارك في الاتصال، يقول ريتشارد ديسوينجز **Richard Descoings**، مدير معهد العلوم السياسية باريس "لقد سمح لي الفيس بوك بإنعاش التواصل مع طلابي".

علاوة على ذلك، تشمل هذه الاتصالات التي تصنف اليوم في دائرة الاتصال المتكامل، الطرق العديدة التي يمكن للمؤسسة من خلالها التعبير عن نفسها (ومعالجتها): إدارة الهوية المؤسسية Identity Corporate، والمرئية المؤسسية corpoatevisibility، والشهرة، السمعة، والعلامة التجارية، والنشر، والتصميم الجرافيكي، والعلاقات الصحفية، والتسويق المباشر، والاتصال الحثيثي، والتواصل الداخلي، والرصد، والمشاركة، والتفاعل.

3- وظائف الاتصال في ميادين التعليم العالي

من الواضح أنه لا يزال هناك سوء فهم في العديد من البلدان حول ممارسة الاتصالات في التعليم العالي، حيث ترى العديد من الجهات الفاعلة أنها نشاط غير ضروري، وهي نفقات غير منتجة، أما الآخرون الذين لديهم دافع أكثر بقليل، فهم يميلون إلى الاعتقاد بأن مجرد ظهور عدد قليل من المواعيد في وسائل الإعلام يعزز الصورة الذهنية وغالباً ما تختزل خطط الاتصال الخاصة بهم إلى اختيار دعامة لتمرير بعض الدعاية الإعلانية أو مقابلة تُمنح من وقت لآخر إلى الصحافة، فيما تتلخص ميزانية اتصالاتهم في "نفقات" قليلة لنشر كتيب أو شراء مساحة إعلانية.

ولكن التجربة تدل على أن الاتصال نهج متطور، يتكيف مع الوضع الجديد للتعليم العالي، فلكي تحقق مؤسسات التعليم العالي نتائج جيدة: يجب عليها اليوم أن تتصل وتتواصل بشكل مخطط يتيح لها وضوح مخرجاتها وشهرة منتوجاتها وإبراز هويتها، وعلامتها التجارية، مما يجعلها "تتموقع" في ذهن الجمهور بفضل الخصائص المتميزة التي يسوقها الاتصال عنها، فالاتصال الجيد هو أيضاً وسيلة لإحداث فرق في عالم التعليم العالي الذي يتزايد فيه التنافس.

3-1- الاتصال انعكاس لهوية المؤسسة الجامعية

إن الرغبة في الاتصال ليست كافية إذا لم تخضع للتخطيط العلمي المبني على الدراسات والبحوث المستمرة، حتى لا يساء فهم أهداف وغاياته وطرق ممارسته، بتحويله لمجرد ملحق بسيط في مكتب الاستقبال والتوجيه، فالاتصال انعكاس لثقافة المؤسسة الجامعية، لأن الثقافة اتصال والاتصال ثقافة كما يقول "إدوارد هول"، كما أن

الاتصال هو انعكاس لرؤية ورسالة ومشروع المؤسسة الجامعية الذي يجب أن يترجم إلى إستراتيجية، تساهم في بناء "العلامة التجارية" للمؤسسة، والمشاركة في تطويرها.

وتعني مرحلة بناء الهوية المؤسسية عملية تحديد الأهداف الاتصالية للجامعة، والتي تتحدد بناء على الأهداف الكلية لقطاع التعليم العالي التي ستشكل فلسفة الاتصالات حول القضايا والموضوعات التي يجب على الجامعة أن تهتم بالحديث حولها. أي ماذا نقول؟ ما كمية المعلومات التي يجب نقلها؟ كيف يتم قولها أي كيف يتم التعامل معها؟ من خلال بعض الوظائف مثل بحوث الصورة، مراقبة القضايا الاجتماعية والسياسية، العلاقات مع وسائل الإعلام ويجب أيضا تقديم تقرير سنوي حول النشاط الإثهاري والاعلامي للجامعة⁽¹⁴⁾.

باختصار، يرتبط الاتصال والاستراتيجية ارتباطاً وثيقاً، فلن تكون لنا سياسة اتصال فعالة إذا كنا لا نعرف حقا ما نحن فيه وأين نحن ذاهبون؟

3-2- تطوير الاستراتيجية:

يرى الباحث "Olivier Rollot" أن العديد من الجامعات أو حتى المدارس المرموقة، لا تملك إستراتيجية واضحة ومحددة في ميدان الاتصال⁽¹⁵⁾.

وتشير الباحثة "Brigitte Fournier" أن الشعارات أو الرسائل التي تسوقها بعض الجامعات ("لكي نكون من بين الأفضل"، "للتقدم في الترتيب"، "لتدريب قادة الغد") لا يمكن أن تحل محل الرؤية الإستراتيجية، حيث يجب أن تقدم مؤسسة التعليم العالي وجهة نظر طويلة الأمد، مفهومة ومقبولة من قبل جميع أصحاب المصلحة، داخلياً وخارجياً، لأن الاهتمام الرئيسي باستراتيجية الاتصال يعني المراجعة المستمرة لصورة المؤسسة وسمعتها، ووضعها التنافسي، ونقاط قوتها وضعفها، وهوامش تقدمها ودراسة المخاطر المحدقة بها...⁽¹⁶⁾

3-3- علاقة مصلحة الاتصال مع الإدارة العامة

تقتضي الممارسة العملية للاتصال في الجامعة مايلي:

أولاً: أن الجامعة أو المدرسة التي ترغب في المشاركة يجب أن تكون لها إدارة حقيقية للاتصال بمختلف جماهيرها الداخلية والخارجية وأصحاب المصالح، معترف بها على أعلى مستوى في المؤسسة، إدارة مسؤولة فعلاً عن الاتصال، والذي لا يكون مسؤولاً عن المهام الفنية فقط - إنتاج الكتيبات وتنظيم المؤتمرات- بل إدارة استراتيجية تساهم في تحقيق رؤية ورسالة الجامعة.

ثانياً: يجب أن تعمل إدارة الاتصال هذه بالتنسيق الوثيق مع الهيئة المسؤولة عن استراتيجية المؤسسة - أي الرئاسة أو الإدارة العليا وأن تكون مرتبطة مباشرة بها - وهذه الصلة المزدوجة الهرمية والجغرافية، ستعزز حقا حوارا مستمرا لا غنى عنه بين الهيكلين.

ثالثاً: يجب تنظيم اتجاه الاتصال والعمل بشكل احترافي في هذا المجال، يربط بين نوعية التعليم والعلاقات مع وسائل الإعلام.

رابعاً: يجب أن تكون مصلحة الاتصال تحت قيادة أخصائي رفيع المستوى، مع معرفة عميقة لمهنته وتحدياتها، مع النظرة الثاقبة لآفاقها، ففي كثير من الأحيان، يعهد الاتصال إلى المديرين أو الأساتذة الذين يتسلحون بالإرادة الجيدة لممارسة المهنة، ولكنهم في مرحلة اكتشاف الوظيفة. وهو ما يفسر افتقارهم للرؤية الاستراتيجية... وتقديراتهم المهنية.

خامساً: يجب أن تكون لإدارة الاتصالات ميزانيتها الخاصة بها، وأن يكون الموظفون متكيفين مع المهمة الموكلة إليهم، ويستخدمون الأدوات والأساليب المتقدمة⁽¹⁷⁾.

3-4- تطور مهام مصلحة الاتصال في عصر الواب التفاعلي:

أصبحت مهام قسم الاتصالات متعددة ومتنوعة في العصر الرقمي، وغدا الأمر متروكاً لها لتطوير وتنفيذ جميع جوانب سياسة الاتصالات في المؤسسة التي تندفق من إستراتيجيتها. وبذلك تعمل كمستشارة للإدارة العامة (أو الرئاسة) في كل ما يتعلق بـ "التحدث"، والصورة، وعلامة المؤسسة، داخلياً وخارجياً. وهذا يعني على وجه الخصوص:

- تولي المسؤولية عن التصميم والتصميم الجرافيكي والهوية البصرية ؛
- إنتاج كتيبات ونشرات ووثائق أخرى ؛
- ضمان محتوى موقع الويب وتحديثه وتحريكه، وهو أول معرض للمؤسسة ؛
- تنظيم أو المشاركة في الأحداث (المؤتمرات، المنتديات، الأيام المفتوحة، مسابقات الطلاب، الذكرى السنوية، التحالفات، إطلاق برامج جديدة ...) ؛
- إدارة العلاقات مع الصحافة (استراتيجية التصنيف) ؛
- تنظيم الحملات الإعلامية والإشهارية (الصحافة، العرض ...) ؛
- نشر الدراسات والبحوث ؛
- تولي مسؤولية تسويق المؤسسة - خاصة اتجاه الطلاب والشركات ؛
- إدارة ونشر الرسائل الإخبارية الخارجية ؛
- المشاركة في الإصدارات المشتركة من الكتب ؛
- تنظيم تصوير (الصور ومقاطع الفيديو) للمؤسسة، فضلاً عن توزيعها ؛
- ضمان المراقبة على المدونات ومنتديات الإنترنت والشبكات الاجتماعية والمجتمعات ؛
- توفير جهاز اتصال للأزمة ؛
- تعبئة وتحفيز الشبكات الداخلية (الخريجين، الأساتذة، جمعيات الطلاب ...) ؛
- ضمان ترابط الرسائل الصادرة عن مختلف مكونات المؤسسة (الإدارة العامة، الإدارات، الأساتذة، الجمعيات، الطلاب، إلخ)، تحريك الإنترنت وأدوات الاتصال الداخلي⁽¹⁸⁾.

4- تحديات الاتصال في مؤسسات التعليم العالي:

يدخل التعليم العالي عصر المنافسة محلياً، وطنياً أو على المستوى الدولي، وحتى يبقى في السباق ويحدث الفارق، يجب أن تكون مدخلاته ومخرجاته مرئية بشكل واضح وأن ينظر إليها بشكل إيجابي، حيث لم يعد التميز الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي كافياً، إذا لم تعلم الفاعلين وعامة الناس حوله وهو ما لا يتحقق إلا من خلال الاتصالات الفعالة والمهنية المناسبة.

4-1- صعوبة الممارسة:

يشعر المهنيون بالصعوبة المتزايدة في تطبيق الاتصال المؤسسي مع تنامي التحديات والمخاطر وتنوع القضايا والاشكاليات المطروحة حول ماذا؟ كيف يتم؟ متى؟ كم مرة؟ من هو الجمهور؟ وماذا سيكلف؟ ماذا سيكون عائد الاستثمار؟ هذه هي الأسئلة التي يطرحها صناع القرار في التعليم العالي على مهنيي الاتصال والتي لا توجد

وصفات جاهزة لتطبيقها⁽¹⁹⁾، حيث تفرض المواصفة العالمية الأيزو 9001-2015 على المنظمة تحديد الاتصالات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنظام الجودة وتشمل " من يتصل، حول ماذا سيتم الاتصال، كيف، متى، مع من سيتم الاتصال⁽²⁰⁾، أضف إلى ذلك العوامل العديدة التي تزيد من تعقيد الأمور: الثورة الرقمية، وأزمة النموذج الاقتصادي لقطاع الصحافة، والوصول إلى مسرح اللاعبين الجدد والأدوات الجديدة ...

فضلا عن ذلك، هناك تحديات خاصة بالتعليم العالي، فالجمهور متنوع للغاية: الطلاب، والأساتذة والمدراء التنفيذيون ومديرو الشركات بالإضافة إلى عامة الناس، وهم ينتشرون في جميع أنحاء العالم، أما في مجال الإعلام فهو متنوع ويتطور بشكل متزايد، بفضل تعدد منصات وحوامله من وسائل الإعلام التقليدية (الصحافة المكتوبة والإذاعة والتلفزيون والملصقات وما إلى ذلك)، إلى الصحف الطلابية والمواقع الإلكترونية والمدونات والمنشورات الإلكترونية والشبكات الاجتماعية ...

4-2- جمهور شديد الطلب

يتميز جمهور قطاع التعليم العالي بتنوع حاجياته والتقلب في وقت واحد، من ناحية، يعتبر الطلاب من أكثر الفئات صعوبة في استهدافهم: فهم أكثر دراية، حيث يتم تحويل انتباههم بسرعة من قضية إلى أخرى (مواثبون zappers)، وهم نقاد وخبراء في الكشف عن "اللغة المزدوجة" أو لغة الخشب، وعلى صلة وطيدة بالتكنولوجيات الجديدة⁽²¹⁾، فهم يعيشون في عالم الاتصالات المتنقلة (الهواتف المحمولة والرسائل النصية وملفات MP3 والهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة) والويب التفاعلي. وكما يستخدمون بشكل كبير الطنين buzz، "السمعة الإلكترونية"، الكلمة الشفهية، والشبكات الاجتماعية وأخيراً، فهم متحمسون للأفلام وألعاب الفيديو والمؤثرات الخاصة والموسيقى، لذلك ليس هناك جدوى من محاولة التقاط هذا الجمهور بأدوات من عصر غوتنبرغ، أو العروض التوضيحية PowerPoint.

من ناحية أخرى، هناك ذهنيات مشككة اتجاه قضايا وأساليب الاتصال، فلا يزال العديد من الأساتذة، وحتى الإداريين، يعتقدون أن التواصل خارج نطاق المجال الأكاديمي أمر محفوف بالمخاطر بقدر ما هو غير ضروري - وأن رسالتهم ستضيع على الشخص العادي- يرى بعض صانعي القرار في التعليم العالي أنه في الأساس مضيعة للوقت، يميل الكثيرون إلى الاعتقاد بأن شهرة اسم مؤسستهم وحدها يجب أن يكون كافياً لجذب الطلاب وتوليد الحماس. "نحن ممتازون والجميع يعرفون ذلك، لذلك نحن لسنا في حاجة للإعلان والاشهار". هذه الحجة تعمل في أحسن الأحوال لقلة من المؤسسات في العالم، ولكن بالنسبة لمعظمها، فإن هذه المقاربة ببساطة غير واردة، لذلك عندما يصبح الاتصال ضرورياً، يمكن أن يكون تحدياً كبيراً لتلك المؤسسات التي لا تزال غير مستعدة⁽²²⁾.

4-3- اتصال هاو أم اتصال محترف

هناك تباينات هائلة بين مؤسسات التعليم العالي عندما يتعلق الأمر بمستوى ممارسة الاتصالات، على الرغم من أن البعض - ولاسيما في الولايات المتحدة وبريطانيا واسبانيا - طوروا منذ فترة طويلة أنشطة اتصالات عالية الاحترافية، لا يزال البعض الآخر في المرحلة الجنينية، يعرف المهنيون القدامى في المجال كيفية الحصول على أقصى استفادة من أدوات الاتصالات الحديثة، وبالتالي لديهم ميزة كبيرة من حيث تصميم إستراتيجية متماسكة والتسويق لصورة وهوية مؤسساتهم ... ولا يزال المبتدئون في خط البداية ومن الواضح أن هناك بعض المؤسسات التي يمكن أن يطلق عليها الهواة، وهذه ليست مجرد مسألة تتعلق بالحجم أو الميزانية، بعض المؤسسات ذات

الموظفين المحدودين جيدة للغاية في أداء الاتصال، بينما البعض الآخر، على الرغم من وجود وسائل كبيرة، بالكاد يمكنهم المواكبة⁽²³⁾.

ثالثاً: تقييم جودة أداء الاتصال في التعليم العالي ودوره في ضمان جودة مبادئه

1- قراءة في المرجع الوطني لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

1-1 أهم مراحل تطبيق نظام جودة التعليم العالي في الجزائر

مر تجسيد نظام ضمان الجودة في التعليم العالي الجزائري بعدة مراحل أهمها:

- قامت وزارة التعليم العالي بتنظيم مؤتمر دولي حول ضمان الجودة والذي كان انطلاقة لدراسة إمكانية تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية الجزائرية؛
- تم إنشاء المجلس الوطني للتقييم (CNE) سنة 2008، كما انبثقت فرقة عمل كلفت بالتفكير في المشروع مدعمة ببعض الخبراء الدوليين⁽²⁴⁾.
- في 31 ماي 2010 تم ترسيم عمل الفرقة بقرار إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي (CIAQES)⁽²⁵⁾.
- إعداد المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي ليقدم لأول مرة في 2014، ثم تحديثه في 2016 .
- مراسلة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لجميع مؤسسات التعليم العالي في جانفي 2017 للشروع في عملية التقييم الذاتي لمختلف الميادين.

1-2 تركيبة المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية بمؤسسات التعليم العالي:

يحتوي المرجع الوطني لضمان الجودة على سبعة ميادين أو مجالات، كل واحد منها مجزأ إلى حقول يتراوح عددها بين ثلاثة وسبعة؛ تمثل المجالات والحقول النشاطات الموجودة عادة في المؤسسات الجامعية.

جدول رقم (01) : تركيبة المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية بمؤسسات التعليم العالي

الميادين	الحقول	المراجع	المعايير	الإثباتات
التكوين	7	23	49	106
البحث العلمي	3	17	32	55
الحكامة	5	27	53	180
الحياة الجامعية	4	14	25	71
الهيكل القاعدية	5	17	19	38
التعاون مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي	3	11	19	40
العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي	4	14	22	70
المجموع	31	123	219	563

المصدر: اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي، المرجع الوطني لضمان الجودة (الميادين، المجالات، المراجع)، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجزائر العاصمة، الفصل الأول، 2016، ص 08.

تكشف قراءتنا لتركيبية المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي أن الوزارة الوصية أدرجت نظام المعلومات كحقل فرعي من ميدان الحكامة كمنهج ورؤية حديثة بالإدارة، تساهم في تزويد المؤسسة بالسياسات، والأساليب والطرق النوعية لإدارة العمل بكفاءة وفعالية، حيث يضم ميدان الحكامة خمسة مراجع هي:

نظام المعلومات، وشروط إعداد السياسات، وتنظيم وقيادة المكونات والمصالح، وإدارة الوظائف الداعمة في خدمة المهام، ومقاربات الجودة.

ومما يلاحظ على هذا التصنيف، أن الوزارة الوصية تولي أهمية كبيرة لإدارة المعلومات التي تعتبر أساس جودة التعليم العالي في مختلف ميادينها من خلال محاولة تأسيس نظام للمعلومات، لكن ما يؤخذ على هذا التصنيف خلطه بين الأصل والفرع، حيث قزم وظيفة الاتصال والعلاقات العامة واعتبرها مرجعا فرعيا من نظام المعلومات، مع أن المنطق يفرض امتلاك المؤسسة الجامعية لإستراتيجية اتصال ثم نظام اتصال مكون من أنظمة فرعية تتعلق بالإعلام، والعلاقات العامة، والعلاقات مع الصحافة والإشهار والاتصال الرقمي... ثم أن نظرة الوزارة الوصية لحقل الاتصال من خلال المرجع الوطني لضمان الجودة لازالت إدارية صرفة بمعنى حصر وظيفة الاتصال في التنسيق بين خلية الاتصال على مستوى الجامعة وإدارتها أوفي نشر المعلومات إلى الصحافة أو تغطية الأحداث الكبرى المنظمة، رغم أن التوجهات الأكاديمية والمهنية في هذا المجال خصوصا في العصر الرقمي، تشير إلى تحول المنظمات من إدارة الاتصال إلى إدارة العلاقات مع الجماهير والفاعلين والتركيز على بناء السمعة والعلامة لدخول عالم المنافسة وتسلق سلم ترتيب الجامعات في العالم .

إن الاتصال عنصر أساسي في إستراتيجية ميدان حوكمة مؤسسات التعليم العالي، لكن ينبغي أن يعمم حضور الاتصال كمفهوم وممارسة في جميع ميادين التعليم العالي في التكوين والبحث العلمي والحياة الجامعية والتعاون والعلاقة مع المحيطين الاجتماعي والاقتصادي والهيكل القاعدية والاهتمام بالصورة الذهنية لكل هذه المجالات حتى يكون الاتصال الذي تنتهجه الجامعة ومنسوبيها حولها إيجابيا.

2- دور الاتصال في مخطط ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر:

يقدم هذا المحور تحليلا لدور الاتصال في مشروع ضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي انطلاقا من ميدان الحكامة للمرجع الوطني الذي يضم حقل نظام المعلومات المكون من خمسة مراجع هي:

❖ المرجع ك 11 :تمتلك المؤسسة سياسة جمع للمعلومات وضمان أمنها ومعالجتها وتحليلها واستغلالها.

❖ المرجع ك 21 : المؤسسة مزودة بهيكل معلومات واستشراق.

❖ المرجع ك 31 : تقوم المؤسسة بأرشفة ونشر المعلومات الإدارية والبيداغوجية والعلمية .

❖ المرجع ك 41: تضع المؤسسة خدمات رقمية تحت تصرف طلابها وموظفيها.

❖ المرجع ك 51 : تقوم المؤسسة بتنظيم وتسيير وترقية الاتصالات مع الأطراف المعنية الداخلية والخارجية.

يصف الفيلسوف الأمريكي "الفين توفلر" تحول مجتمع ما بعد الصناعة منذ أواخر خمسينيات القرن العشرين، بالموجة الثالثة في تاريخ تطور المجتمعات وهي الموجة التي يعتمد فيها المجتمع على «المعرفة» كمورد أساسي، وهو المجتمع الذي أطلق عليه مجتمع المعلومات، المرتبط بعصر الفضاء والاتصال الرقمي، وهو عصر لا يؤمن بالتضخيم في الإنتاج والتوزيع وغيرها، وإنما يركز على التنوع والجودة والذوق، والإنتاج المعرفي، والقدرة على التجاوب مع تسارع التغيير «غير الخطي»⁽²⁶⁾.

وعلى هذا الأساس، تظهر أهمية تزويد الجامعة بنظام معلوماتي ضخم، موثوق وآمن لتسيير مختلف المجالات التي أشار إليها المرجع الوطني لضمان الجودة على غرار التكوين والبحث العلمي والتعاون والحكامة والعلاقات مع المحيطين الاجتماعي والاقتصادي.

ونظرا لتعدد حقول التعليم العالي وتداخلها وارتباطها بعدة أطراف فاعلة من الداخل أو الخارج، تبرز الحاجة إلى إعداد وصياغة استراتيجيات تمنهج سياسة جمع ومعالجة المعلومات في الجامعات أو المدارس وهو ما أشار إليه المرجع ك 11 "تمتلك المؤسسة سياسة جمع للمعلومات وضمان أمنها ومعالجتها وتحليلها واستغلالها"، من خلال اتباع الإجراءات التالية:

- مخطط هرمي وتحديد الجهاز المسؤول عن نظام المعلومات.
- بطاقات الوصف الوظيفي و/أو الملفات الإدارية للمسؤولين.
- الأجهزة والأنظمة المتوفرة لإقامة نظام المعلومات (البرامج، والأنظمة الرقمية وغيرها)

وبالإضافة إلى الأنظمة المعلوماتية والمخططات، أنشأت الجامعة وفق الرمز ك 112، جهازا لجمع ومعالجة المعلومات ومراقبتها؛ جهاز مسؤول عن الإعلام والاتصال رغم أن الجامعة تحتاج إلى مديرية للاتصال والعلاقات العامة تعكف على ضمان سيرورة المعلومات وبناء علاقات ممتازة مع مختلف الجماهير والمؤثرين.

ويحتاج تنفيذ استراتيجية ضمان جودة المعلومات في التعليم العالي تكويننا وتدريبنا جيدا للموارد البشرية المطلوبة، وتخصيص ميزانية مناسبة وتوفير الهياكل والوسائل الضرورية، حيث يشير المرجع ك 21 بأن " المؤسسة مزودة بهيكل معلومات واستشراف"، من خلال:

- وجود جرد للوسائل (بعدد كاف) (الهياكل القاعدية والعتاد).
- الموظفين المكلفين باستخدام وصيانة الوسائل أو المساعدة.
- بطاقات الوصف الوظيفي والكفاءات.
- الميزانية المخصصة للصيانة وتطوير نظام المعلومات.

يعتبر تطبيق استراتيجية جودة الإعلام والاتصال في التعليم العالي عملية مستمرة ومتواصلة تتطلب التقييم والتقويم في مختلف المراحل المخطط لها، لهذا يقترح المرجع الوطني لضمان الجودة في هذا الشأن إنشاء الجامعة جهاز رصد ومتابعة يتكفل ب:

- تعيين الأشخاص المكلفين بعملية المتابعة.
- حصيلة وتقارير متابعة الفحوصات.
- إنشاء المؤسسة جهازا للمتابعة.
- تعيين الموظفين المكلفين بالمتابعة.
- الحصيلة والتقارير.

إن فعالية نظام المعلومات واستراتيجية الإعلام التي ستنتهجها الجامعة مع مختلف شركائها يمر أيضا عبر تحديد وسائل وقنوات الاتصال المناسبة لكي تضمن وصول معلومات مفهومة غير مشوهة وأمنة من خلال: موقع الانترنت، والمنشورات، واللقاءات المتعلقة بمواضيع معينة، والأيام المفتوحة، والمطويات والملصقات، واستعمال وسائل الإعلام.

وفي عصر الرقمنة والوب التفاعلي، صار حتما على الجامعة الاستفادة من خدمات الشبكة العنكبوتية في تطوير اتصالها الجماهيري والشخصي، وفي هذا الصدد يشير المرجع ك 41 " تضع المؤسسة خدمات رقمية تحت تصرف طلابها وموظفيها"، حيث تكون هذه الخدمات الرقمية معرفة ويعدد كاف على غرار:

المباني، والوسائل الملحقة، والربط بشبكة الانترنت، والخدمات المساعدة، والوسائل الرقمية، والموارد الرقمية، ونسبة الاستعمال.

كما يقترح المرجع الوطني لضمان الجودة في مجال رقمنة الإعلام، توفير الأدوات والوسائل الرقمية (موقع الانترنت، البريد الرقمي) تستجيب لاحتياجات المستخدمين عن طريق:

- التسجيل اليومي للمستخدمين (سجل أويطاقات التسجيل والاستعمال).
- موقع الانترنت الخاص والأمن للمؤسسة لفائدة الطلبة، والأساتذة والموظفين (عدد الزائرين)، لكن يظهر أن العديد من مواقع الجامعات الجزائرية وحتى موقع الوزارة المعنية مازالت تدير عمليتي الإعلام والاتصال مع مختلف شركائها بفلسفة الويب 1.0.

- سجل الشكاوى تحت تصرف المستخدمين والإجراءات المتخذة في إطار حصيلة الهيئة المعنية، وهو وسيلة اتصالية هامة إذا تم تعميمها على جميع الأقسام والكليات والإدارة العامة وتم تفعيل مضامينها، حتى تتعزز أكثر علاقة الإدارة بمستخدميها وشركائها نحو مزيد من الثقة والمصادقية في صنع واتخاذ القرارات.
- تطوير التعليم الإلكتروني، عن طريق الالتزام بمواصفات ومعايير الجودة في هذا المجال.

المرجع ك 51 "تقوم المؤسسة بتنظيم وتسيير وترقية الاتصالات مع الأطراف المعنية الداخلية والخارجية". يرى المرجع الوطني لضمان الجودة أنه من واجب الجامعة توفير الوسائل الملائمة لتعزيز الاتصال الداخلي والخارجي وذلك بتوفير الإمكانيات المناسبة للمؤسسة للاتصال الداخلي والخارجي من خلال:

- وجود خلية للاتصال (التركيبية وكيفية العمل).
- النظام الداخلي والميثاق.
- الميزانية المخصصة.
- التكوين في تقنيات الإعلام والاتصال.
- الوسائل المساعدة على الاتصال: موقع الانترنت والبريد الإلكتروني الداخلي وجريدة المؤسسة، المنشورات، والملصقات.

- مجالات التبادل (لقاءات، زيارات،...).
- الاجتماعات مع الجهات المهتمة (محاضر الاجتماعات).
- تقارير التقييم الداخلي وخطط التحسين.

ويهتم المرجع الوطني لضمان الجودة بدور الاتصال في إدارة الأزمات التي يمكن أن تتعرض لها الجامعة من خلال الإجراءات التالية:

- أنشأت المؤسسة خلية أزمة وحضرت استراتيجية اتصال لساعة الأزمة.
- حددت المؤسسة مسؤوليات الأشخاص المكلفين بعملية الاتصال ساعة الأزمة (التكوين والتحصير لعملية الاتصال ساعة الأزمة).
- تمتلك المؤسسة خطة لتسيير حالة أزمة (تسجيل عمليات محاكاة وتحضير).

3- تقييم أداء الاتصال المؤسسي في الجامعة الجزائرية:

3-1- نقاط القوة:

- وجود عتاد وتأطير بشري قادر على رقمنة المعلومات ومعالجتها؛

- وجود تجهيزات ومتخصصين وموارد لتطوير نظام المعلومات؛
- نشر وتبادل المعلومات من خلال الأيام المفتوحة، والمطويات والملصقات ووسائل الإعلام .
- تمتلك مؤسسات التعليم العالي واجهات الكترونية لنشر المعلومات ،بالإضافة إلى مواقع الكترونية.
- للجامعة هيئات لتطوير العلاقات الداخلية والخارجية⁽²⁷⁾.

3-2-نقاط الضعف:

- عدم وجود دائرة أو خلية للاتصال والعلاقات العامة في الجامعة أو الكليات أو الأقسام مستقلة عن المصالح الأخرى تتولى مهمة البحث والتخطيط وتطوير برامج اتصالية توجه لمنسوبي الجامعة وشركائها ممن يمثلون فرصة أو تهديداً لها، كمبدأ من مبادئ تحقيق التميز، بما أن وظيفة الاتصال تمارسها نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية، وهذا يتنافى مع المبدأين الأول والثاني لنظرية الامتياز .

- عدم وجود مخططات للاتصال التقليدي أو الرقمي للجامعة في الحالات العادية أو أثناء الأزمات.

- ضعف الاتصال والعلاقات العامة الداخلية والخارجية في غياب سياق تنظيمي مدعم للعلاقات العامة خصوصا مع وجود هياكل إدارية في مؤسسات التعليم العالي تعتمد المركزية وتقيد استقلالية العاملين، وتمارس سلطة الانفراد بصنع القرار ولا تدعم ثقافة المشاركة وهو ما يتنافى كذلك مع المبدأ الخامس لنظرية الامتياز في الاتصال والعلاقات العامة .

- حصر وظيفة خلية الإعلام التابعة لمدير الجامعة في الأدوار التقنية والعلاقات مع الصحافة.

- عدم وجود كوادر إدارية وفنية مختصة في الاتصال والعلاقات العامة في مجالات التعليم والبحث العلمي .

- غياب ميزانية خاصة بتنفيذ برامج الاتصال وحملاته في مؤسسات التعليم العالي.

- ضعف سيرورة المعلومات حول مخطط ضمان الجودة الداخلية عبر الأقسام والكليات خصوصا في مرحلة التقييم الذاتي الحالية.

- ضعف الربط بشبكة الانترنت على مستوى الأقسام والكليات، ناهيك عن سرعتها.

- عدم الاستثمار الجيد في الأدوات والوسائل الرقمية (موقع الانترنت، البريد الرقمي، الشبكات الاجتماعية) لا تستجيب لاحتياجات المستخدمين بالشكل الجيد.

- عدم وجود لوحات الكترونية إعلامية على مستوى الأقسام والكليات.

تكشف نتائج التقييم عدم إدراج الوزارة الوصية للاتصال كميدان أساسي في الميادين السبعة للمرجع الوطني للجودة الشاملة، بل جاء حقل الاتصال مرجعا فرعيا من ميدان نظام المعلومات، مع أن المنطق يفرض امتلاك المؤسسة الجامعية لإستراتيجية اتصال ثم نظام اتصال مكون من أنظمة فرعية تتعلق بالإعلام، والعلاقات العامة، والعلاقات مع الصحافة والإشهار والاتصال الرقمي، كما أن وظيفة الاتصال في نظام المعلومات لازالت إدارية صرفة، حيث تعنى بالتنسيق بين خلية الاتصال على مستوى الجامعة وإدارتها أوفي إدارة العلاقات الإعلامية، رغم أن التوجهات الأكاديمية والمهنية في هذا المجال خصوصا في العصر الرقمي، تشير إلى تحول المنظمات من إدارة الاتصال كوظيفة إدارية إلى إدارة الحوار مع الجماهير والفاعلين والتركيز على بناء السمعة والعلامة والمرئية المؤسسية .

وعليه تبرز حاجة الجامعات الجزائرية إلى تفعيل الاتصال من الناحية الهيكلية والعلاقاتية الاستراتيجية للاقترب من الممارسة الممتازة التي جاءت بها مبادئ نظرية الامتياز ونظريات أخرى في الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة كنظرية الحوار ونظرية النظم.

خاتمة:

تشكل وظيفة الاتصال والعلاقات العامة واجهة الجامعة الخارجية والداخلية فهي تنظم العلاقات الداخلية والخارجية بها وتعنى بتقديم صورة إيجابية عنها، وفي ظل متغيرات العلوم الإدارية ومتطلبات المنظمات الإدارية الحديثة والحاجة لتحقيق الجودة في الأداء، أصبحت هذه الإدارة من أهم الإدارات لما لها من دور حيوي في تنفيذ إستراتيجية الجامعة، فهي تسمح بمشاركة الأفكار الجديدة والتطورات الأخيرة مع الإدارة، والأساتذة والطلاب وكذلك مع الشركاء خصوصاً المحيطين الاجتماعي والاقتصادي على حد سواء.

يساعد الاتصال الجامعة على الوصول إلى مستويات أعلى من التميز من خلال التأكيد على الصلة بين البحث وعالم الأعمال؛ وهو ما ينعكس إيجاباً على سمعة وهوية المؤسسة الجامعية، فعدم التمكن من الوصول أو التأثير في عالم الأعمال، معناه عدم وجود تربصات أو دورات تدريبية، أو مؤتمرات مع الشركات، أو توظيف، أو تمويل.

لقد كشف تحليل وثيقة المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي والملاحظات والبحوث الميدانية حول واقع الاتصال في الجامعة، الحاجة إلى إعادة تقييم شاملة لإستراتيجية الاتصال والعلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي، يشارك فيها خبراء الاتصال والإعلام وتأخذ بعين الاعتبار رؤيتها وأهدافها ورسالتها وتتطلب من خلالها في التخطيط لاتصال تسويقي متكامل يستجيب لمعايير الجودة حول هويتها وصورتها وعلامتها ومختلف الميادين والأطراف المستهدفة.

ولهذا فإن تنمية مهارات مهنيي الاتصال في مؤسسات التعليم العالي، أضحت اليوم مطلباً هاماً ليتمكن القائمون على هذه الوظيفة بأداء المهمة بكفاءة وفاعلية تحقيق الإنتاجية العالية وضمان الجودة في الأداء.

- الإحالات والهوامش:

1-Campus France(Mars2019), L'essentiel des chiffres clés. Collection Les chiffres clés, Paris,p 06. (campusfrance.org) consulté le 15-01-2020.

- 1- غريب عبد السميع غريب(1996)، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية ص13.
- 2- منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة، التعليم العالي في القرن الحادي والعشرين الرؤية والعمل، " اليونسكو"، المؤتمر العالمي للتعليم العالي، وثيقة عمل-باريس، 9 أكتوبر 1998، ص 40 .
- 3- محمد عبد العزيز الحيزان(2014)، البحوث الإعلامية، أسسها، أساليبها، مجالاتها، مطبعة سفير، الرياض، ص 24 .
- 4- سمير حسين(1982)، اتجاهات حديثة في بحوث الإعلام، مذكرات مطبوعة، جامعة القاهرة: كلية الإعلام، ص 43.
- 5- محمد عبد الحميد(1979)، تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 53.
- 6- طواهرية منى(2018)، إدارة الجودة الشاملة وضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، مجلد 8، عدد 24، ص ص 161-171.
- 8- محمد فلاق(2015)، نظام مقترح لإدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 4، رقم 1، ص ص 48-68.
- 9- بدوي سامية، بن الدين احمد(جوان2018)، دور الحكامة في تحسين جودة وأداء مؤسسات التعليم العالي: دراسة مقارنة لنتائج التقييم الذاتي لميدان الحكامة بين المركز الجامعي مرسلني عبد الله - تيبازة - والمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد السادس، 607-618.

- 10- راسم محمد الجمال(2005)، خيرت معوض عياد، إدارة العلاقات العامة المدخل الإستراتيجي، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ص ص68-71.
- 11-شدران علي شيبه(2016)، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، ب.ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ص ص115-116 .
- 12-Brigitte Fournier (Juillet 2009),l'enseignement supérieur à l'épreuve de la communication, Agence Noir sur Blanc,Paris, p12.
- 13-Jill Armstrong and Tom Franklin(2008), A review of current and developing international practice in the use of social, John University networking (Web 2.0) in higher education, Franklin Consulting, franklin-consulting.co.uk (consulté le 06-02-2019)
- 14-علي عوجة(2001)، الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، عالم الكتب، مصر، ص 134.
- 15-Olivier Rollot(2015), la communication dans les établissements d'enseignement supérieur: Grandes Écoles et Universités face aux défis de la communication globale, p46.<https://education.newstank.fr/>
- 16-Brigitte Fournier, Op.Cit,p23.
- 17- محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي: المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل الاتصالي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 1995، ص 88.
- 18- Brigitte Fournier,Op.Cit, p24.
- 19-Marilyn. Lombardi, Authentic Learning for the 21st Century(May2007), ELI Paper 1:, The EDUCAUSE Learning Initiative, p07.
- 20- المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة، المواصفة العالمية الأيزو 9001-2015، تر.أسامة سيد عبد الحميد، ص 22 .
- 21-Magdalena IORDACHE-PLATIS(2009), Ioana JOSAN,Communication Efficiency within Higher Education Institutions: The Case of Romania, European Research Studies, Volume XII, Issue (2),p60.
- 22-Agence Noir sur Blanc,Op.Cit,p07.
- 23-Laura. Wankel, Charles Wankel(2011) ,Higher Education Administration with Social Media, Emerald Group Publishing.,p26.
- 24-BOUZID, Zineddine BERROUCHE et Nabil(2008), Assurance Qualité Dans L'enseignement Supérieur. Support de cours de la session 2 de la formation des RAQ, Alger: CIAQES, MESRS.
- 25- CIAQES (2011), http://www.ciaques-mesrs.dz/presentation_suite.html (consulté le 25/02/2019).
- 26- ألفين توفلر(1990)، حضارة الموجة الثالثة، تر. قاسم عصام الشيخ، الدار الجماهيرية للنشر والإعلان، القاهرة، ص 18 .
- 27- بدوي سامية بن الدين امحمد،

قائمة المصادر والمراجع:

باللغة العربية:

- ألفين توفلر(1990)، حضارة الموجة الثالثة، تر. قاسم عصام الشيخ، الدار الجماهيرية للنشر والإعلان، القاهرة.
- بدوي سامية، بن الدين امحمد(2018)، دور الحكامة في تحسين جودة وأداء مؤسسات التعليم العالي: دراسة مقارنة لنتائج التقييم الذاتي لميدان الحكامة بين المركز الجامعي مرسلني عبد الله - تيبازة - والمركز الجامعي عبد الحفيظ بالوصوف ميلة،مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد السادس.
- الجمال راسم محمد (2005)، خيرت معوض عياد، إدارة العلاقات العامة المدخل الإستراتيجي، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
- حسين سمير (1982)، اتجاهات حديثة في بحوث الإعلام، مذكرات مطبوعة، جامعة القاهرة: كلية الإعلام.
- الحيزان محمد عبد العزيز (2014)، البحوث الإعلامية، أسسها، أساليبها، مجالاتها، مطبعة سفير، الرياض .
- شيبه شدران علي (2016)، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، ب.ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- عبد الحميد محمد (1979)، تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- علي عوجة(2001)، الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، عالم الكتب، مصر.
- غريب عبد السميع غريب(1996)، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.
- طواهرية منى(2018)، إدارة الجودة الشاملة وضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، مجلد 8، عدد 24 .

- محمد فلاق(2015)، نظام مقترح لإدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد4، رقم 1.
- محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي: المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل الاتصالي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 1995.
- منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة(1998)،التعليم العالي في القرن الحادي والعشرين الرؤية والعمل،" اليونسكو"، المؤتمر العالمي للتعليم العالي، وثيقة عمل-باريس.
- المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة، المواصفة العالمية الأيزو 9001-2015، تر.أسامة سيد عبد الحميد .

باللغة الأجنبية:

- Bouzid, Zineddine Berrouche Nabil(2008), Assurance Qualité Dans L'enseignement Supérieur. Support de cours de la session 2 de la formation des RAQ, Alger: CIAQES, MESRS.
- Campus France(Mars2019), L'essentiel des chiffres clés. Collection Les chiffres clés, Paris. (campusfrance.org) consulté le 15-01-2020.
- CIAQES (2011), http://www.ciaques-mesrs.dz/presentation_suite.html (consulté le 25/02/2019).
- Fournier Brigitte (Juillet 2009),l'enseignement supérieur à l'épreuve de la communication, Agence Noir sur Blanc, Paris.
- Ioradache-Platis Magdalena (2009), Ioana JOSAN,Communication Efficiency within Higher Education Institutions: The Case of Romania, European Research Studies, Volume XII, Issue (2).
- Lombardi Marilyn, Authentic Learning for the 21st Century(May2007), ELI Paper 1, The EDUCAUSE Learning Initiative.
- Rollot Olivier (2015),la communication dans les établissements d'enseignement supérieur: Grandes Écoles et Universités face aux défis de la communication globale,76p.
- Wankel Laura, Charles Wankel(2011) ,Higher Education Administration with Social Media, Emerald Group Publishing.