

درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية - دراسة ميدانية -

احمد فلوح

معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية -

المركز الجامعي غليزان - الجزائر

سناء عبيدي

معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

- المركز الجامعي ميلة - الجزائر

ملخص بالعربية:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا الطلبة على الخدمات الجامعية التي تقدم إليهم في الاقامات الجامعية، ولهذا الغرض تم إعداد استبيان تكون من 35 عبارة موزعة على ست أبعاد، تم تطبيقه على عينة من 300 طالبا وطالبة، وأسفرت الدراسة أنه: يوجد درجة منخفضة من الرضا عن الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة. ووجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة في مجالات الخدمة الجامعية المتعلقة بالمنحة، الإيواء، الإطعام، النشاط العلمي والثقافي، الرياضي والترفيهي. بينما نال بعد خدمة النقل درجة متوسطة من الرضا. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق في استجابات الطلبة تعزى لمتغير الجنس.

كلمات مفتاحية: طلبة الجامعة؛ الخدمات الجامعية؛ الجامعة.

Summary:

The study aimed to identify students' satisfaction with the university services offered to them in the university residences. To achieve the objectives of the study, a questionnaire consisting of 35 sentences distributed in six dimensions was prepared and applied to a sample of 300 students. The study found that there is a low degree of satisfaction with the university services offered to students, and a low level of satisfaction among students in the areas of university service related to the scholarship, accommodation, feeding, scientific and cultural activity, sports and recreation. While the transport service received a moderate degree of satisfaction.

The study found differences in student responses due to the gender variable.

Keywords: university students, university services, university.

Résumé: L'étude visait à déterminer la satisfaction des étudiants à l'égard des services universitaires qui leur étaient offerts dans les résidences universitaires. Pour atteindre les objectifs de l'étude, un questionnaire composé de 35 phrases divisé en six dimensions a été préparé et appliqué à un échantillon de 300 élèves.

L'étude a révélé que le degré de satisfaction concernant les services universitaires offerts aux étudiants était faible. et le degré de satisfaction parmi les étudiants étaient faibles dans les domaines des services universitaires liés aux bourses, au logement, à l'alimentation, aux activités scientifiques et culturelles, aux sports et aux loisirs. Alors que le service de transport a reçu un degré de satisfaction modéré. L'étude a révélé des différences dans les réponses des étudiants en raison de la variable de genre.

Mots-clés: étudiants universitaires, services universitaires, université.

مقدمة:

لقد أضحى التعليم العالي ضمن أوليات مختلف دول العالم نظرا لأهمية دور مؤسساته من جامعات ومراكز ومعاهد ومدارس عليا وغيرها في إعداد اليد البشرية المؤهلة والمتخصصة التي تحتاجها مختلف القطاعات والمؤسسات الاجتماعية واقتصادية، فخريجي التعليم العالي هم الذين يؤطرون ويقودون المؤسسات المختلفة في المجتمع.

والطلبة المتوافدين على الجامعات تعتبر إطارا للمجتمع المستقبلية، التي يجب الاهتمام بها والعناية بإعدادها وتكوينها بشكل يضمن تحقيق أهداف وغايات التعليم العالي على المدى القصير، وإفادة المجتمع بالموارد البشري المتخصص الذي يحمل شهادات علمية ومهارات عملية واستعداد لتنمية المجتمع والمساهمة في رقيه. ولكي تتحقق تلك الأهداف صاحب انتشار مؤسسات وهياكل التعليم العالي في العالم، مؤسسات وهياكل تقدم خدمات مساعدة على توفير الظروف الحسنة للطلبة من اجل تحقيق أهداف الجامعة والمجتمع.

والجزائر على غرار كثير من دول العالم أنشئت مؤسسات وهياكل تقدم مساعدات للطلبة تسمى الخدمات الجامعية المكلفة بتقديم المساعدات المختلفة للطلبة بتوفير خدمات المنحة، والنقل، والإيواء، والإطعام، والنشاطات العلمية والثقافية والرياضية والترفيهية.

ولقد أنشئت الجزائر مديريات الخدمات الجامعية والاقامات الجامعية تحت إشراف الديوان الوطني للخدمات الجامعية التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي عبر مختلف أرجاء الوطن لتكون قريبة من الجامعات ومؤسسات التعليم العالي من اجل السهر على تقديم الخدمات المختلفة. وتتولى تقديم الخدمات مباشر لفائدة الطلبة في مجال دفع المنح والإيواء والإطعام والنقل والأنشطة الثقافية والرياضية والخدمات الاجتماعية الأخرى (الجريدة الرسمية، العدد 24، ص 7).

ولقد بذلت مجهودات معتبرة لتكون تلك الهياكل والمؤسسات الخدمية في خدمة جميع الطلاب. ولقد رصدت أموالا طائلة، وبنيت مديريات واقامات كثيرة منتشرة عبر الوطن حتى وصل عدد المستفيدين من المنحة

926311 و 490769 مقيم بالإقامات الجامعية، و 923480 مستفيد من النقل، و 1155900 طال مستفيد من الإطعام (موقع الديوان الوطني للخدمات الجامعية). وكل هذه الانجازات والمجهودات المبذولة في قطاع الخدمات الجامعية يجب أن تخضع للتقييم المستمر من اجل التعرف على مدى تحقيق أهداف القطاع، والتعرف إن كانت النتائج المحققة توازي قيمة الجهد المبذول والهيكل المتوفرة والأموال المرصودة للقطاع. ومن جهة أخرى التقييم ضروري لثمين الايجابيات ومعالجة النقائص. ودراستنا مساهمة علمي لوصف واقع الخدمات الجامعية في الجزائر من خلال استطلاع رأي الطلبة في مختلف الخدمات الموجهة إليهم، وقياس مستوى رضاهم عنها.

1- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

إن تقييم الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، وقياس جودتها ينبغي أن يكون شاملا لمختلف العناصر والعوامل والمجالات التي لها تأثير على الأداء الجامعي ككل. ومنها مجال الخدمات الجامعية المرتبط بمختلف المساعدات الخدمية التي تقدمها الجامعة لطلاب الجامعة من اجل توفير لهم ظروف ملائمة ومناسبة للدراسة والتحصيل والبحث. وتمثل الخدمات الجامعية في مجموعة من الخدمات: المنح، الإيواء، النقل، الإطعام، الوقاية الصحية ومختلف النشاطات العلمية، الثقافية، الرياضية والترفيهية. فهذه الخدمات المختلفة لها تأثير على الحياة الجامعية للطلاب وعلى أدائه العلمي وتحصيله وتكوينه الأكاديمي.

ومما يدفعنا للبحث في هذا الموضوع والسعي لمعرفة حقيقة وواقع الخدمات الجامعية، هو أهمية قطاع الخدمات الجامعية في منظومة التقييم، وفلسفة الجودة في الجامعات. ومن جهة أخرى الأموال الكبيرة التي توجه لقطاع الخدمات الجامعية، وبالمقابل الشكاوي والاحتجاجات من سوء الخدمات، مما جعل الوزارة الوصية تفكر في إقامة ندوة تحسين الخدمات الجامعية وإعادة النظر فيها.

بحثنا سيكون عبارة عن دراسة ميدانية نتبع فيها المنهج العلمي والخطوات المنهجية من اجل تحقيق الهدف من البحث وهو التعرف على درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية المقدمة إليهم.

ويحدد السؤال الرئيسي للدراسة كالاتي:

ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية المقدمة إليهم المتعلقة بالمنحة، الإيواء، الإطعام، النقل، النشاط العلمي والثقافي، والرياضي والترفيهي؟.

-تساؤلات الدراسة:

- ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية بشكل عام؟.
- ما مدى رضا الطلبة عن المنحة؟.
- ما مدى رضا الطلبة عن الإيواء؟.
- ما مدى رضا الطلبة عن الإطعام؟.
- ما مدى رضا الطلبة عن النقل؟.
- ما مدى رضا الطلبة عن النشاط العلمي والثقافي؟.
- ما مدى رضا الطلبة عن النشاط الرياضي والترفيهي؟.
- هل يوجد فروق في استجابات الطلبة تعزى لمتغير الجنس؟.

2-فرضيات الدراسة

- الفرضية العامة: يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الخدمات الجامعية بشكل عام.
- الفرضيات الجزئية:

- يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن المنحة.
- يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الإيواء.
- يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الإطعام.
- يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن النقل.
- يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن النشاط العلمي والثقافي.
- يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن النشاط الرياضي والترفيهي.
- لا يوجد فروق في استجابات الطلبة تعزى لمتغير الجنس.

3-أهداف الدراسة

- التعرف على مستوى الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة المقيمين في الأحياء.
- التعرف على ترتيب مجالات الخدمات الجامعية، وهي: المنحة، الإيواء، الإطعام، النقل، النشاط العلمي والثقافي، والرياضي والترفيهي.
- التعرف على دلالة الفروق تبعا لمتغير الجنس.

- توفير معلومات عن واقع الخدمات الجامعية.

4-أهمية الدراسة

- موضوع دراستنا يكتسي أهمية كبيرة في وقتنا الراهن بسبب الاحتجاجات التي تشهدها عديد الجامعات، وشكاوي الطلبة من تدني مستوى الخدمات الجامعية. ومن جهة أخرى إحساس الوزارة بوجود مشكلات في الخدمات الجامعية مما دفع الوزارة إلى التفكير في إصلاح منظومة الخدمات الجامعية، والتصريح بعقد الندوة لدراسة الموضوع .

- وموضوع الدراسة مهم للغاية لان الخدمات الجامعية ترصد إليها أموالا طائلة وكبيرة دون أن تكون الخدمات في المستوى المرضي، مما يستدعي بالطبع دراسة موضوعية علمية لمدى تحقيق الخدمات الجامعية للأهداف المسطرة لها، والكشف عن النقائص ومصير أموال الخدمات الجامعية، والبحث عن كيفية استغلال عقلائي وفعال للأموال التي تخصص لهذا القطاع لتكون في خدمة الطالب، وتساهم بفعالية في تحقيق أهداف الجامعة.

- والدراسة الحالية محاولة للكشف عن واقع منظومة التعليم الجامعي، من الكشف عن جدوى قطاع الخدمات الجامعية.

- والدراسة تساهم في وضع منطلقات النهوض بالجامعة وتحسين ظروفها، فلا إصلاح ولا تطوير إن للجامعة إلا بإتباع المناهج العلمية في رصد مشكلات الجامعة، وتبني نتائجها، ثم وضع إستراتيجية الإصلاح والتطوير والتنفيذ والتقويم.

5-التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة

5-1-الخدمات الجامعية:هي تلك المساعدات والعناية والرعاية والأعمال والنشاطات التي توفرها الوزارة الوصية من خلال مديريات الخدمات الجامعية الاقامات الجامعية للطلبة الجامعيين التي تهدف إلى تلبية احتياجاتهم المختلفة بأسعار رمزية، وذلك بتوفير المنحة، والنقل، والإيواء، والإطعام، والنشاطات العلمية، والثقافية والرياضية والترفيهية.

5-2- قياس رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية: يكون من خلال استجابات أفراد العينة من الطلبة على أداة القياس المتمثلة في الاستبيان الذي يحتوي على 35 عبارة وست أبعاد تشمل مختلف مجالات الخدمات الجامعية، والإجابة تكون باختيار بديل من البدائل الخمس المقترحة، حيث تعتبر الدرجة 3 متوسط إجابة الفرد على العبارة.

6- حدود الدراسة

الدراسة محددة بالعوامل التالية:

- **حدود بشرية:** الدراسة أجريت على عينة مكونة من 300 طالبا وطالبة من المركز الجامعي غليزان.
- **حدود مكانية وزمنية:** الدراسة أجريت في شهر نوفمبر 2018 بغليزان.
- **حدود موضوعية:** الأداة التي تم استخدامها لجمع البيانات عبارة عن استبيان يتكون من 35 عبارة موزعة إلى ست أبعاد كما هو موضح في الدراسة، ومتعلقة بقياس رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية.

7- الإطار النظري والدراسات السابقة

7-1- الخدمات الجامعية في الجزائر: يشرف على الخدمات الجامعية الديوان الوطني للخدمات الجامعية، الذي انشأ في سنة 1995، وتم إعادته هيكلته سنة 2003، بوضع مراكز وهيكل محلية تسمى مديريات الخدمات الجامعية، الإقامات الجامعية. حيث مديريات الخدمات الجامعية على المستوى المحلي تقوم بعملية الرقابة والتسيير على الإقامات الجامعية.

7-2- الديوان الوطني للخدمات الجامعية: ومن مهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية:

- متابعة ومراقبة أنشطة مديريات الخدمات الجامعية الإقامات الجامعية.
- يسهر على الاستعمال الرشيد للموارد والوسائل الموضوعة تحت تصرف مديريات الخدمات الجامعية والإقامات.
- يتولى تنظيم عمليات الوقاية الصحية في الوسط الطلابي.
- يضع نظاما إعلاميا ووثائقيا لفائدة الطلبة داخل الإقامات الجامعية ويقوم بترقيته.
- يعد ويقترح مخطط التنمية وتوسيع شبكة المنشآت الأساسية والتجهيزات للتكفل بالحاجات

7-3- مديريات الخدمات الجامعية: من أهم مهام مديريات الخدمات الجامعية:

- تلبية حاجات الطلبة في مجال الخدمات الجامعية لاسيما: الإيواء، الإطعام، النقل، الوقاية الصحية، الأنشطة الثقافية والعلمية، والرياضية والترفيهية، واقتراح عناصر إستراتيجية للتكفل بهذه الحاجيات.
- السهر على القوانين والإجراءات المتعلقة بالخدمات الجامعية والمنح والمساهمة في إثرائها وتحسينها.
- تطوير وترقية الأنشطة الثقافية والعلمية والرياضية والترفيهية الموجهة للطلبة.
- التكفل ببرنامج النقل الجامعي والسهر على ترشيده. (مديرية الخدمات الجامعية السانيا وهران، 2016: 2-4).

أنشأت مديرية الخدمات الجامعية غليزان بمقتضى القرار الوزاري المشترك والمؤرخ في 07 جويلية 2009 والتي أوكلت لها مهام السهر على تحسين الظروف المادية والمعنوية للطلبة المقيمين بإحدى إقامتها الجامعية الثلاث: الإقامة الجامعية برمادية 1 - الإقامة الجامعية 2 - الإقامة الجامعية 500 سرير، من ناحية توفير الإيواء، الإطعام، المنح، والنقل الجامعي. كما تعمل على ترقية النشاطات الثقافية والعلمية والرياضية والترفيهية بالإضافة إلى خدمات الطب الوقائي داخل الاقامات الجامعية والمتمثلة في فحوصات طبية دورية وإجبارية ومتابعة شروط النظافة داخل كل هياكل الاقامات.

وتشرف مديرية الخدمات الجامعية غليزان على ثلاث اقامات ومطعم مركزي: الإقامة الجامعية المختلطة طريق بلعسل (إناث) والتي تستوعب 360 سرير وهي كطاقة نظرية في حين الطاقة الحقيقية 481 سرير برمادية (1) الذكور وتستوعب 1500 سرير وهي كطاقة نظرية في حين الطاقة الحقيقية 1409 سرير برمادية (2) إناث وتستوعب 3000 سريروهي كطاقة نظرية في حين الطاقة الحقيقية 4219 سرير المطعم المركزي المتواجد بالمركز الجامعي " احمد زبانه" المخصص للطلبة الغير مقيمين ويستوعب 800 مقعد افتتح يوم: 01/10/2014. وقد قدر عدد الطلبة المقيمين للموسم الجامعي 2015-2016 ب: 6106 طالب حاليا منهم 4700 طالبة(موقع مديرية الخدمات الجامعية غليزان).

7-4-الدراسات السابقة

نستعرض بعض الدراسات ذات الصلة بالموضوع التي تمكنا من جمعها وهي كالتالي:

1-دراسة سليمان نسرین(2012).موضوعها إصلاح الميزانية وتحديث تسيير قطاع الخدمات -دراسة حالة تسيير الخدمات الجامعية بتلمسان، والتي كانت من بين أهدافها تقييم الخدمات الجامعية، حيث تم إجراء استفتاء على عينة من 70 طالبا وطالبة ينتمون إلى ثلاث أحياء جامعية بتلمسان، وأهم نتائج الاستفتاء تمثلت في التالي: فيما يتعلق بالنقل الجامعي، رأى 51.00 من أفراد العينة أن خدمة النقل ضعيفة، بينما رأى 47.00 أنها متوسطة، ورأى 87.00 أن مخطط النقل غير ملائم. وما تعلق بالمنحة: رأى 47.00 أنها لا تكفي إلا قليلا، بينما رأى 44.00 أنها ذات كفاية متوسطة. وفيما تعلق بالإيواء رأى 41.00 أنه سيئ، بينما رأى 57.00 أنه متوسط الخدمة، ورأى 76.00 أنه يوجد اكتظاظ بالغرف. أما فيما تعلق بالإطعام رأى 47.00 أنها ليست غذائية

- وليست كاملة بينما رأى 53.00 أنها أحيانا تكون كاملة. وفيما يخص الأمن رأى 48.00 انه لا يوجد امن بالإقامة. ومن خلال النتائج يتبين أن خدمات النقل والمنحة والإيواء والإطعام متدنية بالإحياء الجامعة بتلمسان.
- 2-دراسة محمد إبراهيم سلمان(2013). هدفت التعرف على مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة. ولتحقيق أهداف الدراسة صممت الباحث استبيان تكون من 40 فقرة موزعة على ست أبعاد، تم تطبيقه على عينة مكونة من 380 طالبا وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الجامعية يتراوح بين الضعيف والمتوسط في جميع الأبعاد، وبينت الدراسة أيضا انه لا يوجد فروق بين الجنسين في تقديرهم لمستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة لهم.
- 3-دراسة ناصر إبراهيم سيف وآخرون(2014).هدفت إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية، ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية الأردنية ومن وجهة نظر طلبتها، استخدم استبيان تم تطبيقه على عينة مكونة من 776 طالبا وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات ورضا الطلبة كان متوسطا، وبينت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في الرضا تعزى للجنس.
- 4-دراسة السعافين فاطمة محمود(2015). هدفت التوصل إلى اقتراح إستراتيجية لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية.اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت استبيان مكون من 59 فقرة موزعة على خمس أبعاد على 568 طالبا وطالبة ينتمون إلى ثلاث جامعات بفلسطين، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات الطلابية متوسطا للأبعاد الخمسة بنسبة 54.00. وبينت عدم وجود فروق تعزى إلى الجنس في تقدير مستوى الخدمات الطلابية.
- 5-دراسة قصاص زكية، ويعقوبي فتيحة(2016). هدفت التعرف على جودة الخدمات في الإقامة الجامعية، دراسة حالة الإقامة الجامعية 1000 سرير(القطب الطبي) خروبة، تلمسان، ولقد استخدم الباحثين استبيان مغلق، طبق على عينة تتكون من 80 طالبا، وتوصلت إلى أن الإقامة تقدم خدمات رفيعة نالت رضي العملاء من الطلبة حيث، نالت خدمة الايواء 83.00 موافق، والإطعام 74.00 من الرضي، والنقل 100.00، والنشاطات الثقافية والرياضية 100.00، كما أن الإقامة توفر جميع التجهيزات والمستلزمات من اجل راحة وأمان ورفاهية الطلبة، ومهتمة بحل جميع المشاكل التي تواجه الطلبة، ويتمتع الحي بالهدوء والنظام والعلاقات الطيبة، مما جعل الطلبة أفراد العينة راضون عن الخدمات المقدمة من طرف الإقامة.
- 6-دراسة سعد سليم(2016) هدفت التعرف على دور الخدمات الجامعية في التحصيل الدراسي، استخدمت استبيان ضم أربع محاور، طبق على عينة مكونة من 100 طالب و100 طالبة من أحياء جامعة الجلفة، ومن

النتائج المتوصل إليها الآتي: فيما يخص المنحة، رأى 70.00 من أفراد العينة أنها ضعيفة، و50.00 أنها تأتي متأخرة، و89.00 يرون أنه يجب مراعاة الفروق الاجتماعية، و99.50 يرون ضرورة إعادة النظر في مبلغ المنحة. وفيما يخص الإطعام، يرى 50.00 أنه لا يوجد جودة في الإطعام، و50.00 يرون أن جودتها متوسطة، ويرى 45.00 أنها غير كافية، و56.00 أنها غير مناسبة. وفيما يخص النقل يرى 44.00 من العينة أنها كافية. أما عن الإيواء والسكن، فيرى 44.00 أنها رديئة، و47.00 أنها متوسطة، ويرى 81.00 أنها الغرف تشهد اكتظاظاً، وأنها غير مناسبة حسب رأي 71.00 من أفراد العينة. والمستخلص من نتائج الدراسة أن الخدمات الجامعية في الجلفة المتعلقة بالمنحة، الإطعام، النقل، والإيواء متدنية وليست مرضية.

7- سهلي خالد، ومحمد حمزة بن قرينة (2017) بعنوان دراسة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة "عينة من طلبة الاقامات جامعة قاصدي مرباح ورقلة. هدف الدراسة إلى معرفة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية، اتبع المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام استبيانات طبقت على طلبة الأحياء الجامعية والتي بلغ عددها 850، وتم التوصل إلى وجود درجة متوسطة من الرضا عن الخدمات الجامعية في مجالات النقل والإطعام والإيواء.

خلاصة الدراسات السابقة

- الدراسات التي تطرقنا إليها هدفت كلها إلى تقييم وقياس جودة الخدمات الجامعية.
- وتكونت عيناتها من طلبة الجامعة بالإقامات الجامعية، واستخدمت الاستبيان كأداة لاستقصاء رأي الطلبة في الخدمات الجامعية، وقياس درجة رضاهم عنها.
- والدراسات أجريت في عدة مناطق من الجزائر، إضافة إلى دراسات أخرى من دول عربية.
- ولقد توصلت اغلب الدراسات إلى أن الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة في الاقامات الجامعية لا ترقى إلى المستوى المطلوب بل في أحسن أحوالها هي في حدود المستوى المتوسط من الخدمة.
- ودراستنا استفادت من إجراءات الدراسات السابقة ومن نتائجها، وهي تتقاسم معها في استخدام الاستبيان، واختيار عينة من الطلبة من أجل قياس مدى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية في الخدمات الجامعية ببعض الاقامات الجامعية، ولكن تقدم إضافة من حيث محاور أداة القياس، ومن حيث مكان وتاريخ إجراء الدراسة، لذا نأمل من دراستنا أن تكون إضافة علمية في توفير حقائق موضوعية ودقيقة عن موضوع مهم متعلق بقطاع الخدمات الجامعية التي ترصد له أموالاً طائلة وتتوجه خدماته إلى الآلاف من الطلبة.

8- إجراءات الدراسة الميدانية

8-1- منهج الدراسة: المنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي حيث تم جمع البيانات من الميدان باستخدام استبيان الرضا عن الخدمات الجامعية على عينة من طلبة الجامعة، ثم تحليل وتفسير للنتائج ووضع المقترحات.

8-2- مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة من طلبة إقامة الذكور برمادية 1، وإقامة الإناث برمادية 2 بغليزان، المقيمين للسنة الجامعية 2018-2019. ولقد تكونت العينة من 300 طالبا وطالبة من الحين، ولقد تم اختيارهم بطريقة العينة القصدية العرضية، ينتمون لـ 10 تخصصات جامعية، و 6 معاهد بالمركز الجامعي غليزان. ومواصفات العينة هي كالتالي:

جدول 01: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	151	50.30
إناث	149	49.70
المجموع	300	100.00

8-3- أداة الدراسة: أداة الدراسة عبارة عن استبيان من إعداد الباحثين بناء على أدب الدراسة والدراسات

السابقة، ولقد تكون من 35 عبارة موزعة على الأبعاد التالية:

- بعد المنحة: 5 عبارات.
- بعد الإيواء والإقامة: 10 عبارات.
- بعد الإطعام: 5 عبارات.
- بعد النقل: 4 عبارات.
- بعد النشاط العلمي والثقافي: 7 عبارات.
- بعد النشاط الرياضي والترفيهي: 4 عبارات.
- الإجابة على عبارات الاستبيان كانت وفق سلم خماسي البدائل كالتالي:
- بدرجة عالية: 5، بدرجة مرتفعة: 4، بدرجة متوسطة: 3، بدرجة ضعيفة: 2، بدرجة منعدمة: 1.

8-4- القياس السيكومتري للأداة

1- صدق الأداة: تم استخدام صدق الاتساق الداخلي بقياس الارتباط بين عبارات الاستبيان والدرجة الكلية. وقياس الارتباط بين الأبعاد والاستبيان ككل، والجدولين الآتيين يوضحان:

جدول 02: معاملات الارتباط بين درجات الفقرات والدرجة الكلية للاستبيان

رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط
1	0.28	10	0.33	19	0.43	28	0.37
2	0.32	11	0.45	20	0.19	29	0.42
3	0.29	12	0.48	21	0.42	30	0.45
4	0.07	13	0.45	22	0.42	31	0.36
5	0.22	14	0.34	23	0.26	32	0.47
6	0.46	15	0.12	24	0.23	33	0.48
7	0.46	16	0.37	25	0.39	34	0.47
8	0.45	17	0.39	26	0.47	35	0.47
9	0.38	18	0.49	27	0.50	/	/

التعليق: يلاحظ من الجدول أعلاه أن كل العبارات أو الفقرات حصلت على معاملات ارتباط مقبولة بالدرجة الكلية للاستبيان، باستثناء عبارتين (رقم 4، ورقم 15) اللتين كانت درجة ارتباطهما بالدرجة الكلية ضعيفة. وبالتالي نستطيع القول أن بناء الاستبيان كان تتمتع بدرجة مقبولة من الصدق البنائي.

جدول 03: معاملات الارتباط بين الأبعاد والاستبيان ككل

البعد	درجة الارتباط	الدالة
المنحة	0.46	دالة
الإيواء والإقامة	0.73	دالة
الإطعام	0.56	دالة
النقل	0.52	دالة
النشاط العلمي والثقافي	0.65	دالة
النشاط الرياضي والترفيهي	0.63	دالة

التعليق: يتبين أن جميع أبعاد الاستبيان تحصلت على درجات مقبولة إلى مرتفعة، ودالة على وجود علاقة ارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان. وهذا مؤشر على درجة الاتساق الداخلي وعلى صدق البناء أيضا.

ب- ثبات الأداة: تم حساب الثبات بطريقتين من طرق حساب الثبات وهما:

- بطريقة التجزئة النصفية وكانت درجة الارتباط بين جزئي الأداة الاستبيان 0.82 بعد تصحيحها بمعادلة سبيرمان برون.

- بطريقة الاتساق الداخلي بمعادلة ألفا كرونباخ وكانت درجة الاتساق 0.72.

ونتائج حساب الصدق والثبات بينت أن الأداة تتمتع بدرجة مرتفعة من المصدقية والموثوقية مما يجعلها صالحة للاستخدام.

8-5- تطبيق الدراسة: بعد ما تم البناء الأداة والتأكد من صلاحيتها لقياس ما نريد قياسه، تم توزيع الأداة على عينة البحث من الطلبة المقيمين في الحيين الجامعيين بغليزان، مستعينين بالطلبة المقيمين.

8-6- الوسائل الإحصائية المستخدمة: تم تحليل النتائج إحصائيا بالأساليب التالية:

- التكرارات: لكل فقرة من فقرات الاستبيان.

- المتوسط الحسابي: لجميع الفقرات ولكل الأبعاد.

- والانحراف المعياري: لجميع الفقرات ولكل الأبعاد.

- اختبارات: لحساب الفرق بين الجنسين.

- معامل الارتباط: استخدم في قياس الصدق والثبات

- معادلة الفا كرونباخ: لحساب الثبات

9- عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1- الإجابة على الفرضية العامة: يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الخدمات الجامعية بشكل عام.

جدول 04: مقارنة بين متوسطات الأبعاد المحسوبة والنظرية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	المتوسط المحسوب	عدد الفقرات	البعد
4	2.88	15	13.09	5	المنحة
2	6.93	30	27.76	10	الإيواء والإقامة
5	3.97	15	12.30	5	الإطعام
1	3.31	12	13.44	4	النقل
6	5.68	21	16.54	7	النشاط العلمي والثقافي
3	3.94	12	10.60	4	النشاط الرياضي والترفيهي
منخفضة	16.60	105	93.74	35	الدرجة الكلية

التعليق: يتبين من النتائج المسجلة في الجدول أن درجة المتوسط المحسوب للاستبيان ككل اقل من درجة المتوسط النظري الافتراضي، كما أن خمس أبعاد جاءت درجات متوسطاتها اقل من المتوسط النظري، بينما بعد واحد فقط هو بعد خدمة النقل التي جاءت درجة متوسطة 13.44 متفوقة على درجة المتوسط النظري 12. وبهذا يرتب بعد خدمة النقل هو في أول الترتيب وبدرجة متوسطة، ثم تليه بقية الأبعاد بدرجات منخفضة عن المتوسط. والنتيجة أن هناك درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الخدمات الجامعية بشكل عام

والنتائج المتوصل إليها تتوافق تماما أحيانا وتقترب أحيانا أخرى مع نتائج دراسات أخرى، مثل دراسة محمد إبراهيم سلمان (2013) التي توصلت إلى أن مستوى جودة الخدمات الجامعية يتراوح بين الضعيف والمتوسط في جميع الأبعاد. ومع دراسة سليمان نسرين (2012). أن خدمات النقل والمنحة والإيواء والإطعام متدنية بالإحياء الجامعة بتلمسان. ودراسة سعد سليم (2016) أن الخدمات الجامعية في الجلفة المتعلقة بالمنحة، الإطعام، النقل، والإيواء متدنية وليست مرضية. ومع دراسة ناصر إبراهيم سيف وآخرون (2014) التي توصلت إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات ورضا الطلبة كان متوسطا. ومع دراسة السعافين فاطمة محمود (2015) أن مستوى الخدمات الطلابية متوسطا بنسبة 54.00. ومع دراسة سهلي وبن قرينة (2017) وتم وجود درجة متوسطة من الرضا عن الخدمات الجامعية.

فنتائج دراستنا إذا تتوافق مع نتائج دراسات أخرى أجريت في نواحي أخرى من الجزائر وتوصلت إلى نتائج متقاربة مع نتائج دراستنا وهذا يثبت أن وضعية الخدمات الاجتماعية سيئة وليست مرضية كما عبر الطلبة في مختلف الدراسات. ومن أجل توضيح وتفصيل أكثر لمشكل الخدمات الجامعية ننظر إلى نتائج كل مجال من مجالات الخدمات الاجتماعية لتتعرف على حقائق أكثر ومعلومات أدق، وذلك فيما سيأتي.

2-الإجابة على الفرضية الجزئية الأولى: يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن المنحة.

جدول 05: نتائج استجابات أفراد العينة على بعد خدمة المنحة

الرقم	العبارة	المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
1	هل المنحة كافية	627	2.09	1.00	منخفضة
2	هل توفيت الحصول على المنحة مناسب ومنظم	596	1.98	0.92	منخفضة
3	هل تساعد المنحة على تلبية متطلبات الدراسة	623	2.07	1.11	منخفضة
4	هل ترى أنه يجب إعادة النظر في المنحة	1225	4.08	1.38	مرتفعة
5	هل ترى أن بعض الطلبة لا يستحقون الاستفادة من المنحة نظرا لكفايتهم المادية	856	2.85	1.50	مرتفعة

التعليق: توضح النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن ثلاث عبارات كانت متوسطاتها المحسوبة أقل من المتوسط النظري، حيث عبر من خلالها الطلبة عن عدم كفاية المنحة، وإنها لا تساعد على تلبية متطلبات الدراسة، وأنها غير منتظمة في الدفع. وعبارتي جاءت درجاتها مرتفعة وهي المتعلقة بوجوب إعادة النظر في المنحة، وأنها تمنح فئات لا تستحق الاستفادة منها. والنتيجة هو عدم رضا الطلبة عن خدمة المنحة بشكل مرتفع وترى ضرورة إعادة النظر فيها مع مراعاة الفروق الاجتماعية والاقتصادية في الاستفادة منها.

ومن خلال هذه النتائج يتبين الصعوبات التي يعانيها الطلبة من الناحية المادية والتي ولا شك تؤثر على معنوياتهم ودافعيتهم للتحصيل الدراسي، مما يدفع بعضهم للتفكير في وظيفة في المرحلة الجامعية لسد حاجياته الأساسية، وتوفير مبلغ من المال لتوفير متطلبات الدراسة الجامعية، ومواجهة صعوبات الحياة الاقتصادية.

ونائج دراستنا فيما يخص بعد المنحة يتوافق مع نتائج دراسة سليمان نسرین (2012). التي كشفت أن 47.00 من أفراد العينة يرى أن المنحة لا تكفي إلا قليلاً، بينما رأى 44.00 أنها ذات كفاية متوسطة. وتوافق دراسة سعد سليم (2016) إن 70.00 من أفراد العينة يرى أنها ضعيفة، و 50.00 أنها تأتي متأخرة، و 89.00 يرون وهكذا يتضح أن المنحة أضحت تثير سخط الطلبة لأنها لا تكفي ولا تفي بأدنى مستلزمات ومتطلبات الدراسة في زمان يشهد غلاء في المعيشة وصعوبة في العيش فالمنحة المقدرة حوالي 4000 دج للثلاثي قليلة، لذا ترتفع أصوات الطلبة بقوة لإعادة النظر فيها، وإعطائها للفئات المستحقة من الطلبة.

وفي حقيقة الأمر يجب إعادة النظر في الخدمات الجامعية برمتها، والمنحة خاصة، فمن غير المعقول أن نتجاهل الأمر الواقع، ونغض الطرف عن معاناة الطلب وشكاويهم.

3-الإجابة على الفرضية الجزئية الثانية: يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الإيواء والإقامة.

جدول 06: نتائج استجابات أفراد العينة على بعد خدمة الإيواء والإقامة

الرقم	العبرة	المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
1	مكان الإقامة مناسب	887	2.95	1.31	منخفضة
2	ظروف الإقامة في الحي مريحة	817	2.72	1.38	منخفضة
3	الغرف لائقة ونظيفة	763	2.45	1.21	منخفضة
4	عدد الأفراد في الغرفة مقبول	943	3.14	1.27	متوسطة
5	الافرشة والأغطية في حالة جيدة	653	2.17	1.23	منخفضة
6	توفر الإقامة المياه والكهرباء بشكل دائم	723	2.44	1.21	منخفضة
7	يتوفر الأمن بالإقامة	907	3.02	1.27	متوسطة
8	يحسن الموظفين استقبال ومعاملة الطلبة	799	2.66	1.24	منخفضة
9	تتوفر الإقامة على عيادة طبية	763	2.51	1.39	منخفضة
10	لو لا الضرورة ما بقيت في الإقامة	1102	3.67	1.54	مرتفعة

التعليق: تبين نتائج بعد الإيواء أن اغلب الفقرات جاءت متوسطاتها منخفضة عن المتوسط النظري، حيث غير الطلبة أن الإقامة غير مناسبة، وأنها غير مريحة، وغير نظيفة، وإن حال الأفرشة والتغطية غير جيد، وأنه لا تتوفر على المياه والكهرباء بشكل دائم، وإن المعاملة فيها سيئة من طرف الأعوان والإدارة. أما العبارات التي حصلت على درجات متوسطة فهي: عدد الأفراد في الغرفة مقبول، ويتوفر الأمن بالإقامة. بينما العبارة الوحيدة التي حصلت على متوسط مرتفع والتي تكشف مرارة العيش في الإقامة هي: لو لا الضرورة ما بقيت في الإقامة. وهذه تعبر عن الحالة السيئة للإقامات الجامعية، والحالة النفسية للمقيمين بالحي والذين ليس لهم الخيار والقدرة إلا تقبل الإقامة في مكان يتميز بخدمات رديئة وسيئة. والنتيجة وجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن خدمة الإيواء والإقامة.

وهذه النتائج تتوافق مع دراسة سليمان نسرين (2012) أن 41.00 من أفراد العينة يرون أن الإيواء سيئ، و57.00 أنه متوسط، ورأى 76.00 أنه يوجد اكتظاظ بالغرف. ومع دراسة سعد سليم (2016) حيث يرى 44.00 أنها رديئة، و47.00 أنها متوسطة، ويرى 81.00 أنها الغرف تشهد اكتظاظ، وأنها غير مناسبة حسب رأي 71.00 من أفراد العينة. وتختلف مع دراسة قصاص زكية، ويعقوبي فتيحة (2016) حيث نالت خدمة الإيواء 83.00 نسبة موافقة، كما أن الإقامة توفر جميع التجهيزات والمستلزمات من أجل راحة وأمان ورفاهية الطلبة، ومهتمة بحل جميع المشاكل التي تواجه الطلبة، ويتمتع الحي بالهدوء والنظام والعلاقات الطيبة، مما جعل الطلبة أفراد العينة راضون عن الخدمات المقدمة من طرف الإقامة. وربما هذه الإقامة تمثل استثناء لأن أغلب الأحياء كما بينت أغلب الدراسات تظهر أن حالة الإيواء والإسكان والإقامة رديئة وتثير سخط وعدم رضا الطلبة.

4-الإجابة على الفرضية الجزئية الثالثة: يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الإطعام.

جدول 07: نتائج استجابات أفراد العينة على بعد خدمة الإطعام

الرقم	العبارة	المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
1	هل أنت راضي عن نوعية الإطعام	614	2.04	1.09	منخفضة
2	هل أنت راضي عن كمية الوجبات المقدمة	644	2.14	1.07	منخفضة
3	هل الوجبات المقدمة كاملة	653	2.17	1.09	منخفضة
4	هل تحصل على وجبات ثلاث : فطور-غذاء-عشاء بانتظام.	833	2.77	1.34	منخفضة
5	هل تجد صعوبة في الحصول على وجباتك	946	3.15	1.41	مرتفعة

التعليق: النتائج في الجدول أعلاه تبين أن أربع عبارات حصلت على درجات منخفضة، وفيها عبر الطلبة عن عدم رضاهم عن نوعية الإطعام، وعن كميته، وعبروا أن الوجبات المقدمة غير كاملة، وغير منتظمة. والعبارة الوحيدة التي جاءت درجتها مرتفعة توضح سوء خدمة الإطعام حيث عبر الطلبة أنهم يجدون صعوبة في الحصول على وجباتهم.

وهذه النتيجة تلتقي مع نتائج دراسة سليمان نسرین (2012). أن 47.00 من الطلبة يرون أنها ليست غذائية وليست كاملة بينما رأى 53.00 أنها أحياناً فقط تكون كاملة. ومع دراسة سعد سليم (2016) حيث رأى 50.00 من أفراد العينة أنه لا يوجد جودة في الإطعام، و 50.00 أن جودتها متوسطة، و 45.00 أنها غير كافية، و 56.00 أنها غير مناسبة. وتختلف مع نتيجة دراسة قصاص زكية، ويعقوبي فتيحة (2016) حيث خدمة الإطعام نالت رضي 74.00 من أفراد العينة.

والنتيجة أن المستخلصة وجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن خدمة الإطعام. والسؤال يطرح أين تتجه الأموال الطائلة للخدمات الجامعية، وكيف تصرف. وهل من المعقول أن نجوع الطلبة، ونجعلهم يفكرون في طريقة ملا بطونهم، وإشباع حاجتهم البيولوجية إلى الطعام والشراب، ونطلب منهم أن يفكروا في العلم والبحث، فهل هذا معقول؟.

5-الإجابة على الفرضية الجزئية الرابعة: يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن النقل.

جدول 08: نتائج استجابات أفراد العينة على بعد خدمة النقل

الرقم	العبارة	المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
1	النقل الجامعي متوفر	1073	3.57	1.26	متوسطة
2	حركة سير الحافلة من الإقامة إلى الجامعة مقبولة	1000	3.33	1.31	متوسطة
3	نعاني من الازدحام	1032	3.44	1.37	متوسطة
4	يوجد صعوبات ومشاكل حقيقي في النقل	929	3.09	1.26	متوسطة

التعليق: إن نتائج بعد النقل جاءت متوسطات عباراته الأربعة فوق المتوسط النظري بقليل، وهو البعد الوحيد من بين ست أبعاد الذي حظي بدرجة مقبولة نسبياً بالمقارنة مع بقية الأبعاد ولكن ليست مرضية. حيث عبر الطلبة بدرجات متوسطة عن توفر النقل، وعن حركة سير الحافلات، وعن وجود ازدحام، وعن وجود صعوبات ومشاكل في النقل. والنتيجة أن هناك درجة متوسطة من الرضا عند الطلبة عن بعد خدمة النقل. وهذه النتيجة تقترب من نتائج دراسة سعد سليم (2016) وفيما يخص النقل يرى 44.00 من العينة أنها كافية. ومع دراسة سليمان

نسرين(2012). حيث رأى 51.00 من أفراد العينة أن خدمة النقل ضعيفة، بينما رأى 47.00 أنها متوسطة، ورأى 87.00 أن مخطط النقل غير ملائم. وتختلف مع نتيجة دراسة قصاص زكية، ويعقوبي فتيحة(2016). نالت خدمة لنقل 100.00.

وفي الحقيقة وكما أظهرت نتائج دراستنا ونتائج بعض الدراسة الأخرى أن خدمة النقل بالمقارنة مع بقية مجالات الخدمات الاجتماعية أفضل حالا، ولكن ليست مرضية.

6-الإجابة على الفرضية الجزئية الخامسة: يوجد درجة منخفضة من الرضا عن النشاط العلمي والثقافي.

جدول 09: نتائج استجابات أفراد العينة على بعد خدمة النشاط العلمي والثقافي

الرقم	العبارة	المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
1	تتوفر المكتبة على المصادر والمراجع بكفاية	828	2.76	1.30	منخفضة
2	توجد قاعة لائقه للمطالعة	814	2.71	1.31	منخفضة
3	توجد قاعة للإنترنت	787	2.62	1.31	منخفضة
4	يوجد التصوير والطبع	590	1.96	1.25	منخفضة
5	يوجد نوادي علمية وثقافية	572	1.90	1.11	منخفضة
6	تقام نشاطات علمية	655	2.18	1.14	منخفضة
7	تقام تظاهرات ثقافية	717	2.39	1.23	منخفضة

التعليق: جاءت نتائج بعد النشاط العلمي والثقافي كلها منخفضة عن المتوسط المتوقع، حيث عبر أفراد العينة عن عدم رضاهم عن: كفاية المصادر والمراجع، وقاعة المطالعة، وقاعة الانترنت، وإقامة النشاطات العلمية والتظاهرات الثقافية، وبدرجة منخفضة أكثر عن التصوير والطبع، وعن النوادي العلمية والثقافية. والنتيجة انه يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن محور خدمة النشاطات العلمية والثقافية. وهذه النتيجة تختلف مع نتيجة دراسة قصاص زكية، ويعقوبي فتيحة(2016) التي توصلت إلى أن النشاطات الثقافية والرياضية نالت رضي أفراد العينة. ولم يتسنى لنا الاطلاع على دراسات تخص هذا المجال من الخدمات الاجتماعية رغم أهميته، وخاصة أن الطالب الجامعي في مرحلة التزود والإعداد العلمي والثقافي ومن المفروض أن يكون هذا المجال من المجالات الحيوية التي تقدم فيها خدمات مميزة تتيح الفرصة للاكتساب العلمي والثقافي. ولكن نتائج دراستنا أوضحت أن هذا المجال في ذيل الترتيب في مجالات الخدمات الاجتماعية المقدمة، وغالبا ما تبرز نشاطاته في المناسبات فقط.

7-الإجابة على الفرضية الجزئية السادسة: يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن النشاط الرياضي والترفيهي.

جدول 10: نتائج استجابات أفراد العينة على بعد خدمة النشاط الرياضي والترفيهي

الرقم	العبارة	المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
1	يوجد ملعب لممارسة الرياضة	916	3.05	1.34	متوسطة
2	يوجد قاعة رياضة	900	3.00	1.35	متوسطة
3	تقام تظاهرات ومنافسات رياضية	746	2.48	1.29	منخفضة
4	يوجد مكان للترفيه	618	2.06	1.29	منخفضة

التعليق: نتائج بعد النشاط الرياضي والترفيهي بينت حصول عبارتين على درجة متوسطة وهما: يوجد ملعب لممارسة الرياضة، يوجد قاعة رياضة. وحصلت عبارتين على درجة منخفضة هما: تقام تظاهرات ومنافسات رياضية، يوجد مكان للترفيه، وهذه تظهر عدم كفاية الملاعب و القاعات الرياضية، وقلة مكان الترفيه، وضعف في إقامة التظاهرات العلمية وفي الترفيه. والنتيجة وجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن بعد خدمة النشاط الرياضي والترفيهي. وهذه النتائج تختلف مع نتيجة دراسة قصاص زكية، ويعقوبي فييحة (2016) أن الطلبة راضون على النشاطات الرياضية. وهذا المجال أيضا يشهد نقص فيه من حيث الهياكل الرياضية ومن حيث التنشيط الرياضي، وهذا المجال من المفترض أن ينال اهتمام من لدن المسؤولين لان الشباب الجامعي كله نشاط وحيوية وطاقة يحتاج إلى آفاق رحبة لتحقيق متطلباته الجسدية والنفسية والعقلية والنشاطات الرياضية والترفيهية من أهم الوسائل لتحقيق تلك الاحتياجات، وأبعاد طلبة الجامعة عن التفكير والانحراف والوقوع فريسة عديد الآفات الاجتماعية، واقلها الملل والروتين والكسل والتدخين.

8-الإجابة على الفرضية الجزئية السابعة

جدول 11: نتائج تطبيق اختبار -ت- لقياس الفروق بين الجنسين

الدالة المعنوية	قيمة "ت"	درجة الحرية	الإناث: 149		الذكور: 150		البعد
			الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
دالة 0.05	2.07-	298	2.68	13.43	3.02	12.74	المنحة
دالة 0.01	3.54-	298	7.09	29.16	6.50	26.37	الإيواء والإقامة
دالة 0.01	5.99-	298	3.61	13.61	3.90	11.00	الإطعام
دالة 0.05	2.15-	298	3.24	13.85	3.34	13.04	النقل
غير دالة	0.684	298	5.80	16.32	5.58	16.75	النشاط العلمي والثقافي
غير دالة	1.15-	298	4.28	10.33	3.58	10.33	النشاط الرياضي والترفيهي
دالة 0.01	0.363	298	15.96	97.26	16.53	90.26	الدرجة الكلية

التعليق: يتبين من نتائج تطبيق اختبار-ت- لقياس الفروق بين الجنسين، انه يوجد فروق دالة إحصائية عند درجة 0.05 في بعدي المنحة، والنقل، وعند درجة 0.01 في بعدي الإيواء والإطعام، وفي الدرجة الكلية. بينما لم يتبين وجود فروق دالة إحصائية في بعدي النشاط العلمي والثقافي، والنشاط الرياضي والترفيهي. ولقد كانت الفروق كلها لصالح الإناث في الدرجة الكلية وفي الأبعاد.

وهذه النتيجة توافق نتيجة دراسة ناصر إبراهيم سيف وآخرون (2014) التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية في الرضا تعزى للجنس. وتختلف مع نتائج دراسة محمد إبراهيم سلمان (2013). ودراسة السعافين فاطمة محمود (2015) التي بينت عدم وجود فروق تعزى إلى الجنس في تقدير مستوى الخدمات الجامعية.

ولكن حتى الاختلاف والفروق الموجود بين الذكور والإناث في دراستنا هو ليس اختلاف نوعي وكيفي، بل هو اختلاف كمي، واختلاف في تقدير وضع سيء متفق عليه بين الجنسين والإمعان في المتوسطات يثبت ذلك فمثلا في مجال المنحة متوسط الذكور 12.74 ومتوسط الاناث 13.43، ومتوسط العينة ككل 13.09، إذا المتوسطين لا يتعدان كثير عن المتوسط الأصلي للبعد، كما أن كلا من متوسط الذكور ومتوسط الإناث اقل من المتوسط النظري للبعد 15، مما يؤثر على عدم رضي الطلبة ذكورا وإناثا عن خدمة المنحة الجامعية وان اختلفوا في التعبير عن عدم رضاهم عن المنحة.

الخاتمة:

حاولت الدراسة الحالية استقصاء رأي الطلبة وقياس درجة رضاهم عن الخدمات الجامعية المقدمة إليهم في مختلف مجالات الخدمة الجامعية المتعلقة بالمنحة، الإيواء، الإطعام، النقل، النشاطات العلمية والثقافية، والنشاطات الرياضية والترفيهية. ولقد اتبعنا المنهج العلمي وخطواته وقواعده لأجل تحقيق أهداف الدراسة، ولقد توصلنا إلى نتائج مهمة تستدعي التذكير بها وهي كالتالي:

-توصلت الدراسة انه يوجد درجة منخفضة من الرضا عن الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، حيث لم تبلغ درجة الرضا عن الخدمات الجامعية حد المتوسط.

-وكشفت الدراسة عن وجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن المنحة، بسبب عدم كفايتها، ومطالبة بإعادة النظر فيها، وتقديمها للفئات التي تستحقها من الطلبة.

-وبينت الدراسة وجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الإيواء والإسكان، حيث اكتشفت من قلة النظافة، وضعف الخدمة، وعدم مناسبة الغرفة، وضعف المعاملة، ونقص في الأمن.

- وأظهرت الدراسة انه يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الإطعام، وعبر أفراد العينة عن عدم رضاهم عن نوعية وكمية الوجبات، وصعوبة الحصول عليها.
- وتوصلت الدراسة إلى انه يوجد درجة متوسطة من الرضا عند الطلبة عن النقل، ورغم أن بعد خدمة النقل هو المجال الوحيد من ست مجالات الخدمات الجامعية التي نال درجة متوسطة من الرضا إلا أن أفراد العينة عبروا عن وجود مشكلات في تقديم هذه الخدمة مثل الازدحام وعدم انتظام رحلات النقل.
- وبينت الدراسة وجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن النشاط العلمي والثقافي، وعن النشاط الرياضي والترفيهي، حيث الهياكل والوسائل قليلة، مع قلة النشاطات واقتصارها على المناسبات.
- وكشفت الدراسة انه هناك فروق بين الجنسين في الرضا عن الخدمات الجامعية، حيث ظهر أن الإناث اقل من الذكور من حيث درجة عدم الرضا، ولكن الجنسين متفقين في عدم رضاهم وفي وصفهم وتعبيرهم عن سوء الخدمات وضعفها.
- ونختتم بالقول أن النتائج المتوصل إليها أثبتت وكشفت عن حقائق غير مرضية متعلقة بالخدمات الاجتماعية المقدمة إلى الطلبة والتي جعلتهم يعبرون عن انخفاض رضاهم عن مختلف الخدمات التي يقدمها قطاع الخدمات الجامعية في الأحياء والاقامات الجامعية. فما على المسؤولين على القطاع وعلى الوزارة الوصية إلا الالتفات لهذا الواقع، والعمل على تحسين الأمور بما يخدم أهداف القطاع وأهداف الجامعة.

المقترحات

- يجب تشريح واقع الخدمات الاجتماعية تشريحا موضوعيا وشاملا ومتكاملا من قبل مختصين وخبراء وباحثين من مختلف التخصصات وقياس الفارق بين الواقع والمتوقع من الخدمات المقدمة.
- يجب أن ندرس واقع الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بمردود الطالب الجامعي وأدائه، وباتجاهات الطالب ومشاكله النفسية والاجتماعية في الجامعة.
- يجب أن تكون دراسة علمية لتسيير الخدمات الجامعية، وللتكاليف المالية والاقتصادية الحقيقية، وإيجاد بدائل تعطي فوائد وعوائد وخدمات أفضل وأدق وأوسع.
- يجب دراسات الآفات الاجتماعية والنفسية الموجود في الأحياء والاقامات الجامعية وتحديد أسبابها وطرق علاجها.

- يجب تطبيق نظام الجودة بمعايير محددة ودقيقة لقياس الخدمات المقدمة خاصة المتعلقة بالمنحة، الإطعام والنقل، والإيواء، والنشاطات الأخرى المختلفة.
- تكليف مخابر البحث والهيئات المستقلة بدراسات علمية لكل ما تعلق بقطاع الخدمات الجامعية قبل اتخاذ أي قرارات تخص القطاع، وحتى الندوة التي تعزم الوزارة عقدها لن تكون لها جدوى إلا عندما يسبقها عمل علمي مستقل.
- وفي النهاية ضرورة إعادة النظر في قطاع الخدمات الجامعية من أجل خدمة أفضل وتسيير أحسن وتكلفة أقل التي تكون الخدمات الجامعية مساهما فعالا في توفير أجواء مريحة ومساعدة ومشجعة للطلبة لتحقيق أهداف الجامعة وغايات المجتمع من الخدمات الجامعية ومن الجامعة.

المراجع:

1. الجريد الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 24 ، الصادر بتاريخ 30 ذي القعدة عام 1415هـ.
2. السعافين فاطمة محمود.(2015). إستراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، أطروحة لنيل شهادة الماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة.
3. سعد سليم.(2016). دور الخدمات الجامعية في التحصيل الدراسي، دراسة ميدانية : مديرية الخدمات الجامعية الجلفة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التربوي، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجلفة.
4. سليمان نسرین.(2012). إصلاح الميزانية وتحديث تسيير قطاع الخدمات -دراسة حالة تسيير الخدمات الجامعية بتلمسان، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان.
5. سهلي خالد، و محمد حمزة بن قرينة.(2017)دراسة بعنوان دراسة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة "عينة من طلبة الاقامات جامعة قاصدي مرباح ورقلة. مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تسويق الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة.
6. قصاص زكية، و يعقوبي فتيحة.(2016). ترقية جودة الخدمات في الاقامة الجامعية، دراسة حالة الاقامة الجامعية 1000 سرير(القطب الطبي) خروبة، مجلة Mecs, Volume 12, Numéro 1, Pages 324-338.
7. محمد ابراهيم سلمان.(2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة(servrperf).مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 17، ص 1-50.
8. مديرية الخدمات الجامعية السانوية وهران.(2016). عرض حول الخدمات الجامعية السانوية وهران.
9. موقع الديوان الوطني للخدمات الجامعية.

-
10. موقع مديرية الخدمات الجامعية غليزان.
11. ناصر إبراهيم سيف، خالد سفيان السرطاوي، سارة شاكر الأقوع. (2014). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة في الجامعات الأردنية الحكومية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد 7، العدد 15، ص 162-186.