مجلة مدارات سياسية
EISSN: 2710 - 8341 ISSN: 2588 - 1825
المجلد (06) / العـدد: (02)، (2022)، ص 49 - 63

استراتيجية الاتصال كأداة لتطوير علاقة الجامعة بمحيطها الخارجي

Communication strategy as a tool for developing the university's relationship with its external environment

قصري فريدة

جامعة الجزائر 3، (الجزائر)، kesrifarida72@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/04/30 تاريخ قبول النشر: 2022/06/08 تاريخ النشر: 2022/12/29

ملخص:

يعتبر الاتصال الأداة الأساسية لربط مؤسسات التعليم العالي بمحيطها الخارجي وانفتاحها عليه، وبقدر انفتاح هذه الأخيرة على محيطها الخارجي بتلبية حاجاته، تطلعاته، متطلباته وحل مشاكله من خلال أدوارها الأساسية في التكوين والبحث العلمي يتحدد دورها في خدمة هذا المجتمع بصفة عامة.

على هذا الأساس وفي ظل التغيرات الكثيرة والمسارعة التي تشهدها البيئة الخارجية تهدف هذه الدراسة إلى البحث في تطوير استراتيجية اتصالية فعالة التي تعتبر أكثر من ضرورة لإمكانية تحقيق هذا الهدف بكل كفاءة وفعالية، وكذا لإمكانية تجسيد مبادئ الجودة الشاملة بها.

الكلمات المفتاحية: الاتصال؛ الجودة الشاملة؛ الجامعة؛ الاستراتيجية؛ المحيط الخارجي.

Abstract:

Communication is the basic tool for linking higher education institutions to their external environment and their openness to it, and to the extent that the latter is open to its external surroundings by meeting its needs, aspirations, requirements and solving its problems through its basic roles in training and scientific research, its role in serving this society in general is determined

And on this Basically In light of the many and rapid changes that the external environment is witnessing, the development of an effective communication strategy is more than a necessity for the possibility of achieving this goal efficiently and effectively, as well as for the possibility of embodying the principles of total quality in it.

Keywords: Connection; Comprehensive quality; The University; The strategy; External Ocean.

1.مقدمة:

لقد بات من الأكيد أن الجامعات أصبحت تعد في العصر الحالي مؤسسات مهمة وحيوية جدا في كل دول العالم نظرا لدورها المحوري في تحقيق التنمية بمختلف أبعادها، فلا تنمية ولا تقدم ولا حضارة بدون علم وإبداع، الذي تعد الجامعات منابره الأساسية.

فبالرغم من تعدد الأهداف التي تسعى إليها هذه الجامعات إلى تحقيقها، فإن اغلب الدراسات تجمع على أن أسمى أهداف الجامعات تتجلى في هدفين أساسيين؛ هما أولا التعليم والتكوين الذي يضمن بناء وتخريج رأسمال بشري مؤهل وكفء لشغل مختلف المناصب في مختلف المؤسسات المجتمعية بما يناسب احتياجاتها لقيادة عملية التنمية، بحيث يجب أن يكون هناك توافق احتياجات ومتطلبات المجتمع وكمية ونوعية الخريجين.

أما الهدف الثاني فهو يتضمن خدمة المجتمع بصفة عامة من خلال التفاعل بين الجامعة ومحيطها وإسهامها في حل قضاياه ومشاكله المختلفة على جميع الأصعدة.

بالتالي للجامعة علاقتها التبادلية الأكيدة مع محيطها الخارجي والمجتمع الذي تتواجد فيه وتتفاعل معه تأثيرا وتأثرا، ما يحتم عليها على غرا باقي المؤسسات المجتمعية الاهتمام بهذه العلاقة وتطويرها من خلال بناء استراتيجية اتصالية فاعلة مع محيطها الخارجي بكل مكوناته وعناصره من أفراد ومؤسسات اقتصادية، اجتماعية، مجتمع مدني ووسائل إعلام، حيث أن التفاعل والتكيف مع البيئة الخارجية أخذا وعطاء باعتبارها نسقا اجتماعيا مفتوحا يشكل العامل الأساسي والحاسم في وصول الجامعات إلى أهدافها الأساسية، وتحقيق الجودة الشاملة في التكوين وفي كل مخرجات العملية التعليمية.

إذن للوصول إلى فلسفة الجودة الشاملة التي تضمن جودة العملية التكوينية ونوعية التكوين للعنصر البشري الذي يوظف في سوق العمل يرتبط بمدى وجود اتصال فاعل بين الجامعة ومحيطها الخارجي الذي تستمد منه كل مدخلاتها من جهة ومن جهة أخرى تصب مخرجاتها فيه، ومنه تظهر الأهمية البالغة للعملية الاتصالية بين الجامعة كمؤسسة محورية في المجتمع الذي توجد فيه.

بناء على ذلك تتحدد إشكالية الدراسة على النحو التالي:

*كيف يساهم الاتصال في تفعيل علاقة الجامعة بمحيطها الخارجي للوصول إلى ضمان الجودة الشاملة بها؟

ولدراسة هذه الإشكالية فقد تم الانطلاق من الفرضية التالية:

*يساهم الاتصال بدرجة كبيرة جدا في ربط الجامعة بمحيطها الخارجي محققا بذلك خدمته على أحسن وجه.

أهداف الدراسة وأهميتها:

تتحدد أهمية هذه الدراسة من أهمية مفهوم الاتصال والذي يعبر عن وجود علاقة تفاعلية بين الجامعة من جهة والمحيط الخارجي بكل أطيافه ومؤسساته من جهة أخرى، هذه العلاقة التفاعلية التي تعد ضرورية لمواكبة

وتكيف الجامعات مع متطلبات وتغيرات واحتياجات هذا المحيط الذي يشكل بيئتها الخارجية بما يمكن من الوصول إلى الجودة الشاملة القائمة على رضا المستفيدين من الخدمة التعليمية وتحسينها المستمر.

وبالتالي فالاتصال يعد الأداة الأساسية التي تضمن كفاءة الجامعة في الاستفادة من مختلف مواردها وإمكاناتها لضمان جودة مخرجاتها، وعليه فتطوير استراتيجية اتصالية من طرف كل جامعة أو أي مؤسسة للتعليم العالي يعد ضرورة ووسيلة للوصول إلى الجودة الشاملة بها.

أما أهداف هذه الدراسة فتتمثل في:

- تحديد مفهوم الاتصال وإبراز أهميته في تحقيق الجودة الشاملة.
- إبراز دور وأهمية الاتصال لربطها بمحيطها الخارجي.
- إبراز عناصر الاستراتيجية الاتصالية للجامعات كأداة لتفعيل أدوارها الاجتماعية والاقتصادية.

وانطلاقا من طبيعة الدراسة فقد اخترنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على تجميع منظم للبيانات المتعلقة بالموضوع وتحليلها.

2. الإطار النظري للدراسة

يعد الاتصال أحد أقدم الأنشطة الإنسانية، فقد مارسه الإنسان منذ وجوده وعبر مختلف العصور بقنوات وأشكال متعددة ومختلفة لنقل وإيصال الأفكار، الآراء، الاتجاهات، الانطباعات، المعلومات، من اجل التفاعل وبناء العلاقات والتعايش مع الآخرين.

قد تطور هذا النشاط الإنساني بتطور وسائله وتقنياته المختلفة المستعملة، حيث أصبح في العصر الحالي من أهم المواضيع بسبب أهميته وتأثيره في حياة الأفراد والمجتمعات والمؤسسات بمختلف أنواعها.

1.2 مفهوم الاتصال:

الاتصال في أبسط معانيه يعرف على انه "نقل الأفكار والمعاني بين الأطراف"[1]، فهو تلك العملية التي يتم بموجبها نقل الأفكار أو المعاني أو المعلومات، أو الآراء... من طرف إلى آخر وإيجاد فهم مشترك بين طرفي العملية الاتصالية.

على مستوى المؤسسات لا تخلو أي مؤسسة مهما كان حجمها ونوعها من صلات التفاعل والتعامل مع الآخرين، ومنه ظهرت الحاجة إلى ضرورة معرفة هذه المؤسسات لما يدور في محيطها الخارجي وما يجد فيه من تغييرات، تطورات، مطالب واحتياجات لتتمكن هذه الأخيرة من تكييف أنشطتها مع واقع محيطها وتقديم خدمات نوعية تستجيب لهذه الاحتياجات.

لذا أصبح الاتصال من الأنشطة الأساسية التي تعتمد عليها الجامعات لتحسين خدماتها والتواصل مع جمهورها، وفي هذا الصدد يعتبر الاتصال الخارجي الأداة والوسيلة التي تعتمد عليها المؤسسات ومنها الجامعات

لتحسين أدائها والتواصل مع محيطها الخارجي بالاعتماد على وسائله وقنواته المتعددة باعتباره همزة وصل بين الجامعة ومحيطها الخارجي.

يمكن تعريف الاتصال الخارجي بكونه "مجموعة المعلومات والنشاطات التي ترسلها المؤسسة إلى المحيط الخارجي بهدف إمداده بالمعلومات"[2]، بالتالي فهو يشكل حلقة وصل الجامعة بمحيطها الخارجي من اجل التعريف بنفسها، تخصصاتها، أنشطتها، مختلف فعالياتها وكل ما يهم المحيط الخارجي من معلومات وإحصائيات وفعاليات تعليمية أو تكوينية، بحثية أو ثقافية عن طريق استخدام عدة وسائل ووسائط.

كما يمكن تعريفه أيضا على أنه الاتصال الذي يخرج خارج نطاق المؤسسة وهو حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها، ففي كل مجتمع لابد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة لتحقيق وظائف معينة ولها صلات مع أفراد المجتمع، كما يجب أن تكون هناك ثقة متبادلة بين الجماهير والمؤسسة[3].

فهو ذلك النوع من الاتصال الذي يعتمد على الاتصال الثنائي المتبادل أي من خلال علاقة التأثير والتأثر، فهو يعتبر وظيفة من وظائف الإدارة التي تقيم اتجاهات الجمهور وتحدد سياسات المنظمة مع الصالح العام، وتخطيط وتنفيذ برنامج العمل لتحقيق الفهم والقبول العام[4].

إذن الاتصال الخارجي للجامعة هو ذلك النوع من الاتصال الذي يهتم بتطوير علاقة تفاعلية تبادلية بين الجامعة ومحيطها الخارجي بكل مكوناته ذات العلاقة من أفراد، مؤسسات اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، علمية وإعلامية من حيث تبادل المعلومات، الأفكار، الخدمات، النشاطات، المطالب، المعطيات والبيانات، أو أي مضمون بهدف تعريف الجامعة بنفسها لدى محيطها الخارجي وانفتاحها عليه.

وعليه يجب أن تكيف نفسها مع المجتمع الذي تعيش فيه، ذلك التكيف الذي يعزز من بقائها في الوجود[5]، هذه العلاقة كانت محل دراسة وتحليل وتفسير من طرف العديد من الباحثين والاتجاهات والنظريات التي ركزت على تحليل العلاقة بين التنظيمات والمؤسسات التعليمية والجامعية وبين المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع لتوضيح طبيعة الجامعات كأنساق مفتوحة تؤدي دورها في عمليات تنمية المجتمع وحل مشاكله المتعددة، وحتمية العلاقة المتبادلة بينها، خاصة وأن هذه الأخيرة تعتمد على المدخلات من المجتمع وينتظر منها تقديم نتائج العملية التعليمية والتكوينية في شكل مخرجات لنفس المجتمع.

2.2 الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي ودور الاتصال في تحقيقها

بدأ مفهوم الجودة في أربعينيات القرن العشرين، وكان التركيز منصباً على المجال الاقتصادي والصناعي بالدرجة الأولى، وكثير من المهتمين بالجودة والمتخصصين فيها يرون أن الجودة ومعاييرها تعد الثورة الثالثة بعد الثورة الصناعية، والثورة التقنية، أو ما يعرف بثورة الحاسوب[6]، ثم انتقلت إلى المجالات الأخرى والتي من بينها مجال التعليم.

تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب التي يعتمد عليها بصورة رئيسية لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه، ورفع مستوى مخرجاته بما يتوافق مع متطلبات العصر الحالي، والتي أصبحت ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة ومتطلباتها المتغيرة والمتسارعة، فالأنظمة التعليمية بمختلف مؤسساتها لم يعد أمامها خيار سوى تبني مفهوم الجودة في مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها.

وفقاً لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر المنظمة العالمية للتربية والثقافة والعلوم (اليونيسكو) الذي أقيم في أكتوبر 1998 بباريس، والذي رأى أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل المناهج الدراسية والبرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلاب، المباني والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، التعليم الذاتي الداخلي، تحديد معايير مقارنة معترف بها دولياً.

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت في أواخر القرن العشرين، والتي بدأت المنظمات الحكومية في الأخذ بمبادئها وتطبيقها على الخدمات والأعمال التي تقوم بها، وزاد من الاهتمام بالأخذ بمعايير إدارة الجودة الشاملة الاتجاهات الحديثة نحو الحوكمة، الشفافية، المسائلة، المقارنة المرجعية، انتشار الثقافات والمعايير العالمية في مختلف مجالات الخدمات والمرافق العامة، ومنه بدأت الجامعات الحكومية تطبق إدارة الجودة الشاملة سعيا وراء الاعتماد الأكاديمي من المنظمات العالمية، وأيضا بغرض التطوير والتحسين المستمر والارتقاء ومسايرة التقدم العلمي والتطور التقني والحصول على دعم أطراف مهمة ومؤثرة كالقيادات السياسية والمواطنين ووسائل الإعلام[7]...

تتعدد وتتنوع التعاريف المتعلقة بهذا المفهوم فليس من السهل إعطاء تعريف جامع له، ما يبين اتساع هذا المفهوم وتعدد الأفكار والمضامين التي يحملها، فيمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة "بأنها أسلوب إداري حديث يهدف إلى خلق ثقافة متميزة في الأداء من خلال عمل القادة والمديرين والمرؤوسين بشكل مستمر في القطاعات الإنتاجية والخدمية لتحقيق توقعات المستفيدين، وأداء العمل الصحيح بشكل أفضل وأكثر فعالية منذ البداية وبأقل وقت وجهد وتكلفة[8].

كما يعرفها السقاف أيضا بأنها "التحسين المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها باستبعاد الوظائف والمهام غير الضرورية للعميل وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة[9].

فالمبدأ والهدف الأساسي لإدارة الجودة الشاملة هو العمل على تلبية رغبات واحتياجات المستفيدين من خدمات المنظمة وتحقيق رضاهم، وتطوير أدائها من خلال مشاركة جميع العاملين في عمليات الجودة ودعم الجهود للتحسين المستمر لكل العمليات الإدارية ومن ثم الوصل إلى أعلى درجات جودة الخدمة واستمرارها، واستخدام الأساليب الإحصائية لقياس الجودة واكتشاف الأخطاء وعلاجها بالرقابة الفعالة.

يتضمن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي والتربوي مجموعة من المتطلبات، وقد تناولها كل من فريد عبد الفتاح زين الدين، محمد صبري حافظ، ويوسف عبد المعطي، وحاولوا ربطها بكليات التربية كنموذج لإبراز أهم متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي، إلا أن هذه المتطلبات يمكن أن تكون متطلبات أساسية لإدارة الجودة الشاملة في كافة المؤسسات التربوية والتعليمية والتي تتمثل في[10]:

1- دعم وتأييد الإدارة العليا لبرامج الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

2- العمل على تحقيق درجة عالية من رضا العملاء الداخلين والخارجيين.

3- تهيئة مناخ العمل وثقافة المنظمة.

4- إعداد خطة للجودة حتى يتم التأكد من أن سياسة الجودة والأهداف الموضوعة لها قد تم تغطيتها.

5- مراقبة العمليات التعليمية، وقياس الأداء للإنتاجية والجودة.

6- الإدارة الفعالة للموارد البشرية بالمؤسسة التعليمية.

7- التعليم والتدريب المستمر للعاملين بالمؤسسة التعليمية.

8- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين الإنتاجية والوصول إلى الجودة المطلوبة.

9- تبني الأنماط القيادية والإدارية المناسبة لمفهوم الجودة.

10- إيجاد نظام معلوماتي جيد، يوفر المعلومات ويسمح بتحليلها وتبادلها بما يساعد على مراقبة العمليات بصورة مستمرة.

فمن خلال ما سبق يمكن القول أن للاتصال دور كبير في تحقيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي، فرضا المستفيد من الخدمة التعليمية من إدارات عمومية أو مؤسسات اقتصادية عمومية كانت أو خاصة أو أية مؤسسات اجتماعية أخرى تستفيد من مخرجات الجامعة خاصة من العنصر البشري المتخرج منها لا يتحقق إلا بتوافق احتياجات، رغبات وتطلعات هذه المؤسسات مع مخرجات الجامعة من حيث الكمية والنوعية، والطالب لا يتحقق رضاه إلا بجودة تكوينه وحصوله على منصب شغل، كما أن رضا المجتمع ككل عن الجامعة لا يتحقق إلا بخدمته وتناول مشاكله وقضاياه و البحث عن حلول لها و خدمة تنميته و تحقيق تطوره و تقدمه.

وهذا التوافق يعتمد بشكل كبير على عملية التفاعل المتبادل بين المؤسسة الجامعية ومحيطها الخارجي، فبقدر فاعلية الاتصال الخارجي يتحدد انفتاح الجامعة على محيطها وإدراك مطالبه واحتياجاته وتغيراته ومنه التكيف معها والاستجابة لها تتحقق جودة الخدمات التعليمية المقدمة وسعي الجامعة المستمر لتطوير أدائها ومختلف أنشطتها الإدارية من تخطيط و تنظيم واتخذ القرارات، الرقابة، التنسيق، الاتصال... و تحسينها المستمر لتحقيق أهدافها.

3. عناصر استراتيجية الاتصال الفعال لتطوير علاقة الجامعة بمحيطها الخارجي

إن انفتاح الجامعة على محيطها يعني التفاعل بينها وبين المحيط بطريقة ديناميكية ومنسجمة مع متطلباته، باعتبارها جزء لا يتجزأ من المجتمع، فهو الذي يكفل خدمة الجامعة لهذا المحيط والنهوض بأعبائه والمساهمة في تنميته بصفة عامة.

الجامعة الجزائرية معزولة في كثير من نشاطاتها عن المجتمع وحاجياته، فعوض أن تكون قاطرة له ومؤثرة بشكل ايجابي فيه وفي طرق تنميته وتطويره، نجد أن المجتمع الجزائري هو الذي يؤثر في الجامعة وللأسف بسلبياته ومشاكله وأزماته التي انتقلت إليها وجعلتها مجرد هيكل مادي واجتماعي يجمع بين جدرانه فئات اجتماعية غير مخطط لها في تعليمها وتخريجها مع محيطها الخارجي[11].

ولعل من بين ما يوضح ضعف انفتاحها وتفاعلها مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي، هو ارتفاع نسبة الخريجين الجامعيين البطالين والتي بلغت 23.7% سنة 2017، فالتوسع الكمي الكبير الذي عرفه التعليم العالي في الجزائر خاصة في السنوات الأخيرة رافقه عدة أمور سلبية والتي تحد من فاعليته خاصة الجودة ومن هذه الصعوبات المتعلقة بالتشغيل والعمل حيث تواجه أعداد معتبرة من الجامعيين أنواع مختلفة من البطالة، وبالتالي عدم التوافق مع سوق العمل مما يؤدي إلى هدر هذه الموارد والكفاءات والطاقات وعدم استثمارها بالشكل الأمثل[12].

فعدم توافق فروع التكوين مع حاجات سوق العمل، يرجع إلى نقطتين أساسيتين، فعلى مستوى التخطيط ورسم السياسات العامة هناك عدم ترابط بين سياسات التعليم العالي وخطط التنمية بصفة عامة من جهة، وكذا غياب آليات التنسيق والتعاون بين الجامعات والمؤسسات الاقتصادية حول استراتيجيات التكوين وإعداد العنصر البشري المؤهل لخلق التنافسية في سوق العمل، وفي جانب البحث العلمي الذي يخدم هذه المؤسسات في تطوير إنتاجها وصناعاتها وأنشطتها ونموها بصفة عامة.

بالمقابل هناك العديد من المجالات التي أصبحت ضرورية للاقتصاد الوطني بفعل التطورات التكنولوجية والتغيرات الاقتصادية والاتجاهات الجديدة للاقتصاد المعرفي والعولمة وبالتالي خلقت عروض جديدة للعمل في سوق العمل كتكنولوجيات الإعلام والاتصال، الصناعة الغذائية، الطاقات المتجددة... أصبحت تعرف نقصا في الكفاءات العلمية واليد العاملة المؤهلة فيها، ولم تواكب مؤسسات التعليم العالي هذه التغيرات في واقع سوق العمل باستحداث فروع وتخصصات للتكوين في هذه المجالات بالرغم من تبني نظام .L.M.D الذي يقوم على هذا المبدأ.

في ذات السياق يرى الخبير الاقتصادي الجزائري بشير مصيطفى "أن ضعف العلاقة بين الجامعة والتنمية الاقتصادية إنما يعزى إلى فقدان حلقة الوصل بين الجامعة ومحيطها الاقتصادي والاجتماعي، وإلى اعتماد برامج التعليم بدل برامج المعرفة وهو الأمر الذي حال دون توليف العلاقة بين الجامعة وسوق العمل[13].

فالهوة بين الجامعات وبين المؤسسات المجتمعية الاقتصادية والاجتماعية يؤدي إلى عدم مساهمتها في عمليات التنمية بالشكل المطلوب، واستمرار الفجوة بين مخرجات التعليم وسوق العمل يعمق أكثر عزلة الجامعة

وعدم قدرتها على النهوض بمتطلبات الإنتاج وقيادة التغير التطور الاجتماعي... لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية اللتان تتطلبان مزيدا من البحث والاستشراف والتنبؤ بالتحديات المستقبلية ووضع البدائل لواجهتها على أسس علمية[14].

في ظل هذا الواقع واستنادا إلى الإمكانيات الهائلة التي تحوزها الجامعة الجزائرية وخاصة البشرية، وسعيا إلى القضاء على هذه الاختلال والوصول إلى جودة التعليمية وفي إطار الاعتماد على مبادئ إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى هذه الأهداف، فإن أمر تسطير وتطوير استراتيجية اتصالية متكاملة فعالة لربط الجامعة بمحيطها الخارجي يعتبر أكثر من ضرورة في عصرنا الحالي، خاصة في ظل التطور الكبير لوسائل وتقنيات الإعلام والاتصال المساعدة على ذلك.

فالاستراتيجية الاتصالية تتمثل في تلك الخطة المحددة العناصر من أهداف ووسائل وإمكانيات وأنشطة مختلفة التي ترسمها المؤسسة الجامعية، وحسب علي عبد الله: "يقصد بها تلك القرارات التي تهتم بعلاقة المؤسسة بالبيئة الخارجية، فحيث تتسم الظروف التي يتم فيها اتخاذ القرارات بجزء من عدم التأكد، يقع على الإدارة عبء تحقيق تكيف المؤسسة لهذه التغيرات "[15].

تتحدد فيها مجموعة المبادئ والتوجيهات والخيارات الكبرى التي تسطرها المؤسسة في مجال الاتصال، مثلها مثل الاستراتيجيات الأخرى التي تساهم في تحديد هوية المؤسسة وتحقيق أهدافها العامة، تطرح عدة تساؤلات منها ما هو القرار الذي يجب اتخاذه؟ ما هي الوسائل التي يجب استعمالها؟ ما هي المراحل الواجب المرور عليها؟ ما هي الأهداف المراد الوصول إليها؟ ... وغيرها من الأسئلة والتي من خلال الإجابة عليها يتم وضع استراتيجية الاتصال.[16]

1.3شروط تطوير استراتيجية الاتصال:

إن تطوير استراتيجية لاتصال الجامعة بمحيطها الخارجي يتضمن مجموعة من الشروط والعناصر الواجب توافرها لضمان فعاليتها وتتمثل خاصة في:

1 – اعتبار الاتصال الخارجي من الأولويات وإعطائه الأهمية البالغة من قبل الإدارة العليا: فتجسيد ونجاح أي استراتيجية ينطلق أساسا من توفر الإرادة والوعي من قبل الإدارة العليا بهذا النشاط، وتعد هذه المرحلة مرحلة تمهيدية قبل القيام بالإجراءات اللازمة لإقامة استراتيجية الاتصال الخارجي، وهي تتعلق بتحديد رسالة وغاية المنظمة (سبب وجودها)، وكذلك تحديد سبب وجود المؤسسة ودورها في المجتمع الذي ينتمي إليه.

وعليه يجب أن يكون مفهوم الجامعة المنفتحة على محيطها الخارجي المسايرة له والمتكيفة معه والخادمة لأهدافه من العناصر المكونة لثقافة الجامعة والعمل على غرس هذا المفهوم وجعله من القيم والأسس الأساسية التي تقوم من أجلها مختلف مؤسسات التعليم العالي.

في هذا الصدد يجب أن يتجسد هذا الأمر على مستوى المخططين لسياسة التعليم العالي بأن يجعلوا موضوع أو هدف أو بالأحرى ثقافة انفتاح الجامعة على محيطها الخارجي وخدمتها له من الأهداف الأساسية لسياسة التعليم العالي، ومن ثم العمل على توجيه سياسة التعليم العالي وفق هذا الهدف في جانب التكوين والبحث العلمي، ولا يكون ذلك إلا بإشراك مختلف المعنيين والفاعلين من مؤسسات اجتماعية واقتصادية ومجتمع مدني ونقابات ووزارات وقطاعات أخرى ذات العلاقة بمخرجات الجامعة، أي يجب أن يكون هناك تعاون وتنسيق بين مختلف الفاعلين في رسم وتخطيط سياسة التعليم العالي حتى يكون هناك انسجام بين الجامعة ومحيطها.

على مستوى المؤسسات الجامعية يجب أن تسعى بدورها كل مؤسسة إلى الانفتاح على المحيط الخاص بها وإمداده بالمعلومات التي يريدها عنها وفتح جسور التواصل والتفاعل معه، ولا يكون ذلك إلا من خلال تحليل البيئة الخارجية والداخلية للجامعة.

2 – تحليل البيئة الخارجية والداخلية للجامعة: ويقصد به بتحليل المناخ والتعرف الدقيق والمتابعة المستمرة لعناصر المناخ الخارجي ومكوناته وما يطرأ عليها من تغيرات، فهو يضم كل ما يحيط بالجامعة من مؤسسات ومنظمات تتصل بنشاطها بشكل مباشر أو غير مباشر، فهي قد تؤثر على الجامعة كونها تشكل فرصا أو تهديدات لها.

أما تحليل المناخ الداخلي فيقصد به مجموعة العناصر البشرية، المادية والمعنوية التي تتفاعل فيما بينها من أجل تحقيق الأهداف التي قامت من أجلها المنظمة والتي قد تقوي أو تضعف وتحد من اختيار تصرفات معينة من مجموعة التصرفات المستقبلية المحتملة للمنظمة وهذه العوامل تتمثل في[17] :

- الأفراد كونهم أهم مورد في المنظمة.
- مختلف الوظائف الموجودة في المنظمة.
- المعدات والتجهيزات والأموال.
- الأساليب المتبعة في أداء الأعمال داخل وخارج المنظمة.
- المعلومات والتقنيات المتوفرة في المؤسسة.
- العلاقات الإنسانية والتنظيمية القائمة عليها المنظمة.

يجمع المناخ الداخلي بصفة عامة ما تتمتع به المنظمة من قدرات وإمكانيات توظفها في تحقيق أهدافها، وهو يوضح القيود والمحددات التي توضح القدرة الحقيقية أو الفعلية التي يمكن للمنظمة الاعتماد عليها فعلا[18].

فأهمية تحليل المناخ الداخلي هو التعرف على نقاط القوة ومصادر التميز في المنظمة ونقاط الضعف التي تعاني منها، إذن تكون نتائج تحليل البيئة الداخلية والخارجية مصدرا مهما للمعلومات في بناء استراتيجية الاتصال الخارجي وغيرها من الاستراتيجيات الوظيفية بالمنظمة.

3 – صياغة وتكوين استراتيجية الاتصال: تتضمن هذه الخطوة الإجابة على العديد من الأسئلة، ما هي إجراءات العمل التي يجب أن تتبعها المنظمة من أجل تحقيق هدفها؟ ما هي الأهداف التشغيلية التي ستحقق خلال هذه العملية؟ ما هي التغيرات المطلوبة في الهيكل التنظيمي، العمليات الإدارية والأفراد المطلوبين؟ وبالتالي الإجابة تكون على شكل خطة عامة تحدد السبل والمداخل لتحقيق ذلك والاختيارات التي يمكن أن توصل إلى ذلك، من خلال استخدام ما لديها من إمكانيات، وفي هذا المجال أي علاقة الجامعة بمحيطها الخارجي تبدأ العملية بتوفير العنصر البشري المؤهل لهذه العملية على رأسها مدير المؤسسة الجامعية الذي يجب أن يكون هدف تطوير علاقة الجامعة بمحيطها من صلب اهتماماته لاتخاذ القرارات المناسبة والسياسات والإجراءات الملائمة لتحقيق هذا الهدف، بالإضافة إلى ذلك مختلف المتخصصين في مجال الاتصال والعلاقات العامة وتكنولوجيات المعلومات والاتصال، وكذا إنشاء وحدة إدارية أو مصلحة أو مكتب ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة الجامعية للإشراف على هذا النشاط وتنفيذه ومتابعته.

فتطوير علاقة الجامعة بمحيطها الخارجي يتوجب عليها أولا إعادة النظر في أهدافها بحيث تضع خدمة المجتمع في مقدمة أهدافها، و تعيد النظر في إدارتها بحيث تختار قيادتها وفقا لمعايير مضبوطة وتغير من هياكلها وأساليبها في ضوء التطورات العلمية ومنها إدارة الجودة الشاملة والتقنية المتسارعة، وأن تسعى إلى شراكة حقيقية مع الفاعلين الاجتماعيين والاقتصاديين خارج حرمها الجامعي لخدمتها والاستجابة إلى احتياجاتهم وترقية مستواهم الثقافي والمهني، وزيادة مردود يتهم الاقتصادية عن طريق البحث العلمي والتدريب المستمر والترجمة والتأليف، وأن تعمل على نشر المعرفة العلمية والتقنية وإشاعتها بين شرائح المجتمع المتنوعة[19].

2.3 آليات تطوير علاقة مؤسسات التعليم الجامعي بمحيطها الخارجي

1 – مد جسور التعاون للتنسيق بين قطاع التعليم العالي مع مختلف القطاعات الأخرى ذات العلاقة كالتربية والتعليم، التكوين المهني، مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية الأخرى لتخطيط سياسة التعليم العالي وتحديد أهدافها بدقة ثم تحديد فروع التكوين الملائمة واللازمة أي التي يحتاج إليها المجتمع فعلا.

2 – إعادة النظر في خطط وبرامج التكوين بما يتوافق مع متطلبات المحيط الاقتصادي والاجتماعي، وكذا المناهج و طرق التدريس والمقررات بما يكفل في الأخير تكوين رأسمال بشري ذو تشغيلية وتنافسية في سوق العمل وتوفير حاجة مختلف المؤسسات المجتمعية من العنصر البشري المؤهل، ليحقق في الأخير خدمة المجتمع.

3 – عقد الاتفاقيات والشراكات مع المؤسسات الاقتصادية ومختلف مؤسسات المجتمع من جمعيات ومجتمع مدني في مجال التكوين والبحث العلمي لإقامة التربص الميداني والتوظيف، لإنشاء برامج أكاديمية مشتركة بين القطاع الخاص والجامعات؛ بغية تكوين إطارات جامعية تجمع بين ما هو نظري وتطبيقي، وجذب القطاع الخاص لدعم الجامعة ماديا ومعنويا لتوفير التمويل اللازم لبرامجها والبحث العلمي بها.

4 – تشجيع البحوث الميدانية التي تتطرق لكل ما يهم الواقع الاقتصادي والاجتماعي للمجتمع، من أجل المساهمة الفعالة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وبذلك تصبح جامعة منتجة تنتج المعارف من خلال البحث العلمي وتطبقها في المجتمع أي تحويل الوحدات الأكاديمية إلى وحدات إنتاجية[20].

5 – تشجيع التنوع في نظم التعليم العالي وبرامجه، فالدراسات التحليلية لأوضاع التعليم العالي في الجزائر وفي مختلف الدول النامية أوضحت أن تنويع نظم التعليم العالي أصبح من الضرورات الملحة كالتعليم عن بعد والتعليم الالكتروني، التعليم الافتراضي والتوجه نحو التوسع في إنشاء مؤسسات تعليم خاصة تتكامل مع منظومة التعليم العمومي[21].

6 – في ظل تزايد عدد الطلبة يقتضي وضع آليات جديدة لاستيعاب هذه الكثافة الطلابية و تلبية هذه الحاجة الاجتماعية و منها التعليم عن بعد، هذا في ظل عصر المعرفة وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، فتجارب الجامعات الافتراضية الجامعات المفتوحة والتعليم الالكتروني التي أصبحت تطبق حتى في عديد الدول العربية تماشيا مع المتغيرات المجتمعية التي عرفتها مجتمعاتها.

7 – ربط تخصيص التمويل الحكومي بمعدلات الأداء، وهي صيغة تعاقدية مستحدثة للتطوير الجامعي يجري بها العمل في عديد البلدان وأثبتت جدواها في إعادة بناء الهياكل الجامعية في اتجاه ضمان الجودة وتحديث المناهج ودعم المشاركة المجتمعية في التسيير من خلال إرساء سياسة تعاقدية بين الجامعات والدولة، بحيث يتم التعاقد بعد التفاوض بين الحكومة والجامعات بخصوص حجم الميزانية وأوجه إنفاقها في مختلف المجالات التي تخدم الأهداف الاستراتيجية للدولة[22].

تعبر هذه الصيغة عن إعادة صياغة للدور الحكومي في دعم التعليم العالي وبرامجه في ظل معطيات الوضع الراهن وتحسين حوكمتها من خلال التركيز على تحسين الأداء وتبني مبادئ الإدارة الرشيدة، لربط سياسات وبرامج التكوين بواقع الاحتياجات الفعلية لخطط التنمية المتبناة من طرف الدولة؛ ثم تعزيز الشراكة بين الجامعة ومحيطها الاقتصادي، هذا يعبر في نفس الوقت عن آلية من آليات سياسة ترشيد الإنفاق الحكومي التي تسعى الجزائر لتبنيها خلال هذه الفترة[23]، وتعتبر المغرب من الدول العربية التي بدأت تعتمد هذا النهج منذ سنة 2009 بإبرامها لمجموعة من العقود مع عدة جامعات (15جامعة) تلتزم بموجبها هذه الأخيرة بتحقيق مجموعة من الأهداف ترتبط بتلبية الاحتياجات الفعلية لخطط التنمية.

وبذلك يعتبر التعاقد وسيلة وأداة متميزة في التحاور حول الأهداف وسبل الوصول إليها بين الحكومة والجامعات بما يقضي على العديد من الاختلالات ونتائجها السلبية التي بات يعاني منها نظام التعليم العالي وتمكينه من الاستجابة لحاجات التنمية القطاعية بتوجيه الطلبة نحو المسالك العلمية والتقنية والمهنية.

– استخدام وتوظيف مختلف وسائل وتقنيات تكنولوجيات الإعلام والاتصال المختلفة من مواقع الكترونية، مواقع التواصل الاجتماعي، البريد الالكتروني، وسائل الإعلام بمختلف أنواعها؛ لنشر المعلومات وتغطية النشاطات والانجازات، توجيه الدعوات.

– إقامة وتكثيف التظاهرات العلمية من ملتقيات وأيام دراسية ومؤتمرات، ورشات العمل؛ التي تجمع الجامعة وأصحاب المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية من اجل خلق جو من التنسيق وتفعيل الاتصال بين مختلف هذه المكونات، تحقيقا للتواصل وتنسيق الجهود واستغلالها أحسن استغلال[24].

4. الخاتمة:

الجامعة منظومة تعليمية متكاملة مكونة من مجموعة من الفواعل و العناصر المختلفة التي تؤثر بعضها ببعض، تتميز بدورها الفعال في المجتمع، والجامعة الجزائرية لابد وأن تواكب هذا المفهوم بالتركيز على الكيف والنوع لا على الكم والشكل، ومعالجة الجوهر وتطوير المهارات لا التركيز فقط على المعلومات، وبعبارة بسيط، الجامعة الجزائرية تفصلها عن مرحلة اندماجها مع المجتمع عوائق كثيرة أهمها الخلل بين الفكر و الممارسة، فالأفكار موجودة ولكنها تبقى دائما في المجال الفكري ولا تمر إلى المستوى التالي وهو المستوى الممارساتي.

ويمكن لهذه الدراسة تقديم بعض التوصيات من أجل تجاوز العوائق التي تعاني منها الجامعة الجزائرية وهي كالتالي:

1. إعطاء الأولوية القصوى للبرامج التعليمية وتكييفها والتغييرات العالمية، وذلك من خلال ربطها بالمجتمع اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا بحيث تكون مرنة وقابلة للتحديث على كل المستويات.
2. إعطاء الأستاذ الجامعي قيمة أكبر ومنحه الحرية اللازمة والحصانة الكافية من أجل المساهمة في الارتقاء بالمستوى الجامعي وتخريج طلبة أكفاء قادرين على خلق تلك الرابطة المفقودة بين الجامعة ومحيطها.
3. أما فيما يخص الطالب فلابد من التعليمية الأولى ومنحه مجالا أكبر للاختيار، إلى جانب التركيز على البعد التكويني له في الجامعة ودمجه مع مختلف المؤسسات الرسمية في المجتمع.
4. توفير الوسائل الالكترونية الحديثة والمتطورة لجميع أفراد الجامعة وذلك من أجل تحقيق الاتصال الفعال والهادف.
5. الارتقاء بمستوى الدراسات الجامعية وتنويعها وتوفير مستلزماتها المختلفة.
6. إحداث التوازن المطلوب بين تقدم العلوم النظرية وتطبيقاتها.
7. إعداد جيل متقدم يتسلح بالعلم، يعتمده أساسا سليما لإحداث التغيرات المختلفة في جوانب المعرفة وتدعيمها، وفي جانب التخلف والقضاء عليها.
8. التفكير في مشكلات المستقبل وربط معالجتها بالمبادئ والقواعد العلمية المدروسة.

9. تحديد موضوع الرسائل العلمية والأطروحات الخاصة بالدراسات العليا، بما يضمن تنمية البحث المرتبط بمتطلبات خطط التنمية الكاملة للمجتمع.
10. إمداد سوق العمل بذوي الاختصاصات الهامة الذين تحتاجهم قطاعات المجتمع انطلاقا من عملية متابعة الخريجين في مواقع عملهم.
11. تعزيز العلاقات بين الجامعات والعمل على خلق نوع من الاتصال، تكمل به كل جامعة أوجه النقص لديها فتتكامل الخبرات وتثرى التجارب بالشكل الذي يخدم كل من الجامعة والمجتمع.

من خلال كل ما سبق يمكن القول أن قوة الجامعة كمؤسسة مجتمعية تعليمية تكمن في مدى خدمتها لهذا المجتمع و تحقيق أهدافه و تلبية احتياجاته، الشيء الذي لا يمكن تحقيقه إلا في ظل وجود علاقة اتصالية تفاعلية قوية بين هذه الجامعة و محيطها الخارجي بصفة عامة، فمدى انفتاح الجامعة على محيطها الخارجي يعبر عن مدى وجود استراتيجية اتصالية فعالة لدى المؤسسة الجامعية.

وفي ظل انتشار أسلوب إدارة الجودة الشاملة الذي تبنته مختلف المؤسسات، فالوصول إلى الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يتطلب من هذه الأخيرة أن تكون ذات علاقة تفاعلية وديناميكية مع محيطها الخارجي، وهو الأمر الذي يكفل لها تقديم خدمة مجتمعية ذات جودة ونوعية تستجيب لتطلعات هذا المجتمع.

وبالتالي فحري على الجامعة الجزائرية الأخذ بمبادئ إدارة الجودة الشاملة وتطوير استراتيجية اتصالية فعالة مع المحيط الخارجي من اجل انفتاحها عليه والتأثير فيه ايجابيا وخدمته وتحقيق متطلباته.

5. الهوامش:

[1] محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006، ص.07.

[2] مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة، لبنان: دار الطليعة للنشر والتوزيع، 1982، ص.52.

[3] مرجع سابق، ص.42.

[4] مرجع سابق، ص. 43.

[5] عبد الرحمن عبد الله محمد ، سوسيولوجيا التعليم الجامعي، الإسكندرية: دار الوفاء، 2004، ص.141.

[6] عامر عبد الله الشهراني، الجودة في التعليم، من الموقع الالكتروني http//www.alwatn.com.sa/daily ، تاريخ الاطلاع 2022/02/12.

[7] سعود بن محمد النمر، محمد فتحي محمود وآخرون، الإدارة العامة: الأسس و الوظائف و الاتجاهات الحديثة،الرياض: مكتبة الشقري، 2013، ص.482 .

[8] فتحي محمود محمد ، نماذج إدارة الجودة الشاملة و المعوقات التي تحول دون تطبيقها في الأجهزة الأمنية العربية، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2002، ص.40 .

[9] حامد عبد الله السقاف ، المدخل الشامل و السريع لفهم و تطبيق ادارة الجودة الشاملة،الأردن: مكتبة المجتمع، 1995، ص.09.

[10] علي سعيد المهنكر، واقع التعليم في البلاد العربية وتطلعات الجودة، مجلة قطوف المعرفة، العدد الرابع، 2010، ص.18.

[11]الهادي بوشمة ، الجامعة الجزائرية و علاقتها بالمحيط السوسيو اقتصادي، من الموقع الالكتروني، www.ints.at/trans/22، تاريخ الاطلاع 2021/12/21.ص.1.

[12]رزيقة يطو ، دور الخدمات العمومية في تحقيق التنمية البشرية في الجزائر: دراسة حالة قطاع التعليم العالي 2004-2014، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة الجزائر3، 2019، ص.323.

[13]بومدين عربي ، دور الجامعة الجزائرية في التنمية الاقتصادية: الفرص و القيود، المجلة الجزائرية للعولمة و السياسات الاقتصادية، العدد07، 2016، ص.257 .

[14] رزيقة يطو ، مرجع سابق،ص.337 .

[15] مرجع سابق، ص.338.

[16]وسيلة كروش، الاتصال داخل المؤسسة: دراسة ميدانية لنقل و تسويق المحروقات، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2004/2003، ص.141.

[17] محمد حسن راوية، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1999، ص.34.

[18]علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001، ص. 76.

[19]علي القاسمي ، الجامعة و التنمية، الرباط: مجلة المعرفة للجميع، منشورات رمسيس، 1998، ص. ص 46 . 65.

[20] الهادي بوشمة ، مرجع سابق،ص.2.

[21]عادل ناصر الدين يعقوب ، مرجع سابق، ، ص.13.

[22]نور الدين الدقي ، مرجع سابق، ص .ص 45.46.

[23]رزيقة يطو ، مرجع سابق، ص.389.

[24] بومدين عربي ، مرجع سابق، ص.262.

6. قائمة المراجع:

باللغة العربية:

1 – الكتب:

1- السقاف حامد عبد الله، المدخل الشامل و السريع لفهم و تطبيق ادارة الجودة الشاملة،الأردن: مكتبة المجتمع، 1995.

2- السلمي علي، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.

3- الفار محمد جمال، المعجم الإعلامي، الأردن: دار أسامة للنشر و التوزيع، 2006.

4- النمر سعود بن محمد، محمد فتحي محمود وآخرون، الإدارة العامة: الأسس و الوظائف و الاتجاهات الحديثة، الرياض: مكتبة الشقري، 2013.

5- حجازي مصطفى، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة، لبنان: دار الطليعة للنشر والتوزيع، 1982.

6- راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1999.

7- عبد الله محمد عبد الرحمن، سوسيولوجيا التعليم الجامعي، الإسكندرية: دار الوفاء، 2004.

8- محمود محمد فتحي ، نماذج إدارة الجودة الشاملة و المعوقات التي تحول دون تطبيقها في الأجهزة الأمنية العربية، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2002.

2– المجلات:

1- القاسمي علي ، الجامعة و التنمية، الرباط: مجلة المعرفة للجميع، منشورات رمسيس، 1998، ص. ص 46 . 65.

2- المهنكر علي سعيد، واقع التعليم في البلاد العربية وتطلعات الجودة، مجلة قطوف المعرفة، العدد 04، 2010، ص.18.

3- عربي بومدين، دور الجامعة الجزائرية في التنمية الاقتصادية: الفرص و القيود، المجلة الجزائرية للعولمة و السياسات الاقتصادية، العدد07، 2016.

3-الرسائل الجامعية:

1- كروش وسيلة، الاتصال داخل المؤسسة: دراسة ميدانية لنقل و تسويق المحروقات، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2004/2003.

2- يطو رزيقة، دور الخدمات العمومية في تحقيق التنمية البشرية في الجزائر: دراسة حالة قطاع التعليم العالي 2004-2014، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة الجزائر3، 2019.

4-المواقع الالكترونية:

1- الشهراني عامر عبد الله، الجودة في التعليم، من الموقع الالكتروني http//www.alwatn.com.sa/daily ، تاريخ الاطلاع 2022/02/12.

2- بوشمة الهادي، الجامعة الجزائرية وعلاقتها بالمحيط السوسيو اقتصادي، من الموقع الالكتروني، www.ints.at/trans/22، تاريخ الاطلاع 2021/12/21.