

الخدمة الجامعية بالجزائر بين نوع التنظيم المعتمد وتحديات تقديمها

University-Student Service in Algeria: between the Current Organization and the Difficulties on the Ground

بوجمعة عقابي^{1*}، العقبي الأزهر²

¹ قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة (الجزائر)، agabibou63@gmail.com

² قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة (الجزائر)، l.lagbi@univ-biskra.dz

تاريخ القبول: 2021/06/05

تاريخ الإرسال: 2021/05/10

ملخص:

جاءت هذه الدراسة نتيجة ما يشهده القطاع من احتجاجات متكررة حول سوء الخدمات المقدمة. وستتناول الخدمات الأكثر أهمية للطلبة كالإيواء والإطعام والنقل، وما يدعم ذلك أن الطالب الباحث هو موظف بالقطاع لما يزيد عن إحدى وعشرين سنة مضت، يطرح فيها اشكالية التنظيم المعتمد في قطاع الخدمة الجامعية والتحديات التي يواجهها من أجل تقديمها بالمواصفات المطلوبة لتتال رضا متلقها ويهدف تحديد نوع التنظيم الملائم لذلك. اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لأن طبيعة الدراسة تندرج ضمن الدراسات الوصفية والنقدية، والتي ستبحث في الهيكلية التنظيمية للقطاع والوظائف التي تمارس من خلالها، وقد توصلت إلى أن نوع التنظيم المعتمد لا يحقق الهدف المنشود وهو تقديم خدمات اجتماعية تستجيب للحاجات الأساسية للطلبة، ومن الضروري إعادة النظر في إعادة هيكلة القطاع لتوفير فرصة تقديم خدمات جامعية بالجودة المطلوبة.

الكلمات المفتاحية: خدمات جامعية؛ تنظيم؛ سلطة؛ رقابة؛ اتصال.

Abstract

This paper is the result of the repeated protests against the low-quality service (especially shelter, catering and transport) that students receive. To help achieve valid research results, the researcher takes use of his own experience as a student-service-sector employee for over twenty one years ago.

The study follows a descriptive methodology since it seeks to investigate the organisational structure and functions of the aforementioned sector. The study has shown that the current organisation has failed to achieve the target objectives, and recommends that the sector restructuring is reviewed in order to offer quality service.

Keywords: student service ; organisation ; authority ; control ; communication

1- مقدمة:

بعدها افتتحت الجزائر استقلالها، وانجلى الاستعمار الفرنسي عسكريا، غادرت كل إطاراته التي كانت تدير وتسير مؤسسات الدولة في تلك الحقبة «فوجدت نفسها في أزمة متعدد الأوجه، ولم يكن أمامها سوى البحث عن أنجع الطرق للخروج تدريجيا منها والدخول في تنمية اقتصادية شاملة... مما استدعى توفير إطارات ذات تكوين عالي للتحكم في التكنولوجيا المتطورة، فتم إنشاء هياكل البحث العلمي والحصول على التكنولوجيا» (رشيد، 2003، ص53)

وكان اختيار الدولة لسياسية مجانية الصحة والتعليم بمختلف أطواره، ولم تكتفي بذلك فقط بل تبنت بالموازاة مع إنشاء مؤسسات للتعليم العالي إنشاء مؤسسات للخدمة الجامعية وتوفير خدمات للإيواء والإطعام والنقل للطلبة، وخاصة للقادمين من الأرياف والأماكن البعيدة عن المدن من أجل تدعيم سياسة توفير الإطارات اللازمة لمهمة إعادة بناء الوطن. «فكانت بداية الجامعة الجزائرية سنة 1963 ممثلة بجامعة الجزائر فقط، ثم بلغ عددها مع بداية التسعينات 53 جامعة على مستوى 30 ولاية، وحتى وصل العدد إلى 61 جامعة بـ 48 ولاية... كما عرف قطاع الخدمة الجامعية نفس التوسع والتطور إذ انتقل عدد الإقامات الجامعية من 11 إقامة سنة 1971 إلى 103 سنة 1990، ثم 388 إقامة جامعية سنة 2012 أي بطاقة استيعاب وصلت إلى 163 ألف سرسرت 362 ألف سرير... و66 مديرية خدمات و435 إقامة جامعية سنة 2021 أي بطاقة استيعاب لـ 1115900 طالب مستفيد من خدمة الإطعام و963480 طالب مستفيد من خدمة النقل و492457 طالب مستفيد من خدمة الإيواء» (الديوان الوطني للخدمات الجامعية، 2021).

هذا وقد شهد قطاع الخدمة الجامعية بالجزائر عدة تغييرات هيكلية، فمن مديرية مركزية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي تشرف على مراكز للخدمات الجامعية والتي بدورها تشرف على إقامات جامعية، فإلى لديوان وطني للخدمات الجامعية باستقلالية مالية مع إشراف من وزارة التعليم العالي، وإنشاء مندوبيات ولائية تشرف على الإقامات الجامعية، هذه الأخيرة تتمتع باستقلالية مالية، ثم إنشاء مديريات للخدمات الجامعية تشرف كل منها على خمس إقامات جامعية أو أكثر بداية من سنة 2005، مع توزيع للسلطات بين المديرية العامة للديوان الوطني ومديريات الخدمات الجامعية والإقامات، وهذا ما جعل هذا القطاع يخضع للكثير من أنواع التنظيم كان الهدف الرئيسي منها هو محاولة تحسين وتطوير الخدمة الجامعية المقدمة للطلاب.

2- الإشكالية:

تتمثل إشكالية هذا المقال في السؤال الرئيسي التالي:

- ما هو نوع التنظيم المعتمد في قطاع الخدمات الجامعية، وإلى أي مدى يستطيع تقديم خدمات تلبي حاجات متلقيا؟
- ويمكن من خلال هذا السؤال الرئيسي طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية والمتمثلة في:
- ما هو الهيكل التنظيمي المعتمد بالقطاع والذي يحقق إنتاج خدمة جامعية في المستوى؟
- ما هي آليات ممارسة الوظائف التنظيمية بالقطاع والتي تمكن من التحكم أكثر في تقديم خدمة تحقق رضى متلقيا؟
- ما هي الوسائل التي يعتمد عليها القطاع، والتي تمكن من إنجاز خدمة تلقى استحسان الطالب الجامعي؟

3- هدف الدراسة:

ويتمثل الهدف الرئيسي من إعداد هذه الدراسة هو التطرق لنوع التنظيم المعتمد على مستوى قطاع الخدمات الجامعية ومدى قدرته على تقديم خدمات جامعية تنال رضى الطالب، وتجدر الإشارة هنا إلى أن الطالب الباحث المعد لهذا المقال هو موظف بالقطاع لما يزيد عن إحدى وعشرين سنة مضت، كما أنه قام بإجراء دراسة ميدانية لإعداد رسالة الماجستير بنفس القطاع.

4- طبيعة الدراسة والمنهج:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية النقدية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي.

5- التعريف بقطاع الخدمات الجامعية:

هو تعبير عن الديوان الوطني للخدمات الجامعية، هذه المنظمة التي تتكفل بتقديم خدمات جامعية من إ طعام وإيواء ونقل ومنح ونشاطات ثقافية ورياضية وعلمية، للطلبة وقد أسس بموجب المرسوم التنفيذي رقم 312/03 المؤرخ في 14 سبتمبر 2003، وهو باختصار (د.و.خ.ج) مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، موضوعة تحت تصرف وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

1-5 مهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية: يتولى الديوان الوطني للخدمات الجامعية تنفيذ مجموعة من المهام يمكن إيجازها في: (د.و.خ.ج، 2021).

- يتولى تسيير عمليات الإستثمار المرتبطة بتنمية وصيانة المنشآت الأساسية والتجهيزات.
- يتولى متابعة أنشطة هياكله المختلفة وتنسيقها ومراقبتها ويقترح كل التدابير لتحسينها.
- يسهر على الإستعمال الرشيد للموارد والوسائل الموضوعة تحت تصرف هياكله.
- يساهم في إعداد برنامج التكفل بالنقل الجامعي والسهر على ترشيده.
- يتولى تنظيم عمليات الوقاية الصحية بالاتصال مع الهياكل المتخصصة.
- يضع نظاما إعلاميا ووثائقيا لفائدة الطلبة داخل الإقامات الجامعية ويقوم بترقيته.
- يتولى التكفل بالخدمات الجامعية والمنح للطلبة الأجانب المسجلين بصفة نظامية.
- يعد مخطط التنمية وتوسيع شبكة المنشآت الأساسية والتجهيزات اللازمة.
- يعد وثيقة برامج تكوين المستخدمين وتحسين مستواهم وتجديد معارفهم.
- يسعى للتعرف على حاجات الطلبة في مجال الخدمات الجامعية وتقديم اقتراحات للتكفل بها.
- السهر على تطبيق الأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالخدمات.
- تطوير وترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية والترفيهية الموجهة للطلبة.

2-5 الخدمات التي يقدمها الديوان الوطني للخدمات الجامعية: يسهر الديوان عبر شبكته الوطنية على تقديم خدمات إجتماعية جامعية للطلبة تتمثل أساسا في: (د.و.خ.ج، 2021).

1-2-5 خدمات النقل: يستفيد الطالب من خدمات النقل بعد تسديد مبلغ مائة وخمسة وثلاثون دينار لموسم جامعي، ويوفر الديوان ثلاثة صيغ من النقل هي:

- النقل الحضري: نقل الطلبة داخل حدود الولاية التي تضم المدينة الجامعية.
- النقل الشبه حضري: يستفيد منه الطلبة الذين يقطنون بمسافة أقل من المسافة المشروطة للإيواء والطالبات اللائي تتوفر فيهن شروط الإيواء وطاقة إستيعاب الإقامات الجامعية لا تسمح بإيوائهن.

- نقل طلبة الجنوب الكبير: وهي صيغة جاءت نتيجة إتفاقية مبرمة بين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة التضامن الوطني والخطوط الجوية الجزائرية، وتنص على توفير تذكرة سفر واحدة خلال الموسم الجامعي عبر الخطوط الجوية لكل طالب.
- 2-2-5- خدمات الإيواء: بعد إيداع الطالب ملف الإيواء، وبعد توفر شرط المسافة القانونية (35 كلم) بالنسبة للطلبات و(50 كلم) بالنسبة للطلبة، يستفيد الطالب، من غرف جماعية يختلف عدد المقيمين بها حسب مساحتها، وبعد تسديد مقابل الإيواء الذي يقدر بأربعمائة دينار للطلاب القديم وأربع مائة وأربعون دينار للطلاب الجديد.
- 3-2-5- خدمات الإطعام: يستفيد من خدمات الإطعام الطالب المقيم كما يستفيد منها الطالب الخارجي، وتقدم الوجبات الغذائية على مستوى مطاعم الإقامات والمطاعم المركزية. ويقدم الطالب تذكرة بقيمة دينار وأربعة سنتيمات لوجبة الغذاء والعشاء وتذكرة بقيمة نصف دينار لفطور الصباح.
- 4-2-5- خدمات المنح: يقوم الطالب بإيداع ملف المنحة بتقديم وثائق خاصة به وأخرى خاصة بمداخل الأولياء وعليه تتحدد قيمة المنحة.
- 5-2-5- خدمات النشاطات الثقافية والرياضية والعلمية: والتي تكون من خلال إعداد برنامج سنوي للنشاطات بالتنسيق مع ممثلي الطلبة والسر على تنفيذه.
- 6-2-5- الخدمات الصحية والوقائية: تتواجد على مستوى كل إقامة جامعية وحدة طبية علاجية تسهر على تقديم الرعاية الصحية للطلبة، كما تتوفر بعض الإقامات الجامعية على سيارات إسعاف، ولكل طالب ملف طبي خاص، كما تنظم حملات تحسيسية خاصة بالآفات الاجتماعية والأمراض المتنقلة، وتبرمج دوريا حملات تلقيح للطلبة.
- 6- الهيكل التنظيمي للديوان الوطني للخدمات الجامعية:
- 1-6- الخريطة التنظيمية للديوان الوطني (المديرية المركزية): يتكون الديوان الوطني للخدمات الجامعية من المديريات التالية: (المرسوم التنفيذي، 1995)
- 1-1-6- مديرية الدراسات والتنمية: وتتكفل هذه المديرية بما يلي:
 - اقتراح مخطط تنمية الهياكل والتجهيزات الضرورية للتكفل باحتياجات الطلبة.
 - تنظيم جمع المعطيات الإحصائية ومعالجتها، تعميم آليات الاعلام الآلي.
 - وتشتمل على المديريات الفرعية التالية: التخطيط والبرمجة، تعميم الاعلام الآلي.
- 2-1-6- مديرية مراقبة التسيير والتدقيق والتحليل المالي: وتتكفل ب:
 - متابعة تنفيذ إجراءات التسيير المالي والمحاسبي لمديريات الخدمات والإقامات.
 - القيام بمهام التدقيق والمراقبة لمديريات الخدمات والإقامات.
 - إجراء التحليل المالي لحسابات تسيير مديريات الخدمات والإقامات.
 - اقتراح مقاييس ومعايير إعداد مشاريع الميزانيات.
- وتشتمل على المديريات الفرعية التالية: التدقيق ومراقبة تسيير مديريات الخدمات الجامعية، التدقيق ومراقبة تسيير الإقامات الجامعية، التحليل المالي والتقييم.
- 3-1-6- مديرية تحسين ظروف معيشة الطالب: وتتكفل هذه المديرية بالتالي:
 - وضع آليات مراقبة نوعية نشاطات الخدمات واقتراح كل تدبير لتحسينها.

- القيام بتحقيقات وسبر للآراء قصد تحديد حاجيات الطلبة واقتراح تدابير لتحسينها
- ترقية تنظيم النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والوقاية الصحية.
- إنشاء خلايا للإعلام والتوثيق داخل الإقامات وترقيتها.
- وتشتمل على المديرية الفرعية التالية: الخدمات الجامعية، النشاطات العلمية والثقافية، والرياضية والوقاية الصحية، الإعلام والتوثيق.
- 4-1-6- مديرية إدارة الوسائل: وتتكفل هذه المديرية بالآتي:**
 - اقتراح كل تدبير لتطوير الموارد البشرية وكذا عقلنة تسييرها.
 - إعداد مخططات تكوين وتحسين مستوى مستخدمي الخدمات وضمان تنفيذها.
 - وضع تحت تصرف مديريات الخدمات والإقامات الوسائل المالية لذلك.
 - القيام بإعداد مشاريع ميزانيات الديوان بالتنسيق مع الهياكل المعنية.
- وتشتمل على المديرية الفرعية التالية: الموارد البشرية، التكوين وتحسين المستوى، المالية والوسائل والأرشيف.
- 2-6- الخريطة التنظيمية لمديرية الخدمات الجامعية: تتكون مديرية الخدمات الجامعية من الأقسام التالية:**

(المرسوم التنفيذي، 1995)
- 1-2-6- قسم المراقبة والتنسيق: ويتكفل هذا القسم بما يلي:**
 - إعداد مخططات النقل الجامعي ومتابعة تنفيذها.
 - متابعة نشاطات الخدمات الجامعية المقدمة ومراقبتها وتنسيقها.
 - اقتراح كل تدبير لعقلنة استعمال الوسائل البشرية والمادية والمالية.
 - دراسة برامج النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والسهرة على تطبيقها.
- ويشتمل على المصالح الآتية: النقل، الإطعام، الإيواء، النشاطات العلمية والثقافية والرياضية
- 2-2-6- قسم المنح: يتكفل هذا القسم بالآتي:**
 - ضمان معالجة ملفات الطلبة المستفيدين من المنح ومتابعتها
 - ضمان تجديد المنح بالتنسيق مع المؤسسات الجامعية.
 - ضمان الدفع المنتظم للمنح
 - ضمان معالجة منح الطلبة الأجانب والتكفل بها
- ويشتمل على المصالح التالية: تقديم المنح، تجديد المنح
- 3-2-6- قسم الموارد البشرية: ويتكفل هذا القسم بما يلي:**
 - تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الخدمات الجامعية.
 - ضمان وضع حيز التنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى للمستخدمين.
- ويشتمل على المصالح التالية: تسيير المسارات المهنية، التكوين وتحسين المستوى
- 4-2-6- قسم المالية والصفقات العمومية: ويتكفل هذا القسم بالآتي:**
 - تسيير الوسائل المادية والمالية الموضوعة تحت تصرف مديرية الخدمات.
 - ضمان التكفل برواتب المستخدمين التابعين لمديرية الخدمات الجامعية.
 - ضمان التكفل بمختلف مراحل عقد الصفقات العمومية ومتابعة تنفيذها.
 - ضمان متابعة عمليات بناء وتجهيز الإقامات.

ويشتمل على المصالح التالية: الميزانية والمحاسبة، الصفقات العمومية، متابعة عمليات البناء والتجهيز.

3-6- الخريطة التنظيمية للإقامة الجامعية.

تتكون الإقامة الجامعية من المصالح التالية: (المرسوم التنفيذي، 1995)

6-3-1- مصلحة الإيواء: وتشتمل على الفروع التالية: توفير الإيواء، تسيير الإيواء

6-3-2- مصلحة الإطعام: وتشتمل على الفروع التالية: وحدة الإطعام، التموين، المقتصدية.

6-3-3- مصلحة النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والوقاية الصحية: وتشتمل على الفروع التالية:

النشاطات العلمية والثقافية والرياضية، الوقاية الصحية

6-3-4- مصلحة النظافة والصيانة والأمن الداخلي: وتشتمل على الفروع التالية: النظافة والصيانة، الأمن الداخلي

6-3-5- مصلحة إدارة الوسائل: وتشتمل على الفروع التالية: المستخدمين، الميزانية والمحاسبة، الوسائل العامة

7- مناقشة محتوى الهيكل التنظيمية لقطاع الخدمات الجامعية.

من خلال ما تقدم يمكن استخلاص مجموعة من الملاحظات متمثلة في:

1-7 - بالنسبة للمديرية العامة للديوان الوطني للخدمات الجامعية

7-1-1- فيما يخص مديرية الدراسات والتنمية والتي تتكفل بإعداد واقتراح مخطط تنمية الهياكل والتجهيزات، في حين أن إنجاز الإقامات الجامعية تتكفل به مديريات السكن والتجهيزات العمومية بالولاية دون الرجوع لهياكل الديوان وطنيا أو محليا فيما عدا ما تعلق بالترميمات، وكان نتيجة لذلك بناء وتشيد إقامات جامعية لا تتوفر على أدنى شروط الرفع من مستوى معيشة الطالب، كأن تتوفر على أجنحة للإيواء ومطعم جامعي فقط، في حين نجد إقامات جامعية أخرى تتوفر على مراكز للنشاطات الثقافية وعلى هياكل رياضية، ونقترح اعتماد نماذج هندسية يراعى فيها التنوع المعماري لكل مناطق الوطن، تتوفر على هياكل الإيواء، الإطعام، النشاطات الثقافية والرياضية، كما يمكن اعتماد نماذج لتجهيزات خاصة بالإيواء والإطعام.

أما الملاحظة الثانية فتتعلق بتنظيم جمع المعطيات الإحصائية ومعالجتها وإعداد مخطط تعميم آليات الإعلام الآلي في حين أن أضعف قيمة مالية بميزانية التسيير بالمديرية أو الإقامات الجامعية، هو بند اقتناء أدوات وتجهيزات الإعلام الآلي.

7-1-2- أما مديرية تحسين ظروف معيشة الطالب فإنها تتكفل بوضع آليات مراقبة نوعية نشاطات الخدمات الجامعية، والمتتبع لنسق العمل على مستوى مديريات الخدمات الجامعية والإقامات التابعة لها يدرك أنه ليس هناك أي إجراءات ميدانية تعبر عن ذلك، كأن تشكل لجان على مستوى المديرية العامة وتكلف بالسهر على تنظيم دورات مراقبة، وذلك من خلال تقسيم الهياكل القاعدية للقطاع بحسب الجهات، ويمكن تقديم توجيهات لتحسين نوعية خدمات الإطعام، الإيواء والنقل، بالإضافة إلى نقل التجارب الناجحة بين المديريات والإقامات الجامعية، عقد لقاءات جهوية ووطنية من أجل تبادل الخبرات وتقديم التوجيهات اللازمة للرقى بمستوى الخدمة الجامعية.

أما فيما يخص القيام بالتحقيقات وسبر الآراء الخاصة بالطلبة لتحديد حاجاتهم لتحسين ظروف معيشتهم بالإقامات الجامعية، يعد هذا الهدف إجراء عمليا يمكن تحقيقه وخاصة مع التقدم التكنولوجي وتطور وسائل الإتصال إلا أن هذا لم يجسد بعد على مستوى قطاع الخدمات الجامعية. أما ترقية تنظيم النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والوقاية الصحية داخل الإقامات الجامعية، فيتوقف على الإجهادات الشخصية للقائمين عليها، ووفق ما هو متوارث من تجارب سابقة.

أما إنشاء خلايا للإعلام والتوثيق داخل الإقامات الجامعية، فهي غير موجودة إلا ما صدر عن المديرية العامة في تعليمية تنص على تكليف رئيس قسم المراقبة والتنسيق على مستوى المديرية بمهمة الإعلام.

ومما تقدم يمكن اعتماد هيكلية جديدة فيما تعلق بمديرية تحسين ظروف معيشة الطالب، بأن تكون هناك مديرية فرعية لكل خدمة، مديرية فرعية للإيواء وأخرى للإطعام وثالثة للنقل وهذا لتحقيق مبدأ التخصص.

1-3- أما مديرية إدارة الوسائل فتتكفل باقتراح كل تدبير لتطوير الموارد البشرية وهذا يقتضي رسم سياسة وطنية للموارد البشرية.

أما بالنسبة لمخططات التكوين على مستوى الديوان الوطني فهي غير موجودة، ويبقى التكوين فقط متوقف على ما يرمج على مستوى مديريات الخدمات الجامعية.

أما فيما يخص المحافظة على الأرشفة فكيف يكون ذلك ولا توجد أي مصلحة أو على الأقل فرع على مستوى المديرية والإقامات مكلف بذلك.

2-7- بالنسبة لمديرية الخدمات الجامعية

1-2-7- قسم المراقبة والتنسيق: إن احتياجات الطلبة في معظمها تتمحور حول طريقة عمل هذا القسم، وعلى هذا الأساس يجب أن تتوافق المهام الموكلة له مع المصالح التابعة له، وبتكليف كل مصلحة بمهام من صميم وظائفها الأساسية، فعلى سبيل المثال مصلحة الإطعام يجب أن تشرف على إعداد جدول الوجبات الغذائية ومتابعته وإحداث تغييرات فيه بحسب ما هو متوفر في السوق من المواد التموينية، تكوين لجان مراقبة دورية للمطاعم الجامعية في كل ما يتعلق (بالتأمين، إعداد الوجبات، التخزين، الوقاية...).

2-2-7- بالنسبة لقسم الموارد البشرية وبالإضافة إلى مهام المتابعة الدائمة للمسار المهني للموظف والعامل وكذا إستراتيجية تكوين الموارد البشرية كان الأجدر إلحاق مهمة التكفل برواتب المستخدمين والتي أدرجت ضمن مهام قسم المالية والصفقات العمومية.

3-7- بالنسبة للإقامة الجامعية: الملاحظة الأساسية التي يمكن تسجيلها على المادة السادسة من المرسوم التنفيذي رقم 84-95 والمؤرخ في 22 مارس 1995 هو غياب تحديد ما يجب أن تتكفل به مختلف المصالح والفروع على مستوى الاقامات الجامعية واكتفت فقط بتسمية المصالح والفروع، بالرغم من أن العمل التنفيذي المباشر مع الطلبة تقوم به هذه المصالح وهذه الفروع، وهذا ما دفع إلى أن يكون العمل بها ضمن إطار الاجتهادات الخاصة للقائمين على هذه المصالح والفروع.

8- ملاحظات حول الوظائف التنظيمية بقطاع الخدمات الجامعية

1-8- ممارسة السلطة بقطاع الخدمات الجامعية: تعرف السلطة على أنها: «علاقة بين شخصين أحدهما رئيس والآخر مرؤوس، وبموجبها يقوم الرئيس بتبليغ القرارات مع توقع قبولها من المرؤوس كما يتوقع بموجبها المرؤوس هذه القرارات ويتحدد سلوكه تبعاً لها. والمسؤولية هي الإلتزام بأداء عمل أو أعمال معينة». (مصطفى، 2003، ص84) والملاحظ أن هناك انسياب للسلطة من أعلى الهرم التنظيمي إلى قاعدته فالتعيين في المناصب يتم وفق هرمية معينة فالمدير العام يعين بمرسوم رئاسي، أما مدير بالمديرية العامة أو مدير خدمات جامعية فيعينان بقرار وزاري، أما رئيس قسم بالمديرية أو مدير إقامة جامعية فيعينان بمقرر من المدير العام. كما يلاحظ أن هناك مجال سلطة لكل منصب مسؤول بقطاع الخدمات، فالمدير مجال سلطته يتسع لكل هياكل القطاع على المستوى الوطني ونفس الشيء بالنسبة لمجال السلطة لمدير خدمات أو مدير إقامة، كما تفوض بعض السلطات من قبل المدير العام لكل من مدير الخدمات الجامعية أو مدير إقامة وفق المرسوم التنفيذي رقم 84-95 المؤرخ في 22 مارس سنة 1995، المادة 16 و17 منه.

والسلطة بقطاع الخدمات الجامعية تتراوح بين سلطة مركزية وأخرى غير مركزية أي بتفويض بعض السلطات لمدرء الخدمات ومدرء الإقامات، فعمليات التجهيز والتأثيث الخاصة بالإطعام والإيواء متركزة على

مستوى المديرية العامة، في حين أن الميزانيات الخاصة بالإطعام والنقل وإدارة الموارد البشرية فإن السلطة فيها غير متركزة ويمنح فيها التفويض لمدير الخدمات الجامعية، أما مدراء الإقامات الجامعية فتفوض لهم سلطة تسيير الميزانيات الخاصة بها. «ومع تزايد حجم المنظمة وأعمالها، تبرز حاجة المدير إلى المزيد من العاملين لمواجهة عبء العمل المتزايد، وكذلك تفويض جزء من مسؤولياته وسلطاته للمرؤوسين، وفي حال تفويض السلطات والمسؤوليات، تظهر الحاجة للتنسيق والمراقبة للتحقق من إنجاز هذه المسؤوليات بنجاح...» (حسين، 2010، ص164)

2-8- الرقابة بقطاع الخدمات الجامعية: تعرف الرقابة على أنها: «عملية الحد من الانحرافات الحاصلة في الأداء التنفيذي للخطط القائمة» (خليل، 2009، ص316)، وهي من الوظائف الأساسية بقطاع الخدمات الجامعية وذلك لعدة عوامل نذكر منها:

- الانتشار الواسع لقطاع الخدمات الجامعية.
- تعدد الخدمات التي يقدمها.
- في أي منظمة «لأبد من وجود نظام رقابي فعال وكفؤ يقوم على أساس تمكين المنظمة من تنفيذ خططها... والرقابة الناجحة من شأنها أن تؤدي إلى الاستثمار الأمثل للطاقات المتاحة بفاعلية وكفاءة وتقليص أوجه الهدر والضياع فيها» (خليل، 2009، ص316-317)
- ويمكن أن نوجز بعض ملامح هذه الرقابة في الآتي:
- 1-2-8- الرقابة على التسيير المالي: ويمكن حصر هذه الرقابة في الآتي:
 - الرقابة الخارجية: وهي الرقابة التي تكون على التسيير المالي من المؤسسات المالية المخول لها ذلك، كالمراقب المالي والخزينة.
 - الرقابة الداخلية: وهي الرقابة التي تكون على التسيير المالي من خلال الديوان الوطني للخدمات الجامعية ومثال ذلك: دفتر المتابعة الشهرية، لجان تفتيش دورية أو بصفة إستثنائية من الوزارة والديوان الوطني.
- 2-2-8- الرقابة على تسيير الموارد البشرية: وتصنف إلى نوعين:
 - الرقابة الخارجية: وتمثل الرقابة الخارجية على تسيير الموارد البشرية في رقابة مؤسسة الوظيفة العمومية ومؤسسة الرقابة المالية.
 - الرقابة الداخلية: ويمكن أن نذكر منها: دفتر المتابعة الشهرية، سجلات الحضور اليومي، جداول تقييم مردود الموارد البشرية
- 3-2-8- الرقابة على الخدمات المقدمة للطلبة: وسنتناول فقط الخدمات الثلاث التي هي الإطعام والإيواء والنقل.
- 1-3-2-8- الرقابة على خدمات الإطعام: وهي رقابة داخلية ورقابة خارجية.
 - الرقابة الخارجية: وتتكفل بها مديرية التجارة بالولاية ولجان الوقاية الخاصة بالبلدية والولاية
 - الرقابة الداخلية: وتمارس هذه الرقابة من خلال:

- محاضر إستقبال السلع.
- إجبارية حضور مدير الإقامة عند إعداد وتقديم الوجبات.
- لجان الوقاية الصحية على مستوى المديرية والإقامات الجامعية.
- وضعيات الإستهلاك اليومية تحدد فيها الكميات والتقييم المالي.
- 2-3-2-8- الرقابة على خدمات الإيواء: وتتم هذه العملية من خلال:
 - لجان مراقبة وتطهير ملفات الإيواء لكل موسم دراسي.
 - لجان مراقبة الغرف.

- إعداد البطاقة الوطنية للإيواء خلال كل موسم جامعي.
- لجان التفتيش والمراقبة من الديوان الوطني بصفة دورية أو إستثنائية.
- إعداد تقارير شهرية للوضعية الأمنية بالإقامات.
- 8-3-3- الرقابة على خدمات النقل: وتتمثل إجراءات الرقابة على خدمات النقل في مراقبي النقل الجامعي، وتتم من خلال ملئ ورقة الحضور لشهر، تختتم من قبل مراقب النقل ورئيس مصلحة النقل والمؤسسة المتعاقدة.
- من خلال إجراءات الرقابة التي إستعرضناها نجد أن هذه الرقابة تتنوع فيما بينها إذ نجد منها، ما هو إجراءات رقابة قبلية ومنها ما هو إجراءات رقابة أثناء أداء الأعمال ومنها ما هو إجراءات رقابة بعدية مع العمل على ما يعرف بالرقابة الذاتية التي تعد أهم كل هذه الأنواع.
- 8-3- الإتصال بقطاع الخدمات الجامعية:
- يعرف الإتصال على أنه: «نقل أو تحويل معلومات وأوامر من جهة لأخرى أفراداً أو جماعات للتأثير في سلوكهم، وتوجيههم باستخدام وسيلة اتصال، لضمان استمرارية العمل في المنظمة». (عمر، 2009، ص401) ويعد كباقي وظائف التنظيم الأخرى ذو أهمية بالغة لأي مؤسسة وخاصة بالنسبة لقطاع الخدمات الجامعية، وذلك راجع لمجموعة العوامل التي تم ذكرها، كالإنتشار الجغرافي الواسع، تعدد المستويات الإدارية... وغير ذلك.
- ومن شروط نجاح العملية الاتصالية: (عبد الوهاب، 2009، ص49)
- تحديد خطوط الإتصال وتوضيحها لكافة الأفراد في المنظمة، تسمح بمرور المعلومات في جميع المراكز والاتجاهات بشكل يجعلها مفهومة من قبل أعضاء المنظمة.
- أن تكون خطوط الاتصال قصيرة حتى تسمح بسرعة الاتصال وعدم حدوث أي نقص في قيمة المعلومة أثناء انتقالها لأن الوسيلة تؤثر على طبيعة المعلومة
- أن يتوفر لدى أعضاء المنظمة مستوى ملائم من الكفاءة، تمكنه من فهم المعلومة ونقلها لمختلف الجهات المعنية بها بصورة فعالة دون تشويه.
- أن يكون تواجد الأفراد بشكل مستمر لكي يضمن صيرورة عملية الاتصال دون توقف.
- فعملية الإتصال بقطاع الخدمات الجامعية تتم على عدة مستويات، وفي كل منها نوعين من الإتصال، إتصال داخلي وخارجي، داخلي يتم بين مختلف مديريات وأقسام ومصالح، وفروع كل مؤسسة، وبين مختلف هذه المستويات الإدارية، وإتصال خارجي بين مؤسسات قطاع الخدمات الجامعية وباقي مؤسسات الدولة الأخرى، سواء الرقابية منها أو المعاونة.
- والنموذج الأنسب للإتصال في قطاع الخدمات الجامعية هو نموذج العملية الدينامية للإتصال، ذلك أنه يوفر إستمرار المعلومات بشكل متواصل ومفتوح ومتغير، وكل مراحل هذه الوظيفة تتفاعل وتتأثر بعضها ببعض مع ضرورة الإعتماد على مجموعة من وسائل الاتصال الحديثة كالبريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية كوسيلة إتصال فعالة وسريعة.

4-8- إدارة الموارد البشرية بقطاع الخدمات الجامعية:

تعرف إدارة الموارد البشرية على أنها: «نشاط أو وظيفة رئيسية تخصصية في المنظمة، محور عملها العنصر البشري وكل ما يتعلق به من أمور وظيفية منذ ساعة تعيينه في المنظمة وحتى ساعة تركه لها، فهي تسعى للحصول على الأفراد (القوى العاملة) اللازمين للمنظمة من حيث العدد والتنوع التي تخدم أغراضها، وترغيبهم في البقاء لخدمتها، وجعلهم يبذلون أكبر قدر ممكن من طاقاتهم وجهودهم لإنجاحها، وتحقيق أهدافها، وهي في سبيل ذلك تقوم بتنمية قدراتهم، وطاقاتهم، ومعاونتهم في أن يقدموا أقصى إنتاجيتهم كمجموعة عمل متعاونة متآزرّة، كما

يمكن أنها تبحث في أن توفر شروطا عادلة للتوظيف، وظروف عمل مرضية للجميع، وهي تعمل على وضع القواعد السليمة لمعاملة العنصر البشري معاملة إنسانية يحترم فيها مشاعره، ومساعدته في تحقيق آماله وتطلعاته، وتقديم يد العون في حل مشاكله الخاصة والمتعلقة بالعمل».(محمد، 2007، ص10) ولا يستطيع أحد أن ينكر أهمية الموارد البشرية لأي منظمة، وهذا ما أكدته كل الدراسات الحديثة، بل إن الموارد البشرية هي الرأسمال الحقيقي لها، ونفس الشيء بالنسبة لقطاع الخدمات الجامعية، لأن طبيعة الخدمة فيه تحتاج لموارد بشرية من نوع خاص، فبما ترى ما حقيقة إدارة هذه الموارد بهذا القطاع استنادا لهذه الأهمية.

إن الموارد البشرية بقطاع الخدمات الجامعية تخضع لنفس ما تخضع له كل الموارد البشرية التابعة لمؤسسة الوظيفة العمومية، ومنوط بهذه الموارد أن تساهم بفعالية في كل وظائف التنظيم من ممارسة للسلطة ومن تخطيط ورقابة واتصال بالإضافة إلى حسن إدارة هذه الموارد لتحقيق الهدف المسطر وهو تقديم خدمات إجتماعية تلي رغبات هذه الشريحة من المجتمع، مع الحرص على حسن التخطيط لهذه الموارد وحسن توظيفها وتكوينها وتدريبها، وتحفيزها.

وتجدر الإشارة إلى أن قطاع الخدمات الجامعية يحتاج إلى موارد بشرية متنوعة من حيث التخصص، فخدمات الإطعام بحاجة لطباخين أكفاء، والعمل الإداري بحاجة لإطارات ذو خبرة في التسيير الإداري، والصيانة في حاجة لعمال مختصين في التلحيم والنجارة والترصيص والبناء... والرعاية الصحية بحاجة لأطباء وممرضين وهكذا. 8-5-5- الوسائل المستخدمة بقطاع الخدمات الجامعية: تعد الوسائل التقنية كما حددها البحث أنفا للتنظيم الحديث، سمة من سماته البارزة وخاصة إذا تعلق الأمر بقطاع الخدمات الجامعية، وهذا يعود للأسباب التي تم عرضها مسبقا كالإنتشار الجغرافي الواسع وتعدد الخدمات التي يقدمها هذا القطاع، ويمكن أن تتعدد الوسائل بقطاع الخدمات الجامعية تبعا للخدمات التي يقدمها.

8-5-5-1- خدمات الإطعام: لا يمكن بأي حال من الأحوال تقديم خدمات الإطعام لما يتعدى الألف طالب بدون الإستعانة بالوسائل والتجهيزات الخاصة بالطبخ الجماعي، ناهيك عن الهيكل الأساسي الذي هو البناء، إذ يتكون مطعم جامعي عموما من قاعة للطبخ مقسمة لجزئين، الأول مخصص للإعداد والثاني مخصص للطبخ، بالإضافة إلى توفر المطعم الجامعي على قاعة أو قاعتين بحسب سعته لتقديم الوجبات الغذائية، ومخازن وغرف تبريد، ومغاسل ومرشات خاصة بالعمال والطلبة، كما يجب أن تتوفر على تجهيزات إطفاء الحرائق وكاشفات تسرب الغاز، بالإضافة إلى تجهيز مطعم الإقامة بتجهيزات الإعلام الآلي لغرض مراقبة دخول الطلبة للمطعم باستعمال البطاقة المغناطيسية، مع تجهيز قاعات المطعم بكاميرات مراقبة، يضاف إلى كل هذه التجهيزات اللباس الخاص بعمال المطعم.

8-5-5-2- خدمات الإيواء: تقديم خدمات الإيواء يتطلب توفر أجنحة إيواء تتوفر على غرف جماعية تتكون من فردين أو ثلاثة، تتوفر هذه الأجنحة على مغاسل جماعية بكل طابق كما تتوفر على شروط الصحة من تدفئة وتهوية، وتجهيزات إطفاء الحرائق، ومزودة بالكهرباء والمياه، ويضاف إلى ذلك توفر الغرف على تجهيزات تتمثل عموما في أسرة، أفرشة، أغطية، إزارات، وسائد، خزائن، طاوولات، كراسي، ويضاف إلى مرافق الإيواء ما يعرف بالمرافق الملحقة من عيادة مجهزة بتجهيزات الإستعجالات الأولية، نادي مجهز، مكتبة، قاعة أنترنت، قاعة للنشاطات، ملاعب لمختلف الرياضات، قاعة رياضية، بالإضافة إلى توفر تجهيزات خاصة بأمن الإقامة من لباس خاص، كاميرات مراقبة، باب دوار، تجهيزات الإتصال الداخلي، سيارة إسعاف.

8-5-5-3- خدمات النقل: يعد النقل عموما قطاعا حيويا لأي نشاط إنساني، كذلك الأمر بالنسبة لخدمات النقل التي تقدم للطلبة، وعلى هذا الأساس فإن وسائل النقل يجب أن تتوفر بالكم والنوع الملائمين، من حيث العدد يجب أن يتوفر العدد الكافي، بالإضافة إلى عمر الحافلات، وضرورة توفير شروط النظافة اللازمة فيها.

8-5-4- الإعلام الآلي: لجأ قطاع الخدمات الجامعية، وبغرض مسايرة التطورات الحاصلة في العالم ككل وفي منظومة تسيير وإدارة المنظمات، إلى الإعتماد على الإعلام الآلي كتقنية ووسيلة لتسهيل تقديم الخدمات للعدد الهائل من الطلبة، فيتم بداية إدخال نظام الإعلام الآلي في التسيير الإداري لمختلف المصالح، كالإيواء والإطعام وتتلخص العملية في الحصول على المعلومات الخاصة والعامة، كما تم تزويد مصلحة الإطعام ببرنامج إعلام آلي للتسيير الإداري، ولتسهيل متابعة عملية الإستهلاك وعمليات التمويل وإعداد مختلف الوضعيات، وكذلك إستعمال هذه التقنية في عملية المراقبة عند الدخول إلى المطعم وذلك للتحكم أكثر من خلال استخدام البطاقات المغناطيسية، يضاف إلى إدخال الإعلام الآلي كذلك عند المداخل الرئيسية للإقامات الجامعية من خلال الباب الدوار لتسهيل ومراقبة الدخول والخروج من الإقامة.

إن ما واجه قطاع الخدمات الجامعية من تحديات كبيرة وخاصة منها تقديم خدمات اجتماعية بالمستوى المطلوب، وتبعاً للتزايد المستمر في أعداد الطلبة والإرتفاع الملحوظ في عدد الهياكل من إقامات التي يتم إستلامها كل موسم جامعي، وكذلك الزيادة الملحوظة في أعداد الموارد البشرية، كل ذلك وغيره من الأسباب أصبح من الضرورة الملحة الاعتماد أكثر على التقنيات الحديثة، لتحقيق السرعة والدقة والتحكم.

9 خاتمة:

إن قطاع الخدمات الجامعية ممثلاً بالديوان الوطني للخدمات الجامعية، مؤسسة غاية في الأهمية ضمن قطاع أكبر وهو وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وهذه الأهمية ناتجة عن المهمة الموكلة لهذا القطاع، وهي تقديم خدمات إجتماعية للطلبة، هذه الفئة المهمة من المجتمع الجزائري نظراً للدور المنوط بها وهو تسيير مؤسسات الدولة مستقبلاً.

ومن بين الملاحظات المسجلة على ذلك هو بعض القصور في هيكلية القطاع وفي تأدية بعض مهامه، وفي تحديد الصلاحيات لبعض هياكله كتحديد مهام المصالح والفروع بالإقامات الجامعية، ناهيك عن إحداث تعديلات على هذه المهام بالنسبة لمديريات الخدمات الجامعية والمديرية العامة كذلك.

كما أنه يجب على الوصاية فرض إجراءات رقابية متنوعة، فمع الامتداد الجغرافي للقطاع والعدد الهائل من العاملين والطلبة فإنه من الضروري استحداث أساليب جديدة للرقابة للحفاظ على الهياكل الجامعية وكذا المحافظة على ما يرصد من ميزانيات لإدارة هذه الهياكل.

يجب على قطاع الخدمات الجامعية اعتماد التقنيات الحديثة وخاصة في محور الاتصال لمواكبة التغيرات الحاصلة في هذا المجال.

كما أنه لا بد من التخطيط الجيد للموارد البشرية مع حسن توظيفها من خلال التركيز في اختيارها وحسن تعيينها، وإن تعذر الأمر فإنه لا بد من رسم سياسة للتكوين تنمي القدرات لدى هؤلاء الموظفين، مع استحداث أساليب جديدة للتحفيز والرفع من معنويات العامل ليؤدي عمله بكل إتقان.

قائمة المراجع:

- 1- رشيد واضح (2003). المؤسسة في التشريع الجزائري بين النظرية والتطبيق. الجزائر: دار هومة.
- 2- مصطفى محمود أبو بكر (2003). التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة. مصر: الدار الجامعية.
- 3- محمد الصيرفي (2007). إدارة الموارد البشرية. مصر: دار الفكر الجامعي.
- 4- خليل محمد حسن الشماع وخضير كاظم حمود (2009). نظرية المنظمة، ط4، الأردن: دار المسيرة.
- 5- عبد الوهاب سويس (2009). المنظمة. الجزائر: دار النجاح للكتاب.

- 6- عمرو وصفي عقيلي (2009). الإدارة المعاصرة. الأردن: دار زهران
- 7- حسين حريم (2010). إدارة المنظمات. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 8- الديوان الوطني للخدمات الجامعية . تاريخ الاطلاع 08 ماي 2021 . من: <http://www.onou.dz>
- 9- المرسوم التنفيذي رقم: 95/84 المؤرخ في: 22 مارس 1995. المتعلق بالهيكل التنظيمية للديوان الوطني للخدمات الجامعية.