

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإسلامية والحضارة
قسم علوم الإعلام و الاتصال



الصورة الذهنية للخدمات الجامعية من منظور الطلبة الجامعيين
دراسة ميدانية على عينة من طلبة إقامتي (بوشريط لشخم و بن برطال بوزيد)

مذكرة تخرج ضمن متطلبات شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال
تخصص اتصال وعلاقات عامة

الاستاذ المشرف

د. عبد القادر النوعي

مساعد المشرف

طاهر بن دهقان

إعداد الباحثين

❖ صبرينة بن الطيرش

شوشة امال

السنة الجامعية 2019 / 2020



شكر وعرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿رب اوزعني ان اشكر نعمتك التي انعمت عليا وعلى والدي

وان اعمل صالحا ترضاه وادخلي برحمتك في عبادك المسلمين﴾ النمل - 19 -

الحمد لله الي هدانا وما كنا لنهتدي لولا ان هدانا الله والصلاة والسلام

على سيد الخلق اجمعين مُحَمَّد الامين حبيبنا وشفيعنا يوم الدين.

اولا : نتقدم باسم كلمات الحمد والشكر الى الله عز وجل الذي مكنا ووفقنا

في اتمام هذا العمل وانعم علينا بنعمة العلم .

كما نتقدم بجزيل الشكر والامتنان الى كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

تخصص اتصال وعلاقات عامة والى كافة اساتذة الكلية الذين لم يخلوا علينا

بجهدهم المتواصل وافكارهم النيرة وتوجيهاتهم القيمة من اجل اثناء هذا العمل

فشكرا لكم جميعا ايها الاساتذة الكرام .

ونتوجه بجزيل الشكر الى السادة الاساتذة الذين درسونا من بداية المشوار الدراسي الى يومنا

هذا .

وفي الاخير نتوجه بتشكراتنا الخالصة الى كل من ساعدنا على انجاز هذا العمل

من قريب او بعيد

صبرينة _ امال

الإهداء

لك الحمد ربّي على عظم فضلك وكثير عطاءك وعظم سلطانك اللهم لك الحمد
حتى الرضا، والحمد لله الذي شرح الصدور ويسر الأمور
إلى منارة العلم والإمام المصطفى إلى سيد الخلق ورسولنا الكريم حبيبنا وشفيعنا يوم
الدين محمد ﷺ

إلى ينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة بقلبها أُمّي
الحبيبة .

إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المنير ومن كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم
العالي أبي الغالي والحبيب .

إلى من حبهم يجري في عروقي وينضج بذكراهم فؤادي اخواني و اخواتي

كما اهدي ثمرة جهدي هذا الى استاذي الكريم الدكتور عبد القادر النوعي
وكذلك الى الاستاذ بن دهقان الطاهر الذين لم يخلوا علينا بتوجيهاتهم ونصائحهم
اقدم لكم هذا البحث . واتمنى ان يحوز على رضاكم .

الإهداء

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب

ووفقنا إلى انجاز هذا العمل المتواضع الذي اهديه.

الى روح ابي الزكية الطاهرة رحمه الله ...

الى امي العزيزة حفظها الله ...

والى افراد اسرتي كل باسمه ...

الى كل زميلاتي دون استثناء ...

الى جميع السادة الاساتذة الذين مدوا لنا يد العون ولم ييخلوا علينا بتوجيهاتهم

والى كل من ساعدنا من بعيد او قريب

الفهرس

الموضوع	الصفحة
شكر وتقدير	
الإهداء	
ملخص الدراسة	
مقدمة	أ-ب
الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة	
01- إشكالية الدراسة	05
02- فرضيات الدراسة	06
03- اسباب اختيار الموضوع	07
04- تحديد المفاهيم	07-11
05- اهداف الدراسة	11
06- اهمية الدراسة	12
07- الدراسات السابقة والتعقيب عليها والاستفادة منها	12-21
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الثاني : الصورة الذهنية	
تمهيد	25
01- نشأة الصورة الذهنية	25-26
02- طبيعة الصورة الذهنية	26-28

30-28	03- أنواع ومكونات الصورة الذهنية
32-30	04- وظائف وخصائص الصورة الذهنية
34-32	05- العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة الذهنية
36-35	06- العلاقات العامة والصورة الذهنية
38-36	07- وسائل الإعلام وتكوين الصورة الذهنية
38	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : الجامعة والخدمات الجامعية	
40	تمهيد
41-40	01- نشأة عن الجامعة
44-42	02- واقع التعليم في الجزائر
45	03- دور الجامعة في المجتمع
47-46	04- أهداف الجامعة
49-47	05- وظائف الجامعة
51-49	06- الخدمات الجامعية في الجزائر والهدف منها
56-52	07- التطور المؤسساتي لقطاع الخدمات الجامعية
62-56	08- تسيير الخدمات الجامعية في الجزائر
62	خلاصة الفصل
الفصل الرابع : الإطار التطبيقي للدراسة	
65	تمهيد
69-65	01- تعريف الإقامة الجامعية (بوشريط لشخم _بن برطال بوزيد)

* * * فهرس المحتويات * * *

70	02- الهيكل التنظيمي للإقامة الجامعية
71	03- مجالات الدراسة
71	04- تحديد منهج الدراسة
74-72	05- تحديد العينة وأدوات الدراسة
100-75	06- عرض وتحليل البيانات
101	07- عرض ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
-102	08- عرض ومناقشة النتائج العامة
103	
103	خلاصة الفصل
105	خاتمة
106	مقترحات وتوصيات الدراسة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع افراد العينة حسب الجنس	75
02	توزيع اف راد العينة حسب المستوى الجامعي	76
03	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية في الاقامة الجامعية	77
04	يوضح معرفة مدى مساهمة الفيس بوك في الحصول على معلومات متعلقة بالخدمات الجامعية	78
05	يوضح مدى معرفة مضامين الفيس بوك على الواقع	79
06	معرفة عضوية الطالب المقيم بمجموعة لها علاقة بالخدمات الجامعية	80
07	يوضح توزيع افراد العينة حسب انطباعات الطلبة من صفحة الخدمات الجامعية	81
08	يوضح معرفة مدى تفاعل المقيمين في مضامين الصفحة	82
09	يوضح مدى معرفة صفحة الخدمات الجامعية لتكوين صورة مستقبلية حسب الاهداف المرجوة	83
10	يوضح مدى معرفة تقديم صفحة الخدمات الجامعية حسب احتياجات الطلبة	84
11	يوضح مدى تأثير الفيس بوك في زيادة ثقافة الطلبة	85
12	يوضح درجة اعتماد الطلبة على الفيس بوك للحصول على معلومات	86
13	يوضح معرفة المعلومات المتوفرة عبر الموقع الالكتروني	87
14	يوضح تقديم الخدمات الجامعية للطلاب عبر الموقع الالكتروني	88
15	قيام الاقامة الجامعية باحياء المناسبات الدينية والوطنية بالتنسيق مع التنظيمات	89
16	يوضح مدى مساهمة الموقع الالكتروني في رسم صورة جيدة عن الخدمات	90

* * * فهرس الجداول * * *

	الجامعية	
17	يوضح رضا الطلبة المقيمين عن الخدمات الالكترونية المقدمة	91
18	يوضح معرفة سهولة التواصل المباشر مع الخدمات الجامعية	92
19	يوضح معرفة امكانية الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب	93
20	يوضح معرفة قبول ادارة الخدمات الجامعية لمقترحات الطالب	94
21	يوضح معرفة تحسين صورة الخدمات الجامعية	95
22	يوضح تقييم الاستقبال الذي تحضى به الطلبة من الاقامة اثناء التواصل معهم	96
23	يوضح معرفة جودة الاطعام بالإقامة الجامعية	97
24	يوضح معرفة المساواة في استقبال الطلبة اثناء المطالبة باحتياجاتهم	98
25	يوضح المقترحات الضرورية للخدمات الجامعية لتحسين صورتها	99
26	يوضح معرفة الانطباع الايجابي	100

فهرس الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	الشكل رقم (01) يمثل تكوين صورة المؤسسة	33
02	الشكل رقم (02) الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للديوان الوطني للخدمات الجامعية	56
03	الشكل رقم (03) يبين الهيكل التنظيمي للإقامة الجامعية	70

جاءت الدراسة للتعرف على الصورة الذهنية للخدمات الجامعية من منظور الطلبة الجامعيين وقد تطرقت في اشكالية هذه الدراسة لأهمية الصورة الذهنية بالنسبة للمؤسسات عامة وللخدمات الجامعية خاصة وكذلك الى الاهمية التي اصبحت توليها مختلف المؤسسات بالنسبة للصورة الذهنية نظرا لدورها الوظيفي في تشكيل الانطباعات والآراء عن المؤسسات وتم اختيار الخدمات الجامعية لولاية الاغواط في كل من اقامة يوشريط لشخم" و "بن برطال بوزيد" كميدان للدراسة، وطرح التساؤل الرئيسي التالي :كيف تساهم الاليات الاتصالية في تسويق صورة ذهنية جيدة للخدمات الجامعية بالنسبة للطلبة ؟

وطرح التساؤلات الفرعية التالية :

- 1- هل الفيس بوك يؤدي لبناء صورة ذهنية ذات فعالية للخدمات الجامعية ؟
 - 2- هل للموقع الالكتروني دور في تسويق صورة ذات قوة للخدمات الجامعية بالنسبة للطلبة ؟
 - 3- هل التواصل الشخصي يشكل صورة قيمة لدى الطلبة بالخدمات الجامعية ؟
- وتم الاعتماد في دراستنا على فرضية رئيسية وثلاث فرضيات فرعية وهي كالآتي :

الفرضية الرئيسية :

تساهم الاليات الاتصالية في تسويق صورة ذهنية جيدة للخدمات الجامعية عن طريق الفيس بوك والمواقع الالكترونية والتواصل الشخصي بدرجة كبيرة .

الفرضيات الفرعية :

- 1- الفيس بوك يؤدي لبناء صورة ذهنية ذات فعالية للخدمات الجامعية.
- 2- للموقع الالكتروني دور في تسويق صورة ذات قوة للخدمات الجامعية بالنسبة للطلبة
- 3- التواصل الشخصي يشكل صورة قيمة لدى الطلبة بالخدمات الجامعية .

وقد استدعت الاعتماد على المنهج الوصفي بهدف الوصول الى وصف دقيق لموضوع الدراسة وجمع البيانات الضرورية المتعلقة به ، بالإضافة الى المنهج المقارن من خلال المقارنة بين نتائج الاقامتين تم استخدام استمارة استبيان كأداة جمع البيانات والحصول على النتائج التالية :

01-توصلت الدراسة إلى أن الاغلبية الساحقة في افراد العينة (بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد) يعتبرون أن الفيس بوك يساعد في الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات الجامعية

2-اظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن افراد العينة ترى أن مضامين الفيس بوك تعكس واقع الخدمات الجامعية بنسبة 51٪

3-يؤثر الفيس بوك في زيادة وتنمية الثقافة لدى الطلبة المقيمين لكلا الجنسين بشكل فعال وهذا راجع لي ميولهم لمواقع التواصل الاجتماعي لمعرفة كل ما هو جديد وفق احتياجاتهم.

4-من خلال اراء افراد العينة لكل من طلبة بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد توصلنا إلى أن الخدمات الجامعية لم تتوفق في تحسين صورتها لدى الطلبة بناء على المشاكل والعراقيل التي وجهتهم في التواصل الشخصي مع إدارة الإقامة الجامعية

5-عدم قبول إدارة الإقامة الجامعية في كل من بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد لمقترحات الطالب وذلك لأسباب عديدة منها : بيروقراطية الإدارة ، عدم الإهتمام بشؤون الطلبة ، عدم التواصل الجيد ، المحسوبية ، سوء المعاملة من قبل موظفي الإدارة

6-يساهم الموقع الإلكتروني التي تعتمد عليه الطلبة في كل من إقامة بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد في متابعة الأخبار الجامعية في رسم صورة ذهنية متوسطة عن الخدمات بنسبة 51٪

7-عدم رضا الطلبة المقيمين بكل من بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف إدارة الخدمات الجامعية بنسبة 80٪

8 -الفيس بوك يعتبر من أهم الأليات الإتصالية التي تساهم في تشكيل صورة قيمة عن الخدمات الجامعية في كل من إقامة بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد.

L'étude est venue identifier l'image mentale des services universitaires du point de vue des étudiants de premier cycle. Dans la problématique de cette étude, j'ai discuté de l'importance de l'image mentale pour les institutions en général et les services universitaires en particulier, ainsi que l'importance à laquelle diverses institutions se sont attachées en termes d'image mentale en raison de leur rôle dans la formation des impressions et des opinions sur les institutions et les services ont été choisis L'Université de Laghouat, à la fois dans la création de Yoshiret Lashkham »et« Ben Bertal Bouzid »comme domaine d'études, et la question principale suivante a été posée: les mécanismes de communication utilisés par l'université contribuent-ils à la commercialisation d'une image mentale de la valeur?

Et posez les sous-questions suivantes:

- 1- Facebook mène-t-il à éduquer les étudiants à construire une image mentale des services universitaires?
- 2- Le site Web a-t-il un rôle dans la commercialisation de l'image auprès des services universitaires pour les étudiants?
- 3-La communication directe constitue-t-elle une image précieuse pour les étudiants des services universitaires?

Notre étude s'est appuyée sur une hypothèse principale et trois sous-hypothèses comme suit:

Hypothèse principale:

Les mécanismes de communication utilisés par les services universitaires contribuent à la commercialisation d'une image mentale précieuse?

Sous-hypothèses:

- 1- Facebook mène à éduquer les étudiants à construire une image mentale des services universitaires.
- 2- Le site Web a un rôle dans la commercialisation de l'image mentale des services universitaires auprès des étudiants.
- 3- La communication directe est une image précieuse pour les étudiants des services universitaires.

Il a appelé à s'appuyer sur l'approche descriptive afin de parvenir à une description précise du sujet de l'étude et de collecter les données nécessaires y afférentes, en plus de l'approche comparative par la comparaison entre les résultats des deux résidences. Un questionnaire a été utilisé comme outil de collecte de données et obtenir les résultats suivants:

- 01 L'étude a révélé que la grande majorité des répondants (Bouchart Lashkham et Ben Bertal Bouzid) considèrent que Facebook aide à obtenir des informations liées aux services universitaires
- 2 Les résultats de l'analyse statistique ont montré que les répondants estiment que le contenu Facebook reflète la réalité des services universitaires de 51%.
- 3 Facebook affecte efficacement l'augmentation et le développement de la culture des étudiants résidant pour les deux sexes, et cela est dû à moi leurs tendances sur les sites de réseaux sociaux pour découvrir ce qui est nouveau en fonction de leurs besoins.

-4 Grâce aux opinions des membres de l'échantillon des étudiants de Bouchret Lakhmem et Ben Bartal Bouzid, nous avons conclu que les services universitaires n'ont pas réussi à améliorer leur image parmi les étudiants en raison des problèmes et des obstacles qu'ils dirigeaient dans la communication directe avec le Département de la résidence universitaire

-5 L'administration des résidences universitaires dans chacune des bandes de Lashkam et Ben Bertal Bouzid n'a pas accepté les propositions des étudiants pour de nombreuses raisons, notamment: gestion bureaucratique, manque d'intérêt pour les affaires étudiantes, manque de bonne communication, favoritisme, abus par le personnel de direction

-6 Le site Internet sur lequel les étudiants s'appuient sur chacun des établissements de Bouchret pour Shakham et Ben Bartal Bouzid contribue à suivre l'actualité universitaire en dessinant une image mentale moyenne des services de 51%.

7 - L'insatisfaction des étudiants résidant dans chacune des bandes de Shakham et Ben Bertal Bouzid sur les services électroniques fournis par la University Services Administration de 80%

- 8 Facebook est l'un des mécanismes de communication les plus importants qui contribuent à former une image précieuse des services universitaires à la fois dans la création de Bouchret pour Shakham et Ben Bertal Bouzid.

مقدمة :

ان موضوع الصورة الذهنية واهميتها بالنسبة للفرد والمؤسسة هام جدا نظرا للقيمة الفعالة التي تؤديها في تكوين الانطباعات والآراء واتخاذ القرارات وتشكيل السلوك، كما تسعى الى استقطاب الجمهور عن طريق دراسة وقياس الصورة الذهنية في اذهان جماهيرها من اجل تحسين انطباعاتهم ومعارفهم، وبالتالي خلق بيئة ملائمة لتحقيق نشاط المؤسسات المختلفة وبذلك اصبحت اغلب المؤسسات تركز جهودها واهدافها لصناعة صورتها وتنمية مهارات عمالها بكيفية تحسن سمعتها من اجل البقاء والاستمرار.

ومن هنا تتضح اهمية الصورة الذهنية للمؤسسات كوظيفة اساسية ترتبط بمختلف وظائف العلاقات العامة الاخرى (أي المسؤولية الاجتماعية) وفي نفس الوقت تعتبر وظيفة مدعمة لكافة الوظائف الاخرى للمؤسسة بشكل عام، فكلما كانت الصورة الذهنية للمؤسسة لدى الجماهير ايجابية استطاعت ان تعمل في مناخ جيد يتيح لها تحقيق اهدافها واداء رسالتها وتقديم خدماتها، حيث تتفهم الجماهير دورها وتقبل على التعاون معها، أي ان هذه القطاعات والمؤسسات تعمل في اطار الصورة الذهنية المنطبعة عنها في اذهان الجماهير التي تتعامل معها.

- كما ان الخدمات الجامعية مجموعة من المساعدات التي تمنحها الدولة للطلبة الموجهة نحو تحسين ظروف حياتهم الجامعية والتي تأخذ شكلين مساعدات مباشرة (نقدية) تتمثل في المنحة ومساعدات غير مباشرة تتمثل في توفير الدعم المالي لتقديم خدمات متعددة للطلبة مثل " النقل، الاطعام، والايواء بالإضافة الى الأنشطة الرياضية والثقافية.

وتعتبر الخدمات الجامعية لولاية الاغواط من المؤسسات الخدمائية التي يستند اليها تقديم الخدمات والمساعدات لطلابها لتسير اجواء طلابية متناسبة ولتكوين انطباعات ايجابية لهم وتشكيل صورة ذهنية عنها لتحافظ على استمراريتها.

وعلى اساس ما سبق يمكن القول انه بات من الضروري معرفة الصورة الذهنية للخدمات الجامعية من خلال مختلف الاليات الاتصالية ومعرفة الجوانب الايجابية في تعاملات الخدمات وتعزيزها، وتفادي الجوانب السلبية وتغيرها وهو الهدف الاساسي المرجو بلوغه من هذه الدراسة التي تضم اربعة فصول :

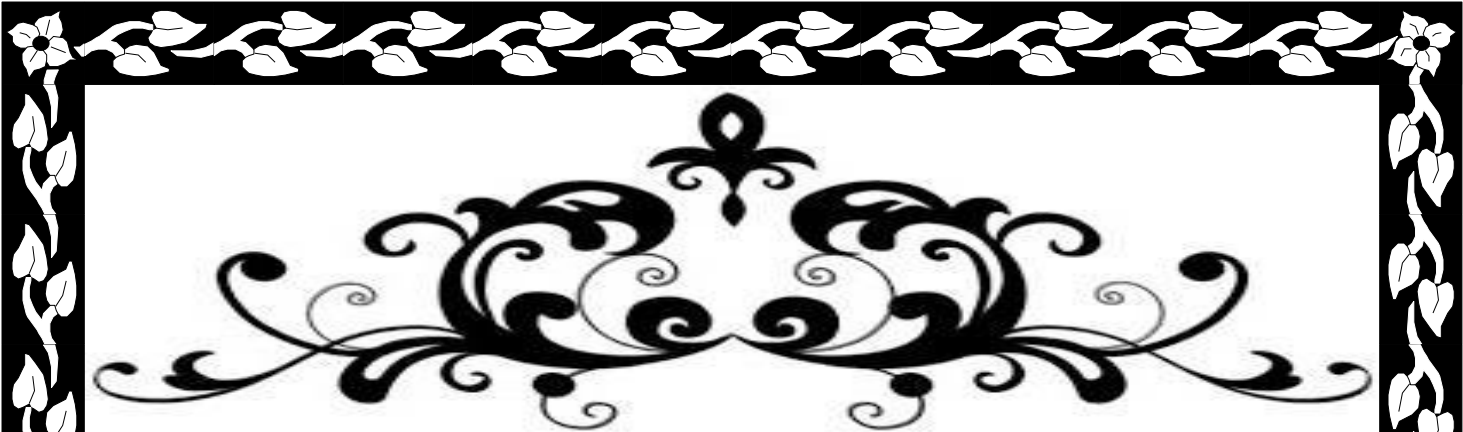
1- الاطار المنهجي: ويعتبر مدخلا عاما للدراسة من خلال الاشكالية، التساؤلات، الفرضيات، اسباب اختيار الموضوع، تحديد مفاهيمها، اهداف الدراسة واهميتها، والدراسات السابقة، وصعوبات الدراسة.

2- الاطار النظري للدراسة: والذي تم التطرق فيه الى فصلين :

- الفصل الثاني: تحت عنوان "الصورة الذهنية" الذي ضم نشاء الصورة الذهنية، طبيعة الصورة الذهنية، مكونات وانواع الصورة الذهنية، وظائف وخصائص الصورة الذهنية، العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة الذهنية، العلاقات العامة والصورة الذهنية، وسائل الاعلام وتكوين الصورة الذهنية.

3- الفصل الثالث: تحت عن "الجامعة والخدمات الجامعية" والذي ضم نشأة الجامعة، واقع التعليم في الجزائر، دور الجامعة في المجتمع، اهداف ووظائف الجامعة، الخدمات الجامعية في الجزائر والهدف منها، التطور المؤسساتي لقطاع الخدمات الجامعية، تسيير الخدمات الجامعية في الجزائر.

4- الاطار التطبيقي للدراسة: تعريف الاقامة الجامعية (بوشريط لشخم، بن برطال بوزيد)، مجالات الدراسة، تحديد منهج الدراسة، والعينة والادوات المستخدمة للدراسة، عرض ومناقشة وتحليل النتائج.



الفصل الاول: الإطار المنهجي



الفصل الاول: الاطار المنهجي



01- الاشكالية

02- فرضيات الدراسة

03- اسباب اختيار الموضوع

04- تحديد مفاهيم الدراسة

05- اهداف الدراسة

06- اهمية الدراسة

07- الدراسات السابقة والتعقيب عليها والاستفادة منها

- خلاصة الفصل



الدشكالية

تعد الصورة الذهنية من الموضوعات التي تهتم المؤسسات بدراستها وقياسها بشكل منظم ووضعها من اولوياتها عند رسم خططها وتنفيذ قراراتها في تشكيل السلوك المجتمعي، فالصورة الذهنية هي الصورة العقلية التي تتكون في اذهان الناس عن المؤسسات المختلفة وقد تكون نتيجة التجربة المباشرة والغير مباشرة، حيث أن الصورة الذهنية من المعلومات التي يحصل عليها الفرد والجمهور حول المؤسسة من حيث اسمها وهويتها واشعارها وقادتها وخدماتها وسياساتها ودورها في المجتمع ومساهماتها في الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية وتشمل ايضا مشكلاتها واثارها السلبية على البيئة والانسان.

كما ان الصورة الذهنية الايجابية لدى الاخرين تعد هدفا يسعى الجميع لتحقيقه على اي مستوى من المستويات حتى على مستوى الفرد وهذا ما ادركته المؤسسات والمديريات نظرا للدور الذي تلعبه في تشكيل الآراء والانطباعات سواء كانت المؤسسة اقتصادية او ثقافية او خدماتية وعليه تقوم العلاقات العامة بمجموعة من الوظائف الاتصالية والاعلامية التي تستهدف الاتصال بالجمهور وتقديم المعلومات التي تمكنه من تكوين راي عام صائب اتجاه قضايا المؤسسات وتحسين الصورة الذهنية لها خاصة المؤسسة الخدمانية منها تبرز اهمية دراسة الصورة الذهنية بشكل واضح وملح لأنها تعد من راس مالها التي تستمر به.

ومديرية الخدمات الجامعية التي تعتبر مؤسسة عمومية ذات طابع اداري موضوعة تحت عنوان الديوان الوطني للخدمات الجامعية ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي التي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع لقواعد ادارية مهمتها تكوين الطلبة علميا وعمليا، وقد تم انشاء هذه المؤسسات (الاقامات) بغرض ضمان الخدمات الجامعية للطلبة والمتمثلة في الايواء، الاطعام، النقل، المنحة والوقاية الصحية والانشطة الثقافية والترفيهية مع اقتراح عناصر استراتيجية للتكفل بهذه الحاجيات تكيفهم مع بيئتهم من شأنها ان تنعكس عليهم سلبا ومن ابرز هاته المشاكل تلك المرتبطة بالحالة المالية والمعيشية امام

مستوى الخدمات التي توفرها الدولة الجزائرية لكل اطوار التعليم خاصة التعليم العالي، ومن هنا نسلط الضوء على الخدمات الجامعية لولاية الاغواط التي تهتم بطلابها والمتعاملين معها من اجل تكوين انطباعات ايجابية لديهم وتشكيل صورة ذهنية عنها لتحافظ على وجودها داخل المجتمع.

وقد تطلبت منا دراستنا القيام بدراسة حول الصورة الذهنية للخدمات الجامعية من منظور الطلبة الجامعيين " في اقامتي " بوشريط لشخم " و "بن برطال بوزيد" ومن هنا نطرح التساؤل التالي :

- كيف تساهم الاليات الاتصالية في تسويق صورة ذهنية جيدة للخدمات الجامعية بالنسبة للطلبة ؟
ويندرج تحت هذا التساؤل ثلاث اسئلة فرعية :

- 1- هل الفيس بوك يؤدي لبناء صورة ذهنية ذات فعالية للخدمات الجامعية ؟
- 2- هل للموقع الالكتروني دور في تسويق صورة ذات قوة للخدمات الجامعية ؟
- 3- هل التواصل الشخصي يشكل صورة قيمة لدى الطلبة بالخدمات الجامعية ؟

02 فرضيات الدراسة :

تعتمد دراستنا على فرضية رئيسية وثلاث فرضيات فرعية وهي كالآتي :

الفرضية الرئيسية :

تساهم الاليات الاتصالية في تسويق صورة ذهنية جيدة للخدمات الجامعية عن طريق الفيس بوك والمواقع الالكترونية والتواصل الشخصي بدرجة كبيرة .

الفرضيات الفرعية :

- 1- الفيس بوك يؤدي لبناء صورة ذهنية ذات فعالية للخدمات الجامعية.
- 2- للموقع الالكتروني دور في تسويق صورة ذات قوة للخدمات الجامعية بالنسبة للطلبة .
- 3- التواصل الشخصي يشكل صورة قيمة لدى الطلبة بالخدمات الجامعية .

03- اسباب اختيار الموضوع :

ان لأي دراسة علمية اسباب ذاتية واخرى موضوعية تجعل من الباحث يقوم بدراسة ظاهرة معينة دون اخرى وعليه جاءت اسباب اختيارنا لهذا الموضوع كالتالي :

أ - الاسباب الذاتية:

-الرغبة الذاتية لمعالجة الموضوع.

-الميل الشخصي للتعرف اكثر عن الخدمات الجامعية.

-الاهتمام الذاتي لمعرفة كيفية مساهمة العلاقات العامة في تحسين صورة الخدمات الجامعية في نظر الطلبة

ب- الاسباب الموضوعية :

- قلة الدراسات السابقة الخاصة بالصورة الذهنية عن الخدمات الجامعية.

- دور الصورة الذهنية ومكانتها في اي مؤسسة خاصة المؤسسات الجامعية.

- معرفة دور العملية الاتصالية في تشكيل الصورة الذهنية بالخدمات.

1- تحديد المفاهيم:

تعتبر عملية تحديد المفاهيم عملية مهمة واساسية في ضبط التصور ومسار الباحثين، ومن هذا

تتضمن دراستنا هذه بعض المفاهيم:

1/الصورة الذهنية :

أ- لغة: في اللغة العربية ينقسم مفهوم الصورة الذهنية الى مفردتين الصورة الذهنية، والصورة تعني

الشكل الذي يتميز به الشيء، وهي تعني ايضا الصور بكسر الصاد. لغة في صور جمع الصورة وصورة

تصوير فنصور، وتصورت الشيء توهمت صورته فتصور لي.

- اما الصورة الذهنية فإنها تشير الى الذهن والذهن ه والعقل، وبهذا فان الذهن يطلق على الادراك والتفكير الاستدلالي نح وطريق انشاء العلاقات.⁽¹⁾

ب- اصطلاحا :

- يعرفها ابراهيم الدقوقي: على انها تلك التي تقوم على الادراك العقلي السابق دون ان تكون لها انعكاسات سلبية على تفاعل للأفراد والمجموعات لان معظم تلك الصور الذهنية عاطفية يصيبها النسيان والتحوير ا واعادة النظر بمرور الزمن لاعتمادها على الخيال بالدرجة الاولى.⁽²⁾

- ويعرفها عجوة بانها النتائج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون للأفراد والجماعات والاشخاص ونظام ما، او شعب ما، او جنس معين، او منشأة معينة، او منظمة محلية او دولية، او مهنية معينة، او اي شيء اخر يمكن ان يكون له تأثير على حياة الانسان وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة، وتربط هذه التجارب بعواطف الافراد واتجاهاتهم وعقائدهم، وبغض النظر عن صحة ا وعدم صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب فهي تمثل بالنسبة لاصحابها واقعا صادقا ينظرون من خلاله الى ما حولهم، فيهمونه او يقدرونها على اساسه.⁽³⁾

- الصورة الذهنية هي المعاني والاتجاهات والمعرفة والآراء المشتركة بين الجمهور عن المنظمة والشركة التي نتجت عن العمليات والاستراتيجيات الاتصالية التي قامت بها المنظمة.⁽⁴⁾

ج- اجرائيا :

الصورة الذهنية هي مجموعة الانطباعات التي تتكون عند الجماهير عن المؤسسة سواء كانت صحيحة او خاطئة والتي تسعى ادارة العلاقات العامة الى تصحيحها لصالح المؤسسة.

(1) باقر موسى، الصورة الذهنية في العلاقات العامة، دار اسامة للنشر والتوزيع، (ب، ط)، عمان، 2014، ص52.

(2) ابراهيم الدقوقي، صور الادراك لدى العرب، مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت 2001 ص 17.

(3) علي عجوة، الصورة الذهنية العلاقات العامة، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 1983، ص10

(4) سليمان صالح، وسائل الاعلام وصناعة الصورة الذهنية، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط1، الكويت، 2005، ص21

2/الخدمات الجامعية:

قبل التطرق لمفهوم الخدمات الجامعية يجب معرفة مفهوم الخدمات

2-1) الخدمات:

أ- لغة: ⁽¹⁾ خدمة: قام بحاجته. فه ووهي خادم. جمع خدم، وخدام

ب- اصطلاحاً: هي كل وظيفة يكون اداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لان تأدية

هذه الوظيفة امرا ضروري لتحقيق تنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة الا بفضل تدخل قوة الحاكمين. ⁽²⁾

2-2 الخدمات الجامعية:

أ- اصطلاحاً :

- هي تلك المساعدات والعناية والرعاية والاعمال والنشاطات التي توفرها الوزارة الوصية من خلال مديريات الخدمات الجامعية الاقامات الجامعية للطلبة الجامعيين التي تهدف الى تلبية احتياجاتهم المختلفة بأسعار رمزية، وذلك بتوفير المنحة، النقل، الايواء، الاطعام، النشاطات العلمية، الثقافية والرياضية والترفيهية. ⁽³⁾

- اجرائيا :

- هي كل الخدمات التي تقدمها الادارة الوصية للطلبة المتمثلة في المساعدات المالية (كالمنحة) والمساعدات الخدمية كتوفير (النقل، الايواء، الاطعام)

(1) معجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، ص221.

(2) برايتس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء بالإسكندرية، (ب-ط)، مصر، 2004، ص56.

(3) احمد فلوح، سناء العبيدي، درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية، دراسة ميدانية، مجلة المعيار، جامعة

قسطنطينة، المجلد 10، العدد 04، ديسمبر 2019، ص154.

3- الجامعة :

أ- لغة: مؤنث "جامع" وه والاسم الذي يليق على المؤسسة الثقافية التي تشتمل على معاهد التعليم العالي في أهم فروع كالفلسفة والطب والحقوق والهندسة.⁽¹⁾

ب- اصطلاحاً: فقد تعددت واختلفت التعاريف العلماء والمفكرين للجامعة فمنهم من يعرفها على أنها كل أنواع الدراسات ا والتكوين الموجه للبحث الذي يتم بعد مرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية ا وتعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات تعليم عالي من قبل السلطات الرسمية للدولة.⁽²⁾ والبعض الآخر يعرفها "هي تلك المؤسسة التربوية التي تقدم لطلابها الحاصلين على شهادة الثانوية العامة وما يعادلها تعليمًا نظريًا معرفيًا ثقافيًا يتبنى أسسًا أيديولوجية وإنسانية يلازمه تدريب مهني، يهدف إخراجهم إلى الحياة العامة كأفراد منتجين فضلاً عن مساهمتها في معالجة القضايا الحيوية التي تظهر على فترات متفاوتة في المجتمع وتؤثر على تفاعلات هؤلاء الطلاب المختلفة.⁽³⁾

ج- اجرائياً :

عبارة عن مؤسسة للتعليم العالي والبحث العلمي تمنح درجات أكاديمية في مختلف المواد، كما توفر كلاً من التعليم الجامعي والدراسات العليا.

4/ الطالب الجامعي :

أ- اصطلاحاً: - الطالب الجامعي: ه وذلك الشخص الذي سمحت له كفاءته العلمية بالانتقال من المرحلة الثانوية، ا ومرحلة التكوين المهني، ا والفني العالي إلى الجامعة تبعاً لتخصصه الفرعي بواسطة ا

(1) محمد بوعشة، أزمة التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي، دار الجبل، ط1، بيروت، 2000، ص10

(2) محمد بوعشة، نفس المرجع، ص10.

(3) وفاء محمد البرادعي، دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري، دار المعرفة الجامعية، ط1، الاسكندرية، 2002، ص290.

ودبلوم يؤهله لذلك، ويعتبر الطالب الجامعي احد العناصر الاساسية الفاعلة في العملية التربوية طيلة التكوين الجامعي.⁽¹⁾

- حسب اتحاد الجامعات العربية فانه يعرفه كالتالي: الشخص المسجل لنيل درجة علمية وفق النظمة المعمول بها في الجامعات المعنية.⁽²⁾

- ويذهب "محمد علي محمد" الى ان الطلبة الجامعيين "جماعة ا و شريحة من المثقفين في المجتمع بصفة عامة، اذ يتركز المئات والالوف من الشباب في نطاق المؤسسات العمومية، حيث يشير الى ان الشباب ظاهرة اجتماعية اساسا تشير الى مرحلة تعقب مرحلة المراهقة وتبد و خلالها علامات النضج الاجتماعي والنفسي واضحة.⁽³⁾

ج- اجرائيا :

هو الشخص الذي تحصل على شهادة البكالوريا والتحق بالجامعة ا واحدى فروعها لاتمام مشواره الدراسي في التخصص المناسب له.

05- اهداف الدراسة :

ان اي دراسة علمية تسعى الى تحقيق اهداف علمية وموضوعية وقد جاءت دراستنا محاولة تحقيق الاهداف التالية :

- معرفة دور الخدمات الجامعية عند تشكيل الصورة الذهنية لدى الطالب الجامعي.
- محاولة معرفة الصورة الذهنية المكونة عند الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية.
- التوصل على اهم العوائق التي تحد من فاعلية الخدمات الجامعية في تشكيل صورة ذهنية حسنة لها.
- تحديد مدى مساهمة الاليات الاتصالية في تشكيل الصورة الذهنية للخدمات الجامعية.

(1) فضيل دبلي وواخرون، الجامعة تنظيمها وهيكلتها، مجلة الباحث الاجتماعي، جامعة قسنطينة، العدد الاول، 1995، ص226.

(2) اتحاد الجامعات العربية، دليل التقويم الذاتي والخارجي والاعتماد العام للمجتمعات العربية، ط2، عمان، ص15.

(3) محمد علي محمد، الشباب العربي والتغير الاجتماعي، دار النهضة العربية، (ب-ط)، لبنان، 1985، ص92

٥- أهمية الدراسة :

يكتسب البحث أهمية من خلال ما يرمى إليه من أهداف نظرية وتطبيقية وفضلا عن ذلك فه ويكتسب أهمية من خلال :

- أهمية الصورة الذهنية كأداة مهمة بالنسبة للمؤسسات الجامعية حول خدماتها.
- أهمية الخدمات الجامعية والتي تعتبر عامل لازدهارها وتفوقها وفشلها وانهارها.
- المساهمة في إثراء البحث العلمي بهذا النوع من الدراسة واعتبارها مصدر لبحوث قادمة.

٦- الدراسات السابقة

تحتل الدراسات السابقة اليوم دور هام في انجاز الدراسات العلمية وهذا بسبب ان البحث العلمي تراكمي وهذا يعني ان الباحث مطالب ان يبدأ دراسته من حيث انتهى باحثون اخرون اي لابد من الاطلاع على دراسات التي انجزها غيره، لان الدراسات السابقة تعتبر ارضية صلبة في انجاز الدراسة الجارية من حيث تدعم الدراسة الحالية بالمقارنة تارة وتأكيد نتائج ا ودحضها تارة وكذلك التعرف على الفروق الموجودة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

- وقد اعتمدنا في دراستنا هذه الدراسات السابقة التالية :

أ/ من ناحية المتغير المستقل :

- ١- الدراسة الأولى: دراسة " كريمة ديري " قامت الباحثة بدراسة بعنوان " الصورة الذهنية للمؤسسة التجارية " ضمن دراسة حالة بمؤسسة "تويوتا" بجامعة الجزائر. في اطار اعداد مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال الازمات لسنة (2008-2009).⁽¹⁾

(1) كريمة ديري، الصورة الذهنية للمؤسسة التجارية، دراسة حالة بمؤسسة "تويوتا"، (رسالة ماجستير :اتصال الازمات)، قسم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر، سنة 2008 - 2009.

- حيث تطرقت اشكالية هذه الدراسة عن اهمية الصورة الذهنية بالنسبة للمؤسسات والشركات التجارية واهم الوسائل والاساليب التي توظفها هاته المؤسسات من اجل تحقيق صورة ايجابية لدى جمهورها.

كما حاولت هذه الدراسة الاجابة عن التساؤلات التالية :

1- ماهي اساليب بناء الصورة الذهنية الحسنة للمؤسسات التجارية؟

2- ما هو دور كل فرع من فروع المؤسسة في بناء الصورة الذهنية لها؟

- وتكمن اهمية هذه الدراسة في ان الصورة الذهنية هي عمق اتصال الازمات باعتبارها نشاط اداريا

واستراتيجيا للمؤسسات الحديثة كما ترجع اهمية هذه الدراسة الى عدم وجود دراسات متعمقة في مجال

الاتصال المؤسساتي عامة واتصال الازمات بصفة خاصة

- وقد اعتمدت هذه الدراسة على الاساليب المنهجية للبحوث الوصفية والمتمثل في دراسة حالة

اما بالنسبة للأدوات فهي كالآتي: المقابلة، الملاحظة، وثائق وسجلات المؤسسة.

- وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

نقاط القوة: تحتل العلامة التجارية مراتب متقدمة من حيث ارقام مبيعات الوطنية والعالمية.

نقاط الضعف: عدم امكانية تلبية كل الطلبات فالمؤسسة التجارية تقوم بعملية التاج وفق مبدأ gust in

time اي لا يتم الانتاج الا بعد تسليم الطلبية.

2/الدراسة الثانية:

دراسة "وريدة لرجان" قامت الباحثة بدراسة تحت عنوان "اهمية العلاقات في تحسين الصورة الذهنية

للمؤسسة العمومية الادارية" ضمن الدراسات الميدانية بجامعة احمد بوقرة ببومرداس في اطار اعداد

مذكرة لنيل شهادة الماجستير في التسويق كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية لسنة (2014-2015).⁽¹⁾

- حيث تطرقت اشكالية دراسة عن مدى اسهام العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الادارية كما يشير الى اهمية ان تكون تلك الصورة التي تقدمها ادارة العلاقات العامة عن تلك المؤسسات المتناسبة مع ما تقوم لتقديمه للجمهور وتشير الى ضرورة البعد التام عن مفهوم الصورة وصناعتها بما يخالف الواقع.

كما حاولت الدراسة الاجابة عن التساؤلات التالية كتالي:

- 1- ماهي العلاقات العامة ووظائفها وادوارها ؟
 - 2- ما وجه العلاقة بين الاتصال التسويقي والعلاقة العامة ؟
 - 3- كيف يمكن للعلاقات العامة ان تساهم في تكوين وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة وتحقيق اهدافها؟
- اما بالنسبة للفرضيات فهي كالآتي:
- تمثل العلاقات العامة وسيلة من وسائل الاتصال التسويقي
- العلاقات العامة وسيلة لتوجيه الراي العام والجمهور لصالح المؤسسة
 - تساهم العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة.
 - تهدف هذه الدراسة على التعرف على سبيل القيام بتطبيق هذه الوسيلة والاداة بشكل يساهم في تحسين المستمر لنشاطات المؤسسة.

(1) وريدة لرجان، اهمية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الادارية، دراسة حالة على مجموعة من البلديات، (رسالة ماجستير: التسويق)، كلية العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير، سنة 2014-2015.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي مبررة بذلك طبيعة الدراسة الوصفية في حين كانت عينة الدراسة عمدية حيث تشمل على "125 موظف" متواجد على مستوى 06 بلديات و03 ولايات.

-وقد توصلت هذه الدراسة الى المقترحات التالية :

- اعادة هيكلة وتنظيم مصالح البلدية بطريقة عصرية تواكب التطور الحالي.
- اتباع سياسة التحفيز والمكافآت والرقابة في العمل

3- الدراسة الثالثة :

دراسة زينب ليث " دراسة قامت بها الباحثة بعنوان "وسائل الاعلام وتشكيل الصورة الذهنية لدى الجمهور ازاء العدالة الانتقالية" جامعة بغداد كلية العلوم للبنات العدد 23-2014⁽¹⁾.

- وتطرق اشكالية الدراسة عن معرفة الدور الذي تقوم بوسائل الاعلام العراقية في تشكيل الوعي لدى جمهورها ازاء العدالة الانتقالية ومدى اهتمام الجمهور بما ينشره وسائل الاعلام ازاء القضايا التي تدرج في العدالة الانتقالية.

حيث حاولت الدراسة التساؤلات الآتية :

- 1- ما مدى اهتمام الجمهور بما تنشره وسائل الاعلام ازاء القضايا التي تدرج ضمن العدالة الانتقالية ؟
- 2- ما الدور الذي قامت به وسائل الاعلام العراقي في ضل المرحلة الانتقالية التي مر بها العراق من اجل التوعية باليات العدالة الانتقالية ؟

وتكمن اهمية هذه الدراسة في لقاء ضوء على وسائل الاعلام العراقية في تشكيل الوعي الجماهيري ازاء ما يعرف بالعدالة الانتقالية فعلى الرغم من حداثة هذا المفهوم الا انه محل اهتمام ذوي الاختصاص ومحل

(1) زينب ليث، وسائل الاعلام وتشكيل الصورة الذهنية لدى الجمهور ازاء العدالة الانتقالية، كلية العلوم للبنات، العدد23، جامعة بغداد، 2014.

اهتمام الدولة تمر بمرحلة انتقالية من حكم الى حكم جديد لأنه وبكل بساطة يعيد الحق لكل من اسلب حقه فضلاً عن وجودة اليات مختلفة للعمل في مرحلة جديدة.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي في حين كانت عينة الدراسة نوع من العينة العمدية تمثلت في كليتي الاعلام والقانون لمجتمع البحث حيث قسمت عينة البحث الى قسمين، بلغ عدد افراد العينة في القسم الاول الخاص بجمهور وسائل الاعلام من طلبة كلية الاعلام (220) فرداً موزعاً بالتساوي بين الذكور والاناث، كما بلغ افراد عينة القسم الثاني الخاص بجمهور وسائل الاعلام من طلبة القانون (220) فرداً موزعاً بالتساوي بين الاناث والذكور.

- اما ادوات الدراسة المستخدمة فهي: الاستبانة

- وقد توصلت نتائج الدراسة الى النتائج التالية :

- لا يوجد اي دور يذكر لوسائل الاعلام العراقي بما يخص نشر مفهوم العدالة الانتقالية والتعريف بهذا المفهوم للجمهور مما ادى الى عدم بناء صورة لهذا المفهوم.

- الانفتاح الكثير لوسائل الاعلام وعدم وجود اي رادع او مسالة قانونية ادى الى نشر قضايا اثرت بشكل مباشر على روح المواطنة العراقية.

٤- الدراسة الرابعة :

دراسة نجاح قبلان قبلان "قامت بها الباحثة بعنوان "الصورة الذهنية للمكتبات والمؤسسات المعلوماتية ومستقبلها" جامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن -المملكة العربية السعودية 2016⁽¹⁾.

تطرق اشكالية الدراسة برسم ملامح الصورة الذهنية لمهنة المكتبات ومؤسسات المعلومات في اذهان افراد المجتمع لأنه يعد مرتكزا لتقوية روابط الاتصال مع المجتمع لدعم تنمية المهنة ووظائفها

(1) نجاح قبلان قبلان، الصورة الذهنية للمكتبات والمؤسسات المعلوماتية ومستقبلها، جامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن، المملكة العربية السعودية، 2016.

وانشطتها وتأثيرها النفسي على افراد المجتمع لترك انطباعات ايجابية تقلل من الانطباعات السلبية المتراكمة لديهم عن المهنة والمهنيين.

حيث حاولت الدراسة الاجابة عن التساؤلات التالية :

1- ما الصورة الذهنية للمجتمع عن مهنة المكتبات والمعلومات ؟

2- ما الصورة الذهنية السائدة لدى مؤسسات المعلومات ؟

3- ما المقترحات التي يمكن ان تصحح الصورة الذهنية للمجتمع عن مهنة المكتبات والمعلومات ؟

• واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي في تحقيق اهدافها والاجابة عن اسئلتها حيث كانت عينة الدراسة عينة قصدية من المجتمع

• وتمثلت اداة الدراسة المستخدمة في استبانة التي نشرت الكترونيا عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة مستهدفا بها جميع فئات المجتمع داخل المملكة العربية السعودية وخارجها.

حيث توصلت نتائج الدراسة الى نتائج التالية:

1- كشفت معطيات الدراسة ان الصورة الذهنية للمشاركين للدراسة عن مستقبل مهنة المكتبات والمعلومات كانت ايضا غير مستقرة وليست ايجابية تامة في ذهن المشاركين فمثلا يوجد اتفاق بنسبة عالية تصل الى 54.7 على ان المكتبات ومراكز المعلومات لن ينتهي دورها في المستقبل الا ان نسبة 23.1 من المشاركين نعتقد ان مهنة المكتبات والمعلومات لن يزيد عليها الطلب في المستقبل.

ب/من ناحية المتغير التابع

1- الدراسة الأولى :

دراسة "بسطي نور الدين" دراسة قام بها الباحث بعنوان "التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الاجتماعية بالإقامات الجامعية" ضمن دراسة ميدانية بالجزائر، في ظل اعداد مذكورة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم سنة 2007-2008 م⁽¹⁾.

- حيث تطرقت اشكالية الدراسة عن دور التنظيمات الطلابية في تحسين وضعية الخدمات الجامعية المتدهورة من خلال التعرف على العوامل المؤثرة في نشاطها
ومنه حاولت الدراسة الاجابة عن التساؤلات التالية :

1/ ما هو الدور التي تؤديه التنظيمات الطلابية من حيث قدرتنا على تحسين الخدمات الاجتماعية الجامعية بالإقامات الجامعية في ظل وضعية شبه مسدودة ؟

2/ ماهي العوامل التي تقلل من اداء هاته التنظيمات لأدوارها؟

3/ هل تقلل حالة الانسداد من نشاط التنظيمات الطلابية وما هو ومدى مساهمتها في اتخاذ القرار الى جانب الادارة.

- ومن الفرضيات ما يلي :

- تعمل التنظيمات الطلابية على تحسين وضعية الخدمات الاجتماعية الجامعية المتدهورة، الا ان هناك عراقيل تحول دون نجاح دورها في تحسين جودة الخدمات الجامعية بشكل كاف.
- تقلل حالة الانسداد لقطاع الخدمات الجامعية من نجاح اي نشاط طلابي.
- عدم اشتراك الادارة لتنظيمات الطلابية في اتخاذ القرار بشكل قليل من تأثيرها في تحسين الخدمات.
- وتكمن اهمية هذه الدراسة في بروز التنظيمات الطلابية التي تعمل كهيئات دفاع عن مصالح الطلبة.

(1) بسطي نور الدين، دور التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الجامعية (رسالة ماجستير: علم الاجتماع التنظيم) قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر بن يوسف خدة، 2007-2008.

- وقد اعتمدت على المنهج الوصفي حيث كانت عينة الدراسة نوعا من العينات النمطية الغير احتمالية البالغ عددها (201) طالبا.

- اما الادوات المستخدمة في الدراسة هي :الاستمارة الاستبائية، الملاحظة، المقابلة النصف موجهة، المعالجة الاحصائية للاستبيان.

- ومن اهم النتائج المتوصل اليها ما يلي :

• يعاني قطاع الخدمات الاجتماعية الجامعية في الجزائر من ازمة عميقة ففي ظل هذه مضاعفات هاته الازمة اصبحت مختلف الخدمات الاجتماعية تتسم بالتدهور والتدني وصارت القامة الجامعية شبه عاجزة عن اشباع حاجات الطلبة الذين هم في تزايد مستمر.

الدراسة الثانية : دراسة صاوشي صوني قامت بها الباحثة بعنوان " حوكمة الخدمات الجامعية في الجزائر " مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير تخصص اقتصاد وتسيير عمومي سنة (2014-2015) ⁽¹⁾.

- حيث تطرقت اشكالية الدراسة حول اساليب وسبل تسيير الخدمات الجامعية في ظل الحوكمة الذي اصبح من المواضيع بالغة الاهمية في الوقت الراهن ومنه نتج التساؤل الرئيس التالي :

- ما ه وواقع الخدمات الجامعية في الجزائر ؟

ومنه الاسئلة الفرعية التالية :

1- ما المقصود بالحوكمة والخدمات العمومية ؟

2- ما ه ووضع قطاع الخدمات الجامعية في الجزائر ؟

3- كيف يمكن تخفيض تكلفة الاطعام الجامعي ؟

(1) صاوشي صونية، حوكمة الخدمات الجامعية في الجزائر (رسالة ماجستير: العلوم الاقتصادية) كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2014-2015.

- ومن أهم فرضياته ما يلي:

- يعاني قطاع الخدمات الجامعية في الجزائر من مشاكل.

- تكمن مشاكل قطاع الخدمات الجامعية في أسلوب التسيير المتبع.

وتكمن أهمية الدراسة في الحاجة إلى التفكير الجدي لإيجاد بدائل في طريقة توفير الخدمات الجامعية مستقبلا دون الوقوع في مشاكا مصدر تمويل هذه الخدمات.

- وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي لتشخيص الخدمات الجامعية في الجزائر والمنهج التحليلي

لربط المعلومات والوقائع وإيجاد العلاقات بين مختلف الفاعلين والقائمين على الخدمات الجامعية

- كما تم استخدام منهج دراسة حالة بالنسبة لدراسة خدمة الاطعام الجامعي وكذلك الاعتماد على الملاحظة بالإضافة إلى استخدام سبر الآراء للحم عن رضا الطلبة عن خدمة الاطعام.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- غياب مبادئ الحوكمة في قطاع الخدمات الجامعية، إذ نجد أنه لا يتم اشتراك المستفيد من الخدمة

(الطالب) في القرارات المتخذة الرقابة وحتى في عمل تكاليف الخاصة بالخدمة المقدمة كذلك عدم توفر

المعلومات والوضعية المالية للقطاع الذي يندرج ضمن مبدأ الشفافية والتي من شأنها أن تحسن من عملية

التسيير، ففي الكثير من الأحيان لا توجد كفاءات لتتنقل مناصب العليا في القطاع.⁽¹⁾

8/ **التعقيب على الدراسات السابقة:** إن ما يمكن تقديمه هذه الدراسات من أهمية لدراسة موضوع الصورة

الذهنية للخدمات الجامعية كونها تساعدنا على تحديد الدراسة واختيار الأسئلة الملائمة كما أننا استفدنا منها

نظريا ومنهجيا وساعدتنا على وضع أسئلة الاستمارة وفي اختيارنا للأدوات الملائمة في جمع البيانات

والمعلومات

- **أوجه التشابه:** تتشابه دراستنا مع الدراسات السابقة التي تم اعتمادها في موضوع دراستنا في ما يلي :

- المنهج المستخدم: المنهج الوصفي.
- ادوات جمع البيانات: الاستبيان.
- تتفق دراستنا مع الدراسات السابقة في احد المتغيرات فقط.
- اوجه الاختلاف: تختلف دراستنا مع الدراسات السابقة في النقاط التالية :
- لا توجد دراسة متطابقة مع دراستنا في كل المتغيرات.
- هناك اختلاف في الاهداف والفرضيات والاسئلة ويرجع ذلك لاختلاف المواضيع التي تناولتها كل دراسة.
- هناك اختلاف في المجال الزمني والمكاني والبشري.
- هناك اختلاف في مجتمع وعينة الدراسة.
- الاستفادة من الدراسات السابقة :
- الاطلاع على بعض العناوين
- التهميش
- طريقة صياغة الاسئلة
- كيفية تحليل الجداول
- الجانب الميداني (المنهج)

خلاصة الفصل :

يعتبر هذا الفصل بداية موضوع الدراسة الذي يحتوي على مجموعة من المؤشرات والادوات المنهجية التي يستخدمها الباحث في الدراسة وتساعد في الجانب النظري، حيث حددنا الاشكالية المحورية من خلال طرح التساؤلات وعلى اساسها ثم صياغة الفرضيات، لتحديد بعدها اسباب اختيار الموضوع ثم تحديد بعض المفاهيم الاساسية للدراسة ومحاولة تقريب الاجرائي الذي يسمح باستخدامها في الاطر النظرية والتطبيقية مع ذكر الاهداف والاهمية ومعرفة الدراسات السابقة والتعقيب عليها وال



الإطار النظري للدراسة



الفصل الثاني: الصورة الذهنية

تمهيد

01- نشأة وتطور الصورة الذهنية

02- طبيعة الصورة الذهنية

03- انواع ومكونات الصورة الذهنية

04- وظائف وخصائص الصورة الذهنية

05- العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة الذهنية

06- العلاقات العامة والصورة الذهنية

07- وسائل الاعلام وتكوين الصورة الذهنية

- خلاصة الفصل



تمهيد:

ان موضوع الصورة الذهنية هام جدا نظرا للقيمة الفعالة التي تؤديها في تكوين الانطباعات الذاتية والتصورات من اجل فهم ومعرفة السلوك الايجابي للأفراد اتجاه المؤسسات، حيث تسعى هذه الاخيرة الى استقطاب الجمهور عن طريق دراسة وقياس الصورة الذهنية في اذهان جماهيرها من اجل تحسين انطباعاتهم ومعارفهم، وبالتالي خلق بيئة ملائمة لتحقيق نشاط المؤسسات المختلفة بكافة مجالاتها الادارية، التسويقية، المالية، الخدماتية، الاعلامية.

1/نشأه الصورة الذهنية

بدا مصطلح الصورة الذهنية مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين كمصطلح له علاقة بالمنشآت التجارية، لكن ما لبث ان استخدم في المجالات السياسية والاعلامية والمهنية المختلفة. ويشير قسم من المصادر الاجنبية الى ان مصطلح الصورة الذهنية لم يظهر الى الوجود الى في عام 1908 على يد العالم جراهام دالاس الذي اشار في كتابه الطبيعة البشرية والسياسة الى ان الناخبين في حاجة الى تكوين شيء مبسط ودائم ومنظم عند الثقة في مرشح ما.

وتستخدم في الدراسات الغربية عدة تغيرات للدلالة على مفهوم الصورة الذهنية ابرزها في اللغة الانجليزية، وتعد الكلمة الاولى للأصل اللاتيني بمعنى (يحاكي او يمثل)، وعليه فالصورة الذهنية تعتمد على التمثيل والمحاكاة.

ويشير معجم ويبستر الى الصورة الذهنية على انها تصور عقلي لشيء لا يدرك حسيًا، ولكن يمكن تخيله بأعمال عقلية او طريقة بواسطتها يستطيع الشخص تصور شيء ما والحكم عليه عن طريق كم من المعطيات مثل وسائل الاتصال الجماهيري كالتلفاز والصحف⁽¹⁾.

(1) انتصار ابراهيم عبد الرزاق، صفد حسام الساموك، الاعلام الجديد. تطور الاداء والوسيلة والوظيفة، الدار الجامعية للنشر والطباعة والترجمة، ط1، بغداد، 2011، ص72.

- كما اعطيت للصورة الذهنية مفاهيم متعددة ومختلفة، اتفقت في ما بينها في الجوهر واختلفت في التفاصيل، وذلك على اختلاف المعاجم والموسوعات والمؤلفين وكذا على اختلاف الحقول المعرفية والميادين البحثية التي ينطلق منها (كعلم النفس، علم الاجتماع، علم النفس الاجتماعي، علم السلوكيات، ميدان الفلسفة، علم السياسة، الاتصال والعلاقات العامة).

- حيث يذهب الجميع الى ان الصورة الذهنية ذات الاصول الاغريقية هي عبارة عن تمثيلات للأشياء، نتائج ادراك سابق، استرجاع ذكريات شعورية، عودة الاحساس الى الذهن، فمدركات تمثيلية عقلية تصورات، اتجاهات، انطباعات... ومن ثمة مواقف معينة اتجاه اشياء معينة اودول اوشخصيات معينة اومؤسسات ما اوسياسات اوقرارات...

- وفي النصف الثاني من القرن الماضي عرفت علوم الاعلام والاتصال وحقل العلاقات العامة على وجه العموم وعلم التسويق السياسي على وجه الخصوص هذا المصطلح، حيث نشا وتطور هذا المفهوم في الولايات المتحدة الامريكية وبالتحديد عام 1960م تزامنا مع ظهور كتاب "تطوير صورة المنشأة" للكاتب الامريكي "لي بريستول" حيث عرف اهتمام كبير من قبل رجال الاعمال الأمريكيين لينتقل بعدها من مجال الاعمال والتجارة الى مجال الاعلام والسياسة اي حظي باهتمام واسع ايضا من طرف قيادات ورجالات السياسة الذين يسعون دائما الى تشكيل صورة ذهنية لدى الراي العام حول شخصياتهم وسياساته⁽¹⁾.

2/ طبيعة الصورة الذهنية

يتأثر تكوين الصورة الذهنية بالبيئة التي يعيش فيها الفرد وموقعه من العالم الخارجي، وطبيعة الوقت ونوعية المعلومات التاريخية للحضارات الانسانية لديه، وطبيعة العلاقات الشخصية والاسرية وعلاقات الصداقة والسلوكيات السائدة في المجتمع ونوعية المشاعر والاحاسيس والانفعالات وتتاثر الصورة

(1) قراءة في مفهوم الصورة الذهنية، جامعة الجزائر 03، ص2.

الذهنية بمجموعة عوامل تؤدي الى احداث تغيرات فيها بالسلب اوالايجاب اهمها الاحداث المثيرة مثل الحروب والكوارث والاحداث السياسية الهامة وغير ذلك من الاحداث المثيرة للانتباه لأهميتها ا ولغرابتها وعدم اعتياد الناس عليها وهي تتأثر كذلك بالأحداث المتراكمة التي يستغرق حدوثها ا وتأثيرها مدة طويلة من الوقت ا وتتكون من عدة مكونات واحداث صغيرة يومية ا وشبه اسبوعية ا ولا يظهر تأثيرها الا عندما تكتمل ا وتقترب من الاكتمال ومن هنا تظهر خطورة وسائل الاعلام في تشكيل الصورة للأفراد وجعلها تشكل الاطار الدلالي لديهم عن طريق الآراء والمعلومات التي تنشرها وتذيعها في اطار الاهتمام بالوسيلة ا وعدم الاهتمام بموضوعات معينة واغفال اخرى، المر الذي يؤثر بدرجة ا واخرى على تكوين الصورة الذهنية لدى الافراد.⁽¹⁾

- كما تتوقف قوة الصورة ا وضعفها عند الافراد الذين تتكون لديهم تبعا لدرجة الاتصال بينهم وبين المؤسسات المختلفة ومدى اهتمامهم بهذه المؤسسات، ا وتأثرهم بنشاطها. ويمكن التعرف على هذه الصورة وقياس التغيرات التي طرا عليها رغم ان هذه التغيرات تكون غالبا بطيئة كما انه من الطبيعي ان يصعب على الفرد تكوين صورة من شيء لا يعرفه، كما ان الصورة التي تتكون من الاشياء البعيدة تكون غالبا ضعيفة وقابلة للتغيير. وقد نشا الاهتمام بالصورة الذهنية في عصرنا هذا من حقيقة مؤداها ان الانسان يفترض ان تكون لديهم صورة صحيحة عن اشياء كثيرة كالولايات المتحدة الامريكية ا والاتحاد السوفياتي ا والشعوب الافريقية، ا واتحاد عمال صناعة معينة، وقد لا يعرف الناس شيئا عما تقدم ذكره من الشعوب ا والاتجاهات ا وشركات ا وغيرها، ولكنهم اذا ما تلقوا معلومات كثيرة عنها وتكونت عنها بالتالي صورة معينة في اذهانهم فانه يصعب تغيير هذه الصورة تغييرا حاسما في الظروف العادية.

(1) انتصار ابراهيم عبد الرزاق، صفد حسام الساموك، مرجع سابق، ص 76، ص 77.

فصورة العربي والاسرائيلي عند الشعب الامريكي تكونت نتيجة الدور الذي مارسته وسائل الاتصال الجماهيرية في الولايات المتحدة الامريكية، ونتيجة للأحداث التي شهدتها المنطقة العربية ونقلتها هذه الوسائل هذه الصورة يصعب تغييرها ما بين يوم وليلة، فمن الضروري ان يبذل الافراد جهدا مميزا لانهم يحدد الانقلاب على قيم اتفقت عليها وقد يؤدي هذا الاستقلال في التفكير الى الانحراف بهم عن فكر اصدقائهم. (1)

- ويرى "ليمان" ان الانسان لا يرى اولا ثم يعرف ولكنه يعرف اولا ثم يرى، ففي العالم الذي يتصف بانه محيز وسريع الزوال ومربك ننتقي فقط ما عرفته لنا الثقافة ثم نميل الى ادراكه في الصورة التي صنعتها لنا الثقافة، ونحن ننتقي ونختار رموزا وعلامات من يمكن لتا التعرف عليها من الواقع. (2)

3/انواع ومكونات الصورة الذهنية :

3/1 انواع الصورة الذهنية: هناك انواع عديدة للصورة الذهنية تحدث عنها الخبراء والباحثين نذكر

منها :

- الصورة المرأة: " وهي الصورة التي ترى المنشأة نفسها من خلالها.
- الصورة الحالية: وهي التي يرى بها الآخرون المنشأة.
- الصورة المرغوبة: وهي التي تود المنشأة ان تكونها لنفسها في اذهان الجماهير.
- الصورة المثلى: "الصورة المتوقعة" وهي امثل صورة يمكن ان تتحقق اذا اخذنا بعين الاعتبار منافسة المنشآت الاخرى وجهودها في التأثير على الجماهير.
- الصورة المتعددة: وتحدث عندما يتعرض الافراد لممثلين مختلفين للمنشأة يعطي كل منهم انطبعا مختلفا عنها ومن الطبيعي ان لا يستمر هذا تعدد طويلا فأما ان يتحول الى صورة ايجابية، او الى سلبية، او ان

(1) علي عجوة، مرجع سابق، ص 11.

(2) ايمن منصور ندا، الصورة الذهنية والاعلامية عوامل تشكيل واستراتيجيات التغيير - كيف يرانا الغرب، المدينة برس للنشر، (د ط)، القاهرة، 2004، ص 68.

تجمع بين الجانبين صورة موحدة تضلها العناصر الايجابية والسلبية تبعا لشدة تأثير كل منهما على هؤلاء الافراد.⁽¹⁾

- وويرى PH-MOREL ان صورة المنظمة اربعة انواع يدرجها كم يلي:

- **الصورة المؤسسية:** وتكون على المستوى الوطني والدولي من جهة وتخص الجمهور العام من جهة ثانية، وهي تتطور بفضل اتصال يعتمد على القيم التي تمثلها المؤسسة وتعبر عنها وخاصة في مجالين الاجتماعي والاقتصادي.

- **الصورة المهنية:** وترتبط بطبيعة نشاط المؤسسة وبكيفية ادائها له.

- **الصورة العلائقية:** وتتطور من خلال تواصلها القبلي والبعدي مع جمهورها الداخلي والخارجي.

- **الصورة العاطفية:** وتشخصها نوعية العلاقات التي تربط الجمهور بالمؤسسة بغية تنمية الرأس المال التعاطفي والودي⁽²⁾.

2/3 مكونات وابعاد الصورة الذهنية: هناك اجماع بين معظم الباحثين على ان الصورة الذهنية تشتمل على ثلاث مكونات ا وابعاد اساسية تتمثل في ما يلي :

1/ البعد والمكون المعرفي cognitive component: ويقصد هذا البعد المعلومات التي يدرك من خلالها الفرد موضوعا وقضية او شخصا ما، وتعتبر هاته المعلومات هي الاساس الذي تبنى عليه الصورة الذهنية التي يكونها الفرد عن الآخرين والموضوعات والقضايا المختلفة، وبناءا على دقة المعلومات والمعارف التي نحصل عليها عن الآخرين نكون دقة الصورة الذهنية التي نكونها عنهم وفقا للبعد المعرفي فان الاخطاء المكونة في الصورة لدى الافراد هي اخطاء ناتجة اساسا عن معلومات والمعارف الخاطئة التي تحصل عليها هؤلاء الافراد.

(1) جبرن واحمد جالو، الفضائيات المتخصصة والصورة الذهنية، دار اسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016، ص63
(2) فريال اوصيف، الصورة الذهنية - قراءة في اساسيات المفهوم ومجالاته الرئيسة كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر، يناير 2016، ص 14.

2/ البعد 1 والمكون الوجداني Affective component: يقصد بالبعد الوجداني الميل بالإيجاب والسلب اتجاه موضوع أو قضية أو شخص أو دولة ما في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكونها الأفراد، ويتشكل الجانب الوجداني مع الجانب المعرفي، ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف التي كونها الأفراد وتبقى الجوانب الوجدانية تمثل اتجاهات الأفراد نحو الأشخاص والقضايا والموضوعات المختلفة، ويندرج البعد الوجداني بين الإيجابية والسلبية ويؤثر على ذلك مجموعة من العوامل أهمها حدود توافر مصادر المعرفة كما يؤثر في بناء البعد الوجداني خصائص الشعوب من حيث اللون والجنس واللغة في اختلاف هذه الخصائص من الأمور التي تسهم في بناء الاتجاهات السلبية والتجانس في هذه الخصائص يسهم في بناء الاتجاهات الإيجابية.

3/ البعد 1 والمكون السلوك component Behavioral: يعكس سلوك الفرد طبيعة الصورة الذهنية المشكلة لديه في مختلف شؤون الحياة، حيث ترجع أهمية الصورة الذهنية في أحد أبعادها إلى أنها ممكن التنبؤ بسلوك الأفراد، فسلوكيات الأفراد يفترض منطقياً أنها تعكس اتجاهاتهم في الحياة⁽¹⁾.

4/ وظائف وخصائص الصورة الذهنية

4/1- وظائف الصورة الذهنية: هناك جملة من الوظائف الخاصة بالصورة

- تؤدي الصورة الذهنية إلى تسير عملية تصنيف المنبهات الواردة إلى الإنسان من العالم الخارجي، مما يوفر له حالة من اقتصاد الجهد، حيث يقدم هذا التصنيف أطراً عامة تكفل للفرد التفاعل مع المواقف المختلفة وفق المعرفة المسبقة عنها، ويقلل هذا التصنيف من نطاق الجهل في التفاعل مع الأحداث.
- تؤدي الصورة الذهنية إلى تسير التواصل بين الناس، حيث إن تبسيط الظواهر في صورة رموز يجعل التفاعل بين الناس ممكناً على أساس هذه الرموز، ويلجأ العقل الإنساني إلى تكوين الرموز كعملية حتمية لتنظيم التجارب الإنسانية في شكل مبسط حتى يسهل عليه ترتيبها واختزالها وتذكرها.

(1) صالح الشيخ، تكوين الصورة الذهنية للشركات ودور العلاقات العامة فيها، بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة، 2009، ص 8.

- تقدم الصورة الذهنية للفرد معيارا تقييما للتحكم على صحة ما يصل اليه من معلومات.
- تستخدم الصورة الذهنية كأداة للدفاع عن الذات، اذ تشير بعض الدراسات في هذا المجال الى ان الصور تتيح للفرد فرصة تبرير الكثير من افعاله.
- تزيد الصورة الذهنية من تقدير الذات نتيجة عضوية الفرد في جماعة معينة، فالصورة الايجابية عن الجماعة التي ينتمي اليها الفرد قد تزيده من تقديره لذاته ومن شعوره بالرضا عن نفسه، ذلك ان الصورة الايجابية للفرد والجماعة وتبرر توجهاتها وممارساتها وتدافع عنها وتؤكد على هويتها الاجتماعية، كما تؤكد الشعور بالتفوق لدى اعضائها.
- وبالنسبة لوظيفة بناء وتدعيم الصورة الذهنية في مجال العلاقات العامة، فقد برزت وظيفة تخصصية ضمن وظائف المشتغلين بالعلاقات العامة هي وظيفة صانع الصورة وهي الوظيفة التي يقوم شاغلها بتحديد عناصرها المرغوبة للمؤسسة والتي ينبغي بذل الجهد من اجل تكوينها والاستفادة من كافة الظروف التي تساعد على تحقيقها ودراسة الاوضاع المعاكسة لتفادي اثارها السلبية على صورة المؤسسة، واضعافها الى ادنى حد ممكن⁽¹⁾.

2/4- خصائص الصورة الذهنية :

- تتسم الصورة الذهنية بان لها اطار زمنيا مسبقا، بمعنى ان الصورة الذهنية قديمة التكوين، اي اننا لا نطلق على معرفة حالة صورة ذهنية.
- تتسم الصورة الذهنية بان لها اطار ذاتيا حسيا، بمعنى ان الصورة الذهنية تنبع من مقدرة الانسان الحسية، اي قدرة الانسان على استيعاب المثير والتعرض له (ما يمتلكه الفرد من قدرات حسية).
- تتسم الصورة الذهنية بالعاطفة، وعلى الرغم من ان ذلك لا يعد شرطا اساسيا في الصورة الذهنية، وليست العاطفة في جميع الاحيان مقياسا للصورة الذهنية (سلبية، ايجابي)

(1) علي عجوة، محمود يوسف، ادارة وتخطيط العلاقات العامة، (ب د ن)، (ب ط)، القاهرة، 2005، ص ص 161/162.

- الصورة الذهنية مكونة للاتجاه بمعنى انها احد مصادر بناء وتكوين الاتجاه.
- الصورة الذهنية ديناميكية، بمعنى انها متغيرة غير ثابتة سواء كان تعبير بطيئاً ام سريعاً وهذا التعبير ناتج عن تفاعلها مع مثير جديد.
- قياس الصورة الذهنية، بمعنى ان الصورة تختلف من فرد الى اخر ومن جماعة الى اخرى ومن مجتمع الى اخر الا انها قد تتقارب في اذهان الافراد مكونة صورة ذهنية متماثلة لجماعة او مجتمع ما، وهذا التباين يرجع الى القدرات الحسية المتباينة للأفراد.
- الصورة الذهنية اداة تحكم، بمعنى بمثابة مقياس يحدد ويضبط السلوك والاحكام اوردود الافعال ازاء المثير.
- الصورة الذهنية مكونة للصور، بمعنى ان تكون وتنشء صوراً ذهنية جديدة دون الحاجة الى اللجوء الى القدرات الحسية وبناءاً على ما تمتلكه من صور ذهنية سابقة تكونت بفعل مثير حسي.
- الصورة الذهنية تفكيراً استدلالياً، بمعنى الانتقال من الخاص الى العام (مثير _ صورة ذهنية حكم) ويعد التفكير الاستدلالي اكثر الانواع التفكير شيوعاً⁽¹⁾.

/العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة الذهنية:

هناك عد عوامل تؤثر على تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة نذكر منها مايلي :

اولاً: الرؤية والمهمة (روح صورة المؤسسة) :يعتمد المديرون في بعض المؤسسات التي وضع

تفاصيل رؤية واضحة للمؤسسة يمكن ان يلخصها حتى من هم خارج المؤسسة وفي مؤسسات اخرى قد يرى الزائر نسخة عن بيان الرؤية هذا، لكنه قد يبذل جهداً كبيراً ليحدد دليلاً واحداً يشير الى ان الموظفين يؤمنون بما تضمنه او مجرد قراءته، وبيانات الرؤية بحد ذاتها ليست بذات الاهمية، انما المهم ان يكون تحت ادراك واضح للرؤية يكون لأسلوب القيادة ويستطيع القائد ان ينقله غير المؤسسة كلها، فالرؤية عامل له

(1) باقر موسى، مرجع سابق، ص ص 58/57.

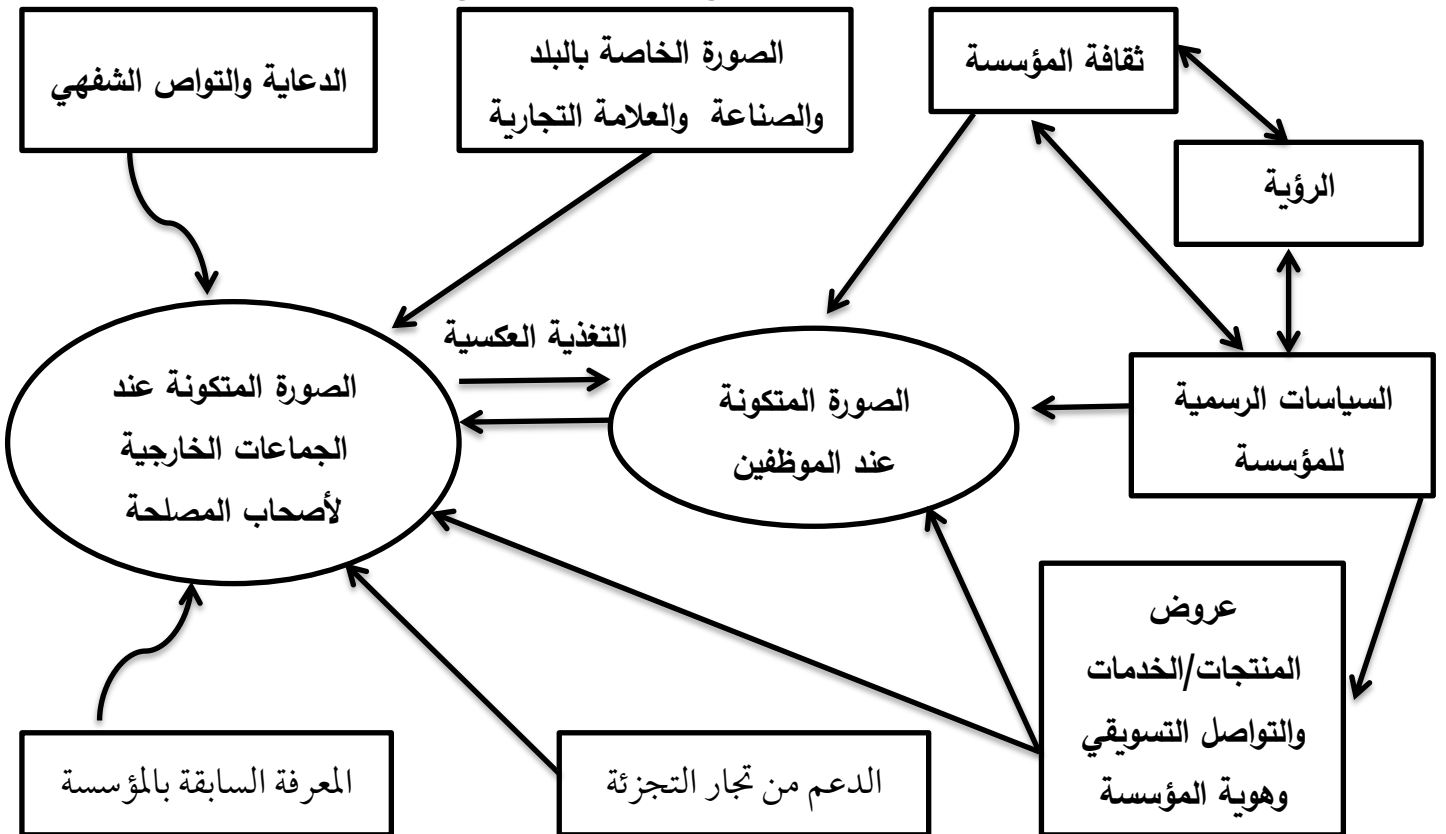
اهمية كبرى في تكوين صورة قوية لدى المديرين والموظفين، والمؤسسات التي لديها رؤية تتمتع بالقدرة على استلهاهم درجة عالية من الالتزام لدى موظفيها يمكن ان يمتد ليؤثر في اصحاب المصلحة والاهتمام خارج المؤسسة وقد يكون له اضافة لذلك المردود المالي ومنه فان الرؤية عبارة عن مثل اعلى او غاية تمثل وتعكس القيم المشتركة التي يتعين على المؤسسة ان تصل اليها.

- **ثانيا: السياسات الرسمية للمؤسسة (المؤشرات الارشادية):** تلعب الاستراتيجية والهيكلية ومنظومة

الاعمال دورا كبيرا في تكوين صورة المؤسسة ومنه فان تطوير مجموعة قوية من صور المؤسسة وسمعتها عمل تحرك القسم الاعظم منه السياسات الرسمية المتبعة في ادارة المؤسسة.

- يستخدم مصطلح السياسات الرسمية للمؤسسة ليشير الى القرارات النازمة للاستراتيجيات والهيكلية والاستثمارات والعمليات التجارية وانظمة التحكم والمراقبة في المؤسسة كما يبين الشكل الموالي فان السياسات الرسمية للمؤسسة تؤثر على ثقافة المؤسسة وفي صورة المؤسسة وسمعتها لدى الموظفين وفي

تعرضه لمؤسسته من منتجات وخدمات وفي جميع اشكال التواصل مع اصحاب المصلحة والاهتمام.¹



¹ () وريدة لرجان، أهمية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الادارية، دراسة حالة على مجموعة من البلديات، (رسالة ماجستير: التسويق) كلية العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير، سنة 2014/2015، ص 128.

المصدر: غراهام دوليغ - تعريب وليد شحادة تكوين سمعة الشركة، مكتبة العبيكان، السعودية، 2003، ص 97.

الشكل رقم: 01 تكوين صورة المؤسسة

- **ثالثاً: ثقافة المؤسسة (الشبكة الخفية):** تلعب ثقافة المؤسسة دوراً رئيسياً في ترجمة القيم التي

يتضمنها بيان الرؤية إلى سلوك عام للموظفين، كما أن هذه الثقافة تؤثر أيضاً في طريقة تنفيذ كثير من جوانب استراتيجية المؤسسة وهيكلتها وأنظمة التحكم والمراقبة فيها، وهناك واقع وه وان عدم تفهم ثقافة المؤسسة الفهم الكامل ه والسبب في فشل الكثير من البرامج إعادة تنشيط الصورة وإخفاها في تحقيق نتائجها المرجوة⁽¹⁾

- العوامل التنظيمية المرتبطة بثقافة المنظمة وفلسفتها في الإدارة ومدى اعتمادها على استراتيجية في إدارة أعمالها وحرصها على التواصل مع المجتمع.

- طبيعة الاتصالات التي تجربها المؤسسة من خلال العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي والخارجي، ومدى الحرص على فتح قنوات اتصالية متبادلة مع الجمهور واستخراج مجموعة رسائل فعالة تناسب مع هذا الجمهور.

- عوامل ترتبط بالأدوار والأنشطة التي تؤديها المؤسسة في المجتمع ودرجة الاحتياج إليها.

- عوامل مرتبطة بالقائمين بالاتصال في المؤسسة ومدى قدرتهم على تحقيق الصورة الذهنية.

- عوامل خارجية عن المؤسسة ترتبط بتأثير الجماعات وقادة الرأي ومؤسسات المجتمع المدني

- عوامل المرتبطة بتأثيرات وسائل الإعلام والتغطية الإعلامية للأحداث الخاصة بالمؤسسات ومدى

سلبيتها وإيجابياتها وحجم اهتمامها بأنشطة المؤسسة

(1) وريدة لرجان، نفس المرجع، ص 129.

العلاقات العامة والصورة الذهنية: يربط الكثيرون بين تطور استعمال مفهوم الصورة الذهنية

وتطور وسائل الاتصال اي الثورة الاتصالية المعاصرة التي قادت الى الاعتماد على معلومات ووسائل الاتصال هذه في تكوين صورة ذهنية مختارة وبناء اراء انطلاقا من القضايا التي تقدمه له وسائل الاتصال وليس التجربة المباشرة واذا ما عرفنا ان الاتصال تحول الى سلعة ينبغي انتاجها بكثرة، نجد ان مسؤولية وسائل الاعلام في قواعد صورة متراكمة وانتاجها في اذهاننا ليست بالمسؤولية الجزئية، كما تصبح عبر اولوياتها في تقديم المعلومات والرسائل ضمن سياق خصائص وسيلتها الاتصالية، بيد وان مثل هذا الدور لا ينبغي ضرورة تأثير الجماعات المرجعية في تكوين الصورة الذهنية فالأفراد يعتمدون في معرفتهم للعالم الذي يحيط بيهم على افراد المجتمع يعيشون فيه.⁽¹⁾

- لقد تركت الثورة الاتصالية المعاصرة سرعة تدفق المعلومات وضخامة كمها الهائل تأثيراتها النسبية الواضحة على تكوين الفرد وتفكيره في المجتمعات المعاصرة، فسرعة تدفق المعلومات تتطلب سرعة تكوين الصور الذهنية وتغيرها في ادراك الفرد وكان الفرد يعتاد في نشأته وتطوره على درجة معينة من القدرة على تكوين الصورة الذهنية وتغيرها غان تدفق المعلومات بسرعة اكبر تعني عجز الفرد عن تكوين صور كاملة وصحيحة من الحقائق والاشياء والناس من حوله وعجزه عن تكوين صورة ذهنية صحيحة ومن ثم فانه غير قادر على ان يتخذ مواقف نفسية صحيحة، فاذا عرفنا ان المواقف والميول النفسية التي تكونت على اساس من الصور الذهنية في ادراك الفرد هي مصدر سلوكه اللفظي والعقلي من مواجهة الآخرين، لآكن تصور مدى ما يصاب الفرد من قلق واضطراب وعدم قدرة على التوافق وتكيف داخل بيئة ومجتمعه نتيجة لحدوث الظاهرة.

واذا ما انتقلنا من تكوين الصورة الذهنية بشكل عام الى الصورة الذهنية في مجال العلاقات العامة نجد ان الصورة المنظمة هي نقطة البداية الاساسية لاي تخطيط من برامج العلاقات العامة اذ يركز البحث

(1) ارادة زيدان الجوري، مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة، مجلة الباحث الاعلامي، كلية الاعلام، جامعة بغداد العدد 9-10، ايلول 2010، ص 166.

على ادراك وتقدير موقف المنظمة والاجابة عن تساؤل مهم (ما الصورة الذهنية للمنظمة لدى جماهيرها) والاجابة عن هذا التساؤل يمثل نقطة البداية في تخطيط برنامج العلاقات العامة وكذلك تصبح هدف برامج العلاقات العامة الذي ترمي اليه، اي تحسين الصورة الذهنية الى تهيئة الراي العام خطوة مهمة في اعداد برنامج سليم للعلاقات العامة يهدف الى تحسين المنظمة لدى جماهيرها، وهذه الصورة الحسنة تحدد عوامل كثيرة مثل تاريخ المنظمة وقوة مركزها المالي واستقرارها وانجازاتها الجديدة ونجاح سياستها وخططها ونهوضها بمستوياتها الاجتماعية وسمعتها الطيبة وغيرها من العوامل.⁽¹⁾

٥٦- وسائل الاعلام وتكوين الصورة الذهنية :

تعد وسائل الاعلام اهم القنوات التي تسهم في تشكيل الصورة الذهنية في اذهان الناس وتكوينها، وتكتسب هذه الوسائل اهمية كبرى في تكوين الصور الذهنية في حياتنا المعاصرة بسبب انتشارها الواسع البالغة على الابهار والاستقطاب وخاصة بعد انتشار الاعلام الصناعية وتعددية القنوات الفضائية والانتشار المذهل للصورة في العالم. اوجد اليوم بما يسمى دستورية الرؤية، اذ غيرت الصورة ووسعت مدركا لا يستحق ان تنظر اليه، بل ولا لدينا الحق للنظر اليه فضلا من ان الصورة منحتنا الاحساس اننا نستطيع ان نحتضن العالم في عقولنا كمنظومة من الصور.

وينظر الى وسائل الاعلام على انها المصدر الرئيسي للمعلومات ومعرفة الدول الاجنبية والاحداث العالمية فإننا يوما نقف امام تيار من الاخبار ووجهات النظر والصور والعناوين التي من شأنها ان تؤدي الى خلق صورة ذهنية image وتدعيمها اوصورة نمطية stéréotype وتقوم وسائل الاعلام بدور مهم وجوهري في المجتمع، ويحصل الفرد على المعلومات والآراء والمواقف من هذه الوسائل هي التي تساعد

(1) ارادة زيدان الجوري، نفس المرجع، ص 167.

في تكوين تصور للعالم الذي يعيش فيه، وتعد وسائل الاعلام من عوامل الادراج المعرفي لدى الجمهور، لا انها تقوم بتقديم المعلومات وتوجيهها بالطريقة التي ترغب فيها.

لذلك فهي تقوم بتقديم المعلومات والمواقف الرسمية والغير رسمية عن القضايا المعاشة وتقوم بإمداد جمهورها بالمعلومات وتوجيهها بالطريقة التي تنسق مع سياستها الاعلامية والإيديولوجية التي تحكمها ومواقف نجاح الاعلام في تكوين الصورة الذهنية على قيامها بخلق صور جديدة لم موجودة اوان تعمل على تقوية التصورات الموجودة وترسيخها وتعمل على تحويل وتغير هذه التصورات.

ونظرا لان الاعلام يعد ابرز المصادر الرئيسية يستقي منها الفرد معلوماته، لم تعد ادوات لنقل معلومات فقط، بل اصبح اداة لتوجيه الافراد والجماعات وتكوين مواقفهم الفكرية والاجتماعية، ولذا فان دوره لا يقف في صنع الصورة فقط، بل بتنظيم هذه الصورة وطبعها في اذهان الجماهير مع ضرورة الاخذ في الحسبان بانه ليست كل المعلومات التي تصل تؤثر على بناء الصورة الذهنية لدى الفرد، اذ ان هناك معلومات بسيطة قد لا تحظى باهتمام الفرد.¹

ويذهب عدد كبير من الباحثين الى ان وسائل الاعلام تستطيع خلق اراء عن الموضوعات الجديدة، لان درجة وضوح الموضوع، وعدم ارتباطه بتجمعات او تركز الاتجاهات الموجودة تجعله قادرا على التغلب على الصعوبات التي تقف عادة امام التحول، فالفرد ليس مهيا ان يرفض وجهة النظر التي يسمعا حول موضوع جديد عليه، ذلك لان العمليات الانتقائية لن تقف في تلك حالة عقبة في وجه المعرفة وان كان من غير المحتمل ان تعين تلك العمليات الرسالة الاتصالية على تحقيق التأثير.

وتمارس وسائل الاعلام ثلاثة ادوار في خلق الصورة، وهذه الادوار هي ان تكون ساحة او طرفا ا واداة لطرح التصورات، اذ تلجأ الحكومات والقوى السياسية المختلفة لاستخدام وسائل الاعلام كمساحة تطرح فيها تصوراتها وقد توظفها ايضا كأداة لدعم او تثبيت تصوراتها وقد تكون وسائل

(1) انتصار عبد الرزاق، صفد حسام الساموك، مرجع سابق، ص ص، 76-77.

الاعلام طرفا فعالا له مفاهيمه وتصورات، وقد تتداخل الحالات الثلاث وتتفاعل لتصبح وسائل الاعلام ساحة واداة وطرفا في الوقت ذاته.

- ويمر دور وسائل الاعلام في صناعة الصورة الذهنية بثلاث مراحل هي :
- القيام بخلق صورا جديدة لم تكن موجودة اصلا.
- العمل على تقوية وترسيخ التصورات الموجودة.
- اجراء تحويل وتغيير للتصورات الموجودة.
- اجراء وتحويل وتغيير للتصورات الموجودة.
- وتبرز اهمية وسائل الاعلام في صناعة الصورة الذهنية في :
- ان معظم الناس يستقون معلوماتهم بنسبة 70 من وسائل الاعلام في بناء وصناعة صور العالم المختلفة
- لا يستطيع الانسان الهروب من الرسائل الاعلامية التي تبثها وسائل الاعلام فهي ممتدة افقيا وعموديا ومنتشرة بشكل يحاصر الانسان ويخضعه للتعرض لتأثيرها.¹
- قدرة وسائل الاعلام على تفسير الاحداث والحقائق التي تجرى في العالم يوميا وبلورتها في صورة معينة وهذا يوفر جهدا على الفرد في التفكير والتحليل.

خلاصة الفصل :

لقد تم في هذا الفصل عرض نشأة الصورة الذهنية وطبيعتها وتحديد انواع ومكونات الصورة الذهنية مع ذكر خصائصها ووظائفها ومعرفة كافة العوامل التي تؤثر على تشكيلها والصورة الذهنية في العلاقات العامة ودور وسائل الاعلام في صناعة الصورة الذهنية.

¹ (طارق علي حمود العيثاوي، صناعة الصورة الذهنية في وسائل الاعلام صورة الرسول ﷺ في الاعلام الامريكي، مجلة مداد الادب، كلية الاعلام، جامعة بغداد، العدد 10، ص769.

الفصل الثالث: الجامعة والخدمات الجامعية



تمهيد

01- لمحة تاريخية عن الجامعة.

02- واقع التعليم في الجزائر

03- دور الجامعة في المجتمع.

04- اهداف الجامعة.

05- وظائف الجامعة.

06- الخدمات الجامعية في الجزائر والهدف منها

07- التطور المؤسسي لقطاع الخدمات الجامعية.

08- تسيير الخدمات الجامعية في الجزائر.

- خلاصة الفصل



تمهيد

يخضع قطاع التعليم العالي في الجزائر للوصاية الكاملة للدولة، سواء تعلق الامر بالتنظيم وبالتنظيم وبالتنظيم، ويظهر من خلال التعديلات والاصلاحات التي تستهدف القطاع منذ الاستقلال الى يومنا هذا، فالدولة تتحمل المسؤولية الكاملة في تكوين الطلبة في جميع الاطوار كما يعتبر التعليم العالي من بين اكبر التحديات التي رفعتها الدولة الجزائرية منذ الاستقلال نظرا لما عانته الجزائر من جهل ابان الحقبة الاستعمارية من جهة، ومن جهة اخرى الحاجة الماسة للإطارات المتخصصة والمؤهلة التي فرضها التوجه نح وبناء الدولة واللاحاق يركب التطورات العالمية، ولذلك حرصت الحكومة على تمويل التعليم وتوفير كل ما يلزم الطلبة ويساعدهم على اكمال دراستهم، فأوجدت لذلك مجانية التعليم، كما حرصت على توفير خدمات مدعمة في الجامعة (الخدمات الجامعية) وكل ذلك من اجل ضمان تكوين افضل واسهل للطلبة.

1/ نشأة الجامعة :

يرجع كثير من الدارسين ظهور الجامعة الى العصور الوسطى في اوربا حيث تقترب جامعات هذا العصر في شكلها من جامعات العصر الحالي، فخلاله طورت الجامعات كثيرا من ملامحها التي تسودها اليوم من اسم ومركز وموقع واساتذة على درجة من الاستقلال الذاتي، وطلبة ونظام ومحاضرات واجراءات للامتحانات والدرجات بل حتى كيان اداري وه والمر ذاته الذي يبتته الموسوعة البريطانية حيث اوردت ان الجامعات الحديثة قد تطورت عن مدارس العصور الوسطى التي كانت بمثابة المدرسة العامة، اي المكان الذي يستقبل طلاب العلم الوافدين من جميع الجهات.

لقد تركز هؤلاء الطلاب في مراكز العلم الاولى وكانت نشأة المدن عامل جذب وتركيز مهم لما تطلبه حاجات الجماعة الى الطب والقانون والدين والفلسفة وغيرها، فبرزت جامعات في جنوب⁽¹⁾ اوربا واوسطها كجامعة "بولونيا" في ايطاليا التي اختصت في القانون وجامعة "سال رنوا" التي عرفت بتدريس

(1) سفيان ميمون، الجامعة بين المهمة والرسالة، المجلة الجزائرية للدراسات السوسيولوجية، جيجل، العدد السادس،

جوان 2018، ص 16.

الطب، كما كان اللاهوت يدرس في جامعة باريس (السريون) التي اكتشفت قيمة خاصة، ولما كان اللاهوت موضوع الدراسة الاسمي وقتذاك اطلق على هذه المدرسة اسم -سيدة علوم عليا- وكانت جامعات الشمال كأكسفورد وكمبردج في انجلترا وجامعات المانيا باسرها تقليدا لجامعة باريس، التي سبقتهم الى ارساء قواعد تنظيمية ومنهجية في التعليم الجامعي، فيما اتجهت امريكا الى تقليد الجامعات والمعاهد الانجليزية... ولقد عرفت الحضارات القديمة التعليم واستخدمته اساسا لقيام حضارتها تلك، وعلى هذا يعتبر البعض فكرة الجامعة قائم ومقدما على التعليم الذي اسهم في بناء هذه الحضارات بل وفي بناء الحضارات التي تليها.

ان الذي يبنى تصوره لفكرة الجامعة على هذا الاساس لا يمكنه باي حال من الاحوال ان يغفل عهد النهضة العلمية في العالم الاسلامي والتي كانت مرافقة لازدهار التعليم وتطور العلم، ودليل هذا ان الازهر الذي بني على يد الدولة الفاطمية في القرن العاشر من الميلاد (970م) كان يحق جامعة منفردة على الرغم من انه لم يطلق عليه اسم جامعة الا عندما اعيد تنظيمه عام 1961 فضلا عن جامعة قرطبة في اسبانيا خلال القرن العاشر وقبلهما جامعة الزيتونة في تونس وقروين في المغرب كما كان بيت الحكمة في بغداد.

وما يمكن استخلاصه من هذا العرض ان فكرة الجامعة كانت موجودة قبل احداث جامعات العصور الوسطى في اوروبا، فجامعات سالتر وبولونيا وباريس واكسفورد وكامبردج كانت نتيجة لتدفق العلوم من الشرق العربية منها واليونانية، هذه الاخيرة لم تكن منبعثة من فراغ ولكن هذه العلوم كان اكثرها منظما بادئ الامر في اكااديميات وجامعات بعينها لا تقل شانا ولا حتى تنظيما من جامعات اوروبا في العصور الوسطى كجامعة الازهر وقرطبة وغيرها⁽¹⁾.

(1) سفيان ميمون، نفس المرجع، ص 17.

2/ واقع التعليم في الجزائر :

لم تكن ولادة منظومة جامعية سهلة المنال فقد ظلت المؤسسة الجامعية في اهم جوانبها التسييرية والبيداغوجية على نح وما كانت عليه من قبل الاستقلال حتى تشردت شروط وتهيأت ظروف مناسبة للقيام بإصلاح التعليم العالي بعد جوالي تسع سنوات من الاستقلال ويمكن تقسيم المراحل التي عرفها تطور التعليم العالي في الجزائر الى اربعة مراحل هي :

1/2- المرحلة الاولى (1962-1969): تمتد هذه المرحلة من الاستقلال الى تأسيس اول وزارة

متخصصة في التعليم العالي والبحث العلمي وقد تميزت هذه الفترة بإنشاء جامعات المدن الجزائرية الرئيسية. فبعد ان كانت هناك جامعة واحدة بالجزائر العاصمة، افتتحت جامعة وهران سنة 1966، تلتها جامعة قسنطينة سنة 1967، ثم جامعة العلوم والتكنولوجيا هواري بالجزائر وجامعة العلوم والتكنولوجيا محمد بوضياف بوهرن وجامعة عنابة.

اما نظام البيداغوجي الذي كان متابعا فـه وما كان موروثا عن فرنسا، حيث كانت الجامعة مقسمة الى كليات وهي: كلية الادب والعلوم الانسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، كلية الطب، كلية العلوم الدقيقة كما كانت الكليات بدورها مقسمة الى عدد من الاقسام، تدرس تخصصات مختلفة، وكان النظام البيداغوجي مطابقا للنظام الفرنسي، حيث كانت مراحلها كما يلي :

- مرحلة الليسانس: وتدوم ثلاث سنوات في غالبية التخصصات وتنتهي بالحصول على شهادة ليسانس في التخصص المدروس⁽¹⁾.

- شهادة الدراسات المعمقة: وتدوم سنة يتم التركيز فيها منهجية البحث الى جانب اطروحة مبسطة بتطبيق ما جاء بالدراسة النظرية.

- شهادة الدكتوراه الدرجة الثالثة: وتدوم سنتين على الاقل من البحث لإنجاز اطروحة علمية.

(1) زبيدة المشري، شهرزاد بولحية التعليم العالي في الجزائر وسياسات التشغيل، مجلة دراسات في علوم الانسان والمجتمع، جامعة جيجل، مجلد2، العدد1، مارس، 2019، ص256.

- شهادة دكتوراه الدولة: قد تصل مدة تحضيرها الى خمس سنوات من البحث النظري والتطبيقي، حسب تخصصات الباحثين واهتماماتهم.

وقد كانت هذه المرحلة هدف لتوسيع التعليم العالي، والتعريب الجزئي والجزارة مع المحافظة على نظم الدراسة الموروثة.

2/2- المرحلة الثانية (1970-1997): تبدأ هذه المرحلة باستحداث وزارة متخصصة بالتعليم

العالي والبحث العلمي، تلاها مباشرة اصلاح التعليم العالي سنة 1971 وتمثل هذا الاصلاح في تقسيم الكليات الى معاهد مستقلة تضم اقسام المتجانسة، واعتماد نظام السداسيات محل الشهادات السنوية. كما اجريت التعديلات التالية على مراحل الدراسة الجامعية

- **مرحلة اليسانس:** يطلق عليها ايضا تسمية مرحلة التدرج، وتدوم اربع سنوات اما الوحدات الدراسية فهي المقياس السداسية.

- **مرحلة الماجستير:** وتسمى ايضا مرحلة ما بعد التدرج الاول وتدوم سنتين على الاقل وتنقسم الى فترتين الفترة الاولى مجموعة من المقاييس النظرية بما فيها التعمق في منهجية البحث، اما الفترة الثانية فتستغل في اعداد بحث يقدم في صورة اطروحة للمناقشة.

- **مرحلة دكتوراه علوم:** ويطلق عليها تسمية مرحلة ما بعد التدرج الثاني وتدوم حوالي خمس سنوات من البحث العلمي كما اضيفت في برامج جامعية الاشغال الموجهة والتطبيقات الميدانية كما عرفت هذه المرحلة فتح مجموعة من المراكز الجامعية في عدة ولايات لمواجهة الطلب المتزايد على التعليم العالي⁽¹⁾. وعرفت هذه المرحلة وضع الخريطة الجامعية سنة 1984، بهدف تخطيط التعليم العالي الى افاق سنة 2000 في ضوء احتياجات اقتصاد بقطعاته المختلفة حيث انها عمدت الى تحديد الاحتياجات من اجل تلبيتها وتحقيق التوازن من حيث توزيعه الطلبة على التخصصات التي تحتاجها السوق الوطنية للعمل كتخصصات

(1) زبيدة المشري، شهرزاد بولحية، نفس المرجع، ص 257.

التقنية والتقليل من توجيه الى بعض التخصصات كالحقوق والطب كما تم بموجب الخريطة الجامعية تحويل معاهد الطب الى معاهد وطنية مستقلة.

3/2 المرحلة الثالثة (1998-2003): تبدأ هذه المرحلة عام 1998، وتميزت بالتوسع التشريعي

والهيكلية والاصلاح الجزئي

واهم الاجراءات التي عرفت هذه المرحلة ما يلي :

- وضع القانون التوجيهي للتعليم العالي في سبتمبر 1998.

- قرار بإعادة تنظيم الجامعة في شكل كليات.

- انشاء سنة جذوع مشتركة للحاصلين على شهادة البكالوريا الجدد.

- انشاء سنة مراكز جامعية في كل من: ورقلة، الاغواط، ام البواقي، سكيكدة، جيجل، سعيدة.

- انشاء جامعة بومرداس وتحويل المراكز الجامعية لكل من بسكرة، بجاية ومستغانم الى الجامعات.

وبحلول عام 1999 اصبح قطاع التعليم العالي يحصي 17 جامعة و13 مركزا جامعيًا و6 مدارس عليا

للأساتذة، 141 معهدا وطنيا للتعليم العالي و12 معهدا ومدرسة متخصصة، كما ظهرت بعد ذلك

جامعات ومراكز جامعية اخرى وملاحق للجامعات، مما ساهم في تدعيم هياكل قطاع التعليم العالي

وتجسيد ديمقراطيته

4/2 المرحلة الرابعة (2004-2013): لقد تم في السنوات الاخيرة تنفيذ العديد من المشروعات

والبرامج الهادفة الى تطوير التعليم العالي واساليب التكوين، حيث لم يعد خافيا توجه انظمة التعليم العالي

في العالم نحو وتنظيم نمطي يتخذ شكلا هيكلية تعليمية من ثلاث اطوار هي: ليسانس الماستر والدكتوراه

وما يعرف بالنظام lmd الشيء الذي يمنح مقرونيه افضل لهذه الادوار وللشهادات المتوجه لها، على

الصعيدين الوطني والدولي، ويتشكل كل طور من الوحدات التعليمية موزعة على سداسيات.⁽¹⁾

(1) زبيدة المشري، شهرزاد بولحية، نفس المرجع، ص258.

- **الليسانس:** يشتمل على سنة سداسيات كما يتضمن مرحلتين تتمثل اولهما في التكوين القاعدي متعدد التخصصات، ومرحلة الثانية تكوين متخصص.

- **الماستر:** يشتمل على اربع سداسيات، يحظر هذا التكوين لمهنتين مهنية وبحثية.

- **الدكتوراه:** يضمن هذا الطور تكوينا تبلغ مدته سنة سداسيات، ويتوجه هذا الطور عن التكوين بشهادة دكتوراه بعد مناقشة اطروحة.

3/ دور الجامعة في المجتمع :

في ظل التطورات المتسارعة لعمليات البحث والتغير والتقدم العلمي والتكنولوجي تضاف ادوار جديدة لأدوار الجامعات وهي تمارس عمليات البناء والتغير من اجل اعداد الانسان القادر على اداء مهامه على الصعيد القومي والانساني

- ان الجامعات وحقيقة ادوارها وجوهر رسالتها هي مصنع العقول التي تنتج وتبدع وتصنع الحضارة وان الجامعة لن تتمكن من قيام لهذه الادوار الا اذا ارتقت الى مستوى التحديات المعاصرة العلمية والى شتى المستويات من اجل صنع التقدم والرخاء ورفع مستوى الحياة وازدهارها، ومن هذا المنطلق يتطلب من الجامعات التعليمية ان تعمل بما يلي :

- 1- احداث تطور جوهري في كليات واقسام الجامعات وبما يحقق لهذه الاقسام والكليات تفوق واضح وكبير وليست على المستوى الوطني والقومي بل على المستوى العالمي لتكون قادرة على التنافس والابداع.
- 2- توظيف البحث الجامعي في خدمة قطاعات الانتاج والتنمية وربط مؤسسات البحث العلمي بمؤسسات الدولة كافة من خلال برامج . وزيادة تفعيل تقديم الخدمات بشكل يؤثر في جودة عمليات التصنيع والانتاج وتوفير الخدمات.
- تطوير قواعد البيانات للأبحاث العلمية والباحثين في الجامعات العربية والاسلامية والتنسيق والتعاون بين مؤسسات البحث العلمي في هذه الجامعات واستخدام وسائل الاتصال الحديثة.

- 4- وضع خطط سليمة بعمليات البحث العلمي الجامعي تتضمن تحديد المجالات والاولويات والتنسيق مع جهات مختصة لتوفير تشريعات لمشاركة مؤسسات الانتاج والتنمية في وضع نتائج البحث العلمي موقع التطبيق والاقادة العلمية.
- 5- تطوير القدرات في رفد القطاعات بالمتخرجين القادرين على هضم المتغيرات الجديدة والتعامل مع مشكلات الخدمة وبالعقول المبدعة القادرة على التواصل العلمي والتفاعل مع المستجدات العلمية والتكنولوجية المسارعة التغير.
- 6- استخدام كل المبتكرات والتقنيات الجديدة والحرص على المشاركة والمساهمة في صنع القرار العلمي والتواصل معه.
- 7- الولوج في المفاهيم الحديثة والمتجددة للعلوم واستحداث اقسام علمية لمواكبة دراستها في عمليات البحث العلمي.
- 8- التغير في مفاهيم التعليم والتدريب والتدريس ليكون مراودة الى مفاهيم (الابتكار، الابداع، الاكتشاف، الخوارق)⁽¹⁾
- 9- تطوير عميق في مناهج التعليم وفي العلوم بما يتوافق مع حاجات الامة زرع اندماجها وتعاملاتها مع الطبيعة ومع رؤية المستقبل.

4/ اهداف الجامعة :

- حددت المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم الاستراتيجية التي اعدتها لتطوير التعليم العالي اهدافا وادوارا مستقبلية للتعليم العالي يمكن تصنيفها الى ثلاث مجموعات رئيسية هي :

1/4 الغايات والاهداف المتعلقة بالمتعلم: تتجسد هذه الغايات من خلال توفير المعارف

والمعلومات للمتعلم وتمكينه من القدرة على النقد والابداع والتطوير وادراك تداخل المعارف والعلوم

(1) هاشم فوزي الدباس العبادي، ادارة التعليم الجامعي -مفهوم حديث في الفكر الاداري المعاصر، مؤسسة الوراق، ط1، عمان، 2007، ص97.

والتفاعل مع معطيات الحياة المادية والاجتماعية والاقتصادية، اضافة الى تمكين المتعلم من استخدام شبكات المعلومات الالكترونية كوسائل حديثة بدل الوسائل التقليدية.

2/4 الغايات والاهداف المتعلقة بالهوية الثقافية ومنظومة القيم والسلوك: تتحقق هذه

الغايات من خلال تعزيز قيم العمل والجدية والمثابرة والتنظيم لدى المتعلم من خلال توفير هذا النمط من القيم والسلوك في محيط التعليم من خلال توفير هذا الممارسات المجتمعية والاقتصادية والادارية فظلا عن بناء المواطن النزيه والمخلص، المسؤول والقادر على توليد المعرفة الجديدة وترويج الفكر والتسويق للأعمال البحثية وحل مشكلات التمويل والادارة.

3/4 الغايات المتعلقة بالمجتمع: تبرز اهمية الجامعة في الدور المتوقع منها في تنمية المجتمع باعتبارها

مصدرا لتكون العقول والعلوم والمهارات من جهة، ومولدا للقيادات الفكرية والعلمية والاقتصادية القادرة على قيادة التنمية وادارتها بفعالية من جهة ثانية، حيث يتطلب تحقيق التنمية الاقتصادية وعلى راسها الوفاء باحتياجات سوق العمل في القطاعات العامة والخاصة اضافة الى الاهتمام بالبحوث الاقتصادية والدراسات التطبيقية القائمة على العلاقة المباشرة مع قطاعات الانتاج والخدمات والعمل على حل مشاكلها وجعلها اكثر فعالية وربحية وقدرة على النم والتطور.⁽¹⁾

5/وظائف الجامعة :

تتخذ وظائف الجامعة في المجتمع في عدة مهام تتكامل في ما بينها ولا تغني واحدة منها عن الاخرى، وهي: نقل المعارف والمهارات من خلال التعليم ونتاج المزيد من المعرفة خلال البحث العلمي وتنمية المجتمع من خلال توظيف واستثمار تلك المعرفة وقيادة الحركة الفكرية والثقافية والعلمية من خلال ما تنتجه النخبة الجامعية من تأليف وابداع وخدمة تكنولوجية :

(1) سهى الحمزاوي، دور الجامعة الجزائرية في مواكبة التغير التكنولوجي، مجلة الاصيل، العدد الثاني، ديسمبر 2017، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خنشلة، ص ص 9، 10.

1/5 التعليم: توفر الجامعة للطلاب المتحقين بها تعليمًا ثابتًا مستمرًا لسنوات عديدة هدفهم تزويدهم

بالخبرات والمهارات العلمية النظرية والتطبيقية التي تؤهلهم لتولي مسؤوليات العمل في القطاعات المختلفة للمجتمع، وهذا التعليم يتولى القيام به اساتذة ذوي تأهيل علمي عالي يحملون درجات علمية ويمارسون مهام البحث، وهم معنيون بتطوير مهاراتهم وزيادة معارفهم والتعمق في تخصصاتهم ومواكبة مسارات التطور العلمي المستمر.

2/5 البحث العلمي: تهىء الجامعة للطلاب ان يتدرب على البحث والتنقيب وجمع المعلومات وتحريرها

اثناء المرحلة الجامعية الاولى.

وبعد انتهاء هاته المرحلة، هناك بين الطلاب المتخرجين بتفوق من يتفرعون لمرحة جامعية ثانية تكون مهمتهم في ماهية البحث العلمي بغرض الوصول في معارف جديدة تضاف الى رصيد المعرفة العلمية، وتفرع للبحث العلمي تتطلب اعدادات خاصة لا تتوفر عادة لدى كل الطلاب مثلاً الصبر البحث واحتمال المتاعب والتحلي بروح الاحتساب وتوفر الاهلية العلمية والذكاء ولذلك عادة ما يكون الباحثون في اي مجتمع فئة قليلة ولكن دفع هذه الفئة للمجتمع قد يكون دفع بقية فئاته.

-كما تهىء الجامعة لأساتذتها البيئة المناسبة للبحث، مثل تسير انشاء مبادرة ودعم تكوين وحدات البحث وتمكينها من مختلف الوسائل الضرورية بغرض توظيف نتائج ابحاثهم العلمية في نفع المجتمع المحلي ونفع الإنسانية بوجه عام⁽¹⁾.

3/5 تنمية المجتمع: في عالمنا المعاصر الذي يميزه التقدم التكنولوجي والسعي الدائم الى المزيد من

الراقي وتحقيق اعلى درجات الرفاهية واليسر في الحياة، لا يتصور ان تتحقق التنمية من اي نوع وفي اي مجال لا يكون عمادها وروحها ومبناها قائما على المعرفة والعلم.

(1) مسعود فلوسي، وظائف الجامعة في المجتمع واهمية المرحلة الجامعية في حياة الطالب وواجباته خلالها، رئيس المجلس العلمي للكلية، ص، 2.

- وما دامت الجامعات هي المؤسسات المنوط بها تقديم العلم وتيسيره... فلا شك انها هي المسؤولة عن تهيئة اسباب التنمية الشاملة وتقديم الابحاث والمعارف والخبرات الضرورية لدفع عجلة التنمية والتقدم في كل مستويات الحياة.

- ويتم ذلك من خلال تطوير البحث العلمي وتوجيهه لما تخدم المجتمع والنهوض به وترقيته الى مستوى تكنولوجي واقتصادي وصحي وثقافي واجتماعي افضل ومعالجة مشكلاته وتنمية قطاعاته.

4/5 قيادة الحركة الفكرية والثقافية: ان الجامعة لما يتوفر لها من علما واساتذة وباحثين منوط بها

قيادة الحركة الفكرية والثقافية في المجتمع من خلال ما ينتجه هؤلاء الاطارات من اعمال علمية وثقافية وفكرية، ومن خلال مشاركتهم في البرامج التي تثبتها وسائل الاعلام المختلفة والمقالات التي ينشروها في الجرائد والمجلات.

ولاشك ان مشاركاتهم هذه من شأنها ان تسهم في نشر الافكار النيرة وتصحيح المفاهيم الخاطئة وتقويم مسار الحركة الثقافية والفكرية وكشف التيارات الهدامة ومنع الاختلالات التي يمكن ان يتعرض لها المجتمع لفعل الانحرافات الفكرية التي قد يتسبب فيها بعض اشباه المثقفين مما يتاح لهم... اختراق الحياة الثقافية وتأثير في افكار عامة الناس وتضليل توجهاتهم.⁽¹⁾

6/تعريف الخدمات الجامعية بالجزائر والهدف منها :

تبنت الدولة الجزائرية من الاستقلال سياسة وطنية للخدمات الجامعية وسعيها منها للتكفل بالوضائع الرديئة التي خلفها الاستعمار وفي ما يلي مضمونها :

1/6 الخدمات الجامعية: تشير الحياة الطلابية في المعنى الواسع المجموع أنشطة الطلبة خارج التكوين

الفعل منذ اول اتصال لهم بالجامعة والى غاية الخروج منها، وضمن هذا المفهوم تندرج الخدمات الجامعية

(1) مسعود فلوسي، نفس المرجع، ص3.

التي تعتبر مجموعة من المساعدات التي تمنحها الدولة للطلبة الموجهة نح وتحسين ظروف حياتهم الجامعية والتي تأخذ شكلين اساسين :

- مساعدات مباشرة (نقدية) تتمثل في المنحة.

- مساعدات الغير مباشرة تتمثل في توفير الدعم المالي لتقديم خدمات متعددة للطلبة مثل " النقل، الاطعام والايواء بالإضافة الى الانشطة الرياضية والثقافية ".

1-1/6 المساعدات المباشرة (المنحة): عبارة عن مخصص مالي تقدمه الدولة للمسجلين في

مؤسسات التعليم العالي كل فصل، اذ يحدد مبلغ المنحة المقدمة بالنظر الى الدخل السنوي للأولياء، كما يمكن تمديد الاستفادة من المنحة في حالة اعادة السنة ولمدة واحدة خلال الدورة الدراسية.

2-1/6 المساعدات الغير المباشرة :

أ/ الايواء: ه وتكفل الادارة العمومية بتقديم غرف للطلبة المسجلين في احد مؤسسات التعليم العالي بصفة نظامية، وهذا في اطار منح غرف جماعية للطلبة حسب قدرة استقبال الاقامات وكذلك مساحة الغرفة من خلال هياكل تتكفل الوزارة الوصية ببنائها وتجهيزها.

ب/ الاطعام: عبارة عن تقديم وجبات غذائية للطلبة سواء المقيمين ا والغير مقيمين بالمطعم الجامعي مقابل تذكرة اطعام وشرط استظهار بطاقة الطالب ا والتطعيم.

ج/ النقل: توفر الحافلات لنقل الطلبة في اماكن اقامتهم الى الجامعات ا وبين الاقامة الجامعية والجامعة مقابل اشتراك سنوي يدفعه الطالب.

د/ الانشطة الثقافية والعلمية والرياضية: فتح فضاء على مستوى الاقامات الجامعية لممارسة

انشطة ثقافية علمية رياضية مكملة للجامعة في حدود الامكانيات المادية والبشرية والهيكلية.

٥/ الرعاية الصحية: تتواجد على مستوى الإقامة كذلك وحدة للطب الوقائي والتي تشرف على

المتابعة الصحية لطلبتها القاطنين في الإقامة الجامعية وتقديم الاسعافات الأولية لهم⁽¹⁾.

2/6 الهدف من الخدمات الجامعية: جراء الاوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية المتدهورة

غداة الاستقلال، لم يكن بمقدور العائلة الجزائرية المتوسطة التكفل بمصاريف الدراسات العليا لأبنائها الا في حالات استثنائية، وامام العجز المسجل في الاطارات والتي تعتمد عليها المؤسسات بشكل اساسي لضمان استمراريتها، دفع هذا الدولة الى التكفل العاجل بالتكوين الجامعي وافصحت الدولة علانية عن اهمية الدور المنوط بها وعن درجة تدخلها في الامر من خلال انشاء نظام للخدمات الجامعية وكان لهذه السياسة هدفان هما :

- التخفيف من عبئ التكاليف المالية بالنسبة للأسرة المعوزة وهذا عن طريق المنح الدراسية.

- توفير خدمات مثل الايواء، الاطعام، النقل بأسعار متدنية.

هذا فضلا عن الايمان العميق ذي البعد الاقتصادي ان النم والتطور مرتبطان ارتباطا وثيقا بالرفع من مستوى الانتاجية العمل عن طريق تكوين اطارات متخصصة في شتى المجالات.

وفي ما يخص المداخل الحقيقية في مقدار الخسارة بالنسبة الى الطلبة اثناء فترة التكوين كبير بالنسبة للدولة وحتى الاسر فاجتمعوا ان كان التعليم مجانيا فان الكثيرين لا يمكنهم متابعتهم دون دعم ليتمكنوا من اعادة انفسهم اثناء فترة الدراسة ومن هذا نتجت هذه السياسة المزروجة تمثلت في منح الاموال والخدمات وفي اعادة توزيع المداخل الهادفة الى تكوين اكبر عدد من الاطارات التي كان الاقتصاد الوطني بحاجة اليه.

(1) صاوشي صونية، حوكمة الخدمات الجامعية في الجزائر، (رسالة ماجستير: العلوم الاقتصادية)، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2014/2015، ص ص، 38-39.

٦/ التطور المؤسسي لقطاع الخدمات:

١/٦ المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية CNOUS (١٩٦٦-١٩٦٦)

استحدث المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية بمقتضى الامر رقم ٦٧-٤٤ المؤرخ في ١٧ مارس ١٩٦٧، وه عبارة عن مؤسسة ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية وباستقلالية مالية تحت وصاية وزارة التربية الوطنية.

- يدير المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية، رئيس مجلس ويساعده في ذلك مجلس ادارة ذ وسلطات محدود تتوفر الوصاية على مجال تدخل واسع والغاء وتوقيف مداولته التي تخص فقط بعض المسائل كأساليب التمويل، دفاتر المواصفات الخاصة والمتعلقة بأسواق التمويل بالمواد الغذائية، ويقدم المجلس لوصاية كل مشروع الميزانية، الحساب المالي وملفات هياكل الاصلاحات الكبرى من اجل / الاستشارة، ولن تصبح تنفيذية الا في حالة عدم اعتراض الوزارة خلال الاربعة ايام التالية

- تن رئيس المجلس وه ومدير الادارة العامة لوزارة التربية ومدير التعليم العالي لنفس الوزارة، اضافة الى شخصيتين معينتين من طرف الوزير يؤمنون تمثيلا قويا لسلطة الوصاية، واما صوت الادارة المراكز الجهوية، فيكون استشاريا فقط، ويمثل الطلبة اربعة اعضاء في هذا المجلس

يمكن التنويه هنا الى نقطة جديرة بالإشارة وهي انه على الرغم من ان هذا المركز من الجانب القانوني مؤسسة مستقلة الا ان الملاحظ ه ومحدودية استقلالته ميدانيا وواقعيا بالرجوع الى مدى الصلاحيات التي تتمتع بها الوصاية مقارنة مع جهازه الاداري.

٢/٦ مركز الخدمات الجامعية والمدرسية COUS (١٩٦٦-١٩٨٦) :

امام المركزية الشديدة التي تميز بها تسير نظام الخدمات الاجتماعية الجامعية في قدرة المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية ومع تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم خاصة منه الجامعي، تم انشاء وزارة التعليم العالي وعلى اثرها كذلك تم تقسيم المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية الى ثلاث مناطق الجزائر، وهران، قسنطينة.

انتقل عددها الى ثلاثة مراكز عام 1971 والى اربعة عشر مركزا بحلول عام 1981، ويتضمن مرسوم استحداث كل منها، بصفة عامة في ملحقاته القوانين النموذجية الاساسية، وينبغي القول بان الامر يتعلق بتعلق بنفس الاحكام القانونية والتي تطبق على جميع مراكز الخدمات الجامعية والمدرسية.

وعلى اثر عملية حل المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية بمقتضى الامر رقم 71-55 المؤرخ في 04/02/1971، تم تحويل جميع الاملاك والحقوق والالتزامات الى مراكز الخدمات الجامعية والمدرسية يكل من الجزائر، وهران وقسنطينة مثلما ه ومبين في المرسوم رقم 71-52 المؤرخ في 04/02/1971 الاستحداث مركز الخدمات الجامعية والمدرسية للجزائر، والمرسومة 71-53 المؤرخ في 04/02/1971 المتضمن استحداث مركزي وهران وقسنطينة⁽¹⁾.

ان مركز الخدمات الجامعية والمدرسية مؤسسة ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية والمالية، وهي تحت وصاية وزارة التعليم العالي تتم ادارته من قبل مجلس الادارة، ويتراسه مدير يساعده امين عام، يلتحق بالمجلس ممثلي الجامعات والمدارس الكبرى، في حين يعتبر تمثيل الطلبة ومدرء ومراكز الخدمات الجامعية المركزية ضئيلا.

من حيث التنظيم فالمركز مهيكلا الى اربعة دوائر، والمدير المركز امكانية التفويض بالإمضاء لمدرء المؤسسات (الاقامات الجامعية) في حدود الصلاحيات.

3/6 مراكز الخدمات الجامعية الاجتماعية الجامعية COSE 1986 - 1995 :

تم استحداث مراكز الخدمات الاجتماعية الجامعية بمقتضى مرسوم رقم 86-314 المؤرخ في 23/12/1986 والمتضمن صلاحيات تنظيم وتسير المؤسسات والهيكل المكلفة بالخدمات الاجتماعية الجامعية، وهناك قانون نموذجي اساسي لمراكز الخدمات الاجتماعية الجامعية الثانية وعشرون ولأقسام الخدمات الاجتماعية الجامعية الاثني عشر التي يشترط في تواجدها وجود مؤسسات بيداغوجية وغياب

(1) بسطي نور الدين، التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الجامعية، (رسالة الماجستير: في علم الاجتماع التنظيم)، قسم علم الاجتماع، كلية الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2007/2008، ص76

مركز للخدمات الاجتماعية الجامعية، وعلى هذا الاساس يمكن اعتبار هذه الاقسام بمثابة هياكل موازية لهذه المراكز.

يدير مركز الخدمات الاجتماعية الجامعية مجلس توجيه، ويسيره مديره، ويراس مجلس استشاري، ممثل وزير التعليم العالي والبحث العلمي، ان مجلس التوجيه عبارة عن هيئة مداولة والمدير يحضر المجتمعات باعتباره صوت استشاري، كما يحضرها ممثلي الاساتذة والولاية، ومداولات المجلس تصبح تنفيذية بعد المصادقة عليها وذلك حسب الحالة سواء من الوصاية بمفردها او بالاشتراك مع وزارة مالية واهم نقطة يمكن التنويه بها هنا، انه على الرغم من ان هذا التعداد الهيكلي بمجموع موظفيه الذي بلغ 14532 سنة 1997 ويصل سنة 2001 الى 17077 عملا كان يهدف الى تحرير تسير القطاع ضمن المركزية الا ان هذه الهيكلة الجديدة لم تخفف ذلك فمسئول والاقامات الجامعية مثالا فقدوا صفة الامر بالصرف المحدودة وبالتالي استقلالية الاقامة، كما ان عدد المتدخلين في التسيير وتنوع هياكل الوصاية ممثلة في ثلاث مديريات: مديرية الموظفين، المديرية المالية والوسائل، ومديرية التخطيط والتوجيه، قد جعل التنظيم غير عقلانيا وحد بيروقراطي، مما ولد نفقات تسير باهضة.⁽¹⁾

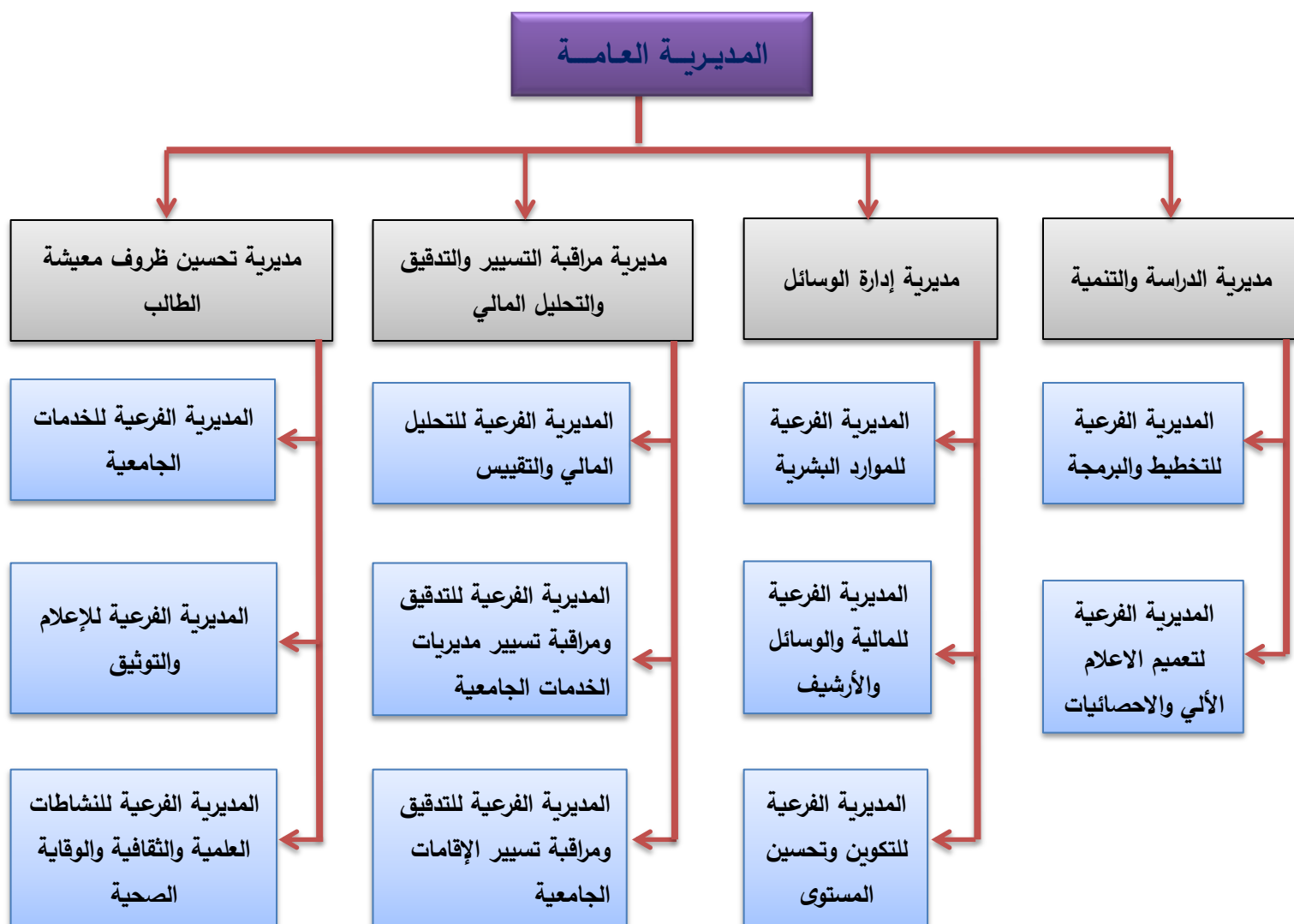
4/6 الديوان الوطني للخدمات الجامعية onou من 1995 الى يومنا هذا :

افرز نمط التسيير المركزي حالة من الثقل الاداري والكثير من المشاكل البيروقراطية تجلت مظاهرها في تدهور ظروف حياة الطلبة وامام هذا الوضع كان لابد من ايجاد اليات جديدة لفك هذا الانسداد. وقد تمثل الحل في انشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 84 / 95 المؤرخ في 22 / 03 / 1995 وه عبارة عن مؤسسة ذات طابع اداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، يشرف على الديوان مجلس توجيه ويسيره مدير عام ويتكون الديوان الوطني من هياكل مركزية وهياكل محلية تسمى الاقامات الجامعية ومن مندوبين جهويين بغية الاطلاع على المهام المسندة اليه

(1) بسطي نور الدين، نفس المرجع، ص77

- ومن اجل بعث عملية الاصلاح التي انشا من اجلها الديوان فقد اسندت اليه مهام اساسية تتمثل في تطبيق السياسة الوطنية في ميدان الخدمات الجامعية، ضمان المتابعة والتنسيق ومراقبة الاقامات الجامعية، والسهر على التحسين الدائم لظروف حياة الطلبة المسجلين نظاميا في مؤسسات التعليم العالي المادية والمعنوية، ومن اجل تحقيق هذه المهام فقد كان لزاما تحقيق الاهداف التالية :
- ✓ يتولى متابعة أنشطة مديرية الخدمات الجامعية والاقامات الجامعية وتنسيقها ومراقبتها ويقترح كل التدابير التي من شأنها تحسين سيره.
- ✓ يسهر على الاستعمال الرشيد للموارد والوسائل الموضوعة تحت تصرف مديرية الخدمات الجامعية والاقامات الجامعية، لاسيما عن طريق وضع نظام قانوني لتخصيصها.
- ✓ يعد وينفذ برامج التكوين المستخدمين العاملين بهياكل الخدمات الجامعية وتحسين مستواهم وتجديد معارفهم.
- ✓ يتولى تنظيم عمليات الوقاية الصحية في الوسط الطلابي بالاتصال مع الهياكل المتخصصة.
- ✓ يضع نظاما اعلاميا ووثائقيا لفائدة الطلبة داخل الاقامة الجامعية ويقوم ترتيبه
- ✓ يساهم في اعداد برنامج التكفل بالنقل الجامعي والسهر على ترشيده بالاتصال مع الاجهزة المعنية.
- ✓ التعرف على حاجيات الطلبة في مجال الخدمات الجامعية لاسيما الايواء الاطعام النقل⁽¹⁾.
- ✓ السهر على تطبيق الاحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالخدمات الجامعية والمنح تطوير وترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية والترفيهية الموجهة للطلبة بالاتصال مع الاجهزة المعنية

(1) مصلحة ادارة مديرية الخدمات الجامعية بولاية اغواط.



الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للديوان الوطني للخدمات الجامعية بموجب قرار الوزاري المشترك

الموافق ل11 يناير 2004¹

الشكل رقم: 02 الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للديوان الوطني للخدمات الجامعية.

B/تسيير الخدمات الجامعية في الجزائر :

تسيير الخدمات الجامعية مؤسسة عمومية ذات طابع اداري يتميز بالاستقلالية المالية والمتمثلة في

الديوان الوطني للخدمات الجامعية والذي يتكفل بكل تسيير الهياكل المتخصصة لتوفير هذه الخدمات

¹ حميرة امينة ، المرفق العام للخدمات الاجتماعية الجامعية ،(رسالة ماجستير :اطار مدرسة الدكتوراه فرع الدولة والمؤسسات)، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر ، 2016/2015، ص33.

(المنحة، النقل، الايواء، الاطعام) كما تتولى تسيير عمليات الاستثمار المرتبطة بالتنمية وصيانة المنشآت الاساسية وتجهيزات الخدمات الجامعية، يتكون الديوان الوطني للخدمات الجامعية من هياكل مركزية وحلية هي مديرية "الخدمات الجامعية" و"الاقامات الجامعية" ويعد هذا احد الاساليب المباشرة في تسيير الخدمة العمومية عن طريق انشاء مؤسسة عمومية تمثل الدولة في تسييرها للخدمة العمومية مع خضوعها لوصاية الحكومة الممثلة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ويندرج ضمن هذا النمط التسيير لانهاء اخرى حسب نوع الخدمة المقدمة والتي يمكن التطرق اليها باكثر التفاصيل من خلال العناصر التالية :

1/ المنحة :

تضمن المنحة لكل طالب يتابع بانتظام دروس مرحلة تعليمية او تكوينية عالية في مؤسسة عمومية يثبت ان دخل اوليائه صافيا يقلل عن اضعاف الاجر الوطني الادنى المضمون.

تنقسم المرحلة التعليمية الى ثلاثة اطوار يراعي في ذلك الفصل بين الاطوار في حالة اعادة السنة،

تكوين ملف خاص بطلب المنحة وكذلك مبلغ المنحة المقدمة للطالب.⁽¹⁾

أ- الطور الاول: يمثل مرحلة التدرج (الليسانس)

يقدم ملف طلب المنحة في بداية السنة الجامعية بعد التسجيل النهائي في كلية معينة والذي يشمل العديد من الوثائق المتعلقة بمحملها بإثبات انتساب الطالب الى احد مؤسسات الى احد مؤسسات التعليم العالي العمومية بالإضافة الى شهادة عدم الخضوع الى الوضعية الاجتماعية (المالية) للعائلة، من خلال كشف المداخل السنوية للأولياء -بالإضافة الى شهادة عدم الخضوع للضريبة بعد فحص الملف وتدقيق تاريخ سريان الوثائق يتم تقرير استفادة الطالب من المنحة وكذلك قيمتها.

ب / الطور الثاني: يمثل مرحلة ما بعد التدرج (الماجستير، الماستر)

(1) صاوشي صونية، مرجع سابق، ص ص، 45/44

هذا في ما يخص مرحلة التدرج وبالنسبة لمرحلة ما بعد التدرج لطلبة (الماجستير، الماستر) فتقديم المنحة يخضع لنفس الشروط والاختلاف يكمن في مبلغ المنحة بالإضافة الى ارتفاع هذا المبلغ في السنة الثانية وضمانها في السنة الثالثة بالنسبة لطلبة الماجستير، ويضاف للملف شهادة عدم الخضوع للضريبة الخاصة بالطالب وفي هذه المرحلة مبلغ المنحة نفسه بالنسبة لكل طالب بدون النظر الى قيمة الدخل السنوي للأولياء.

ج/الطور الثالث: يمثل درجة الدكتوراه

اما بالنسبة لطلبة الدكتوراه فان المنحة تكون شهرية شرطية عدم انتماء الطالب للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء او غير الاجراء مع عدم الخضوع للضريبة.

- يتولى مديرية الخدمات الجامعية كل ما يتعلق بتسيير هذه الخدمة من اول اتصال للطالب الى حين تخرجه منها، كما يشرف على عملية طلب المنحة وتجديدها وكذلك تجديد احقية الطالب للمنحة من عدمها⁽¹⁾.

2/النقل: يعتبر النقل من المهام الملقاة على عاتق الديوان الوطني للخدمات الجامعية تضمنه مديرية

الخدمات الجامعية، وه مضمون لكل طلبة للتنقل بين الاقامات الجامعية ومؤسسات التعليم العالي مقابل دافع اشتراك سنوي رمزي يقدر ب 135 دج.

وباعتبار النقل من اهم الخدمات الموجهة للطالب نظرا لما له من اهمية من اجل تمكين الطالب من

تحصيله العلمي في احسن الظروف، حيث تم تقسيمه الى قسمين

حضري وشبه حضري.

1- النقل الحضري: ويهتم بنقل الطلبة المقيمين بالإقامات الجامعية وكذا طلبة الدوائر.

2- النقل الشبه حضري: ويهتم ايضا بنقل طلبة الدوائر القريبة من المدينة⁽²⁾

(عامل المسافة).

(1) صاوشي صونيه، نفس المرجع، ص 47.

(2) حميرة امينة، مرجع سابق، ص 99.

- يهدف النقل الجامعي اساسا الى دفع المنفعة البيداغوجية من اجل تقليص الغيابات والتاخرات وكذلك لخلق واجتماعي خاص خاصة وان الاقامات الجامعية ليست دائما بقرب المؤسسات التعليمية وان كانت كذلك فهي لا تضمن الإقامة لكل طالب كما تأتي عملية التسجيلات على مرحلتين مرحلة التسجيلات الاولى الخاصة بالطلبة الجدد (الناجحين في البكالوريا) والمرحلة الثانية الخاصة بالطلبة القدامى (عملية تجديد الملفات وكذا بطاقات النقل) وذلك عن طريق ايداع ملفات النقل بمركز التسجيلات هذا طبعا في فترة التسجيلات الاولى والتي تحددها مديرية الخدمات سلفا يفوض تسير النقل الجامعي الى مؤسسات خاصة من خلال ابرام صفقة عمومية، تقوم مديرية الخدمات الجامعية بفتح مناقصة وفق دفتر الشروط من بين اهم محاوره ما يتعلق بوسائل النقل (الحافلات) من حيث العدد، نوعية الحافلات والسعر المقترح، وعلى الناقل (المتعاقد) احترام عدة شروط من بينها :
- ان تكون الحافلات في حالة جيدة، كبيرة، وتتمتع بسعة نقل 100 شخص اواكثر
- صلاحية التأمين.
- الحيازة على ترخيص من السلطات المختصة.
- يجب على الناقل احترام مخطط النقل، ومراعاة مواعيد الانطلاق والعودة والاتجاه المحدد ونقاط التوقف الا في الحالات القاهرة التي تكون خارج ارادته.
- يتولى الناقل مراقبة بطاقة النقل، ويقع على عاتقه مسؤولية سلامة وامن الطلبة.
- تعين المديرية مراقبا على مستوى الجامعة للمتابعة والتأكد من عمل الحافلات ونوعيتها، ويعد بذلك ورقة تنقيط تتضمن الحافلات العاملة وايام العمل، وتقدم هذه الوثيقة للمديرية وتقارن مع الفاتورة التي يقدمها الناقل من اجل تسديد مستحقاته الشهرية.⁽¹⁾

(1) صوشي صونيه، نفس المرجع، ص ص، 49/48.

في حالة اخلال الناقل بشروط العقد فالمدرية الحق في فسخه بعد انذار مسبق له، وكذلك بالنسبة للناقل، فإخلال المديرية بشروط العقد (دفع المستحقات الشهرية الخاصة) يعطيه الحق في المتابعة القضائية مع امكانية فسخ العقد كذلك، الا انه لم يحدث وان فسخ المتعاقد الصفقة ولكن يمكنه التعامل مع تنازل الادارة في تسوية مستحقاته بالتماطل في تنفيذ شروط العقد كوسيلة للضغط عليها لتسديد المستحقات ا ودفعها الى فسخ العقد من جهتها.

3/الايواء:

- يستفيد الطالب من الايواء في اقامة جامعية متى استوفى الشرطين التاليين :
- ان يكون مسجلا لمؤسسة تابعة لقطاع التعليم العالي
- ان يكون مستفيدا من قرار القبول بالالتحاق ا واعادة الالتحاق بالإقامة الجامعية
- تقدم طلبات الالتحاق بالإقامات من طرف الطالب مرفوقة بملف يحوي وثائق التسجيل حسب ما تقدمه الوصاية. ⁽¹⁾
- كما يعد الاسكان الجامعي احد اهم العوامل الرئيسية المؤثرة في حياة الطلبة المنتمين الى الجامعة، ونظرا للتطورات والتوسعات الكبيرة التي طرأت على الجامعة في السنوات الماضية، فقد كان من البديهي ان تسير ادارة الاسكان الجامعي على خطى الجامعة في تنفيذ سياساتها في التطوير والتغير وذلك من خلال الدور الكبير الذي تقوم به الادارة يخضع للشروط التي يتضمنها النظام الداخلي للإقامات كما يحدد مسؤولية الطالب اتجاه المرفق ومسؤولية الادارة اتجاه المقيمين والنظام التأديبي والعقوبات المفروضة على الاخلال بالنظام العام للإقامة ويتضمن كذلك المبادئ الاساسية التي تحكم حياة الجماعة داخل السكنات الجامعية للطلبة.

(1) المادتين 01 و02، قرار وزاري رقم 42 المؤرخ في 25 جوان 1998، المتضمن النظام الداخلي للإقامات الجامعية، ص2.

ويستفيد من الايواء كل طالب مسجل في احدى فروع مؤسسات التعليم العالي، يتمتع بكل الشروط البيداغوجية والجغرافية المحددة في كل بداية سنة عن طريق منشور وزاري يتضمن مقاييس وطرق في مختلف الجامعات عبر الوطن، ويحدد الدوائر الجغرافية للتسجيل، كما يشترط ان يبعد محل الطالب عن الجامعة ب 50 كلم بالنسبة للذكور و 30 كلم بالنسبة للإناث، وهذا مقابل دفع المستفيد مبلغ 50 دج وان يقل سن الطالب عن 28 سنة. (1)

دراسة الملف المقدم من طرف الطالب على مستوى مديرية الخدمات الجامعية والتأكد من حق الطالب في الحصول على غرفة تقدم له الموافقة ويرسل الى الاقامة الجامعية التي تتوافق مع تخصصه، علما كل اقامة تخصص في ايواء طلبة تخصص معين وذلك لتسهيل عملية تنقل الطلبة بين الاقامة والجامعة (توفير خدمة النقل).

4/الاطعام: تقدم هذه الخدمة للطلبة على مستوى وحدات الاطعام المختلفة اما بالنسبة للمقيمين تكون الاستفادة من الخدمة على مستوى الاقامة الجامعية، اما بالنسبة لغير المقيمين يكون في المطاعم المدججة التي تكون متواجدة على مستوى الجامعات والمعاهد ويتوجب على الطالب الحصول على بطاقة الاطعام التي تمنح له بعد تقدمه لشهادة مدرسية او شهادة تسجيل في السنة الجامعية.

- تقدم الاقامة الجامعية ثلاث وجبات يوميا بأسعار رمزية تقدر ب 1.20 دج بالنسبة للغداء والعشاء و 0.50 دج بالنسبة لوجبة الافطار، في حين السعر للوجبة المحدد ب 1.64 دج للموسم الجامعي حسب تعليمات الديوان الوطني للخدمات الجامعية والتي تمثل سقف الوحدة الغذائية الذي لا بد من احترامه وعدم تجاوزه، لكن الواقع في ان القيمة الحقيقية للوجبة يمكن ان تتعدى هذا السقف نظرا لعدم استقرار اسعار المواد الغذائية في الاسواق من سنة الى اخرى.

(1) حميرة امينة، مرجع سابق، ص 125.

- تتزود المطاعم الجامعية (المدججة) تابعة للإقامة بالمواد الغذائية عن طريق صفقات عمومية يعقدها مديرية الخدمات الجامعية وينفذها مدراء الاقامات، يتم الاعلان عادة عن الصفقة العمومية في شهر جوان، وبعد المراحل التي تمر بها الصفقة عادة يبدأ التنفيذ في من جانفي الى ديسمبر ويتكفل ويتكفل المورد الذي نصت عليه الصفقة بتزويد المطاعم باحتياجاتها من المواد الغذائية طول الفترة المذكورة ولا يمكن الاستفادة من مراجعة الاسعار، اذ لا بد من احترام السعر المتفق عليه من نص الصفقة وهذا ما حدده القانون الاخير للصفقات العمومية⁽¹⁾

خلاصة الفصل:

تم التطرق من خلال العناصر السابقة الى نشأة الجامعة وواقع التعليم في الجزائر، ودور الجامعة في المجتمع بالإضافة الى اهدافها ووظائفها ثم عرض الخدمات الجامعية والهدف منها وتحديد التطور المؤسسي لقطاع الخدمات الجامعية وكيفية تسير الخدمات الجامعية في الجزائر.

(1) صاوشي صونيه، مرجع سابق، ص51.

الجانِب المِيداني للدراسة

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية



تمهيد

01- تعريف الاقامة الجامعية (بوشريط، بن برطال بوزيد)

02- الهيكل التنظيمي للاقامات الجامعية

03- مجالات الدراسة

04- تحديد منهج الدراسة

05- تحديد العينة وادوات الدراسة

06- عرض ومناقشة وتحليل النتائج

07- نتائج على ضوء الفرضيات

08- مناقشة النتائج العامة

خلاصة الفصل



تمهيد :

هذا الفصل دراسة ميدانية ورؤية لحقل الدراسة من الكتب وتعريف لاهم هياكل الاقامتين ومصالحهم والادوار والاهداف المنوط بالإقامات تحقيقها، يلي هذا عرض لاهم اجراءات الدراسة التي تحدد منهج البحث، ومجتمعه، حدود الدراسة الزمانية والمكانية، الادوات المستعملة للدراسة، وخلصنا في نهاية البحث الى تقديم عرض ومناقشة نتائج المحصل عليها وتحليلها تحليلًا احصائيًا وكيفية وفق لغة سوسيولوجية.

1/ تعريف الإقامة الجامعية: يتكون الديوان الوطني للخدمات الجامعية من هياكل مركزية وهياكل محلية تسمى الإقامة الجامعية وهي الهيكل القاعدي الاساسي تتكون كل واحدة حسب اهمية عدد الطلبة الواجب استيعابهم من وحدة او عدة وحدات الايواء والاطعام.⁽¹⁾

ويتولى تقديم خدمات مباشرة لفائدة الطلبة في مجال دفع المنح والاطعام والنقل والانشطة الثقافية والرياضية والخدمات الاجتماعية الخرى.

1/1- تعريف بالإقامة الجامعية بوشريط :

نشئت الإقامة الجامعية "بوشريط لشخم" بموجب المرسوم رقم 84 / 95 المؤرخ في 22 مارس 1995 لتقدم خدمات مباشرة للطلبة في مجال الايواء والاطعام والنشاطات العلمية والثقافية والرياضية والوقاية الصحية للأسرة الجامعية، بعد ان كانت تابعة اداريا وماليا للمركز الجامعي بالأغواط منذ سنة 1987 تاريخ افتتاح الحي الجامعي بالأغواط وقد تمت تسمية الإقامة الجامعية باسم المرحوم المجاهد "بوشريط لشخم" الذي كان ينشط في الولاية الخامسة برتبة ضابط.

مرافق الإقامة :

أ/ الايواء :

- الطاقة النظرية

(1) بسطي نور الدين، كرجع سابق، ص 87.

- عدد الاجنحة : 12 جناحا

- عدد الغرف :

- موقع مصلحة الايواء: بالبنية المخصصة للمكاتب الادارية للإقامة الجامعية المتواجدة داخل الحي الجامعي.

ب/ الاطعام: وحدة (01):

- طاقة الاستقبال: 6000 باستعمال نظام الدورات.

ج/ النادي:

تتوفر الإقامة على نادي به جميع الاجهزة الضرورية.

- الوقاية الصحية: تضمن وحدة الطب الوقائي بالإقامة الجامعية ووقاية صحية للطلبة، حيث تقوم بفحصهم سنويا، كما تقوم بوضع ملف طبي لكل طالب ومتابعته صحيا وباستمرار طيلة الفترة الدراسية.

- العيادة ووسائلها: تتوفر الهياكل الصحية على :

د /قاعة للفحص الطبي وقاعة للعلاج :

يشرف عليها طبيب عام وجراح اسنان وثلاثة ممرضين، كما تتوفر الإقامة على سيارة اسعاف يعملون بنظام المداومة 24 ساعة على 24 ساعة.

هـ/النشاطات الثقافية والرياضية والعلمية :

- المرافق المتوفرة:

- ملعب

- قاعة انترنت

- مكتبة تحتوي على 2000 عنوان و 8000 نسخة في مختلف التخصصات.⁽¹⁾

2/1 التعريف بالإقامة الجامعية بن برطال بوزيد (الاغواط)

(1) مصلحة ادارة الإقامة الجامعية بوشريط لشخم

تعتبر الاقامة الجامعية بن برطال بوزيد من الاقامات التابعة لمديرية الخدمات الجامعية، وهي اقامة حديثة النشأة تم افتتاحها بتاريخ 22 نوفمبر 2011 بعدد اولي بلغ 1035 طالب جامعي. بغرض تغطية اي عجز او نقص مسجل على مستوى الاحياء الجامعية بولاية الاغواط ويهدف فتح مقاعد بيداغوجية وتخصصات جديدة سعت مديرية الخدمات الجامعية ومن مهام الاقامة الجامعية بن برطال بوزيد بالأغواط:

- توفير الايواء منذ بداية السنة الجامعية.
- تسجيل النقائص والاحتياجات.
- توفير اثاث النوم والاسرة والافرشة.
- اصدار اوامر الصيانة للغرف التي

3/1 مصالح الاقامة الجامعية بن برطال بوزيد بالأغواط وتشمل ما يلي :

3/1-1 مصلحة الادارة والوسائل: ان الهدف الاساسي لإنشاء هذه المصلحة والتنسيق بين المصالح

الموجودة على مستوى الاقامة كما تضمن السير الحسن لوسائل الامة المحافظة عليها وبعد فرع الميزانية والمحاسبة ينبع مباشرة لمصلحة الادارة والوسائل وينقسم الى قسمين هما :

- **قسم الميزانية:** ومن مهامه تنظيم الصفقات مع المؤسسات العمومية ويسهر على اختيار انسب الصفقات مثل شراء الادوات المكتبية، تأثيث المكاتب.. الخ.

- **قسم المحاسبة:** يقوم بتبويب النفقات لتسهيل عمليات المراقبة المالية كم يقوم بإعداد المخطط السنوي لكل سنة.

3/1-2- مصلحة الصيانة والامن الداخلي والنظافة: تشرف هذه المصلحة على تسير ثلاثة فروع

وهي :

- **فرع الصيانة:** ومن المهام القيام بأعمال الصيانة داخل الاقامة مثل صيانة شبكة المياه الصالحة للشرب وتطهير شبكة الكهرباء والنجارة على مستوى الاجنحة والمطاعم والادارة وكامل محيط الاقامة.
- **فرع النظافة:** يشرف هذا النوع على نظافة وتنظيم المحيط داخل الاقامة الجامعية مثل نظافة الاجنحة والمطعم والادارة... الخ اعطاء مظهر لائق للإقامة الجامعية.
- **فرع الامن الداخلي:** يقع على عاتقه مسؤولية تامين المحيط الداخلي للإقامة وضمان الراحة التامة للطلبة وكذا حماية العتاد من عمليات السرقة والتخريب.
- **3-3/1 مصلحة الاطعام:** تقوم هذه المصلحة بتوفير الاطعام للطلبة وتعتبر من المصالح المهمة لارتباطها بالخدمة الرئيسية الموجهة للطلاب الا وهي الاطعام يوجد بها فرعين وهما :
 - **فرع التموين:** يقوم هذا الفرع بتوفير كل ما يحتاجه المطعم من مواد غذائية عامة وخضر وفواكه ولحوم بأنواعها.
 - **فرع الاطعام:** يشرف هذا الفرع على عملية الطهي وتوزيع الوجبات على الطلبة كما يسهر على توفير الج والملائم اثناء تناول الوجبات والمحافظة على الامن والتنظيم داخل قاعة الاكل.
- **3-3/4 مصلحة النشاطات:** تشرف هذه المصلحة على تأطير النشاطات الثقافية، العلمية والرياضية على مستوى الاقامة الجامعية، ويتجسد ذلك من خلال مختلف برامج النشاطات المسطرة من طرف المصلحة بالتنسيق مع مختلف التنظيمات الطلابية المعتمدة ولهذه المصلحة فرعين :
 - **فرع النشاطات العلمية والثقافية:** يشرف هذا النوع من تأطير وتنظيم كل النشاطات العلمية والثقافية في مختلف المناسبات وكذا تنظيم الرحلات سواء كانت مسطرة في اطار برنامج السنوية او بطلب من التنظيمات الطلابية المعتمدة كما يقوم هذا الفرع بالإشراف على العيادة الطبية المكلفة بالمتابعة الصحية للطلبة على مستوى الاقامة.

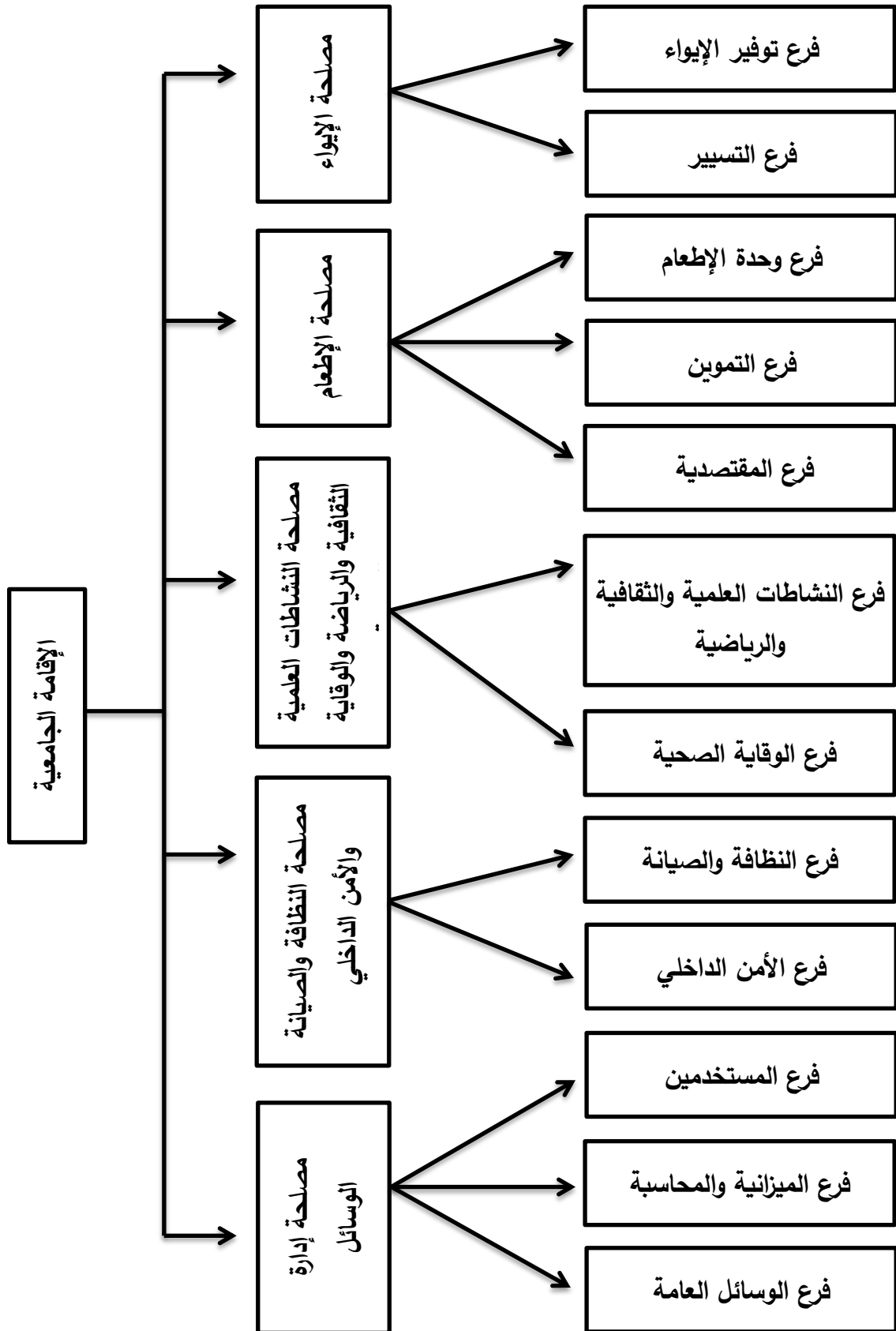
- فرع النشاطات الرياضية: يشرف هذا الفرع على تأطير وتنظيم كل النشاطات وذلك بتنظيم دورات في مختلف الرياضات على مستوى الإقامة والمديرية.

5-3/1 مصلحة الايواء: تعتبر مصلحة الايواء اهم مصلحة على مستوى الإقامة نظرا للخدمات التي تقدمها الا وهي توفير الايواء والاشراف على التسيير ولهذه المصلحة الفرعين هما :

- فرع توفير الايواء: ويقوم هذا الفرع بتوفير الايواء منذ بداية السنة الجامعية، حيث يقوم بمراقبة واحصاء الغرف ومدى جاهزيتها، استقبال وايواء الطلبة وكذا تسجيل النقائص والاحتياجات.⁽¹⁾
- فرع تسيير الايواء: ويقوم هذا الفرع بتسيير الايواء والاشراف على احتياجاته اليومية من توفير الاثاث النوم والاسرة والافرشة والكراسي والطاولات... الخ كما يصدر امر الصيانة للغرف التي هي في حاجة لذلك، والايواء نظرا لان مصلحة هي المصلحة التي تنتمي اليها فإننا ارتأينا التوسع في هذا العنصر قليلا مبرزين فيه القدرات الاستيعابية للإقامة الجامعية برطال بن بوزيد وكذا شروط الاستفادة من هذا

(1) مصلحة ادارة الخدمات الجامعية بن برطال بوزيد

الشكل رقم: 03 الهيكل التنظيمي للإقامة الجامعية⁽¹⁾



(1) مصلحة إدارة الإقامة الجامعية بوشريط لشخم

03/ مجالات الدراسة:

1/ **المجال المكاني:** اجريت هذه الدراسة بالخدمات الجامعية بولاية الاغواط

2/ **المجال الزمني:** يتمثل المجال الزمني في الفترة التي استغرقتها الدراسة والتي انطلقت منذ اختيار

موضوع الدراسة يوم 02 فيفري 2020 وخاصة الفترة الزمنية مع الدراسة التي تتعلق بتحضير الاستمارة

وتطبيقها في الميدان والتي دامت حوالي شهر افريل في اعداد الاستمارة وعرضها على الاستاذ المشرف

وتعديلها وفي شهر ماي توزيعها على المبحوثين الكترونيا الى غاية نهاية جوان.

3/ **المجال البشري:** يتمثل المجال البشري للدراسة في المجتمع الاصلي وهم الطلبة المقيمين في الاقامة

الجامعية في كل من اقامة بوشريط واقامة بن برطال بوزيد.

04/ تحديد منهج الدراسة:

ان لكل دراسة منهجا خاصا بها والميل الى تحديده واختياره يتوقف على طبيعة المتغيرات والمعطيات

الخاصة بهذه الدراسة ويعطي الاختيار الدقيق للمنهج مصداقية وموضوعية اكثر للنتائج المتوصل اليها في

نهاية الدراسة وعليه يعرف المنهج: بانه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الافكار العديدة اما من اجل

الكشف عن الحقيقة حين نكون جاهلين بها، اما من اجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون عارفين بها.

(1)

- فه ومجموعة من الاجراءات الذهنية التي يمثلها الباحث مقدما لعملية المعرفة التي يستقبل عليها، من

اجل التوصل الى حقيقة المادة التي يستهدفها. (2)

- فالمنهج عملية فكرية منظمة ا واسلوب ا وطريق منظم دقيق وهادف يسلكه الباحث المتميز بالموهبة

والمعرفة والقدرة على الابداع مستهدفا ايجاد حلول لمشاكل ا وظاهرة بحث معينة.

(1) د عبد الرحمن بدوي، مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، ط3، الكويت، 1977، ص 7.

(2) محمد طه بدوي، المنهج في علم السياسة، مكتب الجامعي الحديث، (د ط)، الاسكندرية، 2000 ص 115.

- وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع البيانات ومعلومات معينة عن ظاهرة أو مشكلة وتصنيفها وتحليلها واختصاصها للدراسة الدقيقة.¹
- وعليه فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي بهدف الوصول إلى وصف كامل ودقيق لموضوع الدراسة وجمع البيانات الضرورية المتعلقة به وتحليلها بأكبر قدر من الدقة والموضوعية حتى تزداد بذلك درجة اعتمادية النتائج المستخلصة منها.

5/مجتمع الدراسة وعينته

1/مجتمع الدراسة

إن لكل دراسة مجتمع بحث خاص بها ويتطلب مجتمع البحث تحديد المفردات التي يتم جمع البيانات الموضوعية منها، للحصول على نتائج أكثر دقة ومصداقية، حيث يعرف بأنه "هـ والمكون من جميع الوحدات والمفردات المراد دراستها فقد يكون مجتمع البحث في أحد البحوث جميع سكان المدن أو جميع الطلاب أو جميع العاملين في أحد المنشآت، وفي حالة كبر مجتمع البحث أو محدودية الموارد المتخصصة للبحث فإن الباحث عليه أن يأخذ عينة من مجتمع البحث وهنا يكون المجال البشري جميع مفردات العينة.⁽²⁾

وبالتالي فقد قمنا باختيار اقامتين من ولاية الاغواط المتمثلة في اقامة بوشريط الخاصة بالإناث والتي يبلغ عددها (1750) طالبة واقامة بن برطال بوزيد الخاصة بالذكور والتي يبلغ عددها (800) طالب

2/عينة الدراسة :

العينة: هي عبارة عن مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة الذي تجرى عليه الدراسة، فالعينة إذا هي جزء أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي.⁽³⁾

¹ علي محمد عبد المؤمن، البحث في العلوم الاجتماعية -الوجيز في الاساسيات والمناهج والتقنيات، منشورات جامعة أكتوبر، ط1، 2008، ص

(2) مدحت اب والنصر، قواعد البحث العلمي، قواعد البحث العلمي، مجموعة النيل العربية، ط1، القاهرة، 2004، ص141.

(3) رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، (ب. د. ن)، (ب. ط)، (ب. سنة)، ص41

في هذه الدراسة اخترنا العينة الحصصية حيث تستخدم في حالة عدم معرفة الباحث لعناصر مجتمع الدراسة ولكنه يعلم بعض خصائص عامة عنهم، كما يعرف هذا النوع من العينات على تحديد الوحدات المطلوب دراستها واختيارها بشكل مباشر وذلك لان الباحث لا يستطيع تحديد احتمال سحب اي وحدة ودخولها في عينة وبالتالي فانه لا يستطيع ان يعطي حكما عن خطأ المعاينة او مدى درجة ودقة المعاينة كما انه لا يستطيع تعميم نتائجها على المجتمع المسحوب منه غير انها تعطي مؤشرا عن الخاصية المدروسة.⁽¹⁾ وعليه قسمت عينة الدراسة الى قسمين، حيث بلغ افراد العينة في القسم الاول والخاص بالطلبة المقيمين في اقامة بوشريط بالإناث (50) مفردة والقسم الثاني الخاص بالطلبة المقيمين بإقامه بن برطال بوزيد لتي تضم (50) مفردة ليصبح مجموع العينة (100) مفردة احصائيا .

6/ ادوات الدراسة :

ان طبيعة موضوع الدراسة والمنهج المستخدم يتطلب من الباحث استعمال ادوات معينة يستعين بها في جميع البيانات الضرورية من الميدان حول ابعاد مشكلة موضوع الدراسة لقياس متغيراتها وذلك يتوقف على حسن اختيار الباحث لهذه الادوات وعلى ذلك تم استخدام في هذه الدراسة الاداة التالية :

01- الاستبيان: كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على استمارة استبيان حيث يستخدم لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجيبين، وكذلك الحقائق التي هم على علم بها، ولهذا تستخدم بشكل رئيسي في مجال الدراسات التي تهدف استكشاف الحقائق عن الممارسات الحالية واستطلاعات الراي وميول الافراد. وكذلك يعتبر الاستبيان وسيلة ناجحة لدراسة الحياة الشخصية للأفراد، خاصة تلك الجوانب من الحياة الخاصة التي لا يمارسها الافراد الا عندما ينفردن بأنفسهم بعيدا عن المراقبين.⁽²⁾

- واستمارة الاستبيان تتضمن بعض المتطلبات نذكر منها :

- ان تصاغ الاسئلة بلغة بسيطة ومفهومة لكي تكون الاجوبة واضحة ودقيقة.

(1) محمد عبد العال النعيمي وآخرون، طرق ومناهج البحث العلمي، الوراق للنشر والتوزيع، (ب. ط)، عمان، 2010، ص93

(2) عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار النمير، ط1، 2002، ص172.

- تسجيل الاجابات مباشرة مما يسمح بتحقيق اكبر قدر من الامانة.

- تشجيع المبحوث على الاجابة واشعاره بأهمية ذلك.⁽¹⁾

- وقد تم استخدام الاستبيان في هذه الدراسة كأداة اساسية لجمع البيانات الميدانية وحاولنا قدر الامكان ان تكون اسئلة الاستبيان واضحة وبعيدة عن الغموض تغطي الجانب النظري والفروض مع الحرص على تنوع الاسئلة، حيث شمل الاستبيان على اسئلة مفتوحة واسئلة مغلوقه، وقد قمنا بصياغة الاستمارة انطلاقا من مشكلة الدراسة والاسئلة التي اثارها والاهداف التي ترمى الى تحقيقها بالإضافة الى فرضياتها وقبل توزيع الاستبيان عرضت الاستمارة على الاستاذ المشرف وبعد الموافقة عليه قسمت الاستمارة الى المحاور التالية :

- **المحور الاول:** البيانات الشخصية وتضم (03 اسئلة).

- **المحور الثاني:** مساهمة الفاسبوك في بناء صورة ذهنية ذات فعالية للخدمات الجامعية ويضم (09 اسئلة).

- **المحور الثالث:** دور الموقع الإلكتروني في تسويق صورة ذات قوة للخدمات الجامعية ويضم (06 اسئلة).

- **المحور الرابع:** التواصل الشخصي يشكل صورة في تشكيل صورة قيمة لدى الطلبة بالخدمات الجامعية ويضم (09 اسئلة).

- وبذلك اصبحت الاستمارة في الشكل النهائي تضم 27 سؤالا .

7/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الاستبيان

يتضمن هذا الفصل عرضا وتحليلا للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من الطلبة الجامعيين للإقامة الجامعية بوشريط " و " بن برطال بوزيد " بالاغواط ، كما سبق وذكرنا أن

(1) فايز جمعة النجار وآخرون، اساليب البحث العلمي، دار النشر والتوزيع، مصر 2009 و76.

الإقامة الجامعية بوشريط تخص الإناث وبن برطال بوزيد تخص الذكور وكانت دراستنا على 100 عينة من الطلبة بحيث قمنا بطرح الاستبيان الكترونيا ، وسيتم الإجابة على تساؤلات الدراسة الواردة في الفصل الأول.

جدول رقم 01 : يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الاحتمالات	التكرارات	النسب (%)
ذكر	50	50%
أنثى	50	50%
المجموع	100	100%

مناقشة وتحليل:

يبرز الجدول أعلاه توافق كبير وملحوظ في التركيبة البشرية بين الجنسين لدى الطلبة الجامعيين للإقامة الجامعية بالأغواط حيث أن 50 في المائة يمثلون نسبة الذكور و50 في المائة يمثلون نسبة الإناث. إذ يمكن تفسير هذا التوافق في النسب بين الإناث والذكور راجع إلى اختيارنا لعدد العينة .

جدول رقم 02 : يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى الجامعي بالنسبة للجنس

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
38%	38	%20	20	%18	18	ليسانس
54%	54	%26	26	%28	28	ماستر
8%	8	%4	4	%4	4	دكتوراه
100%	100	%50	50	%50	50	المجموع

مناقشة وتحليل :

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب المبحوثين متحصلين على مستوى الماستر بنسبة 54% منهم 28 % ذكور و 26% اناث ، في حين نجد نسبة 38% متحصلين على مستوى ليسانس منهم 18% ذكور و 20% اناث ، ونجد نسبة 8% المبحوثين المتحصلين على شهادات ما بعد التدرج " دكتوراه " ؛ مما يدل على تقارب في المستوى لدى الجنسين .

جدول رقم 03 : يبين معرفة المدة الزمنية في الإقامة الجامعي

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
16%	16	9%	9	7%	7	عام واحد
9%	9	3%	3	6%	6	عامين
75%	75	38%	38	37%	37	من 03 سنوات فاكثر
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

يتضح لنا من خلال المعطيات الموضحة في الجدول وذلك لمعرفة المدة الزمنية الذي يقيمه الطلبة الجامعيين في الإقامة الجامعية لبوشريط" و" بن برطال بوزيد" بالاغواط ، وبالتالي تحصلنا على نسبة كبيرة من العينة لكلا الجنسين كانت إجاباتهم أكثر من 03 سنوات والمقدرة بنسبة 75 ٪ وهي نسبة الأكثر حسب الاحتمالات ومنه نفس ذلك بأن معظم الطلبة المقيمين يتجاوزون مدة 3 سنوات فأكثر في الإقامة الجامعية وهذا ربما راجع إلى الظروف الحسنة التي لاقت استحسان لدى الطلبة المقيمين، أما نسبة قليلة كانت بين مدة عام واحد إلى عامين وهذا ربما راجع إلى ظروف تخص بالطلبة كالتوقف عن الدراسة أو التحويل إلى جامعة أخرى .

جدول رقم ٥٤: يوضح معرفة مدى مساعدة موقع الفيس بوك في الحصول

على المعلومات المتعلقة بالخدمات الجامعية

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
%65	65	%35	35	%30	30	نعم
35%	35	%15	15	%20	20	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

تشير المعطيات الموضحة في الجدول إلى وجود نسبة كبيرة للعينة من كلا الجنسين التي كانت إجاباتهم — نعم حول القيام لموقع الفيس بوك بالمساعدة في الحصول على المعلومات عن الخدمات الجامعية بحيث قدرت النسبة بـ 65٪. وهذا ما يفسر لنا أن الطلبة المقيمين يعتمدون على موقع الفيس بوك يساعدهم في الحصول على المعلومات التي تتعلق بالخدمات الجامعية كونها المحور الأساسي التي تخص الطالب المقيم لمعرفة احتياجاته بالإقامة ، أما نسبة 35 ٪ التي تفسر عدم رضا بعض الطلبة المقيمين بالموقع على الفيس بوك والتي كانت إجاباتهم — لا وهذا ما يدل حسب التبريرات لبعض العينة لكلا الجنسين أنهم لا يثقون فيما ينشر بالموقع على الفيس بوك باعتقادهم ما ينشر في الموقع من مواضيع لا تتعلق بالخدمات الجامعية .

جدول رقم 05 : يوضح مدى معرفة مضامين الفيس بوك وانعكاسه على الواقع

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
51%	51	%23	23	%28	28	نعم
49%	49	%27	27	%22	22	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل :

يتبين لنا من خلال الجدول لمعرفة مدى انعكاس مضامين الفيس بوك على الواقع بحيث ظهرت لنا النتائج من العينة لكلا الجنسين نصف الطلبة المقيمين كانت إجاباتهم بـ نعم بنسبة مقدرة 51 % وهذا ما يفسر لنا أن المحتوى الذي يجده بعض الطلبة بالموقع على الفيس بوك يعكس واقع الخدمات الجامعية ، بينما نجد نسبة 49 % كانت إجاباتهم بـ لا حيث برروا إجاباتهم بما ينشر في الموقع لا يعكس الحقيقة من خلال اعتقادهم بإظهار إيجابيات الإقامة الجامعية فقط والتغاضي عن سوء الإدارة من خلال عدم نشر النقائص والمشاكل التي تواجه الطالب المقيم بالإقامة الجامعية سواء ببوشريط أو بن برطال بوزيد وكذا اعتقادهم وجود تحفظ من المصالح المعنية من الخدمات الجامعية .

جدول رقم 06 : يبين معرفة عضوية الطالب المقيم بمجموعة لها علاقة بالخدمات الجامعية

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
49%	49	21%	21	28%	28	نعم
51%	51	29%	29	22%	22	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

تشير المعطيات أن كلا الجنسين للطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية ببوشريط وبن برطال بوزيد كانت اجاباتهم بين نعم و لا حول مشاركة الطلبة المقيمين ضمن مجموعة بالموقع على الفيس بوك حيث لها علاقة بالخدمات الجامعية ، وبالتالي وجدنا نسبة متقاربة بين الاحتمالات والمقدرة بنسبة 49 % كانت اجاباتهم بـ نعم ونسبة 51 % أجابوا بـ لا ، وهذا ما يفسر أن الطلبة المقيمين هناك من يهتم بالانضمام الى المجموعة للاستطلاع حول الخدمات الجامعية بينما الآخرون يرون عكس ذلك ربما راجع لنقص للاهتمام لدى الخدمات الجامعية .

جدول رقم ٥٦ : يبين لنا توزيع أفراد العينة حسب انطباعات الطلبة من صفحة جودة الخدمات الجامعية بالنسبة للجنس.

الاحتمالات		الجنس		المجموع	
		ذكر	انثى		
نعم	لا	التكرار	%	التكرار	%
22	28	26	26%	48	48%
28	52	24	24%	52	52%
50	50	50	50%	100	100%

مناقشة وتحليل :

تشير الأرقام المبينة في الجدول إلى تقارب النسب لانطباعات الطلبة من صفحة جودة الخدمات الجامعية بحيث نلاحظ أن فئة الإناث أكثرهم أقرروا أن هناك جودة بنسبة 26% على عكس الذكور حيث نجد أنه لم تكن هناك جودة بالنسبة للصفحة خدمات الجامعية والمقدرة بـ 28% بالنسبة للذكور التي كانت إجاباتهم بـ لا .

جدول رقم 08 : يبين معرفة مدى تفاعل المقيمين في مضامين صفحة الخدمات

الجامعية

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
7%	7	6%	6	1%	1	نعم
93%	93	44%	44	49%	49	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل

من خلال قراءتنا لمعطيات الجدول تبين أن أغلب المبحوثين من كلا الجنسين كانت إجاباتهم بـ لا بنسبة مقدر 93% حيث يفسر نقص في التفاعل في مضامين صفحة الخدمات الجامعية ، بينما نجد نسبة 7% الذين كانت إجاباتهم بـ نعم من خلال تفاعلهم على شكل تعليقات ورموز وملصقات على صفحة الخدمات الجامعية بموقع الفيس بوك .

جدول رقم 09 : يبين مدى معرفة صفحة الخدمات الجامعية لتكوين صورة

مستقبلية حسب الأهداف المرجوة

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
35%	35	%19	19	%16	16	نعم
65%	65	%31	31	%34	34	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

تشير المعطيات الموضحة في الجدول إلى وجود نسبة كبيرة للمبحوثين من كلا الجنسين التي كانت إجاباتهم بـ لا بنسبة مقدرة بـ 65% التي تفسر أن صفحة الخدمات الجامعية لا تعطي معلومات للطالب حول الأهداف التي تسعى لتحقيقها سواء إقامة الجامعية ببوشريط أو بن برطال بوزيد ، بينما نجد نسبة 35% كانت إجاباتهم بـ نعم حيث يفسر الطلبة المقيمين أن صفحة الخدمات الجامعية تسعى بذلك من أجل تكوين صورة مستقبلية لتلبية احتياجات الطالب .

الجدول رقم ١١ : يبين معرفة مدى تقديم صفحة الخدمات الجامعية حسب

احتياجات الطلبة

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
37%	37	22%	22	15%	15	نعم
63%	63	28%	28	35%	35	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل :

من خلال قراءتنا للجدول تبين لنا من خلال المعطيات التالية أن كلا الجنسين للطلبة الجامعيين المقيمين بالإقامة الجامعية بوشريط وكذا بن برطال بوزيد بالأغواط كانت إجاباتهم بـ لا حيث نجد نسبة 63% لكلا الجنسين ، وهذا ما يفسر من خلال الاجابات الطلبة أن صفحة الخدمات الجامعية تفتقر لتلبية مختلف احتياجات الطلبة .

جدول رقم 11 : يبين مدى تأثير الفيس بوك في زيادة ثقافة الطلبة

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
65%	65	31%	31	34%	34	نعم
35%	35	19%	19	16%	16	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل :

من خلال المعطيات والاحصائيات المتحصل عليها والموضحة في الجدول نجد أن كلا الجنسين أكثرهم كانت اجاباتهم بـ نعم والمقدرة بنسبة 65 % حول تأثير الفيس بوك في زيادة وتنمية الثقافة لدى الطلبة وهذا ما يدل على اعتماد الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية على الفيس بوك كمصدر للمعلومات وزيادة ثقافته وهذا راجع لميول الطلبة لكلا الجنسين على موقع التواصل الاجتماعي لمعرفة كل ما هو جديد وفق احتياجاته وتطلعاته ، بينما نجد نسبة متوسطة لكلا الجنسين الذين كانت إجاباتهم بـ لا والمقدرة بنسبة 35 % التي تدل على أن الفيس بوك لا يؤثر في زيادة ثقافة الطلبة .

جدول رقم 12 : درجة اعتماد الطلبة على الفيس بوك للحصول على المعلومات

المتعلقة بالخدمات الجامعية

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
34%	34	19%	19	15%	15	محدودة
35%	35	28%	28	7%	7	متوسطة
11%	11	3%	3	8%	8	كبيرة
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

من خلال المعطيات والاحصائيات المتحصل عليها والموضحة في الجدول نجد أن كلا الجنسين أكثرهم كانت اجاباتهم على درجة اعتمادهم على الفيس بوك متوسطة والمقدرة بنسبة 35 % ، أما نسبة 34 % والتي تمثل اعتماد محدود على الفيس بوك، بينما نجد نسبة 11 % والتي كانت اجاباتهم على درجة اعتمادهم للفيس الفيس بوك كبيرة .

جدول رقم ١٣ : يبين معرفة المعلومات المتوفرة عبر الموقع الالكتروني كافية

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
%9	9	%4	4	%5	5	نعم
%91	91	%46	46	%45	45	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

تشير المعطيات الموضحة في الجدول إلى وجود نسبة كبيرة للمبحوثين من كلا الجنسين التي كانت إجاباتهم بـ لا بنسبة مقدرة بـ 91% التي تفسر أن المعلومات لم تكون متوفرة وغير كافية عبر موقع الخدمات الجامعية أما نسبة 9% هي نسبة قليلة تثبت نقص المعلومات التي تقوم بنشرها صفحة الخدمات الجامعية عبر الموقع الالكتروني

جدول رقم 14 : يبين معرفة مدى تقديم الخدمات الجامعية للطلاب عبر الموقع

الالكتروني

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
2%	2	%1	1	%1	1	ممتازة
9%	9	%7	7	%2	2	جيدة
66%	66	37%	37	29%	29	متوسطة
%23	23	5%	5	18%	18	سيئة
%100	100	50%	50	%50	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

توضح الإحصائيات الموجودة بالجدول حول مدى رضا الطلبة الجامعيين بالخدمات الجامعية المقدمة عبر الموقع الالكتروني التي تخص الإقامة الجامعية بوشريط " و " بن برطال بوزيد" بالاغواط بحيث ظهرت لنا النتائج التي تدل على أن الطلبة من كلا الجنسين لم يكونوا راضين بشكل مباشر عن الخدمة المقدمة للطلاب عبر الموقع الالكتروني كونها متوسطة الأداء بحيث تحصلنا على النسبة المقدرة بـ 66%، بينما نجد نسبة 23 % كانت تطلعاتهم سيئة للخدمات المقدمة ، بينما كانت النسبة الأقل التي وجدنا ردودهم مرضية حول الخدمات بين ما هي جيدة وممتازة خاصة فئة الإناث حسب إحصائيات المتحصل عليها المقدرة بنسبة 11%.

جدول رقم 15 : يبين معرفة قيام الإقامة الجامعية بإحياء المناسبات الدينية

بالتنسيق مع المنظمات الطلابية عبر الموقع الالكتروني .

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
51%	51	28%	28	23%	23	نعم
49%	49	22%	22	27%	27	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

في الجدول يتضح لنا تقارب النسب إذا ما تقوم الإقامة الجامعية بإحياء المناسبات الدينية بالتنسيق مع المنظمات الطلابية عبر الموقع الالكتروني وهذا ما ظهر لنا في النتائج الموضحة في الجدول بحيث نجد كلا الجنسين أكدوا ذلك من خلال نسبة 51% التي كانت إجاباتهم بنعم ونسبة 49 % كانت إجاباتهم بـ لا ومنه نستنتج أن نصف العينة للطلبة الجامعيين أكدوا وجود تنسيق مع المنظمات الطلابية لإحياء المناسبات الدينية عبر الموقع الالكتروني .

جدول رقم 16 : يبين معرفة مدى مساهمة الموقع الالكتروني في رسم صورة ذهنية جيدة للخدمات الجامعية .

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
9%	9	4%	4	5%	5	يساهم بشكل كبير
51%	51	28%	28	23%	23	يساهم بشكل متوسط
40%	40	18%	18	22%	22	لم يساهم
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

يتضح لنا من خلال الإحصائيات الموضحة في الجدول أن المبحوثين يرون أن الموقع الالكتروني يساهم بشكل متوسط في متابعة الأخبار الجامعية و رسم صورة ذهنية عن الخدمات المقدمة ، من خلال نسبة مقدرة بـ 51 % ، بينما نجد نسبة 40% كانت إجاباتهم لم يساهم الموقع الالكتروني في رسم صورة ذهنية للخدمات الجامعية ، بينما نجد نسبة قليلة بـ 9% كانت إجاباتهم يساهم بشكل كبير وهي نسبة قليلة مقارنة بالنسب الأخر

جدول رقم ١٦ : معرفة مدى رضا الطلبة المقيمين من الخدمات الالكترونية

المقدمة من ادارة الخدمات الجامعية

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
%20	20	%11	11	%9	9	نعم
%80	80	%39	39	%41	41	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل :

يبين الجدول من خلال المعطيات أن المبحوثين من كلا الجنسين كانت اجابتهم ب لا بنسبة مقدرة ب 80 % والتي تبين عدم رضا المقيمين عن الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف الادارة الخدمات الجامعية بينما نجد نسبة 20 % تدل على رضاهم عن الأداء للخدمات الالكترونية .

جدول رقم ١٨ : يبين معرفة سهولة التواصل الشخصي مع ادارة الخدمات

الجامعية

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
29%	29	%14	14	%15	15	نعم
71%	71	%36	36	%35	35	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

نستنتج من خلال المعطيات الموضحة في الجدول أن كلا الجنسين كانت أكثر اجاباتهم بـ لا بنسبة مقدرة بـ 71 % وهي كفيلة بالتعبير عن قلة ونقص التواصل المباشر للطلبة المقيمين مع ادارة الخدمات الجامعية أما نسبة قليلة عبرت عن تواصلها المباشر مع إدارة الخدمات والمقدرة بـ 29% حيث كانت اجاباتهم بـ نعم .

جدول رقم 19 : يبين إمكانية الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت

المناسب

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
18%	18	8%	8	10%	10	نعم
82%	82	42%	42	40%	40	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

يتضح لنا من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين لكلا الجنسين كانت إجاباتهم بـ لا بنسبة مقدرة بـ 82 ٪ . بحيث نجد أن الطلبة المقيمين لديهم الصعوبة في الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب بينما نجد نسبة قليلة بـ 18 ٪ كانت إجاباتهم بـ نعم ، وهذا ما يفسر من خلال الإحصائيات عدم رضا الطلبة المقيمين بالمعلومات المقدمة من الخدمات الجامعية وكذا التأخر في حصولهم على المعلومات في الوقت المناسب .

جدول رقم 20: يبين توزيع أفراد العينة حسب قبول إدارة إقامة الجامعة

لمقترحات الطالب

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
35%	35	%21	21	%14	14	نعم
65%	65	%29	29	%36	36	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

تبرز الإحصائيات الممثلة في الجدول أن الأغلبية الساحقة لأفراد العينة للطلبة الجامعيين للإقامة الجامعية بوشريط " و " بن برطال بوزيد" بالاغواط كانت إجاباتهم بـ لا بنسبة 65% حيث أخذنا عينة من إجاباتهم من الاستبيان وهذا راجع إلى أسباب عديدة نذكر منها بيروقراطية الإدارة وعدم الاهتمام بشؤون الطلبة ، وكذا عدم التواصل الجيد و المحسوبة لدى إدارة إقامة الجامعة و سوء المعاملة من قبل موظفي الإقامة ، وعليه نستنتج من خلال إجابات الطلبة أن لديهم مشاكل لقبول مقترحاتهم لإدارة الإقامة الجامعية بينما نجد نسبة قليلة جدا أقرت وجود تقبل لمقترحاتهم المقدرة بنسبة 35%.

جدول رقم 21 : معرفة تحسين صورة الخدمات الجامعية

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
21%	21	%10	10	%11	11	دائما
52%	52	%33	33	%19	19	احيانا
27%	27	7%	7	20%	20	ابدا
100	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

يتضح لنا من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين لكلا الجنسين كانت إجاباتهم بـ أحيانا بنسبة مقدرة 52% بحيث نجد أحيانا ما تهتم صفحة الخدمات الجامعية بتحسين صورتها بينما نجد نسبة بـ 21 % كانت إجاباتهم بدائما ، وهذا ما يفسر تحسين صورة الخدمات الجامعية ، ونسبة 27 % كانت اجابتهم ب أبدأ

جدول رقم 22 : يبين تقييم للإستقبال التي تحضف به الطلبة من الإقامة

الجامعية أثناء التواصل معهم

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
12%	12	%6	6	%6	6	استقبال جيد
56%	56	%29	29	%27	27	استقبال متوسط
32%	32	15%	15	17%	17	استقبال سيء
%100	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

من خلال قراءتنا للجدول يتضح لنا من خلال المعطيات أن كلا الجنسين من المبحوثين يرون تقييمهم للاستقبال التي يحضون به عند التواصل مع ادارة الخدمات الجامعية حيث نجد نسبة مقدرة بـ 56 % كانت إجاباتهم بمتوسط الاستقبال وذلك حسب تقييمهم أثناء التواصل معهم ، بينما نجد نسبة 32% كانت اجابتهم بسيء الاستقبال وهذا ربما راجع للمعاملة لدى ادارة الخدمات الجامعية للطالب المقيم ، بينما نجد نسبة 12 % كانت اجاباتهم جيد الاستقبال .

جدول رقم 23 : يبين معرفة جودة الاطعام بالاقامة الجامعية ببوشريط وبن

برطال بوزيد بالأغواط

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
3%	3	1%	1	2%	2	جيد
16%	16	12%	12	4%	4	متوسط
81%	81	37%	37	44%	44	سيء
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

تبين المعطيات في الجدول أن المبحوثين لكلا الجنسين التي تخص الإقامة الجامعية ببوشريط وبن برطال بوزيد أن نسبة كبيرة عبروا عن استيائهم الكبير لجودة الإطعام بالإقامة الجامعية بحيث قدرت النسبة بـ 81 ٪. كانت إجاباتهم ب سيئ ، وهذا ما يثبت أن الطالب المقيم لا يجد الجودة اللازمة ف الإطعام ، بينما نجد نسبة 16 ٪. كانت إجاباتهم بمتوسط ، أما نسبة 3 ٪. كانت إجاباتهم بجيد وهي نسبة قليلة جدا مقارنة بالنسب الأخرى وهذا يدل على استياء وعدم رضا الطلبة المقيمين بجودة الإطعام على مستوى الإقامة .

جدول رقم 24: يبين معرفة المساواة في استقبال الطلبة اثناء المطالبة

باحثياتهم

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
١6%	١6	٦%	٦	9%	9	نعم
84%	84	43%	43	4١%	4١	لا
١00%	١00	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

يتضح لنا من خلال الإحصائيات الموضحة في الجدول أن المبحوثين يرون عدم المساواة في الاستقبال أثناء المطالبة باحتياجاتهم نسبة مقدرة بـ 84 % ، بينما نجد نسبة 16 % كانت اجابتهم انه هناك مساواة في الاستقبال اثناء المطالبة باحتياجاتهم وهي نسبة قليلة .

جدول رقم 25 : يبين معرفة المقترحات الضرورية للخدمات الجامعية لتحسين

صورتها

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
41%	41	21%	21	20%	20	نعم
59%	59	29%	29	30%	30	لا
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

يتضح لنا من خلال الإحصائيات الموضحة في الجدول أن المبحوثين يرون أن نسبة 59% ليس لديهم مقترحات للخدمات الجامعية لأنها لا تهتم بتحسين صورتها عن الخدمات المقدمة، ونجد نسبة مقدرة بـ 41 حيث كانت إجاباتهم بـ نعم. ومنه نستنتج أن نصف العينة أكدوا بأن الخدمات الجامعية لا تهتم بتحسين صورتها.

جدول رقم 25 : معرفة الانطباع الايجابي

المجموع		الجنس				الاحتمالات
		انثى		ذكر		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
10%	10	%6	6	%4	4	جودة الخدمات الجامعية
15%	15	%8	8	%7	7	تنظيم المسابقات والمعارض
33%	33	17%	17	16%	16	الاستماع الى شكاوي الطلبة
%42	42	19%	19	23	23	اخرى اذكرها
100%	100	50%	50	50%	50	المجموع

مناقشة وتحليل:

تشير المعطيات الموضحة في الجدول إلى وجود نسبة كبيرة للمبحوثين من كلا الجنسين التي كانت

% انطباعاتهم ايجابية من خلال الاستماع الى شكاوي الطلبة والمقدرة بنسبة 33

بينما نجد نسبة حالات أخرى معبرة عنها بنسبة 42% بينما نجد جودة الخدمات المقدمة مقدرة بنسبة 10%.

وتنظيم المسابقات والمعارض 15%.

B-النتائج على ضوء الفرضيات :

من خلال نص الفرضية الأولى :

1- الفيس بوك يؤدي لبناء صورة ذهنية ذات فعالية للخدمات الجامعية.
بعدما تحصلنا على النتائج وفق الإحصائيات والمؤشرات السابقة التي تثبت أن الفرضية غير محققة وذلك من خلال اعتماد الطلبة المقيمين على الفيس بوك بالدرجة الأولى لتثقيفهم وتزويدهم بالمعلومات التي يصبوا إليها الطالب المقيم في بناء صورة الذهنية لصفحة الخدمات الجامعية .

نص الفرضية الثانية

2- .للموقع الالكتروني دور في تسويق صورة ذات قوة للخدمات الجامعية بالنسبة للطلبة.
من خلال المعطيات السابقة والاستنتاجات تبين أن الموقع الالكتروني له دور كبير في بناء الصورة الذهنية للطلاب المقيم بالإقامة الجامعية ومنه نقول بأن الفرضية غير محققة كون تحققت بعض المؤشرات التي أثبتت صحة الفرضية.

نص الفرضية الثالثة :

3-التواصل الشخصي يشكل صورة قيمة لدى الطلبة بالخدمات الجامعية
أثبتت النتائج المتحصل عليه وبناء على الإحصائيات والبيانات اتضح لنا أن التواصل الشخصي يشكل صورة قيمة لدى الطلبة بالخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية ببوشريط وبن برطال بوزيد ، هي فرضية غير محققة بناء على المشاكل والعراقيل التي واجهت الطلبة المقيمين لكلا الجنسين في التواصل مع إدارة الخدمات الجامعية من خلال عدم رضاهم واستيائهم من إدارة الإقامة الجامعية .

9-مناقشة النتائج العامة:

من خلال معطياتنا الكمية تحصلنا على النتائج التالية:

- 01-توصلت الدراسة إلى أن الاغلبية الساحقة في افراد العينة (بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد) يعتبرون أن الفيس بوك يساعد في الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات الجامعية
- 2-اظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن افراد العينة ترى أن مضامين الفيس بوك تعكس واقع الخدمات الجامعية بنسبة 51٪
- 3-يؤثر الفيس بوك في زيادة وتنمية الثقافة لدى الطلبة المقيمين لكلا الجنسين بشكل فعال وهذا راجع لي ميولهم لمواقع التواصل الاجتماعي لمعرفة كل ما هو جديد وفق احتياجاتهم.
- 4-من خلال اراء افراد العينة لكل من طلبة بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد توصلنا إلى أن الخدمات الجامعية لم تتوفق في تحسين صورتها لدى الطلبة بناء على المشاكل والعراقيل التي وجهتهم في التواصل الشخصي مع إدارة الإقامة الجامعية
- 5-عدم قبول إدارة الإقامة الجامعية في كل من بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد لمقترحات الطالب وذلك لأسباب عديدة منها: بيروقراطية الإدارة، عدم الاهتمام بشؤون الطلبة، عدم التواصل الجيد، المحسوبية، سوء المعاملة من قبل موظفي الإدارة
- 6-يساهم الموقع الإلكتروني التي تعتمد عليه الطلبة في كل من إقامة بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد في متابعة الأخبار الجامعية في رسم صورة ذهنية متوسطة عن الخدمات بنسبة 51٪
- 7-عدم رضا الطلبة المقيمين بكل من بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف إدارة الخدمات الجامعية بنسبة 80٪

8 - الفيس بوك يعتبر من أهم الأليات الاتصالية التي تساهم في تشكيل صورة قيمة عن الخدمات الجامعية في كل من إقامة بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد.

خلاصة الفصل :

قمنا في هذا الاطار التطبيقي للدراسة بتعريف الاقامة الجامعية (بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد) مع الهيكل التنظيمي لها تحديد مجالات الدراسة ومنهج وعينة الدراسة والادوات المستخدمة ثم تحليل البيانات الكمية ومناقشة النتائج على ضوء فرضيات الدراسة والتوصل الى مجموعة من النتائج .

خاتمة

خاتمة:

كان الهدف الرئيسي هو التعرف على الصورة الذهنية للخدمات الجامعية من منظور الطلبة الجامعيين في كل من اقامة "بوشريط لشخم" و"بن برطال بوزيد" وبعد تحليل واثراء متغيرات الدراسة نظريا وتطبيق مقاييس جمع البيانات تم التوصل الى ان الصورة الذهنية تلعب دورا هاما بالنسبة للأفراد والمؤسسات نظرا للقيمة الفعالة التي تؤديها في تكوين الانطباعات والاراء وهذا في نشر- ثقافة الترابط والتماسك بين الطلاب وادارة الاقامة والتنسيق والتعاون فيما بينهم ، فهذه الاخيرة بحاجة ماسة الى ذلك التفاعل الايجابي بين مختلف الطلبة والذي يمكن ان يشكل قاعدة متينة في تشكيل صورة ذهنية لها.

فالصورة الذهنية للخدمات الجامعية بطبيعة الحال تحتاج إلى مجموعة من الآليات الاتصالية التي من خلالها يمكن تحسين صورتها وبواسطتها يمكن تجاوز العوائق التي تحد من فاعليتها وتقف حاجزا امامها ، ومنه الوصول إلى مجموعة من الأهداف تلقي بظلالها على السير الحسن للخدمات الجامعية.

وبالتالي يمكننا القول بأن الخدمات الجامعية لولاية الأغواط في كل من إقامة "بوشريط لشخم" و"بن برطال بوزيد" تعتبر كيان قائم بذاته تعمل جاهدة في خلق التواصل والتفاعل والتناسق بين طلابها للوصول إلى اهداف حتمية بالرغم من العوائق التي تعترضها إلا أن عليها وضع خطة استراتيجية تساعد على تحسين صورتها أكثر وكسب ثقة طلابها.

التوصيات و الاقتراحات

على ضوء ما توصلت إليه دراستنا من نتائج نقدم مجموعة من التوصيات يمكن أن تساهم في تحسين صورة الخدمات الجامعية وهي كالآتي:

- التركيز أكثر على الاهتمام بالطالب ومقترحاته وتوفير له كل الظروف المناسبة للإقامة مما يساهم في رسم صورة إجابيه حول جودة الخدمات الجامعية
- الاستماع لشكاوي الطلبة وتقديم حلول لهم.
- لبدا من إدارة الإقامة الجامعية من التنسيق والتعاون مع طلابها من أجل الاستفادة من خبراتهم وتبادل المعارف لكسب ثقتهم.
- على ادارة الاقامة الجامعية في كل من بوشريط لشخم وبن برطال بوزيد ان تولي اهتمامها بالروح المعنوية لطلابها مع الاستقبال الجيد وحسن المعاملة.
- ادماج الطالب في ترقية الخدمات الجامعية.
- التحلي بروح المسؤولية والاتقان في العمل والمساواة بين الطلبة واعطاء لكل ذي حق حقه.
- تحسين من جودة الاطعام ونظافة الاقامة وتوفير كل مستلزمات الراحة.

قائمة المصادر والمراجع

- 1- ابراهيم الدقواقي ، صور الادراك لدى العرب ، مركز الدراسات الوحدة العربية ، بيروت ، 2011.
- 2- اتحاد الجامعات العربية ، دليل التقويم الذائقي والذائقي والاعتماد العام للمجتمعات العربية، ط2، عمان، 2008.
- 3- انتصار ابراهيم عبد الرزاق ، صفد حسام الساموك ، الاعلام الجديد ، سلسلة مكتبة الاعلام والمجتمع ، ط1، بغداد، 2011.
- 4- ايمن منصور ندا ، الصورة الذهنية والاعلامية وعوامل تشكيل استراتيجيات التغيير -كيف يرانا العرب ، المدينة برس للنشر ، (ب.ط)، القاهرة، 2004.
- 5- باقر موسى ، الصورة الذهنية في العلاقات العامة ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، ط1، عمان، 2014.
- 6- برايتس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية ، مكتبة الوفاء ، الاسكندرية، 2004.
- 7- جيرنو احمد جالو ، الفضائيات المتخصصة والصورة الذهنية ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، ط1، عمان، 2016.
- 8- ربيحي مصطفى عليان ، عثمان محمد عديم ، مناهج واساليب البحث العلمي -النظرية والتطبيق ودار الصفاء للنشر والتوزيع ، ط1، عمان، 2000.
- 9- رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، (ب.ط)، (ب.سنة).
- 10- زياد بن علي بن محمود الجرجاوي ، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان ، (ب.ط)، فلسطين، 2010.

11- سليمان صالح ، وسائل الاعلام وصناعة الصورة الذهنية ، مكتبة الفلاح للنشر- والتوزيع ، ط1، كويت 2005.

12- عبد الله العسكري ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، دار النمير ، ط1، دمشق، 2002.

13- علي عجوة ، الصورة الذهنية للعلاقات العامة ، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 1983.

14- عبد الرحمن بدوي ، مناهج البحث العلمي ، وكالة المطبوعات ، ط3، الكويت، 1977.

15- علي معمر عبد المؤمن ، البحث في العلوم الاجتماعية-الوجيز في الاساسيات والمناهج والتقنيات ، منشورات جامعة اكتوبر ، ط1، عمان، 2008.

16- علي عجوة ، محمود يوسف ، ادارة وتخطيط العلاقات العامة ، (ب.ط)، (ب.د.ن)، 2005.

17- فايز جمعة النجار واخرون ، اساليب البحث العلمي ، دار النشر والتوزيع ، ط1و، مصر 2004.

18- محمد بوعشة ، ازمة التعليك العالي في الجزائر والعالم العربي ، دار الجبل ، ط1، بيروت ، 2000.

19- محمد طه بدوي ، المنهج في علم السياسة ، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2000.

20- مدحت ابو النصر ، قواعد البحث العلمي ، النيل العربية ، ط1، القاهرة، 2004.

21- محمد علي محمد ، الشباب العربي والتغير الاجتماعي ، دار النهضة العربية ، (ب.ط)، لبنان ، 1985.

22- محمد عبد العال النعيمي واخرون ، طرق ومناهج البحث العلمي ، دار النمير ، الوراق للنشر- والتوزيع ، (ب.ط)، عمان، 2010.

23- وفاء محمد البرادعي ، دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري ، دار المعرفة الجامعية ، ط1، الاسكندرية، 2002.

24- معجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، 2004.

المذكرات والرسائل الجامعية

25- بسطي نور الدين ، دور التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الجامعية ،(رسالة ماجستير :علم

الاجتماع التنظيم)، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، 2007-2008.

26- حميرة امينة ، المرفق العام للخدمات الجامعية ، (رسالة الماجستير :دراسة دكتوراه فرع الدولة

والمؤسسات)، كلية الحقوق ، الجزائر ، 2015-2016.

27- صاوشي صونية ، جوكمة الخدمات الجامعية في الجزائر ، (رسالة ماجستير :العلوم الاقتصادية)،

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2014-2015.

28- صالح الشيخ، تكوين الصورة الذهنية للشركات ودور العلاقات العامة فيها، بحث مقدم لنيل درجة

دبلوم في العلاقات العامة، 2009.

29- كريم ديري، الصورة الذهنية للمؤسسة التجارية، دراسة حالة بمؤسسة تويوتا، (رسالة ماجستي

:اتصال الازمات)، قسم الاعلام والاتصال، الجزائر، 2008-2009

30- وريدة لرجان، اهمية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الادارية، (

رسالة ماجستير :التسويق)، كلية العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير، 2014-2015.

المجلات والمقالات

المجلات

- 31- احمد فلوح، سناء العبيدي، درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية ، دراسة ميدانية ، مجلة المعيار ، جامعة قسنطينة، المجلد 10، العدد 04، ديسمبر 2019.
- 32- ارادة زيدان الجوري، مفهوم الصورة الذهنية فب العلاقات العامة ، مجلة الباحث الاعلامي ، كلية الاعلام ، جامعة بغداد ، العدد 9-10، ايلول، 2010.
- 33- زبيدة المشري، شهرزاد بولحية ، التعليم العالي في الجزائر وسياسات التشغيل ، مجلة الدراسات في علوم الانسان والمجتمع ، جامعة جيجل، عدد 01-02، مارس 2019.
- 34- زينب ليث، وسائل الاعلام وتشكيل الصورة الذهنية لدى الجمهور ازاء العدالة الانتقالية ، كلية العلوم للبنات ، العدد 23، جامعة بغداد، 2014.
- 35- سهى الحمزاوي ، دور الجامعة الجزائرية في مواكبة التغير التكنولوجي ، مجلة الاصيل ، العدد الثاني، ديسمبر 2017 ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير ، جامعة خنشلة.
- 36- سفيان ميمون ، الجامعة بين المهمة والرسالة ، المجلة الجزائرية للدراسات السوسولوجية أجيكل ، العدد السادس، جوان 2018.
- 37- طارق علي عيثاوي ، صناعة الصورة الذهنية في وسائل الاعلام -صورة الرسول صلى الله عليه وسلم في العام الامريكي ، مجلة الادب ، كلية الاعلام ، جامعة بغداد، العدد 10.
- 38- فضيل دليو واخرون ، الجامعة تنظيمها وهيكلتها ، مجلة الباحث الاجتماعي ، جامعة قسنطينة، العدد الاول ، 1995.

39- نجاح قبلان قبلان ،الصورة الذهنية للمكتبات والمؤسسات المعلوماتية ومستقبلها ، جامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن ،المملكة العربية السعودية ،2016 .

المقالات

40- فريال اوصيف ،الصورة الذهنية قراءة في المفهوم ومجالاته الرئيسية ،كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر،يناير 2016 .

41- قراءة في مفهوم الصورة الذهنية، جامعة الجزائر 03 .

42- مسعود فلوسي، وظائف الجامعة في المجتمع واهمية المرحلة الجامعية في حياة الطالب وواجباته خلالها، رئيس المجلس العلمي للكلية.

القوانين

43- المادتين 01-02 قرار وزاري رقم 42 المؤرخ في 25 جوان 1998 ، المتضمن النظام الداخلي للإقامات الجامعية .

الملاحق



جامعة عمار تليجي بالاغواط

كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

قسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة



استمارة استبيان بعنوان

الصورة الذهنية للخدمات الجامعية من منظور الطلبة الجامعيين

دراسة ميدانية على عينة من الطلبة من اقامتين "بوشريط" و"بارطال بوزيد"

بعد التحية والتقدير

بين ايديكم استمارة استبيان عن الصورة الذهنية للخدمات الجامعية من منظور الطلبة الجامعيين والتي تستخدم كإحدى ادوات البحث العلمي في اطار انجاز رسالة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال. نرجو منكم الاجابة عن الاسئلة بكل موضوعية ونتعهد بالمحافظة على سرية المعلومات وعدم استخدامها لأغراض البحث العلمي.

شكرا جزيلا على تعاونكم

الاستاذ المشرف:

عبدالقادر النوعي

مساعد المشرف

بن دهبان طاهر

اعداد الطالبتين:

- بن الطيرش صبرينة

- شوشة امال

ملاحظة ضع العلامة (x) مكان الإجابة المناسبة

السنة الدراسية 2020-2021

المحور الأول: بيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر ☐ انثى ☐
- 2- المستوى الجامعي: ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐
- 3- كم عندك في الإقامة: 01 عام واحد ☐ عامين ☐ من 03 سنوات فأكثر ☐

المحور الثاني: مساهمة الفيس بوك في بناء صورة ذهنية للخدمات الجامعية

4- هل تعتقد ان موقع الفيس بوك يساعدك على الحصول على معلومات متعلقة بالخدمات الجامعية ؟

نعم ☐ لا ☐

- اذا كانت " لا " هذا راجع الى:

- لا اثق في ما ينشر عبر هذا الموقع ☐

- تناول موضوعات بعيد عن مجال الخدمات ☐

اخرى اذكرها

5- هل مضامين الفيس بوك يعكس واقع الخدمات الجامعية ؟

نعم ☐ لا ☐

- اذا كانت لا ما السبب :

6- هل انت عضو في مجموعة لها علاقة بالخدمات الجامعية ؟

نعم ☐ لا ☐

7- هل صفحة الخدمات الجامعية تعطي انطباعا جيد عن جودة خدماتها؟

نعم ☐ لا ☐

8- هل انت من المتفاعلين في مضامين الصفحة؟

نعم ☐ لا ☐

- اذا كانت الاجابة نعم كيف تتفاعل هل ب

تعليقات ☐ رموز وملصقات ☐ الإعجاب ☐ الجميع ☐

9- هل صفحة الخدمات الجامعية تقدم معلومات عن الاهداف التي تسعى لتحقيقها وبرامجها أي انها تكون صورة مستقبلية ؟

نعم ☐ لا ☐

10- هل المعلومات التي تقدمها صفحة الخدمات الجامعية تركز على احتياجات الطلبة ؟

نعم ☐ لا ☐

11- برايك هل يؤثر الفيس بوك على زيادة ثقافتك بشكل فعال؟

نعم ☐ لا ☐

12- ما درجة اعتمادك على الفيس بوك للحصول على معلومات متعلقة بالخدمات الجامعية ؟

محدودة ☐ متوسطة ☐ كبيرة ☐

المحور الثالث : دور الموقع الإلكتروني في تحسين الصورة الذهنية للخدمات الجامعية

13- هل تعتقد ان المعلومات المتوفرة عبر الموقع الإلكتروني عن الخدمات الجامعية كافية ؟

نعم ☐ لا ☐

- اذا كان نعم كيف ذلك:.....

14- هل الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب عبر الموقع الإلكتروني

ممتازة ☐ جيدة ☐ متوسطة ☐ سيئة ☐

15- هل تقوم الاقامة الجامعية بإحياء المناسبات الدينية والوطنية بالتنسيق مع التنظيمات الطلابية عبر الموقع الإلكتروني ؟

نعم ☐ لا ☐

16- هل يساهم الموقع الإلكتروني الذي تعتمد عليه في متابعة الاخبار الجامعية في رسم صورة ذهنية جيدة لك عن الخدمات ؟

ساهم بشكل كبير ☐ متوسط ☐ لم يساهم ☐

17- اذكر بعض الخدمات التي تقدمها الخدمات الجامعية عبر الموقع الإلكتروني

18- هل تشعر بالرضا عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الخدمات الجامعية

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع : التواصل الشخصي في تشكيل الصورة الذهنية للخدمات الجامعية

19- هل تجد سهولة في التواصل الشخصي مع ادارة الخدمات الجامعية ؟

نعم ☐ لا ☐

20- هل يمكنك الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب؟

نعم ☐ لا ☐

21- هل ادارة الاقامة تقبل مقترحات الطالب ؟

نعم ☐ لا ☐

- اذا كان لا ما السبب:

22- برأيك هل تهتم الخدمات الجامعية بتحسين صورتها لدى الطلبة؟

دائما ☐ احيانا ☐ ابدا ☐

23- ما تقييمك للاستقبال الذي تحظى به من الاقامة الجامعية اثناء تواصلك معهم ؟

استقبال جيد ☐ استقبال متوسط ☐ استقبال سيء ☐

24- ما رأيك بجودة الاطعام باعتبارك مقيم في الاقامة الجامعية ؟

جيد ☐ متوسط ☐ سيء ☐

25- هل تلاحظ مساواة في استقبالكم اثناء المطالبة باحتياجاتكم ؟

نعم ☐ لا ☐

26- هل لديك مقترحات ضرورية للخدمات الجامعية لتحسين صورتها ؟

☐

لا

☐

نعم

..... اذا كانت نعم اذكرها:

27- اذا كان انطباعك ايجابي حدد من بين النقاط التالية ايهما اثر فيك لتكوين هذا الانطباع :

☐

- جودة الخدمات المقدمة

☐

- تنظيم المعارض والمسابقات

☐

- الاستماع لشكاوي الطلبة

..... اخرى اذكرها: