مقدمة:

في ظل التطورات التي يشهدها عصرنا الحالي في مختلف المجالات، فرض وجود وإقامة أقسام ومصالح للعلاقات العامة داخل المؤسسات التي تهدف إلى القيام بدور التواصل بين المؤسسة وجماهيرها ،وخلق الصلات الطيبة وتكوين السمعة الحسنة،فللعلاقات العامة دورا هاما في نشاط المؤسسة ،بل أصبحت جزء لا يتجزأ من وظيفة المؤسسة، حتى أن نجاح العديد من المؤسسات والمنظمات مرهون بقوة إدارة العلاقات العامة وتنظيمها وفعاليتها.

العلاقات العامة هي النشاط المستمر الهادف لتوجيه السياسات والخدمات والأعمال ذات العلاقة بالأفراد والجماعات التي تعمل في المؤسسة للحصول على ثقتهم، وكذلك العمل على شرح تلك السياسات والخدمات والأعمال بما يؤدي إلى فهمها وتقبلها وتقديرها من قبل جمهور المؤسسة في ظل الأعمال الجيدة، وبالرغم من ذلك نلاحظ أن بعض المؤسسات لا تولي اهتماما لهذا النشاط، وذلك لعدم وضوح مفهوم العلاقات العامة ودورها وطبيعة أهدافها.

العلاقات العامة تتميز بأنها اتصال ذو اتجاهين والذي لابد منه، لغرض إحداث التجاوب الفعال من خلال الاهتمام برغبات ووجهة نظر الجماهير ونقلها إلى إدارة المؤسسة ، وكذلك نقل أهداف وخطط ونشاط المؤسسة إلى جمهورها، الذي يشمل الأساتذة والموظفين والعمال والطلبة ، وهو ما يطلق عليهم الجمهور الداخلي، وكذلك يشمل كافة المتعاملين وغيرهم، الذين يسمون بالجمهور الخارجي. وعليه فنجاح المؤسسات مرتبط بقدرة العلاقات العامة على الاتصال بجماهيريها وتشكيل صورة إيجابية عنها وتحسين سمعتها.

إن المورد البشري هو المحرك الأساسي لأي منظمة أو مجتمع، فقد تم التوجه إلى تنميته وتطويره خلال كل أطوار التعليم، كونه عنصرا فاعلا في المجتمع، فالبنية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ترتبط بالبنية الداخلية للأفراد المكونين للمجتمع من حيث مستواهم الفكري والثقافي و الأخلاقي، وعلى هذا الأساس اعتبرت مؤسسات التعليم العالي عنصرا أساسيا من عناصر نهضة الدول ورقيها، لما تقوم به من دور فعال ومؤثر في تطور الحياة الثقافية لأي دولة بأبعادها سواء العلمية أو الأدبية أو الفكرية أو التكنولوجية، فضلا عن الدور الأساسي في إنتاج المعرفة المتخصصة والسعي نحو تطوير وتعميق هذه المعرفة من خلال البحث العلمي بما يحقق تطوير الجوانب المختلفة للمجتمع، حيث يجب أن يكون التعليم العالي قادرا على تقديم مخرجات ذات كفاءة وقدرات عالية.

حيث شهد قطاع التعليم العالي في الجزائر تطورا ملحوظا منذ نيل الاستقلال وأكثر ما يميزه تطور الجانب البشري في تعداد الطلبة، و الأساتذة.

حصل هذا التطور بوتيرة سريعة خلال العقدين الأخيرين، و السبب وراء ذلك يرجع إلى تضاعف عدد الطلبة المتوافدين على مؤسسات التعليم العالي نظرا لزيادة الوعي الثقافي للمجتمع والدولة على حد سواء.إدراكا للدور الكبير الذي يشكله في تحقيق التنمية في شتى المجالات، وأن دوره يمكن أن يكون إيجابيا وفعالا في التنمية والتطوير وزيادة الإنتاجية ،أو سلبيا فيشد المجتمع إلى التخلف ويهدر موارده البشرية وكذا المادية.

في هذا السياق سنحاول معرفة واقع العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي، حيث تضمنت الدراسة بابين، بعد أن تناولنا المقدمة والإشكالية وعرض أسباب اختيار الموضوع وتحديد أهداف الدراسةإضافة إلى عرض أهم الدراسات السابقة، وقمنا بتحديد المنهج الوصفي الذي يلائم هذه الدراسة للحصول على نتائج علمية مثبتة، لتبدأ الدراسة الميدانية التي استخدمنا فيها الاستمارة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات،ليتم بعدها اختيار مؤسسة جامعة محمد بوضياف،واخترنا عينة طبقية تتوزع على الأساتذة والموظفين الإداريين،وجرت الدراسة في المدة مابين شهري مارس وأفريل قمنا فيها بتوزيع الاستمارات بعد تحكيمها وإجراء المقابلات،ثم بعدها مرحلة تفريغ البيانات وتفسير النتائج،لتكتمل دراستنا وفق إطارين: يتضمن الإطار النظري فصلين، العلاقات العامة في الفصل الأول ،والتعليم العالي في الفصل الثاني.

الإطار النظري تضمن:

الفصل الأول العلاقات العامة تضمن عدة عناصر من نشأة العلاقات العامة وتطورها، أهمية وأهداف العلاقات العامة، أسس و مبادئ العلاقات العامة، خصائص ووظائف العلاقات العامة.

أما الفصل الثاني: فتناول أهمية التعليم العالي ونشأة مؤسسات التعليم العالي وأهدافها، مكونات وخصائص مؤسسات التعليم العالي ووظائفها، الإدارة الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي.

الجانب الميداني للدراسة فاشتمل على تحليل وتفسير البيانات وقد تم فيه تفريغ البيانات وتبويبها والتعليق عليها، نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات، نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة والنتائج العامة للدراسة.ثم بعد ذلك اقترحنا نموذجا للعلاقات العامة