



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

سنة ثانية ماستر علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

الرقم التسلسلي:/2022

الموضوع:

علاقة جودة حياة الخدمات الجامعية بالاستقرار المهني

مديرية الخدمات الجامعية أنموذجا

القطب الجامعي - المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة: الماستر: تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذ:

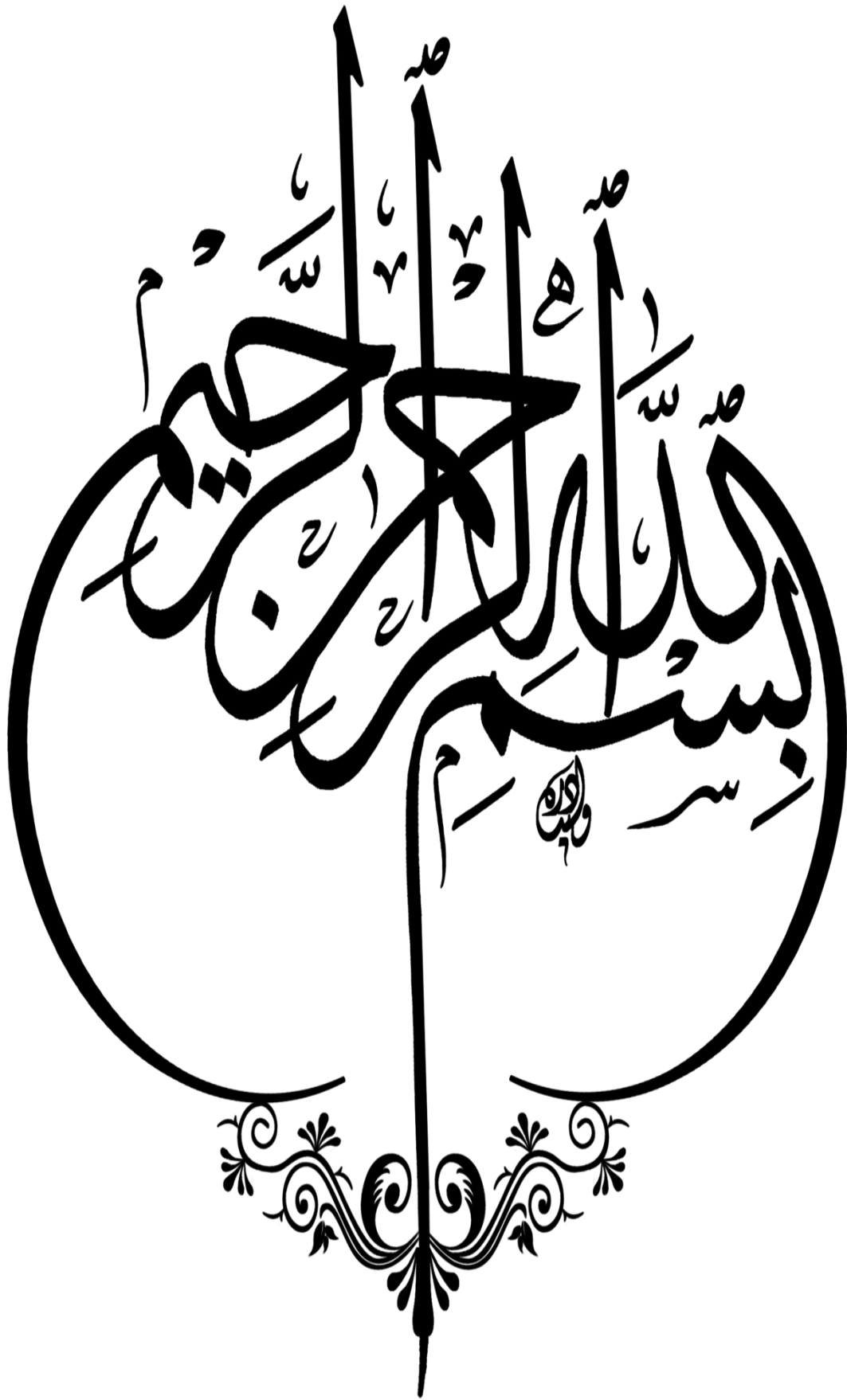
د. بومدين مخلوف

إعداد الطالب:

عبد الرؤوف بوطبيق

- أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. عمرنش	أستاذ محاضر	جامعة المسيلة	رئيسا
د. بومدين مخلوف	أستاذ محاضراً	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
د. بتقة ليلي	أستاذ محاضراً	جامعة المسيلة	مناقشا



شكر وعرافان

الحمد لله الذي ما تم جهد ولا ختم سعي إلا بفضلله وما تخطى العبد من عقبات

وصعوبات إلا بتوفيقه ومعونته لظالما كان حلما انتظرناه

أشكر الله سبحانه وتعالى على فضله أن يسر لنا هذا العمل راجين من الله عز

وجل أن يكون هذا العمل علم نافعا يستفاد منه

كما أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ والدكتور بومدين .م. على تكريمه بالإشراف

على هذه المذكرة وعلى توجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوننا لنا في إتمام

هذه المذكرة

الإهداء

وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا [صدق الله العظيم

الحمد لله الذي وفقني لأكون في هذا المكان وأنجز هذا العمل المتواضع الذي

أهديه إلى أمي وأبي أدام الله وجودهما في حياتي

وألبسني تاج الوقار والطاوة والبر لهما

على جميع إخوتي وأخواتي فردا فردا الذين كانوا سنداً لي

إلى من أحسن الظن بي وشجعوني على إتمام مشواري الدراسي

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تذكرهم مذكرتي

إلى كل من يشهد أن لا إله إلا الله محمد رسول الله

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
-	مقدمة
	الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة
03	1. الإشكالية
04	2. اسئلة الدراسة
04	3. الفرضيات
04	4. أهداف الدراسة
04	5. اهمية الدراسة
05	6. مفاهيم الدراسة اجرائيا
05	7. الدراسات السابقة
07	8. التعليق على الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : جودة الحياة الخدمات الجامعية
10	تمهيد
11	ا. جودة الحياة
11	1. مفهوم جودة الحياة
12	2. مجالات جودة الحياة
13	اا. جودة الخدمات
13	1. تعريف الخدمة
14	2. أهمية جودة الخدمة
15	3. أبعاد جودة الحياة

16	111. جودة الخدمات الجامعية
16	1. تعريف جودة الخدمة الجامعية
16	2. أهمية جودة الخدمة الجامعية
17	3. أبعاد جودة الخدمة الجامعية
18	4. تطور مؤسسات الخدمات الجامعية في الجزائر
25	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الاستقرار المهني	
27	تمهيد
28	1. مفهوم الاستقرار
30	2. مظاهر الاستقرار
39	3. مظاهر عدم الاستقرار
33	4. واقع الاستقرار المهني في المؤسسات الجزائرية
36	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: منهجية البحث والتعرف بميدان الدراسة	
38	تمهيد
39	1. مجالات الدراسة
41	2. المنهج المستخدم في الدراسة
41	3. مجتمع الدراسة
42	4. ادوات جمع البيانات
الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة	
44	عرض البيانات العامة (الخلفية الاجتماعية والاقتصادية)
45	عرض وتحليل نتائج الفرضيات
54	مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
خاتمة	
قائمة المراجع	

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1.	الهيكل الإداري للمديرية الخدمات الجامعية القطب مسيلة	40
2.	يوضح نوع الجنس بالنسبة للعمال	44
3.	يوضح المستوى التعليمي لعمال المؤسسة	45
4.	يوضح الحالة الإجتماعية بالنسبة لعمال المؤسسة	46
5.	وضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	47
6.	يحرص المسؤول على تحسين المستمر للخدمة الصحية	47
7.	تطبيق خدمات الطب الحديث أثناء حوادث العمل	48
8.	يوضح إهتمام المؤسسة بمرض العاملين ومتابعته	49
9.	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية والشعور بالارتياح داخل المؤسسة	49
10.	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة وعدم المشاركة في اتخاذ القرار يشعر بالعزلة.	50
11.	يوضح العلاقة بين إشراك العمال في اتخاذ القرار والإبداع في العمل.	51
12.	يوضح طبيعة العلاقة بين جودة العلاقات الإجتماعية والرضا عن الخدمات الإجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة	51
13.	يوضح علاقة حرص العمال على تقديم الاقتراحات لتطوير العمل والمكافآت الممنوحة نتيجة الإتقان في العمل.	52
14.	يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي والمشاركة في اتخاذ القرار	54

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
	شكل رقم 01: الهيكل الجديد (2003) للديوان الوطني للخدمات الجامعية	1
	شكل رقم 02: مديرية الخدمات الجامعية	2
	شكل رقم 03: هيكل الإقامة الجامعية	3

ملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة جودة حياة الخدمات الجامعية بالإستقرار الوظيفي، بمديرية الخدمات الجامعية القطب الجامعي مسيلة تم إقتصار الدراسة على عينة مكونة من 30 فردا من الإداريين والموظفين، كما قد تم الإعتماد على المنهج الوصفي وعلى إستمارة الإستبيان كأداة للتحقيق الميداني لإختبار صحة الفرضيات، وقد توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها:

◀ وجود علاقة بين جودة الخدمات الصحية والإستقرار المهني

◀ وجود علاقة بين جودة الخدمات المعرفية و الإستقرار المهني

◀ وجود علاقة بين جودة الخدمات الاجتماعية والإستقرار المهني

ABSTRACT

The study aimed to know the relationship of the quality of university services to job stability, at the Directorate of University Services, University Pole, Msila. The study was limited to a sample of 30 administrators and employees. The descriptive approach and the questionnaire were relied on as a tool for field investigation, in order to test the validity of the hypotheses. To a number of results, the most important of which are:

- There is a relationship between the quality of health services and occupational stability
- There is a relationship between the quality of knowledge services and professional stability
- There is a relationship between the quality of social services and occupational stability

مقدمة

مقدمة :

تواجه المؤسسات اليوم العديد من المتغيرات التنظيمية الداخلية والخارجية، والداخلية منها تتمثل في متغيرات تخص الهيكل التنظيمي وطبيعة العمل وما يتضمنه من صلاحيات ومسؤوليات موزعة على الموظفين التي يجب أن كون وفق أسس علمية وتنظيمية واضحة ، إلى جانب الثورة التكنولوجية والتقنية الحديثة التي تلزم المؤسسات على تغيير الخطط الإستراتيجية التي وضعتها من أجل تحسين طرق العمل والرفع من مستوى أداء الموظفين وكذا توفير وتغيير البيئة المادية اللازمة لتأدية المهام بشكل أفضل المتمثلة في تقديم المؤسسة التنظيمية للخدمات ، كل هاته الإجراءات تتخذها المؤسسة من أجل بلوغ أهدافها العامة والتي تتضمن بلوغ أعلى مستويات فعالية وجودة الأداء التنظيمي للمؤسسة وبالتالي تحقيق الرضا والإستقرار الوظيفي للموظفين. ولدراسة هذا الموضوع تم الإعتماد على جانبين نظري وميداني، بحيث شمل الجانب الأول ثلاث فصول أما الجانب الميداني فقد شمل فصلين.

الفصل الأول كان بعنوان: "الإطار النظري للدراسة" أبرزنا فيه مشكلة الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف وأهمية الدراسة، صعوبات الدراسة، الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع وفي الأخير مفاهيم الدراسة.

الفصل الثاني: كان بعنوان جودة حياة الخدمات الجامعية تطرقنا فيه للإطار المفاهيمي للجودة والخدمات وكذا جودة الخدمات الجامعية.

أما الفصل الثالث كان تحت عنوان "لإستقرار المهني تناولنا فيه مفهوم الاستقرار المهني ومظاهره وإلى مظاهر عدم الاستقرار المهني.

والفصل الرابع كان بعنوان "الإطار المنهجي للدراسة الميدانية" تم من خلاله عرض المنهج المتبع، مجتمع وعينة البحث، أدوات الدراسة، عرض الأساليب والقواعد الإحصائية المعتمدة في الدراسة

أما الفصل الخامس كان بعنوان "عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية" من خلال هذا الفصل تم عرض النتائج المتعلقة بإجابات الإداريين الموظفين في مديرية الخدمات الجامعية القطب الجامعي مسيلة وفي الأخير تم ختم الموضوع وعرض النتائج المتحصل عليها والتوصيات المتعلقة بالدراسة

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية

2. أسئلة الدراسة

3. الفرضيات

4. أهمية الدراسة

5. أهداف الدراسة

6. الدراسات السابقة

الإشكالية :

تعد المؤسسة الجامعية من أهم المؤسسات الوظيفية في عالم الشغل ، والتي تمثل أحد العناصر المهمة في الحياة التعليمية والعملية، التي تكسب القدرة على المشاركة والاندماج في هذا المجتمع وخدمته والعمل على سد الفجوة بين المخرجات و متطلبات سوق العمل، ولهذا وجب الاهتمام بجودة حيات الموظف وكل ما من شأنه أن يؤثر على أدائه الوظيفي وفي دافعيته للإنجاز تحقيق أهدافه، لذا وجب أن تكون الخدمات المخصصة له متلائمة مع حاجاته ، فالمباني أو الإقامات و التجهيزات النموذجية عند مقومات البيئة الجامعية المهمة لما لها من بالغ الأثر في خلق المواقف المساعدة على تحقيق النجاح العملي ، وكذلك تهيئ له مناخا نفسيا و تربويا يساعده على الإستقرار الوظيفي من خلال استيفاء لكل الشروط العامة والجيدة والتي تدرج ضمن المقومات الجاذبة للبيئة الجامعية ، فهي أكثر المؤسسات أهمية و تأثيرا في تنمية الجوانب الإيجابية في شخصية متعلميها ، وبذكر هذه المؤسسة وجودة خدماتها التي تقدمها نلاحظ أن الجزائر تعاني تحديات كبيرة معها ، ولا تصل المؤسسة الجامعية إلى الإستقرار الوظيفي للعمال دون توفير معايير جودة الخدمة الجامعية لذا أصبح المسؤولون يهتمون برغبات موظفين وإحتياجاتهم كثيرا خاصة مع تدني هذه الخدمات الاجتماعية الجامعية ، كمشكلة الاكتظاظ وتدني الظروف الاجتماعية وعدم توفر النقل والإيواء و انعدام التدفئة المركزية ، وكل هذا وغيره من المشكلات و المعوقات من شأنه أن يؤثر بشكل أو بآخر على تحقيق الذات أو التوافق النفسي والأهداف لدى موظفي الجامعات .

ومن خلال الخرجة الميدانية التي درست جودة الخدمة الجامعية المقدمة لموظفي الجامعات كنموذج لتحقيق الإستقرار المهني .

حيث انطلق من التساؤلات التالية : هل توجد علاقة بين جودة الخدمة الجامعية و الإستقرار المهني , قصد الإشارة إلى هذه العلاقة وتبيان تأثير جودة الخدمة الجامعية على الحالة الاجتماعية للموظف ، وتحقيق الرضا والولاء للمؤسسة الجامعية ، فكل هذه المثيرات سوف تظهر آثارها من خلال مستوى أداء الموظف و ترفع من دافعيته للعمل ، ومن ثم ستؤثر إستقراره المهني .

2. تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة بين جودة الخدمة الجامعية و الإستقرار الوظيفي للموظفين ؟

الأسئلة الفرعية

- ◀ هل توجد علاقة بين جودة الخدمة الجامعية الصحية على الإستقرار المهني ؟
- ◀ هل توجد علاقة بين جودة الخدمة الجامعية المعرفية على الإستقرار المهني؟
- ◀ هل توجد علاقة بين جودة الخدمة الجامعية الإجتماعية على الإستقرار المهني؟
- ◀ 3. فرضيات الدراسة:

◀ الفرضية العامة: توجد علاقة بين جودة الخدمات الجامعية والإستقرار المهني

وللإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات الفرعية التالية:

- ✓ توجد علاقة بين جودة الخدمة الجامعية الصحية والإستقرار المهني .
- ✓ توجد علاقة بين جودة الخدمة الجامعية المعرفية والإستقرار المهني.
- ✓ توجد علاقة بين جودة الخدمة الجامعية الإجتماعية والإستقرار المهني.
- ✓ 4. أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الحالية إلى الوقوف على معرفة جودة الخدمة الجامعية والرضا عند الموظف
- الكشف عن مستوى جودة الخدمة الجامعية المقدمة للموظف .
- الكشف عن طبيعة الخدمات المقدمة للموظفين والتي تعمل على رفع من درجة الولاء التنظيمي .

5. أهمية الدراسة:

- هذه الدراسة تمكنا من التعرف على مفهوم جودة الحياة باعتباره مفهوم حديث يحظى باهتمام كبير من طرف علماء الإجتماع .
- توجد علاقة بين جودة الخدمة الجامعية والإستقرار المهني.
- تعكس هذه حالة الموظفين في المؤسسات الجامعية وتبرز توجد علاقة بين جودة الخدمة الجامعية والإستقرار المهني إستقرار المهني للعمال
- تعتبر هذه الدراسة مساهمة منا في التعرف على المشاكل التي تواجه الموظفين الجامعيين

6. مفاهيم الدراسة إجرائيا:

جودة الحياة: ويقصد بما رضا الطالب المقيم في الحي الجامعي عن نوع الخدمات (الإيواء، الإطعام، النقل، المنحة، الخدمات الصحية) التي تخصص له والتي تكون كعامل قوي على توافقه الدراسي، وتقاس من خلال مجموع الدرجات التي يحصل عليها الطالب في الاستبيان المعد للدراسة.

الخدمة الجامعية: هي مجموع المساعدات المقدمة ممن طرف الدولة، والموجهة نحو تحسين ظروف حياة وعمل الطلبة الجامعيين مع العلم أن إنتاج خدمة معينة لهم أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة معينة.¹

7. الدراسات السابقة:

دراسة سليم سعد بعنوان دور الخدمات الجامعية في التحصيل الدراسي، دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية بالجلفة، 2015.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الدور الذي تؤديه جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة الذي من شأنه التأثير على التحصيل الدراسي.

إعتمد الباحث خلال الدراسة على المنهج الوصفي وعلى الإستبانة كأداة للدراسة الميدانية التي جرى تطبيقها على 200 طالب وطالبة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج إلى مدى أهمية الخدمات الجامعية في المشوار الدراسي للطلبة الذي يؤثر فيه بشكل مباشر، و ضرورة النهوض بهذا القطاع الذي يعاني من العديد من المشاكل ورداءة في جودة الخدمات المقدمة، وضرورة الإلمام بكل النقائص و المشاكل التي تحيط به مع مراعاة كل ما يتماشى و ظروف إقامتهم و بيئتهم من جودة للخدمات (الإيواء، الإطعام، النقل، المنحة) إلى إشباع حاجات الطلبة و رغباتهم

¹ - حليلة قادري، بصيرة بن لابي (2016): جودة الحياه في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة، فعاليات الملتقى الوطني حول تشخيص واقع الطالب الجامعي، جامعة الجزائر 2، العدد 6.

دراسة كاظم والبهادلي كانت بعنوان "مستوى جودة الحياة لدى طلاب الجامعة" كل من سلطنة عمان والجمهورية الليبية، ودور متغير البلد والنوع والتخصص الدراسي في جودة الحياة.

حيث اعتمادا على مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة المطبقة على عينة قوامها من 400 طالب جامعي، (182) من ليبيا، و(218) من عمان، توصلت نتائج الدراسة إلى: مستوى جودة الحياة الأسرية والاجتماعية، ومتوسطا في بعدين، هما جودة الصحة العامة، وجودة شغل وقت الفراغ، ومنخفضا في بعدين هما جودة الصحة النفسية وجودة الجانب العاطفي.

وقد خلصت نتائج الدراسة إلى وجود فرق دال إحصائيا في متغير البلد والنوع، وبين النوع والتخصص.

دراسة جبلي فاتح بعنوان الترقية الوظيفية و الاستقرار المهني دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتبغ والكبريت وحدة الخروب بقسنطينة.

هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الترقية في الوظيفية والإستقرار المهني وانطلق من فرضية ترى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية في سياسة الترقى، من خلال الاطلاع والتحقق من كيفية توزيع القوى داخل المؤسسة ميدان الدراسة وذلك على أصعدة التوجيه، الانتقاء، التوازن بين مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب وهذه الأخيرة تعد بمثابة مرتكزات لنظام الترقية لإبراز أهمية الاستقرار في العمل في المجال الصناعي وتأثيره على أهداف المؤسسة، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وقامت بالمسح الاجتماعي بالعينة، أما عن الأدوات التي استخدمها الباحث لجمع بيانات الدراسة فقد شملت كل من الملاحظة، المقابلة والاستمارة.

خلصت الدراسة إلى أنه هناك علاقة ذات الدلالة الإحصائية بين الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، كما تم التوصل إلى أنه يوجد ضعف في السياسات التحفيزية المتبعة من طرف الإدارة، وعدم ملائمة ظروف العمل في كثير من المصالح خاصة مصلحة الإنتاج والصيانة، وهذا ما خلق نوع من التذمر والشكاوي لدى العمال في المؤسسة وحسب المقابلات التي أجريت مع بعض الإداريين والعمال خاصة مدير الموارد البشرية فإنه راجع إلى مجموعة من الأمور.

دراسة سمير حليس بعنوان التغيير التكنولوجي والاستقرار المهني في المؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج AFRICAVER الطاهر بجيجل

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على الطريقة التي من خلالها تقوم المؤسسة محل الدراسة بإجراء عملية التغيير التكنولوجي.
 - تشخيص أهم الصعوبات والعراقيل التي تقف حائلا أمام نجاح عملية التغيير التكنولوجي. تحديد الشروط الموضوعية لوضع خطة دقيقة تزيد من احتمالات نجاح عملية التغيير التكنولوجي. محاولة التعرف على العلاقة التي تربط التكوين والتأهيل المهني بعملية التغيير التكنولوجي.
 - تبيان مدى تأثير ثقافة المؤسسة بعملية التغيير.
 - محاولة تأكيد أهمية تنمية الموارد البشرية للمؤسسات الصناعية بالمؤامة مع التطور التكنولوجي السريع.
- تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، في حين أدوات جمع البيانات تم استخدام الملاحظة، واستمارة المقابلة بالإضافة إلى الوثائق والسجلات، كما اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية منتظمة إذ بلغت 69 عامل.

أما نتائج الدراسة فقد توصلت إلى مايلي:

- تعتمد الشركة الإفريقية للزجاج في عمليات التغيير التكنولوجي على إستراتيجية القوة
- القسرية، هذه الإستراتيجية تقصي العمال واقتراحاتهم وتعتمد على القوة والأوامر الصارمة الصادرة من إداريين وفنيين تعينهم الإدارة العليا. تعاني الشركة الإفريقية للزجاج من مجموعة من الصعوبات في إحداثها لعملية التغيير التكنولوجي نتيجة الإستراتيجية المعتمدة في هذه العملية، خاصة في نقص تدعيم العمال لها ومقاومتهم لطريقة تخطيطها وتنفيذها. مقاومة العمال لا تكون لعملية التغيير التكنولوجي بحد ذاتها ولكن للطريقة التي تتم من خلالها هذه العملية.
- تؤدي مشاركة العمال في تخطيط التغيير التكنولوجي واتخاذ القرارات بشأنه إضعاف هذه العملية.
- تؤدي مشاركة العمال في تخطيط التغيير التكنولوجي واتخاذ القرارات بشأنه إلى إضعاف هذه المقاومة وزيادة ولاء الأفراد المشرفين على هذا التغيير. يؤدي التغيير التكنولوجي إلى حدوث مجموعة من الاضطرابات على مستوى العلاقات الاجتماعية الرسمية وغير الرسمية التي تحدث على البناء التنظيمي للمؤسسة من جراء هذا التغيير. يحتاج القضاء على الاضطرابات تكثيف الاتصالات بين العمال وبينهم

وبين مشرفيهم المباشرين في الورش الإنتاجية. يفضل العمال العمل تحت رقابة مشرفيهم المباشرين على الاستقلالية بعد القيام بعملية التغيير التكنولوجي.

- تحتاج المؤسسات الصناعية عند قيامها بعملية التغيير التكنولوجي إلى توفير عدد من المشرفين من ذوي الاختصاص في العلاقات الإنسانية وإدارة السلوك التنظيمي لتلقين الأفراد القيم الجديدة وخلق ثقافة تنظيمية جديدة تتماشى مع التغييرات الحاصلة على مستوى النسق الفني. تحتاج عملية التغيير التكنولوجي إلى إعادة تأهيل العمال وتدريب كل من له علاقة بهذه العملية.
- يعمل التدريب على تغيير سلوكيات العاملين، وتلقينهم قيم جديدة ورفع مهاراتهم وكفاءتهم الفنية للسيطرة على الآلات والمعدات التكنولوجية التي يتم استحداثها. يسعى العمال إلى تحقيق مجموعة من المطالب من وراء عملية التغيير التكنولوجي، وعدم تلبية هذه المطالب يحبط من معنوياتهم، ويقلل من رضاهم عن مؤسستهم، وبالتالي يخلق جو من الاضطرابات وعدم الاستقرار.

8. التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة بحد أن وجه التشابه أو الاختلاف بينهما كان :

من حيث الأهداف: تشابهت دراستنا مع دراسة كل من دراسة كاظم والبهادلي، ودراسة سليم سعيد، حيث تناولوا موضوع مستوى جودة حياة الخدمات الجامعية، ولكن من حيث المتغير التابع فهما يختلفان مع دراستنا التي بحثت في الكشف عن العلاقة بين جودة حياة الخدمات الجامعية والاستقرار المهني، أما دراسة كل من جبلي فاتح وسمير حليس فقد تشابهت دراستنا مع دراستهما في تناول متغير الاستقرار المهني ومحاولة الكشف عن أبعاده وعلاقاته مع عوامل البيئة التنظيمية فيما اختلفت دراستنا عن الدراستين السابقتين في تحديد المتغير المستقل حيث تم ربطها في دراستنا مع جودة حياة الخدمات الجامعية

من حيث العينة: كانت دراسة كل من كاظم والبهادلي، ودراسة سليم سعيد موجهة للطلبة وهو ما لا يتفق مع دراستنا التي توافقت مع دراسة جبلي فاتح وسمير حليس حيث كانت تعنى بالموظفين.

من حيث المنهج: كل الدراسات السابقة تشابهت مع دراستنا في إختيار منهج الدراسة والمتمثل في المنهج الوصفي.

من حيث الأدوات: تشابهت دراستنا مع الدراسات السابقة في الاعتماد على الإستبيان كأداة أساسية في التحقيق الميداني.

الفصل الثاني: جودة حياة الخدمات الجامعية

تمهيد

I. جودة الحياة

1. مفهوم جودة الحياة
2. مجالات جودة الحياة

II. جودة الخدمات

1. تعريف الخدمة
2. أهمية جودة الخدمة
3. أبعاد جودة الحياة

III. جودة الخدمات الجامعية

1. تعريف جودة الخدمة الجامعية
2. أهمية جودة الخدمة الجامعية
3. أبعاد جودة الخدمة الجامعية
4. تطور مؤسسات الخدمات الجامعية في الجزائر

خلاصة الفصل

تمهيد

تسعى كل المنظمات إلى الوصول إلى تحقيق حياة كريمة لموظفيها والمنتسبين لها من خلال تأمين الحاجات الضرورية والأساسية لهم ، إلى أن يصل إلى مستوى من الرفاه في جميع المجالات، كما أن التنظيمات خاصة الخدمية منها تسعى كذلك إلى تقديم خدماتها بمستوى عالي من الجودة لإرضاء المستهلكين لهذه الخدمات، ومن بين هذه التنظيمات المؤسسات الجامعية التي تسعى إلى تحقيق أكبر قدر من مستويات الجودة في الخدمات الجامعية المقدمة لموظفيها والطلبة المنتسبين لها.

في هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء على جودة حياة الخدمات الجامعية وذلك من خلال التطرق إلى ماهية مفاهيمها وواقع الخدمات الجامعية في الجزائر.

1. جودة الحياة

1. مفهوم جودة الحياة:

تعد الجودة أحد المصطلحات الحديثة التي تم تبنيها من قبل المنظمات الخدمية سعياً منها للتميز في سوق تمتاز بالمنافسة الشديدة، حيث أن الجودة تعتبر عامل جذب للمستثمرين المحتملين (الجمهور)، لذلك نرى ان تعريف الجودة يتنوع استناداً الى الهدف الذي يحققه، فعرفت على انها إستراتيجية ممتازة لتحقيق وضع تناسي أفضل إذ إنها توفر الأساليب والادوات لهذا الوضع التنافسي¹، وهي أيضاً مجموعة الملامح والموصفات الواجب توافرها في الخدمة لكي تكون قادرة على الإيفاء بمتطلبات الجمهور المستهدف، وتمثل دليل على قدرة ونجاح الشركة في اداء كافة انشطتها يتميز وتفوق مقارنة بالشركات المنافسة².

وفي تعريف آخر نجد بانها درجة تطابق خصائص المنتج أو الخدمة مع المتطلبات الموضوعية لذلك المنتج متضمناً المعولية، المصادقية والكفاءة. بالإضافة الى أنها عملية قياس المستوى الحقيقي للخدمة المقدمة مع بذل الجهود اللازمة لتعديل مستوى تقديمها، وذلك بناء على نتائج عملية قياس مستوى تلك الخدمات³.

جودة الحياة هي مفهوم يهدف إلى وصف أو تقييم لطبيعة شروط الحياة التي يعيشها الفرد في المجتمع أو منطقة معينة، و تتشكل من عوامل خارجية من الانتاج التكنولوجي والعلاقات بين الجماعات والدول، المؤسسات الاجتماعية البيئية الطبيعية، و من عوامل داخلية تتعلق بقيم الفرد، غير أن هذه العوامل في تغير مستمر، فالبيئة لم تكن تسترعي انتباه الباحثين بالقدر الكافي في الماضي هو الحال اليوم حيث أصبحت من أكبر اهتمامات الباحثين و المجتمع ككل. كما اما علماء الاجتماع فيرون بأن جودة الحياة تتحدد بالوضعية أو الحالة الاجتماعية للجماعات من جهة، و هي هدف التطور الاجتماعي من جهة أخرى ، فالرضا أو عدم الرضا عن جودة الحياة له علاقة بشروط العيش الجيدة ، كما له علاقة بشروط العيش السيئة، فالهدف من التطور أو التقدم الاجتماعي هو تحقيق و تلبية احتياجات أفراد المجتمع والجماعات قدر الامكان⁴.

¹ هاني يوسف خاشقجي، نماذج تطبيق ادارة الجودة الشاملة والمعوقات التي تحول دون تنفيذها في الأجهزة الامنية العربية، كلية الادارة و الاقتصاد، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، المجلد، العدد 17، 2003، ص 33.

² هدى ابراهيم نادر، تأثير ابعاد جودة الخدمة التامينية على رضا الزبون، دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية، رسالة ماجستير في التأمين، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، 2010، ص 54.

³ هاني يوسف خاشقجي، المرجع السابق، ص 33.

⁴ شيخي مريم، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحيات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الانتقاء والتوجه، جامعة ابي بكر بالقايد، 2014، ص 75.

2. مجالات جودة الحياة :

أشارت منظمة الصحة العالمية إلى عدة مجالات لجودة الحياة وصنفتها على النحو التالي¹:

- **المجال الجسدي:** ويتضمن (الألم، النشاط والتعب، النوم والراحة، والوظائف الحسية).
- **المجال النفسي:** ويتضمن (المشاعر الإيجابية، التفكير، التعلم، التذكر، التركيز، تقدير الذات، صورة الجسم، والمشاعر السلبية).
- **مستوى الاستقلالية:** ويتضمن (الحركة والتنقل، النشاطات اليومية، الاعتماد على المواد الدوائية وغير الدوائية، القدرة على التواصل، والقدرة على العمل).
- **العلاقات الاجتماعية:** وتتضمن (العلاقات الشخصية، المساندة الاجتماعية، نشاطات تقديم المساعدة والدعم).
- **البيئة:** وتتضمن (الحرية، السلامة البدنية، البيئة المنزلية، الرضا عن العمل، الموارد المالية، الصحة والرعاية الاجتماعية، فرص اكتساب المعلومات، المشاركة في النشاطات الترويحية، والبيئة الطبيعية).
- **التدين:** المعتقدات الشخصية وتتضمن (جودة الحياة إجمالاً ومدركات الصحة العامة)

هناك مجالات عديدة لجودة الحياة و التي تتمثل أساسا في:

- **المجال النفسي:** حيث ترى أن الكثير من الباحثين يرون أن المجال النفسي لجودة الحياة يتضمن جميع المشاعر و الحالات العاطفية الايجابية، و يرى البعض الآخر أن هذا المجال يعتمد على غياب المؤثر السلبي مثل: القلق و الاكتئاب. و يدمج البعض الآخر من الباحثين ضمن المجال النفسي لجودة الحياة، المفاهيم الدينامية الإجرائية مثل: التنمية الشخصية و تحقيق الذات) الإبداع، المعنى من الحياة الأخلاقية، الحياة الروحية، مدى تفهم المحيط بالفرد، و الغير ذلك من المفاهيم الدينامية الإجرائية).
- **المجال البدني:** يدمج الباحثون تحت هذا المجال الصحة البدنية و القدرات الأدائية، حيث تتضمن الصحة البدنية، الطاقة، الحيوية، التعب، النوم، الراحة، الآلام، الأعراض و مختلف المؤشرات البيولوجية. و تتضمن القدرات الأدائية، الوضع الوظيفي، تتقل الفرد، الأنشطة اليومية التي تمكن الفرد من الأداء الاستقلالية النفسية.

¹ حسين بهلول، دورة وزارة التنمية الاجتماعية في تحسين جودة حياة الأسرة العمانية، وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة، جامعة السلطان قابوس، مسقط، ص 18-19

➤ **المجال الاجتماعي:** المجال الاجتماعي لجودة الحياة يتضمن كل من العلاقات و الوظائف الاجتماعية، و هنا لا يمكن النظر الى هذا المجال بشكل متكامل إلا إذا تم التطرق إلى شبكة هذه العلاقات من الناحية الكمية) أي مدى اندماج الفرد في المجتمع (و النوعية) أي فاعلية المساندة الاجتماعية في حياة الفرد).

➤ **الرضا عن العيش:** الى أن هذا المجال يهتم بفاعلية الفرد مع تقييمه الشامل لحياته، الذي يعتمد على معايير المرجعية و مكونات الحياة اليومية وتستند في قولها الى تعريف كل من (Pavot 1991) و (Diener 1994) لمفهوم الرضا عن العيش حيث يرى بافو أن الرضا عن العيش هو " عبارة عن عملية معرفية تهدف الى المقارنة بين حياة الفرد و بين معايير المرجعية (القيم والمثل، ...).

II. جودة الخدمات

1. تعريف الخدمة

الخدمة فقد عرفتها الجمعية الامريكية للخدمات على انها مجموعة من النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع او يتم عرضها على أنها ترتبط بسلعة معينة¹.

وفيما يتعلق بجودة الخدمة فلم يتفق الباحثين وعلماء الادارة في تحديد تعريف خاص لجودة الخدمة فقد عرفها كوتر بأنها عبارة عن مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة بشكل فعلي لتوقعات الاشخاص المتقدمين للحصول على هذه الخدمة بمعنى ان تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة لهذه المواصفات لذا فان الذي يحكم على جودة الخدمة هو الطرف المستفيد منها بشكل فعلي².

وقد عرفت جودة الخدمة أيضا على انها مستوى متعادل للصفات التي تتميز بها الخدمة على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء فهي مجموعة الصفات التي تحدد امكانية اشباع حاجات العملاء من خلال جودة الخدمة المقدمة وتكون من مسؤولية كل مستخدم او عامل في المنظمة³.

وفي تعريف آخر نجد بأن جودة الخدمة هي المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة على تلبية حاجات معينة، وهي أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد والتي تتمحور حول خلو المنتج من العيوب والاختفاء بما يطابق توقعات الزبون، اذ ان مفتاح النجاح لأي مؤسسة مهما كان

¹ المسعودي ، حيدر علي ، ادارة تكاليف الجودة استراتيجيا ، ط 2، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن، 2000، ص 13.

² Kotler.P.(1997) principles of marketing services, edition prentice hall , p 224.

³ مصطفى عليان، اسس التسويق المعاصر بط 1، دار صفاء للنشر ، الأردن، 2009، ص 297.

مجال عملها أو طبيعة النشاط التي تؤديه هو تقديم منتجات ذات جودة عالية سواء كانت سلعة أو خدمة وما ويرتبط بهما من إرضاء للعملاء¹.

2. أهمية جودة الخدمة :

ازداد الاهتمام بجودة الخدمات في الوقت الحاضر ويرجع ذلك إلى العديد من الاسباب ومن ابرزها²:

- نمو مجال الخدمة :_ حيث تزايدت في الآونة الأخيرة اعداد المنظمات التجارية التي تعمل على تقديم الخدمات اكثر مما نصت عليه في أي وقت سابق ويشكل ملحوظ، فعلى سبيل المثال نجد ان نصف منظمات الاعمال في الوقت الحاضر يتعلق نشاطها بالخدمات, بالإضافة الى أن نمو المنظمات المتصلة بالخدمات لا تزال تتوسع بشكل مستمر .
- زيادة حدة المنافسة: اذ من المعلوم أن بقاء المنظمات وديمومتها يعتمد بشكل أساسي على امكانية حصولها على القدر الكافي من المنافسة، وعليه فإن توافر جودة الخدمة في المنتجات التي تقدمها المنظمة سوف يوفر لها مزايا تنافسية عديدة .
- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: حيث اصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل مع عملائها وتوسيع قاعدة العملاء الخاصة بها بشكل مستمر، ما يعني أنها لم تعد تهدف فقط الي جذب الزبائن والعملاء الجدد ولكن يجب عليها أن تحافظ على هؤلاء العملاء لاستمرار وجودها في التنافس السوقي ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء في ضمان الوصول لذلك الهدف
- السعي لفهم العملاء : دائما ما تسعى منظمات الاعمال الى فهم طبيعة عملاءها ومعاملتهم بصورة جيدة، حيث ان البعض من العملاء غالبا ما يكرهون التعامل مع تلك المنظمات التي تركز فقط على الخدمة اذ لا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء .

3. ابعاد جودة الخدمة

¹ إبراهيم عبد القادر وآخرون، جودة الخدمة واثرا على ولاء العملاء , دراسة تطبيقية على بعض المصارف السودانية, رسالة ماجستير في العلوم التجارية , جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2016، ص 22.

² رعد الطائي واخرون ، تقويم جودة الدراسات العليا في احدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعد العوامل المؤثر فيها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد 06 ، العدد 11، 2013، ص 48-49.

تناولت الدراسات العربية والانكليزية العديد من الابعاد لجودة الخدمة حيث تعددت آراء العلماء والباحثين في هذا المجال مما لا يسع البحث لذكرها جميعا لذا سوف نتناول بعض الابعاد التي اتفقت عليها معظم الدراسات وتناولتها بشكل متكرر وهي¹:

- الاعتمادية : وتعني قدرة مزود الخدمة، أي قدرة المنظمة على انجاز أو أداء الخدمة بشكل دقيق يعتد عليه, اذ ان الطرف المستفيد أو العميل يتطلع الى مزود الخدمة بان يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت والانجاز وان يعتمد على المزود في هذا المجال لذا فان الاعتمادية تعني قدرة المنظمة على الوفاء بالتزامها من خلال تقديم خدمة جيدة في الوقت المحدد وبالذقة المطلوب .
- الاستجابة : وهي قدرة المنظمة أو مزود الخدمة على تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة للزبائن من خلال المرونة في التعامل والاجراءات والوسائل المتبعة في تقديم الخدمات وتتمثل في قدرة المنظمة على سرعة التعامل مع الشكاوي والاقتراحات والمبادرات التي يقدمها الزبائن بصدر رحب والعمل على تلبية احتياجاتهم قدر الامكان.
- الامان والموثوقية : ويعني العام العاملين بوظائفهم واتقانها بالشكل الذي يمكنهم من تقديم خدمات خالية من أية مخاطر من شأنها أن تسبب مخاطر لدى المستفيدين من هذه الخدمة مما يزيد من ثقة الزبون في الحصول على خدمة خالية من الخطأ أو الخطر المادي والمعنوي.
- التعاطف : وهو ابداء روح الصداقة والحرص على الزبون والسعي على اشعاره بمدى اهميته لدى المنظمة من خلال الاصغاء الى الاقتراحات التي يقدمها بشأن تطوير الخدمة وتلبية احتياجاته.

¹ Loureiro. B. (2008) The Importance of Quality Satisfaction, Trust, and Image in Relation to Rural Tourist Loyalty Journal of Travel & Tourism Marketing , p 249-250.

III. جودة الخدمات الجامعية

1. تعريف جودة الخدمة الجامعية

عرفت جودة الخدمة الجامعية على أنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيقه للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية¹، ومفهوم نظام الجودة في التعليم الجامعي يعبر عن جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرج حيث ان نظام الجودة في التعليم الجامعي يتكون من أربعة عناصر هي: (المدخلات) وتعبر عن الموارد البشرية والمادية، و(العمليات) وتتكون من الإنجاز الناجم عن تفاعلات مدخلات الجامعة، أما العنصر الثالث (المخرجات) وتعبر عن نواتج وخدمات الجامعة والمعايير المحددة مسبقا والمتاحة لطالبي الخدمة أو المستفيدين ، والعنصر الأخير (التغذية الراجعة) وتعبر عن المعلومات المستفادة من عملية المتابعة والتقييم²،

2. أهمية جودة الخدمة الجامعية لجودة الخدمة الجامعية أهمية تتلخص بالاتي³:

- ان الجودة تركز على أهمية الخدمات لجميع افراد المجتمع من خلال الاستثمار الأمثل للموارد البشرية وغير البشرية، وهذا يشكل هدفا رئيسيا للمنظمة الخدمية (الجامعة) التي تركز على الأفضل وليس الأكثر كلفة .
- ان الجودة تؤكد على دور المجتمع في تعزيز وتطوير الخدمات المقدمة من خلال الاهتمام بالتركيز على التفاعل المطلوب بين قناعة مقدمي الخدمة (الجامعة) وقناعة المستفيدين (الطلبة) باعتبار أن فريق العمل ليس فقط مقدمي الخدمة وإنما يشمل المستفيدين أيضا وبذلك تحصل مشاركة المجتمع
- أن الجودة في جزء أساسي لإرضاء الطالب فالجودة تقود إلى الرضا العالي للطلاب، والرضا المتعاق للطلاب يقود إلى ولائه للجامعة.
- أن الجامعات التي تقدم خدمات تعليمية جيدة هي جامعات رابحة.
- تساعد الجودة في توقع احتياجات ورغبات الطلبة مستقبلا.

¹ سالم عبدالله حلس، أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2013، ص 5.

² الحدابي و قشوة ، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بمدينة بجدة من وجهة نظر طلبة الاقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 02، العدد 04 ، 2009، ص 92.

³ محمد عطية الأبراشي، روح التربية والتعليم، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2004، ص 105

3. ابعاد جودة الخدمة الجامعية Quality of collage service Dimensions :

تمتلك الخدمة الجامعية أبعاداً متعددة ترتبط بالجودة يمكن من خلالها تحديد قدرة إشباعها للحاجات، وتعددت ابعاد جودة الخدمة الجامعية باختلاف وجهات نظر الباحثين، تراوحت من 5 الى 12 بعداً، سنذكر معظمها كالآتي:

- فهم الزبون (الطالب): يشير هذا البعد الى انه ينبغي التركيز على فهم الطالب وإدراك حاجاته التعليمية وينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور الطالب فقط بل من منظور حاجات سوق العمل، إذ ربما لا يأخذ الطالب بنظر الاعتبار الحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل¹.
- الاعتمادية (المعولية): يشير هذا البعد يشير إلى أن الجامعة لا بد أن تنفذ أنشطتها، و تقدم خدماتها بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية عليها، وعلى خدماتها.
- الوصول : ويشير هذا البعد الى إمكانية وسهولة الاتصال للحصول على الخدمة الجامعية.
- الأمان: يشير هذا البعد الى غياب المخاطرة والشك في التعامل مع الجامعة، ويستخدم بعد الأمان للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة، ومن يقدمها.
- المصادقية (الموثوقية): ويشير هذا البعد الى التزام الجامعة المقدمة للخدمة بوعودها، أو يشير إلى الدرجة التي يتوافق عندها أداء الخدمة مع متطلبات الزبون التي ينتظرها من تلك الخدمة بناءً على ما قدمه مزود الخدمة من معلومات للزبون .
- الملموسية وتعني اظهار التسهيلات المادية ، المعدات ، مظهر الاقراد ، ووسائل الاتصال الخ، حيث ان الخدمة الجامعية تتصف بعدم الملموسية وحتى تحقق الغرض منها فانها تتطلب مجموعة من المظاهر المادية، كالاهتمام بتصميم والوثائق من حيث المظهر والمضمون، أي أن يكون شكل الوثيقة جذاباً ومنتها واضحاً لا لبس فيه، كذلك الاهتمام بمكاتب الجامعة وبما فيها مكاتب الاستعلامات وعرف الانتظار من حيث تأنيثها والتسهيلات المتوفرة فيها، النشرات التعريفية، الاهتمام بمظهر الموظفين .
- الاستجابة وتعني استجابة الإدارة لمساعدة الزبائن وتزويدهم فوراً بالخدمة، أن هذا البعد يركز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة لخدمة الزبون².

¹ مدحت محمد ابو النصر، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات، ط1، مطبعة النيل العربية، مصر 2008، ص 21.

² هدى ابراهيم نادر، المرجع السابق، ص 67 - 68

4. تطور مؤسسات الخدمات الجامعية في الجزائر

أولاً: لديوان الوطني للخدمات الجامعية:

يعتبر الديوان الوطني للخدمات الجامعية باختصار (د.و.خ.ج) مؤسسة عمومية ذات طابع إداري موضوعة تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، يقوم في إطار الأحكام التشريعية والتنظيمية في ظل الصلاحيات المخولة له بتطبيق السياسة الوطنية في مجال الخدمات الجامعية والمنح والسهر على التحسين الدائم للأوضاع المادية والمعنوية للطلبة المسجلين بصفة نظامية في مؤسسات التعليم والتكوين العالين، وذلك بالتنسيق مع مؤسسات التعليم والتكوين العالين¹، أنشأ هذا الديوان بموجب المرسوم التنفيذي رقم 84-95 المؤرخ في 22 مارس 995 المعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي 09-12 المؤرخ في 13 سبتمبر 2003 وأهم ما يمكن تسجيله بخصوص تطور هذه المؤسسة هو مرورها بمرحلتين أساسيتين هما:

مرحلة الأولى:

يمكن وصف هذه المرحلة بالانتقالية حيث بعد أن كانت الخدمات الجامعية عبارة عن مراكز تحوي أحياء جامعية موزعة عبر الولايات الجامعية تحت (COUS) للخدمات الجامعية والاجتماعية إشراف مديرية مركزية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي تحت اسم "مديرية النشاطات الاجتماعية والثقافية الجامعية DASC و جاء المرسوم التنفيذي رقم 84-95 المذكور أعلاه لتصبح الخدمات عبارة عن (الديوان الوطني للخدمات الجامعية) ويحل بذلك محل مراكز الخدمات الجامعية، وتعطي الاستقلالية الكاملة في التسيير للأحياء الجامعية التي تصبح تسمى "الإقامات الجامعية" بالإضافة إلى هيئة رقابية أخرى سميت "المنذوبية الجهوية" مهمتها الأساسية الرقابة على تسيير الإقامات الجامعية والتنسيق فيما بينها، ولا علاقة لها بالتسيير.

¹ Guide du nouveau bachelier, office nationale des oeuvres universitaires, 2004 , P01

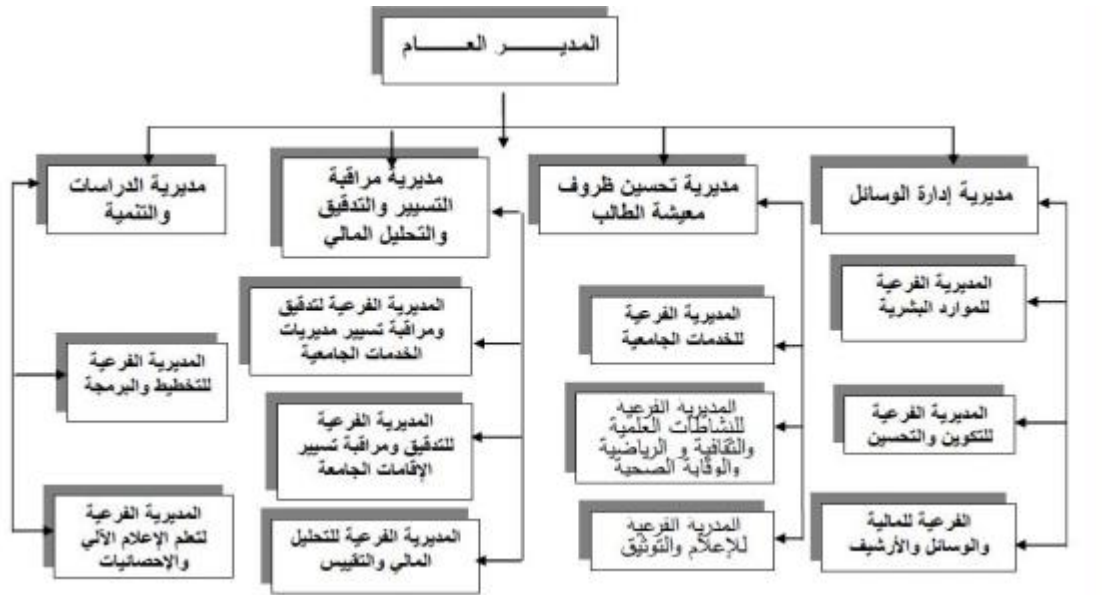
المرحلة الثانية:

عرفت إعادة هيكلة الديوان الوطني للخدمات الجامعية وذلك عن طريق تعديل واتمام أحكام المرسوم التنفيذي رقم 84-95 المتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية بموجب المرسوم رقم 03-312 ليصبح بذلك للديوان الوطني للخدمات الجامعية مراكز وهيكل محلية تسمى بـ مديريات الخدمات الجامعية "و"الإقامات الجامعية"، ولتحل بذلك مديريات الخدمات الجامعية محل المندوبيات الجهوية، في عملية الرقابة والتسيير على الإقامات الجامعية وذلك بإعطائها استقلالية مالية أكثر في التسيير. ومن بين مهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية، السياسة الوطنية في مجال الخدمات الجامعية، وضمان المتابعة والتنسيق ومراقبة هياكل القاعدة"الإقامات الجامعية" والسهر باستمرار على تحسين الظروف المادية والمعنوية للطلبة المقيمين¹، والتي يمكن تفصيلها فيما يلي:

- التعرف على حاجات الطلبة في مجال الخدمات الجامعية لا سيما الإيواء والإطعام النقل،
- الوقاية الصحية والأنشطة الثقافية والعلمية والرياضية والترفيهية، واقتراح عناصر إستراتيجية التكفل بهذه الحاجات والسهر على تطبيق الإجراءات المقررة؛
- ساهم في إعداد برنامج التكفل بالنقل الجامعي والسهر على ترشيده بالاتصال مع الأجهزة المعنية؛
- السهر على تطبيق الأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالخدمات الجامعية والمنح المساهمة في إثراءها وتحسينها
- تطوير وترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية والترفيهية الموجهة للطلبة بالاتصال مع الهيئات والهياكل المعنية؛
- يتولى تنظيم عمليات الوقاية الصحية في الوسط الطلابي بالاتصال مع الهياكل المتخصصة؛
- يضع نظاما إعلاميا ووثائقيا لفائدة الطلبة داخل الإقامات الجامعية ويقوم بترقيته⁷. يتولى في إطار التنظيم المعمول به، التكفل في مجالي الخدمات الجامعية والمنح بالطلبة الأجانب المسجلين بصفة نظامية في مؤسسات التعليم والتكوين العالين؛
- يعد ويقترح مخطط التنمية وتوسيع شبكة المنشآت الأساسية والتجهيزات اللازمة للتكفل بالحاجات؛

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، "إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه وعمله"، العدد 57، المادة 4، 2003،

- يتولى تسيير عمليات الاستثمار المرتبطة بتنمية وصيانة المنشآت الأساسية وتجهيزات الخدمات الجامعية؛
 - يتولى متابعة أنشطة مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية وتنسيقها ومراقبتها ويقترح كل التدابير التي من شأنها تحسين سيرها؛
 - يسهر على الاستعمال الرشيد للموارد والوسائل الموضوعة تحت تصرف مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية، لا سيما عن طريق وضع نظام قانوني لتخصيصها؛
- يعد وينفذ برامج تكوين المستخدمين العاملين بهياكل الخدمات الجامعية وتحسين مستواهم. للديوان الوطني للخدمات الجامعية كما ذكرنا سابقا هياكل مركزية وهياكل محلية تسمى مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية، وذلك من أجل إنجاز المهام المسندة إليه، وعلى هذا الأساس نقوم بعرض الهيكل العام للديوان الوطني للخدمات الجامعية وجميع الوحدات والهياكل التابعة له¹.
- يسير الديوان الوطني للخدمات الجامعية مجلس التوجيه ويديره المدير العام، ويتكون مجلس التوجيه من مختلف ممثلي الوزارات المعنية بالخدمات الجامعية، ورؤساء المؤسسات وكذا الممثلين المنتخبين من الطلبة والعمال، وتتكون من المديريات الملخصة في الهيكل التالي:



¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه، وعمله، العدد 97، المادة 4، 2003،

شكل رقم 01: الهيكل الجديد (2003) للديوان الوطني للخدمات الجامعية

المصدر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه، وعمله، العدد 97، المادة 4، 2003، ص 4.

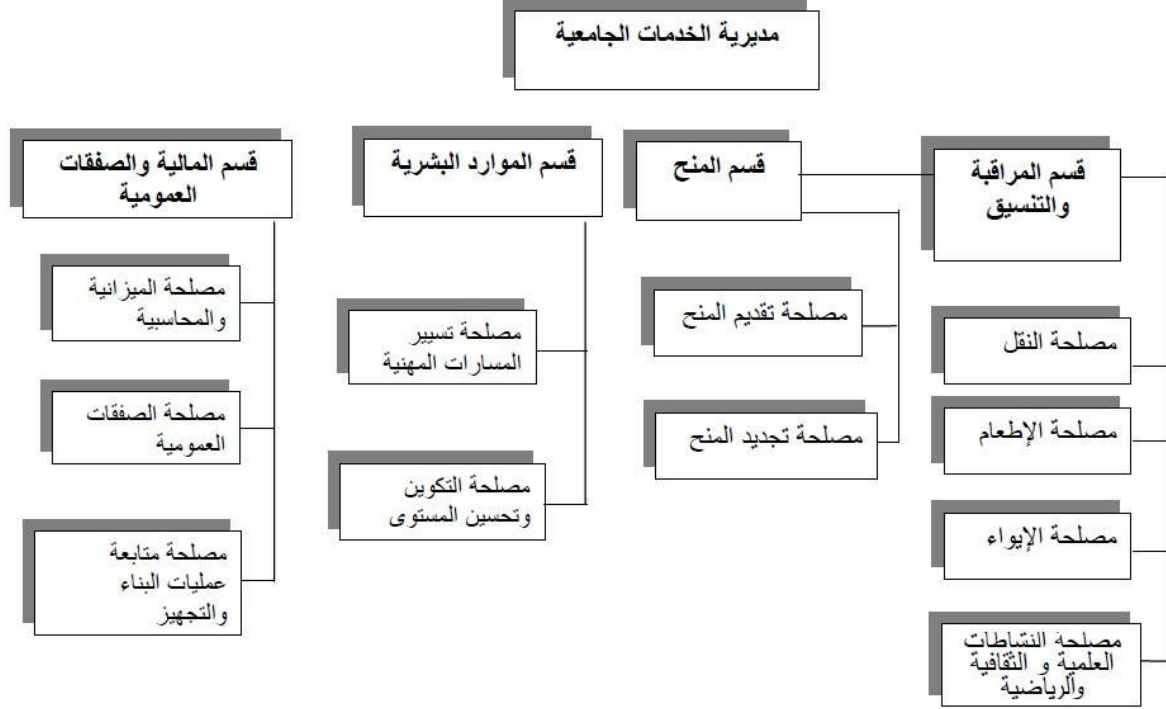
ثانيا: مديرية الخدمات الجامعية:

تشمل مديرية الخدمات الجامعية مجموعة من الإقامات الجامعية تتولى متابعتها ومراقبة سيرها وكذا تنسيق نشاطاتها، وتتولى الاتصال مع مؤسسات التعليم والتكوين العالين المعنية، دفع منح الطلبة التابعين لمجال اختصاصها الجغرافي، وتكلف بإعداد برنامج النقل الجامعي الخاص بهم ومتابعة تنفيذه. وحسب تقديرات 2004 بلغ عدد هذه المديريات 30 مديريةية تضم الهياكل التالية¹:

- دائرة المراقبة والتنسيق؛
- دائرة المنح؛
- دائرة الموارد البشرية ؛
- دائرة المالية والصفقات العمومية

و الملخصة في الهيكل التالي:

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه، وعمله، العدد 97، المادة 4، 2003، ص 4.



شكل رقم 02: مديرية الخدمات الجامعية

المصدر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه، وعمله، العدد، 97، المادة 4، 2003، ص 5.

ثالثا: الإقامة الجامعية:

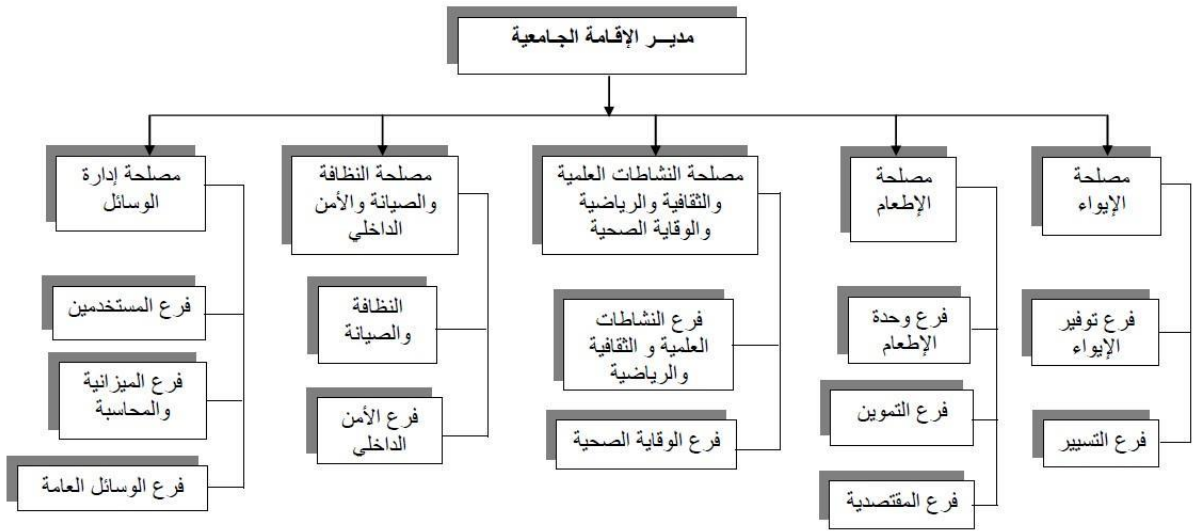
تشكل الإقامة الجامعية الهيكل القاعدي للديوان الوطن للخدمات الجامعية، وتتكون حسب أهمية عدد الطلبة من وحدة أو عدة وحدات للإيواء والإطعام، وتتكلف بتقديم الخدمات مباشرة لفائدة الطلبة في مجال الإيواء، الإطعام، الوقاية الصحية والأنشطة العلمية والرياضية والترفيهية. كما تتكفل بتسيير الأعمال التربوية والثقافية وكذا خدمات اجتماعية أخرى¹. تضم الإقامة الجامعية الهياكل التالية¹:

- مصلحة الإيواء؛
- مصلحة الإطعام؛
- مصلحة النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والوقاية الصحية؛

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه، وعمله، العدد 97، المادة 4، 2003، ص 5.

- مصلحة إدارة الوسائل.

والمملخصة في الهيكل التالي:



شكل رقم 03: هيكل الإقامة الجامعية

المصدر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه، وعمله، العدد، 97، المادة 4، 2003، ص 5.

تتكون الإقامة الجامعية كما ذكرنا سابقا من إمكانات مادية وهيكلية وغرفا جماعية أو فردية مجهزة، بحيث يكون في متناول كل طالب سرير، وطاولة مدرسية، وخزانة، ومستلزمات الفراش

5. أنواع الخدمات الجامعية:

أ. خدمات الإطعام: إن الإجراءات القائمة في تسيير الإطعام سمحت بملاحظة عدة خروقات ونقائص فادحة، سواء يجهل أو بغياب تحكم بل وحتى بالتواطؤ ومن الأمثلة على ذلك تذكر : استمارة الاستهلاك التي تظهر الكمية العادية لمنتوج أساسي (لحم سمك، دجاج) مقدمة في كل وجبة ولكل طالب.

استمارة الاستهلاك ليوم معين والمحرفة لاحقا يمكن أن يسجل بها استعمال منتوج لم يكن ضمن قائمة الوجبة التي استهلكها الطلبة في ذلك التاريخ، يمكن لمسؤول أن يأخذ بسعر الكلفة لطالب واحد وليوم واحد التي تحتوي على وجبتين وفطور صباح كسعر لوجبة واحدة¹.

¹ بن مروية إبراهيم، اعتماد طريقة التكاليف المسندة لنشاط قياس تكلفة الخدمات مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس تخصص علم النفس المرضي الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012، ص 63.

ويضيف بن مروزية إبراهيم أن ديوان الخدمات الجامعية الجديد يحدد الحد الأقصى لمتوسط التكلفة اليومي إلى 200 دينار جزائري، ولذلك يراعي مسيري الإطعام هذا الحد لأن في كل شهر يقوم المكلف بمصلحة الطعام بإرسال أوراق استهلاك كل يوم إلى مديرية الخدمات الجامعية، وبالضبط إلى مصلحة الإطعام التي تقوم بدورها تجمع هذه المستندات من جميع الاقامات التابعة للمديرية وإرسالها إلى ديوان الخدمات الجامعية الوطنية، التي تقوم بحساب ميزانية استهلاك الاقامات الجامعية.

ب. **خدمات النقل:** موكلة إلى متعاملين خواص على أساس اتفاقيات ورغم كلفتها المرتفعة التي تتحملها مؤسسات الخدمات الجامعية، إلا أنها لم تؤدي إلى إرضاء المستفيدين منها خاصة الطلبة، وبالرغم من العدد المتزايد باستمرار للحافلات كل سنة من قبل المؤسسات، فإن التحسينات المنتظرة لم تتحقق بعد، وبهذا الصدد ينبغي التذكير بأن المستفيدين من السعر المدعم ليسوا هم الطلبة فقط، فالاشتراك تستفيد منه بطريقة غير مشروعة أصناف أخرى من الأشخاص كعمال الخدمات الجامعية، وعمال المؤسسات الأخرى للتعليم العالي، وأشخاص غريباء عن القطاع..

كما أن العامل الآخر المتسبب في اضطراب النقل يقع على عاتق المتعامل (الناقل) الذي لا يحترم مخطط النقل ويقوم بإيقاف الدوران وسحب الحافلات المبرمجة مسبقا.

ج. **الإقامة الجامعية:** يتكون الديوان الوطني من هياكل مركزية، وهياكل محلية تسمى الإقامات الجامعية تتكون كل واحدة منها حسب أهمية عدد الطلبة الواجب استيعابهم من عدة وحدات إيواء أو إطعام، وتتولى تقديم الخدمات مباشرة لفائدة الطلبة في مجال دفع المنح والإيواء والإطعام والنقل، والأنشطة الثقافية والرياضية والخدمات الاجتماعية الأخرى.

وتعرف المادة الثانية والثالثة من قانون الأحياء الجامعية بأن الحي الجامعي مكان تفتحه الإقامة لصالح الطلبة المعنيين على أساس شروط معينة، ومعايير تحددها نصوص تنظيمية ولا يمكن أن يدخله شخص أجنبي عن الحي بدون ترخيص من الإدارة، ويحدد هذا التعريف الفئة التي لها الحق في الحصول على الإيواء أي ليس كل الطلبة بل فقط الذين تتوفر فيهم شروط معينة إذ أن معيار الاستفادة من الإيواء هو المسافة الفاصلة بين الحرم الجامعي، ومكان سكن الطالب والمقدر بـ 30 كلم بالنسبة للإناث، و50 كلم للذكور.¹

¹ بن مروزية إبراهيم ، المرجع السابق، ص63.

خلاصة الفصل

تم خلال هذا الفصل التطرق لموضوع جودة الخدمات حيث تتنوع هذه الخدمات بين الخدمات في عدة مجالات والتي تهدف أساسا إلى تلبية الحاجيات الإنسانية، كما تم معرفة الجهود الجبارة التي بذلتها الدولة الجزائرية في سبيل ترقية قطاع التعليم العالي من خلال توفيرها لعدة خدمات تهدف من خلالها إلى بلوغ أعلى مستويات الجودة والمثالية لتلبية إحتياجات ورغبات الطلبة والموظفين في هذا القطاع الحساس والمهم في البناء الاجتماعي الذي يعول عليه في ترقية الحياة الاجتماعية المستقبلية.

الفصل الثالث: الاستقرار المهني

تمهيد

1. مفهوم الاستقرار

2. مظاهر الاستقرار

3. مظاهر عدم الاستقرار

4. واقع الاستقرار المهني في المؤسسات الجزائرية

خلاصة الفصل

تمهيد:

لعل دراسة التنظيمات قد انطلقت من خلال ما واجهته هذه الأخيرة من تعقيدات وتحديات كبيرة في مجال التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، نتيجة للأعباء التي وضعتها خطط التنمية على هذه التنظيمات، ترتب عن هذا ظهور مشكلات اجتماعية واقتصادية وتنظيمية، أثرت على العلاقات الارتباطية بين العمال والتنظيمات التي يعملون بها، خاصة على الصعيد النفسي الذي انعكس تأثيره على الجانب التنظيمي، فحمل معه مشاكل ترك التنظيم وفقدان الحاجة إلى تطوير الأداء، وزاد من تكاليف التنظيمات في الغيابات وحوادث العمل، إضافة إلى فقدان مزاجية الإبداع وانخفاض الدافعية والالتزام بالعمل. وإذا كانت الميزة التنافسية لأي تنظيم هي مورده البشري، ففي ظل عولمة الاقتصاد تكون التنمية الفعالة لهذا المورد والعمل على استقراره، هي الحد الفاصل بين التنظيمات الناجحة والفاشلة، لذا كان عليها التطلع إلى درجة من الاستقرار تضمن فيها ثباتها واستمرارها من جهة، واستقرار الأفراد العاملين بها من جهة أخرى، فتزيد من كفاءتهم الإنتاجية وتعمق رضاهم وولاءهم لها.

1. مفهوم الاستقرار المهني: اهتم الكثير من الباحثين الاجتماعيين في الميدان الصناعي بموضوع الاستقرار المهني، وغالبا ما يربطونه بعوامل الرضا عن العمل ومحفزاته، وعوامل الاندماج في الوسط العمالي، والتكيف المهني، سواء كانت هذه العوامل اجتماعية أو مادية.

فجاءت بعض التعاريف حاولت تحديد مصطلح " الإستقرار " داخل المؤسسة الصناعية، ومن بينها: تعريف عبد الوهاب أحمد عبد الواسع: الاستقرار هو إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله، ولا العمل على تحرره المعقول من الخوف ما دامت الإجراءات التي اتخذت لتخدمه سليمة الخطوات، وكان إنتاجه لا يدعو للقلق، لذلك يجب أن ينتهز المسؤولون الفرصة لكل مناسبة لإشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحرية النقابية وأمنه الصناعي وترقيته".¹

ويرى عبد الوهاب أحمد عبد الواسع يرى أن كل ما يخشاه العامل هو فصله من عمله الذي يعتبر مصدر رزقه، لذلك يجب إشعاره دوما بضمان عمله، وإشعاره بالأمان، فخوف الفرد دوما من فقدان عمله، وبالتالي انقطاعه يسبب له الشعور بعدم الأمان، ولربما " أهم الأسباب التي يفقد من خلال العامل عمله هو:

❖ العجز بسبب مرض وعدم القدرة على العمل بسبب كبر السن وجود تقلبات في سوق الصناعة التي بها الفرد، واستخدام الآلات الحديثة، وما ينجم عن ذلك من توفير في اليد العاملة ولذا وجب على الإدارة أن تنتهز الفرص لإشعار العامل بما يلي:

1. استمرار العامل في عمله
2. دفع أجره وفق قوانين المؤسسة ونظمها
3. تحريره من العوز في سن الشيخوخة
4. تأمينه ضد الحوادث والأخطار الناجمة عن مزاولته عمله
5. ضمان حرية النقابية في المفاوضات الجماعية".²

¹ عبد الوهاب أحمد عبد الواسع: علم إدارة الأفراد ، الرياض، السعودية، 1973 ، ص81 .

² المرجع نفسه، ص13

تعريف محمد علي محمد " :الاستقرار في العمل هو ثبات العامل في عمله، وعدم الانتقال إلى تنظيم آخر . هذا إذا كان هذا التنظيم سيشكل مهنيا للعامل وفق عوامل ملموسة وأخرى اجتماعية ونفسية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار ".¹

كل ما نخلص إليه من هذا التعريف أن الاستقرار المهني هو ثبات العامل واستقراره في مهنة معينة أو مصنع أو مؤسسة، وهذا إذا وفرت له هذه المهنة أو المؤسسة كل الظروف المادية والمعنوية من عوامل فيزيقية، حوافز مادية، نمط الإشراف، علاقات العمل، أي أن هذه المهنة تحقق توازنه النفسي والجسمي، ومن هذا يحقق العامل استقراره المهني.

تعريف بعض الفيزيولوجيين: الاستقرار عبارة عن التوازن الداخلي بين عدد كبير من المتغيرات، متوقفة بعضها على بعض في استجاب الكائن الحي للمجهود الخارجي، هذا التوازن بين العوامل الفعالة الداخلية والخارجية، بدونها لا يمكن الاستقرار في العمل.

هذا التعريف يركز على الجانب الفيزيولوجي، فقد وجد العلماء الفيزيولوجيين أن العمل يمكن فيه في حالة الإستقرار للمجهود الخارجي بقدر ما يدم توازنه الداخلي، وهو توازن بين عدد كبير من المتغيرات المعتمدة على بعضها البعض، ويعرف الدكتور " كانون " التوازن بأنه عبارة عن توازن العوامل الداخلية والخارجية عند الإنسان، فإذا أمكن الوصول إلى حالة الاستقرار هذه، فإن مزاوله العمل يمكن القيام بها إلى أقصى حد، أما إذا عجز شخص ما عن الاستقرار في العمل، وكان هذا العجز ناتجا عن الظروف عضوية، فإن ظروفها خارجية أو عجزا داخليا يكون قد تدخل ليحول دون مجاراة العامل الداخلي للعمل الخارجي. كما يعرف بأنه " عبارة عن التوازن النفسي والفيزيولوجي والاجتماعي والاقتصادي الذي حدث نتيجة استجابة العامل مع ظروف العمل، هذا التوازن يعمل على بقاء العامل بعمله ".²

فهذا التعريف أيضا يرجع عملية استقرار العامل في عمله إلى مدى تقبل العامل لظروف عمله واستجابته لها، الأمر الذي يحقق توازنا نفسيا، جسميا، اجتماعيا، واقتصاديا، وهذا بدوره يؤدي إلى رضاه عن مهنته وبالتالي البقاء فيها.

¹ محمد علي محمد، مجتمع المصنع " دراسة في علم الاجتماع التنظيمي "، ط2، الإسكندرية، الهيئة المصرية للكتاب، 1975، ص 210 .

² صلاح الشثوني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مصر، دار الجامعات المصرية، 1974، ص. 88.

2. **مظاهر الاستقرار المهني:** يعد إستقرار العامل في عمله من الأمور الهامة التي تلعب دور كبيراً في رفع إنتاجية المؤسسة وزيادة أرباحها. إذ لا يمكن لأي مؤسسة أن تضمن إنتاجية عالية وأرباح مناسبة دون الاهتمام بهذا الجانب أو العمل على توفيره داخل المؤسسة، وتتجلى أهم مظاهر ومؤشرات الإستقرار المهني للعامل في:

◀ **الانسجام مع الزملاء:** إن شعور العامل بأن حقوقه محمية، سواء من الإدارة أو من النقابة يدفعه إلى الإنسجام أكثر مع زملائه، أما إذا كان مستاءاً داخل مكان العمل فهذا من شأنه أن يدفعه إلى النفور من جماعة العمل.

◀ **الراحة النفسية:** الراحة النفسية هي تعبير داخلي نتيجة عدم مصادفة العامل لأي عقاب داخل المؤسسة من شأنه أن يؤثر نفسياً عليه، ويقف مانعاً أمام العامل في عمله، ومنه يحاول الإنتقام بشتى الطرق، سواء اللامبالاة في العمل أو تخريب الآلة أو التغييب ...، وهذا بدوره ينعكس سلباً على الإنتاج داخل المؤسسة¹.

◀ **المواظبة على العمل وانخفاض نسبة الغياب:** تعتبر "مواظبة العامل على عمله وحضوره في الأوقات المحددة له دون تأخيرات دائمة أو غيابات متكررة، كلها دلائل على رضا هذا العامل عن عمله واهتمامه به، ومعنى هذا أن العامل يعيش جواً مهنياً ملائماً لا يخلق لديه أي شعور بالقلق أو الملل أو التذمر، وأن كل الظروف مواتية لممارسة عمله دون اللجوء إلى أساليب سلبية مثل التغييب بعذر أو بغير عذر، ومعناه أن العامل يرى مستقبه من خلال مهنة أي أنه مستقر في عمله".²

◀ **انخفاض نسبة الحوادث:** إن انخفاض نسبة الحوادث تعتبر مؤشراً من مؤشرات الاستقرار المهني، " فالجو الصناعي هو المسؤول عن ارتفاع أو انخفاض معدل حوادث العمل، لهذا يجب توفير كل الظروف الملائمة التي تقلل من إصابات العمل، بتوفير كل الألبسة والأقنعة الخاصة بذلك، وتوعية العمال فيما يخص سلامتهم وذلك بتخصيص قسم للأمن الصناعي، ومنه يشعر العامل بالإهتمام الانتقال إلى غيره.

¹ منصور فهمي إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، القاهرة، دار الشعب، ط3، 1976، ص 88-89

² عبد الرحمان العيسوي، علم النفس والإنتاج، مصر، مؤسسة شباب الجامعة، د.س، ص 208 .

◀ شعور العامل بأهميته: يرغب العامل دوماً في أن يحظى بقدر كبير من الأهمية داخل المؤسسة التي ينتمي إليها، ويتبين هذا الاهتمام من خلال معاملة الإدارة له واستجابتها لمطالبه، وكذلك علاقته بالمشرفين وزملاءه في العمل، " فإذا التمس العامل هذا الاهتمام والذي يتجلى في الاستماع إلى شكاويه، ومنحه فرص عادلة للترقية ومكافآت تشجيعية، وتحسين ظروف العمل والخدمات، والعمل أكثر على الرفع من مستوى أدائه وإنتاجه، وهذا ما يجعله راضياً عن عمله ومستقراً فيه " ¹.

◀ قلة الشكاوي والمظالم لدى العمال: إن قلة الشكاوي وعدم وجود مظالم داخل المؤسسة أكبر دليل على رضا العمال عن أعمالهم و استقرارهم فيها، وهي مؤشر هام على وجود عدالة ومساواة بين جميع العمال، كذلك فإن سير العمل بشكل منظم يساهم في رفع الروح المعنوية للعمال، ويزيد من حماسهم لتحسين العملية الإنتاجية ويحقق استقرارهم المهني .

3. مظاهر عدم الاستقرار المهني: لأي ظاهرة مؤشرات الخاصة بها، والتي تتجسد في سلوكيات معينة يسلكها الأفراد، والاستقرار الوظيفي له مؤشرات تقيم على أنها علنية، وفي أغلب الأحيان كانت هذه المؤشرات تتمثل في الظواهر التالية: التغيب بسبب أو بدون سبب، ترك الخدمة أو الاستقالة من العمل للبحث عن آخر والإكثار من الإجازات العادية أو المرضية وكثرة الشكاوي واللامبالاة، و بروز ظاهرة الإضراب وغيرها من الظواهر المثيرة التي تؤدي إلى فقدان شعور العاملين بأهمية العمل الذي يؤدونه، وفيما يلي تحليل لأهم مؤشرات عدم الاستقرار:

- التغيب: هي ظاهرة تدل على عدم تواجد العامل في العمل رغم جدولة العمل على أساس وجوده، ويحسب في شكل معدل أو نسبة لعدد الأيام الضائعة المقارنة بإجمالي أيام العمل للعاملين بافتراض أنهم موجودون فعلاً، " وهو إشارة موضوعية لعدم تكيف الإنسان مع محيط عمله كما أنه مؤشر مساعد خاصة من أجل تقصي حالات التوتر والاستياء لدى العامل، فلا جدال في أن زيادة معدل الغياب يرافق مجالات الضعف الفردية الناتجة عن كراهية العامل للمؤسسة التي يزاول نشاطه فيها " ².

ولا شك أن التغيب له تأثير سيء على العمال وعلى أصحاب العمل على السواء، فإذا " كان العمل يتم طبقاً لنظام الفرق، فإن غياب أحد العمال يؤدي إلى إثارة أفراد الفريق، وهبوط روحهم المعنوية، وقد تضطر

¹ عبد الرحمان العيسوي، مرجع سابق، ص 209 .

² شهرزاد لبصير، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصوصة"، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2002، ص 86.

الإدارة إلى الاحتفاظ بعدد من العمال الاحتياطيين تدفع لهم أجورا ليحلوا محل الغائبين، مما يزيد من تكلفة الإنتاج¹.

ومهما يكن "فالتغيب يشكل عرضا سلبيا لعدة مشاكل سلوكية وتنظيمية، ويمكن تشبيهه ظاهرة التغيب عن العمل بالصراع ينذر كعرض واضح بوجود خلل في جهاز أو أجهزة الإنسان والعلاج بطبيعة الحال لا يكون إلا بمداواة الصراع، ولكن بمعالجة مصدر الصداق"².

ولهذا الأمر من مصلحة المؤسسة العمل على تخفيض معدل التغيب، وتحديد الأساليب المناسب لعلاج هذه الظاهرة إذا كانت هذه الأخيرة مقترنة بعدم الاستقرار وليس بأسباب موضوعية خارجة عن نطاق العمل، ومن أهم الجوانب التي تجب معرفتها: اسم العامل، سنه، جنسه، تاريخ غيابه، سبب غيابه، الظروف الاجتماعية التي يعيشها، وظروف العمل المادية والمعنوية المحيطة به.

- **ترك العمل:** يستخدم مصطلح "ترك العمل" للإشارة إلى "معدل الأعضاء الذين يتركون المنظمة خلال مدة زمنية معينة، وعادة ما يدرس هذا المتغير في علاقته بعوامل أخرى مثل طبيعة الإشراف والرضا عن العمل"³.

فحيثما يترك العامل عمله من تلقاء نفسه، فهذا يعني أنه غير مستقر في عمله، أما أسباب الترك يمكن إمطة اللثام عنها عن طريق مقابلات شخصية العمال الذين يزعمون ترك أعمالهم، وكثيرا ما تكشف هذه المقابلات عن أسباب غير منتظرة أو لا يمكن معرفتها بغير هذه الطريقة، وقد أسفرت بعض البحوث التي أجريت على عمال بمصنع أمريكي للطائرات أثناء الحرب العالمية الثانية، عن الأسباب الآتية التي لا يمكن اعتبارها مثلا لأسباب الترك الإداري، وقد ظهر منها أن نصف هذه الأسباب المهنية فتمثل تعقد مع أساسا في عدم الاستقرار في العمل بوجه عام، وأما الأسباب الشخصية فهي على حسب أهميتها أسباب صحية، رعاية الأطفال، وأسباب تتعلق بالمواصلات وتبعات المنزل"⁴.

¹ حسين عبد الحميد رسوان، المجتمع والتصنيع، دراسة في علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 1995، ص 225.

² مصطفى عشوي، اسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 92.

³ محمد علي محمد: مجتمع المصنع، دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1985 ط1، ص 306.

⁴ عبد الغفار حنفي، محاضرات في السلوك التنظيمي، مصر، دار غريب، 1997، ص 494-495.

وترك العمل هو آخر حل يمكن للعامل اللجوء إليه تعبيراً عن عدم استقراره في عمله، حيث يقرر عدم الاستقرار في خدمة المؤسسة بسبب هذا من جانب الأفراد الأكفاء خسارة حقيقية للمؤسسة، لأن هؤلاء الأفراد سبق الإنفاق على جلبهم واختيارهم وتعيينهم وتدريبهم، ولهذا تتجه كثير من السياسات الخاصة بالقوة العاملة إلى تحاشي حالات الانفصال عن العمل بدراسة جميع حالات ترك العمل وتقصي أسبابها بدقة وعناية . وعليه فترك العمل في المؤسسة يؤلف الدليل الظاهري للنفور من منصب العمل والبحث عن آخر .

- **كثرة الشكاوي:** إن كثرة التذمر المستمر في العاملين يؤدي بهم إلى رفع شكاويهم إلى المشرفين والمسؤولين عليهم، وقد تكون هذه الشكاوي ناتجة عن الشعور الصادق بظلم وقع فعلاً، كما قد تكون ناتجة عن أوهام واضطرابات نفسية يهدف بها العامل للدفاع عن نفسه نتيجة شعوره بعدم قبول الآخرين وملاحقتهم له، مما ينجم عنه كرهه لمحيط عمله ككل، وتدل كثرة الشكاوي المقدمة من طرف العمال إلى الجهات المختصة بذلك كالمسؤولين أو النقابات، على وجود متاعب وعدم الاستقرار في جانب من الجوانب والاهتمام بها ودراستها، وهذا لتفادي التعقيدات الناجمة عن عدم الاكتراث بها، والتي تؤثر ليس على المؤسسة فحسب، بل على من فيها من عمال أيضاً.

4. واقع الاستقرار المهني في المؤسسات الجزائرية

إن الاستقرار في المؤسسات الجزائرية حالة خاصة إذ يلاحظ المتمعن أن الجزائر زاوجت بين النظام الاشتراكي والرأسمالي في مرحلة أولى والتي يمكن التي تحددها منذ الاستقلال حتى منتصف الثمانينات حيث كان النظام الاشتراكي هو السائد مع وجود بعض المبادرات الحرة، حيث جاء في الميثاق الوطني بأن الاشتراكية هي اختيار الشعب الذي لا رجعة فيه.

وقد وضع هذا الميثاق مبدأ حق المشاركة العمالية في التسيير انطلاقاً من مبدأ الملكية العامة لوسائل الإنتاج حيث أن العامل هو المنتج والمسير في نفس الوقت ومنصب عمله غير معرض لهزات وأجره مضمون من طرف الدولة سواء حققت المؤسسة أرباحاً أو لم تحقق ذلك، لأن هدفها وخاصة المؤسسات ذات الحجم الكبير ليس بالدرجة الأولى تحقيق الربح بقدر ما هي محاولة لإنجاح المشروع الاشتراكي¹.

إن طريقة التنمية التي اتبعتها الجزائر في مطلع الاستقلال والتي اعتمدت على المشاريع الضخمة ذات التكنولوجيا العالية، هذه الأخيرة التي تعتبر جديدة على العامل الجزائري الذي يعتبر ذو أصل ريفي زراعي،

¹حسن الساعاتي علم الاجتماع الصناعي، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 1980، ص117

وتكون هذه التكنولوجيا قد خلقت نوعا من اللاإستقرار في اليد العاملة لأنها تتطلب يد عاملة مدربة ومؤهلة للعمل على الآلات، هذا الذي يفتقر إليه العامل الجزائري في تلك الفترة.

إن هذه التكنولوجيا مفاجئة للعامل الجزائري لأنه لم يكن هناك تواصل في تلقين المهارات التي تتطلبها هذه التكنولوجيا مما انعكس على تفكك جماعات العمل الشيء الذي خلق نوعا من اللاإستقرار في الصناعات التي تعتمد على هذه التكنولوجيا والتي تكون السلطة السياسية في تلك المرحلة قد أدركت هذه الفجوة انطلاقا من سياسة التكوين التي لجأت إليها المؤسسات سواء كان هذا التكوين خارج المؤسسة في المعاهد الوطنية أو خارج الوطن، أو تكوين محلي داخل ورشات العمل الذي كان ينتهي بمنح شهادة كفاءة مهنية للعامل من أجل بقاءه واستقراره في المؤسسة.¹

في الواقع أن طبيعة هذا التكوين والشهادات المهنية المتحصل عليها لعبت دورا في عدم استقرار العامل في المؤسسة خاصة وأن العامل يملك مؤهلا مهنيا لإعادة إدماجه في مؤسسة أخرى، هذا من ناحية أما من ناحية أخرى فقد تكون الكفاءة المهنية المتحصل عليها بمثابة رباط بين العامل والمؤسسة وبالتالي الاستقرار الإجباري إذا كانت الشهادة المتحصل عليها لا يقابلها عروض عمل في سوق العمل الشيء الذي ينعكس سلبا على معنويات العامل.

ومنه يمكن القول أن طريقة التنمية التي أتبع في عهد التسيير الاشتراكي للمؤسسات تكون قد خلقت نوعا من اللاإستقرار انطلاقا من طبيعة الملكية والتسيير، والتي يعتبر التشغيل والمحافظة على مناصب العمل دون مراعاة خصوصيات المؤسسة الشغل الشاغل للدولة في تلك المرحلة باعتباره مطلبا من مطالب الاشتراكية.

لكن بعد التحولات السياسية والاقتصادية التي عرفت الجزائر ضمن الإطار الإصلاحية، شهدت المؤسسات الجزائرية أنماطا تسيرية جديدة، حيث شرع في تطبيق ما يسمى بسياسة استقلالية المؤسسات التي تضمنت إعادة الهيكلة العضوية والمالية، كخطوة ومرحلة محتشمة لسياسة الخصخصة والتوجه إلى اقتصاد حر، هذا ما جعل الدولة تتخلى عن دعم هذه المؤسسات إذ لجأت هذه الأخيرة إلى النظر في أمورها الداخلية سواء من ناحية التسيير أو الإنتاج، فأصبح منصب العامل واستمرار المؤسسة مرتبطا بالإنتاجية المحققة، هذا الذي انعكس على استقرار العمال داخل مؤسساتهم .

¹كامل محمد عويضة :علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، 1996، ص145

ومن إفرازات مرحلة إعادة الهيكلة "فقدان عالم الشغل أكثر من 500 ألف منصب عمل وخلق حوالي 1000 مؤسسة مهيكلة، وتدهور معيشة العمال من جراء انخفاض القدرة الشرائية وارتفاع أسعار المواد الأساسية، كما تركت إستياء كبيرا لدى العمال نظرا لتردي وضعهم الاجتماعي والمهني الذي يرتبط مباشرة بحياة المؤسسات الاقتصادية، الأمر الذي انعكس سلبا على استقرار العامل، وفي ظل هذا التحول الذي عرفته المؤسسات الجزائرية أصبح منصب العامل غير مضمون من طرف الدولة، بل مرتبطا بقدرات العامل في حد ذاته وقدرات المؤسسة التقنية والمالية والبشرية".¹

كل هذه المعطيات وغيرها كان لها "الانعكاس السلبي على العامل الذي أصبح الضحية في كل مرحلة من المراحل السابقة، أين لجأت المؤسسات الجزائرية إلى إجراءات الفصل والتسريح التي تمت في شكل تسريح جماعي لأسباب اقتصادية وتقنية، وأصبحت القوانين الحديثة تسمح لصاحب العمل الذي تعترضه صعوبات مالية وتقنية أن يدخل تعديلات تنظيمية وهيكلية على مؤسسته بهدف تطويرها ورفع مردوديتها، والتي من شأنها الاستغناء عن جزء كبير من اليد العاملة، الشيء الذي انعكس على استقرار اليد العاملة".²

¹الطاهر بالعبور، الاستقرار في العمل، رسالة ماجستير، تنظيم وعمل، جامعة قسنطينة، 2005، ص35.

²حسينة سليمان، التنظيم القانوني للعلاقات العمل، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، دي، ص290، 291.

خلاصة الفصل

تم خلال هذا الفصل عرض ماهية الاستقرار المهني الذي يقصد به ضمان إستمرار الموظف شغل منصبه والتدرج الوظيفي فيه، هذا الاستقرار والثبات في شغل الوظيفة يحصل نتيجة توفر عدة عوامل تعمل على تعزيز ولاء الموظف لوظيفته في المنظمة الذي يعتبر أهم مظهر من مظاهر الاستقرار، أما عدم الاستقرار فهو ظاهرة تنظيمية تنتج عند توفر مجموعة من الظروف البيئية والاجتماعية في الوسط التنظيمي التي تعمل على نفور الموظف من وظيفته المهنية

الفصل الرابع: منهجية البحث والتعرف ميدان الدراسة

تمهيد

1. مجالات الدراسة

2. المنهج المستخدم في الدراسة

3. مجتمع البحث

4. أدوات جمع البيانات

تمهيد :

سنتناول في هذا الفصل الجاني المنهجي الخاص بدراستنا من خلال عرض وتحليل الأسلوب المعتمد عليه في جمع البيانات الميدانية والعمل على تحليلها بشكل يتوافق مع الأهداف التي تصوب إليها من خلال بحثنا كما هو معروف فان قيمة الدراسة تكمن فيما يتوصل إليه الباحث من نتائج ذات قيمة علمية تعود بشكل ايجابي على البحث العلمي ، ولن يتحقق هذا إلا من خلال اعتماد على الطرق والأدوات المنهجية في جمع البيانات .

1. مجالات الدراسة:

أ-المجال المكاني : ويقصد به الحيز الجغرافي الذي يحتوي على مجتمع البحث الذي -يتناسب مع متغيرات بحثي مع توفر الخصائص البحثية التي تلم بالموضوع حيث تم إجراء الدراسة بمديرية الخدمات الجامعية التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي المنشأة بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 23-12-2014 ليعدل ويتم القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 22-12-2014 والمتضمن إنشاء مديريات الخدمات الجامعية وتحديد مقرها ،وقائمة الإقامات الجامعية التابعة لها الجريدة الرسمية رقم 29 سنة 2014 باعتبارها مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ذات الطابع الإداري الخدماتي .

ب-المجال الزمني : ويقصد به الزمن الذي قمت به بالدراسة الاستطلاعية والتي تم به احتكاكي بعينة البحث مع تسجيل ملاحظات في خصوص بحثي وكانت في الفترة الممتدة من حيث كانت اول زيارة لي للمؤسسة الخدماتية يوم 10 ماي 2022 تم فيه وضع مقرر أن ألتقي بالقائدة لإجراء المقابلة الحرة معها لآكن لم أستطيع الالتقاء بها نظرا لانشغالها في ذلك اليوم لأضع لها ورقة عن الموضوع وترخيص لتسهيل مهمتي وفي اليوم 11 من ماي 2022' ذهبت وكانت الموافقة على توزيع الإستمارة الموافقة على المقابلة الحرة فقامت بتوزيع الإستمارة وأعدت جمعها ومن ثم الإطلاع على الوثائق الخاصة وسجلات والهيكل التنظيمي للمؤسسة وتم تحديد يوم 16 جوان 2022 لإجراء المقابلة الحرة وتم إجراء هذه المقابلة الحرة مع تسجيل صوتي لما ناقشناه أثناء هذه المقابلة .

ج-المجال البشري: شملت الدراسة مجموعة من موظفي مديرية الخدمات الجامعية حيث كان مجتمع البحث يتكون من 995 موظف حسب تصريح رئيس الأمن وكان تقسيمهم حسب الجدول التالي:

المصالح الإدارية		
الرقم	الصف	العدد
01	مديرة الخدمات الجامعية	01
02	رؤساء الأقسام	04
03	مدرء الإقامة	05
04	رؤساء المصالح	20
05	مهندس دولة في الإعلام الآلي	02
06	تقني سامي في الإعلام الآلي	09
07	ملحق رئيسي للإدارة	06
08	مساعد وثائقي أمين المحفوظات	04
09	محاسب إداري رئيسي	06
10	ملحق إداري	06
11	تقني في إعلام الآلي	04
12	عون إدارة رئيسي	02
13	محاسب إداري	02
14	معاون تقني في الإعلام الآلي	02
15	عون إدارة	03
16	كاتب	05
17	عامل مهني خارج الصف	19
18	عون حفظ البيانات	10
19	عون مكتب	05
20	عامل مهني الصف 3-2-1	13
21	سائق سيارة	03
22	الأعوان المتقاعدون	814

المصالح الصحية		
الرقم	الصنف	العدد
01	الأطباء العامون	09
02	نفائي عيادي	02
03	ممرضين للصحة العمومية	19
04	ملحق للمخابر الجامعية	01

الجدول 01: الهيكل الإداري للمديرية الخدمات الجامعية القطب مسيلة

2. المنهج المستخدم في الدراسة:

من أجل السير وفق منهجية علمية منظمة ، تقوم على تخطيط ودراسة لطبيعة الموضوع ، اعتمدت على المنهج الوصفي الذي ساعدني في وصف الظاهرة ، بحيث أطلعت على طبيعة العلاقة بين العاملين والقائدة، بالإضافة الى تسجيل مدى قابلية الموظفين للقائدة من خلال التصرفات التي لاحظتها ، حين توجب عليا أن ادخل ميدان الدراسة وانتهاج المنهج الوصفي لقصد وصف وجمع معلومات تفيدني في دراستي .

3. مجتمع البحث :

وهو مجتمع البحث الذي تتوفر أو تتميز بعناصر مشتركة وأهم خاصية أنهم يحملون عناصر مكونة للظاهرة ، وبالتالي يمكن إعتبارهم مجتمعا يمكن القيام بالدراسة عليه وقد تضمن مجتمع البحث الأفراد التابعين مؤسسة الخدماتية الموجود مقرها في القطب دون الهياكل التابعة لها .

أ-العينة :

تمت الدراسة على عينة من مجتمع البحث، على مستوى المرافق الإدارية في المؤسسة ، وذلك تماشيا مع معطيات البحث المنهجية ، اعتمدت على تعيين العينة القصدية حيث شملت عينة الدراسة 30 مفردة من أصل 40 مفردة ، وتمثلوا في (عون تحكم ، إداريين ، وأعاون الأمن ، عون تنفيذ) تبعا لطبيعة موضوع حيث تم استثناء المتقاعدين وذلك لوضوح نتائج الدراسة ولإدراك الجيد لمحيط الموظف وطبيعة علاقات التواصل بينه وبين المسؤولة وذلك لتزويد بحثي بكافة المعطيات التي تخدمه .

4. أدوات جمع البيانات :

بغرض إتباع أسلوب علمي ممنهج ولبلوغ المصداقية العلمية والدقة في البحث تم بناء هذه الجزء التطبيقي باستعانة بأدوات جمع البيانات ، حيث اعتمدت في دراستي على الوثائق والسجلات أداة الملاحظة المباشرة والاستمارة وايضا المقابلة الحرة . ا

السجلات والوثائق: تم تزويدنا بمختلف التقارير والقرارات الخاصة بهيكل الإدارة ومختلف المعلومات الخاصة بعمالها وموظفيها وعددهم إضافة إلى نشاطات المؤسسة الخدمائية .

الإستبانة (الإستمارة): هي من أكثر أدوات البحث التي استعنت بها في موضوعي حيث قمت بتوزيع مجموعة أسئلة توده إلى أفراد للحصول على معلومات دقيقة وعلمية تجاه الموضوع ، تم تصميم الاستمارة بطريقة بسيطة وشملت أسئلة واضحة بعدها تم عرض هذه الاستمارة على الأستاذ المشرف من أجل إختبارها وبعد الموافقة ،تم رضا على ثلاث أساتذة المحكمين، من أجل تقديم التعديلات والتوجيهات لتوزع في الأخير على عينة البحث وقد شملت الاستمارة أربعة محاور، **المحور الأول** يتعلق بالبيانات الشخصية للموظف ، في حين **المحور الثاني** كان تحت عنوان "جودة الخدمة الصحية " وكان يحتوي على ست أسئلة تتعلق بالعمليات التكوينية ، أما **المحور الثالث** فقد شمل أسئلة عن موضوع " جودة الخدمة الإجتماعية" وقد ضم ست أسئلة أيضا اما المحور الأخير فكان تحت عنوان " جودة الخدمة المعرفية ".وقد كانت الإجابة عن الأسئلة وفق منهج الإجابات المغلقة (نعم *لا) والمفتوحة معا.

المقابلة الحرة : تعتبر المقابلة من أهم الأدوات الإمبريقية استعمالا وانتشارا حيث يعرفها "موريس

أنجرس"بأنها

"تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل من تقنية مسائلة الأفراد بكيفية منعزلة أو جماعية ، بطريقة نصف موجهة تسمح للأفراد بأخذ معلومات كيفية بشكل معمق عن الأشخاص المبحوثين ."

الفصل السادس: مناقشة نتائج الدراسة

◀ عرض البيانات العامة (الخلفية الاجتماعية والاقتصادية)

◀ عرض وتحليل الفرضيات

◀ عرض وتحليل الفرضية الأولى

◀ عرض وتحليل الفرضية الثانية

◀ عرض وتحليل الفرضية الثالثة

◀ مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

عرض وتحليل ومناقشة نتائج البيانات

عرض وتحليل نتائج البيانات الخاصة لمجتمع الدراسة

الجدول رقم 02: يوضح نوع الجنس بالنسبة للعمال

النسبة	التكرار	الجنس
33.33%	10	ذكر
66.66	20	أنثى
%100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن ما نسبت. 67% 1 هم إناث في مقابل 33% فقط ذكور بالنسبة لموظفي المؤسسة.

وقد تعود النسبة المرتفعة لتواجد الإناث كعمال في المؤسسة إلى طبيعة العمل إذ أن طبيعة الأعمال في المؤسسات الخدماتية بصفة عامة وفي المؤسسة ميدان الدراسة بصفة خاصة لا تستدعي أن يتوفر في الموظفين البنية الجسمانية القوية والقدرة الكبيرة على التحمل، ذلك أن البيئة المادية للمؤسسة والظروف الفيزيائية لها متوفرة بشكل كبير، زد على ذلك المؤسسة لا توجد بها آلات صناعية كبقية المؤسسات الأخرى، ولا تستدعي إتباع نظام التناوب بين فرق العمل ليلا ونهارا وهذا من العوامل التي تتلاءم وفي كثير من الأحيان مع طبيعة المرأة، سواء الفيزيولوجية والتي تتلاءم مع هذا النوع من الأعمال أكثر من الرجل، وهذا ما يفسر هذه النسبة للإناث في المؤسسة، وبالتالي فإن نسبة الرضا عن العمل تزداد إلى حد ما عند الإناث أكثر منها عند الذكور بالنسبة للعمل في ظروف المؤسسة ذات طبيعة غير قاسية.

وهذا راجع الي طبيعة العمل داخل الكلية ، كون التغيرات الاجتماعية والثقافية التي حصلت خصوصا بعد مرحلة السبعينات إلى غاية اليوم، جعلت العنصر النسوي يكتسح أغلب القطاعات، وازدادت مشاركة المرأة بشكل كبير، وهذا ما أكدت آخر الإحصائيات المتوفرة حول النشاط الاقتصادي في الجزائر أن عدد النساء الجزائريات النشاطات في تزايد مستمر، وهذا راجع إلى الإجراءات والسياسات التي تبذلها الدولة في دعم تمكين المرأة من المشاركة في الحياة العامة، كما يرجع في الدرجة الأولى إلى المكانة الاجتماعية التي بلغتها بفضل تعلمها وزيادة وعيها بقضاياها، وتمكنها من إثبات ذاتها وفرض قدراتها.

الجدول رقم 03 : يوضح المستوى التعليمي لعمال المؤسسة

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
3.33%	1	ابتدائي
6.66%	02	متوسط
30%	9	ثانوي
60%	18	جامعي
100%	30	المجموع

يوضح لنا الجدول أعلاه المستوى التعليمي لعمال المؤسسة حيث نجد أن أعلى نسبة والمقدرة بـ 60% هي لفئة التعليم الجامعي بالمقارنة مع الفئات الأخرى المتمثلة في 30% لفئة الثانوي و 6% بالنسبة للمستوى المتوسط و 3% لابتدائي على التوالي.

وقد يعود سبب ارتفاع نسبة العمال ذوي التعليم الجامعي والمتمثلة في 60% إلى طبيعة العمل الذي تؤديه هذه الفئة وهم موظفو الإدارة والذي يعتمد بالدرجة الأولى على الاحترافية والقدرة على التحكم في المحتويات الإدارية العالية خاصة في المؤسسات الخدمائية، حيث نجد أن ذوي المستويات الدنيا من التعليم يتم توظيفهم في المستوى الثالث، كما أن طبيعة هذا العمل تتطلب الكثير من المجهود الفكري بالمقارنة مع المجهود البدني، وبالتالي نجد أصحاب المستويات التعليمية العالية في مراكز اتخاذ القرار كالإطارات وأعوان التحكم، زد على ذلك أن من أسباب تواجد هذه الفئة بنسب عالية هو أن فرص تواجدها في مراكز أعلى يتماشى مع مستواها التعليمي و بالتالي قبولها العمل في هذه الوظائف هو السبيل الوحيد لضمانها لمنصب عمل و لدخل يلبي حاجاتها المعيشية .

ومنه نستنتج أن المستوى التعليمي له علاقة بمدى تقبل العامل لوظيفته ومدى رضاه عنها وحتى تفكيره في تغييرها أو ترك العمل، ذلك انه كلما تدنى المستوى التعليمي قلت خيارات و فرص إيجاد وظيفة مناسبة. وهذا راجع إلى العمل داخل المؤسسة يتطلب الكفاءة والشهادات بالإضافة إلى أن كل عامل حالياً أصبح يتطلب مستوى تعليمي عالي.

الجدول رقم 04 : يوضح الحالة المدنية بالنسبة لعمال المؤسسة

النسبة	التكرار	الحالة المدنية
33.33%	10	أعزب
50%	15	متزوج
16.66%	5	مطلق
100,0	30	المجموع

يوضح لنا الجدول أعلاه الحالة المدنية لعمال المؤسسة حيث نجد أن أعلى نسبة والمقدرة 50% هي لفئة المتزوجين في مقابل 26.15% لفئة العزاب، أما نسب 33.6% من مجموع عينة البحث والتي تمثل موظفين فهي مطلقة.

وقد يعود سبب ارتفاع نسبة العمال المتزوجين والتمثلة في 50% إلى ارتباط معظم هؤلاء العمال بمسؤوليات عائلية واجتماعية، تحتم عليهم التواجد في هذا النوع من الوظائف خاصة في المؤسسات الخدمائية دون أن يعطي اعتبارا كبيرا للظروف المحيطة به المادية والفيزيائية منها، فالموظف في كثير من الحالات يعطي أهمية لقيمة الأجر الذي يتقاضاه، ذلك أن الحاجة المادية والظروف الاجتماعية هي التي تتحكم في اغلب الأحيان عن مدى رضا وتقبل هذا الموظف، والشيء الملاحظ هنا أن معظم موظفي المؤسسات الخدمائية يعيشون تقريبا نفس الأوضاع المحيطة بالعمل لكن تبقى فرص العمال العزاب اكبر إلى حد ما من فرص عمال التنفيذ المتزوجين في إيجاد وظائف أخرى.

ومن هنا نستنتج أن للحالة المدنية للموظف دور في مدى تقبله لطبيعة عمله ورضاه عنه حتى وإن كان هذا الرضا هو نتاج لضغوطات تمارسها عليه الظروف المعيشية والمسؤوليات الاجتماعية والعائلية.

الجدول رقم 05: وضوح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.

النسبة المئوية	التكرارات	السن
33.33%	10	من 25 - 35
50%	15	من 36 - 46
16.66%	05	من 46 فأكثر
%100	30	الإجمالي

توضح البيانات الواردة في الجدول أعلاه إلى أن البيانات الكمية للفئات العمرية من 36 إلى أقل من 46 سنة تشكل ما نسبته 83% تليها نسبة 10% من الفئات العمرية أقل من 35 وهذا عامل ايجابي ومهم بالنسبة للمؤسسة. في حين أن البقية الذين يزيد سنهم عن 46 سنة فأكثر بلغ عددهم 7% أفراد بنسبة قدرت ب 07.70%، مما يبين أن المؤسسة ميدان الدراسة بها فئات عمرية بإمكانها أن تعطي أكثر.

الجدول رقم 06 : يحرص المسؤول على تحسين المستمر للخدمة الصحية

النسبة	التكرار	الإجابة
80	24	نعم
20	6	لا
100	30	مجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن موظفي المؤسسة ميدان الدراسة يرون ان المؤسسة تهتم بالجانب الصحي لهم وهذا ما تمثله بنسبة 78.47% من المجموع الكلي لعينة الدراسة يمثلون 51 موظفاً، في المقابل نجد أن نسبتي 12.30% و 09.23% على التوالي يرون انها لا تهتم بالخدمة الصحية .

وقد يعود السبب في ذلك إلى اهتمام المسؤولين بالجانب الصحي للموظفين ومراعاتهم لمعايير الجودة الصحية وذلك لزيادة شعور العمال بالأمن داخل العمل وبالتالي زيادة عامل الاستقرار الوظيفي لديهم .

ومنه نستنتج أن الإستقرار الوظيفي يكون دون بتدخل الإدارة لها تأثير على مدى مردودية العامل وبالتالي تمسكه بوظيفته ومدى شعوره بالأمان فيها.

الجدول رقم 07 :تطبيق خدمات الطب الحديث أثناء حوادث العمل

الأجابة	التكرار	النسبة
نعم	22	%90.77
لا	08	%09.23
المجموع	30	100,0

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا ان المؤسسة تطبق التقنيات الحديثة الطبية اثناء حوادث العمل وهذا ما بينته نسبة %90.77 بمجموع 59 عاملا، في المقابل نجد أن نسبة %09.23 صرحت ب انها لاوجود لهذه التقنيات.

- و قد تعود هذه النسبة المرتفعة اعتماد المؤسسة على الطب الحديث مراعاة للجانب الصحي لموظفيها لتطبيق قواعد السلامة الصحية وتدخل السريع لإسعاف موظفيها خلال العمل وهذا ما يجعل الموظفين أكثر تمسك بالوظيفية ويحقق لنا الاستقرار الوظيفي . ومنه نستنتج ان للجودة الحياة الصحية علاقة بالاستقرار الوظيفي لدى العمال .

الجدول رقم 08 : يوضح إهتمام المؤسسة بمرض العاملين ومتابعته

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	18	%72.30
لا	13	%27.70
نادرا	00	%00
المجموع	30	%100

يمثل الجدول نتائج اجابات المبحوثين حول أن المؤسسة تهتم بمرض الموظفين تتابعه حيث يتجه أغلب المبحوثين للإجابة بنعم حيث كانت نسبتهم 80 % في حين هناك %20 ممن يرون ان المؤسسة لا تهتم

بذلك ولكن التفاوت في النسب يؤكد أن المؤسسة تتابع مرض الموظفين فيحين تقدم لهم حوافز مالية للمعالجة وبطاقة إيمان لدفع تكاليف العلاج أثناء الإصابة بمرض وهذا ما يجعل الموظف في راحة أكثر ويزيد في شعوره بالانتماء للمؤسسة وبالتالي الوصول إلى الاستقرار الوظيفي .و من شأنه أن يساهم في بناء مناخ عمل مريح،ولها تأثير كبير على نفسية الموظفين وروحهم المعنوية وبالتالي رضاهم عن وظائفهم التي تؤثر بدورها على مردوديتهم وأدائهم ومنه على استمرارية المؤسسة.

الجدول رقم 09: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية والشعور بالارتياح داخل المؤسسة.

المجموع		هل تشعر بالارتياح داخل المؤسسة				الحالة الاجتماعية
		لا		نعم		
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
33.33%	10	6.66%	2	26.66%	8	أعزب
60%	18	13.33%	4	46.66%	14	متزوج
6.66%	2	0%	0	6.66%	2	مطلق
100%	30	20%	6	80%	24	المجموع

من الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 60% من مجموع عينة الدراسة متزوجين هي أكبر نسبة، منهم 46.66% منهم يشعرون بالارتياح داخل المؤسسة من مجموع 80% من مجموع الموظفين الذين يشاركونهم الشعور بالراحة داخل المؤسسة، تليها نسبة 33.33% تمثل العزاب منها 26.66% يشعرون بالراحة أثناء تواجدهم في بيئة العمل أما النسبة الأقل بلغت 6.66% ممن يشعرون بالارتياح من فئة المطلقين فيما إنعدمت نسبة عدم الارتياح عند المطلقين، أما بالنسبة لأفراد العينة الذين لا يشعرون بالراحة أثناء تأديتهم لمهامهم بلغت نسبتهم 20% من مجموع الفئات الاجتماعية ككل.

ومن هنا نستنتج أن الحالة الاجتماعية تؤثر على مستوى شعور الموظفين بالارتياح داخل المؤسسة ولكن ليس بدرجة كبيرة، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى فصل الموظف حياته الخاصة عن عمله في المؤسسة ميدان الدراسة، لأن الموظف داخل المؤسسة يكون أكثر تعلقا بجو العمل الداخلي وما يحيط به وأن العزاب ليس لديهم مشاكل عائلية تشعرهم بعدم الارتياح، ذلك لأن المؤسسة تعتمد في التوظيف على إختيار فئة المتزوجين ليكونوا مستقرين اجتماعيا، فيعطوا للعمل أكثر خاصة بالمؤسسة والعزاب أيضا يشعرون بالاستقرار

لعدم وجود مشاكل عائلية لديهم، مع محاولة إثبات لذاتهم في بداية عملهم أما المطلقين فتقل لديهم الاستقرار لحالتهم الاجتماعية المضطربة ومنه فالحالة الاجتماعية تؤثر على الاستقرار داخل المؤسسة.

الجدول رقم 10: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة وعدم المشاركة في اتخاذ القرار يشعر العامل

بالعزلة.

المجموع		عدم المشاركة في اتخاذ القرار يشعر العامل بالعزلة.				سنوات العمل
		لا		نعم		
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
20%	6	6.66%	2	13.33%	4	أقل من 10 سنوات
80%	24	16.66%	5	63.33%	19	من 10 سنوات فأكثر
100%	30	23.33%	7	83.33%	25	المجموع

نلاحظ أن أغلب أفراد العينة المبحوثة من موظفي مديرية الخدمات الجامعية بجامعة محمد بوضياف صرحوا بأنهم يشعرون بالعزلة لعدم مشاركتهم في عملية اتخاذ القرار بنسبة بلغت 83.33 % ، من بينهم 63.33% لديهم سنوات خبرة أكثر من 10 سنوات، إلى جانب 13.33 % ممن يملكون خبرة مهنية تقل عن 10 سنوات، في حين أننا نجد 23.33 % فقط من مجموع عينة الدراسة ممن صرحوا بعكس ذلك 16.66% منهم من ذوي الخبرة الطويلة التي تتجاوز خبرتهم 10 سنوات في حين تبلغ نسبة ممن تقل خبرتهم عن 10 سنوات 6.66% فقط.

وما يمكن إستنتاجه أن المؤسسة تتخذ قراراتها بشكل فردي في شكل أوامر نازلة وهذا لا يعطي للعمال التحفيز للعمل والشعور بالانتماء وتعزيز قيم المواطنة التنظيمية أكثر وبالتالي ينتج عنه إنخفاض في مستوى الدافعية للإنجاز في بذل الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة كون الموظف في هذه الحالة يشعر بالملل والرتابة في العمل.

الجدول رقم 11: يوضح العلاقة بين مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار والإبداع في العمل.

المجموع		هل يوجد مجال للإبداع في مؤسستكم؟				هل تشرك المؤسسة العمال في اتخاذ القرار؟
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
26.66%	8	16.66%	5	10%	3	نعم
73.33%	22	53.33%	16	20%	6	لا
100%	30	70%	21	30%	9	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة المبحوثة لا يجدون هناك مجال للإبداع داخل المؤسسة وقد بلغ عددهم 21 بحيث يشكلون ما نسبته بنسبة 70% بالمقابل نجد أن 9 أفراد من مجموع عينة الدراسة يمثلون نسبة 30% لا يجدون مجال للإبداع داخل المؤسسة.

أما بالنسبة لعملية إتخاذ القرار فإن 73.33% من مجموع أفراد العينة المبحوثة يقرون بعدم إشراك المؤسسة الموظفين في عملية تسيير العمل ورسم خططه ومعالجة المشاكل التنظيمية التي تعترضهم فيما بلغت نسبة من يبقرون بإشراك إدارة المؤسسة للموظفين في عملية إتخاذ القرار 26.66%

والملاحظ من خلال نتائج الجدول هو أن أغلب الموظفين لا يرون أن هناك مجال للإبداع في المؤسسة وهذا ما بينه الموظفين الذين يقرون بعدم إشراك المؤسسة لهم في التسيير وإتخاذ القرارات التي تخص العمل، وذلك بنسب عالية ويعود ذلك كون أن هذه المؤسسة ميدان الدراسة تعمل وفقا لما تمليه قواعد النصوص القانونية واللوائح التنظيمية التي تضبط نظام العمل وكيفيات تسييره، مما يجعلهم لا يكتسبون قيم المواطنة التنظيمية للمؤسسة.

كل هذه الدلالات المتحصل عليها من خلال إجابات المبحوثين المنتسبين للخدمات الجامعية بجامعة محمد بوضياف تدل على عدم وجود إستقرار وظيفي نتيجة لعدم تعزيز الخدمات المعرفية داخل التنظيم.

الجدول رقم 12 : يوضح طبيعة العلاقة بين جودة العلاقات الإجتماعية وإمكانية التطوير الوظيفي

المجموع		هل أنت راض عن الخدمات الإجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة (إطعام والنقل والسكن)			
		لا		نعم	
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار
70%	21	40%	12	30%	9
30%	9	20%	6	10%	3
100%	30	60%	18	40%	12

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة المبحوثة من الموظفين بمديرية الخدمات الجامعية بجامعة محمد بوضياف يرون أنه هناك رضا عن الخدمات الإجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة، و بنسبة 70 % بالمقابل نجد نسبة 30% يرون أنهم غير راضين عنها المؤسسة.

كما أن أغلب العينة المبحوثة من الموظفين بمؤسسة الخدمات الجامعية بالمسيلة غير راضين عن العلاقات الإجتماعية الحاصلة في البيئة التنظيمية التي يعملون بنسبة 60%، بينما نسبة الراضين عن العلاقات الإجتماعية بينهم وبين زملائهم في العمل بلغت 30%.

وإرتفاع نسبة الموظفين عن الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة تعبر عن جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة التي تحظى بالقبول العام وتشير أيضا إلى أن هناك ثقة بين الموظف والإدارة التي يعمل بها التي تتميز بالشفافية والتقدير من قبل المنتسبين إليها.

بينما إرتفاع نسبة الموظفين غير الراضين عن العلاقات الإجتماعية الحاصلة في البيئة التنظيمية يعبر عن وجود صراعات ومشاكل بين الموظفين مما يسهم في عدم تقبلهم لهذا الجو وعدم قدرتهم على الإندماج في البيئة التنظيمية والوظيفة التي يشغلونها.

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول هو أن العمال راضون عن الوظيفة الحالية التي يشغلونها، يرون أن هناك مجال للإبداع في المؤسسة و بالأخص كلتا الفئتين الخاصة بالعمال الذين يرون أن العلاقات التنظيمية لا تحفزهم على تحسين الأداء وتقلل من مستوى رضاهم عن الخدمات الإجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة

جدول رقم 13: يوضح علاقة حرص العمال على تقديم الاقتراحات لتطوير العمل والمكافآت الممنوحة نتيجة الإلتقان في العمل.

المجموع		مكافئة المؤسسة العمال الذين يؤدون أعمالهم بإتقان				ساعات العمل الإضافية داخل المؤسسة
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
60%	18	33.33%	10	26.66%	8	نعم
40%	12	23.33%	7	16.66%	5	لا
100%	30	56.66%	17	43.33%	13	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة للذين يرون أن المؤسسة لا تكافئ العمال الذين يؤدون أعمالهم بإتقان يمثلون نسبة 60% من مجموع أفراد عينة الدراسة وهم 18 موظفاً، بالمقابل نجد أن العمال الذين يرون أن المؤسسة تكافئ العمال الذين يؤدون أعمالهم بإتقان 40% يمثلون 12 موظفاً من مجموع عين البحث.

بالنسبة للفئة الأولى فإن أعلى نسبة بها 26.66% من الموظفين الذين يحرصون على تقديم ساعات إضافية إذا طلبت منهم المؤسسة ذلك من أجل إنهاء الأعباء الموكلة إليهم وهم لا يتفانون في خدمة المؤسسة وما طلب منهم لتطوير العمل، لكن المؤسسة لا تكافئهم على ما يقدمون من أعمال.

أما نسبة 16.66% من مجموع العينة المدروسة يمثلون 5 موظفين يقدمون ساعات إضافية للمؤسسة، وبالمقابل تكافئهم على ما يقدمون من أعمال.

ما نلاحظه في هذا الجدول هو أن أغلب الموظفين يرون أن المؤسسة لا تكافئهم نتيجة إلتقانهم للعمل، وبهذا يتضح أن أغلب الموظفين يرون في هذا تقصير من القائمين على المؤسسة ميدان الدراسة. بالرغم من أن الموظفين يدركون أن هناك إلزام من طرف المؤسسة في كيفية وطريقة العمل .

الجدول رقم 14 : يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي والمشاركة في اتخاذ القرار

المستوى التعليمي	هل تشارك في عملية إتخاذ القرارات التي تخص العمل؟		المجموع	
	نعم	لا	ت	%
ابتدائي	00	0	0	0%
متوسط	00	0	0	0%
ثانوي	05	3	8	26.66%
جامعي	16	06	22	73.33%
المجموع	21	9	30	100%

من خلال الجدول يتضح أن نسبة 70 % من مجموع المبحوثين والتي تمثل 21 موظفا صرحت أن المشاركة في اتخاذ القرار، من بينهم 53.3% منهم ذوي المستوى الجامعي بينما الموظفين ذوي المستوى التعليمي المتدني نجد أنهم لا يشاركون في عملية إتخاذ القرار، مما يعني أن الإدارة تأخذ بالتمكن العلمي كمؤشر لعملية المشاركة في إتخاذ القرار التي لها وقع كبير على نفسية الموظف حيث يعتبر نفسه جزء من المؤسسة، وأن مشاركة رأيه تحسن من أداء عمله وتدفعه للعمل أكثر.

فالمشاركة في اتخاذ القرار هي عملية يتم بها التعاون والتفاعل بين كل من الموظفين والمسؤولين والإدارة المهنية، في القيام بإعداد وصنع القرارات المهنية، ومن ثم اتخاذها وتنفيذها في العمل والمؤسسات المهنية، بحيث تعبر هذه المشاركة عن التعاون من قبل الموظفين تجاه الإدارة، وذلك من أجل تحقيق الأهداف المهنية المشتركة، والوصول للمساعي التي صممت من أجلها العملية المهنية، والقرارات المهنية البديلة.

مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الدراسية

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: من خلال الفرضية الأولى التي مفادها ان جودة الخدمة الصحية لها علاقة بالإستقرار الوظيفي و بناءا على نتائج إجابات عينة البحث من المحور الأول للأسئلة الاستبيان من (4-6) المتعلق بجودة الحياة الصحية نجد ان أغلب الموظفين في المؤسسة يجدون أن المؤسسة تهتم بالجانب الصحي لموظفيها في حين توفر احدث التقنيات الطبية لإسعاف الموظفين أثناء حوادث العمل ، كما أنها تهتم بالرقابة الطبية للموظفين اثناء مرضهم وتتابع حالتهم مع دفع أجور التكاليف العلاجية .

وهذا ما يزيد من الشعور بالأمن الوظيفي وبالتالي الوصول إلى إستقرار الوظيفي ومنه تتحقق صحة الفرضية الأولى فإن التكوين يعزز الدور القيادي .

عرض نتائج الفرضية الثانية : والتي مفادها جودة الخدمة المعرفية لها علاقة بالإستقرار المهني ومن خلال نتائج المتحصل عليها من أفراد العينة البحثية كانت كل المؤشرات تشير إلى تحقيق صحة الفرضية وذلك من خلال أن كل إجابات خلية الاستبيان (7-10) أشارت إلى ان مشاركة العمال في كمناطق إتخاذ القرار ترفع من مستوى المعنوي للعامل ويزيد شعوره بالإنتماء كما ان تشجيع المؤسسة على الإبداع والإبتكار يجعل العامل أكثر تقاعلا داخل المؤسسة مما يوفر مناخ تنظيمي مستقر له كما ان اغلب المبحوثين يشعرون بالراحة داخل العمل وهذا ماثبتت صحة الفرضية الثانية .

عرض نتائج الفرضية الثالثة : من خلال تفرغ البيانات الخاصة بالمحور الثالث الذي تناول صدق الفرضية الثالثة التي مفادها أن جودة الحياة الإجتماعية لها علاقة بالإستقرار المهني .

وجد ان هذه الفرضية تحققت حيث صرح افراد العينة ان رضاهم على طبيعة العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة في حسن ان المؤسسة تحرص على تقديم مكافأة نتيجة إتقان العمال لعملهم مما يبرز المنافسة داخل المؤسسة ويوصل الإستقرار المهني وهذا ماثبتت صحة الفرضية الثالثة .

وإنطلاقا من إثباتنا لصحة الفرضيات الجزئية الأولى والثانية والثالثة يمكننا إثبات صحة الفرضة العامة للدراسة التي كان مفادها لجودة حياة الخدمات الجامعية علاقة بالإستقرار المهني.

الخاتمة

وفي نهاية الدراسة نخلص أن هناك علاقة بين جودة الحياة الجامعية والاستقرار الوظيفي للموظفين حيث ان الممارسة الداخلية والخارجية للمسؤولين وما تقدمه المؤسسة من خدمات للعاملين هي التي تتحكم في الاستقرار لدى العاملين وهذا ما يبرز من خلال توفير معايير جودة الحياة الخدمة الجامعية من الخدمة الصحية والاجتماعية و المعرفية .

كما توصلت في نهاية الدراسة إلى مجموعة من التوصيات :

- ❖ توفير وسائل وتقنيات طبية حديثة للتدخل السريع أثناء حوادث العمل
- ❖ وضع برامج تحسيسية للوقاية من الإصابات أثناء العمل .
- ❖ وضع ميزانيات لتلبية رغبات الموظفين الإجتماعية .
- ❖ وضع الموظفي في الخانات الأولى لتحقيق حاجاته وضمان إستقراره

الاقتراحات والتوصيات

- ❖ توفير البيئة التكنولوجية التحتية من معدات وأجهزة وخطوط اتصال مناسبة عند الطرفين ليستطيع كل منها التواصل مع الآخر للتكلفة الاقتصادية .
- ❖ إعداد وتدريب المعلمين وتأهيلهم عن طريق التدريب عن بعد
- ❖ تنظيم دورات تدريبية لمراجعة وتدريب الأساتذة والموظفين لزيادة الكفاءة المعرفية لديهم
- ❖ توفير وسائل وتقنيات طبية حديثة للتدخل السريع أثناء حوادث العمل
- ❖ وضع برامج تحسيسية للوقاية من الإصابات أثناء العمل .
- ❖ وضع ميزانيات لتلبية رغبات الموظفين الإجتماعية .
- ❖ وضع الموظفي في الخانات الأولى للمؤسسة لتحقيق حاجاته وضمان إستقراره .

A decorative rectangular border with ornate floral and scrollwork patterns in black ink, framing the central text.

قائمة المراجع

1. بهلول :دورة وزارة التنمية الاجتماعية في تحسين جودة حياة الأسرة العمالية، وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة، جامعة السلطان قابوس، مسقط (19-17) دير المسعودي ، حيدر علي ، ادارة تكاليف الجودة استراتيجيا ، ط 2، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن، 2000.
2. جورج حسين عبد الحميد رسوان، المجتمع والتصنيع، دراسة في علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر ، 1995
3. حسن الساعاتي علم الاجتماع الصناعي ،دار النهضة العربية، بيروت،1980
4. حسينة سليمان :التنظيم القانوني للعلاقات العمل، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، د س.
5. صلاح الشئوني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مصر، دار الجامعات المصرية،1974
6. الطاهر بالعبور، الاستقرار في العمل، رسالة ماجستير، تنظيم وعمل، جامعة قسنطينة، 2005
7. عبد الرحمان العيسوي ، علم النفس والإنتاج، مصر، مؤسسة شباب الجامعة، د س.
8. عبد الغفار حنفي، محاضرات في السلوك التنظيمي، مصر، دار غريب،1997
9. عبد الوهاب أحمد عبد الواسع، علم إدارة الأفراد ، الرياض، السعودية،1993
10. كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت،1996
11. محمد عطية الأبراشي، روح التربية والتعليم، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2004.
12. محمد علي محمد :مجتمع المصنع" دراسة في علم الاجتماع التنظيمي"، ط2، الإسكندرية، الهيئة المصرية للكتاب، 1975
13. محمد علي محمد، مجتمع المصنع، دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1985
14. مدحت محمد ابو النصر، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات، ط1، مطبعة النيل العربية، مصر 2008.
15. مصطفى عشوي اسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
16. مصطفى عليان، اسس التسويق المعاصر ، ط 1، دار صفاء للنشر ، الأردن، 2009.
17. منصور فهمي ادارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، القاهرة، دار الشعب، ط3، 1976

1. إبراهيم عبد القادر وآخرون، جودة الخدمة واثرها على ولاء العملاء ، دراسة تطبيقية على بعض المصارف السودانية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2016.
2. بن مروزية إبراهيم ، اعتماد طريقة التكاليف المسندة لنشاط قياس تكلفة الخدمات مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس تخصص علم النفس المرضي الاجتماعي، جامعة محمد حيزر بسكرة، 2012.
3. سالم عبدالله حلس، أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2013.
4. شيخي مريم، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحيات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الانتقاء والتوجه، جامعة ابي بكر بالقايد، 2014
5. هدى ابراهيم نادر، تأثير ابعاد جودة الخدمة التامينية على رضا الزبون، دراسة حالة في شركة التامين الوطنية، رسالة ماجستير في التأمين، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، 2010.

ثالثا: المقالات والمجلات

1. الحدابي و قشوة ، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بمدينة بحجة من وجهة نظر طلبة الاقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 02، العدد 04 ، 2009.
2. حليلة قادري، بصيرة بن لابي جودة الحياه في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة، فعاليات الملتقى الوطني حول تشخيص واقع الطالب الجامعي، جامعة الجزائر 2، العدد 6، 2016.
3. رعد الطائي واخرون ، تقويم جودة الدراسات العليا في احدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعد العوامل المؤثر فيها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد 06 ، العدد 11، 2013.
4. هاني يوسف خاشقجي، نماذج تطبيق ادارة الجودة الشاملة والمعوقات التي تحول دون تنفيذها في الاجهزة الامنية العرصية، كلية الادارة و الاقتصاد، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، المجلد 17، العدد 2003.

الجرائد والمراسيم

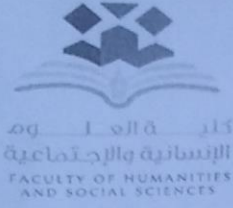
1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، "إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه وعمله"، العدد

57، المادة 4، 2003.

المراجع الأجنبية

1. Guide du nouveau bachelier, office nationale des oeuvres universitaires, 2004 .
2. **Kotler.P.(1997) principles of marketing services, edition prentice hall .**
3. **Loureiro. B. (2008) The Importance of Quality Satisfaction, Trust, and Image in Relation to Rural Tourist Loyalty Journal of Travel & Tourism Marketing .**

الملاحق



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2022/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضى أدناه :

السيد(ة): بوليسوق عبد الرزاق

الصفة(طالب, أستاذ باحث, باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 10995011090006

الصادرة بتاريخ: 24-04-2016 عن دائرة: أولاد ماني

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل تحت رقم التسجيل: 17173508009

والمكلف بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج مذكرة ماستر)

عنوانها: علاقة جودة حياة الخدمات الجامعية بالاستثمار المهني

أصرح بشرفي بأنني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه

المسيلة في: 29-06-2022

إمضاء المعني (ة):



29 جوان 2022

وثيقة إيداع مذكرة ماستر

الموضوع:

علاقة جودة حياة المحرمات الجامعية بالاستقرار النفسي

إعداد الطالب (ة):

1- بوليس عبد الرؤوف رقم الذجيل: 171735080092

2-

القسم: علم الاجتماع الشعبة: علم الاجتماع التخصص: علم الاجتماع وعمل

إشراف: الرتبة:

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2021-2022 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة.



الدكتور:
جمال بن خالد

رئيس فريق الاختصاص

د. بنت

موافقة وإمضاء المشرف (ة):