

جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة -دراسة ميدانية على عينة من الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية-

د. حليلة قادري، د. نصيرة بن ناي، جامعة وهران 2

ملخص:

حاولت الدراسة الحالية تناول جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على المنهج التحليلي المقارن، وباختيار عينة من الطلبة بطريقة مقصودة قوامها 235 طالبا (107 ذكر، 128 أنثى) يدرسون في جامعة وهران، طبق عليهم استبيان "جودة الحياة في الإقامة الجامعية" صادق وثابت وأعد لأغراض الدراسة، ولمعالجة البيانات استخدمنا عدد من الأساليب الإحصائية تمثلت في: التكرارات، النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النسبة التائية لعينتين مستقلتين، تحليل التباين الأحادي، وذلك عن طريق حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss، وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي: يوجد فرق دال إحصائيا في خدمات الإطعام ولصالح الإناث لا يوجد فرق دال إحصائيا نحو جودة خدمات النقل والإقامة يعزى لمتغير الجنس، لا يوجد فرق دال إحصائيا في استجابات الطلبة نحو جودة حياة الطلبة يعزى لمتغير الإقامة الجامعية، وفي ضوء النتائج تم تقديم جملة من المقترحات التي قد تفتح آفاقاً للباحثين في هذا المضمار.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة-الإقامة الجامعية-النقل-الإطعام-الطالب الجامعي.

مقدمة:

حظيت الجامعة باهتمام كبير في مختلف الدول، باعتبارها منظمة خدمية تخصص في إنتاج وتسويق الكثير من الخدمات التعليمية والاجتماعية والبحثية للمتعلمين، ومن أجل تعزيز قدرتهم على عملية التعلم والمساهمة في موائمة احتياجاتهم مع البيئة التدريسية، لابد من إعطاء الأولوية لجودة حياتهم، والذي حتما سيحفز استقطاب الطلبة الجدد، من خلال تحسين إطار معيشتهم الذي يبقى محورا أساسيا في قطاع الخدمات الاجتماعية، وهذا لأجل بلوغ مستويات عليا من التأهل لدى الطلبة. ومن أجل اللحاق بركب تلك الأمم المتقدمة، فإننا بحاجة ماسة إلى إطارات ومعلمين من الجنسين مؤهلة خلقياً ونفسياً واجتماعياً وعلمياً وذهنياً وفكرياً، وعملياً في شتى العلوم والميادين المختلفة هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن إدراك الطلبة لجودة حياتهم الجامعية سينمي فيهم حتما الشعور الإيجابي نحو التعلم، وبالتالي يجب العمل على بناء الإنسان ووظيفته ووجدانه ومساعدته على معرفة إمكاناته وإثراء وجدانه، ليتسامى بعواطفه ومشاعره وقيمه الإنسانية، وتكون المحصلة جودة الحياة وجودة المجتمع. ولم يعد خافياً ما للجامعات من دورٍ مهمٍ وأساسي في تنمية المجتمعات البشرية وتطويرها، فهي التي تصنع حاضرها،

وتخطط معالم مستقبلها، بوصفها القاعدة الفكرية والفنية للمجتمعات البشرية؛ وتعد التنمية للطلبة بهدف تحسين خدماتهم مطلباً ملحاً لدى مؤسسات التعليم العالي والخدمات الاجتماعية التي تسعى إلى تجويد مخرجاتها بما يتناسب مع استثمار لأي منظمة وهو الاستثمار في البشر، لأجل إكسابهم مهارات ومعارف جديدة، وقدرات عالية تؤدي إلى المساعدة في زيادة فرص الابتكار والاختراع وتحسين سبل دراستهم. ويضيف أبو سمرة وآخرون (2005: 174) إلى أن الطالب الجامعي من حيث قبوله والتحاقه بالجامعة، وجودة تأهيله صحياً وعقلياً ونفسياً لتلقي البرامج التعليمية استكمالاً لما في جعبته خلال مسيرته التعليمية قبل التحاقه بالجامعة أمراً مهماً؛ إذ أصبح اليوم يؤدي دوراً هاماً في إنجاح العملية التعليمية من خلال إعطائه الفرصة للتعبير عن رأيه في المناهج الدراسية وكفاءة أعضاء هيئة التدريس، ومدى فاعلية التدريس؛ فالمستقبل الدراسي للطلاب الجامعي يعتمد على درجة تكيفه وتوافقه الاجتماعي والثقافي مع البيئة الجامعية الجديدة .

1- الإشكالية:

تعد المرحلة الجامعية مرحلة مهمة في حياة الطالب التي يمثل أحد العناصر المهمة في العملية التعليمية، ومن أجل تأهيله للمنافسة في سوق العمل، وإكسابها القدرة علي المشاركة في خدمة المجتمع والعمل على سد الفجوة بين المخرجات ومتطلبات سوق العمل لا بد من الاهتمام به وبجودة حياته، وهذا ما يؤثر على أدائه الدراسي، وفي دافعيته للإنجاز وفي تحقيق أهدافه الذاتية والموضوعية، لدى ينبغي أن تكون الخدمات المخصصة له ملائمة لحاجاته؛ فالمباني والتجهيزات النموذجية تعد من مقومات البيئة الجامعية المهمة لخلق المواقف للنجاح العلمي للمتعلم، وتجعل مجتمعه مجتمعاً يدفعه لحياة سعيدة مع تهيئة له مناخاً نفسياً وتربوياً يساعده على استيعاب المناهج والمقررات الدراسية والأنشطة الجامعية على الوجه الأمثل من خلال اتساع القاعات داخل المبنى الاقامي، وعدم اكتظاظها بالطلبة، وجودة الإضاءة والتهوية واستيفائها للشروط العامة لسلامة مستخدميها، بالإضافة إلى توفير خزانات، ومكاتب وأسرة بمواصفات جيدة التي تعد من المقومات الجاذبة للبيئة الجامعية؛ لذلك فهي تعد من المؤسسات التي تقدم دوراً هاماً في تنمية الجوانب الإيجابية في شخصية متعلميها .

إلا أن مؤسسات الخدمات الجامعية في الجزائر تعاني تحديات كبيرة، إذ أصبح الطالب ينسبها لتدني الخدمات الاجتماعية الجامعية، مع مشكلة الاكتظاظ وتدني ظروف الإيواء التي دفعت العديد من الجامعات تعيش حالة من الغليان منذ انطلاق الموسم الدراسي الجامعي 2013/2012 بسبب العديد من المشاكل العالقة، والمتراكمة التي لم تجد الحلول الملائمة لها الذي أرجعه الطلبة بتماطل الجهات المعنية

ومديرية الخدمات الاجتماعية، وعدم الوفاء بوعودهم في التكفل بتحسين الجانب الاجتماعي في شقه المتعلق بالإيواء ووجود طلبة دون مأوى منذ بداية الدخول الجامعي، مشيرين إلى وجود أزيد من 200 طالبا يعانون ظروفا صعبة مع تدني مشكلة الإيواء تنعدم بها أدنى شروط الإيواء حسبهم من ذلك حالة الغرف المزرية، والأفرشة البالية التي يفوق مدة استعمالها 5 سنوات فضلا عن انعدام التدفئة المركزية. إلى جانب تهمش النوافذ، تسرب المياه إلى داخل الغرف وافتقارهم لسيارة الإسعاف لتحويل الطلبة في الحالات المرضية الطارئة؛ كل ذلك يؤثر بشكل أو بآخر على تحقيق الذات والتوافق النفسي والاجتماعي لدى طلبتنا بوصفها مؤشرات هامة تعكس مدى شعور الفرد بالرضا والسعادة والقدرة على إشباع حاجاته المختلفة والاستثمار الجيد للموارد المادية والبشرية المتاحة الأمر الذي يعكس المستوى المتدني لديهم من جودة الحياة، وهذا يدلنا على أن الخبرات والمشكلات التي تعترض الشباب الجامعي واحدة.

ومن خلال الدراسة التي قام بها حسين أيت عيسى (2003/2002) حول انعكاسات تدهور الظروف المعيشية في الاقامات الجامعية على التحصيل العلمي للطلبة حيث انطلق من التساؤلات الآتية: ما مدى فعاليات أداء مؤسسة الإقامة الجامعية لوظيفتها الاجتماعية في ظل أزمة قطاع الخدمات الاجتماعية الجامعية؟ ماهي مصادر ومحددات شكل الوعي-الإدراكي لدى الطلبة المقيمين، كيف وبأي درجة من الشدة تتدخل وتؤثر كل من متغيرات الجنس، الفئة الاجتماعية المهنية، والانتماء الجغرافي والموقف من خطاب التنظيمات الطلابية؟ ماهي الهوية الاجتماعية للطلبة المقيمين الذين يتمسكون بحظوظ أقل أو أضعف للنجاح والتفوق الدراسي في ظل تظاهر الانعكاسات السلبية لكل من أزمة قطاع الخدمات الاجتماعية الجامعية، واتبع المنهج الوصفي الكمي الكيفي باعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات، إضافة إلى الملاحظة والمقابلة المطبقة على عينة نسبتها 8.36% من مجموع 1864 طالبا بالإقامة الجامعية اختيروا بطريقة عشوائية منتظمة، وكانت نتائج الدراسة أن مدى توفيق الاقامات الجامعية في أداء مهامها تتراوح بين التقييم النسبي السلبي على التوالي من حيث الإطعام، القانون الداخلي، المنحة، الأمن خدمات الصحة أكثر تدهوراً في الاقامات الجامعية، يتسم الباحثين بتبني شديد لمطلب التنظيمات الطلابية، وأن الذكور إلى جانب الريفيين، وأبناء الفئة الاجتماعية المهنية الدنيا يشكلون الفئات الأشد تبنياً لهذا الطلب، الطلبة المقيمون يزدادون تبنياً لمطلب التنظيمات الطلابية كلما كانوا يشعرون أكثر بالتأثير السلبي الذي يمارسه تدهور الظروف المعيشية الجامعية على التحصيل العلمي. وعلى ضوء ذلك نطرح التساؤلات التالية: هل توجد فروق في كل مجال من مجالات جودة الحياة في متوسطات أفراد العينة تعزي لمتغير الجنس؟ هل توجد فروق من حيث استجابات الطلبة نحو جودة الخدمات

الجامعية تعزى لمتغير الإقامة الجامعية؟

2- فرضيات الدراسة: لإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات الآتية:

- توجد فروق دالة إحصائية في كل مجال من مجالات جودة الحياة في متوسطات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس.
- توجد فروق دالة إحصائية من حيث استجابات الطلبة نحو جودة الخدمات الجامعية تعزى لمتغير الإقامة الجامعية.

أهمية الدراسة: تظهر أهمية الدراسة من خلال التعامل مع شريحة تعتمد عليها كل المجتمعات وهم طلبة الجامعة، ومعرفة جودة حياتهم يمكننا من تشخيص توافقهم من عدمه، ومن معرفة مشكلاتهم النفسية، والاجتماعية التي قد يعيشها في الحي الجامعي، باعتبارهم أكثر استهدافا لهذه المشكلات، والاهتمام بالمرحلة الجامعية لأنها تعد مرحلة تحديد الأهداف، والتوجه نحو تحقيقها، كما أنها مرحلة البحث عن نوعية الحياة.

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

الإقامة الجامعية: هو الفضاء المكاني خصصته الدولة للطالب الذي يُقيم بعيدا عن مسكنه الوالدي.

الطالب الجامعي: هو فرد مسجل في الجامعة رسمياً بعد حصوله على شهادة البكالوريا، ويزاول دراسته في أحد التخصصات (الإقامة في الحي الجامعي بالنسبة للطلبة الساكنين في المناطق البعيدة).

الخلفية النظرية والدراسات السابقة:

أولاً: تعريف الجودة Quality Concept

لغة: مشتقة من كلمة الجيد، وهو نقيض الرديء، على وزن فيعل، واصله جيود، وجاد الشيء جُودة وجودة أي صار جيداً (ابن منظور، 1984).

اصطلاحاً: تعني قدرة النظام في تقديم جودة للخدمة التي يقدمها أو تجويدها ما يبيعه من بضائع، بحيث تحقق طموحات العميل أو الزبون فيما يتوقعه من هذه الخدمة أو فيما يشتره من بضائع (بوشبكة: 2013، 620).

أما فيشر (Fisher: 1996, 05)، فيشير إلى أن الجودة تعبر عن مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة للأشخاص المختلفين، والجودة تعبر عن درجة التألق والتميز ولان الأداء ممتاز ولان خصائص

المنتوج أو بعضها (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها بالمعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور المستفيد/الزبون.

ثانيا: تعريف جودة الحياة: يرى روف وآخررون (Ryff et al, 2006: 85-95): أن جودة الحياة هي الإحساس الإيجابي بحسن الحال، كما يرصد بالمؤشرات السلوكية التي تدل على ارتفاع مستويات رضا المرء عن ذاته وعن حياته بشكل عام وسعيه المتواصل لتحقيق أهداف شخصية مقدرة وذات قيمة ومعنى بالنسبة له واستقلالته في تحديد وجهة ومسار حياته وإقامة علاقات اجتماعية إيجابية مع الآخرين كما ترتبط جودة الحياة بكل من الإحساس العام بالسعادة والسكينة والطمأنينة النفسية.

وتشير جودة الحياة إلى الاستمتاع بالظروف المادية في البيئة الخارجية والإحساس بحسن الحال وإشباع الحاجات والرضا عن الحياة، وإدراك الفرد لقوى ومضامين حياته وشعوره بمعنى الحياة إلى جانب الصحة الجسمية الإيجابية، وإحساسه بالسعادة وصولاً إلى أن يعيش حياة متوافقة بين جوهر الإنسان، والقيم السائدة في مجتمعه (عبد الفتاح وآخرون: (2006: 204).

في حين يرى رينيه وآخرون (Reine, et al, 2003, 297)، أن جودة الحياة هي إحساس الأفراد بالسعادة والرضا في ضوء ظروف الحياة الحالية، وأنها تتأثر بأحداث الحياة والعلاجات وتغير حدة الوجدان والمشاعر وأن الارتباط بين تقييم جودة الحياة الموضوعية والذاتية يتأثران باستبصار الفرد وتظهر جودة الحياة من خلال قدرة الفرد على إشباع حاجات الصحة النفسية مثل: الحاجات الفسيولوجية، والعلاقات الاجتماعية الإيجابية، والتوافق الأسري، والرضا عن حياته العملية، والاستقرار الاقتصادي، والقدرة على مقاومة الضغوط الاجتماعية والاقتصادية، وهذا يؤكد أن شعور الفرد بالصحة النفسية من المؤشرات العالية الدالة على تحقيق جودة الحياة لدى الفرد (Longest,2008,P 3).

ما نستنتجه في الأخير أن الجودة يقصد بها الإتقان في أداء أي عمل، كما تميز خصائص أي منتوج (خدمة أو سلعة) وقدرته على التميز ونشير من خلال هذا التعريف فإن المستفيد من الخدمات الجامعية هنا هو الطالب الجامعي المقيم في الحي الجامعي.

أبعاد جودة الحياة: وضع شالوك (Schalock) (2004) ثمانية أبعاد لجودة الحياة هي:

1. جودة المعيشة الانفعالية: وتشمل الشعور بالأمن، والجوانب الروحية، والسعادة، ومفهوم الذات، والرضا أو القناعة.

2. العلاقات بين الأشخاص: وتشمل الصداقة الحميمة، والجوانب الوجدانية، والعلاقات الأسرية، والتفاعل، والمساندة الاجتماعية.

3. جودة المعيشة المادية: وتشمل الوضع المادي، وعوامل الأمن الاجتماعي، وظروف العمل، والممتلكات، والمكانة الاجتماعية والاقتصادية.

4. الارتقاء الشخصي: ويشمل مستوى التعليم، والمهارات الشخصية، ومستوى الانجاز.

5. جودة المعيشة الجسمية: وتشمل الحالة الصحية، والتغذية، والنشاط الحركي، والرعاية الصحية، والتأمين الصحي، ووقت الفراغ، ونشاطات الحياة اليومية.

6. محددات الذات: وتشمل الاستقلالية، والقدرة على الاختيار الشخصي، وتوجيه الذات، والأهداف والقيم.

7. التفاعل الاجتماعي: ويشمل القبول الاجتماعي، والمكانة الاجتماعية، وخصائص بيئة العمل، والتكامل والمشاركة الاجتماعية، والنشاط التطوعي.

8. الحقوق: وتشمل الخصوصية، والحق في الانتخاب والتصويت، وأداء الواجبات، والحق في الملكية. في حين أشار جود (Goode: 1994, 65) إلى أربعة أبعاد أساسية لجودة الحياة هي: حاجات الفرد، والتوقعات بأن هذه الحاجات خاصة بالمجتمع الذي يعيش فيه، والمصادر المتاحة لإشباع هذه الحاجات بصورة مقبولة اجتماعيا، والنسيج البيئي المرتبط بإشباع هذه الحاجات.

ثالثا: الخدمة الاجتماعية الجامعية في الجزائر: هي مجموع المساعدات المقدمة من طرف الدولة، والموجهة نحو تحسين ظروف حياة وعمل الطلبة الجامعيين مع العلم أن إنتاج خدمة معينة لهم أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة معينة (الطائي: 2007، 196).

أما الباحث جرانوس Granoos فعرفها على أنها أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة، ولكن ليس ضرورياً أن يحدث عن طريق المستهلك، وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة، والتي يتم تقديمها كحل لمشاكل العميل (الضمور: 2005، 18).

وتتمثل هذه المساعدات أساساً في الأشكال التالية: المساعدات النقدية المباشرة (المنحة)، المساعدات غير المباشرة (الإطعام، النقل، الإيواء)، النشاطات الثقافية والرياضية (Radp, 2005, 1).

أهدافها: كان الهم التربوي بعد الاستقلال في الجزائر هو الاهتمام بعد التعليم، مع تمديد ذلك من الناحية الكمية إلى قطاعات واسعة من المجتمع، وكان الاستثمار مركزاً على تكوين المكونين، بالإضافة

إلى المرافق المادية والوسائلية التي تمكن من التكفل بالأعداد المتزايدة من التلاميذ والطلبة وتحقيق ما يسمى بديمقراطية التعليم (حولية جامعة الجزائر، 41).

ويمكن تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية للطالب الجامعي من خلال التصميم الملائم للغرف الجامعية بما ينسجم مع احتياجات العملية التعليمية وبناء هذه القاعات وفقاً للمواصفات الهندسية وبالإحجام والمساحات والارتفاعات التي تلائم الخدمات التعليمية مع طلائها علن أن تكون مناسبة من حيث المكان والأسعار، ضف على ذلك يجب أن يرفق تلك السكنات المكتبة لكي يلتحق بها الطالب في أوقات فراغه، توفير خدمات النقل للطلبة من أماكن سكنهم إلى الكلية وبالعكس وبأسعار تنافسية وجودة عالية.

أنواع الخدمات الجامعية في الجزائر:

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

استمارة الاستهلاك ليوم معين والمحرة لاحقاً يمكن أن يسجل بها استعمال منتج لم يكن ضمن قائمة الوجبة التي استهلكها الطلبة في ذلك التاريخ. يمكن لمسئول أن يأخذ بسعر الكلفة لطالب واحد وليوم واحد التي تحتوي على وجبتين وفطور صباح كسعر لوجبة واحدة.

ويضيف بن مزوزية ابراهيم (2012، 63) أن ديوان الخدمات الجامعية يحدد الحد الأقصى لمتوسط التكلفة اليومي إلى 200 دينار جزائري، ولذلك يراعي مسيري الإطعام هذا الحد لأن في كل شهر يقوم المكلف بمصلحة الإطعام بإرسال أوراق استهلاك كل يوم إلى مديرية الخدمات الجامعية، وبالضبط إلى مصلحة الإطعام التي تقوم بدورها بجمع هذه المستندات من جميع الاقامات التابعة للمديرية وإرسالها إلى الديوان الخدمات الجامعية الوطنية، الذي تقوم بميزانية استهلاك الاقامات الجامعية.

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

الأخرى للتعليم العالي، وأشخاص غرباء عن القطاع.

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

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

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

وظائف الإقامة الجامعية: حتى تتمكن الإقامة الجامعية من أداء وظائفها على أكمل وجه، فقد نظم المشرع الاقامات الجامعية في شكل مصالح وفروع وهذا قصد التكفل بأداء الخدمات المباشرة المذكورة سابقاً، كما وسعت التعليمية الوزارية المشتركة المؤرخة في 6 جويلية 1996 من سلطات مديرتها (بصفته أمر ثانوي بالصرف، تسيير الموارد البشرية وإبرام الصفقات، وقد سحبت منه هذه الصلاحيات الثلاث بعد نشوء مديرية الخدمات الجامعية لاعتبارات معينة.

يكلف مدير الإقامة الجامعية بضمان تسيير الوسائل البشرية المادية -المالية التي يخصصها الديوان للإقامة الجامعية، ويتخذ أي تدبير يساعد على تنظيم المصالح التابعة لسلطته، وحسن سيرها، وبهذه الصفة يقوم بما يأتي: هو الأمر الثانوي بصرف اعتمادات التسيير التي يفوضها إليه المدير العام للديوان، هو المسئول عن الأمن والحفاظة على النظام، والانضباط في الإقامة الجامعية، يشارك في إعداد النظام الداخلي للإقامات الجامعية ويسهر على تطبيقه بعد أن يحدده المدير العام للديوان، يسهر على رعاية المنشآت الأساسية والتجهيزات على صيانتها (بسطي: 2007 / 2008، 98).

الدراسات السابقة: لم نعثر على الدراسات التي تناولت موضوع جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة بصفة مباشرة لدى اكتفينا بـ:

دراسة **كاظم والبهادي (2006)** التي تناولت "مستوى جودة الحياة لدى طلاب الجامعة" كل من سلطنة عمان والجمهورية الليبية، ودور متغير البلد والنوع والتخصص الدراسي في جودة الحياة، حيث إعتمادا على مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة المطبقة على عينة قوامها من 400 طالب جامعي، (182) من ليبيا، و(218) من عمان، توصلت نتائج الدراسة إلى: مستوى جودة الحياة كان مرتفعاً في بعدين، هما جودة الحياة الأسرية والاجتماعية، ومتوسطاً في بعدين، هما جودة الصحة العامة، وجودة شغل وقت الفراغ، ومنخفضاً في بعدين هما جودة الصحة النفسية وجودة الجانب العاطفي. كما أشارت النتائج إلى وجود فرق دال إحصائياً في متغير البلد والنوع، وبين النوع والتخصص.

ودراسة **نعيسة رعداء (2012)** التي هدت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وتشرين حسب متغيرات البلد (المحافظة): دمشق واللاذقية)، والنوع (ذكر وأنثى)، والتخصص (علوم نظرية وعلوم تطبيقية)، تكونت العينة من (360) طالبا (180 طالبا من جامعة دمشق، و180 طالبا من جامعة تشرين، حيث استخدمت في دراستها مقياس جودة الحياة. أظهرت النتائج وجود مستوى متدن من جودة الحياة الجامعية لدى طلبة كل من جامعتي دمشق وتشرين، ولم تظهر الدراسة فروقا في جودة الحياة تعزى لمتغيرات الدراسة.

في حين تطرقت **دراسة الدليمي وحسن (2012)** إلى تقدير الذات وعلاقته بجودة الحياة لطالبات جامعة بابل، والتعرف على الفروق في تقدير الذات وجودة الحياة التي تعزى لمستوى السنة الدراسية، والتعرف على علاقة الارتباط بين تقدير الذات وجودة الحياة. تكونت العينة من (82) طالبة، واستخدم مقياس تقدير الذات ومقياس جودة الحياة، أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية معنوية بين تقدير الذات وجودة الحياة لدى طالبات السنتين الثالثة والرابعة في جامعة بابل، وتفوق طالبات السنة الرابعة في متغيري تقدير الذات وجودة الحياة.

أما **شقيير وعماشة والقرشي (2012)** فتعرضوا إلى موضوع جودة الحياة كمنبئ لقلق المستقبل لدى طالبات قسم التربية الخاصة وطالبات الدبلوم التربوي بجامعة الطائف، حيث هدفا إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين جودة الحياة ومعاييرها الثلاثة وقلق المستقبل، وهل يمكن التنبؤ بقلق المستقبل من جودة الحياة، تكونت العينة من (300) طالبة من طالبات التربية الخاصة بجامعة الطائف، (150)

طالبة من طالبات قسم التربية الخاصة، و (150) طالبة من طالبات برنامج الدبلوم التربوي العام، وطبق في هذه الدراسة مقياس جودة الحياة، ومقياس قلق المستقبل. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة بين جودة الحياة وبين معاييرها الثلاثة، وعلاقة ارتباطية دالة وسالبة بين جودة الحياة ومعاييرها الثلاثة وقلق المستقبل، ولا يمكن التنبؤ بقلق المستقبل من جودة الحياة لدى عينة الدراسة.

في حين هدفت دراسة محمد أحمد خدام المشاقبة (2015) الحالية إلى التعرف على مستوى جودة الحياة، ومستوى قلق المستقبل لدى طلاب كلية التربية والآداب في جامعة الحدود الشمالية، وهدفت أيضا إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة وقلق المستقبل، وهل يمكن التنبؤ بقلق المستقبل من خلال جودة الحياة. تكونت العينة من (284) طالبا من طلاب كلية التربية والآداب في جامعة الحدود الشمالية، تم استخدام مقياس جودة الحياة، ومقياس قلق المستقبل، وتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة الارتباط وتحليل الانحدار لاستخراج النتائج، أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من جودة الحياة لدى طلاب كلية التربية والآداب، ووجود مستوى بسيط من قلق المستقبل لديهم، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائية بين جودة الحياة وقلق المستقبل، وأنه يمكن التنبؤ بقلق المستقبل من خلال جودة الحياة.

تعقيب على الدراسات السابقة: من خلال عرض الدراسات السابقة نجد أن وجه التشابه أو الاختلاف بينها كان:

من حيث الأهداف: تشابه هدف كل دراسة دراسة كاظم والبهادلي (2006)، ودراسة نعيمة رغداء (2012) حيث تناولوا مستوى جودة الحياة عند الطالب الجامعي، ليضيف محمد أحمد خدام المشاقبة (2015)، وشقيير وعماشة والقرشي (2012) متغير آخر في دراستهما وهو قلق المستقبل، في حين تعرضت لدراسة الدليمي وحسن (2012) إلى تقدير الذات وعلاقته بجودة الحياة للطالبات.

من حيث العينة: كان معظم أفراد العينة المشار إليها في الدراسات هم طلبة جامعيين.

من حيث المنهج: معظم الدراسات المشار إليها لم تتحدث عن نوع المنهج المستخدم

من حيث الأدوات: اعتمد كل من دراسة كاظم والبهادلي، ونعيمة رغداء على مقياس جودة الحياة، لتضيف دراسة محمد المشاقبة وشقيير وعماشة والقرشي مقياس قلق المستقبل مقياس تقدير الذات في دراسة الدليمي وحسن.

من حيث النتائج: تباينت نتائج الدراسات من حيث نتائجها، إذ هناك من أشارت أن الطالب الجامعي يتمتع بدرجة مرتفعة من جودة الحياة (دراسة المشابقة)، في حين هناك من ذكرت أنه يتمتع بمستوى متدن من جودة الحياة (دراسة نعيسة رغداء)، كمل أشارت بعض الدراسات أن هناك علاقة بين متغير جودة الحياة وقلق المستقبل، أو تقدير الذات.

الإجراءات المنهجية:

مكان الدراسة الاستطلاعية: أجريت الدراسة الاستطلاعية في الأحياء الجامعية بمدينة وهران هي: إقامة المتطوع للذكور، وإقامة 19 ماي 1956 للإناث.

مدة الدراسة: أجريت الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2011/2012.

عينة الدراسة: أجريت على 30 طالباً وطالبة (20 إناث، و 10 ذكور) اختبروا بطريقة مقصودة والذين يقيمون بالأحياء الجامعية. وهم موزعين على الشكل الآتي:

الجدول رقم (01) يبين توزيع أفراد الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحي الجامعي والجنس.						
المجموع		إناث		ذكور		الحي الجامعي
		ك	%	ك	%	
62.5	25	62.5	25	00	00	19 ماي 1956
37.5	15	00	00	37.5	15	المتطوع
100	40	62.5	25	37.5	15	المجموع

يلاحظ من خلال

الجدول رقم (1) أن عينة الدراسة الاستطلاعية متباينة من حيث الجنس، وهذا بسبب سهولة تعاملنا مع الإناث أثناء توزيع الاستبيان.

كيفية بناء استبيان - جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة-: بعد الاطلاع على الأدب التربوي والنفسي والدراسات النظرية السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة نذكر منها دراسة عبد المالك الحدابي وهدي قشوة (2009)، ودراسة عمار بشير (2006/2005)، واستطلاع رأي الطلبة المقيمين في الأحياء الجامعية توصلنا إلى بناء استبيان عدد فقراته 20 فقرة والمتكوّن من ثلاثة أبعاد هي: خدمات الإطعام، وخدمات النقل، وخدمات الإقامة

سلم التصحيح: الفقرة موجبة: دائما (2)، أحيانا (1)، أبداً (0).

الخصائص السيكومترية للاستبيان:

الصدق: لضمان صدق الاستبيان قمنا بعرضه على مجموعة من المحكمين من أساتذة قسم علم النفس

وعلوم التربية، للتعرف على مدى صلاحيته في تحقيق أهداف الدراسة، ويعد جمع الاستبيانات قمنا بتعديل محتوى بعض الفقرات في ضوء مقترحات المحكمين مع العلم أنه كانت نسبة قبول الفقرات هو 80%.

البيانات: تم حساب ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية، حيث طبق الاستبيان على عينة استطلاعية من طلبة الجامعة ذوي النظام الداخلي قوامها 40 طالبا، تم حساب الارتباط بين نتائج الأسئلة الفردية ونتائج لأسئلة الزوجية الذي يمثل نصف ثبات الاختبار المقدرة 0.756، بعد تطبيق معادلة التصحيح سبيرمان - براون" قدر معامل الثبات الكلي بـ 0.861، كما تم حساب الثبات بطريقة الفاكرونباخ Alpha de cronbach إذ قدرت قيمته بـ 0.776

الدراسة الأساسية:

عينة الدراسة ومواصفاتها: تكونت عينة الدراسة من 235 طالبا وطالبة من أربعة أحياء جامعية هي: حي المتطوع 2000 سريرا للإناث، حي بلقايد جزء خاص بالذكور، وجزء خاص بالإناث وحي 19 ماي 1956 للإناث.

متغير الإقامة والجنس:

يلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (2) أن نسبة الذكور في الأحياء الجامعية أقل من نسبة الإناث إذ قدر الفرق بين النسبتين بـ (- 8.93 نقطة).

متغير المستوى الدراسي والجنس:

يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (3) أن عينة الدراسة الأساسية شملت مختلف المستويات الدراسية من السنة الأولى إلى الثالثة وطلاب الماستر وطلاب ما بعد التدرج. **المعالجة الإحصائية:** لمعالجة بيانات البحث الميداني استخدمنا أسلوب حساب التكرارات، واستخراج النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، النسبة التائية، تحليل التباين.

عرض ومناقشة نتائج الفرضيات:

الفرضية 1: توجد فروق دالة إحصائية في كل مجال من مجالات جودة الحياة في متوسطات أفراد العينة

تعززي لمتغير الجنس.

المجموع		إناث		ذكور		المستوى الدراسي
%	العدد	%	العدد	%	العدد	
34.46	81	18.29	43	16.17	38	الأولي
17.87	42	11.06	26	6.80	16	الثانية
30.63	72	14.04	33	16.59	39	الثالثة
12.76	30	8.08	19	4.68	11	ماستر
4.25	10	2.97	07	1.27	03	مابعد التدرج
100	235	54.46	128	45.53	107	المجموع

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ وجود فرق دال إحصائيا في خدمات الإطعام ولصالح الإناث إذ قدرت النسبة التائية المحسوبة المقدره ب (11،51) أكبر من النسبة التائية الجدولية المقدره ب (2،61) عند درجة الحرية 233، في حين لا يوجد فرق دال

إحصائيا نحو جودة خدمات النقل والإقامة يعزى لمتغير الجنس، ويمكن تفسير ذلك أن الطالبات قد تلجأ إلى إحضار نصيبهن من الطعام وإعادة تحضيره من جديد، أو جلب بعض مستلزمات الطبخ من بيوتهن على خلاف الذكر الذي يأكل ما قُدم له، وأحيانا قد يشتري من مصروفه الخاص إذا كان من أسرة ميسورة أو كان يعمل في ساعات الفراغ، أما فيما يتعلق بخدمات النقل، وخدمات الإقامة فالطالب يُجبر على قبول وسيلة النقل وأين يُقيم، ولعل هذا ما يتفق مع ما أشارت إليه دراسة كاظم البهادلي (2006).

الاستبيان	المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
جودة خدمات الإطعام	أنثى	128	5.32	1.98	11.51	0.01
	ذكر	107	4.56	1.04		
جودة خدمات النقل	أنثى	128	3.74	1.64	1.82	0.01
	ذكر	107	3.31	1.28		
جودة خدمات الإقامة	أنثى	128	4.35	1.62	1.52	0.01
	ذكر	107	3.79	1.53		

الفرضية 2: يوجد فرق دال إحصائيا في استجابات الطلبة نحو جودة الخدمات الجامعية يعزى لمتغير الإقامة الجامعية.

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (5) نجد أن "ف" المحسوبة المقدره ب (2،55) أصغر من "ف" الجدولية (2،68) عند مستوى الدلالة 0،01، وبالتالي لا يوجد فرق دال إحصائيا في

استجابات الطلبة نحو جودة حياة الطلبة يعزى لمتغير الإقامة الجامعية ويمكن تفسير ذلك أن الطالب الجامعي وفي هذه الدراسة غير راض عما يُقدّم له، ولا الخدمات التي تقدّم له ولعل هذا ما يتفق مع دراسة نعيصة رغاء (2012).

الجدول رقم (5) بين تحليل التباين لاستجابات الطلبة نحو جودة الخدمات حسب الإقامة				
مصدر التباين	مج المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	"ف"
بين المجموعات	121,52	71,03	3=1-4	
داخل المجموعات	489,17	27,81	231=4-235	2,55
المجموع	610,69			

خاتمة : إن الشعور بجودة الحياة يعد نسبيا يستند إلى اعتماد الفرد على معيار قناعته، ورضاه، وسعادته، في ضوء يحتاج الطالب الجامعي إلى خدمات صحية من أجل التمتع بالتوافق الاجتماعي والدراسي، الذي يساعده على التحسن المستمر للحياة الاجتماعية للطلبة في مؤسسات التعليم الجامعي، مما يؤدي إلى إشباع احتياجاتهم، ومساعدتهم على التحصيل والنجاح العلمي؛ فعندما يتمتع المتعلم بظروف محفزة على التعلم فحتماً ستكون نتيجتها مثمرة للطلاب وللمجتمع، والجدير بالذكر أنه إذا تم مقارنة ما يتحصل عليه المتدريس في الحياة الجامعية مع طلبة بلدان أخرى نجد أن الطالب الجامعي في الجزائر يتمتع بديمقراطية التعليم، وهو المكسب الذي حصل عليه العدد الكبير من أفراد المجتمع الجزائري منذ الاستقلال، والذي ساعده على التحاق أبنائهم بالمدارس والجامعات بدعم مادي من الدولة، وقد عرفت على إثره تدفقات وتضخم عدد هائل من الطلبة. الذي جعلهم يواجهون مشاكل ومعوقات إدارية أثناء تلبية متطلباتهم أثناء الخدمة حسب توقعاتهم، وتطلعاتهم.

اقتراحات: من خلال ما تم ذكره من الدراسات السابقة مع نتائج الدراسة الميدانية يجعلنا نقترح مجموعة من المواضيع للدراسة:

- إدخال مفهوم جودة الحياة في بعض مقررات علم النفس في الجامعة ليساعد في إدراك الطلبة لمعايير جودة الحياة.
- جودة انتقاء الطلبة للإقامة الجامعية من وجهة نظر العمال الإداريين.
- دراسة الفرق جودة الحياة الجامعية بين الطلبة المقيمين (ذوي النظام الداخلي) مع الطلبة ذوي النظام الخارجي.

المراجع العربية:

- 1- ابن منظور (1984). معجم لسان العرب. الجزء الثاني، دار المعارف، القاهرة.
- 2-العادلي، كاظم كريدي(2006) ، مدى إحساس طلبة كلية التربية بالرستاق بجودة الحياة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات . وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة، 17-19 ديسمبر، جامعة السلطان قابوس سلطنة عمان،
- 3-الضمور هاني حامد (2005). تسويق الخدمات. ط: 2، دار وائل للنشر، الأردن.
- 4-الطائي حميد، الصيديعي محمود، العلاق بشير، ايهاب علي القرم (2007). الأسس العلمية للتسويق الحديث. دار اليازوري العلمية، الأردن.
- 5-المشاقبة محمد أحمد خدام (2015)، جودة الحياة كمنبئ لقلق المستقبل لدى طلاب كلية التربية والآداب في جامعة الحدود الشمالية، مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية، المجلد 10، العدد 1، صص 33-49
- 6-أبو سمرة محمود زيدان، عفيف العباسي عمر (2005م)، واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. مجلة اتحاد الجامعات العربية، عدد 45، صص.
- 7-أيت عيسى حسين(2002/2003)، انعكاسات تدهور الظروف المعيشية في الاقامات الجامعية على التحصيل العلمي للطلبة. رسالة الماجستير في علم الاجتماع التربوي، جامعة الجزائر.
- 8-بسطي نور الدين (2007/2008). دور التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الاجتماعية بالاقامات الجامعية. مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع والتنظيم، جامعة الجزائر.
- 9-بن مزوزية ابراهيم (2011/2012)، اعتماد طريقة التكاليف المستندة لنشاط قياس تكلفة الخدمات العمومية - دراسة حالة الاقامة الجامعية أبو عمار عبد الكافي بورقلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم المالية والمحاسبة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- 10-بوشبكة عبد المجيد (2013). الجودة والجامعة المغربية.مجلة عالم التربية، المغرب، 618-634
- 11-شقير زينب محمود، سناء حسن عماشة، خديجة ضيف الله القرشي (2012)، جودة الحياة كمنبئ لقلق المستقبل لدى طالبات قسم التربية الخاصة وطالبات الدبلوم التربوي بجامعة الطائف. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، (2)، 32، 92-132.
- 12-فوقية عبد الفتاح، حسين محمد (2006)، العوامل الأسرية والمدرسية والمجتمعية المنبئة بجودة الحياة لدى الأطفال ذوي صعوبات التعلم بمحافظة بني سويف، المؤتمر العلمي الرابع، كلية التربية، جامعة بني سويف، مصر.
- 13-نعيسة رغدا على (2012)، جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وتشرين، مجلة جامعة دمشق، المجلد (28)، العدد:1، صص145-181.
- 14-الجريدة الرسمية (أفريل 1995). العدد: 24.

المراجع الأجنبية:

- 15-Fisher. B. (1996). Installing Implement the document at Southborough University, England.
- 16-Longest. J. (2008). Quality of life impact on mental health needs. New York: Institute of Education Sciences.

- 17-Goode, D., (1994) Quality Of Life for Persons with Disabilities; International Perspectives and Issues; in: Michel, D., (1997): Book Review; Journal of Intellectual & Developmental Disability, Vol. 22 (1), PP. 63-75
- 18- Radp (2005), Mesrs, Reformes des œuvres universitaires.
- 19-Reine, G. Lancon. C, tucci, S, sabin. C, and Auquier p, (2003), depression and subjective Quality of life in chronic phase schizophrenic patients. Acta psychiatrica scandinavica. Vol. (108). pp. 297-303.
- 20-Ryff, et.al (2006). Psychological well- being and being: Do they have distinct or mirrored biological correlates. Psychotherapy Psychosomatics. P: 85.
- 21-Shalok, P., (2004), Need Analysis and Measure of Quality Of Life of People Suffering of Blindness and Deafness, Revue Francophone De La Deficiency Intellectually, Vol.14 (1), PP 5-39.

استبيان جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة

عزيزي (ي) الطالب (ة).....

نضع بين أيديك استبيان تعبر فيه عن الخدمات التي تتلقاها من إقامتك الجامعية، لدى نرجو منكم وضع العلامة المناسبة أمام العبارة التي تعتقد أنها تعبر عن رأيك، مع العلم أن إجابتك ستحاط بالسرية التامة، لأنها في خدمة البحث العلمي، ولا يوجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة.

البيانات الشخصية:

الجنس: _____ اسم الإقامة: _____ المستوى الدراسي الجامعي: _____

الرقم	العبارة	نعم	لا	تبدأ
1	الأطباق التي تقدم فيها الوجبات الغذائية غير نظيفة			
2	يتعرض النقل الجامعي لعدد من العطب أثناء إيصال الطلبة			
3	الأغذية المخصصة للطلبة غير نظيفة			
4	يبقى الخبز في المطعم الجامعي دون أن نحصل عليه			
5	أجلب الأغذية من منزلي			
6	أصل إلى الجامعة متأخراً			
7	جدران الغرف الجامعية غير مدهنة			
8	أطبخ بنفسي لعدم ثقتي لما يقدم في المطعم الجامعي			
9	رائحة الأغذية تبعث على ضيق التنفس			
10	يقدم المطعم الأجبان منتهية الصلاحية			
11	أشترك مع أحد زملائي لأخذ سيارة الأجرة بدلاً من إنتظار النقل الجامعي.			
12	النقل الجامعي غير آمن			
13	الطالب الجامعي يتسابق من أجل الحصول على الوجبة الغذائية			
14	الغرف الجامعية تفتقر إلى التدفئة.			
15	الوجبات التي تقدم للطلاب لا تشبع حتى الطفل			
16	يقيم في الأحياء الجامعية أشخاص لا علاقة لهم بالجامعة.			
17	يضطر الطالب الجامعي التغيب عن الدراسة للحصول على الوجبة الغذائية.			
18	يكثف النقل الجامعي بالطلبة			
19	الوجبات الغذائية التي تقدم غير كاملة			
20	غرفتي في الحي الجامعي أوسع عن الغرفة التي اقيم فيها مع أسرتي.			

Abstract:

**Quality of life in the university residence
from the perspective of students**

This Study attempts to investigate the Quality of life in the university residence from the perspective of students, In order to reach the aim of this study, the researcher used the analysis comparative method of Quality of life in the university residence" for gathering data was built by the researchers for

A valid and reliable questionnaire the purposes of the study, and applied on 235 Students(107 males,128 females) selected intentionally from the Oran university, The researcher used the questionnaire as his instrument, and applied the next statistical techniques; frequencies, percentage, arithmetic means, standard deviations,(t) test, coefficient correlation, and One Anova, by computer using the statistical package for social sciences (SPSS), The results indicated that : - There are statistically significant differences in the food services for female , and there are no differences statistically significant differences for responses about the quality of transport and residence according to the variables of sex, There no statistically significant difference in students' responses about the quality of life of students is due to the variable of university residence, In light of the results was presented a set of proposals that may open up prospects for researchers in this field.

Key Word: The Quality of life-University residence-Transport- Feeding -Student.