

أهمية العلاقات العامة في تحقيق وضمان الجودة في الجامعة

The importance of public relations in achieving and ensuring quality in the university

بوسيالة زهير*

¹ جامعة يحيى فارس المدية (الجزائر)

تاريخ النشر	تاريخ القبول	تاريخ الإرسال
22-06-2021	2021-06-01	2021-04-16

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الفعال للعلاقات العامة من أجل ضمان تحسين جودة التعليم والبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، والذي يمكن المجتمع من الاستجابة للمتطلبات الاقتصادية والاجتماعية الراهنة. وقد عمدنا في ذلك إلى تشخيص وإبراز أهم الإشكالات، إذ لم تعد العلاقات القائمة في محيط الجامعة تنظم الطاقات الحيوية وتوفر التجانس والانسجام بين الأفراد والبرامج والهياكل، ما أدى إلى إعاقة تحقيق أهدافها وأهداف المجتمع.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة؛ الجودة؛ الجودة الشاملة؛ التعليم العالي؛ الجامعة.

Abstract:

This study aims to highlight the effective role of public relations in ensuring the improvement of the quality of teaching and scientific research at the Algerian University, which allows society to meet economic demands and current social policies. In this, we have sought to diagnose and highlight the most important problems, because the existing relationships near the university no longer organize the vital energies and no longer offer harmony and harmony between the individuals, programs and structures, which hampered achievement. of its goals and the goals of society.

Keywords: Public relation; the quality; overall quality; Higher Education; the University.

*BousialaZoheir, e-mail: boussiala2000@yahoo.fr.

1- مقدمة:

تعتبر الجامعة من بين أهم المؤسسات في مجتمعنا التي تمكنه من تحقيق أهدافه، وهي في نفس الوقت المؤسسة الأكثر مسئولية عن التغييرات التي تجعل مجتمعنا أكثر تطوراً. إن معرفة مستوى التفوق الذي تبلغه المؤسسات الجامعية في إطار مهام التكوين والبحث يعكس مستوى الجودة التي تسعى لبلوغها، جودة البحث، جودة التدريس... فالجودة تعدتظهر غالباً مطابقة للأهداف والغايات المرجوة، فإذا استطاعت الجامعة بلوغ الأهداف المسطرة يمكننا الحديث عن تحقيق الجودة.

من جانب آخر يتفق المهتمون بالعلاقات العامة على أن تطور ونمو المجتمع يرتبط أشد الارتباط بتطور ونمو علاقاته الاجتماعية، حيث يمكن ملاحظة ذلك من خلال نمو المجتمعات من جانب ونمو العلاقات من جانب مقابل، والعكس صحيح من خلال تخلف المجتمع من جانب وتفكك شبكة علاقاته الاجتماعية من جانب آخر، وعلى صعيد آخر يمكن القول بأن شبكة العلاقات العامة العلمية على وجه التحديد، هي التي تحقق جودة الجامعة وتؤمن بقاءها، وتحفظ لها شخصيتها، وتنظم طاقتها الحيوية، وتجعلها جامعة أكثر مسئولية وانضباطاً من أجل تحقيق أهدافها ومن تم تحقيق أهداف المجتمع.

... يُعتبر طرح موضوع العلاقات للنقاش أكثر من ضروري، لأن تطور الجامعة على أية صورة، هو تطور مسجل كما وكيفاً في شبكة علاقاتها العلمية، وأي تخلف في الجامعة هو فساد مسجل كما وكيفاً في شبكة علاقاتها العلمية، حينها يصبح العمل الجماعي المشترك صعباً ومستحيلاً، وعاجزاً على تحقيق الأهداف.. إنها مأساة متجلية في لا فاعلية العلاقات المتشكلة في محيط الجامعة.. وعليه فإن هذه الورقة ستحاول تشخيص طبيعة العلاقات العامة العلمية الضرورية والفعالة التي ينبغي أن تتشكل في الجامعة من أجل تحقيق الجودة والأداء المتميز.

2- العلاقات العامة:

تجدر الإشارة بداية إلى أن مفاهيم العلاقات العامة تتعدد وتختلف بتعدد واختلاف وجهات نظر الباحثين والممارسين، ولكنهم يتفقون ويعتبرون بأن العلاقات العامة هي:

- إدارة الثقة والفهم المشترك بين المنظمة وجماهيرها.
- إدارة سمعة المنظمة داخلياً وخارجياً.
- إدارة التوافق في المصالح بين المنظمة وجماهيرها.

2-1- مفهوم العلاقات العامة:

تلتقي جميع التعريفات لمفهوم العلاقات العامة في وضوح أهداف وظيفة العلاقات العامة، فالهدف من وظيفة العلاقات العامة هو كسب ثقة جمهور المؤسسة، وتواصله معها في جو من الثقة والتفاهم المؤديان إلى دعم ومساندة المؤسسة، ويمكن تعريف العلاقات العامة بأنها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط، تهدف المنشأة من خلالها إلى كسب تفهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين لهم علاقة بها والمحافظة عليها عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان بالمصلحة العامة. (عليان رحي، 2005، ص 232)

وجاء في تعريف معهد العلاقات العامة البريطاني، بأن العلاقات العامة هي: "الجهود الإدارية المخططة والمستمرة التي تهدف إلى تعزيز التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها." (طلعت محمود، 2002، ص 20)

أما جمعية العلاقات العامة الأمريكية فقد عرفت العلاقات العامة بأنها: "نشاط أي صناعة، أو هيئة، أو مهنة، أو حكومة في إنشاء وتعزيز علاقات جيدة بينها وبين جمهورها كالعلاء والموظفين والمساهمين والجمهور العام." (طلعت محمود، 2002، ص20) فهذا التعريف لا يقتصر فقط على علاقات المنظمة مع جماهيرها الخارجية كالعلاء والجمهور العام، بل تمتد لتشمل علاقاتها مع جماهيرها الداخلية أيضا. (أحمد جودة، 1999، ص95)

وعرفت جمعية العلاقات الفرنسية نشاط العلاقات العامة بأنه: "صورة من السلوك وأسلوب للإعلام والاتصال بهدف بناء وتدعيم العلاقات المليئة بالثقة والتي تقوم على أساس المعرفة والفهم المتبادلين بين المؤسسة وجمهورها المتأثر بوظائف وأنشطة تلك المؤسسة." (عليان رحي، 2005، ص230)

وعرف الاتحاد الدولي العلاقات العامة بأنها: "وظيفة إدارية ذات طبيعة تخطيطية دائمة، تهدف المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة من خلالها إلى كسب واستمرار الفهم والتعاطف والتعاقد لأولئك الذين تهتم بهم عن طريق تقويم الرأي العام تجاهها بغرض إيجاد ارتباطا وثيقا بقدر الإمكان بين سياستها وإجراءاتها ولتحصل عن طريق المعلومات الصحيحة المخططة على تعاون أكثر إنتاجية وكفاية وأكثر اكتمالا من أجل تحقيق مصالحها المشتركة." (محمد سيد أحمد، 1996، ص112)

ومما سبق يمكن القول بأن العلاقات العامة هي الجهود المقصودة والمستمرة والمخططة التي تقوم بها إدارة المؤسسة والتي تهدف للوصول إلى تفاهم متبادل وعلاقات سليمة بين المؤسسة وبين الجماهير التي تتعامل معها في داخلها وخارجها عن طريق النشر والإعلام والاتصال الشخصي بحيث يتحقق في النهاية التوافق بين المؤسسة والرأي العام.

ونخلص إلى تعريف ادوارد بيرنز الذي يعتبر العلاقات العامة بأنها محاولة كسب تأييد الرأي العام بالنسبة لنشاط أو قضية، أو حركة أو مؤسسة وذلك عن طريق الإعلام والإقناع والتكيف، حيث يقول برنز في ذلك: "كما أن المهندس يشيد الأبنية وبقيم المنشآت، فإن خبير العلاقات العامة يقيم الصلات الودية ويشيد الرضا والتأييد." (طلعت محمود، 2002، ص24)

يتضمن مفهوم العلاقات العامة بشكل عام العديد من الأفكار، أهمها:

- أنها البرامج المخططة والمستمرة التي تنفذ من قبل إدارة المؤسسة.
- تتعامل مع العلاقات بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة.
- تراقب الآراء والاتجاهات والسلوك داخل المؤسسة وخارجها.
- تتولى تحليل تأثير السياسات التنظيمية والإجراءات والأفعال والسلوك على الجماهير.
- تقدم المشورة للإدارة حول سياسات وإجراءات وممارسات وأشكال السلوك الجديدة التي تفيد المؤسسة وجماهيرها.
- إقامة وإدامة الاتصال بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة.
- تحافظ وتقيم وتقوم العلاقات بين المؤسسة وجماهيرها.

2-2- مبادئ العلاقات العامة:

تستند العلاقات العامة إلى مجموعة من المبادئ نذكر منها مايلي (هاتف الشامي، 2001، ص23-24)

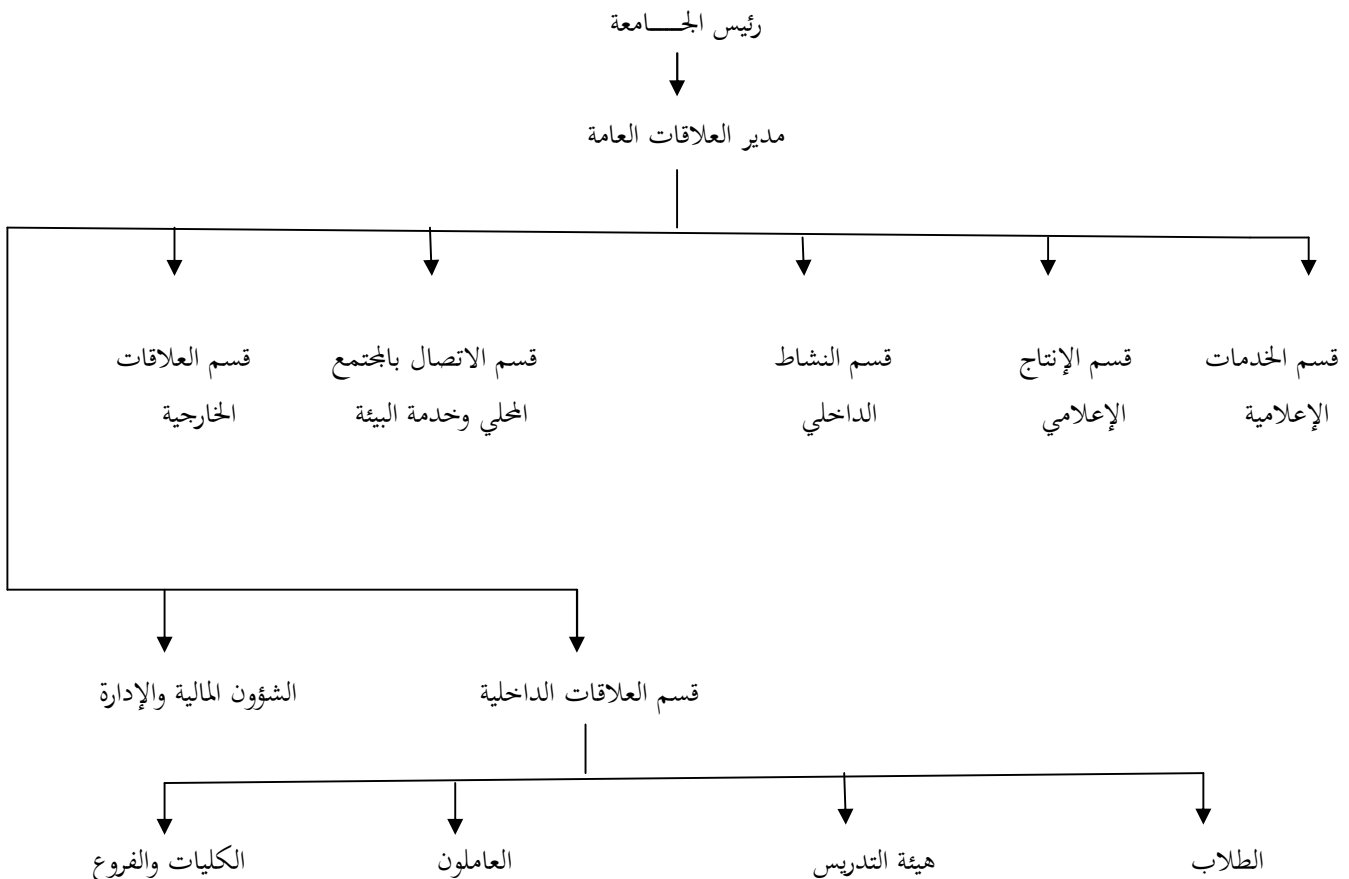
- تعتبر العلاقات العامة وظيفة إدارية مستمرة ومخططة تحتاج إلى ممارسة العملية الإدارية كالتخطيط والبحث العلمي والتنظيم والتنسيق والتقييم، شأنها شأن وظائف المؤسسة الأخرى.

- تتصف العلاقات العامة بالديناميكية والحيوية وقوة الفاعلية، فالعلاقات العامة تقوم على الأخذ والعطاء والفهم المتبادل والاستجابة المباشرة والإيجابية من جانب كل من الطرفين، وهي سياسات وأعمال ثم اتصال وإعلام، فهي تعكس وجهة نظر فئات الجمهور للمؤسسة، وتعكس وجهة نظر المؤسسة لفئات الجمهور فهي بذلك اتصال ذو اتجاهين.
- يعتبر العنصر الأخلاقي في ممارسة نشاط العلاقات العامة أساسيا ومهما، لأنه يتضمن الفلسفة العامة للمؤسسة وإحساسها بمسؤولياتها الاجتماعية والتزامها الصدق فيما يصدر عنها من معلومات، وكذلك قيامها على تنمية الثقة والاحترام المتبادل بين المؤسسة وجمهورها.
- ضرورة جعل العلاقات العامة مسؤولية الإدارة العليا حيث لا بد أن تكون برامجها متطابقة مع سياسات المؤسسة، كما أن سياسات المؤسسة يجب أن تلتقي مع مصالح الجماهير المختلفة.
- معرفة الأساليب النظرية والعلمية لتشكيل الاتجاهات وتغييرها، وهذا يستوجب تفهما لطبيعة السلوك البشري.

2-3- أهداف العلاقات العامة في الجامعات والمعاهد العليا:

تهدف العلاقات العامة في الجامعات إلى تنمية الثقافة العامة، الإشراف على الرعاية الصحية والاجتماعية المقدمة للطلاب، استقبال الوفود الطلابية الزائرة، إعلام الطلاب ورعايتهم، تنظيم حفلات التخرج، ربط الجامعة بالمجتمع المحلي، توطيد الصلة بوسائل الإعلام، اجتذاب الأساتذة الأكفاء، تحقيق السمعة الطيبة للجامعات، توطيد الصلات والعلاقات بالجهات الداعمة.

نموذج لإدارة العلاقات العامة بالجامعات: (عليان ربحي، 2005، ص 239)



2-4- وظائف العلاقات العامة:

تتحد وظائف العلاقات العامة فيما يلي: (محمد الشرمان، ص31)

- البحث: يتعلق بالدراسة الخاصة بقياس اتجاهات الرأي العام بين جماهير المؤسسة الداخلية والخارجية.
- التخطيط: يتم من خلال رسم السياسة بالنسبة للمؤسسة وذلك بتحديد الأهداف وتعميم برامج الدعاية والإعلام حيث التوقيت وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانية.
- التنسيق: من خلال الاتصال مع المسؤولين في الداخل والاتصال بالمؤسسات والجماهير في الخارج، وتزويدهم بالمعلومات والأخبار والبيانات والإحصاءات المتعلقة بالعلاقات العامة وخاصة ما يؤثر على سمعة المؤسسة وشهرتها.
- الإدارة: من خلال تقديم الخدمات لبقية الإدارات الأخرى ومساعدتها على إدارة وظائفها المتصلة بالجماهير.

3- إدارة الجامعة بالجودة الشاملة:

وتعتبر التجربة الجزائرية في ضمان الجودة بالتعليم العالي حديثة النشأة إذ تمخضت الفكرة عن توصيات المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 19 و20 ماي 2008 والندوة الدولية حول ضمان الجودة في التعليم العالي بتاريخ 01 و02 جوان 2008 بالجزائر، ويصدر القرار الوزاري رقم 167 لمؤرخ في 2010/05/31 المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي، ومنه تعيين مسؤولين عن ضمان الجودة في التعليم العالي على مستوى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي. وحتى يتم التطبيق الفعلي للجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لابد من معرفة المعوقات التي تواجه تطبيقها. وعليه فإنه: " لكي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية لتحقيق الجودة الشاملة يجب وضع قاعدة عريضة من المعلومات والمؤشرات التي تمكن كافة الإدارات ومتخذي القرار من الوقوف على مؤشرات القصور والقوة داخل المؤسسة التعليمية." (Taylor and Bogdan, 1997)

3-1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي عبارة عن: "أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات الجامعة ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء لطلاب والمستفيدين من التعليم والبحث العلمي. أوفعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية وبحثية بأكفاً الأساليب وأقل تكلفة وأعلى جودة ممكنة (نصر الدين حمدي سعيد مدوخ، 2008) ويعرفها النجار على أنها: "أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم، وهي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفاً أساليب وأقل تكاليف وأعلى جودة ممكنة." (النجار، 2000، ص73) وتتمثل عند الخطيب في: "التخطيط والتنظيم، التنفيذ والمتابعة للعملية وفق نظم محددة وموثقة، تقود إلى تحقيق رسالة الجامعة في بناء الانسان، من خلال قديم الخدمة التعليمية المتميزة وأنشطة بناء الشخصية المتوازنة." (الخطيب والتيمي، 2008، ص22)

ويمكن اعتبارها: " الفلسفة التنظيمية التي تتيح بيئة مناسبة لتحقيق الجودة المستهدفة لعمليات التعليم، وتوفر متطلبات إقامة نظام نوعي لمخرجات ذات سمات تنافسية." (أبيش، 2018، ص 251)

3-2- خصائص إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: (الصرير والعساف، 1008، ص 16)

تتميز إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي على مجموعة من الخصائص أهمها:

- ضبط نظام الإدارة وتطويره في مؤسسات التعليم العالي وتحديد المسؤوليات بدقة.
- توفير مناخ مناسب تسوده ثقافة تنظيمية قائمة على التفاهم والعلاقات الإنسانية.
- زيادة مستوى الوعي والولاء نحو الجامعة من قبل الجمهور المستفيد منها.
- العمل بروح الفريق، الأمر الذي يزيد من الترابط والتكامل بين جميع العاملين.
- تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بشكل مستمر.
- خلق بيئة تدعم التطوير المستمر وتحافظ عليه.
- تنمية مهارات أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية.
- تحقيق رضا المستفيدين (الطلبة العاملون والمجتمع).
- تقديم أفضل الخدمات التعليمية والبحثية والاستشارية.

4- التحديات الأساسية للجامعة:

تعتبر الجامعة من بين أهم المؤسسات في مجتمعنا التي تمكّنه من تحقيق أهدافه، وهي في نفس الوقت المؤسسة الأكثر مسؤولية عن التغييرات التي تجعل مجتمعنا أكثر تغيراً، وعليه فهي تعيش تحديات أساسية يمكننا عرض عددا منها فيما يلي: (ستيفكيرتز، 1975، ص 15-25)

1) دورها الجديد والمتجدد والمتزايد في المجتمع: حيث يبدو أنّ كل مؤسسة اجتماعية من مجتمعنا تمر اليوم بمأساة ذاتية، والجامعة واحدة من هذه المؤسسات.

2) برنامجها الذي يحدّد ويحقّق دورها: وهو يتناول المناهج، والبحث والخدمة، والتوافق بين جميعها.

3) إدارتها: أي النظر في كيفية إدارتها في الماضي، ومدى تطور إدارتها في المستقبل.

يبدو أنّ هذه هي التحديات الأساسية للتغيير الذي يجابه جامعاتنا في وجه الحقائق المعاصرة. ويمكن كذلك وضع المشكلات في صورة أكثر وضوحاً وتحديداً وأقل تحليلاً وتصنيفاً وهذا يعطينا قائمة من الأسئلة والتساؤلات الآتية، والتي سوف نتعرض لها بالمناقشة والتحليل:

1. سرعة التغيير الذي تتعرض لها الجامعة، تجعل جانباً كبيراً من الماضي، إن لم يكن كله، يبدو غير متصل بالموضوع. قد يبدو هذا خداعاً ولكنه ينعكس بصورة واسعة في الاتجاهات التي لا تلقى بالاً إلى التاريخ. فكيف لنا أن نأمل في استنقاذ ما كان من خير في ماضي جامعتنا؟ وهل يمكننا أن نطرح اليوم كل شيء باسم المعاصرة والملائمة؟

إنّ الذين يتجاهلون التاريخ يدفعون بأنفسهم لإعادة كل الأخطاء.. فليس هناك من مكان غير الجامعة يمكن أن نتوقع فيه في المستقبل شيئاً أفضل وأحسن ثقافياً من الماضي.

بينما تتعرض الجامعة للأزمات بالتغيير والتحسينات المؤكدة لبني الإنسان والتي يجعلها التغيير ممكنة، يجب ألا ننسى أنّ مهمتها التعليمية يجب أن تكون دائماً وفي كل مكان إنسانية أساساً، تضطلع بالقيم الروحية والمعنوية

الثابتة... ولا بدّ أن تصر الجامعة على أن الهدف الأخير لها هو الإنسان وحياة الإنسان والرؤية والواقع المنظور والملموس والنجاح والإخفاق في تاريخ الإنسان. ويجب على الجامعة، وهي تُعَلِّم الطلاب ليعيشوا اليوم وغدا، ألا تنسى أن تُعَلِّمهم للمستقبل البعيد.

2. كيف يمكن للجامعة أن تهتمّ بمشكلات المجتمع وحلولها وهي بعيدة عن التدخل في شؤونه السياسية والاقتصادية والاجتماعية..؟ وأن تمارس النقد الموضوعي والتقويم؟

كانت الجامعة - المكان العظيم -دوما أكثر الهيئات الناقدة للمجتمع، المقيّمة والمقوّمة له، واليوم أصبح الأساتذة والطلبة والإداريون مشغولين بظروف المعيشة أو فقدانها، فقدت ثقة الجمهور الخارجي لها، وأصبحت غير مقبولة الكلمة أو الفعل.. وتراجعت ونشوهت صورتها كمؤسسة من نوع خاص جدا، فبمجرد أن فقدت ثقة الجمهور فيها لم يعد بإمكانها أن تؤدي شيئا.

3. كيف يمكن للجامعة أن تضاعف من حجمها وأن تتوقع نفس حجم النمو في ظروف اقتصادية واجتماعية صعبة، ثم هي تدّعي بأنها مؤسسة تحقق التفوق والنجاح العالي المستوى؟ أم أنّ الواجب عليها أن تركز نفسها أساسا للكيف والمساواة في نفس الوقت؟

الحقيقة أنّ هناك توافد أعداد كبيرة متزايدة من جميع الطبقات على الجامعات وبعثت راسخ بأنّ ذلك هو الأمل الأكبر في الحياة والطريق الصحيح إلى النجاح.. هذه الزيادة وللأسف لا تتوافق مع زيادة مماثلة في الإمكانيات التعليمية، أو مع تطور الإدارة الجامعية، أو تطوير المناهج.. هذه الزيادة الهائلة تقع بدرجة كبيرة على عاتق هيئة التدريس، فتنشأ حالة من المحاكاة العامّة والروتين في العملية التعليمية بأكملها.. ويؤدّي هذا إلى استياء كبير لدى العناصر المشكلة للجامعة، وإلى الإحساس بعدم الرضا لدى الطلبة عن جامعاتهم وتعليمهم، ويتعلق كثيرا بما يدرس لهم، وكيف يدرس لهم، وبمن يقوم بالتدريس لهم.. والتساؤل البارز هنا: هل يمكن للجامعات أن تنمو بهذا الشكل، وتستمر في الحفاظ على نوعيتها التقليدية؟ وهل يمكن أن توسّع المساواة بين من تقبلهم؟ تساؤل له أهميته الكبرى تعليميا، واجتماعيا واقتصاديا.. لكن الإجابة عليه ليس بالأمر البسيط.

4. كيف يمكن للجامعة أن تدافع عن نفسها ضد كل بذور الانحلال الذي ينتشر بسرعة داخلها اليوم؟ ذلك لا يتمّ إلا من خلال خلق مجتمع جامعي حيوي بطريقة ما، توحّد الأهداف والقيم الجامعية المشتركة، مجتمع يفصل ويرغب ويعترف ويدافع عن هذه القيم، ويكون مهتما اهتماما كافيا بالمساهمة في أسلوب الحياة، وبالحرية الجامعية المسئولة واستقلالها.

ومن جهة أخرى، ما هي القوة التي بإمكانها مواجهة حرية التحول في الكليات، وغضب الطلبة، وانحراف الإداريين؟ إلا من خلال مجتمع جامعي مخلص في تقانيه واهتمامه وجهوده، قادر على صيانة الجامعة من كل المحاولات التي تبذل للتدخل في مهام الجامعة، ولتخطي استقلالها..

5. تحتاج الجامعة اليوم إلى إعادة بناء وتفعيل شبكة علاقاتها العلمية بين جميع عناصرها الداخلية - هيئة التدريس، الإدارة والطلبة -، تحتاج إلى خلق روح جديدة، إلى قوة داخلية كبيرة، قوة فقدتها نتيجة لتفككها الداخلي، فهيئة التدريس نسيت أن أكثر وظائف الأستاذ أهمية هي أن يقوم بالتدريس وأن يكون أستاذا، والطلبة الذين يقومون في بعض المناسبات بدفع الاحتجاجات إلى درجات متقدمة- العنف، عدم اللباقة..- والتي أثرت على القيم الأساسية للجامعة، والإداريون الذين نسوا أنّ مهمتهم الأعظم هي توحيد الأجزاء المكونة للجامعة بمجهود يحدّد ويحافظ على مهامها الأساسية وقيمها، ويقف ضد القوى الداخلية والخارجية التي قد تفسدها أو تغير من طبيعتها..

إن إزالة التوترات الداخلية بين هيئة التدريس والطلبة والإداريين، يحتاج من كل فئة أن تعيد تقييم وتقويم مهمتها الأفضل وعطائها الأحسن من أجل صحة وحيوية العملية التعليمية بأكملها.. كما لا يمكن أن نتجاهل دور المشرفين والمتخرجين في المحيط العام للجامعة بصفتهم يمثلون الجمهور العام لكل جامعة أفضل تمثيل.. إن المجتمع الجامعي هو الحقيقة الأساسية التي يجب أن تتحقق، والمجتمع بأكمله هو القادر وحده على تأكيد الحقيقة عن الجامعة والدور الذي تؤديه.

7. كيف يمكن للجامعة أن تتطور وهي تملك بنية ضعيفة لنظم المعلومات، حيث ينبغي من أجل ذلك السعي لتطوير أنظمة معلوماتية فعالة، لتوفير المعلومة على نحو دقيق وسريع بالاعتماد على التقنيات الحديثة في نقل المعلومات وتداولها وتوصيلها إلى صانع القرار في الوقت المناسب.

8. كيف يكن للجامعة أن تحقق أهدافها، وهي تعيش وضعا مرضيا متمثلا في انفصالات وتمزق رهيب في شبكة العلاقات العلمية من جانبيين أساسيين، يتمثل الأول في الجانب الكمي: فبالرغم من الغنى في الأشخاص-طلبة وأساتذة وإداريين- إلا أن الجامعة تشهد فراغا رهيبا متمثلا في عزوف الطلبة عن حضور المحاضرات-الحضور لا يتجاوز 10% من مجموع الطلبة في الدفعة الواحدة على الرغم من تواجدهم في محيط الجامعة، ومع العلم أن مجموع المحاضرات في المستوى الواحد يفوق 70% من البرنامج التعليمي، والغريب أنه لا أحد يثيره الأمر أو يقلقه. ويتمثل الثاني في الجانب الكيفي: الذي تتجلى فيه لا فاعلية العلاقات، فمثلا تشهد حصص الأعمال الموجهة-عدد الطلبة فيها في كثير من التخصصات يزيد عن 30 طالبا-عزوا عن النقاش العلمي، وتحضيرا ضعيفا للبحوث، واستيعابا عندما لدى الكثير منهم.. وبحسابات دقيقة من أجل تقييم هذا الوضع، نجد أن ما يستوعبه الطالب لا يتجاوز في أقصى الحدود 20% من البرنامج، ومن ثم فإن ما يتم تحقيقه من أهداف مسطرة في أي تخصص، يعتبر ضعيفا وضعيفا جدا.

ويؤدي هذا الوضع الناتج عن علاقات مضبوطة بشكل غير صحيح إلى تأزم في هذه العلاقات، حيث يجد الطالب-على سبيل المثال-نفسه في طريق مسدود يوم الامتحان، فلا يمكنه بالمقدار القليل الذي تحصل عليه أن ينجح في الامتحانات، فيلجأ إلى سلوك الغش الذي أصبح ظاهرة في جامعاتنا، ويجد نفسه أيضا عاجزا على انجاز البحث العلمي -مذكرة التخرج- فيلجأ إلى ما يسمى بالسرقة العلمية التي تنفشت بشكل رهيب في جامعاتنا..

9. لا يمكن للجامعة أن تتطور، ولا يمكن أن نتصور في داخلها عملا متجانسا ومنسجما بين أفرادها، دون توفر شبكة العلاقات الضرورية لذلك، فإذا ما حدث بها التمزق والتراخي، تطور لدى أفرادها القابلية للتخلف والضعف والرداءة، حيث يتفرق الكل وتصبح الجامعة حينئذ عاجزة عن أداء نشاطها وتحقيق أهدافها وأهداف المجتمع، أي أنها تتوقف عن كونها جامعة، بفقدانها لتلك العلاقات السليمة التي تؤمن بقاءها وتحفظ لها شخصيتها.

10. لا يمكن للجامعة أن تتطور، وهناك من يعمل على إلغاء الإحساس النقدي، الذي من خلاله يمكن البحث في كيفية العلاج، فلا لقاءات تشاورية، ولا اجتماعات دورية، ولا تقييم للعملية التعليمية، ولا تساؤل عن تراجع المستوى، ولا أية محاولة لفهم ما يحدث، تقارير مغلوطة، وتستر على كل السلبيات، و.. فإدى كل ذلك إلى خلق تقاليد ضد الجامعة وأهدافها.

كيف العمل إذا على حماية الجامعة من شلل العملية التعليمية بأكملها؟ وهل هذا وقت يمكن فيه مقاومة التغيير، أم هو أصلح أو أكثر مناسبة للتغييرات التي تتنادي بتحسين التعليم داخل الجامعة؟

يمكن القول بأننا نعيش زمن التغيير، ولا يمكن لمؤسسة ما وخاصة الجامعة أن تبقى بدون تغيير، لكن التغيير المثمر بالرجوع إلى المجتمع وعلى أساس الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، من أجل لعب الدور الحقيقي المنتظر منها.

5- خاتمة:

لقد استطعنا أن نبرز من خلال هذا التشخيص أحد أهم الإشكالات التي تعيق عمل الجامعة، وأدائها لواجباتها، وإبقائها على التزاماتها ومسؤولياتها الاجتماعية لبلوغ الجودة في قطاع التعليم العالي، وهو الإشكال المتعلق بموضوع العلاقات العامة السائدة في محيط الجامعة، حيث لا يمكن أن نتصور عملاً متجانساً ومنسجماً بين الأفراد والبرامج والهياكل دون توفر العلاقات الضرورية لذلك.

إننا نعتقد بأن موضوع العلاقات العامة في مؤسسة الجامعة يحتاج إلى مزيد نظر وتعمق، وإلى مزيد بحث وتمحيص، وإلى مزيد فحص وتدقيق، ونأمل أن يكون هذا التشخيص مُنبِّهاً ومُنطلقاً لخوض مزيد من البحوث والدراسات، من أجل الخروج منالتيه الذي تعيشه الجامعة، وحتى تتمكن من أداء دورها بكل فاعلية، وتحقيق أهدافها، وتحمل مسؤوليتها في تسيير المجتمع.

المراجع:

1. أبيش سمير (2018)، تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم العالي من أجل تحقيق التنمية المستدامة، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 12، العدد 1، ص 249-262، الجزائر.
2. حطيب أحمد، التميمي فواز (2008)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل الايزو 9001، عالم الكتب، عمان.
3. الخطيب سعادة (2000)، مدخل إلى العلاقات العامة، دار المسيرة، عمان.
4. عليان ربحيمصطفى (2005)، الاتصال والعلاقات العامة، الطبعة 1، دار صفاء، عمان.
5. راغب فريد النجار (2000)، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، إيتراك للنشر والتوزيع، مصر.
6. زياد محمد الشerman (2001)، مبادئ في العلاقات العامة، دار صفاء، عمان.
7. الشامي هاتف (2001)، العلاقات العامة، المبادئ والأسس العلمية، دار اليازوري، عمان.
8. الشerman زياد محمد (2001)، مبادئ في العلاقات العامة، دار صفاء، عمان.
9. الصرايرة أحمد خالد، العساف ليلي (2008)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 1 العدد 1، ص 1-46، عمان.
10. طلعت محمود منال (2002)، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
11. غريب محمد سيد أحمد (1996)، علم اجتماع الاتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية، مصر.
12. كيرتستيفك (1975)، دور الجامعات في عالم متغير، دار نهضة مصر، القاهرة.
13. محفوظ أحمد جودة (1999)، العلاقات العامة، مفاهيم وممارسات، دار زهران للنشر والتوزيع، ط4، عمان.