وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون – تيارت-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الانسانية

التخصص: إتصال وعلاقات عامة

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر:

دور العلاقات العامة في تحسين جودة المؤسسات الجامعية

دراسة ميدانية بجامعة إبن خلدون تيارت

إشراف الأستاذ:

د . جناد إبراهيم

من إعداد الطلبة:

- ✓ سمناوي بلخادم
- ✓ حريزي عبد الرزاق فاروق
- ✓ شوية عبد القادر

أعضاء اللجنة المناقشة:

أ– شيخ علي	رئيسا
أ– جناد إبراهيم	مناقشا ومقررا
أ– حاسي مليكة	مناقشا

الموسم الجامعي: 2019/ 2020

كلمة شكر

الحمد الله بنعمته تتم الصالحات، الحمد والشكر الله العلي القدير الذي وفقنا وأعاننا على إنجاز هذا العمل المتواضع .

أولا وقبل كل شيء نتقدم بكل عبارات الشكر و الإمتنان إلى الأستاذ القدير " جناد ابراهيم" كما نتوجه بجزيل الشكر إلى كل من ساعدنا في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد.

إهداء

باسم خالق الإنسان ومنسي الهموم والأحزان

ألف شكر وحمدا لك يا رحمن على قوة ألهمتنا بها، فجعلت من أفكار كانت في طريق الظلام ها نحن بها نحقق الأحلام، والصلاة والسلام على خير الأنام محمد بن عبد الله.

إلى ملاكي في الحياة ... إلى معنى الحنان والتفاني ... إلى بسمة الحياة والسر الوجود.

...إلى من كان دعائها سر نجاحي و حنانها بلسم الجراح ... إلى من أحمل أسمه بكل فخر

إلى أغلى الحبايب أمي الغالية أطال الله عمرها و أبي و الروح التي طالما حلمت أن تراني أتخطى درجات العلم والنجاح.

إلى توأم روحي البعيد عن عيني والغالي عن قلبي أخي عزيـــز

إلى من أتقاسم معهم الحياة بحلوها ومرها إلى رياحين قلبي إخوتي ناصر، محمد ، خديجة

إلى البراعم التي أضاءت الليل والنهار يوسف ووائل حفضهما الله

إلى من شاركوني في عملي هذا زملائي عبدو حريزي و شوية عيد القادر

إلى الأستاذ المشرف الذي كان عونا لي في هذا العمل جناد ابراهيم

إلى كل من همه وأسعده نجاحي ... إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل.

- بلخـادم -

إهداء

باسم خير الأسماء رب الأرض والسماء رب البرية وخالق البشرية باسم خالق الأحزان ومنسي الهموم والأحزان، ألف شكر وحمد لك يا رحمان على القوة التي ألهمتنا بها ربي نحمدك حمدا يليق بوجهك فلا نوفيك حقك إلهي فتقبلنا في زمرة المتقين.

إلى من ربط المولى عز وجل طاعته بطاعتها ورضاه برضاها، في قوله تعالى "وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمها كما ربياني صغيرا"

إلى أغلى اثنين في الحياة إلى من سهرت وتعبت وربت إلى من أشعل أصابعه لينير دربي إلى "أمي" حفظها الله و "أبي" رحمه الله

إلى من لا تحلو حياتي إلا بوجودهم إلى شمعة حياتي ونور بسمتي ورفقاء دربي أحبائي و أخواتي "

إلى كل من رافقني في مشواري الدراسي وقضيت معهم أحلى الأوقات إلى كل من ساعدني ووقف معي ودعمني وساندني في كافة مشواري الدراسي

-عبد الرزاق-

إهداء

بسم االله الرحمن الرحيم

"قل اعملوا فسيرى االله عملكم ورسوله والمؤمنون" (صدق االله العظيم)

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك... ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك "االله جل جلاله "إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة... ونصح الأمة... إلى نبي الرحمة ونور العالمين "سيدنا محمد صلى االله عليه وسلم "إلى من كلله االله بالهيبة والوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... إلى من أحمل اسمه بكل اقتدار... أرجو من االله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد ....والدي العزيز محمد حفظه االله إلى ملاكي في الحياة... إلى معنى الحب والحنان والتفاني... إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب .... أمي الحبيبة فاطمة حفظها االله إلى من أعتبرهم أعز ما أنعم االله بهم علي ،إلى من شاركوني أفراحي وأحزاني.

-عبدالقادر-

فهرس الموضوعات

مقدمة ..... أ

الإطار المنهجي

1. التعريف بموضوع الدراسة **3**
2. أسباب اختيار الموضوع..... **3**
3. أهمية و أهداف إختيار الموضوع..... **3**
4. **تحديد الإشكالية** **4**
5. أسئلة الدراسة **5**
6. الفرضيات **6**
7. تحديد المصطلحات (الدور، العلاقات العامة، الجودة، الجامعة)..... **6**
8. الإجراءات المنهجية..... **10**

1.8تحديد المنهج **10**

2.8 أداة الدراسة = المقابلة..... **11**

3.8 الإطار الزماني و المكاني **11**

4.8 الخلفية النظرية..... **12**

5.8 الدراسات السابقة **13**

الإطار النظري

الفصل الأول: مدخل إلى العلاقات العامة

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة .....

المطلب الأول: نشأة و تطور العلاقات العامة..... 19

المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة..... 22

المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة 24

المبحث الثاني: النظرية المفسرة للعلاقات العامة "البنائية الوظيفية"..... 26

المطلب الأول: مفهوم البنائية الوظيفية 26

المطلب الثاني: مدخل البنائية الوظيفية في دراسة العلاقات العامة..... 29

المطلب الثالث: الإنتقادات الموجهة للنظرية 32
خلاصة الفصل..... 34

الفصل الثاني: المؤسسات الجامعية

المبحث الأول: ماهية المؤسسة الجامعية .....
المطلب الأول: نشأة المؤسسة الجامعية و تطورها و تاريخها 36
المطلب الثاني: عناصر و مكونات المؤسسة الجامعية..... 38
المطلب الثالث: وظائف المؤسسة الجامعية 40
المبحث الثاني: خصائص و تنصنيف أهمية المؤسسة الجامعية .....
المطلب الأول: خصائص المؤسسة الجامعية..... 44
المطلب الثاني: تصنيف المؤسسة الجامعية و أهدافها..... 46
المطلب الثالث: أهمية المؤسسة الجامعية 50
خلاصة الفصل..... 52
الخاتمة..... 54

قائمة المراجع والمصادر ....

الجانب المنهجي :

1- المقدمة

2- أسباب اختيار الموضوع

3- أهمية و أهداف اختيار الموضوع

4- تحديد الإشكالية

5- أسئلة الدراسة

6- الفرضيات

7- تحديد المصطلحات = ((الدور، ع.عامة، الجودة الجامعة))

8- الإجراءات المنهجية:

- تحديد المنهج
- أداة الدراسة = المقابلة
- الإطار الزماني والمكاني
- الخلفية النظرية
- الدراسات السابقة

مقدمة

مقدمـــة :

لقد أصبحت العلاقات العامة أهمية بارزة على كافة الأصعدة، حيث ظهرت مؤسساتها العلمية المتخصصة، وأصبح تدريسها في العديد من التخصصات أمرا ضروريا لإعداد الخريجين لميدان العمل وتزويدهم بما يساعدهم على النجاح فيه والقيام بمتطلبات مهامه.

ويكون بذلك الإعتقاد السائد أن العلاقات العامة هي مجرد إعداد للنشرات وإصدار للكتيبات وإلقاء للخطب إعتقادا خاطئا، ولا يعدوا إلا أن يكون أحد جوانبها المتعددة المتمثلة في دراسة الجماهير والتعرف على آرائها حول المؤسسة أو السلعة أو الخدمة التي تقدمها ثم نقل هذه الإتجاهات والآراء إلى إدارة المؤسسة، حتى تستعين بها في تعديل سياستها وبرامجها بما يتناسب مع هذه الإتجاهات.

ويعتبر ميدان العلاقات العامة من الميادين المعاصرة التي ظهرت في صورتها الجلية مع بداية القرن 20 على الرغم من قدمها ورجوع تاريخها إلى العصور الغابرة إذ قام الإنسان البدائي بعدة أنشطة قصد تحقيق التفاهم والتكيف مع الآخرين عن طريق وسائل الإتصال، ومع تطور الزمن وإتساع رقعة النشاطات وكثرة الممارسات الإجتماعية وتعقدها بين الأفراد والجماعات سيما تلك الأنشطة المنجزة في أطر تنظيمية كالمؤسسات والهيئات والمنظمات.

إن العلاقات العامة وظيفة أساسية من وظائف الإدارة فهي بذلك تعد أحد مجالاتها التي من خلالها يكون هناك تواصل مستمر بين الإدارة العليا للمؤسسة وجماهيرها المختلفة .فالعلاقات العامة تعتبر الشريان الرابط بين الجامعة وجماهيرها الداخلية والخارجية وهي الجهة التي تتولى خلق الصورة الجيدة والانطباع الصادق عن الجامعة وأهدافها وأنشطتها.

وإدراكا لأهمية العلاقات العامة وحساسية دورها في المؤسسات المختلفة، خصوصا وا المؤسسات الجامعية التي تعد الأكثر تواصلا بالمواطنين، ونظرا لأهمية دورها ورسالتها وحاجتها لها، فهي تعتبر الشريان الرابط بين الجامعة وجماهيرها الداخلية والخارجية وهي الجهة التي تتولى خلق الصورة الجيدة والانطباع الصادق عن الجامعة وأهدافها وأنشطتها.

إن العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية تعتبر وظيفة حديثة لم ترتقي بعد إلى المستوى الذي وصلت إليه في الدول المتقدمة، وهذا نظرا لغموض مفهومها ووظائفها وصلاحياتها الموكلة لها، فالعلاقات العامة تعتبر تخصصا وفرعا من فروع الجامعة، وأصبحت تدرس في الجامعات والمعاهد الخاصة، فبالرغم من هذا إلا أنها لم تحظى إلى حد الآن بالمستوى الذي يجب أن تكون عليه خاصة في الجامعات الجزائرية.

1- التعريف بموضوع البحث:

لقد تطرقنا في دراستنا هذه المتمثلة في دور العلاقات العامة في تحسين جودة المؤسسات الجامعية وأخذنا جامعة إبن خلدون تيارت كنموذج لدراستنا بحيث تطبق العلاقات العامة آليات لتحسين الخدمة المقدمة من طرف إدارة الجامعة ومساهمتها في تطور خدمة وأنشطة المؤسسة الجامعية من خلال تنظيم لقاءات وندوات ودورات...إلخ لتوسيع والترويج لخدمتها مع جمهورها الداخلي والخارجي.

2- أسباب اختيار الموضوع:

2-1- الأسباب الذاتية:

- الميل الشخصي للموضوعات التي تتناول العلاقات العامة و التي هي ميدان تخصص الطلبة.
- الاهتمام الذاتي لمعرفة كيفية مساهمة جهاز العلاقات العامة في تحسين جودة المؤسسة الجامعية.

2-2- الأسباب الموضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة الميدانية.
- نقص الدراسات التي تناولت دور العلاقات العامة في تحسين جودة المؤسسة الجامعية.
- أهمية موضوع الجودة في وقتنا الحالي ومساهمتها في نجاح اتصال المؤسسة بالجماهير.

3- أهمية الدراسة و أهدافها:

3-1- **أهمية الدراسة:** تتمثل أهمية الدراسة في :

- الاهتمام المتزايد بالعلاقات العامة والحاجة الملحة لها باعتبارها نشاط حيوي داخل أي مؤسسة لما لها من أثر في نجاح المؤسسة في تعاملها مع جمهورها الداخلي.
- تساعد هذه الدراسة في معرفة مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق الاستقرار وضمان سير العمل والاتصال الخارجي لضمان استمرارية المؤسسة الجامعية في ظل المنافسة بين المؤسسات الجامعية الأخرى.
- تساعدنا هذه الدراسة أيضا في إبراز دور العلاقات العامة في تحسين جودة الجامعة.

3-2- أهداف الدراسة :

بعد تباين أهمية الموضوع الذي قمنا باختياره مع ذكر الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع فإنه من المنطقي أن هناك مجموعة من الأهداف المحدودة وراء دراستنا لهذا الموضوع والتي ترتبط ارتباطا مباشرا بالموضوع في حد ذاته وسنحاول الوصول إليها من خلال هذه الدراسة ومن أهمها:

- التعرف على الأنشطة و الآليات المتبعة من قبل العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة.
- الكشف عن وسائل الاتصال التي توظفها العلاقات العامة في علاقاتها مع الجمهور الداخلي في الجامعة.
- إظهار مدى مساهمة جهاز العلاقات في تحسين صورة المؤسسة الجامعية.

4- الإشكالية:

مع ازدياد أعداد المؤسسات والتوسع والتسيير في أحجامها، وتداخل المفاهيم، كانت الضرورة للإقامة إدارة العلاقات العامة من أجل تفسير المصطلحات والرد على الشبهات والقيام بدور التواصل بين المجتمعات ومختلف الجماهير، ولذلك أدرك المفكرون والقائمون على العملية التعليمية أهمية هذا الموضوع فخصصوا له فروعا تدرس في الجامعات والمعاهد الخاصة.

لقد أصبحت العلاقات العامة في عصرنا الحالي جزءا لا يتجزأ من نشاط المؤسسة بمختلف أنواعها وأشكالها، بل أصبح نجاح الكثير من المؤسسات مرهونا إلى حد كبير بقوة إدارة العلاقات العامة وتنظيمها وفعاليتها.

وتعتبر العلاقات العامة أحد مجالات الإدارة التي ظهرت وحققت قبولا متزايد خلال النصف الثاني من القرن الأخير، ويرجع ظهور العلاقات العامة كمفهوم إداري وعمل مؤسسي نتيجة حتمية التطورات الحاصلة في المجتمع الحديث، وإلى تعاظم أهمية الرأي العام وكسب ثقة وتأييد الجمهور، وإلى كذلك نمو شعور الإدارة بمسؤوليتها الاجتماعية وضرورة أخذ وجهة النظر العامة كمتغير رئيسي مؤثر عند اتخاذ قراراتها. فالعلاقات العامة تعمل على الوصول إلى كافة جماهير المؤسسة، وتلقي المعلومات منهم، وتقديم النصح والمشورة للإدارة العليا من خلال مت تتوصل إليه من نتائج عن آراء الجمهور أو الإدارة العليا، فهي تهدف بشكل رئيسي إلى أعلاه بشأن المؤسسة وتحسين صورتها ووضعيتها ولذلك فالعلاقات العامة نشاط مستمر له دور هام كوسيط مزدوج بين المؤسسة والجمهور الذي يمثل الهدف النهائي لها.

يعتبر موضوع العلاقات العامة من الموضوعات الإعلامية التي لم تجد في الجزائر من القرن باهتمام كبير من الباحثين والمهتمين في المجال الإعلامي هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى لم تحقق العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية كمهنة درجة النجاح المتوقعة، لعدم وضوح مفاهيمها وأهدافها ووظائفها بجانب تخلف أساليب وطرق ممارستها.

وتعتبر الجامعة الجزائرية من أقدم الجامعات في الوطن العربي التي عملت جاهدة بعد الاستقلال على خوض معركة التربية والتعليم من أجل القضاء على الجهل والأمية والشعبية الثقافية، وذلك بالعمل على تعريب المنظومة التعليمية والتحكم في التقنيات والمعارف الحديثة، وإدخال التكنولوجيا الحديثة في جميع ميادين العلم و المعرفة، وكذلك التوسيع في الإدارات الموجودة في الهيكل التنظيمي للجامعة، وتوظيف أهل الاختصاص ونظرا للدور الفعال والأهمية البالغة التي تكتسبها إدارة العلاقات العامة في المؤسسات باعتبارها جزء مهم فيها، ووظيفة حديثة وحيوية، بالعلاقات العامة في المؤسسات الجامعية الجزائرية تعتبر تخصصا مهما يدخل ضمن فروع الجامعة، ونتيجة لذلك ازداد الاتصال على دراسة هذا التخصص في الجامعات والمعاهد المتخصصة.

وإدراكا لأهمية العلاقات العامة وحساسية دورها في المؤسسات المختلفة خصوصا التربوية والتعليمية الجامعية التي تعد الأكثر تواصلا وتماسكا بالجماهير والمجتمع، ونظرا لأهمية دورها و رسالتها وحاجتها للعلاقات العامة، جاءت هذه الدراسة لمعرفة دور العلاقات العامة في تحسين جودة المؤسسة الجامعية، وبالأخص جامعة ابن خلدون – تيارت– كنموذج وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

- **إلى أي مدى تساهم العلاقات العامة في تحسين جودة المؤسسة الجامعية؟.**

5- التساؤلات:

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هو دور العلاقات العامة في المؤسسة الجامعية؟

2- ما هي أبرز وسائل الاتصال التي تستخدمها الهياكل الاتصال في المؤسسة مع مختلف القطاعات (داخلية وخارجية)؟

3- هل تعمل العلاقات العامة على تنظيم تظاهرات علمية للجامعة؟

6- الفرضيات:

1- للعلاقات العامة دور كبير في الرفع من مستوى الأداء المهني والوظيفي في المؤسسة الجامعية.

2- يستخدم المكلف للاتصال مختلف الوسائل المكتوبة والشفوية والالكترونية في التواصل مع مختلف القطاعات.

3- تعمل العلاقات العامة على تنظيم ندوات ولقاءات وملتقيات علمية في الجامعة.

7- تحديد المصطلحات:

تعتبر عملية تحديد المفاهيم عملية مهمة وأساسية في ضبط التصور ومسار الباحثين.

أ-الدور:

- **لغة:** من دار يدور دورا أي تحرك باتجاهات متعددة في مكانه وكلمة الدور مستعارة من المسرح وأول من استعملها بهذا المعنى هو "نيتشه" حيث أن الفرد يمثل مجموعة من السلوكات على خشبة المسرح وكان التنظيم الاجتماعي مسرح حياة الجماعة وأفرادها يمثلون تلك الأدوار المتعددة والمختلفة حسب اختلاف مراكزهم.[1]
- **اصطلاحا:** الدور هو سلوك متوقع يرتبط بوضع اجتماعي معين وللدور معنيين:
- **الأول ستاتيكي:** يقصد به ذلك المعنى الذي يرتبط به مثال ذلك أن يرتبط دور معين بجنس معين باعتبار ذلك أمرا بديهيا أو شائعا داخل المجتمع.

ب- تعريف الاجرائي: هو ما يقوم به كل فرد من وظائف ومهام مناطة به بعتباره عنصرا في تنظيم أو مؤسسة ما اذ أن كل فرد في أي تنظيم لديه أدوار محددة يجب أن يقوم بها.

ت- العلاقات العامة:

- **لغة:** من حيث البناء اللفظي لمصطلح العلاقات العامة نجد أنها مركبة من كلمتين: الأولى العلاقات والثانية العامة. "علاقات هي جمع علاقة وأصلها من الفعل "علق" أي تعلق ومنها قول بعضهم تربطهم بهم علاقة وهي من الصلة ويقال: "ما بينهما علاقة " أي شيئين يتعلق به أحدهما على الآخر ويقال: "لي في هذا علاقة" أي تعلق.[2] والعلاقات فن إقامة التفاهم بين شخصين أو مؤسسة الجمهور.[3]

---

[1] عصمت عدلي، علم الاجتماع الأمني (الأمن و المجتمع)، د.ط، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية، 2001، ص14.

[2] هاشم أحمد نغمبش، الإعلام في الجامعات الإسلامية، د،ط، دار النفائس للنشر، عمان، 2010،ص19

[3] مسهيل إدريس، المنهل القاموس فرنسي عربي، د،ط، دار الآداب، بيروت،2002،ص 1040.

- **اصطلاحا:** على الرغم من أن هذا المصطلح أصبح شائعا في ميدان الإدارة فإن الباحثين لم يتوصلوا إلى تعريف محدد، لذلك جاءت تعاريف العلاقات العامة مختلفة من باحث إلى آخر ومن هيئة إلى أخرى.
- **يعرفها معهد العلاقات البريطاني:** بأنها جهود مخططة ومرسومة يقصد من ورائها إقامة التفاهم المستمر بين المنظمة وجماهيرها [1] يلاحظ على هذا التعريف على أنه عام ولا يتطرق إلى طبيعة تلك الجهود وعلى أية جهة في المؤسسة تقع مسؤولياتها.
- **وعرفتها دائرة المعارف الأمريكية:** العلاقات العامة على أنها " الفن الذي يقوم على التحليل والتأثير والتفسير الموضوع معين سواء كان هذا الموضوع يدور حول فكرة أو حول جماعة ما يقصد تهيئة السبل أمام الجماهير لكي تعترف بالفائدة التي يتضمنها هذا الموضوع وأنه يستفيد فعلا من أداء ذلك.[2]

يعتبر هذا التعريف أكثر دقة لأن هذا التعريف اعتبر العلاقات العامة فنا يعتمد على قواعد خاصة من التحليل والتأثير والتفسير أي أنها تستخدم المنهج العلمي.

التعريف الإجرائي: من خلال التعاريف السابقة يمكننا وضع تعريف إجرائي للعلاقات العامة حسب موضوعنا على النحو الآتي:

العلاقات العامة هي وظيفة إدارية في المؤسسة الجامعية يقوم بها جهاز مختص، دوره الاهتمام المستمر بالجمهور الداخلي، والاتصال الدائم مع الجمهور الخارجي، بهدف تحسين جودة المؤسسة الجامعية وخلق صورة إيجابية ومثالية.

الجودة:

لقد جرت محاولات عديدة لتقديم مفهوم الجودة Quality، وكانت كل من التعريفات التي نتجت عن هذه المحاولات تتولى إبراز سمة معينة تقوم بالتمحور حولها، وبصرف النظر عن الاختلافات التي أبرزتها على الفكر الإداري، وذلك لما اتصفت به من موضوعية وتعبير دقيق للمفهوم.[3]

---

[1] زياد محمد الشرمان وعبد الغفور عبد السلام، مبادئ العلاقات العامة، د،ط، دار الصفا للنشر و التوزيع، الأردن، 2001.

[2] محمد بهجت جاد الله كشك، العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية، د،ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، ص 14.

[3] محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، عمان، الأردن، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2004، ص19.

يعرف Connel الجودة بأنها المتانة والأداء المتميز للمنتج بينما برى Baker and Abou Zeid أن الجودة هي جعل السلعة أكثر قدرة على الأداء المتميز في السوق ويعرفها المكتب القومي للتنمية الاقتصادية ببريطانيا NEDO بأنها الوفاء بمتطلبات السوق من حيث التصميم والأداء الجيد وخدمات ما بعد البيع، كما يؤكد Garvin أن للجودة ثمانية مكونات هي كما يلي:[1]

- الأداء
- التطابق
- القيمة
- الملامح
- التحمل
- الجودة المتوقعة
- الاعتمادية
- إمكانية الخدمة.

التعريف الإجرائي: في دراستنا هذه الدور هو الوظيفة التي تؤديها العلاقات العامة في المؤسسة من خلال تحسين جودتها لدى جماهيرها، الجودة هي مطابقة لمواصفات ومعايير مخططات تصنعها المؤسسة فتكون الخدمة المقدمة ذو جودة عالية.

الجامعة:

حسب تعريف قاموس Merriam Webster تعتبـــر الجامعة مؤسسة عالية المستوى غرضها التدريـــس والبحث، ومنح شهادات أكاديمية خاصة يرتادونها، إحدى هذه الشهادات تمنح للمتخرجين في طور دراسات التدرج Undergraduate وعادة ما تسمى بشهادة الليسانس، في حين تمنح الجامعة شهادات عليا للباحثين في طور دراسات ما بعد التدرج Post-Graduation والتي عادة ما تشمل شهادة الماجستير وشهادة الدكتوراه.[2]

[1] توفيق محمد عبد المحسن، الجودة الشاملة وستة سيجما، دار الفكر العربي، مصر،2006، ص 13.

[2] http://www.Merriamwebster.com/Dictionary/University.

يمكن تعريف الجامعة على أساس أنها مجتمع مصغر، يقوم فيه الأساتذة والطلبة معا بمناقشة، تطوير واستكشاف أفكار تتميز والتعقيد والأصالة، وتعتبر هذه الأفكار والدراسات التي تنتج عنها إرث الإنسانية الذي ينبغي على الجامعة المحافظة عليه وإيصاله إلى الأجيال المقبلة وتحديثه بصفة مستمرة.

إن مهمة الجامعة لا تنحصر في الحفاظ وإيصال المعارف، بل لابد لها من إنتاجها أيضا، من خلال البحث العلمي، تعتبر الجامعة كذلك خدمة عامة، فهي تشارك في بناء المجتمع، ومصدر للتطور الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، ويقع على عاتق الجامعة تكوين الإطارات التي تحتاجها الدولة، ولابد لتكوين الجامعة أن يأخذ في عين الاعتبار حاجات المجتمع ومتطلباته و انشغالاته.[1]

التعريف الإجرائي: الجامعة مؤسسة تربوية في قمة النظام التعليمي تجمع بين مختلف التخصصات لها دور أساسي في نشر المعرفة وتكزين مختلف إطارات التي يحتاجها المجتمع للتطور والتنمية في كل الميادين ولها بنائها ومميزاتها وأهدافها التي تتوافق مع هدف المجتمع وسياسته.

8- إجراءات منهجية :

8-1- منهج الدراسة :

المنهج: المنهج عامة هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع لإكتشاف الحقيقة والإجابة على الأسئلة والإستفسارات التي يثيرها موضوع البحث ومناهج البحث العلمي هي مجموعة قواعد توضع من أجل الوصول إلى حقائق علمية صحيحة تخص موضوع الدراسة وعليه فإن إختيار منهج الدراسة العلمية لا تخضع لإدارة الباحث بقدر ما تتعلق بموضوع البحث من حيث طبيعته والهدف منه. فالمنهج هو إستراتيجية عامة تعتمد على مجموعة من الأسس والقواعد والخطوات التي يستفيد بها الباحث لتحقيق أهداف البحث أو العمل العلمي.[2]

استخدمنا في دراستنا المنهج المسحي لأنه الأنسب لمسح كامل ودقيق الموضوع البحث والوقوف على دور العلاقات العامة في تحسين جودة المؤسسة الجامعية، وعلى وصف شامل لدور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات داخل المؤسسة الجامعية.

---

[1] Claud Lessard, Modéle d'unversités et Conceptions de qualité : pour une université plurielle et capable d'en témoigneras, Novembre 2012.pp 3-4.

[2] علي عبد الرزاق حلبي وآخرون، منهج البحث الإجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1992، ص 08.

وقد استخدمنا كأداة لجمع البيانات "المقابلة " بهدف جمع المعلومات والمعطيات حول الموضوع، والتي تعد تقنية حية نظرا لمميزاتها المتعددة ومرونتها العالية.

8-2- أداة الدراسة:

- المقابلة:

المقابلة عبارة عن محادثة بين الباحث والشخص أو الأشخاص المرتبطين بالدراسة، ويحاول الباحث للحصول على معلومات أو توجهات أو معتقدات شخص ما بالحصول على بيانات موضوعية تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وتكون في شكل حوار مباشر بين شخصين أو أكثر، ويكون الحوار منهجيا ومنظما ومسيرا من طرف الباحث وليس العكس، وذلك بتنظيم الأسئلة محددة حسب الفصول أو الفرضيات وقد تكون المقابلة أسئلة محددة يسعى للإجابة عنها، وقد لا يقوم الباحث بتقييد الحديث ولكن يحدد المحور فقط بشكل عام، والمقابلة تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة وقد تكون جماعية بطريقة نصف موجهة، وهي أفضل تقنية لكل من يريد استكشاف الحوافز العميقة للأفراد واكتشاف الأسباب المشتركة لسلوكهم من خلال خصوصية كل حالة وتستعمل ليس لحصر الوقائع وإنما للتعرف أيضا على المعاني التي يمنحها الأشخاص للأوضاع التي يعيشونها، وينبغي أن لا تكون جامدة أو لينة إلى أبعد الحدود، كما ينبغي منح المستجوب حرية الإجابة وفقا لما يراه مناسبا، كما تكون المواضيع المطروحة للنقاش محضرة مسبقا حسب الفرضيات المطروحة في المقدمة.[1]

8-3- الإطار المكاني والزماني:

- **الإطار المكاني:** لقد تمت اجراء هذه الدراسة بمديرية جامعة ابن خلدون – تيارت – ومختلف الكليات التابعة لها ويصل عدد الطلبة إلى أكثر من 30828 طالبا، وأكثر من 99 طالب أجنبي يمثلون 0.32% من إجمالي عدد الطلاب، وفيما يخص العمال أكثر من 698 موظف إداري.

الإطار الزماني: تم إجراء الدراسة خلال الموسم الجامعي 2019 / 2020 والتي كانت مبرمجة في أواخر شهر مارس وأفريل وتعذر ذلك بسبب جائحة الكورونا

[1] موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون، دار القصبة للنشر،ط2 ،الجزائر، 2006، ص 197.

8-4- الخلفية النظرية :

إن محاولة التعريف بالاتجاه الوظيفي يتطلب أولا التطرق إلى معنى الوظيفية على اعتبار أنها النقطة المحورية .
فالوظيفية هي عبارة عن اتجاه أو تيار من بين أهم التيارات السائدة في علم الإجتماع ولقد حظي بتسميات عديدة: الوظيفية، البنائية الوظيفية، الاتجاه الوظيفي التحليل الوظيفي، أو النظرية الوظيفية، ويعرف أكثر باسم البنائية الوظيفية ويشيع استخدامه اختصار ا بالوظيفيةFunctionalism Structural Functionalism،[1]

8-5- الدراسات السابقة

-الدراسة الأولى:

دور العلاقات العامة في دعم فعاليات الجامعات، دراسة تطبيقية على جامعة الملك عبد العزيز بمحافظة جدة، إعداد الطالبة: سعاد حسن بشارة، إشراف: د.سمير أسعد مرشد (المشرف الرئيسي)، د.زامل عباس أبو زنادة (المشرف المشارك)، رسالة [2].جامعية قسم الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، 1998

تعد وظيفة العلاقات العامة من الوظائف الأساسية والمهمة بالجامعات، فهي تمثل عاملا مهما من بين عدة عوامل تسهم في نجاحها، ولتحقيق تفاهمها مع جماهيرها وربطها بمجمعاتها، عليه فإن تصور هذه الدراسة يبنى على أن دعم العلاقات العامة لفعالية الجامعات يحدث أثرا إيجابيا على اتجاهات وسلوك جماهيرها، ويحقق تلاحم تلك الجماهير واستجابتها للجهود المبذولة، إذا استهدفت التعرف على الدور الذي يقوم به جهازٍ العلاقات العامة بجامعة الملك عبد العزيز لدعم فعاليتها وخدماتها، والآثار التي يعكسها هذا الدور على اتجاهات وسلوك الجماهير الداخلية والخارجية للجامعة، مع محاولة وضع تصور أو خطة عمل تستهدف تطوير جهاز العلاقات العامة بالجامعة، هذا وقد اشتملت الدراسة على جانبين نظري وتطبيقي، وقد استهدفت الجانب التطبيقي للتعرف على الآثار الناتجة عن ممارسة وظائفٍ

[1] Rocher (Guy) : lalcott Parsons et la sociologie américaine puf, paris, 1972, p20.

[2] سعاد كريمة، دور العلاقات العامة في دعم فعاليات الجامعات، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير علاقات العامة في الجامعة الجزائرية،جامعة مونتوري،قسنطينة، 2010، ص 33، يوم : 20:36 . www.Iua.edu.sd/iua-abstracts/shariea، 2010/07/02

العلاقات العامة بجامعة الملك عبد العزيز، وما ينجم عنها من إيجابيات أو سلبيات، تؤثر على مؤشرات فعالية الجامعة وتنعكس على اتجاهات وسلوك جماهيرها، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي لذلك، وتم تصميم استبيانين وجه الأول للجمهور الداخلي، أما الثاني فقد وجه للجمهور الخارجي للجامعة، حيث قامت الدراسة بالإجابة على تسعة تساؤلات ترتبط بمدى تأثير العلاقات العامة على مؤشرات فعالية الجامعة، و تتعلق بالتعرف على انطباعات ومرئيات الجمهور حيال الجوانب التنظيمية والإدارية لجهاز العلاقات العامة في جامعة الملك عبد العزيز ودوره في تحقيق التلاحم بينها وبين جمهورها، والأنشطة والخدمات التي يقدمها، والأساليب والوسائل الاتصالية، وأسلوب التعامل مع الجمهور، مع معرفة الأنشطة والخدمات المقدمة من الجامعة و العوامل المؤثرة عليها، ودرجة إسهام العلاقات العامة في تكوين صور سليمة للجامعة .وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها :

1- أن لجامعة الملك عبد العزيز تأثير كبير ومباشر على المجتمع، الذي يتوقع منها دورا أكبر في مجالات متعددة.

2- أن جماهير الجامعة تعاني من عدم كفاية المعلومات، وعدم توفر مصادر رسمية للحصول عليها.

3- أن هناك درجة متوسطة من عدم الرضا العام بين الجمهور الداخلي والخارجي .

4- أن الأجهزة الاتصالية بالجامعة لا تعطي أولوية لكسب ثقة جمهورها .

5- أن تقويم جماهير الجامعة لفعاليتها، ولفعالية العلاقات العامة بها يقترب من الحد المتوسط أو أقل من ذلك .[1]

-الدراسة الثانية:

العلاقات العامة في عصر تقنيات الاتصال والمعلومات ودورها في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على الجامعات الصومالية [2] **.إعداد محمد يحيى، إشراف هاشم الجاز، رسالة ماجستير، 2003** تناولت الدراسة عملية الاتصال في العلاقات العامة ودور العلاقات العامة في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي والتنظيم الإداري لمؤسسات التعليم العالي، تهدف الدراسة إلى إبراز دور العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي في العصر الرقمي وتفعيل أنشطتها والتعرف على الاحتياجات الضرورية لبرامج العلاقات

[1] المرجع السابق ، ص 36.

[2] علي عبد ربه حسين إسماعيل: تطوير إدارة التعليم الجامعي في ضوء بعض الاتجاهات المعاصرة –دراسة نظرية وتطبيقية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007 ، ص 42.

العامة في الجامعات الصومالية، وتنبع أهمية الدراسة إلى التعرف على أهمية العلاقات العامة كنشاط اتصالي، وتسعى لربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي طبقا للأسس العلمية للعلاقات العامة، وذلك من خلال إجراء دراسة تحليلية على الجامعات الصومالية وتمثلت مشكلة الدراسة في كيف يسهم جهاز العلاقات العامة في إبراز مهام وأدوار إدارية في داخل الإدارة العليا، وهل هناك علاقة أو صلة بين المجتمعات والجامعات واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الإستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، مع الملاحظة والمقابلة كأداة مساعدة وقد أبرزت الدراسة عدة نتائج أهمها:

1- أن جميع المؤسسات التي أجريت عليها الدراسة بها أجهزة تقوم بوظيفة العلاقات العامة رغم ضعف أدائها.

2- أن جميعها لا يرتقي جهازها إلى مستوى إدارة و إنما مستوى قسم .

3 - جميع أجهزة العلاقات العامة لا تقوم بالبحوث والدراسات في مجالها . و أوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى أجهزة العلاقات العامة من مستوى قسم إلى مستوى إدارة، مع تخصيص ميزانية كافية لجهاز العلاقات العامة للقيام بدوره مع الاهتمام بالأنشطة الداخلية والخارجية، وانتهاج الأسلوب العلمي في تخطيط وتنفيذ وتقويم تلك الأنشطة.

-الدراسة الثالثة:

دور العلاقات العامة في تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي في سوريا، حورية[1]الجابر، إشراف: د.أحمد اليوسيفي، رسالة لنيل درجة الماجستير.

بينت الباحثة أنه خلال العقود الأخيرة تزايد إتمام المؤسسات المعاصرة بممارسة وظيفة العلاقات العامة لأنه لم يعد ممكنا إغفال هذه الوظيفة في الهيكل الإداري لأية منظمة رغم اختلاف درجة الاهتمام دارة مفهومها الحقيقي بين منظمة وأخرى حيث بها وأن العلاقات العامة تعتبر الناقل والمترجم والمنسق بين طرفين أساسيين هما المنظمة والجمهور وذلك من خلال توفير السمعة الحسنة والطيبة للمنشأة وذلك عن طريق تقديم احتياجات الجمهور تقديما صادقا ملبيا لتلك الإحتياجات وقد اعتمدت فكرة الدراسة إبراز دور العلاقات العامة في تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي

[1] سعاد كريمة، دور العلاقات العامة في دعم فعاليات الجامعات، مرجع سبق ذكره، ص 31،

في سوريا وعلى وجه الخصوص جامعات "حلب، دمشق، تشرين، البعث ."وتتلخص أهمية البحث في تناول موضوع العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي لما لهذه الإدارة من أهمية في عصرنا الحاضر مع التوسع الأفقي والعمودي في هذا القطاع وظهور الجامعات والمعاهد الخاصة مما يفسح المجال للمنافسة في المستقبل إضافة إلى تزايد أهمية دور العلاقات العامة في خلق الثقة بين المؤسسات وجماهيرها وافتقار وظيفة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي في سوريا وضرورة التعريف بها مما يساهم في تسليط الضوء عن دورها وأهميتها في تلك المؤسسات . واختتمت الباحثة دراستها بمجموعة من المقترحات والتوصيات أهمها: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود دورات تدريبية وتخصصية للعاملين وبين قدرة العلاقات العامة على تحقيق أهدافها، وكذلك وجود علاقة بين قناعة الإدارة العليا ودور العلاقات العامة وبين تقييم هذه الإدارة والدعم اللازم لها لكي تقوم بدورها في تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي، وكذلك هناك ارتباط بين الأنشطة والبرامج التي تقوم بها العلاقات العامة وبين نجاح هذه الإدارة في تأدية مهامها في تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي، ووجود علاقة بين توفر الصدق ووسائل الاتصال وبين قدرة العلاقات العامة في تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي[1].

-الدراسة الرابعة:

دراسة علي عجوة 1986 عن دور العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي.[2]

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على النموذج الأمثل لممارسة العلاقات العامة في الجامعات، وتحديد الأهداف التي يجب أن تحققها والجماهير التي تهتم بها والأساليب والوسائل التي تضمن التأييد المستمر من جانب هذه الجماهير للجامعات والمعاهد العليا . وتوصلت الدراسة إلى أن أهم المشكلات التي تواجه المجتمع الجامعي هي الحرية العلمية، الدعم المالي واختيار الطلاب .

[1] سعاد كريمة، دور العلاقات العامة في دعم فعاليات الجامعات، مرجع سبق ذكره، ص 31،

[2] سعاد كريمة، المرجع نفسه ، ص31،

الجانب النظري

الفصل الأول: مدخل إلى العلاقات العامة

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة

المطلب الأول: نشأة وتطور العلاقات العامة

المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة

المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة

المبحث الثاني: النظرية المفسرة للعلاقات العامة " البنائية الوظيفية "

المطلب الأول: مفهوم البنائية الوظيفية

المطلب الثاني: مدخل البنائية الوظيفية في دراسة العلاقات العامة

المطلب الثالث: الانتقادات الموجهة النظرية

1-المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة:

1- المطلب الأول: التطور التاريخي للعلاقات العامة:

يمكن تقسيم التطور التاريخي للعلاقات العامة إلى العلاقات العامة القديمة أي في العصور الأولى للحياة الإنسان حيث كانت القبائل البدائية تحتاج إلى إعلام من أجل حماية مصالحها والمحافظة على بقائها، كما كانت تحتاج القبيلة إلى إيجاد رابطة من التعاون والتفاهم بين أفرادها فكان التواصل يتم عن طريق الحفلات والمناسبات الاجتماعية، أما العلاقات العامة في الحضارات الإنسانية القديمة فقد تقدمت أساليب ممارسة تقدما كبيرا، فقد كان الأشوريون هم أول من ابتدأ النشرات المصورة، كما اهتم قدماء المصريين بالسيطرة على أفكار الجمهور وتحريك مشاعرهم من خلال إتباعهم لأساليب، الفرعون وتقديس الكهنة وتشييد المعابد والمقابر الفخمة، وقد ساهم الرومان في تطوير أساليب التأثير في الرأي العام على أيدي الخطباء المشهورين، كما فضلوا الإدارة الجماعية أما العلاقات العامة في العصور الوسطى وكانت المجتمعات الغربية تحت السيطرة الكنيسة التي كانت تمقت الفكر ولم يكن هناك من وسيلة فعالة لاستمرار أنشطة العلاقات العامة التي بدأها الرومان و ازدهرت في زمانهم إلا من خلال ما يحصل من نوافذ الأندلس من سلوك حضاري إسلامي يتسم بالتسامح إلى أن بدأت الكنيسة الكاثوليكية تنشط بالدعوة إلى الدين المسيحي وبدأت تستخدم أساليب[1] اليونان ثم الرومان، ويضمن القول بأن تطور العلاقات العامة بمفهومها الحدين في الولايات المتحدة الأمريكية قد مرت بمراحل هي:

- **المرحلة الأولى: 1900-1914**: وكان الساند فيس سيطرة الشركات ورجال الأعمال، وكانت مكاتب النشر تضخ المعلومات من جانب واحد إلا أن جهود بعض الرواد منهم ايفي لي برنياس كرل وقاريت ومساهمتهم في هذا المجال أدت إلى تحويل في النظر إلى الجمهور على أساس أن له دورا بارزا في نجاح المؤسسة أو عدم نجاحها وكان من بين الجامعات التي أفردت تخصصات للعلاقات العامة لجامعة بوسطن، جامعة سيراكيوز، والجمعيات الخاصة بالعلاقات العامة.[2]

[1] علي بن فائز الحجمي، مدخل إلى العلاقات العامة و الإنسانية، ط1، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1428هـ/2006م، ص 14-15.

[2] علي بن فائز الحجمي، المرجع نفسه، ص 16.

- **المرحلة الثانية: 1915-1919**: وهي المرحلة الحرب العالمية الأولى وتميزت هذه المرحلة بدخول الحكومات كعنصر مؤثر في الرأي العام أنشأت لجان الإعلام لاستقطاب عدد من لهم باع في التأثير الإعلامي ونجحوا فعلا في استقطاب الرأي العام .
- **المرحلة الثالثة: 1920-1929**: وهذه المرحلة هي مرحلة انطلاقة الازدهار الاقتصادي بعد انتصار أمريكا وحلفاءها في الحرب، وظهور عدة من رواد هذا العلم الذين كان لهم دور بارز في مرحلة الحرب، وأنشئوا نواب لشركات العلاقات العامة الحديثة.
- **المرحلة الرابعة: 1930-1939**: وهي مرحلة الرئيس روزفلت التي اشتملت بالتوسع في برامج الخدمة الاجتماعية و يجاد فرص العمل للعاملين الأمر الذي طلب برامج علاقات عامة فعالة ... والبديل للإصلاحات المصرية.[1]
- **المرحلة الخامسة 1940-1945**: وهي المرحلة الحرب العالمية الثانية والتي تتطلب جهود كبيرة في ميدان العلاقات العامة وقد اتسمت بتعبئة الرأي العام نحو مناصرة الحلفاء ثم دخول أمريكا للحرب.
- **المرحلة السادسة 1946-1965**: وهي مرحلة الازدهار الاقتصادي وهي أيضا مرحلة اتساع نطاق دراسة العلاقات العامة حيث ازدهرت برامج العلاقات العامة في المؤسسات الخاصة.
- **المرحلة السابعة 1996-1992**: وهو عصر المعلومات الذي قرب المساقات وألغى فوارق بين الشعوب إلى حد كبير، وقد اتسع هذا العصر بوفرة المعلومات وسرعة تقلص واستخدمت الأقمار الصناعية كوسيلة مهمة في نقل المعلومة.
- **المرحلة الثامنة**: وهذه المرحلة بدأت من عام 1993م إلى الآن، وهي مرحلة طفرة المعلومات والاتصالات وغيرها وعصر الانترنت والفضائيات والعولمة.[2]

مفهوم العلاقات العامة: العلاقات العامة هي الاختصار الذي يربط المؤسسة بجمهورها الداخلي و لخارجي، وللتعلم التقني في وسائل الإعلام المختلفة ولاسيما فيها يتعلق بالاتصال دور في زيادة فعالية هذا الجهاز.

[1] علي بن فائز الحجمي، مدخل إلى العلاقات العامة و الإنسانية، ص 16.

[2] المرجع نفسه، ص 17.

تعريف العلاقات العامة: في قاموس أكسفورد هي الفن القائم علمية بحث على أنسب طرق البحث الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والأخلاق العامة بالمجتمع.[1]

كما عرفتها الجمعية الدولية للعلاقات العامة: " هي وظيفة إدارية دائمة ومنظمة تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها أن تحقق مع من تتعامل أو يمكن أن تتعامل معهم التفاهم والتأييد والمشاركة، وفي سبيل هذه الغاية على المؤسسة أن تستقسي رأي الجمهور إزاءها وأن تكيف معد بقدر الإمكان بسياستها وتصرفاتها وأن تصل عن طريق تطبيقها ببرامج الإعلام الشامل إلى تعاون فعال يؤدي إلى تحقيق جميع مصالح المشتركة. [2]

كما يعرفها كمال وعدلي سليمان: في كتاب الخدمة الاجتماعية والمجتمع العلاقات العامة في نص عملية قياس وتحليل الرأي العام بتوصيل رأي الجمهور للمؤسسات من ناحية أخرى وهي عملية مستثمرة في نشاط المؤسسة.

كما عرفها الشاعر الأمريكي الشهير "بيكس هارلو" : العلاقات العامة بأنها وظيفة خاصة بالإدارة مدعوة إلى تفعيل العلاقات المتبادلة والتفاهم المتبادل والاعتراف المتبادل والتعاون بين المؤسسة وجمهورها، والقيام بإدارة عملية لها القضايا أو المسائل المختلفة فيها.[3]

[1] علي كنعان، العلاقات العامة في الصحافة والإعلام ، دار الأيتام للنشر والتوزيع، العراق، 2016، ص 61.

[2] المرجع نفسه، ص 61.

[3] الشمري محمد مرضي، العلاقات العامة والإعلام ،العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2016، ص 09.

2- المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة:

مبادئ العلاقات العامة :

إن العلاقات العامة كغيرها من العلوم تستند في ممارستها وتطبيقاتها على العديد من الأسس والمرتكزات التي يمكن أن تشملها فيما يلي:

1- **انطلاق نشاطها في أي منظمة من داخل هذه المنظمة:** فجميع العاملين في المنظمة يساهموا في تكوين السمعة الطيبة والانطباع الخبير عن المنظمة وبالتالي لا يمكن لأي منظمة مهما كانت أن تقوم بتحسين علاقاتها مع الوسط الخارجي إن لم تكن العلاقات فيما بين الجمهور الداخلي على أحسن وجه ومبني على المحبة والتعاون والاحترام المتبادل.

2- **الديمومة و الاستمرارية:** إن اكتساب ثقة الجمهور (الداخلية و الخارجية) لن يتحقق إلا عن طريق العمل المستمر والدؤوب للعلاقات العامة وفي كافة الأوقات ودون انقطاع والتواصل لتبادل الآراء والمعلومات والسعي لتحقيق ما يطيب الجمهور.

3- **التعاون المتبادل بين المنظمات:** إن ممارسة أي منظمة لنشاطها وتوطيد علاقاتها مع جماهيرها الداخلية والخارجية لا يكفي في غالب الأحيان والأوقات في تأدية رسالتها وخاصة إذا كانت قد أغفلت تعاونها مع المنظمات الأخرى لذلك أصبح هذا التعاون أخذ مرتكزات وأسس العلاقات العامة نظرا لأهمية وضرورته.

4- **شمولية العلاقات العامة:** إن ع ع تقوم على أسس من الثقة و الاحترام المتبادل بين المنظمات وجماهيرها وهذا يتطلب منها أن تقوم على مبادئ أخلاقية، يعني أن تبتعد عن التحيز والتفرقة والعنصرية والحزبية والدينية وعن وسائل الغش، والتضليل والدعاية المزيفة، وأن تقوم في تعاملها مع الجماهير على أساس من الصدق والأمانة والثقة.[1]

[1] أنعام حسن أيوب وآخرون، العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016م/1437هـ، ص39.

5- **دين ميكيت العلاقة العامة:** إن نشاط العلاقات العامة يجب أن يتصف بالفاعلية والايجابية (بالتأثير والتأثر) عن طريق وسائل الاتصال والإعلام المناسبة التي من شأنها أن تأخذ دورا منها ما بين طرفين "المنظمات والجماهير" وذلك من أجل تكوين رأي عام لدى الجماهير.[1]

6- **معرفة بالأساليب النظرية والعملية:** لتنشيط الاتجاهات وتغييرها، وهذا يستوجب تفهما لطبيعة السلوك البشري.

7- **ضرورة جعل العلاقات العامة** : مسؤولية الإدارة العليا حيث لابد أن تكون برامجها متطابقة مع سياسات المؤسسة، كما أن سياسات المؤسسة يجب أن تلتقي مصالح الجماهير المختلفة.

8- يرتبط نشاط ع ع بشكر رئيسي بالرأي العام حيث من دون وجود الجمهور لا يكون هناك نشاط ع ع، فهي تعمل على تبادل التفاهم مع الرأي العام على أساس من الحقيقة والصدق ، فعندما يكون للرأي العام قيمة وأهمية بالنسبة للإدارة المؤسسة يمكن للعلاقات العامة أن تؤدي دورها بشكل فعال.[2]

[1] أنعام حسن أيوب و آخرون، المرجع السابق، ص 40.

[2] د. عبد الناصر أحمد جرادات والدكتور لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار ابن زاوي العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009 ، ص26.

3- المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة:

وظائف العلاقات العامة:

أصبحت العلاقات العامة قوة هائلة في المجتمع الحديث ومن أهم العلوم التي يستطيع ممارسة الخدمة الاجتماعية أن يتقاضوا عنه لأنه لا يمكن أن يؤدي خدماتهم في مختلف الميادين التي يعملون بها دون استخدامها لأنها تحقق التفاهم بين المؤسسات وجماهيرها المختلفة ويؤكد الخبراء أنها الدعامة الأساسية للإدارة ونتيجة لتغلغل العلاقات العامة في مختلف نواحي الحياة فقط ظهرت وظائف مختلفة للعلاقات العامة تختلف باختلاف المجال الذي تمارس فيه والذي قد يكون (تجاري، صناعي، سياسي، عسكري، مدرسي... إلخ).

ونستطيع من جانبنا أن نحدد وظائف العلاقات العامة فيما يلي :

1- العناية الفائقة بتصوير الأسس العامة التي تقوم عليه المؤسسة التي تعمل فيها.

2- دعم الاتصال بين المؤسسة وغيرها من المؤسسات الأخرى.

3- تعريف الجماهير بالمؤسسة وشرح رسالتها و أهدافها.

4- مساعدة التيارات المهنية التي تعمل معها لكي يكونوا قادرين على مسايرة التطور.

5- الحصول على المساعدات والخبرات من المؤسسات الأخرى.

6- رعاية القدرات الفردية والجماعية و المهنية وتوجيهها لخدمة المؤسسة.

7- تشجيع المؤسسة لخدمة المؤسسة.[1]

8- تعزيز المفهوم بأن العامل الأول للعلاقات العامة هو الشخص نفسه ومدى قربه للعلاقات العامة وبرامجها.

9- التنسيق بين مختلف الإدارات التي تضمها المؤسسة لتحقيق الانسجام بينها وبين البيئة الخارجية.

10- تحسين صورة المؤسسة لدى الجماهير الخارجية.[2]

وبالتالي هناك وظائف رئيسية للعلاقات العامة من خلاصة تقوم بتنفيذ الأنشطة المختلفة لتحقيق أهدافها بما يخدم الأهداف العامة وهذه الوظائف هي:

[1] أنعام حسين أيوب و آخرون، مرجع السابق، ص 38.

[2] المرجع نفسه، ص 38.

1- **البحث**: ويقصد به القيام بالدراسات والبحوث المتعلقة بقياس اتجاهات الرأي العام بين كل من الجماهير الداخلية و الخارجية للمنظمة وجمع الحقائق والبنيات والمعلومات الخاصة بذلك، ومن ثم القيام بتقدير مدى نجاح الحملات والبرامج والأنشطة الإعلامية ووسائلها المختلفة والمبني على قاعدة المعلومات والبنيات الدقيقة.

2- **التخطيط**: ويقصد به تحديد الوسائل الإعلامية المختلفة والمناسبة لدى جمهور ومن ثم تحديد أسلوب الاتصال بالجمهور المستهدف كالهيئات والأفراد المتطوعين وقادة الرأي وجهات التمويل وكل الفئات المعينة بنشاط المنظمة، وذلك من أجل القيام بتنفيذ الخطط المختلفة التي تم رسمها من قبل.

3- **الاتصال**: ويقصد به أن يمتلك موظف العلاقات العامة خبرات اتصالية جيدة إذ عليه أن يدرك كيف يقوم بإجراءات عملية الاتصال مع مراعاة الصدق والأمانة والأسس والأخلاقية الأخرى أثناء إجرائه لأي عملية اتصالية.[1]

4- **التنسيق**: وهو تحقيق و التنسيق بين كافة أنشطة العلاقات العامة وأنشطة الإدارات الأخرى بالمنظمة وذلك من أجل الوصول في نهاية الأمر إلى تنفيذ أنشطة المنظمة وتحقيق أهدافها بفاعلية عالية ودون أدنى تنافر أو ازدواج بين الإدارات المختلفة بالمنظمة.

5- **التقويم**: ويقصد بها قياس النتائج الفعلية لتطبيق برامج العلاقات العامة وتحديد أوجه التقصير وبالتالي اتخاذ الإجراءات لتصحيح أوجه الخلل ولضمان فعالية تنفيذ البرامج وتحقيق الأهداف المنشودة.[2]

[1] الشمري محمد مرضي، العلاقات العامة و الإعلام ،العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2016، ص 26.

[2] المرجع نفسه ، ص 27.

2- المبحث الثاني: النظرية المفسرة للعلاقات العامة (البنائية الوظيفية):

1- المطلب الأول:

- مفهوم البنائية الوظيفية وفروضها: عرفت النظرية الوظيفية تسميات عدة مثل نظريات الوظيفية (Thestructure function)، نـظريات التحلـيل الوظيفي (the function analyses)، النظريات المحافظة (Theory conservative)، وغيرها من التسميات الأخرى.

وتستمد هذه الفكرة أصولها الفكرية العامة من آراء مجموعة من العلماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين الذين ظهروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية الرأسمالية، حيث اهتمت بدراسة كيفية حفاظ المجتمعات على الاستقرار الداخلي و البقاء عبر الزمن، وتفسير التماسك الاجتماعي والاستقرار، وهذا ما تمثل في نظم و أفكار رواد علم الاجتماع الغربيين من أمثال: " أوجست كونت" " إيميل دوركايم" "هربرت سبنسر" وأيضا آراء العديد من علماء الاجتماع الأمريكيين المعاصرين مثل " تالكوت يارسونز" و "روبرت مينسون"، وغيرهم من رواد الجيل الثاني من علماء الاجتماع الرأسماليين الذين إمتدت آرائهم حتى نهاية السبعينات من القرن العشرين.[1]

أما عن مفهوم البنائية الوظيفية فهي مركبة من جزأين:

- البناء Structure: وهو مصطلح يشير إلى الطريقة التي تنظم بها الأنشطة المتكررة في المجتمع.
- الوظيفية Function: ويشير هذا المصطلح إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار وتوازن المجتمع.[2]

فالبنائية ترى أن المجتمع يتكون من عناصر مترابطة تتجه نحو التوازن من خلال توزيع الأنشطة بينها، التي تقوم بدورها على المحافظة على استقرار النظام، وأن هذه الأنشطة تعد ضرورة لاستقرار المجتمع، وهذا الاستقرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة تلبية لحاجاته، فتنظيم المجتمع وبناءه هو ضمان الاستقرار.

ويمكن تحديد مفهوم البنائية الوظيفية من خلال أهم العناصر التي تنطوي عليها وهي:

[1] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الجار المصرية اللبنانية، القاهرة ، 2006 ، ص 124-125.

[2] محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص31.

– **مفهوم البناء و النسق:** رغم تقارب مفهومي النسق و البناء، إلا أن التحليل الوظيفي أضفى على المفهومين أبعادا متميزة خصوصا "بارسونز" الذي يعتبر مفهوم النسق أشمل بكثير من مفهوم البناء.

وتصور البنائية الوظيفية النظام الاجتماعي على أنه يتألف من " مجموعة من الأدوار الاجتماعية المترابطة، التي تنتظم مع بعضها لتسهم في تحقيق هدف معين "، وأن البناء الاجتماعي ذو ثلاث مستويات مندرجة، يتمثل المستوى الأول في الدور الذي يقوم به فرد معين في إطار نظام اجتماعي، أما الثاني فيتمثل في ربط الأدوار الاجتماعية في نطاق اجتماعي معين، و يأتي المستوى الثالث وهو أهم المستويات، ويمثل المجتمع ككل.[1]

وقد عرف "بارسونز" النسق الاجتماعي في كتابه " النسق الاجتماعي The social system" سنة 1956 بأنه عبارة عن وحدة اجتماعية سواء كانت جماعية، أو تنظيم أو مجتمع أو أمة تتألف من مجموعة من العناصر والأجزاء التي تعتمد على بعضها البعض في إطار علاقات منتظمة بنائيا".

ويحوي النسق الاجتماعي مجموعة من الأنساق الفرعية هي:

–**القيم:** ووظيفتها المحافظة على الأنماط الثقافية.

–**المعايير:** وتؤدي وظيفة تكامل الأنساق الاجتماعية.

–**الجماعات:** وظيفتها تتمثل في تحقيق الغابات الجماعية.

–**الأدوار:** ووظيفتها هي التكيف.[2]

–**الوظيفة:** يعتبر مفهوم الوظيفة من المفاهيم المفتاحية لنظرية البنائية الوظيفية، غير أنه يتضمن معاني مختلفة ومتباعدة فالأنثروبولوجيين مثل " بروان" و"لينتون" و" مالينوفسكي" يستعملون مصطلح الوظيفة للدلالة على الإسهام الذي يقدمه الجزء إلى الكل، وهذا الكل قد يكون متمثلا في مجتمع أو ثقافته.

كما تشير الوظيفة إلى الإسهامات التي تقدمها الجماعة إلى أعضاءها أو الإسهامات التي يقدمها المجتمع الكبير للجماعات الصغيرة التي يقدمها.[3]

---

[1] مرفت الطرابيشي، عبد العزيز السيد ، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006 ، ص 100.

[2] إسماعيل علي سعد، المعجم النقدي لعلم الاجتماع، مجد للنشر و التوزيع، بيروت ، 2007، ص 602.

[3] المرجع نفسه، ص 602.

2- المطلب الثاني: مدخل البنائية الوظيفية في دراسة العلاقات العامة:

تهتم البنائية الوظيفية بدراسة الإعلام باعتباره إدارة ذاتية هامة، وتصحح نفسها في إطار سياسة معينة وقواعد مؤسساتية، وتظهر خصوصيتها في موضوعيتها وتطبيقاتها العامة.[1]

وترى البنائية الوظيفية أن المجتمع يمثل بناءا معقدا، كما لو كان تنظيما معقدا، وبهذا فإن الظاهرة الاجتماعية تعد أكثر من مجرد تجمع الأفراد ككيان، وبهذا فإن البنائية الوظيفية تنظر للكل حتى تفهم الجزء، ويرى "ويلسون" أن المنظور الوظيفي ينظر للبناء الاجتماعي كما لو كان بناءا تنظيميا يوجد كنتيجة للوظيفة، ومن منظور البنائية الوظيفية فإن التنظيمات المعقدة "Organisations complexes" ما هي إلا أنساق، والبناء التنظيمي ما هو إلا نتاج للوظيفة التي يحددها البناء، ونظرا لأهمية ذلك المنظور فإنه يفيد في دراسة الاتصال بالمؤسسات، وخاصة الاتصال الجماهيري حيث تفيد أبحاث العلاقات العامة من دراسة المتغيرات البنائية للتنظيمات، ودور العلاقات العامة في البناء التنظيمي للمؤسسة.

ويجد الباحثون في ميدان العلاقات العامة حاجة لدراسة العلاقات العامة ودورها في المؤسسة والذي يمثل فائدة بنائية وظيفية تسهم في فهم بناء المؤسسة والدور الذي يقوم به الاتصال، والعلاقات العامة في التنظيم كنتاج لوضعهم داخل البناء التنظيمي للمؤسسة، أيضا يفيد ذلك المنظور في دراسة العلاقة المتبادلة بين الممارسين ووظائفهم و أدوارهم من خلال إدارة العلاقات العامة، وتوضح الدراسات والأبحاث العلاقة بين شبكات العمل في المؤسسة ووضع مكانة وظيفة العلاقات العامة ويتضمن ذلك التحليل:

أ- تحديد مكانة ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة.

ب-مدى الأهلية والكفاءة التي يتميز بها الممارسون وما يحصلون من مكافآت.

ج-طبيعة الوظائف التي توكل للإدارة وممارسي العلاقات العامة، ومدى إسهامها في تحقيق الأهداف الكلية للبناء التنظيمي المتمثل في المؤسسة.

وتتحدد مكانة إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة عندما تستطيع أن تؤدي دورها بقوة

[1] طه عبد العاطي نجم، الاتصال الجماهيري في المجتمع العربي الحديث، الموضوع وللقضايا، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005،ص 57.

وفعالية، لذلك لابد من تكوين نسق من المعلومات حول العلاقات العامة وكل ما يتعلق بها من مشـــكلات وحلول، أيضا ضرورة تحديد الكيفية التي تعمل بها العلاقات العامة كبناء وكعملية، والكيفية التي تتفاعل بها مع سائر العناصر التنظيمية الأخرى.[1]

ويعتبر التنظيم حسب الاتجاه الوظيفي نسق مفتوح يتفاعل مع البيئة باستمرار، على اعتبارها مصدرا للموارد التي يحتاجها التنظيم لأداء وظائفه، كما ينطلق هذا الاتجاه من اعتقاد أن النسق الاجتماعي له احتياجاته الجوهرية التي يقوم بإشباعها حتى يستمر ويحافظ على كيانه في انسجام و اتساق وتوازن على الدوام.

وقد رسم "بارسونز" أربعة موجهات وظيفية ينبغي على التنظيمات أن توفرها من أجل بقاءها و استمرارها، وأن أي نسق اجتماعي لابد عليه أن يخضع لهذه المتطلبات الأربعة كما يلي:

- تحقيق الهدف أي نسق يسعى دائما لتحقيق أهدافه.
- المواءمة أو التكيف وهي السعي لتعبئة و إعداد الوسائل المتاحة لتحقيق الأهداف.
- التكامل المتجسد في عملية الاستقرار و المحافظة على العلاقات التي تعمل على التماسك و التضامن بين الأعضاء في عملية تحقيق الأهداف.
- القدرة الكامنة المتمثلة في قدرة الأنساق الفرعية المتضامنة على إشباع ما يحتاجه النسق الأكبر، أي محاولة تكيف الأنساق الفرعية مع متطلبات و احتياجات النسق الأكبر.

ولذلك فإن وظيفة هذه الوحدات و الأنساق الفرعية داخل التنظيم تتمثل في تعريف التوترات وحل المشاكل أو على الأقل تحقيق واحدة من هذه المتطلبات حيث تتنوع الوظائف التي تقوم بها الوحدات وتتوزع من وظائف التنسيق و التخطيط و الإشراف والمراقبة والسيطرة إلى الوظائف الإدارية.[2]

[1] شدوان علي شيبة، العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 99-101.

[2] رابح كعباش، علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع الاتصال، قسنطينة، 2006، ص 157-161.

وباعتبار التنظيم نسقا اجتماعيا فهو لا يوجد بمعزل عن سائر المتغيرات و العوامل الأخرى، إذ يعد نسقا فرعيا لنسق مجتمعي أشمل و أكبر، وبناء على ذلك يتعرض التنظيم لمؤثرات عديدة، حيث يؤدي اعتماده على المجتمع في استمداد موارده المادية و البشرية و التكنولوجية إلى اعتماد التنظيم عليه في رسم أبعاد سياسته

و إيديولوجيته، وهو بذلك يسعى لتحقيق أهدافه، ويستعين في سبيل ذلك بوسائل ترسم أبعاده البنائية، والتي تعبر عنها الخصائص التنظيمية المتعارف عليها قبل التسلسل الرئاسي، تقسيم العمل، قنوات الاتصال، تحديد المهام، ونظام المكافآت، ويمارس التنظيم باعتباره نسق نوعا من الضبط سواء على المستوى المادي أو الرمزي، فالخط الفاصل بين الاحتياجات التنظيمية واحتياجات العاملين بالتنظيم وبين الكفاءة و الفعالية، كلها عوامل تعتمد على ما يمارسه التنظيم من ضبط وقدرته على تحقيق التوازن بين المصالح المتباينة.[1]

وتستطيع المؤسسة عن طريق إدارة العلاقات العامة ممارسة نوعا من الضبط على جمهورها الداخلي شريطة توفير الإمكانيات المادية، والبشرية التي تمكن هؤلاء الممارسين من التعامل السليم مع أفراد الجمهور الداخلي وقياس توقعاتهم، ومستوى الرضا الوظيفي، ومعوقات الامتثال والطاعة، وأسلوب رفع مستوى الأداء و الانجاز وهنا تستطيع المؤسسة ممارسة الضبط على أسس علمية صحيحة.[2]

[1] شدوان علي شيبة، العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق،دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 101-102.

[2] المرجع نفسه، ص 103.

3-المطلب الثالث: الانتقادات الموجهة للنظرية.

على الرغم من التحليلات الوظيفية في تقديم شروحات وتفسيرات للكثير من مظاهر الحياة الاجتماعية، إلا أنها لم تكن بمنأى عن الانتقادات، حيث يتفق معظم الباحثين على وجود ثلاثة محاور رئيسية يمكن من خلالها عرض النظرية وتحليلها ونقدها ، يتعلق الأول بالبناء المنطقي للاتجاه، ويهتم الثاني بكيانه وجوهره، ويركز الثالث على موقفه، وتتمثل أهم الانتقادات الموجه إليها هي:

- **النقد الموجه إلى البناء المنطقي للنظرية:**

وصف التحليل الوظيفي بأنه غائي، فهذا التحليل لا يقدم تفسيرات لنشأة السمات الوظيفية، ولا يوضح كيف تحدث الوقائع، فهو يجيب عن سؤال آخر هو : لماذا تحدث الوقائع.[1]

ويعني التفسير الغائي في جوهر اهتمام النظرية بفروض عامة غير قابلة للاختبار، حتى أن كوهين يرى أن ما تقدمه الوظيفة للفروض يتطلب نوعا من التحقيق العلمي لا يوجد في علم الاجتماع، ويرجع ذلك إلى أنها سبب ونتيجة لهذه الظاهرة.

وكما أن بعض مفاهيمها ومصطلحاتها مثل الوظيفة، الثبات والتوازن لم تصاغ بدقة ووضوح كافيين، مما يتنافى مع أهم خصائصها العلمية.[2]

- **النقد المتعلق بجوهر النظرية وكيانها:**

والذي يتبين بوضوح في مبالغتها في التشديد على أهمية بعض القضايا و إغفال البعض الآخر.

[1] نيكولا تيماشيف، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها، تر: محمود عودة وآخرون، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 331.

[2] برهان شاوي، مدخل إلى الاتصال الجماهيري ونظرياته، دار الكندي، الأردن، 2003،ص92.

- **المبالغة في تقدير أهمية الاشتراك في القيم:**

يرى أصحاب النظرية الوظيفية أن أفراد المجتمع يشتركون في القيم التي ينتسبون إليها، وأن هذا الاشتراك هو السبيل لتحقيق تكامل عناصر النسق الاجتماعي ومكوناته،لأن على الأعضاء المجتمع أن يمتثلوا لهذه القيم ويتصرفوا تبعا لها وإلا خرجوا عن قواعد الضبط الاجتماعي، كما أن الزعم بأسبقية الاشتراك في القيم على وجود النسق الاجتماعي لا يسنده الواقع، لأن أعضاء النسق ينتجون قيمهم بعد وجودهم.[1]

- **إهمالها لبعض أبعاد الواقع الاجتماعي:**

إن تركيز الوظيفة على منظور النظام أو التكامل أو التوازن جعلها نظرية ذات منظور أحادي ثابث، إذا بالغت في وصف التكامل في المجتمع خصوصا بالنسبة "لمانيلوفسكي" و" بارسونز"، فقد أعابا كولومي على البنائية الوظيفية نقص اهتمامها بسير الجماعات الاجتماعية المجسدة وبمواقف الصراع الاجتماعي، حيث اقتصر مفهوم التغير على التغير الداخلي التدريجي الذي لا يهدف إلى تغيير النظام الاجتماعي، كما اقتصر مفهوم الصراع على اعتباره معيقا وظيفيا، مع أن كثيرا من أشكال الصراع تعد بفعل التقدم.[2]

[1] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص 74.

[2] نفس المرجع، ص 74.

خلاصة الفصل الأول :

مع تزايد اهتمام و استخدام العلاقات العامة أصبح من الصعب أن تتجاهل الدراسات العلمية و الأكاديمية هذا المجال، وتعد العلاقات العامة من أهم الوسائل في المؤسسات نظرا لمبادئها ووظائفها مع الجمهور الداخلي والخارجي، فضلا عن نظرية البنائية الوظيفية انطلاقا من مفهومها و فروضها ومدخلها في دراسة العلاقات العامة لنصل في النهاية إلى الانتقادات الموجهة للنظرية .

الفصل الثاني: المؤسسات الجامعية .

المبحث الأول: ماهية المؤسسة الجامعية.

المطلب الأول: نشأة المؤسسة الجامعية و تطورها وتاريخها.

المطلب الثاني:عناصر ومكونات المؤسسة الجامعية.

المطلب الثالث: وظائف المؤسسة الجامعية.

المبحث الثاني : خصائص وتصنيف أهم المؤسسات الجامعية

المطلب الأول: خصائص المؤسسة الجامعية.

المطلب الثاني: تصنيف المؤسسة الجامعية و أهدافها.

المطلب الثالث: أهمية المؤسسة الجامعية.

المبحث الأول: ماهية المؤسسة الجامعية.

المطلب الأول: نشأة المؤسسة الجامعية وتطورها وتاريخها

أ-**نشأة المؤسسة الجامعية:** يعد تاريخ و مكان نشأة أولى الجامعات منار جدل : ففي حضارة اليونان القديمة، اشتهر معلمون أمثال سقراط و أرسطو معن قاموا بتعليم الفلسفة والعلوم، ولكن تعليمهم لم يكن ضمن الإطار الجامعي، ففي تلك الأيام لم يكن الطلبة يحتاجون النجاح في امتحان القبول أو الانتظام في فترات محددة، ولا يمنحون شهادات أكاديمية، ومثل ذلك حدث في الهند القديمة، حيث قام العلماء بتعليم الهنود المعارف الدينية، لكن طريقتهم في التعليم لم تكن تعليما جامعيا بمفهوم العصر الحديث.

وبالرغم من أن النماذج الأولى من التعليم كان لها تأثير على طبيعة التعليم الحالي، فإن جذور الجامعات الحديثة تبدأ من إنشاء جامعة القرويين (245هـ – 859 م) وجامعة الزيتونة في شمال إفريقيا وجامعة الأزهر في مصر (360 هـ – 970 م) وثلاثتها من أقدم جامعات العالم، وكان طبيعيا أن تبدأ بالتدريس العلوم الإسلامية، ولكن الأمر تغير فيما بعد فأصبحت معظم العلوم المعاصرة تدرس فيها ويمكن أن نلخص تاريخ نشوء الجامعات وانتشارها في العالم بأربع مراحل:

- المرحلة الأولى: مرحلة النشأة في القرن الثاني عشر في أوروبا .
- المرحلة الثانية: مرحلة تجديد الجامعات في القرن الخامس عشر (عصر النهضة) في أوروبا وظهورها في القارة الأمريكية. [1]

[1] هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي ، مفهوم حديث في الفكر الإداري الحديث، ط ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2007 ، ص 68.

- المرحلة الثالثة: التوسع العالمي في إنشاء الجامعات بداية من النصف الثاني من القرن التاسع عشر[1].

وظهور مؤسسات للتعليم العالي خارج الجامعات.

- المرحلة الرابعة: تميزت بظهور الجامعات في كل دول العالم وظهور الجامعات المتخصصة (الجامعة التكنولوجية، الجامعة الطبية، الجامعة الاجتماعية...).[2]

وهكذا استمر العطاء الحضاري لهذه الجامعات وغيرها من الجامعات التي انتشرت في العصر الحديث، بحيث لا تكاد تخلو دولة في العالم اليوم من جامعات أو من شكل من أشكال التعليم العالي، وإن كانت الجامعة الحديثة تتميز عن سابقتها من حيث التنظيم الدراسة والامتحانات والدرجات الأكاديمية وغيرها من المميزات.[3]

[1] سمينة فدية، البحث العلمي في الجامعة الجزائرية من خلال مذكرات تخرج طلبة الماجستير في العلوم الانسانية و الاجتماعية. دراسة ميدانية ببعض جامعات الشرق الجزائري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، جامعة سطيف 2 ، 2017-2018 ، ص : 99.

[2] يسمينة فدية، المرجع نفسه ، ص 99.

[3] سعيد طه محمود و السيد محمد ناس ، قضايا في التعليم العالي و الجامعي، ط1 ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة، 2003 ، ص: 9.

المطلب الثاني :عناصر ومكونات المؤسسة الجامعية.

2- عناصر ومكونات المؤسسة الجامعية :

تقوم الجامعة في أي دولة ما على أركان أساسية وهي :

1- الطالب الجامعي :

وهو مادة التعليم الجامعي ومبرر وجوده، إذ تتوزع عبره وجوده العناصر المكونة للعملية التعليمية من منهج، وتدريس، وإدارة، ومستلزمات في ترابط وثيق وتفاعل ديناميكي مستمر، فالطالب هو هدف ومآل العملية التعليمية، لذا ينبغي على التعليم الجامعي أن يبذل فائق جهده وإمكاناته بتنشئة الطالب الجامعي تعليميا، وتطوير قدراته الفكرية والشخصية، وبلورة شخصيته الذاتية، وتكوين فلسفة المجتمع الذي يستند عليه هذا التعليم ووضع أهداف له.

وهو أهم عنصر في الجامعة والذي من أجله سخرت له كافة الإمكانيات المادية والبشرية. [1]

2- الأستاذ الجامعي :

يعد الأستاذ الجامعي عماد النظام التعليمي، فهو الميسر و الناقل للخبرات التعليمية والتربوية إلى أبناء المجتمع، يساهم في إكساب الخبرات التعليمية التي ترتبط بالمنهج المعلوماتي الذي يعتمد على الخبرة والنشاط الفكري والمهني الذي ينمي الإبداع و الخبرة. [2]

[1] علي عبد الرحيم صالح ، ديمقراطية التعليم وإشكالية التسلط والأزمات في المؤسسات الجامعية، ط1 ، دار البازوري ، عمان ، 2014 ، ص 27-28.
[2] المرجع نفسه، ص 28.

الإدارة الجامعية:

إن المستلزم الرئيس في التعليم الجامعي هو وجود إدارة جامعية لها خصائصها المتميزة بحيث تجمع ما بين كفاءة الأداء والموهبة العلمية المتطورة باستمرار. فيجب أن تمتلك القيادات الجامعية رؤية واضحة لمستلزمات عملية التعليم الجامعي واتجاهات تطوره، وإلى ملاك إداري كفئ وموزع بصورة منظمة وفقا لأهمية النشاطات المطلوبة، خاصة في الأقسام العلمية.

وتعرف بأنها العملية التي يتم بمقتضاها تعبئة العهود الإنسانية والمادية، وتنسيقها وتنظيمها لتحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة الجامعية لتحقيقها. [1]

3- المستلزمات العلمية :

إن التعليم الجامعي لا يمكنه أن يستمر ويتطور إلا إذا وفرت له مستلزماته الضرورية سواء كان ذلك على مستوى التدريس أو على مستوى البحث العلمي. ومن المستلزمات العلمية نذكر الآتي :

- المكتبات و المطبوعات العلمية الحديثة.
- القاعات الدراسية وقاعة المؤتمرات.
- الأجهزة العلمية والوسائل الإيضاحية.
- المختبرات العلمية والمعامل الفنية.
- الإمكانات والمكافئات المالية لنشر البحوث وتطبيقها.
- المرافق الصحية والترفيهية. [2]

ويقصد بها كل الاستعدادات و التجهيزات التي تقدمها الجامعة لتسهيل العمليتين التعليمية والبحثية، ورفع كفائتها، و يدخل هذا في النطاق المباني و الخدمات. [3]

[1] علي عبد الرحيم صالح ، المرجع السابق، ص:29.

[2] المرجع نفسه، ص 29.

[3] علي عبد الرحيم صالح ، مرجع نفسه ، ص : 28 29 .

المطلب الثالث: وظائف المؤسسة الجامعية .

3- وظائف المؤسسة الجامعية :

إن المكانة التي تحتلها الجامعة و الدور الاستراتيجي الذي تقوم به تجاه الأفراد والجماعات والمجتمع ككل جعلتها تتولى عدة وظائف تطورت بتطور المجتمع علميا وتكنولوجيا، فبعدما كانت مهمتها المحافظة على المعرفة القائمة و نقلها إلى الأجيال أصبحت تعمل على نمو المعرفة وتطويرها في إطار ما يعرف بالبحث العلمي، وتتمثل هذه الوظيفة أساسا في تكوين الإطارات وتنمية المؤهلات والقدرات بأسلوب علمي منظم ومخطط وموجه. وبالرغم من الاختلاف في تقسيم وظائف الجامعية وهذا حسب ما جاء في كثير من الدراسات العلمية حول الجامعة ووظائفها إلا أن هناك نسبة إجماع على الوظائف الرئيسية والتي تتمثل في: [1]

1- التكوين الجامعي :

تعد الوظيفة الأولى للجامعة منذ نشأتها هي نشر العلم ، فتهدف الجامعة من خلال وظيفتها التعليمية إلى تنمية شخصية الطالب من كل الجوانب، وإعداده للعمل المستقبلي من خلال تحصيل المعارف وحفظها وتكوين الاتجاهات الجيدة عن طريق النقاش والحوار والتفاعل وتوليد المعارف والعمل على تقدمها وتطويرها. وبعرف التكوين الجامعي بأنه: " تأهيل القوى البشرية العليا أو رفيعة المستوى لكي تقوم بترشيد السلوك والبحث العلمي .فالجامعة إذ تعد مؤسسة إنتاجية فهي تقوم بإعداد وتدريب الموارد البشرية وتأهيلها من أجل النهوض بالمجتمع.[2]

[1] دحمان بريني ، دور الجامعة في خدمة المجتمع ، مجلة آفاق للعلوم ، جامعة زيان عاشور – الجلفة ، العدد 13 ، المجلد 04 ، سبتمبر 2018 ،ص: 166.

[2] خالد أسماء وشابونية زهية ، وظائف الجامعة الجزائرية: مسائلة في واقع الفعل و معيقاته، المجلة الجزائرية الأبحاث و الدراسات، المجلد 2 ، العدد 06 ، أفريل 2019، ص : 173.

2- البحث العلمي :

تعتبر الجامعة مركزا علميا ومؤسسة لإنتاج المعرفة وتوظيفها في تنمية المجتمع، ويعتبر البحث العلمي أحد أهم وظائفها الأساسية، لما له من دور في إنتاج المعرفة وتجديدها وتطويرها، فهو أهم ركائز نهضة المجتمعات وتقدمها، من خلال توظيف نتائج البحوث والدراسات العلمية في معالجة قضايا ومشاكل المجتمع، وقد عملت العديد من المجتمعات على تنمية الاتجاهات السلبية لدى أساتذتها نحو الاهتمام بإجراء هذه البحوث، وتوفير المناخ العلمي المناسب والحرص على تمويله، كما اهتمت الدول المتقدمة بشكل كبير بهذا القطاع وعملت على تمويله وزيادة الإنفاق عليه، بالإضافة إلى الحرص على تحقيق التنسيق بين البحوث ووضع برامج أساسية لإعداد الباحثين وبما أن هذا القطاع يشكل الدعامة الكبرى التي تحدد مكانة الدولة، فإن هذه الدول تسعى دائما لتنمية أكبر قدر ممكن من المؤسسات البحثية وتخصيص أكبر ميزانية الإنفاق على البحوث. وعليه فمهمة الجامعات يجب أن لا تقتصر على تخريج الطلبة فقط، بل ينبغي أن تكون مركزا للبحوث، ومحورا لعمليات التنمية المحلية في كافة القطاعات الإنتاجية و الخدمية ، من أجل خلق المجتمع العلمي.[1]

3- خدمة المجتمع

كان للجامعات منذ نشأتها دور ريادي في نشر المعرفة العلمية و الثقافية للنهوض بالمجتمع . وهي تعتبر مراكز إشعاع ثقافي للمجتمع، تتعرف من خلاله على مشكلاته وتتحرى أسبابها و ردود أفعالها السلبية على المجتمع، وهي من خلال التشخيص العلمي الدقيق لهذه المشكلات ومسبباتها، تضع الحلول المناسبة

[1] أسماء عميرة ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي – دراسة حالة جامعة جيجل- ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 ، 2012 – 2013 ، ص : 47- 48.

لها ، ويشمل العبء التربوي، التربية الخلقية والدينية والجسمية والنفسية، لتكتمل بذلك حلقات التربية الشاملة جسميا و عقليا وروحيا.[1]

ولا يمكن للجامعة أن تحقق ذاتها و تثبت وجودها ما لم تكن ملتزمة بقضايا المجتمع و متطلبات نموه وازدهاره وإن الهدف الأساسي من إنشاء هذه المؤسسة يكمن في تنمية الأمة، حيث إنها تعمل عل توسيع الفرص المتوافرة للسكان بصفة عامة، وتحسين المعيشة من حيث نوعيتها، وتلبية حاجات الشعب الأكثر إلحاحا. وكثيرة هي المجالات التي يمكن للجامعة أن تخدم المجتمع من خلالها.

وفي ضوء هذه الوظائف يمكن تحديد الأدوار التي يفترض أن تقوم بها الجامعات على النحو التالي:

1- توفير التعليم المتخصص والتدريب رفيع المستوى لخريجي المدارس الثانوية.

2- تلبية احتياجات المجتمع من الكفاءات والقيادات البشرية المدربة والمؤهلة.

3- التصدي لمشكلات المجتمع ودراستها وإيجاد الحلول لها.

4- التعرف على حاجات المجتمع ودراستها ومحاولة تحقيقها.

5- حفظ ثقافة المجتمع وتحديثها مسايرة للتطورات المتجددة.

6- ترسيخ التفكير العلمي في سلوك المواطن.[2]

7- تهيئة المواطن لتطبيقات المعرفة و توظيفها في حياته.

8- تمكن المواطن من تسخير التقنيات الحديثة و تطويعها لخدمة المجتمع.

9- تعزيز قدرة المواطن على الإبداع في مهنته.

10- تدريب المواطنين على مهارات التفكير و الحوار و تقبل الرأي الآخر.[3]

---

[1] أحمد محمود الخطيب وعادل سالم معايحة ، الإدارة الابداعية للجامعات: نماذج حديثة، جدار الكتاب العالمي وعالم الكتب الحديث، عمان، 2006، ص: 49-50.

[2] أحمد محمود ، المرجع نفسه ، ص : 49-50.

[3] رمزي أحمد عبد الحي ، مستقبل التعليم العالي في الوطن العربي في ظل التحديات العالمية، مؤسسة الوراق، الأردن ، 2012 ، ص : 58-59.

المبحث الثاني : خصائص وتصنيف أهمية المؤسسات الجامعية

المطلب الأول : خصائص المؤسسة الجامعية .

4- خصائص المؤسسة الجامعية :

تعد الجامعة مؤسسة اجتماعية من صنع المجتمع، وهي تمثل قمة الهرم التعليمي، ليس لمجرد كونها آخر مراحل النظام التعليمي وحسب بل لأنها تتحمل مسؤولية كبيرة في صياغة و تكوين الشباب الجامعي علميا وقوميا وثقافيا وفكريا ووجدانيا. فالجامعة يجب أن تقوم بدور هام و رئيسي في التجديد والاتصال في المجتمعات، ويجب أن تكون أحد الباعثين الأساسيين في بناء الأمة وترسيخ ثوابتها وخصوصيتها.

ولقد جدد حامد عمار عشرة خصائص للجامعة تمثل نعمة التميز في رسالتها ومهمتها وهي:

1- جامعة لعناصر التميز في إعداد النخب واعتبار ذلك مهمة أساسية من مهماتها في المنظومة التعليمية وفي السياق المجتمعي العام.

2- جامعة لمعارف عامة مشتركة تمثل قاعدة لمعارف ومهن متخصصة.

3- وهي جامعة لشتات المعارف التي لا يقتصر نموها منعزلة في امتدادات خطية. وإنما تتلاقى وتتشابك في متكامل معرفي بعضها مع بعض من خلال مختلف الخصوصيات المنهجية لمجالات المعرفية.

4- وفيما تلتقي الثقافة الوطنية بخصوصياتها مع الثقافات التي تشاركها في القيم المعاني والمصائر الحياتية، ومع الثقافات الإنسانية الأخرى.

5- وهي جماع لمختلف منتجات الفكر والتصور والخيال الانساني.[1]

[1] حمد مصطفى الأسعد، التنمية ورسالة الجامعة في الألف الثالث، ط1 ، المؤسسة الجامعية ، لبنان ، 2000 ، ص 137-138.

6- وهي ساحة لتعبئة الطاقة المكونة و المحركة لوعي المتعلم، وعيا بالنفس، ووعيا بمحيطه، ومكوناته، ووعيا بما يضطرب به العالم من حوله، ووعيا بهموم الحاضر وتحسبا لاحتمالات المستقبل و تغيراته.

7- وهي جامعة لتأثير المجتمع الذي يؤسسها كما أنها مسؤولة في الوقت ذات عن التأثير الإيجابي في مسيرته.

8- وفيها يكتسب المتعلم مجموعة من القدرات العقلية والمكنات الاجتماعية والاستطاعات الذاتية ومهارات العمل وقيمة وعاداته.

9- والجامعة كذلك مجتمع بكل ما في المجتمع الحديث من مقومات الحياة الديمقراطية من حيث توسيع مشاركة الطلاب في تنظيم الحياة الجامعية من خلال التنظيمات والاتحادات الطلابية، ومن خلال قنوات التواصل مع الإدارة الجامعية فيما يتصل بهمومهم و مشكلاتهم.

10- وفيها تلتقي جماعة الأساتذة، معلمين موجهين يمثلون فريقا من فرسان العلم يتبارزون مع مجالات تخصصهم ومع الحياة بأسلحة المعرفة والبحث العلمي، وتتكامل أسلحتهم في معارك المعرفة وتتألف مدارسهم الفكرية في خدمة طلابهم تعليما و تعلما، كما تتكامل في خدمة مجتمعهم إنتاجا للمعرفة ونشراتها، ومشورة وعملا في حل مشكلاته.[1]

[1] – محمد مصطفى الأسعد، مرجع نفسه، ص:138-139.

المطلب الثاني: تصنيف المؤسسة الجامعية و أهدافها.

5- تصنيف المؤسسات الجامعية:

يتضح من خلال استعراض تجارب الدول في تصنيف الجامعات أن أنواع التصنيف هي:

1- **التصنيف الشامل:** يقوم هذا التصنيف على إعطاء درجة واحدة كلية للجامعة. ويشمل هذا التصنيف الجامعة برميتها حيث تجمع مؤشرات مختلفة و تخضع لعملية حسابية وتطبق الأوزان...الخ. ومن ثم تستخرج النتيجة الكلية للمؤسسة المعنية. إن هذا أكثر أنواع التصنيف شيوعا ويستخدم في الولايات المتحدة وبولندا وغيرها.

2- **التصنيف الجزئي:** يجري هذا التصنيف حسب الموضوع أو البرنامج أو فرع المعرفة، حيث تصنف المؤسسات وفق البرامج أو الموضوعات المحددة التي تطرحها. ويمكن لهذا النوع من التصنيف أن يعطي مستويات مختلفة للتعليم العالي من الدرجة الجامعية الأولى إلى الدراسات العليا و البرامج المهنية والبرامج أخرى أيضا.

3- **التصنيف المنوع:** ويشمل هذا النوع جميع الأنواع المتبعة للتصنيف التي توجد اختلافات كبيرة بينها ويصعب تصنيفها على نحو مستقل، ومن الأمثلة الجيدة على ذلك النوع الذي يستخدم في اليابان من قبل Recuit L T D حيث تصنف المؤسسات حسب ردودها على مسح مؤلف من ثماني وثمانين سؤالا، فالسؤال الأول يتبعه ترتيب للجامعات بناء على إجابتها عليه، وهكذا السؤال الثاني يتبعه ترتيب آخر ... إلخ.

ومن الأنواع الأخرى، استخدام النوع المدمج الشمولي الجزئي في التصنيف.[1]

[1] سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام و الجامعي، ط1 ، دار صفاء، عمان، 2008 ، ص:403-404.

6- أهداف المؤسسة الجامعية :

تعمل الجامعة في إطار السياسة العامة للدولة و البرامج التي تضعها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على تحصيل العلم وتدريسه، وتطوير مناهجها، ونشره، وذلك بغرض خدمة البلاد وتنمية مواردها ونهضتها فكريا وعلميا واقتصاديا واجتماعيا وثقافيا.

هذا وتختلف الجامعات في وضع منظوماتها الهدفية، بعضها يقتصر على أهداف قليلة وكبيرة وشاملة للوظائف الثلاث، وبعضها يتوسع في تفصيل أهداف نوعية خاصة بكل وظيفة.

وعموما فإنها على المستوى العالمي لا تخرج عن:

1- تطوير البحث العلمي وتشجيع إجراء تجاربه داخل الجامعة وخارجها.
2- محاولة الإسهام في تعديل وتغيير و تطوير الاتجاهات في المجتمع المحيط نحو الأفضل.
3- نشر الثقافة و المعرفة و إشاعتها بين المواطنين، وترقية الثقافة العامة.
4- النظر في مشكلات المجتمع من الكفاءات المتخصصة و القيادات الوطنية المدربة.
5- النظر في مشكلات المجتمع المحلي ومحاولة فهمها و تحليلها و البحث عن حلول مناسبة لها.
6- مواكبة الانفجار الحادث في العالم و تقريبه لمجتمعها بحيث لا يختلف عن ركب الحضارة المعاصرة.
7- تدعيم القيم الروحية لدى الشباب بحيث لا تنقطع صلتهم بتراثهم الأصيل.
8- محاولة مواكبة التغيير الذي يجري من حولها، وتكييف المجتمع له، واستنشاق مستقبله والإعداد له.
9- الإسهام في تنوير المجتمع من حولها بالتيارات الفكرية المختلفة وتفنيدها وتوضيحها والرد عليها، وليس هذا فحسب بل وأخذ دور المبادرة و القيادة في هذا المجال.
10- تدريب وإعادة أصحاب الكفاءات لمواكبة الجديد والمستحدث في مجالات تخصصاتهم.[1]

[1] محمود قمبر ، دراسات في التعليم الجامعي، ط1 ، عالم الكتب الحديث، عمان ، 2006، ص:39-40.

والمنظومات الهدفية لجامعاتنا العربية تتضمن هذه الأهداف بشكل أو بآخر، ولكن تختلف أوزانها النسبية و اهتماماتها الوظيفية.[1]

ومن بين هذه الأهداف نذكر منها :

1- الوصول إلى أسس وآليات ونظم معتمدة لضمان الجودة و الاعتماد.
2- تقديم خدمات متميزة للمجتمع العربي في الحاضر و المستقبل.
3- ربط المخرجات التعليمية لهذه المؤسسات بمتطلبات التنمية في المجتمع العربي حاليا وفي المستقبل.
4- نشر ثقافة الجودة، ومستوى وعي الطلاب و أعضاء هيئة التدريس، والإداريين، وأفراد المجتمع العربي بمتطلبات التنمية الثقافية و الإسلامية.
5- استمرارية التطوير و التميز في مؤسسات التعليم الجامعي العربي، ومساعدتها على المنافسة مع المؤسسات الأخرى بجميع عناصرها على المستوى الاقليمي والعالمي.
6- تمكين مؤسسات التعليم الجامعي العربي من الحصول على شهادات الاعتماد الدولية.
7- تكوين علاقات متبادلة، ومتميزة بين مؤسسات التعليم الجامعي في الدول العربية ودول العالم المتقدمة.
8- الوصول إلى منظومات متكاملة من المقاييس المعيارية وعلامات المقارنات التطويرية ومقاييس الأداء طبقا للمعايير الدولية.

لتحقق الجامعة هذه الأهداف هي بحاجة إلى تحويلها من شعارات إلى واقع ملموس من خلال تطبيقها ميدانيا، هذا وتختلف أهداف الجامعة من مجتمع إلى آخر حسب الظروف البيئية والاجتماعية التي أنشأت

[1] محمود قمبر، مرجع سابق، ص:40.

فيها، لكن هذا ألا يمنع من وجود أهداف مشتركة بينهما.[1]

وبصفة عامة فإن أهداف الجامعة تتمثل في :

- إتاحة الفرص التعليمية للطلاب وتوفر بيئة تعليمية مناسبة لمساعدتهم على النمو و التكيف: فمن أهم المسؤوليات الأساسية للجامعة توفير الفرص التعليمية المختلفة للطلاب ليتمكنوا من فهم المجتمع الذي يعيشون فيه واكتساب الكفاية الفنية والأكاديمية في المجال المهني الذي يختارونه وبلوغ معايير مناسبة للسلوك الأكاديمي ، وتوجيه الطلاب وإرشادهم وتدريبهم مهنيا، وذلك من أجل مساعدتهم على النمو المتطور الكلي و تمكينهم من التكيف مع مجتمعهم.
- دعم و تعزيز عمليات الإبداع العقلي و الفني: من أبرز الأهداف التي تسعى إليها الجامعة توفير ثقافة غنية تعمل على استقطاب المواهب القادرة وتسيير لها فرص ممارسة النشاطات الخلاقة و المبدعة في المجالات العقلية والفنية، فهدف الجامعة هو إنماء الفرد الذي ينمي بدوره المجتمع، والمساهمة في رقي الفكر و التقدم في العلم، وتنمية القيم الإنسانية، وتزويده بالمختصين في مختلف المجالات.

وهي بذلك تختص بالتعليم الجامعي، والبحث العلمي في سبيل خدمة المجتمع و الارتقاء حضاريا، كذلك القيام بالبحوث والدراسات التي تستهدف إيجاد حلول لمختلف المشكلات التي تقف في سبيل النمو الاقتصادي والاجتماعي.[2]

[1] علي السيد الشخيبي ، آفاق جديدة في التعليم الجامعي العربي ، ط 1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2012 ، ص:213.

[2] ساعد كريمة، مرجع سبق ذكره، ص 96.

المطلب الثالث : أهمية المؤسسة الجامعية .

7- أهمية المؤسسة الجامعية:

الجامعة منبع المعرفة ومنتجة القادة، فالتعليم فيها هو عملية لصناعة أجيال المستقبل، واستثمار هذا النوع من الصناعة هو أفضل أنواع الاستثمار، و أكثره فائدة، لأن المؤسسات التعليمية تعمل على تغذية المجتمع بقيادة مستقبلية في كافة المجالات، وقد قيل: إذا أردت أن تبدي لسنة ابن مصنعا، وإذا أردت أن تبني للحياة فابن جامعة. وأعتقد أن هذه المقولة لخصت أهمية وجود الجامعة في أي مجتمع، فالجامعة معقل الفكر، ومركز الإبداع، لا يمكن الاستغناء عنها، إذ هي مؤسسة اجتماعية تؤثر في الجو الاجتماعي المحيط بها وتتأثر به، وهي من يصنع قياداته الفنية والمهنية والسياسية، كما لها الأثر الأكبر في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وهذا بالطبع لا ينطبق على كل المسار التاريخي الذي مرت به الجامعة، لأنه في وقت ما ظلت الكثير من الجامعات في معظم بلدان العالم، وعلى مدى فترة طويلة من تاريخها منعزلة عن مجتمعاتها، تجتهد في طلب المعرفة لذاتها، وحصرت بذلك أهميتها في مجال التدريس والبحث،لكن أهمية الجامعة في العصر الحديث تطورت، ولم تعد تكمن في مجرد تخريج عدد من المهندسين أو المعلمين أو الأطباء، بل أصبحت فائدة لخطى التقدم بما تكشفه من حقائق، وما تسهم به من حلول المشاكل الراهنة والمستقبلية، فهي تسهم في مواجهة تحديات العصر ومتطلباته، لذلك أًصبح التعليم الجامعي يحتل مكانة بارزة في معظم دول العالم.[1]

سواء كانت متقدمة أو متخلفة، ومع تلك المكانة ظهرت له مكانة أخرى في حياة الأفراد داخل المجتمع، فأصبح التعليم الجامعي هدف للكثيرين ممن يطمحون إلى مكانات ومراكز اجتماعية عالية، لاعتقادهم أن التعليم الجامعي هو الطريق الموصل إلى الحياة الأفضل والمراتب والأدوار الاجتماعية المرموقة. هذا من جانب، ومن جانب آخر ما يبرز أهمية الجامعة كذلك السند المالي المخصص لها، هذا الأخير الذي أضحى في القارات الخمس على نطاق متزايد، ومن مسؤوليات الدولة. [2]

إذ تدل سرعة إنشاء الجامعات منذ نهاية الحرب العالمية الثانية على أن الدولة الحديثة تربط ارتباطا وثيقا بين تقدمها الاقتصادي و التكنولوجي، وبين إنماء المواهب العقلية إنماء سريعا داخل حدودها. ولأن للجامعة الأثر الأكبر في

[1] ساعد كريمة، المرجع السابق، ص 97.

[2] عذراء عيواج، العلاقات العامة في المؤسسة الجامعية- بين النظرية و التطبيق، ط1 ، ألف للوثائق، الجزائر، 2018، ص "97.

التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فتعليمها يكون بمواصفات خاصة تجعله عاملا أساسيا من عوامل التنمية، حيث يتسنى لها ذلك عن طريق نشاطين أساسيين هما: رفع مستوى المعرفة وتعليم الطلبة الذين بدورهم يخدمون الآخرين داخل الأمة وخارجها.[1]

[1] عذراء عيواج، مرجع نفسه ، ص:98.

خلاصة الفصل الثاني :

من الملاحظ أن المؤسسة الجامعية أصبحت قاعدة أساسية في تطور و ازدهار المجتمعات والأمم على مختلف الأصعدة وخاصة في الآونة الأخيرة، إذ أصبح بإمكان الأفراد تبادل الملايين من المعارف والمعلومات عن طريق الندوات و الملتقيات والمكتبات الجامعية، وساهم ذلك في تشكيل قاعدة جديدة للمعارف والبحث الأكاديمي، وأصبحت المؤسسة الجامعية لها درجة كبيرة من الأهمية من خلال خصائصها وتصنيفاتها وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على أهمية الدور الدور التي تؤديه وعلى تنامي تأثيرها على مختلف الفئات المثقفة.

خاتمة

خاتمة :

من خلال ما تقدم نستنتج أن العلاقات العامة في المؤسسات الجامعية لها من الإمكانات المادية والبشرية والتكنولوجية ما يؤهلها لأن تكون لها مكانة هامة داخلها، فهي تسعى لتحقيق أهداف الجامعة اتجاه جماهيرها وذلك:

- قيامها بالوظائف والصلاحيات الموكلة ٍ لها في الجامعة وإمداد الإدارة العليا بكل ما يخص جماهيرها الداخلية والخارجية فهي بذلك تعتبر همزة وصل بين الإدارة العليا للجامعة وجماهيرها المختلفة.
- الاعتماد على الوسائل الاتصالية المختلفة التي تساعد على التواصل الدائم والمستمر بين جماهيرها.

– الاعتماد على الكادر البشري المؤهل علميا ويحتل درجات عالية، فهو بذلك يستطيع على تحقيق أهدافها.

على العموم تبقى هذه الدراسة قد سلطت الضوء على جوانب هامة من الظاهرة المدروسة، وفتحت آفاقا أخرى لدراسات علمية جديدة، فهي لم تلم بكل جوانب المشكلة بل هناك جوانب أخرى لا تزال بحـاجة إلـى دراسة، فموضوع العلاقات العامة موضوع متشعب، فبالرغم من تناوله في دراسات كثيرة، إلا أنه موضوع جديد في المؤسسات الجامعية ويحتاج إلى دراسات أكثر عمقا وتخصصا.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع :

1. أحمد محمود الخطيب وعادل سالم معايحة ، الإدارة الابداعية للجامعات: نماذج حديثة، جدار الكتاب العالمي وعالم الكتب الحديث، عمان، 2006، ص : 49-50.

2. أسماء عميرة ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي – دراسة حالة جامعة جيجل- ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 ، 2012 – 2013 ، ص : 47- 48.

3. إسماعيل علي سعد، المعجم النقدي لعلم الاجتماع، مجد للنشر و التوزيع، بيروت ، 2007، ص 602.

4. أنعام حسن أيوب و آخرون، العلاقات العامة و الاتصال في الخدمة الاجتماعية، عمان، دار ومكتبة الحامد للنشر و التوزيع، ط1، 2016م/1437هـ، ص39.

5. برهان شاوي، مدخل إلى الاتصال الجماهيري ونظرياته، دار الكندي، الأردن، 2003،ص92.

6. توفيق محمد عبد المحسن، الجودة الشاملة وستة سيجما، دار الفكر العربي، مصر،2006، ص 13.

7. حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الجار المصرية اللبنانية، القاهرة ، 2006 ، ص 124-125.

8. حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص 74

9. خالد أسماء وشابونية زهية ، وظائف الجامعة الجزائرية: مسائلة في واقع الفعل و معيقاته، المجلة الجزائرية الأبحاث و الدراسات، المجلد 2 ، العدد 06 ، أفريل 2019، ص : 173.

10. د. عبد الناصر أحمد جرادات والدكتور لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار ابن زاوي العلمية للنشر و التوزيع،2009 ، ص26.

11. دحمان بريني ، دور الجامعة في خدمة المجتمع ، مجلة آفاق للعلوم ، جامعة زيان عاشور – الجلفة ، العدد 13 ، المجلد 04 ، سبتمبر 2018 ،ص: 166.

12. رابح كعباش، علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع الاتصال، قسنطينة، 2006، ص 157-161.

13. رمزي أحمد عبد الحي ، مستقبل التعليم العالي في الوطن العربي في ظل التحديات العالمية، مؤسسة الوراق، الأردن ، 2012 ، ص : 58-59.

14. زياد محمد الشرمان وعبد الغفور عبد السلام، مبادئ العلاقات العامة، د،ط، دار الصفا للنشر و التوزيع، الأردن، 2001.

15. ساعد كريمة، العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية – جامعة منتوري قسنطينة أنموذجا، – مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2011-2012، ص 96.

16. سعيد طه محمود و السيد محمد ناس ، قضايا في التعليم العالي و الجامعي، ط1 ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة، 2003 ، ص: 9.

17. سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام و الجامعي، ط1 ، دار صفاء، عمان، 2008 ، ص:403-404.

18. شدوان علي شيبة، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 99-101.

19. الشمري محمد مرضي، العلاقات العامة والإعلام ، القاهرة، العربي للنشر و التوزيع، 2016، ص 09.

20. طالبة سعاد كريمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير علاقات العامة في الجامعة الجزائرية ،2010، ص31

21. طه عبد العاطي نجم، الاتصال الجماهيري في المجتمع العربي الحديث، الموضوع وللقضايا، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005،ص 57.

22. عذراء عيواج، العلاقات العامة في المؤسسة الجامعية- بين النظرية والتطبيق، ط1 ، ألف للوثائق، الجزائر، 2018، ص "97.

23. عصمت عدلي، علم الاجتماع الأمني (الأمن والمجتمع، د.ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص14.

24. علي السيد الشخيبي، آفاق جديدة في التعليم الجامعي العربي، ط 1، دار الفكر العربي، القاهرة، 2012 ، ص:213.

25. علي بن فائز الحجمي، مدخل إلى العلاقات العامة و الإنسانية، ط1، الرياض، 1428هـ/2006م، ص 14-15.

26.علي عبد الرحيم صالح ، ديمقراطية التعليم و إشكالية التسلط و الأزمات في المؤسسات الجامعية، ط1 ، دار البازوري ، عمان ، 2014 ، ص : 27-28.

27. علي عبد ربه حسين إسماعيل: تطوير إدارة التعليم الجامعي في ضوء بعض الاتجاهات المعاصرة –دراسة نظرية وتطبيقية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007 ، ص 42.

28. علي كنعان، العلاقات العامة في الصحافة والإعلام ، دار الأيتام للنشر والتوزيع، ص 61.

29. محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2004، ص19.

30. محمد بهجت جاد الله كشك، العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية، د،ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، ص 14.

31. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص31.

32.محمد مصطفى الأسعد، التنمية ورسالة الجامعة في الألف الثالث، ط1 ، المؤسسة الجامعية ، لبنان ، 2000 ، ص 137-138.

33. محمود قمبر ، دراسات في التعليم الجامعي، ط1 ، عالم الكتب الحديث، عمان ، 2006، ص:39-40.

34. مرفت الطرابيشي، عبد العزيز السيد ، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006 ، ص 100.

35. مسهيل إدريس، المنهل القاموس فرنسي عربي، د،ط، دار الآداب، بيروت،2002،ص 1040.

36. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبة للنشر،ط2 ، 2006، ص 197.

37.نيكولا تيماشيف، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها، تر: محمود عودة وآخرون، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 331.

38. هاشم أحمد نغمبش، الإعلام في الجامعات الإسلامية، د،ط، دار النفائس للنشر، عمان، 2010،ص19

39.هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي ، مفهوم حديث في الفكر الإداري الحديث، ط ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان 2007 ، ص 68.

40. يسمينة فدية ، البحث العلمي في الجامعة الجزائرية من خلال مذكرات تخرج طلبة الماجستير في العلوم الانسانية و الاجتماعية. دراسة ميدانية ببعض جامعات الشرق الجزائري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، جامعة سطيف 2 ، 2017-2018 ، ص : 99.

المراجع الأجنبية:

41. Claud Lessard, Modéle d'unversités et Conceptions de qualité : pour une université plurielle et capable d'en témoigneras, Novembre 2012.pp 3-4.

42. http://www.Merriamwebster.com/Dictionary/University.

43. Rocher (Guy) : lalcott Parsons et la sociologie américaine puf, paris, 1972, p20. http://jamahir.alwehda.gov.sy،، 2010/09/22

الملاحق

الجانب التطبيقي :

- إلى ماذا تسعى العلاقات العامة في المؤسسة االجامعية؟

1- ما هي المقاييس التي تستعملها العلاقات العامة في المؤسسة الجامعية؟

2- فيما تتمثل أهم أهداف العلاقات العامة في الجامعة؟

3- هل العلاقات العامة دور في تحسين الأداء الوظيفي و المهني في المؤسسة الجامعية؟

- هل يجد المكلف بالاتصال صعوبات في التواصل مع القطاعات.؟

1- كيف يساهم المكلف بالاتصال في إيصال الرسالة إلى الجمهور؟

2- ما هي الوسائل المستخدمة أثناء تأدية مهامه؟

3- كيف يمكن توقع التجاوب مع القطاعات الأخرى ومدتها؟

- ماهية الإستراتيجية المتبعة من طرف العلاقات العامة لتحقيق أهدافها؟

1- هل تحقق العلاقات العامة الأهداف المراد الوصول إليها من خلال تنظيم ندوات وملتقيات علمية في الجامعة؟

2- كيف هو التفاعل من طرف الطلبة تجاه هذه الملتقيات والندوات؟

فيما يكمن السر وراء تنظيم هذه الندوات والاستغناء عن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر انتشارا؟