PISSN : 2571-9904 - EISSN : 2602-7763

فاعلية العلاقات العامة في بناء علاقات مؤسسية داعمة لأصحاب المصلحة داخل الجامعات ـ دراسة مسحية لتصورات طلبة جامعة ابن خلدون بتيارت

The effectiveness of public relations in building supportive institutional relationships for stakeholders within universities - A survey study of the perceptions of students at Ibn Khaldoun University in Tiaret

محمد عبد القادر [1,*] ، بوسيالة زهير [2]

[1] جامعة يحي فارس بالمدية (الجزائر)، mahammed.abdelkader@univ-medea.dz

مخبر الإتصال السياسي والاجتماعي في الجزائر

[2] جامعة يحي فارس بالمدية (الجزائر)، bousiala.zoheir@univ-medea.dz

مخبر الإتصال السياسي والاجتماعي في الجزائر

تاريخ الاستلام: 19/ 05/ 2026 **تاريخ القبول**: 20/ 07/ 2026 **تاريخ النشر**: 31/ 07/ 2026

ملخص:

استهدفت الدراسة رصد وتحليل تصورات طلبة جامعة ابن خلدون بتيارت لمدى فاعلية ممارسات العلاقات العامة في بناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة لهم داخل الجامعة، تطبيقا على عينة طبقية متساوية الحصص قوامها 200 مفردة موزعين عبر 04 كليات، وبتوظيف المنهج الوصفي التحليلي واستبانة إلكترونية.

توصلت الدراسة إلى وجود فجوة اتصالية بين ما تقدمه الجامعة من دعم وخدمات وبين ادراك الطلبة لذلك، ضعف العلاقات المؤسسية يؤثر سلبا على التجربة الجامعية للطلبة، وجود عراقيل بنيوية وتنظيمية واجرائية تحد من فاعلية العلاقات العامة في بناء علاقات مؤسسية داعمة، امتلاك الطلبة استعدادا ورؤية متعددة الجوانب لتعزيز فاعلية ممارسات العلاقات العامة لبناء علاقات مؤسسية داعمة لهم.

الكلمات المفتاحية: أصحاب المصلحة؛ شبكة العلاقات المؤسسية الداعمة؛ العلاقات العامة؛ الفاعلية

Abstract:

The study explored students' perceptions at Ibn Khaldoun University, Tiaret, of how public relations practices contribute to building a supportive institutional network. A stratified sample of 200 students from four faculties was surveyed using a descriptive analytical approach and an online questionnaire.

Results showed a communication gap between university services and students' awareness, with weak institutional relations negatively affecting their experience. Structural and procedural barriers hinder public relations' effectiveness, yet students expressed readiness and diverse perspectives to strengthen these practices.

Keywords: *Stakeholders; Supportive Institutional Network; Public Relations; Effectiveness.*

* **محمد عبد القادر**

I. مقدمة

تكتسي العلاقات العامة مكانة محورية في المؤسسات الحديثة، إذ تعد إحدى الركائز الاستراتيجية لإدارة التفاعلات مع مختلف أصحاب المصلحة، وبناء شبكات من العلاقات المؤسسية الداعمة التي تسهم في تحقيق الانسجام المؤسسي وتعزيز الفاعلية التنظيمية بما يحقق الأهداف المشتركة، في سياق المؤسسات الجامعية، تتضاعف هذه الأهمية نظرا للطبيعة المعقدة لهذه المؤسسات باعتبارها فضاءات معرفية تنظيمية ديناميكية، تتفاعل وتتقاطع داخلها أدوار، أهداف ومصالح عدة أطراف فاعلة، ما يجعلها فضاءات غنية بالعلاقات المتداخلة والمعقدة التي تحتاج إلى تنظيم ورعاية خاصة، ما يستدعي وجود آليات اتصالية واضحة قادرة على تنظيم العلاقات وتحقيق التوازن بين هذه الأطراف.

تتجلى أهمية العلاقات العامة داخل البيئة الجامعية في دورها الحيوي لبناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة، قائمة على التواصل الفعال بين الجامعة ومختلف الأطراف من أصحاب المصلحة وبخاصة الطلبة، الذين يشكلون العمود الفقري للمنظومة التعليمية كونهم أهم الفاعلين داخل الجامعات، والقاعدة الأوسع للمجتمع الجامعي، وأكثر الأطراف تأثيرا في البيئة الجامعية وعلى السمعة المؤسسية للجامعة، والشريحة الأكثر تفاعلا مع شبكات الإتصال اليومية، والأكثر استفادة من الدعم المؤسسي ومختلف الخدمات والسياسات الجامعية، هذا ما يجعل تصوراتهم وانطباعاتهم مرآة كاشفة لمدى فاعلية العلاقات العامة في أداء دورها، سواء من خلال قنوات الإتصال الرسمية (الإدارة، الأقسام الأكاديمية) أو غير الرسمية (الأنشطة الطلابية، المنظمات، المنصات الرقمية)، ومن هنا فإن تحليل هذه التصورات يساعد على فهم عمق شبكة العلاقات المؤسسية داخل الجامعة، ومدى قدرتها على تلبية حاجيات الطلبة.

لكن مع التحولات التي تشهدها بيئات التعليم العالي، تزايدت التحديات التي تواجه الجامعات، وأصبح لزاما على العلاقات العامة أو من ينوب عنها أن تتجاوز الأدوار التقليدية نحو أدوار أكثر فاعلية واستباقية، تعنى بتخطيط الإتصال وإدارة العلاقات وصنع جسور تواصل بناءة بين مختلف الفاعلين ،لكن الملاحظ في الجامعات الجزائرية ومنها جامعة ابن خلدون بتيارت، أن الممارسة العملية للعلاقات العامة لا تزال محدودة أو غير مؤسسة ضمن هياكل تنظيمية واضحة، فرغم غياب مصالح رسمية للعلاقات العامة، إلا أنه يتم ممارستها عبر هياكل ومصالح بديلة مثل مكاتب شؤون الطلبة، نيابات مديرية الجامعة، الجمعيات الطلابية، الوسائط الرقمية، أو المبادرات الإدارية والأكاديمية، وهو ما يثير إشكالا حول مدى قدرة هذه الممارسات على أداء وظيفة العلاقات العامة بشكل فعال، خاصة في بناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة للطلبة.

في ظل هذه التحولات والتحديات تبدو جامعة ابن خلدون بتيارت كغيرها من الجامعات الجزائرية في أمس الحاجة إلى بناء شبكة علاقات مؤسسية متكاملة تدعم أهداف الجامعة وتضمن تفعيل أدوار مختلف الفاعلين داخلها وبخاصة الطلبة، في هذا الإطار تعتبر العلاقات العامة أو من يقوم مكانها من أبرز الأدوات التي يمكن أن تساهم في تحقيق هذا المسعى من خلال دورها في التخطيط للإتصال، إدارة المعلومات، وتطوير بيئة تواصلية منفتحة وفعالة، من هنا تبرز الحاجة إلى دراسة تحليلية تقيم مدى فاعلية ممارسات العلاقات العامة في بناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة، وتكشف عن العوامل التي تعزز أو تضعف هذه الفاعلية.

على ضوء هذا يبرز لنا التساؤل الرئيسي التالي :

إلى أي مدى تعتبر ممارسات العلاقات العامة داخل جامعة ابن خلدون فاعلة في بناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة للطلبة ؟.

تتفرع من هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف يدرك طلبة جامعة ابن خلدون الدعم المؤسسي المقدم لهم داخل الجامعة.

- إلى أي مدى تسهم ممارسات العلاقات العامة في بناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة للطلبة.
- ما انعكسات ضعف هذه الشبكة على علاقة الطلبة بالجامعة وانتمائهم لها.
- ما هي العراقيل التي تحد من فاعلية ممارسات العلاقات العامة في بناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة للطلبة.
- ما هي مقترحات الطلبة لتعزيز فاعلية ممارسات العلاقات العامة في بناء شبكة علاقات مؤسسة داعمة لهم مستقبلا.

أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى:

- معرفة الكيفية التي يدرك بها طلبة جامعة ابن خلدون بتيارت للدعم المؤسسي المقدم لها داخل الجامعة.
- الوقوف على اسهامات ممارسات العلاقات العامة في بناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة للطلبة.
- كشف انعكسات ضعف شبكة العلاقات المؤسسية الداعمة على علاقة الطلبة بالجامعة وانتمائهم لها.
- الوقوف على أهم العراقيل التي تحد من فاعلية ممارسات العلاقات العامة في بناء علاقات مؤسسية داعمة للطلبة.
- استطلاع اقتراحات الطلبة لتعزيز فاعلية ممارسات العلاقات العامة في بناء شبكة علاقات مؤسسة داعمة لهم مستقبلا.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على ممارسات العلاقات العامة في بيئة جامعية تفتقر لهيكل تنظيمي واضح لها، ودورها في بناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة للطلبة باعتبارهم أكبر شريحة من أصحاب المصلحة داخل الجامعة، وأكبر مستهلك للدعم والخدمات التي تقدمها وأهم مستفيد من فاعلية الإتصال وبناء الشبكات الداعمة، بناءً على تحليل تصوراتهم لهذه الممارسات خاصة فيما تعلق باسهامها في بناء علاقات مؤسسية داعمة، العراقيل التي تحد من فاعليتها والآليات الكفيلة بتعزيزها على ضوء تجاربهم داخل الجامعة، ما يوفر معطيات عملية يمكن للجامعات الاعتماد عليها في تطوير استراتيجياتها الإتصالية وتحسين الحياة الجامعية للطلبة.

أولا: مفاهيم الدراسة

1. العلاقات العامة: ممارسة إدارة صنع القرار التي تهدف إلى بناء العلاقات والمصالح بين المنظمات وجماهيرها على أساس توصيل المعلومات من خلال أساليب الاتصال الموثوقة والأخلاقية **(بن لعربي وبلغيثية، 2024)**، في إطار هذه الدراسة يقصد بها جميع الأنشطة،العمليات والجهود الاتصالية والادارية المقصودة والمنظمة التي تقوم بها الجامعة من خلال هياكلها الرسمية أو البديلة لإنشاء والحفاظ على علاقات إيجابية مع الطلبة وتقديم الدعم اللازم لهم، بغرض كسب ثقتهم وتعزيز صورتها الذهنية لديهم.

2. الفاعلية: قدرة أي مؤسسة على تحقيق الحد الأدنى من الاشباع لطموحات وتطلعات الجماعات الاستراتجية التي ترتبط وتتعامل معها **(حمي و ترزولت عمروني، 2020)**، في إطار هذه الدراسة يقصد بها قدرة الجامعة من خلال ممارسات العلاقات العامة على تحقيق الأهداف المرجوة، والمرتبطة أساسا بدعم الطلبة، بناء الثقة معهم، تحسين سمعة الجامعة لديهم، إدارة التفاعلات معهم، بشكل يزيد في درجة رضاهم عن تجربتهم التعليمية داخل الجامعة.

3. شبكة العلاقات المؤسسية الداعمة: منظومة مترابطة من الفاعلين سواء في شكل مصالح وهيئات أو مسؤولين، إضافة إلى جملة الروابط الرسمية وغير الرسمية التي تنسجها الجامعة بين مختلف فاعليها (الطلبة، الأساتذة، الإدارة، الهياكل البيداغوجية والخدماتية) بهدف توفير بيئة مساندة للطلبة، تقوم على

التواصل الفعال، تبادل الموارد والمعلومات، وتقديم أشكال متعددة من الدعم الأكاديمي والاجتماعي والنفسي والإداري، تمثل هذه الشبكة إطارا تكامليا يعمل على تسهيل اندماج الطلبة في الوسط الجامعي، تعزيز شعورهم بالانتماء المؤسسي، والرفع من جودة تجربتهم التعليمية داخل الجامعة.

4. أصحاب المصلحة: كل من له علاقة التأثير والتأثر بنشاطات المؤسسة ونتائجها **(دكار وعباس، 2021)**، في إطار هذه الدراسة يقصد بهم طلبة جامعة ابن خلدون بتيارت لموسم 2025-2026 سواء كانوا أفرادا أو في شكل جماعات وتنظيمات ممن يستفيدون من دعم وخدمات الجامعة، يؤثرون ويتأثرون بسياسات وقرارات الجامعة.

ثانيا: الإطار النظري للدراسة

العلاقات العامة كوسيلة لبناء شبكة علاقات داعمة للطلبة: تهدف العلاقات العامة داخل أي جامعة إلى بناء وتفعيل علاقات مستدامة مع الطلبة باعتبارهم حجز الزاوية ومحور التعليم الجامعي، بناء وتفعيل هذه العلاقات يعتمد بشكل كبير على **(المعهد التكنولوجي للعلاقات العامة والاعلام الرقمي، 2025):**

1.1 تبني التواصل الفعال: التواصل الفعال هو جوهر العلاقات العامة الناجحة، يمكن تقسيم استراتيجيات التواصل إلى عدد من الجوانب التي تعزز العلاقة بين الجامعة والطلبة:

2.1 فهم الطلبة: يبدأ التواصل الفعال بفهم عميق ودقيق لـ (تطلعات، احتياجات، توقعات، أولويات ...) الطلبة، ما يتيح للجامعة تقديم دعم وخدمات مناسبة.

3.1 توفير قنوات إتصال متعددة: فتح قنوات اتصال دائمة مع الطلبة يتيح لهم تقديم (الملاحظات، الانشغالات، الاستفسارت، المطالب، الشكاوى ...) بشكل سلس وبأقل جهد وتكلفة ووقت، ويتيح للجامعة الحصول على تغذية راجعة تستثمرها في اعداد سياسات وبرامج دعم وخدمات أكثر فاعلية.

4.1 التفاعل والاستجابة السريعة: التفاعل الايجابي للجامعة مع الطلبة يعكس اهتمامها بانشغالاتهم واحتياجاتهم، وأن الاستجابة السريعة لشكاويهم ومطالبهم يعزز ثقتهم في قدرة الجامعة على معالجتها على نحو يشبع احتياجاتهم ويزيد من رضاهم وثقتهم في الجامعة.

5.1 الشفافية والنزاهة: الشفافية والنزاهة العمود الفقري لبناء علاقات شبكة علاقات مؤسسية مستدامة بين الطلبة والجامعة، فالطلبة يبحثون عن الوضوح في تعامل الجامعة مع قضاياهم، هنا ينبغي على العلاقات العامة ومن ورائها الجامعة العمل على تقديم المعلومات الدقيقة والموثوقة خاصة المتعلقة بالدعم والخدمات، الاعتراف بالاخطاء والتقصير إن وجد وتحمل مسؤولية ذلك والعمل على اصلاحه،الالتزام بالقيم الجامعية وترجمة أقوالها إلى أفعال ملموسة، والتواصل المستمر مع الطلبة لاطلاعهم بآخر المستجدات.

6.1 التأسيس لشركات: يقع على عاتق العلاقات العامة داخل الجامعة التعريف وتقديم مختلف الهيئات والمصالح التي يمكن للطلبة الاستفادة من دعمها في إطار تجربتهم الجامعية وذلك بتوفير المعلومات الكافية عنها، إضافة إلى المبادرة بالأنشطة وتنظيم الفعاليات واشراك الطلبة فيها مما يوفر لهم فرصا للتعارف وللاحتكاك وبناء علاقات اجتماعية ومهنية مع مختلف الهيئات والمصالح والخبراء والمختصين .

7.1 الإتصال ثنائي الإتجاه: العلاقات العامة الناجحة هي التي توفر إتصالا ثنائي الإتجاه بين الجامعة والطلبة، قائما على الحوار الموضوعي، تبادل المعلومات ووجهات النظر، النقل الصادق للحقائق والوقائع، على نحو يسمح لمختلف مصالح وهيئات الجامعة بالتعرف على احتياجات وتطلعات الطلبة ويسمح للطلبة بالتعرف على سياسات وتوجهات وامكانيات هذه المصالح والهيئات، ما يساعد على تسهيل عملية الفهم المتبادل بين الطرفين والتقارب بدل التوترات والصراعات وتبادل الإتهامات **(شعبان، 2016)**، وفي تحسين الخدمات المقدمة ووضع سياسات وبرامج داعمة للطلبة.

2. مكونات شبكة العلاقات المؤسسية الداعمة للطلبة: تتشكل هذه الشبكة من عدة أطراف فاعلة، تتكامل أدوارهم في دعم،تعزيز واثراء التجربة والحياة الجامعية للطلبة، تتمثل هذه المكونات بشكل خاص من:

1.2 الإدارة الجامعية: ممثلة في مديرية الجامعة، نيابات مديرية الجامعة، الكليات والأقسام، التي تعتبر الجهات المسؤولة عن وضع السياسات وتوفير الخدمات الأكاديمية والإدارية على نحو يضمن حسن سير العملية التعليمية ودعم الطلبة في مختلف محطات مسارهم الجامعي .

2.2 الهيئات الأكاديمية: يمثلها الأساتذة والباحثين، الذين يضطلعون بدور محوري في مرافقة الطلبة أكاديميا من خلال التوجيه والارشاد، تعزيز مهارات البحث العلمي، وتشجيع التميز والابتكارفي مختلف المجالات المعرفية.

3.2 مكاتب شؤون الطلبة والخدمات الجامعية: تعالج القضايا الإدارية والاجتماعية المرتبطة بالطلبة مثل (التسجيلات، التحويلات ...)،إضافة إلى تقديم أشكال الدعم الاجتماعي والنفسي عند الحاجة.

4.2 الجمعيات والمنظمات الطلابية: تمثل فضاءات تنظيمية تتيح للطلبة التعبير عن انشغالاتهم والدفاع عن حقوقهم الأكاديمية والإدارية، كما أنها تمنح الطلبة فرصة المشاركة في صناعة القرار الجامعي والمساهمة في تحسين الخدمات، الدعم ومختلف الأنشطة والبرامج .

5.2 النوادي والأنشطة: تساهم في تطوير المهارات الأكاديمية والشخصية للطلبة، تعزيز روح العمل الجماعي، إضافة إلى كونها آلية فعالة لخلق روابط وعلاقات بين الطلبة أنفسهم ومع الفاعلين في البيئة الجامعية.

6.2 المنصات الرقمية والمؤسساتية: تمثل قنوات حديثة لتسهيل التواصل وتبادل المعلومات، تشمل المنصات التعليمية الإلكترونية، المواقع الرسمية للجامعة، التطبيقات التفاعلية، فهي تعتبر أدوات أساسية في ظل التحول الرقمي لتسهيل الوصول وضمان الشفافية في الاستفادة من الخدمات والدعم الذي تقدمه مختلف مصالح وهيئات الجامعة.

3. الشبكة المؤسسية الداعمة: تتوفر معظم الجامعات على شبكة مؤسسية داعمة للطلبة في شكل مصالح أو هيئات أو مكاتب، موضوعة تحت تصرف الطلبة للاستفادة من دعمها وخدماتها، من أجل اثراء التجربة التعليمية للطلبة في إطار تعليمهم الجامعي وحتى بعد تخرجهم، تتشكل هذه الشبكة المؤسسية من:

1.3 حاضنات الأعمال: مصالح تابعة لوزارة التعليم العالي، موضوعة تحت إشراف الجامعة، تخضع لوصاية المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، تهتم بتأطير ومرافقة الطلبة الجامعيين بهدف جعلهم رواد أعمال ذوو كفاءات علمية ومهنية متميزة جدا من خلال تقديم لهم التسهيلات،الخدمات، الاستشارات، البرامج والآليات، تعمل على استقطاب،احتضان وتوجيه أصحاب الأفكار الابداعية والابتكارية، وتقديم الخبرة العلمية والتقنية وتطوير الجوانب الابداعية والابتكارية للمشاريع الأولية من أجل تحويل الأفكار والابتكارات إلى مشروعات اقتصادية منتجة والتأسيس لاعتماد مؤسسات ناشئة (**جامعة سطيف2، 2023**).

2.3 مكاتب الربط بين الجامعة والمؤسسات الاقتصادية: تهدف هذه المكاتب لتعزيز التواصل وتحقيق التقارب المتبادل بين الجامعة ومحيطها الاقتصادي والاجتماعي بغية تفعيل شراكة حقيقة ومجدية تكرس العلم والمعرفة لخدمة التنمية الاقتصادية، إضافة إلى تسهيل عملية ادماج خريجي الجامعات وانخراطهم في سوق العمل، تمكن هذه المكاتب الجامعات من مواءمة تخصصاتها لتتماشى مع متطلبات سوق العمل، تعزيز انفتاح الجامعة على محيطها، توفير فرص تدريب وتحسين قابلية التوظيف لخرجيها، بناء شبكة علاقات قوية بين الجامعة والشركاء الخارجيين (**المركز الجامعي بإليزي، 2024**).

3.3 مراكز تطوير المقاولاتية: هياكل تم إنشاؤها في كل مؤسسة جامعية جزائرية كجزء من البرنامج الحكومي

لتشجيع المقاولاتية في الوسط الجامعي، تشكل هذه الهياكل مساحات مخصصة لتعزيز المقاولاتية، من خلال استقبال ومرافقة الطلبة وخريجي مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي من حاملي المشاريع قصد تمكينهم من تجسيد أفكارهم وانشاء مؤسساتهم الصغيرة، مما يوفر للطلبة المقاولين بيئة مواتية لتحقيق أفكارهم ومشاريعهم التجارية، وهي مجهزة بالموارد والمرافق الحديثة لدعم تنمية مهارات الطلاب في المقاولاتية **(مركز تطوير المقاولاتية CDE، 2024)**.

4.3 مراكز التعليم المكثف للغات: تشكل فضاءات علمية ومعرفية متخصصة في تعليم اللغات الأجنبية لدعم منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، موجهة بالدرجة الاولى لفائدة طلبة الجامعات ومستخدميها من أساتذة، موظفين وعمال، وهي على هذا النحو تمثل مراكز أكاديمية تقدم دورات تعليمية متخصصة في اللغات، تهدف إلى توفير فرص لتعلم اللغات الاجنبية بشكل مكثف وسريع، بغية تحسين المهارات اللغوية التواصلية في (المحادثة، الكتابة، القراة، الاستماع)، ولتعزيز التعدد الغوي داخل الجامعة، سواء كانت لتطوير المهارات الأكاديمية أو المهنية **(جامعة ابن خلدون بتيارت، 2024)**.

5.3 مراكز المساعدة النفسية الجامعية: مراكز توفر الدعم النفسي لأفراد المجتمع الجامعي (طلبة، أساتذة، موظفين وعمال)، بهدف تحسين صحتهم النفسية والتعامل مع التحديات التي قد يواجهونها أثناء حياتهم الجامعية، يؤطر هذه المراكز أساتذة مختصين في علم النفس، علوم التربية، والأرطفونيا، ما يعزز من قدرة هذه المراكز على تقديم الدعم الشامل للأسرة الجامعية والطلبة على وجه الخصوص الذين يعانون من ضغوط نفسية أو اجتماعية **(جامعة يحي فارس بالمدية، 2025)**.

6.3 النوادي العلمية: مجموعات طلابية أو أكاديمية تهدف إلى تعزيز الاهتمام بمختلف العلوم والتقنيات وتشجيع البحث العلمي والتعلم المستمر، تنظم هذه النوادي فعاليات، ورش عمل، مؤتمرات، ومسابقات علمية بغية تطوير مهارات الأعضاء وتعميق معارفهم، تهدف هذه النوادي بشكل أساسي إلى تنمية المهارات البحثية، تعزيز التعاون بين الطلبة،تنظيم الأنشطة والمسابقات **(جامعة يحي فارس بالمدية، 2025)**.

7.3 الأنشطة الطلابية: تعد الأنشطة الطلابية أحد أهم الأمور التي توفرها الجامعات للطلبة بالتوازي مع البرامج الدراسية، تشتمل هذه الأنشطة على مجموعة متنوعة من البرامج والفعاليات (الثقافية، العلمية، الرياضية، الترفيهية ...)، الهدف منها توفير بيئة جامعية تفاعلية تسمح للطلبة بالتعبير وابراز مواهبهم، كما أنها توفر لهم متنفسا بعيدا عن الضغوطات الأكاديمية والحياتية، تكمن أهمية هذه الأنشطة كونها تساعد الطلبة على تنمية شخصياتهم التعليمية والمهنية، تطوير مواهبهم ومهاراتهم، تعزيز العمل الجماعي والتواصل الاجتماعي، بناء شبكة من العلاقات الاجتماعية، كما أنها تمكنهم من اعداد أنفسهم لسوق العمل من خلال الخبرات التي اكتسبوها والعلاقات التي بنوها **(عنبر، 2025)**.

4. أشكال الدعم الذي تقدمه الشبكات المؤسسية الداعمة للطلبة: تعدد وتتنوع أشكال الدعم والخدمات التي تقدمها الشبكات المؤسسية الداعمة للطلبة، لعل من أبرزها ما يلي:

1.4 الدعم الأكاديمي: يتجلى في مرافقة الطلبة خلال مسارهم الدراسي، يقوم على التوجيه المستمر، تقديم الاستشارات العلمية للطلبة لمساعدتهم على اختيار المسارات والتخصصات الأنسب لقدراتهم وطموحاتهم ،توفير مراجع ومصادر معرفية متنوعة لتعزيز استقلالية الطلبة في التعلم والبحث العلمي، إضافة إلى الارشاد الأكاديمي والوقاية من التعثر الدراسي، ومساعدة الطلبة على تطوير مهارات التفكير النقدي والتحليل العلمي لديهم، الأمر الذي نعكس ايجابا على جودة مخرجات التعليم الجامعي **(يونايتد التعليمية، 2020)**.

2.4 الدعم الإداري واللوجستي: يرتبط بتبسيط الإجراءات الادارية التي غالبا ما تشكل عبئا على المسار التعليمي للطلبة، من قبيل معالجة قضايا التسجيل، المنح الدراسية، الايواء الجامعي، خدمات النقل، يهدف هذا الدعم إلى خلق بيئة إدارية مرنة تقل فيها العراقيل البيروقراطية، ما يتيح للطلبة التركيز على مسارهم الأكاديمي بدلا من الانشغال بالتفاصيل الاجرائية، كما أنه يعزز من صورة الجامعة كمؤسسة توفر خدمات متكاملة تسهل نجاح الطلبة.

3.4 الدعم الاجتماعي: موجه لتسهيل اندماج الطلبة في المجتمع الجامعي وتعزيز شعورهم بأنهم العماد الذي تبنى عليه الجامعة ووقود استمرارها، يكون ذلك عن طريق توفير الرعاية، الاهتمام، التشجيع، المساندة، التقدير، التفاعل الايجابي، اشباع الرغبات وتلبية الحاجيات، على نحو يجعل الطلبة ينتمون إلى شبكة علاقات اجتماعية ايجابية تغني رصيدهم وتخفف الضغوطات عنهم **(حنظل هظيم، 2023)**، يتحقق ذلك عبر تنظيم الأنشطة الثقافية والرياضية والعلمية التي ترسخ روح المشاركة والتعاون بين الطلبة، اضافة إلى اسهامه في تقوية العلاقات والروابط بين مختلف مكونات الجامعة (طلبة، أساتذة، إدارة) بما يخلق جوا من التآزر، ويجعل الجامعة فضاءا حيويا للحياة الطلابية.

4.4 الدعم النفسي والمعنوي: الغرض منه مواجهة الضغوطات النفسية التي يعاني منها الطلبة في إطار تعليمهم سواء كانت ناتجة عن الامتحانات أو عن تحديات التكيف مع البيئة الجامعة أو صعوبات شخصية، يقوم على تقديم خدمات الاستشارة النفسية، برامج المرافقة الاجتماعية، يشكل هذا الدعم آلية مهمة لمساعدة الطلبة على معالجة الضغوطات ومساعدتهم على التكيف الايجابي مع الحياة الجامعية، ما ينعكس إيجابا على أدائهم الأكاديمي واستقرارهم النفسي.

5.4 الدعم الإتصالي: يعد الاتصال حجر الزاوية في تعزيز العلاقة بين الطالب والجامعة، يتجلى هذا الدعم في ضمان تدفق المعلومات بشكل سلس، شفاف وفعال، توفير قنوات للتواصل والحوار المتعدد الإتجاهات بين الطلبة، الأساتذة والإدارة، متى ما توفر هذا الدعم فانه يسهم في توضيح السياسات والقرارات والاجراءات، نشر المعلومات و المستجدات، التجاوب السريع مع انشغالات واستفسارات ومطالب الطلبة، وهو على هذا النحو يعد أداة استراتيجية لبناء الثقة وتقليل سوء الفهم الذي قد ينشأ نتيجة غياب المعلومات او غموضها، وهو ما يعزز التوجه نحو الفهم المشترك.

6.4 الدعم القيمي والرمزي: يركز هذا الدعم على الجوانب القيمية والرمزية التي تكرس الاعتزاز بالانتماء للمؤسسة الجامعية من خلال بناء صورة ايجابية عن الجامعة كفضاء للعلم والمعرفة والابتكار، إضافة إلى ترسيخ قيم اجتماعية ومهنية مثل(احترام التنوع والتعدد، الاعتراف بالآخر واحترامه، الثقة، النزاهة، التقدير، الشفافية، عدم الاعتداء على الملكية الفكرية ...)، هذه الأبعاد القيمية تعزز من ولاء الطلبة للجامعة وتشكل رصيدا رمزيا ينعكس على سمعتها ومكانتها المجتمعية **(الندوة الجهوية لجامعات الوسط، 2025)**

II. الطرق والأدوات

منهج الدراسة: تم الاسترشاد بالمنهج الوصفي التحليلي(أسلوب المسح بالعينة)، كونه الأنسب للوصف الدقيق والتحليل التفسيري والتقييم الموضوعي لممارسات العلاقات العامة داخل الجامعة، ودورها في بناء شبكات مؤسسة داعمة كما يدركها الطلبة، كما يتيح الحصول على فهم أعمق لتصوراتهم ورصد دقيق لإتجاهاتهم، بما ينسجم مع أهداف الدراسة التي تركز على تحليل واقع ممارسات العلاقات العامة وتفسير انعكاساتها، الوقوف على التحديات والعوائق التي تحد من فاعلية هذه الممارسات، إلى جانب استجلاء المقترحات التي يقدمها الطلبة، بما يسهم في تطوير العلاقات العامة الجامعية في المستقبل.

أداة جمع البيانات: تم الاعتماد على استبانة الكترونية كأداة لجمع المعلومات، صممت أسئلتها ضمن مجموعة من المحاور حسب التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية، من أجل التحقق من صدقها الظاهري تم عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة لمعرفة مدى ملاءمة تصميمها لأهدافها، على ضوء ملاحظاتهم تم ادخال تعديلات عليها، بعد ضبطها في صورتها النهائية تم اخضاعها لاختبار الثبات اعتمادا على طريقة الاختبار واعادة الاختبار، تم اجراء الاختبار القبلي على عينة استطلاعية تكونت من 25 مفردة، وبعد أسبوعين تم إعادة الاختبار على نفس العينة وبنفس الاستمارة، بعد معالجة أجوبة العينة في الاختبارين وجدنا أن 18 مفردة كانت موجبة في صدقها، ولحساب معامل الثبات اعتمدنا معادلة هولسي، التي تنص على: ر=**((،21)س 2)/(س2+س1)** حيث ر= معامل هولستي(معامل ثبات التحليل)/ **2س(1،2):**عدد الفئات المتفق عليها في التحليل الأول والثاني/**س1:** عدد فئات التحليل الأول/**س2:**عدد فئات التحليل الثاني، وبتطبيق هذه المعادلة على عينتنا البحثية حصلنا على معامل قدر بـ **0.72**، وهو معامل مرتفع يثبت ثبات الاستبانة .

عينة الدراسة: تم اسقاط الدراسة على عينة قوامها 200 طالبا موزعين على 04 كليات (كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، كلية علوم الطبيعة والحياة، كلية كلية الآداب واللغات) بجامعة ابن خلدون بتيارت للموسم الجامعي 2025-2026، اعتمادا على عينة طبقية متساوية الحصص (50 طالبا لكل كلية)، اقتصر الاختيار على طلبة طور الماستر والدكتوراة باعتبار أنهم أكثر احتكاكا بالبيئة الجامعية وأكثر خبرة واطلاعا على صيغ الدعم والخدمات التي تقدمها الجامعة، بحكم طول مسارهم الجامعي وتعدد تجاربهم الإتصالية والإدارية، والأقدر على استيعاب وتقييم ممارسات العلاقات العامة في بناء شبكات مؤسسة داعمة لهم، ما يضمن الحصول على بيانات أكثر جودة وعمقا، تم طرح الاستبانة على الصفحات والمجموعات الفايسبوكية المرتبطة بالكليات المذكورة أعلاه خلال شهر فيفري من سنة 2026، وتم تفريغ وتحليل بياناتها خلال شهر مارس من سنة 2026، والجدول التالي يبين بيانات وخصائص عينة الدراسة:

الجدول 01 : بيانات وخصائص عينة الدراسة

المتغيرات		التكرارت	%	المتغيرات		التكرارت	%
الجنس	ذكر	87	43.50	الطور	ماستر	172	86.00
	انثى	113	56.50		دكتوراة	28	14.00
السن	من 21 إلى 24 سنة	93	46.50	سنوات التواجد بالجامعة	من 04 إلى 05 سنوات	148	74.00
	من 25 إلى 29 سنة	59	29.50		من 06 إلى 07 سنوات	24	12.00
	30 سنة فما فوق	48	24.00		أكثر من 07 سنوات	28	14.00

المصدر: من اعداد الباحثين بعد تجميع وتفريغ الاستبانة

III. نتائج الدراسة

المحور الأول : كيفية إدراك طلبة جامعة ابن خلدون للدعم المؤسسي المقدم لهم

الجدول 02: يبين كيفية ادراك أفراد عينة الدراسة للدعم المؤسسي المقدم لهم من طرف الجامعة

	العبارة	الاجابة	العدد	%
01	من خلالك تواجدك بالجامعة ، هل توفر لك هذه الأخيرة دعما حقيقيا	نعم، دعم كبير	24	12.00
		نعم، لكنه دعم متوسط	135	67.50

	وملموسا	نعم، لكنه دعم ضعيف	36	18.00
		لايوجد أي دعم	05	2.50
02	ما ابرز أشكال الدعم التي استفدت منها داخل الجامعة (اختر ما ينطبق)	دعم أكاديمي (المرافقة، الارشاد، توفير المستلزمات الدراسية والبحثية ...)	108	21.91
		دعم اجتماعي (تقوية العلاقات مع مختلف الأطراف، الاستفادة من الأنشطة ...)	71	14.40
		دعم إداري (تبسيط الاجراءات، معالجة مشاكل التسجيل ...)	92	18.66
		دعم نفسي (معالجة الضغوط،المساعدة على التكيف مع الحياة الجامعية ...)	78	15.82
		دعم إتصالي (تعزيز قنوات التواصل، الشفافية، سلاسة تدفق المعلومات ...)	64	12.98
		دعم قيمي ورمزي(بناء صورة ايجابية عن الجامعة، تعزيز الثقة والاعتزاز بالانتماء...)	80	16.23
		المجموع	493	100
03	ماهي المصادر التي علمت منها أن الجامعة تقدم دعما وخدمات للطلبة	الموقع الإلكتروني للجامعة	112	22.4
		صفحات الجامعة عبر مواقع التواصل الاجتماعي	76	15.2
		الأصدقاء والزملاء	128	25.6
		إدارة الجامعة	98	19.6
		مطبوعات ومنشورات واعلانات الجامعة	86	17.2
		المجموع	500	100
04	ما مدى رضاك عن جودة الخدمات والدعم الذي تقدمه لك الجامعة كطالب وتجاوبها مع استفساراتك ومشاكلك	راض جدا	29	14.50
		راض	53	26.50
		غير راض	111	55.50
		غير راض اطلاقا	07	03.50
05	هل الأنشطة (الإتصالية، العلمية ،الثقافية، الرياضية ...) التي تقوم بها الجامعة تعكس دعما مؤسسيا للطلبة يلبي احتياجاتهم	بشكل كبير	108	54.00
		بشكل متوسط	55	27.50
		بشكل ضعيف	37	18.50
		لا تعكس أي دعم	00	00.00
06	إلى أي حد تشعر أن الجامعة تهتم فعلا بالتواصل مع الطلبة وتستمع إلى انشغالاتهم ومقترحاتهم وتأخذها بعين الاعتبار	تهتم وتستمع بشكل كبير	54	27.00
		تهتم وتستمع بشكل متوسط	98	49.00
		تهتم وتستمع بشكل ضعيف	43	21.50
		اهتمام واستماع منعدم	05	02.50
07	كيف تصف مسار حصولك على (دعم ،خدمة، معلومة ...) من الجامعة ودرجة تجاوبها معك .	مسار سهل جد مع تجاوب سريع	27	13.50
		سهل مع تجاوب متوسط السرعة	56	28.00
		صعب مع تجاوب بطئ	87	43.50
		صعب جدا مع تجاوب بطئ جدا إلى منعدم	30	15.00
08	إلى أي حد ترى أن الجامعة تسعى لبناء علاقات ايجابية مع الطلبة وتعمل على توفير قنوات إتصال بهذا الشأن	بدرجة كبيرة	57	28.50
		بدرجة متوسطة	102	51.00
		بدرجة ضعيفة	41	20.50
09	هل توجد قنوات أو أشخاص مخصصين لمساعدتك على حل مشكلاتك داخل	نعم	71	35.50
		لا	39	19.50

	الجامعة وتقديم الدعم اللازم لك	لا أعلم	90	45.00

المصدر: من اعداد الباحثين بعد تجميع وتفريغ الاستبانة

بناء على اجابات المبحوثين و التي يترجمها الجدول اعلاه، يتبين لنا الأتي:

- تأكيد 97.5% من الطلبة المبحوثين على أن الجامعة تقدم دعما لهم، مع تسجيل تفاوت في إدراك الطلبة لمستواه، فـ 67.5% يصنفونه في المستوى المتوسط، بينما 18% يصنفونه في المستوى الضعيف و12% صنفوه في المستوى الكبير، تشير هذه النتائج على أن الجامعة تقدم دعما مؤسسيا للطلبة لكنه لا يرقى إلى مستوى توقعاتهم والاشباع التام لاحتياجاتهم، ما يضعف من قوة الأثر الايجابي المفترض لهذا الدعم، كما يعكس فجوة بين تصورات الطلبة وما تسعى إليه الجامعة من سياسات دعم وخدمات.
- هناك تعدد في أشكال الدعم الذي تقدمه الجامعة للطلبة، تصدر الدعم الأكاديمي القائمة بنسبة21.91% تلاه الدعم الاداري بنسبة 18.66%، بينما حل الدعم الإتصالي مرتبة متأخرة بنسبة 12.98% بينما لم يتجاوز الدعم النفسي نسبة 15.82%، تؤكد هذه النتائج على أن اهتمام الجامعة منصب بالدرجة الاولى على الجانبين الاكاديمي والاداري من أجل السير الحسن للتعليم الجامعي، فحين أن الاهتمام بالجانب الإتصالي والنفسي لايزال محدودا رغم أهميته في تعزيز التجارب واثراء الحياة الجامعية للطلبة.
- القنوات غير الرسمية (الأصدقاء والزملاء) تمثل المصدر الرئيسي لمعرفة الطلبة بالخدمات والدعم المؤسسي الذي تقدمه الجامعة للطلبة بنسبة 25.6%، تلتها القنوات الرسمية (الموقع الإلكتروني وإدارة الجامعة بنسبة 22.4% و19.6%)، تؤكد هذه النتائج على محدودية فاعلية قنوات الإتصال المؤسسي الرسمية في مقابل هيمينة وفاعلية القنوات غير الرسمية، حيث يعتمد الطلبة على شبكاتهم الاجتماعية غير الرسمية للتزود بالمعلومات، وهذا يشير إلى ضعف في فاعلية النظام الإتصالي والمعلوماتي للجامعة.
- أكثر من نصف الطلبة المبحوثين (55.5%) غير راضين عن جودة الخدمات والدعم المقدم لهم، بينما عبر 26.5% عن رضاهم، بينما 14.5% فقط عبروا عن رضاهم الكبير، هذا التفاوت يعكس فجوة بين ما تقدمه الجامعة من خدمات ودعم وما يتوقعه الطلبة، وهذا ما تم التأكيد عليه في السؤال الأول، كما يشير أيضا إلى وجود تحديات في نوعية الأداء المؤسسي وليس فقط في كميته.
- 54% من الطلبة المبحوثين يرون أن الأنشطة الإتصالية والعلمية والثقافية والرياضية تعكس دعما مؤسسيا كبيرا، مقابل 27.5% اعتبروها دعما متوسطا و18.5% صنفوها ضعيفة، وعلى الرغم من تباين أراء الطلبة إلا أن هذه النتائج تؤكد أن النشاطات الجامعية تمثل نقطة قوة في ابراز صورة نظام الدعم المؤسسي يمكن البناء عليها وتطويرها لتعزيز التجربة الجامعية للطلبة.
- 97.5% من الطلبة المبحوثين أكدوا على أن الجامعة تهتم بالتواصل معهم وتستمع إلى انشغالاتهم ومقترحاتهم وتأخذها بعين الاعتبار، مع تسجيل تفاوت في مستوى الاهتمام والاستماع، فنحو نصفهم (49%) قيموا الاهتمام والاستماع في مستوى المتوسط، و27% قيموه في مستوى الكبير، و24% وصفوه بالضعيف، هذه النتائج تؤكد أن الجامعة تمتلك قنوات للتواصل مع الطلبة، لكنها غير قادرة على اقناعهم بجدواها أو فاعليتها مما يقلل من أثرها في بناء الثقة.
- يرى 43.5% من الطلبة المبحوثين، أن حصولهم على الدعم المؤسسي ومختلف الخدمات يتم عبر مسار صعب مع تجواب بطيئ ، فحين وصف 15% التجربة بأنها صعبة جدا مع تجاوب شبه منعدم، تشير هذه النتائج عن اشكالية اجرائية وبيروقراطية في التسيير تحد من كفاءة تقديم الخدمات والدعم، وتجعل الدعم أقل قابلية للاستفادة.
- 51% من الطلبة المبحوثين يرون أن الجامعة تسعى لبناء علاقات ايجابية وتوفير قنوات اتصال معهم بدرجة متوسطة، فحين قيم 28.5% هذا السعي بدرجة كبيرة و20.5% بدرجة ضعيفة، هذه النتائج

تعكس اعترافا بوجود مجهودات من الجامعة لكن يعتبرونها غير كافية، وهو ما يعزز التوجه إلى تبني استراتيجيات أكثر تفاعلية وشمولية وتكثيف الجهود لبناء علاقات قوية ومتينة مع الطلبة.

- أفاد 45% من المبحوثين بعدم علمهم بوجود قنوات أو أشخاص مخصصين لمساعدتهم وتقديم الدعم لهم،بينما أكد 35.5% وجودها وأنكر 19.5% وجودها، هذه النتائج تشير إلى ضعف كبير في الشفافية والتعريف المؤسسي بالدعم والخدمات، فلربما قد يكون الدعم والخدمات موجودة لكن غياب الاعلام بشأنها يجعل نسبة معتبرة من الطلبة غير مدركة لها وهو ما يخلق فجوة بين ما توفره الجامعة من دعم وخدمات وما يعرفه الطلبة عنهما.

المحور الثاني: مساهمة ممارسات العلاقات العامة في بناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة للطلبة.

الجدول03: يبين مساهمة ممارسات العلاقات العامة في بناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة للطلبة

	العبارة	الاجابة	العدد	%
01	هل توفر لك الجامعة قنوات رسمية للتواصل مع مختلف هياكلها ومصالحها للحصول على خدماتها ودعمها	توفرها بشكل دائم	68	34.00
		غالبا توفرها	84	42.00
		توفرها أحيانا	27	13.50
		نادرا ما توفرها	21	10.50
02	ما مدى شعورك أن الجامعة تساعدك على بناء علاقات مع (زملائك، أساتذتك، إداراتها ومصالحها ...) عبر أنشطة مشتركة	بشكل كبير	48	24.00
		بشكل متوسط	56	28.00
		بشكل ضعيف	68	34.00
		لا تساعد إطلاقا	28	14.00
03	هل تسهل لك الجامعة التواصل مع مختلف ادارتها ومصالحها لحل مشاكلك بسرعة والاستفادة من الخدمات والدعم الكافي	دائما	37	18.50
		غالبا	58	29.00
		أحيانا	84	42.00
		أبدا	21	10.50
04	إلى أي مدى تسهم أنشطة وفعاليات الجامعة في تعزيز الروابط بين الطلبة ومختلف الاطراف والمصالح داخل الجامعة	تسهم بدرجة كبيرة	111	55.50
		تسهم بدرجة متوسطة	61	30.50
		تسهم بدرجة ضعيفة	24	12.00
		لا تسهم	04	02.00
05	هل تشعر أن هناك عدالة في استفادة الطلبة من خدمات الجامعة ودعمها	عدالة كبيرة	18	09.00
		عدالة متوسطة	70	35.00
		عدالة ضعيفة	77	38.50
		لا توجد عدالة	35	17.50
06	الحصول على الخدمات والدعم يعتمد على القنوات الرسمية أم على العلاقات الشخصية	في الغالب على القنوات الرسمية	31	50.15
		في الغالب على العلاقات الشخصية	57	50.28
		القنوات الرسمية والعلاقات الشخصيةمعا	112	56.00
07	إلى أي درجة ترى أن الجامعة تساعدك في الاندماج داخل المجتمع الجامعي	تساعدني بدرجة كبيرة	44	22.00
		تساعدني بدرجة متوسطة	86	43.00
		تساعدني بدرجة ضعيفة	47	23.50

		لا تساعدني اطلاقا	23	11.50

المصدر: من اعداد الباحثين بعد تجميع وتفريغ الاستبانة

بناء على النتائج التي يعكسها الجدول أعلاه ، يتوضح لنا:

- توفر الجامعة قنوات رسمية للتواصل مع هياكلها ومصالحها المختلفة بشكل غالب إلى دائم (42% و34%) فحين أشار 13.50% إلى توفيرها أحيانا و10.50% نادرا، تؤكد هذه النتائج أن الجامعة توفر قنوات إتصال رسمية تضعها تحت تصرف الطلبة، لكنها ليست ثابتة ومعممة، كما تشير إلى وجود فجوة في كفاءة وفاعلية قنوات الإتصال الرسمية، يعزى هذا إلى عدم استقرار السياسات الإتصالية أو تفاوت في تطبيقها بين مختلف الإدارات والمصالح، ما يعني أن ممارسات العلاقات العامة تفتقر إلى الاستمرارية والانتظام، وهو ما يضعف مصداقية الشبكة المؤسسية ويجعلها عرضة للانقطاع أو التفاوت، ويخلق شعورا بعدم الموثوقية في القنوات الرسمية .
- 28% من الطلبة المبحوثين يرون أن الجامعة تساعدهم بدرجة متوسطة على بناء علاقات مع مكوناتها (أشخاصا كانو أو هيئات) في مقابل 24% أكدوا على أن الجامعة تقدم دعما كبيرا في هذا الجانب، فحين صرح 34% منهم على أن المساعدة التي تقدمها الجامعة في هذا الجانب ضعيفة و14% أكدوا أن الجامعة لاتقدم أي مساعدة اطلاقا، تعكس هذه النتائج أن جهود الجامعة من خلال ممارسات العلاقات العامة في دعم التفاعل الاجتماعي والتقريب بين الطلبة والأساتذة والإدارة وبناء علاقات مؤسسية بينهم لاتزال محدودة (غير كافية أو غير فعالة بالقدر المطلوب)، أي أن جزء واسعا من الطلبة يشعر بالعزلة أو نقص في فرص بناء علاقات مؤسسة، ما يضعف من تكامل الشبكة الاجتماعية الجامعية ويؤثر سلبا على التجربة الأكاديمية والاجتماعية للطلبة.
- أوضح 47.5% من الطلبة المبحوثين أن الجامعة تسهل التواصل مع مصالحها وإداراتها (29% بشكل غالب و18.5% بشكل دائم)، بينما صرح 42% منهم أن الجامعة تسهل ذلك أحيانا، وأن 10.5% منهم يرون أن الجامعة لا توفر أي تسهيلات للتواصل مع إدارتها ومصالحها، هذه النسبة المرتفعة للطلبة غير الراضين تشير إلى وجود عوائق بيروقراطية أو قصور في الكفاءة الإدارية التي تحد من سرعة الاستجابة لانشغالات ومشكلات الطلبة، أي أن عملية التواصل مع مختلف الإدارات والمصالح لحل المشاكل ليست سلسة أو مضمونة، وهو ما يتعارض مع الدور الأساسي للعلاقات العامة في الوساطة وحل المشكلات بشكل فعال .
- هناك مؤشر ايجابي من قبل الطلبة تجاه أن أنشطة وفعاليات الجامعة تلعب دورا رئيسيا في تعزيز الروابط بين الطلبة ومختلف الأطراف والمصالح داخل الجامعة، فقد اعتبر 86% منهم بأنها تسهم في تعزيز الروابط (55.5% بدرجة كبيرة، 30.5% بدرجة متوسطة)، في مقابل 12% مساهمة ضعيفة و02% مساهمة منعدمة، تؤكد هذه النتائج أن الأنشطة والفعاليات الجامعية تمثل أدوات قوية وفعالة للعلاقات العامة في إطار سعيها لبناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة، ذلك أن المشاركة في الأنشطة المشتركة تخلق روابط عاطفية واجتماعية تعزز الشعور بالانتماء للمجتمع الجامعي، كما أنها تخلق فضاءات تواصل وتفاعل تتجاوز الإطار الأكاديمي والإداري الصارم، لكن مع ذلك فإن وجود نسة 14% ترى أن الأثر ضعيف أو منعدم يكشف عن تفاوت في المشاركة والاستفادة.
- هناك إتجاه سلبي من قبل الطلبة نحو العدالة في الاستفادة من الخدمات والدعم ، فـ 56% من الطلبة المبحوثين رأوا أن العدالة ضعيفة (38.5%) أو غير موجودة (17.5%)، مقابل 44% رأوا أنها متوسطة (35%) إلى كبيرة (09%)، هذه النتائج تعكس مشكلة خطيرة تتعلق بالانصاف المؤسسي، وهو ما يهدد ثقة الطلبة في الجامعة ويضعف روابط الانتماء إليها ويقوض شرعيتها في نظرهم، فهنا العدالة ليست

مجرد توزيع للدعم والخدمات، بل هي مؤشر على مدى مصداقية الشبكة المؤسسة وقدرتها على أن يستفيد جميع الطلبة من الدعم والخدمات بعدالة ودون تمييز.

- يعتبر المزج بين القنوات الرسمية والعلاقات الشخصية السبيل الأمثل لاستفادة الطلبة من دعم وخدمات الجامعة وهذا ما أكد عليه 56% منهم، بينما أكد 28.5% على أن علاقاتهم ومعارفهم الشخصية هي الأساس في الاستفادة ، بينما يعتمد 15.5% على القنوات الرسمية فقط، تكشف هذه النتائج عن حضور قوي للعلاقات والمعارف الشخصية التي باتت تلعب دورا مكملا أو بديلا عن القنوات الرسمية، وعن وجود خلل في ممارسات العلاقات العامة حيث يقترض أن القنوات الرسمية لوحدها تكفي لتلبية الاحتياجات، فالاعتماد هنا على الوساطات يكشف عن ضعف في الحوكمة والشفافية داخل الجامعة هذا الوضع يمكن تفسيره من خلال نظرية رأس المال الاجتماعي، التي ترى أن الشبكات الشخصية تعمل كآلية تعويضية عن قصور النظام الرسمي .
- يشعر 65% من الطلبة المبحوثين أن الجامعة تساعدهم على الاندماج داخل المجتمع الجامعي(43% بدرجة متوسطة و22% بدرجة كبيرة)، بينما يشعر 23.5% أنها ضعيفة و11.5% أنها منعدمة، تشير هذه النتائج إلى وجود جهد مؤسسي ملحوظ لكنه غير كاف لتحقيق اندماج شامل لجميع الطلبة، أي أن ممارسات العلاقات العامة لم تنجح بعد في وضع استراتيجيات شاملة وخلق بيئة داعمة ومشجعة على اندماج الطلبة في الحياة الجامعية.

المحور الثالث: انعكسات ضعف الشبكات المؤسسية الداعمة على علاقة الطلبة بالجامعة.

الجدول04: يبين انعكاسات ضعف الشبكات المؤسسية الداعمة على علاقة عينة البحث بالجامعة.

	العبارة	الاجابة	العدد	%
01	هل تعتقد أن ضعف أو غياب (شبكات أو قنوات) مؤسسية فعالة للدعم وتقديم الخدمات أثر سلبا على مسارك الدراسي وتجربتك الجامعية	نعم، تأثير كبير	75	37.50
		نعم، لكن تأثير متوسط	86	43.00
		نعم، لكن تأثير ضعيف	16	08.00
		لا تأثير يذكر	23	11.50
02	هل يؤدي ضعف قنوات التواصل إلى شعورك بالعزلة أو التهميش داخل الجامعة وعدم الاستفادة من دعمها وخدماتها	بشكل كبير	82	41.00
		بشكل متوسط	79	39.50
		بشكل ضعيف	22	11.00
		اطلاقا	17	50.8
03	ما مدى تأثير ضعف استفادتك من الدعم والخدمات التي توفرها الجامعة على عدم المشاركة في أنشطتها وفعاليتها	تأثير كبير	98	49.00
		تأثير متوسط	70	35.00
		تأثير ضعيف	16	08.00
		لا تأثير يذكر	16	08.00
04	إذا لم تحصل على الخدمات والدعم الكافي، ولم يتم التعامل مع استفساراتك ومشاكلك بسرعة، هل يقلل ذلك من ثقتك في الجامعة	يقلل بشكل كبير	123	61.50
		في الغالب يقلل	63	31.50
		أحيانا يقلل و أحيانا أخرى لا	14	07.00
		لا يقلل اطلاقا	00	00.00
05	هل يسهم ضعف جودة العلاقات بينك وبين إدارة الجامعة إلى ضعف شعورك	نعم بدرجة كبيرة	112	56.00
		نعم، لكن بدرجة متوسطة	70	35.00

	بالانتماء للجامعة	نعم، لكن بدرجة ضعيفة	12	06.00
		لا اطلاقا	06	03.00
06	من وجهة نظرك كطالب، ما درجة تأثير ضعف الشبكات المؤسسة الداعمة للطلبة (قنوات اتصال، علاقات ايجابية) على صورة وسمعة ومكانة الجامعة	تأثير سلبي كبير	101	50.50
		تأثير سلبي متوسط	69	34.50
		تأثير سلبي ضعيف	30	15.00
		لا تأثير يذكر	00	00.00
07	في حال استمرار ضعف استفادتك من الدعم و الخدمات ، ماهو موقفك	سأفكر جديا في مغادرة الجامعة	03	01.50
		سأكمل دراستي ولكن دون حماس	83	41.50
		سأنتقد الجامعة وأنصح بعدم الالتحاق بها	73	36.50
		سأبذل جهدا للمطالبة بتحسين الخدمات	41	20.50

المصدر: من اعداد الباحثين بعد تجميع وتفريغ الاستبانة

على ضوء النتائج التي يعكسها الجدول أعلاه نقف على مايلي :

- 80.50% من الطلبة المبحوثين يرون أن ضعف أو غياب قنوات الدعم المؤسسية أثر سلبا على مسارهم الدراسي وتجربتهم الجامعية (43% تأثير متوسط و37.5% تأثير كبير)، تظهر هذه النتائج أن غياب الدعم المؤسسي الفعال يعيق التقدم الأكاديمي للطلبة ويؤثر سلبا على تجربتهم التعليمية، هذا التأثير السلبي قد يظهر في صعوبة الوصول للمعلومات، أو تأخر حل المشكلات الأكاديمية، مما يؤدي إلى ضياع الوقت والجهد، ويؤثر في النهاية على الأداء الأكاديمي العام للطلبة .
- ضعف قنوات التواصل يسهم بشكل كبير في شعور الطلبة بالعزلة والتهميش داخل الجامعة، وهذا ما أكد عليه 80.5% منهم (41% بتأثير كبير، و39.5% بتأثير متوسط)، تعكس هذه النتائج عن وجود أزمة انتماء مجتمعي داخل الجامعة، فممارسات العلاقات العامة ليست مجرد آلية للحصول على الدعم والخدمات بل تمثل أداة قوية للاندماج الاجتماعي، فغيابها أو ضعفها يخلق احساسا بالعزلة والتهميش ينعكس على علاقة الطالب بالمجتمع الجامعي.
- وجود علاقة قوية بين ضعف الدعم المؤسسي وعزوف الطلبة عن المشاركة في الأنشطة الجامعية، حيث أكد 84% أن ضعف الاستفادة من الدعم والخدمات يقلص من انخراطهم في أنشطة وفعاليات الجامعة، تكشف هذه النتائج عن فشل ممارسات العلاقات العامة في تفعيل المشاركة الطلابية، يفسر هذا التراجع على ضوء نظرية الدافعية التي تربط بين توفر الدعم ومستوى المشاركة في الأنشطة والفعاليات .
- تقل ثقة الطلبة في الجامعة عندما لا يتم الاستجابة لانشغالاتهم ومعالجة مشاكلهم بسرعة وهذا ما أكد عليه 93% من المبحوثين (61.50% بدرجة كبيرة و31.50% غالبا)، تعكس هذه النتائج وجود أزمة ثقة مؤسسية عميقة، فالثقة هي حجر الزاوية في أي علاقة مؤسسية، واهتزازها قد يفقد الجامعة شرعيتها ومصداقيتها، وهذا من شأنه أن يدفع الطلبة للبحث عن حلول لمشاكلهم خارج الأطر الرسمية .
- أقر 91% من المبحوثين أن ضعف جودة العلاقات مع الادارة يضعف شعورهم بالاتنماء إلى الجامعة (56% بدرجة كبيرة و35% بدرجة متوسطة)، هذه النتيجة تظهر ترابطا عضويا بين جودة العلاقات الادارية والشعور بالانتماء المؤسسي، وأن هذا الأخير لايرتبط فقط بالجانب الأكاديمي، وإنما يرتبط بشكل كبير على جودة التفاعل الإنساني والمؤسسي، وهو ما يحول الجامعة من مجرد فضاء للداسة إلى بيئة داعمة، وأن العلاقات المؤسسية ليست مجرد قنوات لتبادل المعلومات، بل هي ركيزة أساسية لبناء هوية جماعية للطلبة، وأن ضعفها يقلص من ولاء الطلبة لجامعتهم.

- ضعف الشبكة المؤسسة الداعمة ينعكس سلبا على صورة وسمعة ومكانة الجامعة وهذا ما أكد عليه 85% من المبحوثين(50.50% يرون أن تأثيره كبير و34.50% أن تأثيره متوسط)، تعكس هذه النسبة عن إدراك جمعي لأهمية الدعم المؤسسي في تشكيل الصورة الذهنية للجامعة، وعلى اعتبار أن الطلبة يمثلون سفراء للجامعة، فإن تجربتهم السيئة قد تنقل إلى محيطها مما يؤثر على سمعتها ومكانتها المجتمعية .
- 79% من الطلبة المبحوثين يطرحون مواقف سلبية حيال استمرار ضعف استفادتهم من الخدمات والدعم المؤسسي، فـ 41.50% قالوا إنهم سيكملون الدراسة دون حماس، 36.50% سينتقدون الجامعة وينصحون بعدم الالتحاق بها، بينما 20.50% اختاروا خيارا ايجابيا تمثل في المطالبة بتحسين الخدمات، هذه النتائج تظهر أن تداعيات غياب العلاقات المؤسسية الداعمة ليست ظرفية فقط، بل تمتد لتؤثر على سمعة الجامعة لدى الأجيال المقبلة، وأن الطلبة سيتحملون الوضع، لكن بطريقة سلبية تؤثر على أدائهم وانتمائهم، بينما القليل منهم سيتعامل مع هذا الوضع بايجابية.

المحور الرابع: العراقيل التي تحد من فاعلية ممارسات العلاقات العامة في بناء علاقات مؤسسية داعمة

الجدول05: يبين العراقيل التي تحد من فاعلية ممارسات العلاقات العامة في بناء علاقات مؤسسية داعمة

	بناء على تجربتك الجامعية، ماهي العراقيل التي تحد من فاعلية ممارسات العلاقات العامة في بناء علاقات مؤسسة داعمة للطلبة	موافق	محايد	غير موافق
		العدد/%	العدد/%	العدد/%
01	محدودية الموارد (المادية، البشرية، المالية ...) يؤثر على قدرة الجامعة على تقديم دعم فعال وخدمات ممتازة للطلبة	76.5/153	12.5/25	11/22
02	ضعف توظيف الوسائل الرقمية (موقع الكتروني، صفحات تواصل، تطبيقات ...) يعيق تواصل الطلبة بالجامعة ويحد من استفادتهم من الدعم والخدمات بسهولة	64.5/129	14.5/29	21/42
03	الاجراءات البيروقراطية والتعقديات الادارية تؤثر سلبا على سرعة وكفاءة حصول الطلبة على الدعم و الخدمات	75.5/151	10/20	14.5/29
04	الاعتماد على العلاقات و المعارف الشخصية أكثر من القنوات الرسمية يجعل الحصول على الدعم والخدمات غير عادل بين الطلبة	71/142	15.5/31	13.5/27
05	عدم وضوح المسارات، المسؤوليات والأدوار داخل هياكل الجامعة يصعب على الطلبة معرفة الجهات المخولة بتقديم الدعم والخدمات	68.5/137	16/29	15.5/31
06	ضعف التواصل، التنسيق والتكامل بين مصالح الجامعة المختلفة يؤدي إلى تشتت الطلبة في مسار الحصول على الدعم والخدمات	64.5/129	18/36	17.5/35
07	ضعف اشراك الطلبة في النقاشات والقرارات التي تهم حياتهم الجامعية يقلل من فعالية الدعم المؤسسي والخدمات المقدمة لهم	74/148	11/22	15/30
08	غياب جهة مسؤولة عن الاعلام والاتصال والتعريف بآليات الدعم ومختلف الخدمات، يضيع على الطلبة امكانية الحصول عليها	74.5/149	16.5/33	09/18

المصدر: من اعداد الباحثين بعد تجميع وتفريغ الاستبانة

على ضوء المعطيات التي يعكسها الجدول أعلاه، نقف على التالي :

- أكبر عائق يحد من فاعلية ممارسات العلاقات العامة في بناء علاقات مؤسسة داعمة للطلبة يتمثل في محدودية الموارد (المادية، البشرية، المالية ...) الذي حظي بموافقة 76.50% من الطلبة المبحوثين، الذين رأوا أنها تحد من قدرة الجامعة على تقديم دعم فعال وخدمات ممتازة للطلبة، هذا الاتفاق الواسع يؤكد أن نقص الموارد ليس مجرد تصور بل هو واقع محسوس يؤثر مباشرة على تجربة الطلبة.

- ثاني عائق توافق عليه المبحوثين (75.5%) تمثل في الاجراءات البيروقراطية والتعقديات الادارية، الذين رأوا أنهما يؤثران سلبا على سرعة وكفاءة الاستفادة على الدعم والخدمات، هذه النسبة المرتفعة تؤكد أن الجمود الإداري يمثل أحد أكبر العوائق أمام فاعلية ممارسات العلاقات العامة، حيث تترجم الإجراءات المعقدة إلى شعور بالإحباط وانخفاض في الرضا الطلابي.
- ثالث عائق تمثل في غياب جهة مسؤولة عن الاعلام والاتصال والتعريف بآليات الدعم ومختلف الخدمات وهو ما توافق عليه 74.5% من المبحوثين، هذا الغياب يضيع على الطلبة امكانية الحصول عليها على مختلف الخدمات والدعم اللازمين، هذه النتيجة تبرز بوضوح ضعف البنية الاتصالية المؤسسية، وتؤكد أن غياب قناة اتصال مركزية يعد أحد أبرز التحديات التي تحد من فاعلية ممارسات العلاقات العامة.
- رابع عائق وافق عليه المبحوثين (74%) تمثل في ضعف اشراك الطلبة في النقاشات والقرارات التي تهم حياتهم الجامعية الشيئ الذي يقلل من فاعلية الدعم المؤسسي والخدمات المقدمة لهم، يكشف هذا التوافق عن وجود أزمة مشاركة (فجوة تمثيلية داخل الجامعة)، حيث أن إقصاء المستفيدين الرئيسيين عن عملية صنع القرارات يؤدي إلى فشل السياسات والخدمات المقدمة لهم.
- العائق الخامس من حيث موافقة المبحوثين (71%) تمثل في الاعتماد على العلاقات والمعارف الشخصية أكثر من القنوات الرسمية للحصول على الدعم والخدمات، وهو ما يولد تمييزا ولا عدالة، يكشف هذا عن وجود اشكالية في الشفافية والمساواة داخل الجامعة، وتبرز بوضوح ضعف القنوات المؤسسية الرسمية التي تفترض أن تضمن العدالة للجميع، حيث أن غياب المعايير الموضوعية يؤدي إلى تفشي المحسوبية ويقوض مبدأ تكافؤ الفرص.
- شكل عدم وضوح المسارات، المسؤوليات والأدوار داخل هياكل الجامعة العائق السادس بموافقة 68.5% من المبحوثين، الذين رأوا فيه أنه يصعب عليهم معرفة الجهات المخولة بتقديم الدعم والخدمات، تعكس هذه النتيجة غموضا تنظيميا تعاني منه الجامعة، حيث أن عدم وضوح الهياكل والمسؤوليات يؤدي إلى تشتت جهود المستفدين ويحد من فاعلية استفادتهم من الخدمات والدعم، هذا يضعف من صورة الجامعة كمؤسسة منظمة وفعالة.
- وافق 64.5% من المبحوثين على أن ضعف توظيف الوسائل الرقمية (موقع الكتروني، صفحات تواصل، تطبيقات ...) أصبح يشكل عائقا أمامهم تواصلهم بالجامعة ويحد من استفادتهم من الدعم والخدمات بسهولة ،تكشف هذه الموافقة على أن هناك ارتباط بين فاعلية ممارسات العلاقات العامة وامكانياتها الرقمية وقدرتها على التواصل عبر الوسائط الحديثة ، هذا يشير إلى وجود فجوة بين ممارسات الجامعة وتوقعات جيل رقمي بالأساس.
- كما وافق أيضا 64.50% من المبحوثين أن ضعف التواصل، التنسيق والتكامل بين ادارات ومصالح الجامعة المختلفة يشكل عائقا يحد من فاعلية ممارسات العلاقات في بناء علاقات مؤسسية داعمة للطلبة، فوفقهم أن هذا الضعف يؤدي إلى تشتيت الطلبة في مسارات متعددة للحصول على الدعم والخدمات، تعكس هذه النتيجة وجود تجزؤ في المنظومة الاتصالية والادارية داخل الجامعة وتؤكد الحاجة إلى آليات تنسيق وتكامل وظيفي، ذلك أن غياب التكامل بين الأجزاء المختلفة للجامعة يؤدي إلى ضعف في الأداء الكلي.

المحور الخامس: المقترحات المقدمة من قبل الطلبة لتعزيز فاعلية ممارسات العلاقات العامة في بناء شبكات مؤسسة داعمة لهم مستقبلا .

الجدول06: يبين مقترحات عينة البحث لتعزيز فاعلية ممارسات العلاقات العامة في بناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة للطلبة

	العبارة	الاجابة	العدد	%
01	ما مدى استعدادك للمساهمة في مبادرات تحسين ممارسات العلاقات العامة	مستعد للمشاركة الفعلية	44	22.00
		مستعد للتشجيع والدعم	72	36.00
		مستعد لتقديم الأفكار فقط	69	34.50
		ليس لدي أي استعداد	15	07.50
02	ما التحسينات التي تعتبرها أولوية لتحسين العلاقة بين الطلبة وإدارة الجامعة في سبيل تسهيل الحصول على الدعم والخدمات (اختر ما ينطبق)	تعزيز الشفافية خاصة فيما يتعلق بـ (توفير المعلومات، تحديد الاجراءات، صيغ الدعم، الحصول على الخدمات)	169	22.24
		سرعة الاستجابة للانشغالات ومعالجة الشكاوى	145	19.08
		توفير وتحسين قنوات التواصل	149	19.61
		الانفتاح على الطلبة لمعرفة احتياجاتهم واشراكهم في صياغة وتقييم السياسات والبرامج	151	19.87
		تبسيط وتوحيد الاجراءات والمرونة في التعامل	146	19.21
		المجموع	**760**	**100**
03	هل ترى أن وجود مصلحة خاصة بالدعم الطلابي في إطار ممارسات العلاقات العامة سيكون مفيدا	مفيدة جدا	117	58.50
		متوسطة الفائدة	59	29.50
		قليلة الفائدة	24	12.00
		غير مفيدة	00	00.00
04	ما هي الآليات التي تراها مناسبة لتعزيز فاعلية ممارسات العلاقات العامة في دعم الطلبة (اختر ما ينطبق)	القيام ببحوث واجراء استبيانات واستطلاعات دورية لمعرفة احتياجات الطلبة	138	16.03
		تفعيل نظام الكتروني لتقديم(الشكاوى، الاقتراحات، الانشغالات...)	171	19.86
		تنظيم لقاءات دورية مع الطلبة أو ممثليهم	121	14.05
		تطوير كفاءة الموظفين في مجال الاتصال والعلاقات العامة	149	17.31
		تكثيف حملات التعريف بالخدمات و الدعم المتاح	131	15.21
		تنمية ثقافة مؤسسة قائمة على الثقة المتبادلة	151	17.54
		المجموع	**861**	**100**
05	ماهي الأنشطة والخدمات التي تراها أكثر أهمية لدعم الطلبة (اختر ما ينطبق)	أنشطة علمية وثقافية	138	22.22
		أنشطة رياضية وترفيهية	126	20.29
		برامج تدريب وتطوير مهني	157	25.28
		خدمات استشارية وارشادية	113	18.20
		دعم نفسي واجتماعي	87	14.01
		المجموع	**621**	**100**
06	ما هي الوسائل الاتصالية التي تقترحها في إطار ممارسات	انشاء (منصات، قنوات، تطبيقات) تواصل رقمية تفاعلية	167	25.85
		توفير خطوط هاتفية ساخنة	98	15.17

	العلاقات العامة لتعزيز الشبكات المؤسسية الداعمة للطلبة (اختر ما ينطبق)	تكثيف المقابلات الشخصية مع الطلبة	117	18.11
		تفعيل شبكات التواصل الاجتماعي	137	21.21
		تعزيز وسائل الاتصال الجمعية (لقاءات، ندوات، اجتماعات ...)	127	19.66
		المجموع	**646**	**100**
07	ما التحديات التي قد تواجه تطبيق مقترحاتك لتحسين ممارسات العلاقات العامة (اختر ما ينطبق)	ضعف مشاركة الطلبة	84	13.27
		مقاومة التغيير من قبل الادارة والاساتذة	114	18.01
		نقص الموارد (البشرية، المادية، المالية، التقنية ...)	134	21.17
		قلة الوعي بأهمية الاتصال والعلاقات العامة	145	22.91
		عدم امتلاك مختلف الأطراف (طلبة، اساتذة، إدارة) للمهارت اللازمة (الاتصالية، الابداعية، التنفيذية ...)	156	24.64
		المجموع	**633**	**100**

المصدر: من اعداد الباحثين بعد تجميع وتفريغ الاستبانة .

على ضوء النتائج التي يعكسها الجدول أعلاه، يتضح لنا التالي :

- هناك استعداد كبير من قبل الطلبة للمساهمة في تحسين ممارسات العلاقات العامة(92.50%) لكن بدرجات متفاوتة، 36% لديهم استعداد للتشجيع والدعم، 34.50% لتقديم الأفكار،22% للمشاركة الفعلية، تعكس هذه النتائج وجود قاعدة واسعة يمكن الاستفادة منها واستثمارها في مبادرات تشاركية.
- هناك توزيع متوازن لأولويات تحسين العلاقة بين الطلبة وإدارة الجامعة في سبيل تسهيل الحصول على الدعم والخدمات، حيث حصلت جميع الخيارات على نسب متقاربة، يشير هذا إلى أن الطلبة يدركون الحاجة لتحسين شامل ومتكامل يشمل كل الجوانب، بدءً من تعزيز الشفافية (22.24%) التي يرون أنها أولوية قصوى للتحسين، تعكس هذه النتيجة أزمة ثقة بين الطلبة الجامعة، وعن ادراك كبير بأن غياب الوضوح في الاجراءات والمعلومات المتعلقة بصيغ الدعم والخدمات يمثل عقبة رئيسية أمام تواصل فعال مع الجامعة، تلتها الانفتاح على الطلبة واشراكهم في صياغة السياسات (19.87% ،توفير وتحسين قنوات التواصل (19.61%) كأولويات تحسين متقاربة، ما يدل على أن الطلبة لا يطالبون فقد باجراءات إدارية أكثر وضوحا بل أيضا بآليات أكثر تفاعلية وشفافية تجعلهم شركاء في بناء علاقات مؤسسة داعمة لهم وليس مجرد مستهلكين سلبين لها، وجاءت المرونة في الاجراءات(19.21%) وسرعة الاستجابة (19.08%) كمطالب تحسينية متقاربة، وهو ما يؤكد الحاجة على تحديق أساليب العمل الاداري للتقليل من البيروقراطية وتحسين تجربة الطلبة للاستفادة من الدعم والخدمات بشكل أكثر فاعلية.
- لدى الطلبة فناعة قوية بأن انشاء مصلحة متخصصة بالدعم الطلابي ضمن العلاقات العامة ستكون مفيدة جدا (58.50%) في مقابل (29.50%) رأوا أنها متوسطة الفائدة و12% أنها قليلة الفائدة، هذه القناعة المرتفعة تعكس اجماعا طلابيا على ضرورة وجود هيكل تنظيمي متخصص للدعم الطلابي ليكون أكثر فاعلية، وأن وجود مثل هذا الهيكل ضمن العلاقات العامة من شأنه أن يسهم في تنظيم وتنسيق أفضل ويضفي الطابع المؤسسي على جهود الدعم، كما تكشف أيضا أن ممارسات العلاقات العامة الحالية تفتقر إلى جهة يمكن الرجوع اليها، ما يعزز التوجه إلى أن تكون ممارسات العلاقات العامة متخصصة ومنظمة لتلبية الاحتياجات المتزايدة.
- يتبنى الطلبة رؤية متعددة الأبعاد فيما يخص آليات تعزيز فاعلية ممارسات العلاقات العامة، حيث جاء خيار تفعيل نظام الكتروني للشكاوى والاقتراحات على رأس الآليات الأكثر طلبا (19.86%) وهول ما يعكس توجه الطلبة نحو حلول رقمية تسهل عليهم التواصل وتمنحهم قناة رسمية مباشرة دون وسطات إدارية،

كما يتبنى الطلبة خيار تنمية ثقافة مؤسسية قائمة على الثقة (17.54%) وتطوير كفاءة الموظفين (17.31%) كأولويات ملحة لتعزيز فاعلية ممارسات العلاقات العامة،يشير هذا إلى وعي الطلبة باهمية الجانب البشري والثقافي في نجاح أي استراتيجية اتصالية، فحين رأى الطلبة أن اجراء البحوث والاستطلاعات الدورية (16.03%) وحملات التعريف بالخدمات (15.21%) تعد آليات داعمة، ما يعكس وعي الطلبة على أهمية توفر البيانات والمعلومات قبل القيام بأي عمل أو مبادرة، هذه المقترحات تظهر أن الطلبة لا يطالبون فقط بتحسين الأنظمة، بل يطالبون أيضا بتطوير العنصر البشري وبناء علاقات قائمة على الثقة، مما يعكس فهمهم العميق للجوانب الإدارية والإنسانية للعلاقات العامة.

- فيما يخص الأنشطة التي يرى الطلبة أن تركز عليها ممارسات العلاقات العامة في إطار الشبكات الداعمة لهم،جاءت برامج التدريب والتطوير المهني أولا بنسبة 25.28%،تلتها الأنشطة العلمية والثقافية (22.22%)، وهو ما يكشف عن رغبة الطلبة في دعم ينمي مهاراتهم وكفاءاتهم ويعزز قابلية توظيفهم، وأن ما يهمهم بالدرجة الاولى هم التطوير الشخصي والمستقبل الوظيفي، وهذه رسالة واضحة للجامعة لتوجيه جهودها نحو الأنشطة التي تضيف قيمة حقيقية لمسيرة الطلبة الأكاديمية والمهنية،فحين جاءت الأنشطة الرياضية والترفيهية (20.29%) والخدمات الاستشارية (18.20%) كأنشطة ثانوية، يعكس هذا أن اهتمامت الطلبة ليس محصورة في الجانب الأكايمي فقط بل تشمل رغبتهم في تطوير جوانب حياتية واجتماعية ونفسية.
- أما فيما يخص الوسائل الاتصالية المطلوبة لتعزيز ممارسات العلاقات العامة في بناء علاقات مؤسسية داعمة، نلحظ أن هناك توجه وتفضيل واضح للطلبة نحو توظيف المنصات والقنوات الرقمية التفاعلية (25.85%) ووسائل التواصل الاجتماعي (21.21%)، تعكس هذه النتائج رغبة الطلبة نحو التوجه نحو بيئة رقمية حديثة تضمن لهم السرعة ،التفاعل، تخطي حدود الزمان والمكان، الحضور الدائم 7/24، وتوفر عليهم الوقت والجهد والتكلفة، لكن رغم هذا التوجه الرقمي الكبير، حظيت اللقاءات المباشرة (19.66%) والمقابلات الشخصية (18.11%) باهتمام معتبر، ما يؤكد أن الاتصال الوجاهي ما زال يحافظ على قيمته في بناء الثقة. في المقابل، اعتبر الخط الهاتفي الساخن (15.17%) أقل أهمية، ربما بسبب ميل الجيل الجديد إلى الحلول الرقمية الأكثر مرونة وتفاعلية، هذه النتائج تؤكد أن الطلبة جيل رقمي يرى أن الحلول تكمن في التحول الرقمي بما يتوافق مع عاداتهم وحياتهم اليومية.

أما فيما يخص التحديات التي قد تواجه تطبيق مقترحات الطلبة لتحسين ممارسات العلاقات العامة، تنوعت ما بين تحديات هيكلية، ثقافية وبشرية، فقد برز غياب المهارات اللازمة (24.64%) وقلة الوعي باهمية الاتصال (22.91%) كأبرز التحديات وهو ما يوحي بوجود قصور في الثقافة الاتصالية داخل الجامعة، فحين مثل نقص الموارد (21.17%) تحديا مهما و هذا ما أكد عليه الطلبة سابقا في محور العراقيل، اضافة إلى مقاومة التغيير من الادارة والأساتذة (18.01%) وضعف مشاركة الطلبة (13.27 %) كتحديات أقل أهمية، يعكس هذا حضور البعد السوسيولوجي والنفسي لأي تحسين يمس ممارسات العلاقة العامة وعدم التغافل عنه.

IV. خاتمة:

في ختام هذه الدراسة نستطيع القول أن ممارسات العلاقات في الجامعة تمثل إحدى الركائز الأساسية لبناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة للطلبة سواء على المستوى الاتصالي والاعلامي أو على مستوى الدعم الأكاديمي والاجتماعي والنفسي، على نحو يضمن تقوية العلاقات و يعزز اندماجهم وانتمائهم المؤسسي وبما يكفل لهم بيئة تعليمية أكثر انفتاحا واستجابة لاحتياجاتهم وتطلعاتهم، فهي قادرة على لعب دور استراتيجي في بناء علاقات مؤسسية داعمة يستطيع من خلالها الطلبة الاستفادة من الدعم المؤسسي وحصولهم على مختلف الخدمات بطريقة أكثر سلاسة وفاعلية، شريطة توفر بيئة ملائمة لهذا الغرض، يكون عمادها

(الشفافية، الثقة، السرعة في الاستجابة، منصات وقنوات اتصال رقمية تفاعلية، كفاءة الموظفين، ثقافة مؤسسية مبنية على التشاركية، توفر الموارد اللازمة ...)، هذه الأمور متى ما توافرت كما ونوعا لا شك أنها تسهم بشكل كبير في بناء شبكة علاقات مؤسسية أكثر تماسكا وأكثر فاعلية، تكون قادرة على الاستجابة لتطلعات الطلبة وتلبية احتياجاتهم وتحسين تجربتهم الجامعية، وتكون لهم أكثر دعما ومساندة لتحقيق نجاحات أكاديمية واجتماعية وترسيخ صورة ايجابية عن الجامعة ضمن محيطها الأكاديمي و المجتمعي.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نوجزها في الآتي :

- تقدم جامعة ابن خدلون دعما معتبرا للطلبة في الجانب الأكاديمي والإداري ومحدودا في الجوانب الأخرى (الاجتماعية، النفسية، الإتصالية، الرمزية...) على الرغم من أهميتها في اثراء التجربة الجامعية للطلبة.
- تتفوق القنوات غير الرسمية في التعريف بالدعم والخدمات على قنوات الإتصال المؤسسي الرسمية التي تشهد فاعلية محدودة، ما يشير إلى وجود فجوة إتصالية، مما تعكس اختلالا في الاستراتيجية الإتصالية لجامعة ابن خلدون بتيارت.
- تبذل جامعة ابن خلدون جهودا ملموسة في مجال الدعم والخدمات، لكن هذه الجهود تدرك من قبل الطلبة على أنها محدودة أو غير كافية، هذا يعكس فجوة بين الصورة المؤسسية المرغوبة التي تسعى العلاقات العامة إلى ترسيخها وبين التجربة الواقعية التي يعيشوها الطلبة داخل الجامعة.
- تلعب الفعاليات التي تنظمها الجامعة دورا رئيسيا في تعزيز الروابط بين الطلبة ومختلف الأطراف داخل الجامعة، ما يعني أنها أدوات قوية وفعالة للعلاقات العامة لنباء شبكة علاقات مؤسسية داعمة.
- وجود اتجاه سلبي من قبل الطلبة نحو العدالة في الاستفادة من الدعم والخدمات، ذلك أن آليات الحصول عليها في الغالب لا تكون شفافة أو عادلة.
- ضعف شبكة العلاقات المؤسسية الداعمة يتسبب للطلبة بجملة من التأثيرات السلبية على تجربتهم الجامعية، منها (ضعف الأداء الأكاديمي والتحصيل الدراسي، الشعور بالعزلة والتهميش، العزوف عن المشاركة في الأنشطة الجامعية، تراجع الثقة، ضعف الانتماء المؤسسي، مواقف سلبية اتجاه الجامعة).
- يدرك طلبة جامعة ابن خلدون بتيارت وجود جملة من العراقيل البنيوية والتنظيمية والإجرائية التي تحد من فاعلية ممارسات العلاقات العامة داخل الجامعة في بناء شبكة علاقات مؤسسة داعمة لهم تسمح لهم بالحصول على الخدمات والدعم المؤسسي بسلاسة وفاعلية، من أبرز هذه العراقيل (محدودية الموارد، البيروقراطية وتعقد الاجراءات، غياب جهة مسؤولة عن الإتصال والاعلام، ضعف اشراك الطلبة، بروز العلاقات والمعارف الشخصية كبديل عن القنوات المؤسسية الرسمية، عدم الوضوح، ضعف التنسيق، ضعف توظيف الوسائل الرقمية).
- يرى الطلبة أن (تعزيز الشفافية، اشراك الطلبة، سرعة معالجة المطالب، توفير قنوات إتصال فعالة، تبسيط وتسهيل الاجراءات) تمثل أولويات قصوى في سبيل تحسين العلاقة بين الطلبة وإدارة الجامعة.
- هناك استعداد كبير من قبل الطلبة لكنه متفاوت للمشاركة في مبادرات تحسين ممارسات العلاقات العامة بما يضمن سلاسة وفاعلية في استفادتهم من الدعم المؤسسي والحصول على مختلف الخدمات.
- قدم الطلبة رؤية متعددة الجوانب فيما يخص آليات تعزيز فاعلية ممارسات العلاقات العامة لبناء شبكة علاقات مؤسسية داعمة، ومن أبرز ما قدم في هذا الشأن (انشاء مصلحة متخصصة بالدعم الطلابي، رقمنة الدعم والخدمات، تفعيل نظام إلكتروني للشكاوى والاقتراحات، توظيف المنصات والقنوات الرقمية التفاعلية، تنمية ثقافة مؤسسة قائمة على الثقة، تطوير كفاءة الموظفين، اجراء البحوث والاستطلاعات الدورية).

- يطرح الطلبة ضرورة الاهتمام بـ (برامج التدريب والتطوير المهني، الأنشطة العلمية والثقافية) بشكل أكبر في إطار الدعم والخدمات المقدمة لهم بغية تعزيز مهاراتهم وكفاءاتهم من أجل مستقبلهم الوظيفي.

التوصيات:

- الضرورة الملحة لانشاء جهاز للعلاقات العامة داجل جامعة ابن خلدون، يعنى بإدارة اتصالات وعلاقات الجامعة مع مختلف مكوناتها، مع تضمينه مصلحة متخصصة بالدعم الطلابي، مع اعتماد استراتجية واضحة للتحول الرقمي تتضمن انشاء وتفعيل منصات وقنوات تواصل رقمية تفاعلية، لتعزيز الحضور الرقمي لبرامج الدعم والخدمات.
- تعزيز الشفافية، تبسيط الاجراءات الإدارية، التقليل من الممارسات البيروقراطية، تحسين قنوات الإتصال والتفاعل، تعزيز الثقة وثقافة التشاركية، الانفتاح أكثر على الطلبة واشراكهم في تصميم وتقييم صيغ الدعم والخدمات.
- تطوير مقاربة شاملة للدعم المؤسسي تشمل جميع الجوانب (الأكاديمية، الإدارية، الاجتماعية، النفسية، الإتصالية، القيمية، الرمزية ...)، بما يجعل شبكة العلاقات المؤسسية أكثر فاعلية وملاءمة لاحتياجات الطلبة.
- التكثيف من برامج التطوير والتدريب المهني في إطار الدعم الموجه للطلبة للرفع من مهاراتهم وقدراتهم وكفاءاتهم، بما يعزز جاهزيتهم لسوق العمل.

الإحالات والمراجع:

المقالات:

- جنات دكار، وداد عباس، ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال إدارة العلاقة مع أصحاب المصالح: المؤسسة الوطنية لصناعة الاكياس SASACE نموذجا، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، 2021، الصفحة 463.
- حنان شعبان، الأطر النظرية للعلاقات العامة بالمؤسسة، مجلة الحكمة للدراسات الاعلامية والاتصالية، المجلد 04، العدد 01، 2016، الصفحة 31.
- صفاء حنظل هظيم، الدعم الاجتماعي لدى طلبة الجامعة، مجلة التكامل، المجلد 07، العدد15، 2023، الصفحة 43.
- عبد الستار حمي، حورية ترزولت عمروني، الفعالية التنظيمية ـ دراسة تحليلية لأهم مداخلها الأساسية في المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 12، العدد 02، 2020، الصفحة 548.
- يحي بن لعربي، سميرة بلغيثية، الاتجاهات والتقنيات الناشئة في ممارسة العلاقات العامة، المجلة الإمارتية للفنون الرقمية والاعلام، المجلد 02، العدد 01، 2024، الصفحة 35.

المواقع الالكترونية:

- المركز الجامع بإليزي (2024)، مكتب الربط الجامعة-المؤسسة، https://2h.ae/csVu، أطلع عليه بتاريخ 2026/03/11.
- المعهد التكنولوجي للعلاقات العامة والاعلام الرقمي (2025)، دور العلاقات العامة في بناء الثقة بين المؤسسة وأصحاب المصلحة، https://2h.ae/UKga، أطلع عليه بتاريخ 2026/03/13.
- الندوة الندوة الجهوية لجامعات الوسط (2025)، القيم الجامعية، https://2h.ae/AaXx، أطلع عليه بتاريخ 2026/03/05.
- عنبر آية (2025)، ما أهمية الأنشطة الطلابية في المرحلة الجامعية، https://2h.ae/YwER ، أطلع عليه بتاريخ 2026/03/08.
- جامعة ابن خلدون تيارت (2024)، مركز التعليم المكثف للغات، https://2h.ae/FsnZ، أطلع عليه بتاريخ2026/03/11.
- جامعة سطيف02 (2023)، حاضنة الاعمال الجامعية، https://2h.ae/yhJT، أطلع عليه بتاريخ 2026/03/12.
- جامعة يحي فارس بالمدية (2025)، المساعدة النفسية الجامعية، https://2h.ae/xuiC، أطلع عليه بتاريخ 2026/03/12.
- جامعة يحي فارس بالمدية (2025)، النوادي العلمية، https://n9.cl/cxv09، أطلع عليه بتاريخ 2026/03/17.
- مراكز تطوير المقاولاتية CDE (2024)، https://cde.dz، أطلع عليه بتاريخ2026/03/11.
- يونايتد التعليمية (2020)، أهمية الاستشارة الأكاديمية والفائدة منها، https://2h.ae/MxzU، أطلع عليه بتاريخ 2026/03/27.