



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة عبد الحميد بن باديس -
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر في العلوم التجارية

: تسويق

:

عمومية في الجزائر من نظور التسويق

- جامعة عبد الحميد ابن باديس -

لولاية مستغانم

:

- عريس

:

- بشنين حفصة

السنة الجامعية: 2016 / 2017

والتقديرات

لله وأخيرا وظاهرا له نعمه العظيمة، وعلى توفيقه

رضيت

عريس يتوان تقديم

بيدنا وعلينا التحية التقدير.

الى جميع موظفي جامعة عبد الحميد ابن باديس



إهء

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين

اهدي هذا العمل :

إنسان في هذا الوجود

الحبيبة

إلى كل من كان النجاح طريقه ، و التفوق هدفه ، و التميز سبيله .

تمهيد

والمتميزة في اقتصاديات
والعشرين . حقيقة
جوهرية هامة، وينجر
بين التقسيمات
أهم الاجتماعية تقدمها
الداخلية والخارجية
العمومية التسويق
جديدة هذا
العمومية.

الأخيرة
كبير
مكانتها
تتميز
هذا التمايز
تقدمها

متزايد،
الحياة اليومية
المادية
تقسيمات
يسمى بالخدمات العمومية
يعاني هذا كغيره من
ضعفه التحديات
وتطبيق المفاهيم التسويقية هذه

مكانتها الحقيقية
المادية
تقسيمات
يسمى بالخدمات العمومية
يعاني هذا كغيره من
ضعفه التحديات
وتطبيق المفاهيم التسويقية هذه
أهميته
ولاسيما

: مفاهيم عامة حول الخدمة

اختلفت وجهات نظر الباحثين حول إيجاد تعريف دقيق للخدمة بسبب وجود خدمات كامل أو جزئي مع السلع المادية ، بينما تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة ، و هناك أنواع أخرى من الخدمات تقدم مباشرة دون اشتراط ارتباطها : الخدمات العمومية ، الخدمات الصحية ، الخدمات المالية

: مفهوم الخ

يصعب إعطاء تعريف محدد و شامل للخدمات ، و هي في هذا الصدد قد أعطيت لها عدة تعاريف التي و أن اختلفت فإنها تشترك أحيانا في معنى أو أكثر ، و من بين هذه التعاريف نجد : الخدمات على أنها : " (AMA) التعريف الذي أعطته جمعية التسويق الأمريكية التي يحققها البائع و المشتري من خلال الأشياء المقدمة له أو المرتبطة مع البضاعة المباعة و بما يحقق رضاه ¹ "

يلاحظ من هذا التعريف بأن جمعية التسويق الأمريكية للخدمات قد ركزت على السلعة من حيث كونها غير ملموسة ولا يتم نقلها أو تخزينها ، كما أن هذا التعريف لا يميز بصورة كافية بين السلعة و الخدمة .

و هناك تعريف لي " STANTON " فقد أوجز تعريف الخدمة على أنها : " النشاطات غير الملموسة التي تحقق إشباع الرغبات و التي لا ترتبط أساسا ببيع سلعة ما ² "

: GRONOOS فعرّفها عام 2000 كمايلي : " هي أي نشاط أو سلسلة من

الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة و لكن ليس ضروريا أن يحدث عن طريق التفاعل ليس المستهلك و موظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة و التي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل . ³ "

KOTLER أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها " يرى أن الخدمة عبارة عن طرف ما لطرف آخر و تكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج منها أية ملكية و أن إنتاجها و تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون مرتبطا به ⁴ "

¹ ثامر ياسر البكري ، " تسويق الخدمات الصحية " ، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، الطبعة 2005 ، 20 .

² محمود جاسم الصميدعي ، " مداخل التسويق المتقدمة " ، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، الطبعة 2007 ، 214 .

³ هاني حامد الضمور ، " تسويق الخدمات " ، دار وائل للنشر ، عمان الأردن ، الطبعة الثانية 2005 ، 18 .

⁴ P.kotler , k.keller , d.manceau , b du bois , " marketing mangement " , 12eme edition , édition spéciale, publié par pearson éducation , paris , 2006 , p462 .

ADRAIN PALMER " أن الخدمة هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس ، أما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموسة حيث يتم من خلال أي شكل من الأشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة شخصية لدى العميل أو المستفيد¹ "

JEAN LAPEYRE الخدمة على أنها : " ذلك النشاط الذي يشكل قيمة إقتصادية بالإستجابة لحاجات و رغبات الزبون ، دون أن يتطلب ذلك الإنتاج شئ مادي " 2

كما عرفها الباحثون VOSS و زملائه ونورمان norman بأنها عبارة عن " إجتماعي بين مجهر الخدمة و الزبون يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما³ " تعتبر الخدمات نشاطات معرفة و لكن غير محسوسة و تمثل الهدف الرئيسي لتعامل ما غرضه تحقيق رضا الزبائن⁴

و من التعاريف السابقة للخدمة تتضح المضامين التالية :

* تكون الخدمة في الغالب غير ملموسة أو غير محسوسة .

*

* الخدمة تدرك بالحواس من خلال المنفعة التي تقدمها للمستفيد .

* تتألف الخدمة من جوهر تدعمه خدمات تكميلية .

و في هذا الصدد يشير كوتلر إلى أن هناك 05 انواع من العروض يمكن تقديمها⁵

1 : ولا يرافق المنتج أي خدمة

2 : المنتجة للسيارات تباع، و

بالإضافة إلى السيارات الضمان و خدمات الصيانة و التصليح .

3 : مثل المطاعم ، نجد في نفس الوقت إستهلاك الأغذية و المأكولات و

المشروبات كما نجد أيضا تجهيز و عرض و تقديم الخدمة

¹ بشير العلق ، د.حميد عبد النبي الطائي ، " تسويق الخدمات " ، دار زهران للنشر و التوزيع ، الطبعة 2007 . 36 .
² Jean lapeyre , " garantirde service " , les éditions d'organisation , paris ,1998 , p08 .

³ فريد كورتل ، د.درمان سليمان صادق ، ا . " تسويق الخدمات الصحية " ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع عمان الأردن ، الطبعة الأولى 2012 .

⁴ حميد الطائي ، ا . محمود الصميدعي ، د.بشير العلق ، م.إيهاب على القرم ، الأسس العلمية للتسويق الحديث " ، دار النشر اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 14 .
192 2007

⁵ Philip kotler ,bernard dubois , "marketing mangement , op.cit , p463,464 .

4 :
خدمة النقل و تتضمن منتجات إضافية كالطعام ، الشد

5 : مثل مساعدة المحامي و دفاعه عن المتهم ، علاج الطبيب النفساني (رعاية الأطفال .)

: خصائص و أهمية الخدمة

: I. 12

إنطلاقاً من تعريف الخدمة في الجزء سالف الذكر نستنتج خصائص عديدة للخدمات ، وقد اتفق معظم المؤلفين في مجال التسويق على وجود أربعة خصائص رئيسية للخدمات يمكن أن يؤثر في تصميم البرامج التسويقية و صياغة السياسات التسويقية ، فيما أضاف البعض خصائص أخرى بهدف تأكيد ما تتميز به الخدمات مقابل السلع و يمكن ذكر خصائص الخدمات فيما يلي :

() **الخدمة غير ملموسة " intangibilité "** : ظهرت عدم ملموسية الخدمات كفرق رئيسي موجود بين السلعة و الخدمة ، كما ذكر " berry " " bateson " أن مفهوم عدم الملموسية الخدمة يعني اللامادية أي الخدمة لا يمكن رؤيتها ، تذوقها ، شمها ، لمسها ، سمعها ،¹ و عليه فإن الخدمات مثل الفحص الطبي أو العرض السنيمائي يصعب تقييمها مثلما يقوم المستهلك بتقييم سيارة جديدة قبل الشراء حيث يمكن فحصها و قيادتها و تجربتها و تكوين رأي عنها²

(I 01) : تصنيف درجة الملموسية لخدمات المنتج و المستهلك

خدمات المستهلك	درجة الملموسية
المتحف وكلاء التوظيف ، أماكن التعليم و خدمات النقل و السفر ، المزايدات العلنية	- الأمن و الحماية ، أنظمة الإتصال ، التمويل ، اندماج
- خدمات التنظيف ، التصليح	- التأمين ، عقود الصيانة ،

¹ D.pettigreu ,N turgean , " marketing " 2eme édition , Mc graw – will , canada , 1990 , p 23

² عمرو خير الدين ، " التسويق : المفاهيم و الاستراتيجيات " الناشر مكتبة عين الشمس مصر ، 1997 ، 268

، التأمين و العناية الصحية .	الإستشارات الهندسية و نات ، تصميم العبوات	.
- متاجر التجزئة ، البيع الآلي الخدمات البريدية ،	.	مادية ملموسة

25 . هاني حامد الضمور ، " تسويق الخدمات "

() التلازمية : ما يميز الخدمة هي وجود مقدمها و المستفيد منها في آن واحد عند التقديم ، و إن هذا يعبر عن جانب أساسي من مفهوم الخدمة . لكون الخدمات تقدم و تستهلك في نفس الوقت ، و هذا لا ينطبق على السلع المادية التي تعرض في المعارض أو توزع على التجار و البائعين و من خلالهم إلى المشتريين ليتم استهلاكها لا حقا . و تشير خاصية التماسك أو الترابط إلى وجود علاقة مباشرة ما بين مقدم الخدمة و المستفيد ، حيث غالبا حضور و تواجد المستفيد من الخدمة عند تقديمها ، و هذا ما يحقق لتسويق الخدمات ميزة خاصة خاصة ، حيث يتم الإنتاج و تسويق الخدمة في آن واحد ، كما أن تواجد عند مقدم و طالب الخدمة معا له تأثير على النتائج المتوقعة من الخدمة (مهارة الحلاقة أو المصلح) ظرا لاختلاف مهارات المقدمين و اختلاف منافع المستفيدين A يشعر بأنه حصل على أعلى منفعة ممكنة عند تعامله مع المقدم B و ذلك يعود لامكانية و امتياز كفاءة هذا المقدم ، ونجد بالمقابل بأن المستفيد A قد لا يحصل على نفس D و هكذا ، ان هذه التلازمية () يعود الى ارتباط عملية انتاج و تسويق الخدمة و ان هذا يتم في تقديم خدمات الحلاقة ، الخدمات الطبية ، الخدمات المصرفية ، و غيرها مما يتطلب من مقدمها ان يقوم بكسب ثقة المستفيد و بناء علاقة طيبة و وثيقة معه .

ويترتب خاصية التلازمية يلي¹:

- * يكون تقديم
- * التوزيع هو الجيد يمكن استخدامه توصيل هذا
- إلى طاليتها ويسمى هذا : سياسة اللاوسيط zero.level chamel
- هو يتولى القيام التوزيع وأنشطته.
- * بين والمستفيد منها قوية ووطيدة.
- * التلازمية زيادة كبير المستهلك
- يصر معين معين الذين
- الخدمة منهم يعملون جاهدين

يخلقوا لخدماتهم درجة عالية
المستهلكين يجعل مهمة
ولاءاتهم مهمة
كبيرة التميز
الشخصية * الأهمية كبيرة لها
حضور المستفيد تقديم
هذا يكون
الكبيرتين
الحالات ويعود
يسمعاها
من أصدقائه ومعارفه
ينشرها
طريق
له أهمية
كبيرة ترويج وتأكيدا
كثيرون من
كبيرا زبائنهم توصية
عديدة أهمية هذا
ترويج
أرضيناك :
حيث بهم

عيادته:

Satisfied customers are our best customer.

If you are happy with us , tell your friends.

التلازمة البيئية المادية
والعاملين . وحياتهم وغيرها
أهمية كبيرة المستهلكين
نظافته سعته،تنظيمه
الذهنية
المستفيد تقديم
كبيرا أساسيا
الطبية
كما هو
المسيرة ذاتيا.
تقديمها
() . غير للتخزين :
يمكن تخزينها
إكسابها
زمنية
يمكن حجزها
زمنيا لا يمكن تحويلها
تخزينها
هذه الخاصة يلي¹ :
العناية
بحيث يتحقق التوازن بين
وتنظيم

بتحويل	وهذا	جديدة
فهيكذا	فيها	حيث انه يمكن تخزينها

1.

(.) : الخدمة متغيرة حسب اوقات وظروف تحققها ، لذلك في غالب الاحيان يستحيل تنميط انتاج الخدمة و جعلها متماثلة ، لان الخدمة تعتمد على من يقدمها ، وعلى كيفية تقديمها ، وعلى ظروف تقديمها . وفي الحقيقة يصعب الحصول على كفاءات و ظروف مماثلة في هذا الشأن

مادة او استشارة مثلا من المستحيل ان ينتج نفس نوعية الخدمة لزبونين اثنين ، فقد تكون لهذين الزبونين نفس النظرة تجاه منتوجين من نفس العلامة ، ومن نفس الحجم ، ومن نفس النوعية و اللون ، ومن نفس المؤسسة
لهما نظرة متشابهة ، و لذلك نظرا لسببين :

السبب الاول هو كون للمستهلك تاثير على نوعية الخدمة " فسفر في قطار يعتبر في آن واحد جيد و غير جيد لعدة اشخاص مسافرين في نفس العربة ، لان حسب ما ينتظره كل واحد من هذه الخدمة يكون مستوى تقييمه

و من هنا ينشأ إحساس المشتري بان له تعلق الأمر بالخدمة ، و ذلك بالنسبة إليه ، و بالنسبة لباقي المستعملين للخدمة باعتبارهم يتقاسمون معه نفس الخدمة ، فنوعية زبائن مطعم أو فندق يكون لهما دور كبير في تحديد نوعية و مستوى الخدمة في أذهان الآخرين .

السبب الثاني هز كون للبائع تاثير على نوعية الخدمة ، فوجبة غذاء محضرة من طرف احد الطباخين هي غير متطابقة مع نوعية نفس النوع الغذاء محضر من طرف زميله .

ومن هنا تكمن اهمية الموظفين اللذين نصادفهم اثناء شرائنا الخدمات ، لانهم هم اللذين يحددون رضاء او سخط الزبون فنوعية الوجبة التي نحصل عليها في مطعم و التي يظهر لنا مستواها " جيد " " رديئا " ، هي ظاهرة لايمكن تكرارها ، و حتى و ان حاولنا في بعض الاحيان تدارك النوعية السيئة للوجبة بفضل الاحتجاج .

ولذلك فليس من الصدفة ان يكون من المعايير المفرقة بين " " " هو " الذي له دور فعال و مؤثر في ميدان الخدمات .

هذا العامل هو السبب في ظهور بعد " عدم التيقن في الخدمات ، الشيء الذي هو غائب بالنسبة للمنتجات الصناعية ، ذلك سواء تعلق الامر بـ " الموظفين " و ايضا بايجاد " " " " " ومن هنا تكون لسمعة البائع و عملية نقل المعلومات " تسويق الخدمات

(.) التلازمية¹ : بها بين ذاتها بين يتولى تقديمها المادية، كما تشير خاصية التلازمية المستفيد، يتطلب تقديمها مساهمته مشاركته إنتاجها، هذا عملية الإستهلاك للخدمة يعني يتأثر المحيط به طريق:

- البيئة فيها عملية الإستهلاك.
- المشاركين عملية التسويق للمستفيد.
- المستفيد (العميل المستهلك) عملية
- إمكانية تأثير المستفيد
- بمقدمها تقديم ناحية نفسيته مهارته لها.

● محدودية تغطيه هذا يرتبط بإمكانيات مجهز .
(.) ضعف معدل انتاجية الخدمات : يتميز قطاع الخدمات بضعف معتبر في معدل انتاجيته بالمقارنة مع القطاع الصناعي ، فالعديد من المختصين يحددون ارباح الانتاجية في ميدان الخدمات في حدود النصف بالمقارنة مع تلك الخاصة بقطاع الانتاج الصناعي²

I. 2-2 أهمية الخدمات :

أصبح الاهتمام بقطاع الخدمات من الظواهر الحديثة في الاقتصاديات العالمية بعد أن كان الاهتمام ينصب طيلة الفترة الماضية على القطاعات السلعية الزراعية و الصناعية والتي

¹ منديل " التسويق الحديث " 270 271 .
² براينيس عبد القادر ، " تسويق الخدمات و الخدمات العمومية " الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، مصر .106 2014

كان ينظر إليها سواء على مستوى الدول أو المنظمات بأنها القطاعات الجديرة بالاهتمام والتي يمكن لها أن تشكل الأساس السليم . كما كانت النظرة إلى مؤسسات الخدمات عادة أنها منظمات هامشية لذلك لم تحظ بالاهتمام . أما وفي ظل اقتصاد المعرفة وعصر العولمة فقد تعاضم دور صناعة الخدمات في التنمية الاقتصادية وهذا من خلال خلق فرص العمل ، زيادة الدخل القومي ، المساهمة في إعادة توزيع قطاعات اقتصادية متعددة .¹

ومن أهم الأسباب التي أدت إلى زيادة أهمية الخدمات في الآونة الأخيرة تتمثل في :

بالإضافة إلى زيادة نسبة عدد العاملين في قطاع الخدمات ، حيث أشارت التقرير إلى أن هذا القطاع كان يستحوذ على حوالي 20 % موع القوى العاملة في العالم وذلك عام 1970 إلى ما يقارب 32 % (1989 1991). في الدول المتقدمة كانت النسبة في الفترتين 42% و 67 % على التوالي ، وكانت نسبة كبيرة من هذه الزيادة بين النساء الأمر الذي ترتب عليه قلة الوقت الذي توفره ربة البيت للأعمال المنزلية أي أن ربات البيوت لم يكن لديهن متسع من الوقت للقيام بأعمال ومهام المنزل من طبخ وغسل وتنظيف ، وقد أدى ذلك إلى زيادة الطلب على الكثير من الخدمات مثل الكي والتنظيف والطبخ .

الزيادة في إعداد السلع التي تحتاج إلى خدمات وكذلك الزيادة في درجة تعقيدها . الكمبيوتر والانترنت وأنظمة الأمان فهي إلا أمثلة لسلع تتطلب خدمات متخصصة استعمالها أم إثناءه ، مثل التركيب و الصيانة والتدريب . كذلك استخدام المصانع للإنسان الآلي (robots) وأنظمة الفحص والخرن الذاتية وخطوط الإنتاج الأوتوماتيكية كلها أمور زادت من الحاجة إلى الخدمات.

زيادة أوقات الفراغ والخلو من العمل وذلك بسبب زيادة استخدام ظاهرة التشغيل الآلي لكثير من المصانع الأمر الذي قلل من أيام العمل الأسبوعية وساعات العمل في اليوم الواحد ، وهي الآن في تناقص مستمر عما كان عليه .

التغيرات في بيئة منشآت الأعمال وكذلك المستهلك الأخير زادت من أهمية الخدمات في الوقت الحاضر عما كان عليه الأمر في السابق . فالبيئة التسويقية أصبحت أكثر تعقيدا من السابق وخاصة وما يتعلق بالتشريعات والقوانين ، وتعويم أسعار الفائدة بين الأقطار الأمر الذي نتج عنه حاجة أكبر من ذي قبل لخدمات مثل المشورة الإدارية والضريبية والنصيحة القانونية والاستشارات الفنية وخاصة تلك المتعلقة بتقنيات نظم المعلومات والاتصالات .

ارتفاع مستويات الدخل في كثير من دول العالم حيث جعلت هذه الدخول الإضافية الإنفاق على كثير من الخدمات امراً ممكناً وميسوراً.¹

التغيرات التكنولوجية التي حدثت في منظمات الأعمال فالتسويق الإلكتروني واستخدام التكنولوجيا أدى إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة.

: تصنيف الخدمات

هناك تصنيفات مختلفة للخدمات و قبل البدء في عرض تصنيف الخدمات نشير إلى أن أهمية تصنيف الخدمات تكمن في المنافع التالية:²

يعطي نظام التصنيف فهما أفضل للخدمة المعنية ، من خلاله يتم توضيح أوجه الشبه و الاختلاف بين الخدمة المصنفة و الخدمات الأخرى .

يساعد تصنيف الخدمات على صياغة إستراتيجية التسويق و الخطط التكتيكية ، فالخدمات ذات القطاع الواحد تواجه تقريبا نفس التحديات و لكن باختلافات بسيطة و هكذا الحال بالنسبة للأنشطة التسويقية الأخرى كالترويج و التسعير و التوزيع .

و يمكن تصنيف الخدمات من وجهات نظر مختلفة ، حيث يمكن تصنيفها إلى :

1. : و يمكن تصنيفها إلى :

استهلاكي : فهناك خدمات المستهلكين الرعاية الصحية و تأمين الحياة على سبيل المثال .

: مثل تدقيق الحسابات و التركيب و غيرها .

2. : يمكن تصنيفها³ :

خدمات مقدمة إلى المستهلك النهائي مثل خدمات الحلاقة و السياحة .

خدمات مقدمة إلى المؤسسات مثل خدمات الاستشارة الإدارية المحاسبية .

3. حسب أهمية حضور المستفيد : و يمكن تصنيفها إلى :

¹ زكريا الشيخ " التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق " الميسرة

والتوزيع . 2001 258

² شفيق حداد ، نظام السويدياني ، " أساسيات التسويق "

³ عمر وصفي عقيلي و آخرون ، " مبادئ التسويق :

1994 119 .

2003 24 .

" ، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ،

المستفيد

ليس من الضروري حضور المستفيد من الخدمة مثل خدمات غسل و تنظيف الملابس و خدمات تصليح السيارات .

4. : و يمكن تصنيفها إلى :¹

خدمات كثيفة العمالة : مثل خدمات التعليم ، و خدمات الإصلاح و تعتمد على العامل البشري أساسية .

كثيفة أساسية :
الصحية

5. : و يمكن تصنيفها إلى :

: مثل الخدمات الصحية و الخدمات الفندقية و المطاعم تحتاج إلى اتصال عالي من الزبون و غالبا ما تكون هذه الخدمات موجهة نحو الأفراد .

: مثل خدمات الإصلاح و التغليف و الخدمات البريدية و توجه هذه الخدمات في الغالب نحو الأشياء و لا يتطلب الأمر إلى وجود عنصر بشري لتأدية

6. حسب مهارة مقدم الخدمة : و يتم تصنيفها كما يلي :

خدمات القانونية و الخدمات الصحية و تميل هذه الخدمات إلى كثير من التعقد و تنظم عن طريق القواعد القانونية .

خدمات لا تتطلب الاحتراف مثل النقل العام و الخدمات المنزلية.

7. : و يتم تصنيفها كما يلي :

الخاصة كالمستشفيات و المدارس و الجامعات

خدمات لا تقدم بدافع الربح مثل الخدمات المقدمة من طرف الدولة كالتعليم و العلاج الطبي ،
" و لاتعبر هذه المؤسسات عن أهدافها في صورة مالية مثل العائد على الاستثمارات ، و
عادة ما يكون لها نوعين من الجماهير هما زبائنها و المتبرعين لها "

8. حسب وجهة النظر التسويقية : و يتم تصنيفها كما يلي :¹

خدمات سهلة المنال مثل الخدمات التي يحصل عليها المستهلك بشكل سهل كالنقل و الحلاقة .
لحماية الشخصيات المهمة
الثرية.

9.

لتقييم يستعمل المستهلكين :

19. هي صفات المنتج التي يمكن تحديدها قبل
الشراء كالشكل و اللون و السعر ، و أغلبية السلع لها هذه الخصائص لأنها ملموسة .

29. هي الصفات و الخصائص التي لا يمكن تقييمها إلا بعد
الشراء أو الاستهلاك كالذوق و الصلابة ، فهناك بعض المنتجات من الصعب تقييمها قبل
الشراء كالحلوى، و الكثير من الخدمات تتصف بهذه الجودة ()
الواقع من المستحيل تقييم توجه سياحي جديد قبل الذهاب ، نقوم بتجربة الجو ، الفنادق ،
المطاعم ، النقل ، المواقع التاريخية .

39. هي الصفات و الخصائص التي يمكن تقييمها
بصعوبة حتى بعد الشراء والاستهلاك مثل عملية جراحية ، إصلاح السيارات ، و توجد
خدمات كثيرة لها هذه الجودة ، و على العموم قليل من المستهلكين القادرين على التقييم إذا ما
كانت الخدمة ضرورية و الإنفاق صحيح من طرف جراح ، محامي

تصنيف المؤلفين الباحثين ميدان التسويق يمكن تلخيصها
2 :

(I- 02) : يوضح تصنف الخدمات من قبل بعض المؤلفين و الباحثين

المعايير المؤلفين	تصنيف الخدمات
	- الخدمات التوزيعية ()

1 خير الدين " التسويق : المفاهيم الاستراتيجية " ، مكتبة الشمس للنشر ، القاهرة ، 1997 ، 22 .
2 Lilane – Bensahel , « Introduction à l'économie du services » , op-cit , P 29

<p>(كالبنوك ، و شركات التأمين) الخدمات الاجتماعية (كالصحة،التعليم، الخدمات العمومية و الخدمات ذات الطابع غير الربحي) . الخدمات الشخصية ()</p>	<p>V.R-FUCHS</p>
<p>الخدمات المصاحبة للسلع و المكملة للسلع و عمليا تنتج بنفس الطريقة . الخدمات الناتجة عن تصميم و إعداد لمنتج غير مادي . (استهلاك نهائي) " Coproductio n " يتدخل في هذا المستوى .</p>	<p>انطلاقا من أهمية و مكانة A.BARCET & J.BANAMY (1990)</p>
<p>خدمات شبه إنتاجية " Para productifs " السلع المادية () . " Péri- productifs " لا مادية ، مطبقة على معارف إنتاجية (كالهندسة ، خدمات مالية) . الاستهلاك النهائي (التكوين) . خدمات تنظيم و تسيير الوحدات الاقتصادية .</p>	<p>مفهوم الإنتاجية J – GADREY (1986</p>

Source : LILIANE,BENSAHEL,"introduction à l'économie du service",
presse universitaire de Grenoble , Paris,1997,p38.-Richard-Norman , « le
management des services :théorie du moment de vérité dans les services », inter
édition, paris, 1994,p29 .

: الخدمات العمومية

مع التقدم السريع للعالم الاقتصادي أصبح قطاع الخدمات يشغل اهتمام العديد من المنظمات
نظرا للدور الذي يلعبه في دعم الاقتصاد كونه مورد هام لدخل الدولة ، و تعتبر الخدمة

العامة من خصوصيات السياق العمومي ، هذا الأخير الذي أصبح يحظى باهتمام الباحثين و الدارسين فيما يخص مردودي القطاع العام و دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروعات العامة

ومن هذا المنطلق و نظرا لأهمية الخدمات في تسيير المؤسسات ()
العمومية سنحاول التطرق

: مفهوم ، و أنواع الخدمات العمومية

الخدمة العمومية هي محصلة نشاطات المنظمات العمومية المرتبطة غالبا بالدولة و من هذا المنطلق يرتبط تعريف و تنوع الخدمة بالنظام و السياسات الحكومية التي تحدد نطاق و مجال هذه الأخيرة . و سنحاول في هذا المطلب عرض بعض تعاريف و أنواع الـ
العمومية .

I. 1 1 تعريف الخدمة العمومية :

لا توجد هناك تعاريف دقيقة و محددة لمفهوم و نطاق الخدمة العمومية ، إذ أن أغلب التعاريف تربطها بالصالح العام أو بالسياسة الحكومية ، و من بين هذه التعاريف نذكر :
" الخدمة العمومية هي ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الإستجابته لحاجاته العامة " 1

" هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا و مضبوطا و مراقبا من قبل الحاكمين ، لأن هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق و تنمية الترابط الإجتماعي . و هي لا تجعلها تتحقق كاملة قوة الحاكمين " 2

- " الخدمة هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة و يتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة و الإستمرارية و التكيف لتحقيق الصالح العام " 3 .

من خلال التعاريف السابقة نستطيع أن نقول أن الخدمة العمومية هي محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات الأفراد في إطار تحقيق المصلحة العامة و يسير هذا النشاط بصورة مباشرة أو غير مباشرة من طرف السلطات العمومية.

1

2 . براينيس عبد القادر ، " تسويق الخدمات و الخدمات العمومية " مكتبة الوفاء القانونية الإسكندرية ، الطبعة الأولى 2014 ، 56 .

3.29 المرسي السيد حجازي : " اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية و التطبيق) " ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2004 .

وفي هذا السياق هناك من يرى أن الخدمة العامة يمكن أن توكل إلى منظمات القطاع الخاص، و تبقى تحت إشراف و رقابة الدولة، و من هذا المنطلق نورد التعريف التالي:
"يمكن أن ينظر للخدمة العامة من وجهة نظر التنفيذ على أنها اختيارات عمومية (أوسياسية) بينما ينظر لها بأبعادها الثقافية فيما يتعلق بالغايات التي تستهدفها"¹

.III 1 2 أنواع الخدمة العمومية :

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، و من بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي² :

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع و سلامته و تقدمه مثل الخدمات التعليمية و الصحية و هي خدمات يفترض أن تقدمها و توفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.
- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته و مستوياته (خدمات لا يمكن عنها) مثل التموين بالماء، الكهرباء، الغاز و النقل... إلخ، و ما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة و تتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية .
- خدمات ذات منفعة اجتماعية و ثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات و من بين هذه الخدمات : المكتبات العامة، المتاحف و المنتزهات العامة.
- خدمات ذات طبيعة اجتماعية، يمكن للأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، و هو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء و توفير هذه الخدمات و من بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا .

¹ Annie BARTOLI: "Le Management Dans Les Organisations Publiques", 2^{ème} édition, ed Dunod, Paris, 2005, pp54-55.

².62 عبد المطلب عبد الحميد: " التمويل المحلي " الدار الجامعية، الإسكندرية 2001

■ الية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي و إنما تمتد إلى الأجيال : بناء المدارس ، المستشفيات ، الجامعات و غيرها . و قياسا على التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية نستطيع تمييز ثلاثة أنواع لهذه الأخيرة لا تختلف عن التقسيم السابق و إنما هو تقسيم أكثر اختصارا، حيث نجد:

■ خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة:

و هي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة ، الأمن الدفاع الوطني و المالية العامة...

■ خدمات اجتماعية و ثقافية:

و التي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، و التي تشمل عموما التعليم، الصحة، المساعدات الإجتماعية . . .

■ :

و التي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الإقتصادية و في تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات¹

إن النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا لموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع و خدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتهم على الدفع، إلا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة و إنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات و الإيرادات.²

: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

¹A. BARTOLI: Op.Cit .p 54.

هناك من يعتبر هذه المبادئ أنها خصائص تميز الخدمة العامة عن غيرها من الخدمات، وقد ينظر إلى هذه المبادئ- التي تعتبر تقليدية عند بعض الباحثين- وفقا لجانبين منها ما يتعلق بالجانب القانوني و الإداري لتقديم الخدمة العامة و منها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها¹ ، و يمكن أن نعرض هذه المبادئ بصورة عامة، فيما يلي :

1/ الإستمرارية : la continuité

يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالإستمرارية و الإنتظام و ذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يتعذر على هيئات تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها.²

2/ l'égalité:³

هي مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية ، مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة و أن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، و أن يدفع الجميع بنفس الطريقة و يحصلوا على جميع الضمانات، هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق و إتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء و بصورة عادلة.

3/ la mutabilité :

فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، و أن يساير تقديمها تطور حاجات – الزبون على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير و تتطور مع الزمن خاصة و أن المحيط بجميع مجالاته ، يتميز بالتغير و عدم الثبات.⁴

¹A. BARTOLI: Op.Cit .p 45.

²René CHAPUS: "Droit Administratif Général", Tome I, 15ème édition, ed Montchrestien, Paris, 2001, p608.

³A. BARTOLI :Op.Cit , p 77.

⁴ Maris CHristoneROUANT : "Droit Administratif", Gualino Edition, Paris, 2001, pp 234-235.

على غرار هذه المبادئ نجد أن الخدمة العامة تجمع بين عنصرين أساسيين هما الطابع
لعمومي و اللذان تحكمهما الميزات التالية:

/ علاقة عدم البيع: تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية
بالمجانبة عموما أو بسعر يؤول الربح فيه إلى الصفر فقد يدفع المرتفق مبلغ رمزي في صورة
رسم أو ضريبة في أغلب الأحيان، حيث يتم الحصول
التبادل المباشر الذي تتميز به النشاطات الإقتصادية الأخرى (كبيع السلع، أو الخدمات المقدمة
(أين يتم دفع الثمن بشكل مباشر.

/ المنفعة العامة كهدف أساسي للخدمة العامة: إن الهدف الأساسي للنشاط الحكومي و
من ثم المنظمات المقدمة للخدمة العمومية هو المنفعة العامة.

/ : تخضع أنشطة الهيئات العمومية و من ثم الخدمة العامة إلى رقابة متعددة
الأطراف منها الوصايا المباشرة، هيئات الدولة فضلا عن المجتمع المدني على أساس أنه الممول
الأساسي و الفعلي لنشاط هذه المرافق، ومع تعدد هذه الأطراف التي تتميز أهدافها أحيانا
بالتعارض فإنه كثيرا ما تكون هذه الرقابة فعالة أحيانا و فاشلة أحيانا أخرى حسب الهدف منها و

1 .

: المنظمات العمومية

يعتبر تحقيق المنفعة العامة من بين أهداف منظمات القطاع العام التي تمثل الركيزة
الأساسية في خدمة المجتمع وتحقيق ما قد يعجز القطاع الخاص عن توفيره على اعتبار أن
نشاطها يوكل بصورة مباشرة إلى الدولة بمختلف هياكلها، خاصة وأن دور هذه الأخيرة قد

¹ عبد الرزاق بن حبيب و صحراوي بن شبيحة: " توجيه التنمية المحلية إلى إطار الأسلوب الجديد للتنظيم و التسيير و المهام و الموارد في
الجماعات المحلية (إدخال لتسويق في الجماعات المحلية) الملتقى الدولي حول الحكم المحلي و التنمية الإقليمية – حالة الدول المغاربية –
جامعة قسنطينة ، أبريل 2003 ، 381 383 .

تعاضم في جميع المجالات بما فيها المجال الاقتصادي إذ أصبح القطاع العام يستحوذ على نسب هامة من الناتج القومي الإجمالي¹.

و قبل أن نعرض مفهوم و تصنيف منظمات القطاع العام، سنحاول أن نقدم مبررات وجودها.

1/ مبررات وجود المنظمات العمومية

✓ الاعتبارات التمويلية:

إن وجود المشاريع العمومية واحتكار الدولة لبعض المجالات يسمح لها بأن تحصل على موارد مالية كبيرة، كإنشاء المطارات و الموانئ التي تحقق إيرادات مالية كبيرة من تأجير مكاتب شركات الطيران و الملاحة مثلا ، و من جانب آخر قد يكون ارتفاع تكلفة إنجاز هذه المشاريع من بين عوائق دخول القطاع الخاص في هذا المجال من الاستثمار.

✓ الاعتبارات الإستراتيجية:

في هذا السياق يمكن أن نذكر سيطرة الدولة التامة على الصناعات الضرورية اللازمة () ، كما يمكن أن ندرج هنا تقديم الحكومات لخدمات معينة لا ترغب الدولة في تركها للقطاع الخاص خوفا من استغلال أفراد المجتمع (البنوك، شركات التأمين)².

✓ الاعتبارات الاقتصادية و الإجتماعية :

وفقا لهذا العنصر فإن الدولة تحاول تحقيق أهداف رفع كفاءة الإقتصاد القومي من خلال المساهمة في تحقيق التخصيص الأمثل للموارد الاقتصادية و تحقيق الإستقرار الإقتصادي (محاربة التضخم و الإنكماش) و ذلك على النحو الذي يفرض عليها اتباع سياسات معينة كسيطرتها على بعض أوجه الإقتصاد الأساسية كالمواصلات و أعمال المصارف و الصناعات الأساسية التي تساعد على تكوين أساس صناعي جيد.

¹ المرسي السيد حجازي :

² محمد جمال علي هلال: " المحاسبة الحكومية "

كما ندرج هنا ضمن الإعتبارات الإجتماعية سعي الدولة لتوفير السلع و الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع التي يتعذر عادة توفيرها بالقدر الكافي خصوصا لذوي الدخل الضعيفة، و في هذه الحالة فهي تقوم بتوفيرها مجانا أو بأسعار تقل عن تكلفة إنتاجها و هو ما قد لا يستطيع القطاع الخاص القيام به.

و على العموم نستطيع أن نبرز خصائص المنظمات العمومية فيما يلي:

- أنشطة هذه المنظمات تقوم على تقديم الخدمة أكثر منها على إنتاج السلعة.
- تمتاز بكونها مشاريع ضخمة.
- تهدف إلى تحقيق منفعة عامة.
- لايمثل الربح الهدف الأساسي لهذه المنظمات
- يتميز هذا النوع من المنظمات بتواجده في مجالات أو قطاعات تتميز عموما

2 تصنيف و تعريف المنظمات العمومية

نجد في الأدبيات الإقتصادية و القانونية تصنيفات مختلف للمنظمات العمومية أو لمصادر تقديم الخدمة العمومية التي يرجع سبب وجودها إلى الإحتكار الطبيعي وأسباب سياسية و إيديولوجية، غير أن هذه التصنيفات و إن اختلفت في الاصطلاح أو المعيار الم في التعريف () ، فإنها تشترك في المضمون و ذلك من حيث طبيعة ملكية هذه المنظمات ، طبيعة الرقابة عليها و الهدف من وجودها ،كون هذه الأخيرة يجب أن تعود كليا أو جزئيا للدولة و أن هدفها الأساسي هو تقديم خدمة عامة .

و من بين أهم التصنيفات الواردة في الأدبيات الإقتصادية و القانونية نجد التصنيفين التاليين:

- المرافق الإدارية () و المؤسسات العمومية.

و سعياً منا لتوضيح تصنيف المنظمات العمومية سنحاول تقديم أهم التعاريف الواردة في التصنيفين السابقين.

✓

/ :

يطلق مصطلح المرفق العام على "كل نشاط اقتصادي تباشره الدولة بغرض تحقيق النفع العام، سواء كانت هذه الأنشطة مملوكة للدولة و تديرها بصفة مباشرة أو كانت في يد القطاع الخاص و تخضع لإشرافها و رقابتها و سواء أطلق على هذه الأنشطة إدارة عامة هيئة عمومية، أو مؤسسة عامة".¹، و نذكر هنا أن المرافق العامة قد تأخذ ثلاثة أشكال :

- مرافق عامة اقتصادية.

- مرافق عامة إدارية.

- مرافق عامة تنظيمية.

/ :

يعرف المشروع العام على أنه: "وحدة اقتصادية تملكها الدولة كلياً أو جزئياً، مستقلة عن الجهاز الإداري للدولة تتولى إنتاج سلع و خدمات قد تكون خاصة أو جديرة بالإشباع و تعمل في نطاق الأهداف الاقتصادية و الإجتماعية التي تسعى الدولة لتحقيقها"².

كما يعرف المشروع العام على أنه: "مجموع المنشآت التي تمتلكها و تديرها الدولة بطريقة

"³

من خلال التعريفين نستطيع أن نميز أنه في المشروعات العامة قد تأخذ الملكية طابع الشراكة بين القطاع الخاص و الدولة دون غياب رقابة هذه الأخيرة على إدارة المشروع

¹ المرسي السيد حجازي :
² سعيد عبد العزيز عثمان: " إقتصاديات الخدمات و المشروعات العامة " 2، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000 .33
³ المرسي السيد حجازي: 25.

كما أن المشروع العام يتمتع بالإستقلالية المالية و الشخصية المعنوية و يجب أن يخدم هذا المشروع الخطة الإقتصادية و السياسة العامة للدولة.

✓ المرافق الإدارية () و المؤسسات العمومية

هذا التصنيف نجده بصورة خاصة في الأدبيات الإقتصادية و القانونية الفرنسية حيث ينظر للمنظمات العمومية بأنها تصنف وفقا للمعيارين القانوني و الإقتصادي إلى :¹

- مرافق إدارية () Les Administrations

- المؤسسات العمومية Les Entreprises Publiques.

و سنحاول فيما يأتي إعطاء تعريف و خصائص هذا التصنيف وفقا للمعيارين المستند إليهما.

■ وفقا للمعيار القانوني :

/ المرافق الإدارية

يستند تصنيف المنظمات العمومية وفقا لهذا المعيار إلى أسس عامة، تتمثل أساسا في طبيعة الملكية و طبيعة التسيير الذي يكون خاصا في أغلب الحالات، من حيث الميزانية الرقابة، التوظيف... الخ، و الإدارات وفقا لهذا المعيار هي " منظمات ممثلة للسلطة العمومية

و يوكل لها تقديم خدمات عامة، من خلال تطبيق قوانين و مراسيم و لوائح تنظيمية "²

كما تعرف الإدارة بأنها" شخص معنوي يخضع للقانون العام، يقوم بتقديم خدمة عامة ذات

"³

من خلال التعريفين نستطيع أن نقول أن ملكية الإدارات العمومية يجب أن تكون تابعة للدولة أو هيئاتها العمومية أو إلى أحد أشخاص القانون العام، كما يفترض أن يرتبط تقديم الخدمة

¹Dominique ROUX, Daniel SOULIER : "Gestion", Edition presse Universitaires de France, Paris, 1992, pp 469-470.

² Ibid:p 468.

³Didier LINOTTE et Raphaël ROMI : Op.Cit p206.

العامّة باحتياجات المجتمع و أن يراعى تطبيق لوائح ومراسيم القانون العام الذي يسري عا هذا النوع من المنظمات.

/ المؤسسات العمومية

تعرف المؤسسة العمومية ، وفقا للقانون الفرنسي – بأنها " شخص معنوي يتمتع بالإستقلال المالي و يخضع للقانون العام أو الخاص " ¹، كما أن تمويل و تسيير هذه المنظمات لا يتم وفقا لرقم أعمال محدد و إنما يتم بطرق أخرى كالإقتطاع الضريبي و الإعانات الممنوحة من طرف الدولة أو الهيئات المحلية ² على العموم هناك ثلاثة أطر قانونية لتصنيف المؤسسات العمومية:

- مرافق عمومية ذات طابع تجاري و صناعي E.P.I.C ، و التي تتبع في تطبيقاتها التسييرية المحاسبة الخاصة.
- S.Mixtes : التي تكون غالبية الحصة فيها للدولة
- Les Sociétés Anonymes.

▪ وفقا للمعيار الإقتصادي :

وفقا لهذا المعيار لا تراعى طبيعة الملكية و إنما تراعى طبيعة النشاطات التي تقوم بها المنظمة العمومية، فبالنسبة للإقتصاديين فإن كل المنظمات العمومية تنتج خدمات و سلع، إلا أن الفرق بين الإدارات و المؤسسات العمومية هي أن هذه الأخيرة تتبع منتوجاتها في حين الإدارة لا تتبع ، و بتعبير آخر فإن المؤسسات العامة سلعية،(marchandes) بينما الإدارات غير سلعية (Non marchandes) .

/ للإدارات أو المرافق الإدارية:

فإن عدم توجه هذه المنظمات للسوق يعود لطبيعة الخدمات التي تقدمها و التي يصعب طرحها في السوق لأنها (الخدمات) ذات منفعة عامة، تقدم مجانا لمختلف الطبقات الإجتماعية و ذلك وفقا لخصائص المنظمات و الخدمات العمومية المذكورة آنفا .

¹Ibid, p206.

²Dominique ROUX, Daniel SOULIER: Op. Cit, p 471.

- / المؤسسات العمومية

بالنسبة للإقتصاديين، المؤسسة هي كل منظمة تنتج و تباع سلع يتم تسعيرها وفقا لتكلفة إنتاجها¹ فالمؤسسة العامة وفقا لهذا المعيار هي وحدة اقتصادية (صناعية، تجارية...) تملكها الدولة إما كليا أو جزئيا و تتولى إنتاج السلع و الخدمات التي قد تكون خاصة و يتم نشاط المؤسسة العمومية في نطاق السياسة العامة للدولة.²

إن المعايير التي يستند إليها لتحديد طبيعة نشاط و تصنيف المنظمة العمومية (هي موضوع و هدف نشاط المنظمة – مصادر تمويلها- طريقة تنظيمها و تشغيلها، و عليه يكون نشاط المنظمة العمومية صناعي أو تجاري عندما تتشابه معطياته في المعايير الثلاثة السابقة مع تسيير المؤسسات الخاصة، فإذا اختلفت معها في معيار واحد يأخذ النشاط الطابع الإداري.³

مهما اختلف تصنيف المنظمات العمومية ، إلا أن هذا لا ينفى ضرورة تحقيق هذه الأخيرة لأهدافها التي أنشأت من أجلها ، و هو ما يتطلب الإلتزام بمبادئ و أسس التسيير هذا الأخير له خصوصيته و معالمه في المجال العمومي و هو ما سنحاول عرضه في المبحث

¹ Ibid: p 472.

² René CHAPUS : Op.Cit,p 588.

³ Maris CHristone ROUANT : Op.Cit, 230.

⁴A. BARTOLI : Op. Cit, p 60.

: تسويق الخدمات العمومية

إن تسويق الخدمات جاء متأخرا عن تسويق السلع المادية ، حيث يعود الاهتمام الضعيف لمؤسسات الخدمات بالتسويق إلى كونها أغلبها صغيرة و أحيانا فردية و ليس لهم تكوين في التسير ، و البعض الآخر كالأطباء و المحامين ليس لهم حق في تطبيق التسويق بسبب فواتير الإشهار ، و البعض يعاني من زيادة الطلب المدارس و المستشفيات¹

: تسويق الخدمات

تسويق الخدمات هو واحد من بين الاتجاهات الحديثة التي عرفت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة حيث يرجع ذلك للأهمية المتزايدة التي عرفها قطاع الخدمات ، إذ عرف توسعا كبيرا في الدول المتطورة نتيجة لتطور التكنولوجيا في كل المجالات كالاتصال و حيث أصبح قطاع جوهري في اقتصاد الدول ، و المحرك الأساسي و

فيعرف تسويق الخدمات بأنه : " يمثل جميع النشاطات التي تلبي حاجات الأسواق بدون عرض تجاري يتحمل منتجات مادية² "

يفهم من هذا التعريف بأن تسويق الخدمات يشمل جميع الأنشطة التي من خلالها تلبي الأسواق و هذا بدون عرض منتجات مادية ملموسة ، أي أنه يشمل المنتجات غير الملموسة . و عليه يمكننا أن نذكر مجموعة من المحددات المتعلقة بتسويق الخدمات

تحسين مكونات المحيط المتعلقة بالخدمة من حيث الديكور ، الخدمات الملحقة ، خدمات ما بعد البيع ، إستقبال الزبائن

إستعمال أكبر عدد ممكن من قنوات التوزيع .

تطوير الاتصالات المعلوماتية .

ترقية فكرة تثقيف الزبائن مع تطبيق إستراتيجية الوفاء السماح بمتابعة العلاقات التجارية

" هي أداء أنشطة الأعمال التي تختص بانسياب السلع و الخدمات من المنتج إلى المستهلك أو المستخدم كما عرفه ستانتون سنة 1971 على أنه نظام كلي لتكامل أنشطة الأعمال المصممة لتخطيط و تسعير و ترويج و توزيع الخدمات المشبعة لرغبات المستهلكين الحاليين³ ."

¹ P.Kotler , B.Dubois , "Marketing Management " , publi – union edition , paris ,2000 ,p461

² Yves le Golvan , Marketing Bancaire & Pcanification , edition , Banque , paris ,1985 , p122

³ . زاهر عبد الرحيم ، " تسويق الخدمات " ، دار الرابطة للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان ، الطبعة الأولى 2012 . 74

تسويق الخدمات العمومية :

6 العمومية ذات (p.t.t)	5 لية الدولية (التأمينات)	2 (عمومية)	1	
8 العمومية ذات (المستشفيات ، بلديات)	7 ()	4 جميعيات ذات العمومية) الهلال الأحمر ، الصليب الأحمر ،الحماية ممن (3 الجميعيات (أندية رياضية ، نقبات سياسية)	ي

Bon ,delabre A , niche JP <<les abus du marketing etiny revue francaise de gestion ,N =° 8
F.N.E.G.E

المزيج التسويقي للخدمات العمومية :

لقد تعرض المزيج التسويقي إلى إنتقادات شديدة من قبل الباحثين و الممارسين في مجال تسويق الخدمات ، حيث يجمع هؤلاء على ان هذا المزيج الرباعي الموروث عن أيام ما بعد الثورة الصناعية ، لا يصلح لقطاعات الخدانات ، لهذا السبب جاء هؤلاء الباحثون بمزيج تسويقي مؤلف من سبعة عناصر ، هي عبارة عن عناصر المزيج التسويقي الرباعي المتمثل¹:

- producel (service)

- (price)

- (place)

- الترويج (promotion)

إضافة إلى عناصر جديدة ، التي تميز الخدمات مقارنة مع المنتجات و تتمصل في :

- (people)

- البيئة المادية أو الدليل المادي (physical environment)

¹ محمد فريد الصحن ، " قراءاته في إدارة التسويق " ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، الطبعة 1996 200

.III 13 الخدمات العمومية :

تعرض كل مؤسسة خدمية أشكال متنوعة من المنتجات ، هذا العرض للخدمة يشكل أول مكون للمزيج التسويقي لمؤسسة الخدمات ، هو يعادل " " صناعية¹ يواجه هذا العرض للخدمة العديد من الخصوصيات و الصعوبات الناتجة عن آثار عدم الملموسية البارزة لل :

فبالنسبة للمؤسسات الصناعية من الصعب جدا وضع منتج في الميدان ، و من الممكن تجربته قبل الإرساله ، و من الممنوع تقليده أو نقله من قبل المنافسين .

أما بالنسبة للخدمات فمن السهل وضع "منتج في الميدان ، ومن الصعب ضمان نجاحه ، نظراً لإعتماده على من يقدمه و كيفية تقديمه ، ومن المستحيل تجربته قبل إرساله و مروره المخبرية و التطوير بسبب عدم ملموسيته و إن نقله أو تقليده من قبل المنافسين هو أمراً بالغ السهولة بالنظر إلى إنعدم الحماية ببراءات الإختراع .

هذه الخصوصية في المنتج الخدمي تجعل من إنتاجه و عرضه للمستعملين أمر بالغ التعقيد . هذا التعقيد يمس جوانب ثلاثة تعدد الخدمات ، حجم الخدمات ، نوعية الخدمات

سياسة الخدمة تحاول مواجهة هذه المشاكل و التعقيدات بشكل مختلف تماما لميدان السلع .

.III 23 تسعير الخدمات العمومية :

السعر يمثل القيمة التي يكون العميل على استعداد لدفعها و مبادلتها مع مجموعة المنافع و الفوائد أو القيم المضافة المرتبطة باستخدام الخدمة

و يمكن القول كذلك هو قيمة المنتج التي يمكن تعديلها صعودا و هبوطا وفقا لمتغيرات داخلية و خارجية تحيط بعمل المؤسسة ، و بما يتفق و إمكانيات الشراء لدى المنتفعين وفق أدواقهم

و يتميز السعر بمايلي :

- تعبير عن قيمة المنتج أو الخدمة من قبل المنتج (أو من قبل المستفيد)
- يتم التعبير عن قيمة المنتج أو الخدمة بالنقود
- السعر يدفع لتحقيق رغبات و حاجات المستفيد
- إن هذا التقييم للمنتج أو الخدمة يكون لفترة محدودة

¹برانيس عبد القادر " تسويق الخدمات و الخدمات العمومية " 90

- المرونة في تحديد السعر بجانب الظروف البيئية الداخلية و الخارجية تتعامل معها المؤسسة أو المنظمة ، بالإضافة لمراعاته للقوة الشرائية للمستهلكين ، و مدى توافق السعر مع أذواقهم .
- السعر هو الثمن المقبول للحصول على منتج ما من قبل المستهلك و هو يشارك في بناء الصورة الحقيقية له ¹

III. 3 3 ترويج الخدمات العمومية :

الترويج لأي خدمة أو منتج يجب أن يركز في المقام الأول على أبرز ما يعكس القيمة الحقيقية التي يتحلى بها هذا المنتج أو هذه الخدمة ، مع التركيز على العناصر التي تزيد من قوة الجذب لدى المستهلكين أو المستخدمين . و من معايير تصنيف نجاح الترويج ، تضمن تقارير واضحة و دقيقة عن خصائص و منافع السلع ، و طرق الاستفادة منها يبدأ ما يجري مؤخرًا من وسائل لترويج المنتجات و الخدمات بات مخالفاً لما يجب أن يكون . ترويج جامعي يركز على توفير مواقف سيارات ، و كذلك الخدمة الترفيهية و المطاعم و الاستراحات للطلبة . ات الانترنت و غيرها ، و كذلك يمكن القول أن في الشأن الجامعي ، لا يجوز اقتصار الحديث على التخصصات الأكاديمية بخجل ، و يمكن للمراقب أن يقرأ الرسالة فلو كان الطالب معنيا بنوع دراسته و أسماء أساتذته أو حتى الاعتراف بالشهادة التي سيحصل عليها في نهاية دراسته لما التفت إلى كل التفاصيل الشكلية وراح يبحث فعلاً عن المضمون . فهل تحول الطلبة إلى الكماليات ، بعيدا من ما يفيذ مضمون و محتوى دراساتهم ؟ و إن كان ثمة طلبة يهتم توفير الخدمات في الجامعة أكثر من وجود المكتبة ، فهذا يفسر المستوى الذي وصل إليه كثير من الطلبة هذه الأيام . ²

:

من خلال دراستنا للخدمات و الخصائص التسويقية المميزة لها عن السلع المادية و الأنواع التقسيمات لتلك الخدمات ، نجد من بين تلك التقسيمات الخدمات العمومية و التي تعتبر من الخدمات الضرورية التي تعني بالفرد و المجتمع ، فالارتباط القوي بين المؤشرات ع العام و المؤشرات التنموية تقربان الميستوى القطاع العام يساير المستوى التنموي للدول ، وتكمن أهميته كأحد القطاعات الاجتماعية المهمة التي تسعى الدولة إلى تطويرها هذا ما أوجب الاهتمام بهذه الخدمات بكيفية تحسينها لتلبية احتياجات مستهلكيها .

مهدي

تشهد التعليم الجزائري الراهن العديد التغيرات غير يتطلب هذه الرصد و تحليل هذه التغيرات و تحديد البدائل اللازمة للتعامل معها وفق برنامج خلالها الهيكلية القائمة و الخروج من حالة الركود جديدة تستطيع معها التغيرات و التحديات التي يتوقع تواجدهم الجزائرية تحسين مخرجاتها التعليمية، تقدمها لاسيما تأمين التعليم العالي هو الحقيقية نوعية وتزويدهم بالمهارات وإمكانية تطبيق هذه المنهجية الإدارية. هيئة التدريس جزائرية بقياسنا ي تبنيها لأ هذا المنهجية من وجهة نظر التعليم العالي الجزائرية و المتمثلة في جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، باعتبارها مؤسسة تعليمية عمومية تابعة لقطاع التعليم العالي الذي يؤدي دورا استراتيجيا في تلبية الاحتياجات المتطلبات المعرفية و التنموية بما يضمن التواكب مع المتطلبات العالمية للتقدم في شتى الميادين.

لذلك سنحاول في هذا الفصل الوقوف لمحة عن التعليم العالي في الجزائر و بعدها سيتم التطرق التقديم العام لمؤسسة التعليم العالي الجزائرية محل الدراسة (جامعة عبد الحميد ابن باديس) إمكانية تطبيق الشاملة فيه بناءا على قياس مدى تبني هاته الجامعة لأهم في تقديم خدماتها .

: لمحة عن التعليم العالي في الجزائر

يعد التعليم العالي في المجتمع، التنمية الاقتصادية وأنه مبتدعها، فضلا على انه الأداة الرئيسية لنقل الخبرة الثقافية و العلمية التي راكمتها البشرية، ونظرا لما يلعبه من دور ريادي فحتما لمؤسسته تاريخا عريقا

و أهمية قصوى و مبادئ رئيسية، ورغم هذا إلى انه مع الوقت تحتاج إلى مواكبة التغيرات والتطورات الحاصلة من حولها حتى تتمكن من إعطاء منتج تعليمي ذا كفاءة يعود على الأمة

: التعليم العالي

يعد التعليم هو
والتعليم
قضية هامة وحيوية، لأنه يُعنى
قضايا التنمية بجوانبها الاقتصادية والاجتماعية
والثقافية.

❖ مفهوم التعليم العالي¹
□ التعليم
التعليم الذي يلي
الثانوية الإعدادية، ويهدف
إلى إعدادها، ويهدف
إلى تنمية مهارات و
المسيرة التنموية
المجالات، ليتمكن
تخرجه الإسهام
التعليمية ويقصد به

يقصد التعليم
اعتمدها
التدريب
التعليمية
التوصية
لليونسكو
دورته
والعشرين :
شهادات
توفرها
1993 "

ومنه التعليم
هو التعليم
العلمية كالليسانس والماجستير
كلية
غيرها
العالية
ويشمل التعليم
أيضا التعليم
البحثية
بها
العالية
❖ ثانيا :
السياسة
التعليم
الرئيسية
التالية²:

(ديمقراطية التعليم :
الجزائرية
الجزائريين الذين أنهوا دراستهم الثانوية،
كفاءته
العقلية،
والمعاهد العليا،
جهات
الدراسية
الجامعية
والتعليم
معها
توفير الرعاية الصحية والاقتصادية)
الشعبية الفقيرة،
المتفوقين منهم.
وتقديم رعاية

¹ أسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي-دراسة حالة جامعة جيجل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة قسنطينة، 2012/2013، ص90

² نفس المرجع، ص90

يقصد يتكون	(التعليم : الجزائرية	اللهوية الجزائرية، طريق	التعليم هي الجزائرية	جعله
✓	الجزائرية	الأجنبية، تعليم	هذه العملية طياتها يأتي : بها ليس	
✓	فيما يتعلق بالمناهج،			
✓	التعليم	هذه الأخيرة، بأهداف التنمية.	احتياجات	أفرادها،
	فأهداف التعليم (التعريب : العربية هي	الهوية الوطنية، والتعريب يعني إحلالها عملية	وهو	
أجنبية	العملية التعليمية التالية : العربية هي		الهوية الجزائرية،	
✓	ينبغي أيضا	بها جميع		
✓	الأساسية، التعليم العربية هي	توحيد التعريب التعليم للهوية الثقافية	جميع المستويات التعليمية) التكوين المهني) .	
✓		التعليم	التعريب	اهتمامها،
	المجهودات ازدواجية	بذلتها بداية	الإنسانية والاجتماعية وبهذا	التعريب
	هذه	بقيت	1981/1980	جميع

المعاهد

- ❖ : تأديتها التعليم العالي الجزائرية
- لأهمية القصوى للتعليم العالي في المجتمع فان التعليم العالي الجزائرية مجموعة من الوظائف نحصرها في :¹
- التعليم : يعتبر تعليم و تكوين الطلبة من الوظائف الأساسية لمؤسسة التعليم العالي زائرية، و هذا لما لهذه الوظيفة من أهمية في تكوين باحتياجاته من اللازمة لتنميته و ترقيته في مختلف المجالات، و تعمل مؤسسة التعليم العالي دوما على تجديد نظمها و مجها التعليمية لتبقى وثيقة الصلة بالمجتمع الذي تنتمي إليه، وذلك لتلبية ته

¹ مداح لخضر، مرجع سابق، ص 127

و يعتبر تكوين الطلبة للحصول على شهادات عليا في تخصص معين من أهم هذه المؤسسات التعليمية الجزائرية، و ينقسم مسار التعليم العالي

مرحلتين :

➤ و هي متاحة لكل الطلبة الحاصلين على شهادات البكالوريا، و الذين يرغبون في مواصلة دراستهم في مؤسسة التعليم العالي، و ذلك في التخصصات المفتوحة لديها، و مرحلة التدرج بدورها تتضمن نمطين من التعليم العالي هما :

- التعليم العالي قصير المدى محدد بثلاث سنوات، و يتحصل فيه الطالب على شهادة الدراسات التطبيقية.

- التعليم العالي طويل المدى محدد خمس سنوات، و يتحصل فيه هادة الليسانس مهندس غيرها.

➤ و هي التكوين وهي بدورها مرحلتين تكوينين :

- التكوين في الماجستير : و هو متاح للطلبة الحاصلين على شهادة عليا في التكوين طويل المدى، و الذين نجحوا في مسابقة الدخول للماجستير، و مدة التكوين هي سنتين على الأقل.

- التكوين في الدكتوراه : و هو متاح للطلبة الحاصلين على شهادة الماجستير الذين تتوفر فيهم شروط محددة.

❖ : يُعرّف " أنه " يهدف

حادثة هامة توضيح موقف ظاهرة معينة، أكاديمية اجتماعية تهم الفرد و المجتمع، فالبحث العلمي نشاط منظم و طريقة في التفكير و القوانين التفسيرية".

لهذا كان الاهتمام بالبحث العلمي اتجاها عاما به المجتمعات المتقدمة على نطاق، و تسعى المجتمعات النامية التوصل به مواجهة مشكلاتها المختلفة، و تطوير أوضاعها الاقتصادية و الاجتماعية.

1962 2002

وزارة التربية الوطنية على المرحلة (1962 1970) عليها وزارة التعليم العالي و البحث العلمي و الديوان الوطني للبحث العلمي ما بين (1971 1982)، و تميزت المرحلتان الأخيرتان جمعهما تحت الوصاية ذاتها

اكتساب نشاط البحث ملمحه

التعليم الجزائرية شغلها توفير طير للعدد الكبير و المتزايد للطلبة، مما شغلها على التفرغ و الاهتمام بشكل كبير بالبحث العلمي كوظيفة أساسية إليها عدم وجود تنسيق بين نتائج العلمية

	إليها	تبقى حبيسة
في المجتمع، مما جعل العدد القليل من		
الجزائرية و أهدافها	❖ :	
مراحل تطور الجامعة الجزائرية	➤	
وهي		
ولاية، تاريخ		
الجزائرية		
1:		
أساسية	يومنا هذا، بإمكاننا تقسيمها	
•	(1962 1971) : تميزت هذه	
السياسات	أهمها تعميم التعليم، تعليم	
التعليم	وجه التحديد،	
الوطنية،	وتحريره	
	التبعية الثقافية والتكنولوجية	
	سياسة التعريب التدريجي	
	التعليم	
	الثانية (1971 1988) : تميزت هذه	
	✓ سياسة	
	1971	
	تطوير وتحديث	
	والتكنولوجية	
	✓	
	ديمقراطية التعليم	
	الشعبية،	
	تكوين	
	التنمية.	
	✓	
	ظهر	
	التعليم	
	الكلية حيث شهدت	
	الجزائرية تقسيم الكليات	
	معاهد.	
	(1988 1999) : شهدت هذه	
	التعليم	
	أهم	
	يتميزها	
	وجه	
	التعليم	
	✓	
	وتطوير	
	✓	
	سياسة تعريب	
	الإنسانية	
	✓	
	1999	
	يومنا هذا : هذه	
	❖	
	بسابقتها	
	الاهتمامات التالية :	
	✓	
	الجامعية 2004 - 2005	
	371,04	
	2004/11/21 .	
	الجامعية حيث	
	✓	
	90	
	البيداغوجي	
	✓	
	1.100.000	
	يمكن	
	1.320.000	
	✓	
	الامتنياز لتشجيع	
	بإفريقيا	
	أفريل 2010	
	روريتز،	

¹ الداوي الشيخ، بن زرقة ليلي، مرجع سابق، ص 17

الهندسة والكيمياء الامتياز	الرياضيات والفيزياء، السيولوجيا	الاقتصادية
✓	880	✓
أغلبها	حيث الإنسانية.	✓
تعميم التزويد	كليات ومعاهد	طريق
الجامعية الوطنية	هي نفسها	الجامعية الوطنية
الأوروبية	.	التعليم
يستهان بها ولكنه يزال	اليسير	يستهان بها ولكنه يزال
التحديات.	حيث النوعية والكيفية يعود	التحديات.
➤ أهداف الجامعة الجزائرية		تهدف
ومهارات عالية	تمكنها	ومهارات عالية
الحديثة	الميادين.	الحديثة
تشهده	أهداف	تشهده
الراهنه والمستقبلية، وكذا	تكتشفه	الراهنه والمستقبلية، وكذا
ومتطلباته، كونها	الإطارات البشرية	ومتطلباته، كونها
	قياداته	
البشرية	التنظيمات الاجتماعية	البشرية
تمكين الطالب	وتنمية	تمكين الطالب
الاهتمام	الأهداف الرئيسية	الاهتمام
لديه	تنمية المهارات العلمية وتجديدها	لديه
العربية	العديد	العربية
تثقيف	التغيرات	تثقيف
أهدافها	نتيجة	أهدافها
يتماشى	هدف	يتماشى
مراحلها	يتمثل	مراحلها
التعليم	في جميع	التعليم
الاقتصادية والسياسية، الثقافية والاجتماعية، حيث	الجزائرية	الاقتصادية والسياسية، الثقافية والاجتماعية، حيث
احتياجاته	هدف	احتياجاته
1971	التمنية الوطنية والاهتمام بمشاكلها	1971
التعليم	يحتاجها الاقتصاد	التعليم
	شهادتها	

تحقيق	التكنولوجية،	الجزائرية نتيجة
		الأهداف أهمها ¹ :
	تطوير	✓ القيام
لتلبية	الأساسية	✓ التعليم
	تكوين	حاجيات
	الوطنية	✓ التعليم
	القيام	تستهدف إيجاد الحلول
	تعيق	تحقيق الأهداف
وإ	الجزائرية	يتطلب
أهدافها	أهمية توفير	المناهج وأساليب التدريس،
الإمكانات المادية والبشرية،	تحديد دقيق للأهداف،	يحتاج
		تحقيق الأهداف.

تطبيق : تطوير الجزائرية

❖ : تطبيق

التعليم	وحتمية تطبيق	الجزائرية
يهدف ترقية التعليم	السياسية القيام	مستويات
التوجيهي للتعليم	2008/02/13	يتطرق
أنه التعليم	وتفصيلية لتطبيق	إمكانية
مراقبتها وتقييمها	للتعليم	يسمى
التعليم	للتقييم (CNE)	بتنظيم
إمكانية	2008	تطبيق
	الجامعية الجزائرية،	بالتفكير
31	الدوليين،	ترسيم
التعليم	البداية	2010
	الوطنية لتطبيق	سميت
وتطوير هذا	،ليتم بعدها	«خلايا» ²
	بالمساهمة	خليية
		❖ ثانيا : تنظيم
يمثلون	لرئيس	خليية
لهذه الخليية	ويعين	والهيآت البيداغوجية والإدارية

¹ أسماء عميرة، مرجع سابق، ص 91

² بوخلوة باديس، سامي بن خيرة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على تجارب عالمية وعربية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 09/2016، ص 101، <https://revues.univ-ouargla.dz/index.php/numero-9-2016>، 2017/03/27

رئيس	الخلية	لها	ينظم عملها .
لخلايا	هو المساهمة	تطبيق	(
هذه المهمة	(تنفيذ،	تقييم، تكوين،)
وعمليات وأهداف هذا		التعليم	1:
و فيما يلي أهم	خلايا	الجامعية والهيآت الوطنية	
✓	الخلية		
	للتقييم.		
✓		التحسين	
	التكوين،		
✓	بتنظيم عمليات	مهامها، وتحسيس	
	تطبيق		
✓	التقييم	لمجالات الحوكمة، التكوين، البحث، والحياة	
	الجامعية، كما	في هذه	هذا
	تطوير	الضرورية.	
✓	بتحضير		
✓	تحضير وتنفيذ	عمليات التقييم	
✓	مهمة تحرير تقارير التقييم		
✓	عمليات التكوين	لأعضائها	
✓			
	التظاهرات		
✓	تقارير عملها		
	ويمكن تلخيص	التعليم	
	الآتية :		
✓	وظيفة التقييم	التكوين،	والحياة
	الجامعية		
	(CIAQES).		
✓	وظيفة	مهامها وأهداف	
	التقارير	تقرير التقييم	
✓	وظيفة التكوين	لأعضائها	
✓	وظيفة	المستويين	
	تطبيق	الجزائرية :	
		تطبيق	
			يمكن
			2:

¹ بوخلوة باديس، سامي بن خيرة، مرجع سابق، ص 101

✓ غياب	التعليم	:	التعليم
	يدرك		يكن هدفا معلنا
	يكن		سياسة
	قياس		الجامعية
	التقييم ويخص هذا		موجهة
✓			
✓	جهد		المسؤولين.
✓	تكثيف وتوسيع		التحصيل
✓	تكوين وتدريب القائمين		العملية
	المادية والتنظيمية		بفعالية
			توفير الإمكانيات

: جهود التعليم الجزائرية لتحسين

جميع	التعليم	الجزائرية	لتحقيق	وتحسين
(الكلية،	الوصية	إستراتيجية	التعليم	(
...)				

يلي¹:

➤ جهود	التعليم	الجزائرية لتحسين	:	هذه
الإستراتيجية		الوصية بمؤسساتها العديد	الجهود،	منها
يهدف لتحقيق غاية		هذه الجهود :		
✓ LMD		للتوجهات العالمية	التعليم	يعرف
	هامة	تعزيزه	التعليم	
	دعمه	تفصيلي	الجامعية حيث يعتبر	
	نهج		الوطنية لتقييمه تدعيما	
	الجزائرية بإستراتيجية وطنية لتلبية احتياجات			
	ناحية التكوين المؤهل .			
✓ خلايا		الجزائرية :	هذه الخلايا	

يعرف	2009/2008	الجامعية	ذاتها،
		حيث تسهر	خلية
يعرف بالتقييم	الكلية	بالقيام بعملية	معايير
وطنيا.	التحسين		

¹ خليل شرقي، مرجع سابق، ص 206 207

✓	الوطنية لتطبيق	التعليم	(CIAQES) :
	167 :	بتاريخ 31	2010 بهدف
	التعليم	لتطبيق	المؤسسية
	اهتمام	لها مهام	وطنية :
	والبرامجية،	تحديد معايير اختيار	التعليم
	لمعايير	الجامعية	الجامعية،
	النموذجية ومعايير اختيار المسؤولين	موجه	تدريب للمسؤولين
	والسهر	تحديد	
	تنظيم ملتقيات وطنية ودولية وأيام دراسية	تنفيذه.	
✓	تنظيم ملتقيات وطنية ودولية وأيام دراسية	بمواضيع	التعليم :
	أهم	الجزائرية، بهدف	
	أهمها : ()	والباحثين المختصين (هذا
	التعليم	التحليل	لمناهج التحسين
	الوطنية لتطبيق	أيام 25	27 فيفري 2014
	التطبيق)	التعليم	(
	أيام 17 18	2014	
	... وغيرها) .		
➤	حتمية تطبيق	التعليم	الجزائرية : هذه
	التعليم	تطبيق	هذه
	تزيد	التوجه	
	الجزائرية،	منهج	
	القيم	يقوم	
	تساهم		
	يقوم :		
✓	العليا	التعليم	مؤسساتها
	بتوفير	تطبيقها؛	
✓	الجزائرية.	حقيقة	التعليم
✓	التعليم	العمليات	يكمل بعضها
	وتحسين	العملية	
✓	تكوين	المستويات) القسم، الكلية،	الجهوي
	الوطنية	التعليم	(
	والمسؤوليات		تقسيم المهام
✓	تحقيق		
	تدريب	يتم تغيير سلوكياتهم وقيمهم وإيمانهم	

✓ جميع الجهات الخارجية () التعليم بتحسين هذا الإداريين،
 ينعكس دعمهم لتطبيق
 ✓ تكثيف عمليات جميع
 وضرورته المصيرية للتعليم
 هذه القيم وتجعله وتطبيق
 وحتمية، وتجعله غاية الأهمية
 الأكاديمي لهذه
واقع تطبيق : جامعة عبد الحميد ابن باديس
 بين التعليم الجزائرية إليها بحثنا هذا
 تخصيص الميدانية منها، جامعة عبد الحميد ابن باديس
 هذا سيتم
 الشاملة في جامعة و مدى استعداد جامعة مستغانم لإحداث التطوير من مدخل إدارة الجودة
جامعة عبد الحميد ابن باديس :

❖ تقديم الجامعة :

مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية
 المالية وهي تخضع لوصاية وزارة التعليم العالي
 النصوص التالية :

220 98 1983 24 544 83
 07 جويلية 1998 : 279 03
 يحدد المهام.

2012 21 فيفري 2012 77 12 2
 1998 07 جويلية 1998 220 98

❖ تحديد الكليات والمعاهد :

19 ربيع الأول عام 1433
 2 من المرسوم التنفيذي رقم 98 220
 7 يوليو سنة 1998 يحدد عدد الكليات والمعاهد
 التي تتكون منها جامعة مستغانم واختصاصها كما يأتي :

- كلية الطب (FMED)
- كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي (FSEI)
- كلية علوم الطبيعة والحياة (FSNU)

- كلية العلوم التكنولوجية (FST)
- كلية الآداب والفنون (FLA)
- كلية الحقوق والعلوم السياسية (FDSP)
- كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير (FSECSG)
- كلية العلوم الاجتماعية (FSS)
- معهد التربية البدنية والرياضية (IEDS)

07 جويلية 1998 220 98 04
12 فيفري 2012 مديريية 77 42
تنشئ الهيكل الإدارية التالية :

❖ المكتبة المركزية أربعة مديريات بالنيابة مكلفة بالمهام التالية :

- نيابة رئاسة الجامعة للتكوين العالي في الطورين ا ول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات والتكوين العالي في التدرج.
- نيابة رئاسة الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث و التأهيل الجامعي و البحث العلمي و التكوين العالي فيما بعد .
- نيابة رئاسة الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية .
- نيابة رئاسة الجامعة للتنمية و الاستشراف و التوجيه.

❖ الأقطاب الجامعية :

- (10500) مقعد بيداغوجي
- قطب وسط المدينة (ITA) (5100) مقعد بيداغوجي
- (3100) مقعد بيداغوجي
- (2900) مقعد بيداغوجي
- قطب طريق القمم (2000) مقعد بيداغوجي
- (900) مقعد بيداغوجي
- (700) مقعد بيداغوجي

❖ : يتكون هذا المجلس من :

- رئيس الجامعة رئيسا
- نواب رئيس الجامعة
- عمداء الكليات الملاحق عند الاقتضاء
- ورؤساء المجالس العلمية للكليات

- مسؤول المكتبة الجامعية
- ممثلين عن الأساتذة

ومن هذا كله يتبين لنا أن الجامعة تتكون من هيئات ورئاسة الجامعة وكليات ومعاهد وعند الاقتضاء من ملحقات وتتضمن مصالح إدارية وتقنية مشتركة يمكن توضيحها في :

عبد الحميد ابن باديس (III - 1) : تقديم



المصدر: من إعداد الطالب على أساس المعطيات المقدمة من طرف الجامعة

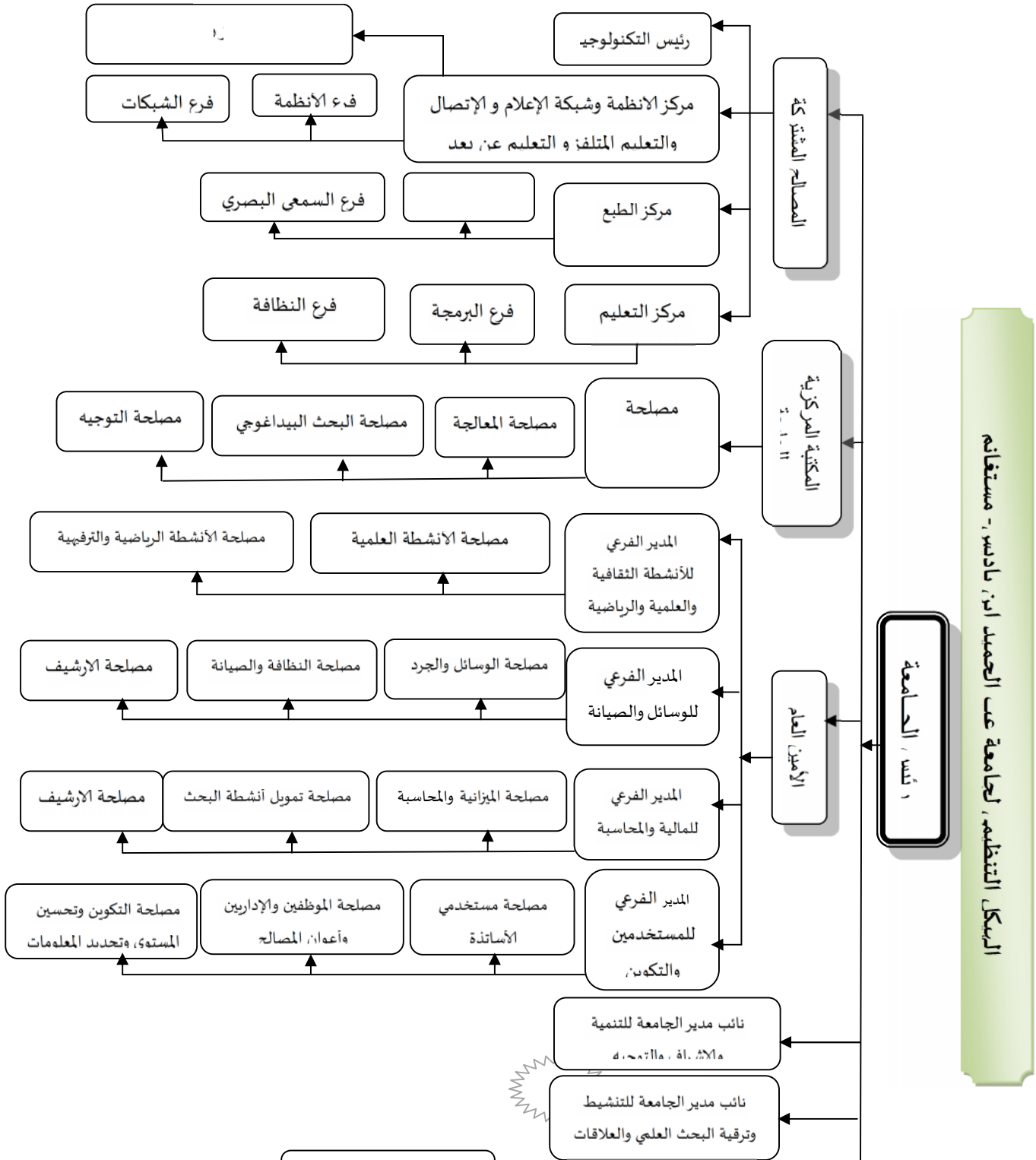
مهام جامعة مستغانم :

إن الجامعة تتولى مهام التكوين العالي والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي فتتمثل المهام السياسية للجامعة في مجال التكوين العالي على الخصوص فيما يلي :

الفصل الثالث : اهمية الجودة لتطوير الخدمات الجامعية بولاية مستغانم

- ✓ تكوين الإطارز الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
- ✓ تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث.
- ✓ المساهمة في إنتاج ونشر معمم العلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها و المشاركة في التكوين المتواصل.
- وتمثل المهام الاساسية للجامعة في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي فيما يأتي :
- ✓ المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطور التكنولوجي.
- ✓ المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية .
- ✓ تامين نتائج البحث ونشر الإعلام الدولية في تبادل المعارف وإثرها.

الشكل رقم(III-2): الهيكل التنظيمي لجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم



من إعداد اا
اعتمادا على وثائق داخلية

❖ تنظيم جامعة عبد الحميد بن باديس

: يرية الجامعة نيابات المديرية، الامانة العامة والمكتبة المركزية للجامعة.

➤ المديرية :مديرية الجامعة المكونة من اربع نيابات كما يلي :

1) نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات : تتكلف بما يلي :

- ✓ متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم
 - ✓ السهر على انسجام عروض التكوين المقدمة من الكليات والمعاهد مع مخطط تنمية الجامعة.
 - ✓ السهر على احترام التنظيم الساري المفعول في مجال التسجيل وإعادة التسجيل وانتقال الطلبة.
 - ✓ متابعة أنشطة التكوين عن بعد الذي تضمنه الجامعة، وتطوير أنشطة التكوين المتواصل.
 - ✓ السهر على احترام التنظيمات والإجراءات السارية المفعول في تسليم الشهادات والمعادلات.
- تشمل نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات المصالح الاتية :

- مصلحة التع
- مصلحة التكوين المتواصل.
-

2) نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي فيما بعد التدرج والتاهيل الجامعي والبحث العلمي : تتكلف بما

- ✓ متابعة المسائل المرتبطة بسير التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص والتاهيل الجامعي
- ✓ متابعة أنشطة البحث لوحدات ومخابر البحث، وإعداد الحويلة بالتنسيق مع الكليات والمعاهد.
- ✓ القيام بكل نشاطات من شأنه تثمين نتائج البحث.
- ✓ ضمان سير المجلس العلمي للجامعة، والحفاظ على
- ✓ جمع ونشر المعلومات بانشطة البحث التي تنجزها الجامعة.

تشمل نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي فيما بعد التدرج والتاهيل الجامعي والبحث العلمي للمصالح

- مصلحة التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج
- مصلحة التأهيل الجامعي.
- مصلحة متابعة أنشطة البحث وتثمين نتائجه.

(3) نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية:
بما يلي :

- ✓ ترقية علاقات الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والمبادرة ببرامج الشراكة.
- ✓ المبادرة بكل نشاط من اجل ترقية التبادل ما بين الجامعات والتعاون في مجال التعليم والبحث.
- ✓ القيام بأعمال التنشيط والاتصال ، تنظيم التظاهرات العلمية وترقيتها.
- ✓ ضمان متابعة برامج تحسين المستوى وتجديد المعلومات

تشمل نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية

المصلحتين الآتيتين :

- مصلحة التبادل ما بين الجامعات والتعاون والشراكة.
- مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

(4) نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه : بما يلي :

- ✓ جمع العناصر الضرورية لإعداد مشاريع مخططات تنمية الجامعة.
- ✓ القيام بكل دراسة استشرافية حول توقعات تطوير التعداد الطلابي للجامعة واقتراح كل إجراء من اجل التكلفة بهم لاسيما في مجال تطور التاطير البيداغوجي والإداري.
- ✓ مسك البطاقة الإحصائية للجامعة والسهر على تحيينها دوريا.
- ✓ الطلبة كل معلومة من شأنها مساعدتها على اختيار توجيههم.
- ✓ متابعة برامج البناء وضمن تنفيذ برامج تجهيز الجامعة بالاتصال مع المصالح المعنية¹.

تشمل نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه المصالح الآتية :

○ مصلحة الإحصاء والاستشراف

○ مصلحة التوجيه والإعلام

○ مصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة.

: تتكفل الامانة العامة بما يلي :

- ✓ ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات الكلية والمعهد في هذا المجال
- ✓ تحضير مشروع ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها.
- ✓ ضمان متابعة تمويل أنشطة المخابرو
- ✓ السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة للجامعة ، ضمن مكتب تنظيم الجامعة وتسييره.

¹ 2004، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة

- ✓ وضع برامج الانشطة الثقافية والرياضية للجامعة وترقيتها.
 - ✓ ضمان متابعة وتنسيق مخططات الامن الداخلي للجامعة بالتنسيق مع من الداخلي.
- تشمل الامانة العامة التي يلحق بها مكتب التنظيم العام و مكتب الامن الداخلي للمديريات الفرعية

- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين : تتكفل المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين بما يلي :
 - ✓ تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة .
 - ✓ إعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات المستخدمين الإداريين والتقنيين واعوان المصالح للجامعة.
 - ✓ ضمان تسيير تعداد ومستخدمي الجامعة مع ضمان التوزيع المنسجم بين الكليات والمعاهدات.
 - ✓ تنسيق إعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للجامعة.
- تشمل المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين المصالح الآتية :
 - مصلحة مستخدمي الاساتذة.
 - مصلحة الموظفين الإداريين والتقنيين واعوان المصالح.
 - مصلحة التكوين وتحسين المستوى وت
- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة :
 - ✓ تحضير مشروع ميزانية الجامعة على أساس اقتراحات عمداء الكليات ومديرية المعاهد .
 - ✓ متابعة تنفيذ ميزانية الجامعة¹.
 - ✓ تحضير تفويض الإعتماد الكليات ومديرية المعاهد والملحقات وضمن مراقبة البحث
 - ✓ تمويل أنشطة البحث التي تضمنها المخابر والوحدات .
- تشمل المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة المصالح الآتية :
 - ✓ مصلحة الميزانية والمحاسبة .
 - ✓ مصلحة تمويل أنشطة البحث
 - ✓ مصلحة مراقبة التسيير والصفقات.
- المديرية الفرعية للوسائل والصيانة : تتكفل المديرية الفرعية للوسائل والصيانة بما يلي :
 - ✓ ضمان صيانة وتزويد الهيئات التابعة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة بوسائل السير.
 - ✓ ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة.
 - ✓ مسك سجلات الجرد.
 - ✓ ضمان الحفاظ على ارشيف الجامعة وصيانتته.
 - ✓ ضمان تسيير حظيرة السيارات لمديرية الجامعة.

¹ المواد من 13 11. القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 8 رجب عام 1425 الموافق ل 24 غشت سنة 2004. يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة.

- تشمل المديرية الفرعية للوسائل والصيانة المصالح الآتية :
 - ✓ مصلحة الوسائل والجرد.
 - ✓ مصلحة النظافة والصيانة.
 - ✓ مصلحة الارشيف.
- المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية : تتكفل المديرية الفرعية للأنشطة العلمية
 - ✓ ترقية وتنمية الأنشطة العلمية والثقافية في الجامعة لفائدة الطلبة.
 - ✓ دعم الأنشطة الرياضية في إطار الرياضة الجامعية.
 - ✓ القيام بأنشطة اجتماعية وترفيهية لفائدة مستخدمي الجامعة.
- تشمل المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية المصالح الآتية :
 - مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية
 - مصلحة الأنشطة الرياضية والترفيهية .
- المصالح المشتركة للجامعة : تتكون المصالح المشتركة للجامعة مما يأتي :
 - مركز التعليم المكثف للغات : يتكفل مركز التعليم المكثف للغات .
 - ✓ تحسين المستوى وتجديد المعلومات في اللغات التي تنظمها الكليات والمعاهد.
 - ✓ السهر على سير الاجهزة المتخصصة في تعليم اللغات وصيانتها.
 - يشمل مركز التعليم المكثف الفرعين الآتيين : فرع البرمجة و فرع النظافة و الصيانة .
 - مركز الطبع والسمعي البصري :
 - ✓ بيع كل وثيقة إعلامية حول الجامعة ،
 - ✓ البيداغوجية والتعليمية والنشرات العلمية.
 - ✓ ضمان الدعم التقني لتسجيل كل الدعائم السمعية البصرية للوثائق البيداغوجية والتعليمية.
 - يشمل مركز الطبع والسمعي البصري الفرعين الآتيين : فرع الطبع و فرع السمعي البصري
 - مركز الانظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد والتعليم عن بعد :
 - ✓ استغلال تطبيقات الإعلام الآلي لتسيير البيداغوجية وتطويرها
 - ✓ متابعة مشاريع التعليم المتلفز والتعليم عن بعد وتنفيذها.
 - ✓ ضمان الدعم التقني للتصميم وإنتاج الدروس عن طريق الإعلام الآلي.
 - يشمل مركز الانظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد الفروع الآتية :
 - فرع الانظمة و فرع الشبكات و فرع التعليم المتلفز و التعليم عن بعد .
- ❖ المكتبة المركزية للجامعة : تتكفل لاسيما بالمهام الآتية :
 - ✓ مسك بطاقيّة الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج.

- ✓ تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
 - ✓ مساعدة مسؤولي مكنتات الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم.
 - ✓ صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية والتحيين المستمر لعملية الجرد.
 - ✓ وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والاساتذة.
- تشمل المكتبة المركزية للجامعة المصالح الاتية : مصلحة الاقتناء ، مصلحة المعالجة و مصلحة البحث الببلوغرافي ، مصلحة التوجيه.¹
- المطلب الثاني : محاور جودة الخدمات في جامعة عبد الحميد ابن باديس . مستغانم

التعليم العالي	التعليم العالي
مخرجاتها	والتي اهمها
الجامعي، وبحث	الهيكل البيداغوجية، ومنه :
في	الاهمية في
الكمية	الاهمية في
المسجلين	الاهمية في
على تناوله في :	الاهمية في
في	الاهمية في
يمكن	الاهمية في
يكون التعليم	الاهمية في

فإنها جيد التحصيل
الاشكال يتضح أعضاء هيئة التدريس
السنوات الاخيرة الاقدمية المهنية للأستاذ الجامعي ودرجته العلمية المؤهل العلمي لهيئة التدريس

➤ تطور أعضاء هيئة التدريس بجامعة عبد الحميد ابن باديس .

الجدول رقم (III-1) : هيئة التدريس حسب الدرجة العلمية بجامعة مستغانم

()	()	()	()	()	()	()	()	()
2014	230	% 19.40	534	% 45.06	151	% 12.74	181	% 15.27
2015	204	% 16.77	487	% 40.04	210	% 17.27	178	% 14.64
2016	157	% 12.70	496	% 40.12	233	% 18.85	196	% 15.86

¹ 21 القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 3 رجب عام 1425 الموافق ل 24 غشت سنة 2004 يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقه الجامعة ومصالحها المشتركة

المجموع الكلي عدد هيئة التدريس	استشفائي						
	%	عدد	%	عدد	%	عدد	السنة
1185	0.34%	04	0.25%	03	06.92%	82	2014
1216	0.33%	04	02.13%	26	08.80%	107	2015
1236	0.32%	04	02.10%	26	10.03%	124	2016

: من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

المبينة، حيث

تزايد

بقيت

هذه

1185 إلى 1236

أ

فيما يتعلق

60

الخمس

2016 و فيما يخص استاذ التعليم العالي قدرت اعلى نسبة

34%

اعلى

10% ، اما الاستاذ الإستشفائي الجامعي فالنسبة ضئيلة ومنخفضة تقدر ب 2% ، هذا راجع

ضعيفة

لحدائة إنشاء كلية الطب،

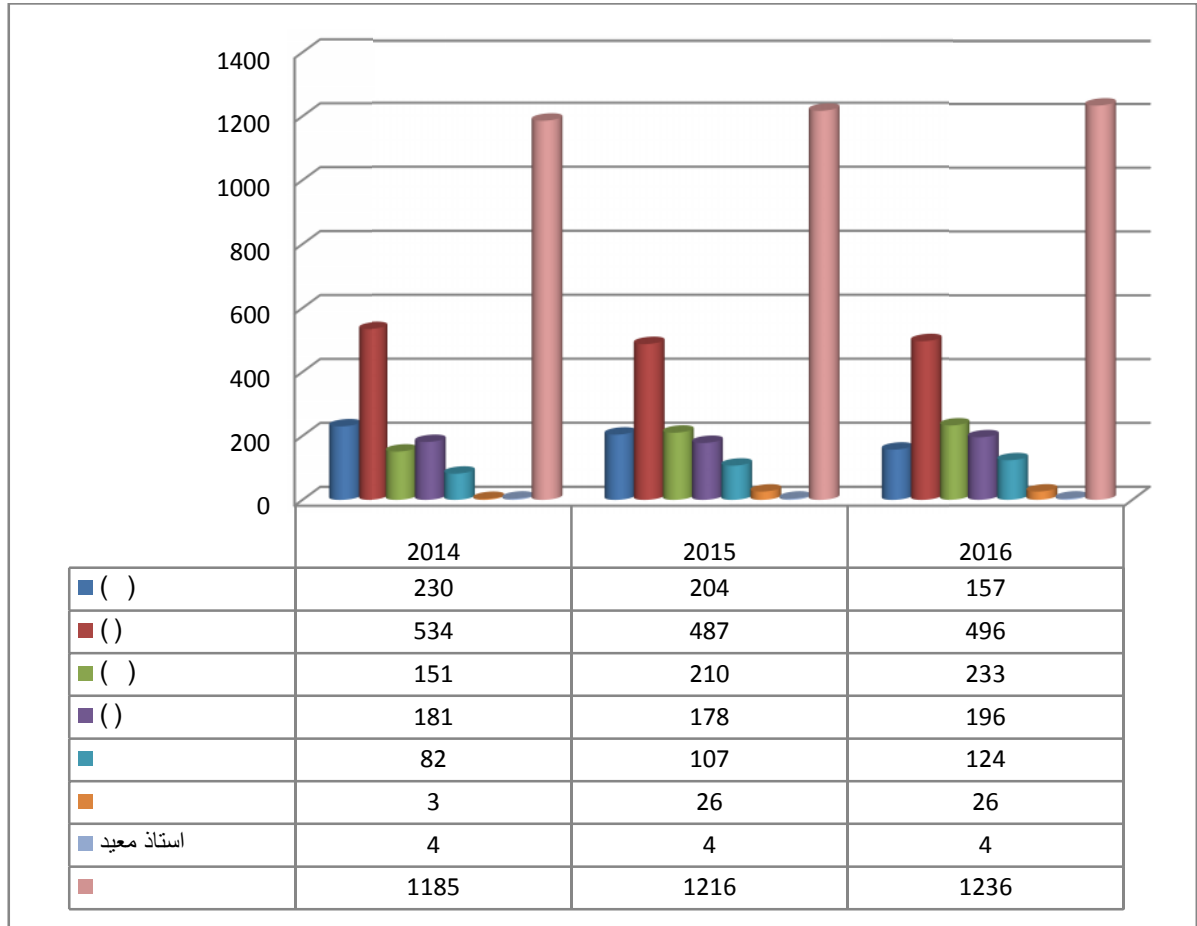
على

01

و الشكل التالي يلخص تطور عدد أعضاء هيئة التدريس حسب الدرجة العلمية خلال السنوات

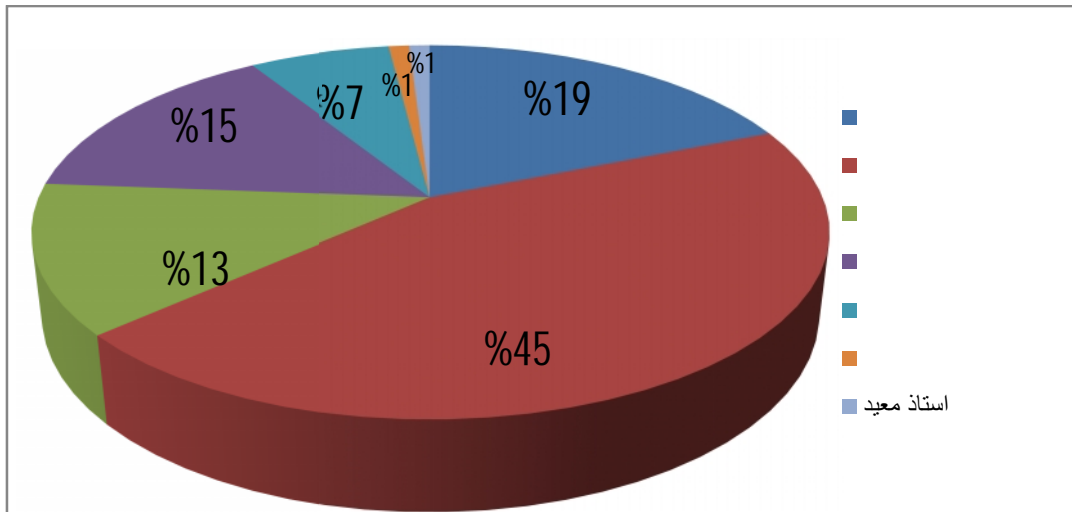
2014 2015 2016.

الشكل رقم(III-3): تطور هيئة التدريس حسب الدرجة العلمية



من إعداد الطالب، اعتماداً على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء .

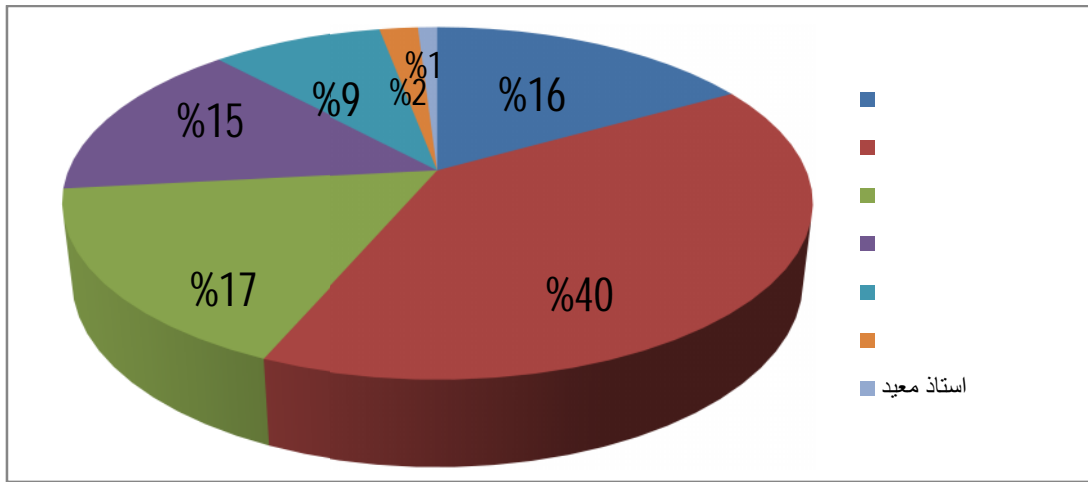
الشكل رقم (III-4): تطور اعضاء هيئة التدريس . 2014



من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

من خلال الشكل 5-III : هيئة التدريس يتوزعون بنسب متفاوتة بين فئات الرتب في الجامعة و أكبر نسبة هم () ، ثم فئـة مساعـد قسم () بنسبة 19% ، ما يعادل 230 ، ثم تلمها نسبة 15% : () ، ومن ثم : ، 181 () محاضرين قسم () 13% ، ما يعادل 151 وبعدها مباشرة فئـة تعليم عالي بنسبة 7% 82 ، و في الاخير نسبة 1% لكلا من جامعيين استشفائيين و معيدين ما يعادل 3 إلى 4 .

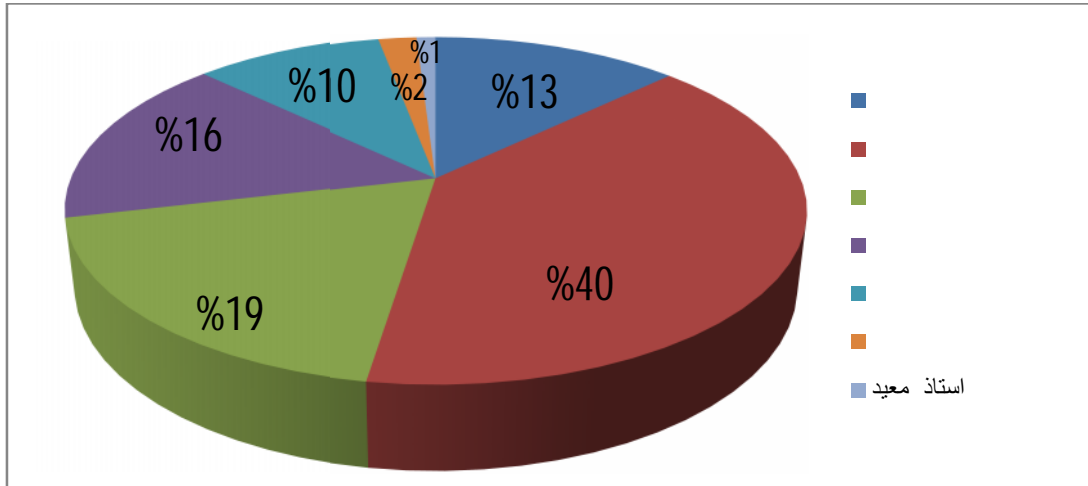
الشكل رقم(III-5): تطور اعضاء هيئة التدريس 2015 بجامعة مستغانم



من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

من خلال الشكل 6-III : هيئة التدريس يتوزعون بنسب متفاوتة بين فئات الرتب المعتمدة أكبر نسبة هم () ، ثم فئـة مساعـد قسم () بنسبة 16% : () ، ومن ثم : ، 204 () محاضرين قسم () 15% ، ما يعادل 178 وبعدها مباشرة فئـة تعليم عالي بنسبة 9% 107 ، و في الاخير نسبة 2% : جامعيين استشفائيين اي ما يعادل 26 استاذ استشفائي و نسبة 1% : معيدين ما يعادل 4 .

الشكل رقم(III-6): تطور أعضاء هيئة التدريس 2016



من إعداد الطالب، اعتماداً على () من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

من خلال الشكل ()، أكبر نسبة هم ()، ما يعادل 40%، ثم فئة ()، ما يعادل 19%، ثم ()، ما يعادل 16%، و ()، ما يعادل 13%، ومن ثم ()، ما يعادل 10%، وفي الأخير نسبة 2% جامعيين مباشرين، و 196 مستشفائيين أي ما يعادل 26 أستاذ استشفائي ونسبة 1% معيدين ما يعادل 4

() أعضاء هيئة التدريس في السنوات الأخيرة في () الدكتوراه في () يواجهونها بكثرة () إليها الجامعي () حاجاته () إلى () في () وهجرة () الجامعية

➤ الأقدمية المهنية للأستاذ الجامعي ودرجته العلمية بجامعة عبد الحميد ابن باديس (الشكل رقم (2-III): الأقدمية المهنية للأستاذ الجامعي ودرجته العلمية)

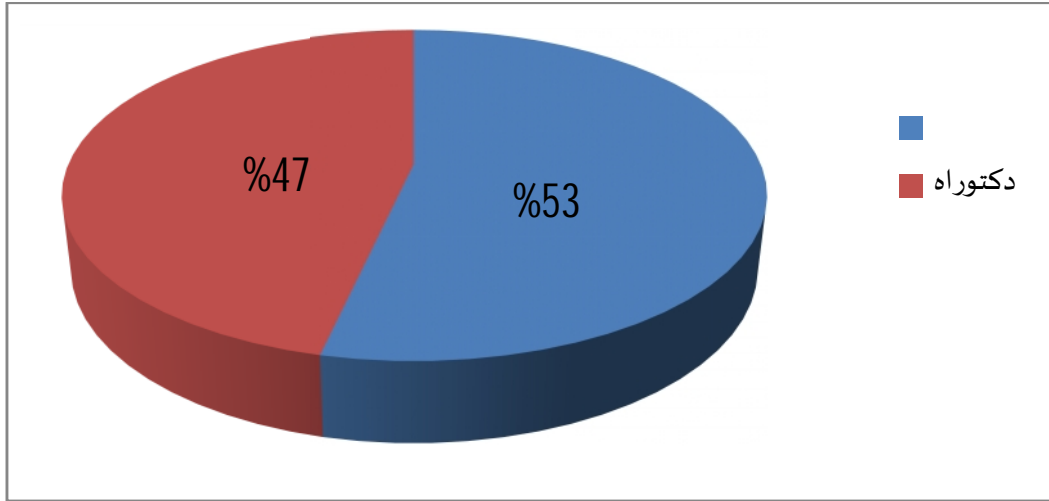
الأقدمية المهنية		دكتوراه	

% 30.90	382	% 10.70	62	% 48.71	320	5
% 28.47	352	% 25.04	145	% 31.51	207	10 - 6
% 26.07	322	% 42.50	246	% 11.57	76	11 - 20
% 14.56	180	% 21.76	126	% 08.68	54	21 سنة فاكثر
	1236	% 46.84	579	% 53.16	657	

من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة

- المؤهل العلمي لهيئة التدريس بجامعة عبد الحميد ابن باديس.. مستغانم يوضح الشكل التالي أن ما نسبته 53% من حملة شهادة الماجستير، في حين أن 47% حاملين لشهادة الدكتوراه .

الشكل رقم (III-7): المؤهل العلمي لهيئة التدريس



من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

- مية المهنية للأستاذ الجامعي بجامعة عبد الحميد ابن باديس.. مستغانم
الشكل رقم (III-8): المهنية للأستاذ الجامعي

2016 إلى 23 و هذا راجع إلى ارتفاع نسبة الطلبة المسجلين في السنوات الاخيرة و انخفاض معدل التوظيف لدى اساتذة التعليم العالي بالجامعة. يجب ان يكون 70 % من المسجلين في التعليم الجامعي جيداً، الجامعية



يمثل المسجلين في التعليم العملية الإنتاجية
 يتحكم كبير في توسيع الجامعة، ناحية البنى التحتية ناحية
 عبد الحميد ابن باديس، التعليم العالي
 المسجلين كبريا توسيع
 تطور عدد الطلبة المسجلين و المتخرجين في التدرج و بعد التدرج و نسبة المتخرجين
 ويوضح المسجلين و المتخرجين في التدرج و بعد التدرج في التعليم
 الماضية 2014
 الجدول رقم(III-4): تطور عدد الطلبة المسجلين و المتخرجين في التدرج و بعد التدرج و نسبة المتخرجين

	المسجلين			المتخرجين			
	إجمالي	ما بعد					
2015/2014	8398	280	8118	26406	1374	25032	% 31.80
2016/2015	7489	846	6643	28456	1325	27131	% 26.31
2017/2016	-	-	-	29607	1487	28120	-

: من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

المسجلين، حيث الإحصائية في أعلاه تزييدا في 2014 26406 عبد الحميد ابن باديس
 بالتعليم في المسجل في أغلبية الناجحين في 2014 46,62 البكالوريا
 في جامعية المسجلين سنة 2015

يقدر 28456 2016 الى نحو 29607 ، وهذه
توسيع للبنى التحتية استيعاب البشرية علمها .
ويوضح في في يتضح
7489 % 31,80 26.31% وهذا راجع إلى ارتفاع نسبة الرسوب في الجامعة .
في الكليات بجامعة عبد الحميد ابن باديس :
كل كلية، نلاحظ ان عدد

المسجلين في الكلاسيكي انعدم كليا خاصة في السنوات الاخيرة و بقيت إلا كلية الطب المعتمدة لهذا النظام، في حين نجد التطور الملحوظ للنظام الجديد LMD لكل الكليات يدل على تتجه تدريجيا الجزائرية.

في الكليات : (5-III)

المتخرجين 2016/2015				المسجلين 2017/2016			/
		ماستر	ليسانس ل م د		ماستر	ل م د	
912	/	460	452	/	1192	2960	
305	/	190	115	/	372	1234	والإعلام الالي
747	/	338	409	/	922	1837	كلية علوم الطبيعة والحياة
/	/	/	/	701	/	/	كلية الطب
782	/	429	353	/	1325	2150	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير
1272	/	836	436	/	2015	1871	كلية الحقوق و
884	/	574	310	/	1266	1820	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
699	/	303	396	/	783	2067	كلية الاداب و الفنون
516	/	448	68	/	1353	2531	كلية اللغات الاجنبية
526	/	317	209	/	811	910	معهد التربية

الفصل الثالث : اهمية الجودة لتطوير

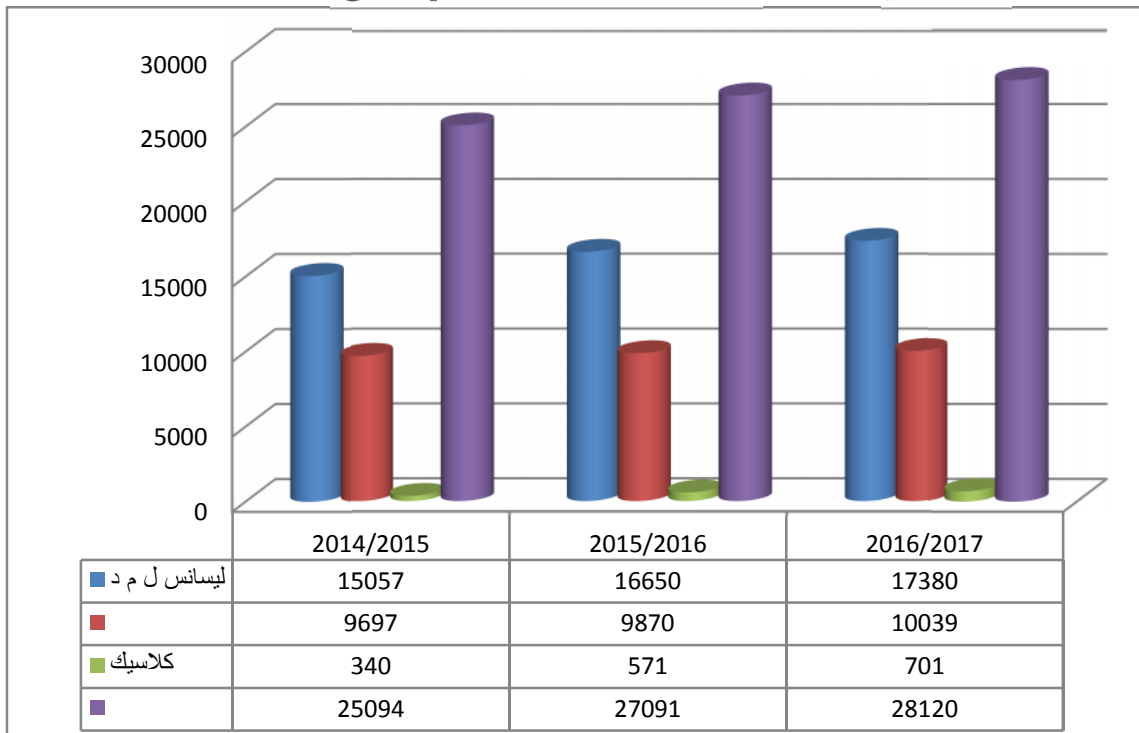
6643	/	3895	2748	701	10039	17380	

: من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

➤ تطور عدد الطلبة المسجلين في التدرج

يشير () + () سجلين في

الشكل رقم (III-09): تطور عدد الطلبة المسجلين في التدرج



: من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

يتبين

البكالوريا
% 49,79
المعتبرة في
2016
% 51,36
علمها
2015
% 46,62
مؤسساته
2014
الاساسي
الديمغرافي
إلى
في

في

خريجي

الإجمالي في

أعلاه

كبيرا

عليه

الجزائريين،

كبيرا

الجزائرية

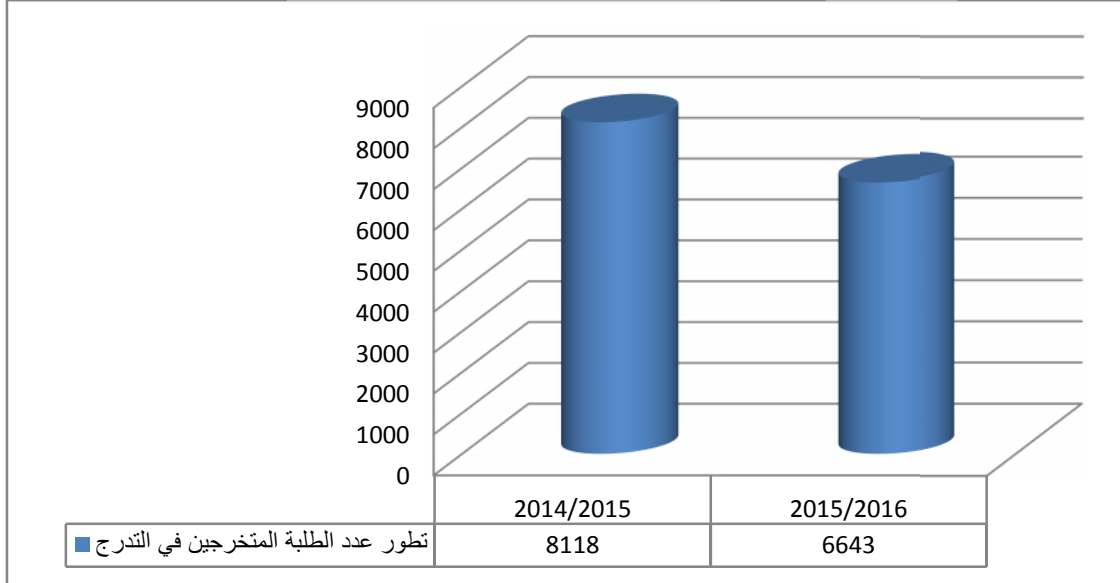
هذه

الجزائرية
خريجي
الاوروبية،ويظهر
التكوين

➤ تطور عدد الطلبة المتخرجين في التدرج

يوضح الشكل التالي تطور عدد الطلبة المتخرجين في مرحلة التدرج للسنة الجامعية 2015/2014 و السنة الجامعية 2016/2015 .

الشكل رقم(III-10): تطور عدد الطلبة المتخرجين في التدرج



: من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

6643

في

في

8118

32,43% خلال السنة الجامعية 2016/2015

الجامعية 2016/2015 بما يعادل 24,48% الحال ارتفاع نسبة الرسوب

المنهج

الاعلى في الاخيرة،

عرفه

المنهاج

الجودة،

والجامعة

التساهل والتقصير

استرجاعها

الجاهزة

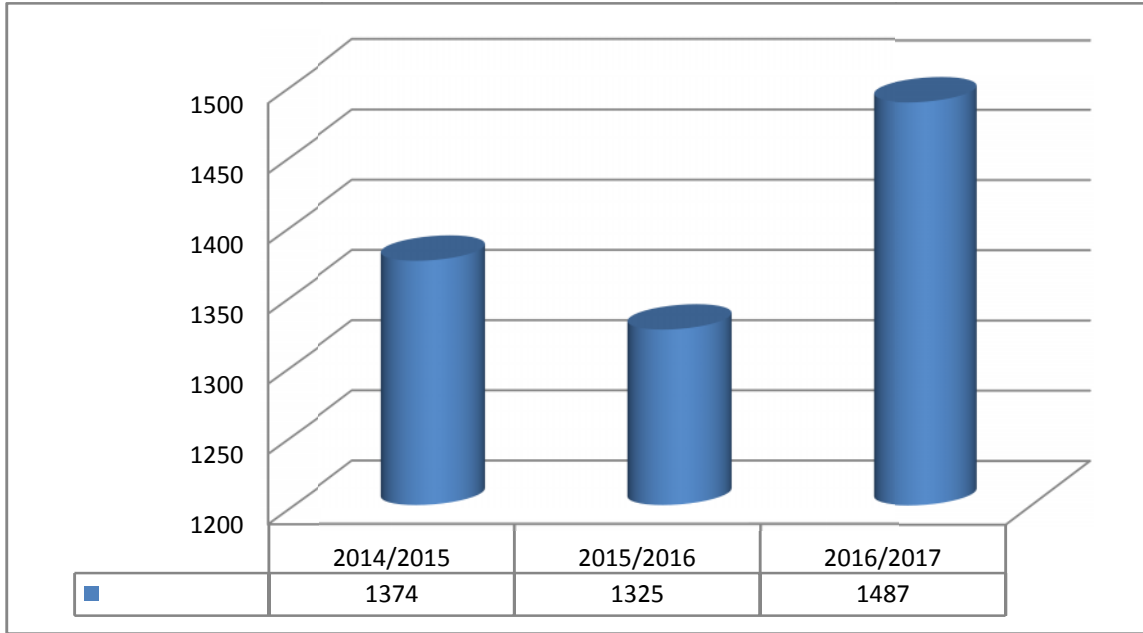
أساليبه.

العالي

في

➤ تطور عدد الطلبة المسجلين ما بعد التدرج

الشكل رقم(III-11): تطور عدد الطلبة المسجلين .



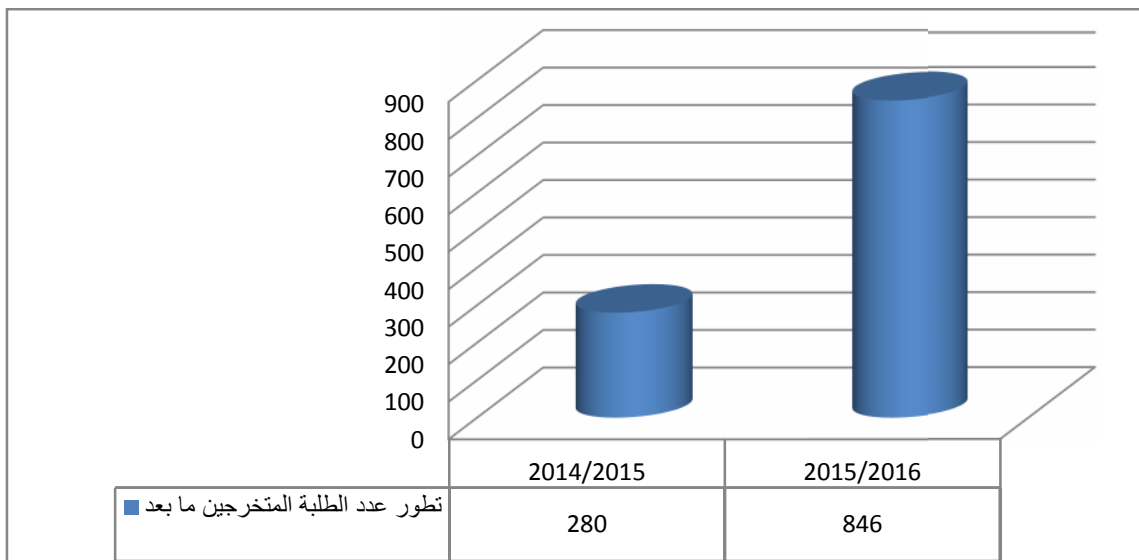
من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

: ارتفاع في عدد الطلبة المسجلين في ما بعد التدرج خاصة في السنة الجامعية

2017/2016 حيث قدر ب 1487 بعدما كان عددهم يقدر ب 1374 طالب في السنة الجامعية 2015/2014 وهذا راجع أغلبية الناجحين في الحصول جامعية في

➤ تطور عدد الطلبة المسجلين ما بعد التدرج

الشكل رقم(III-13): تطور عدد الطلبة المتخرجين ما بعد التدرج



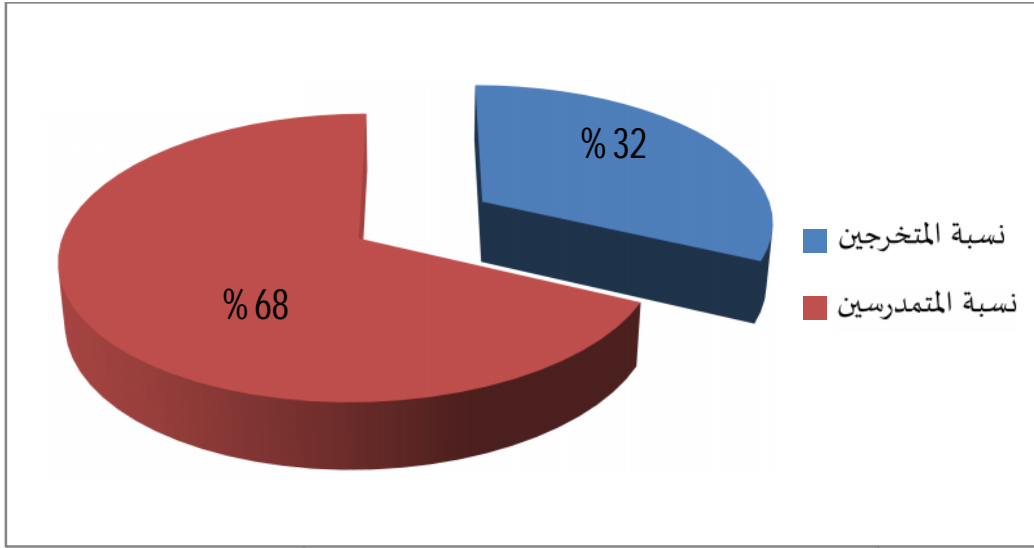
من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

ارتفاع كبير في السنة الجامعية 2016/2015 في 280 الجامعية 2015/2014 846 طالب خلال

الحال انتهاء سنوات الدراسة لدى الكثير من الطلبة المسجلين من قبل .

➤ نسبة المتخرجين لمرحلي التدرج و ما بعد التدرج للسنة الجامعية 2015/ 2014

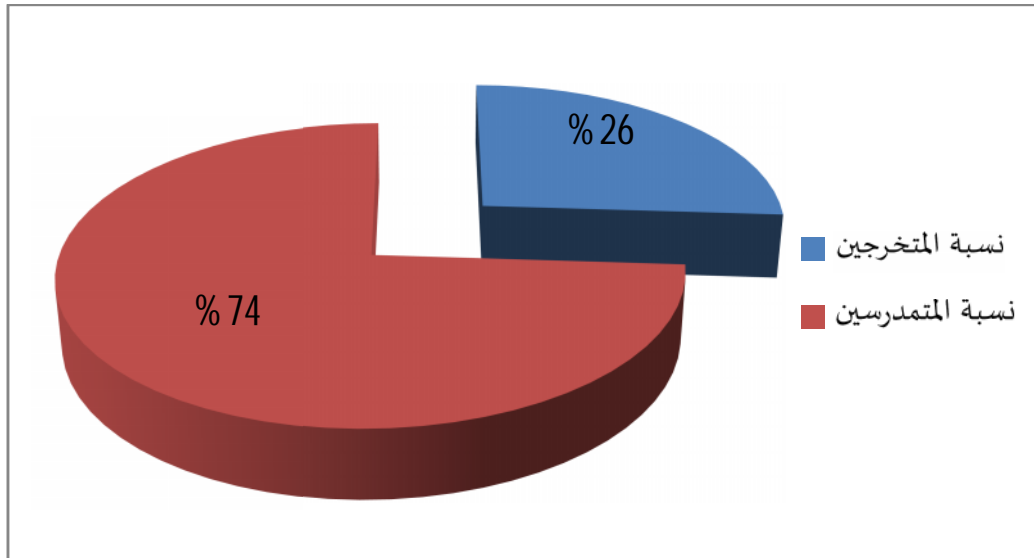
الشكل رقم(III-13) :نسبة المتخرجين لمرحلي التدرج و ما بعد التدرج للسنة الجامعية 2015/ 2014



: من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

➤ نسبة المتخرجين لمرحلي التدرج و ما بعد التدرج للسنة الجامعية 2016/ 2015

الشكل رقم(III-14) :نسبة المتخرجين لمرحلي التدرج و ما بعد التدرج للسنة الجامعية 2016/ 2015



: من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

❖ : الهياكل البيداغوجية في جامعة مستغانم

الجامعة لاسْتيعاب يفد على التعليم العالي توفير
الهياكل البيداغوجية بالجامعة بالجامعة
خصصته عبد الحميد ابن باديس
مخابر بيداغوجية، مخابر البحث العلمي
الجدول (III-6):

استيعاب ()	
29950	
36	
192	
10	
62	
41	مخابر البحث العلمي
02	

من إعداد الـ على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

الإحصائيات الموضحة في يتبين الجامعة الهياكل
البيداغوجية، بتغطية التزايد في التعليم العالي
الحسن للعملية للتعليمية، وعليه يمكن عبد الحميد ابن باديس
نوعية وهيكلية كبيرة الجامعة، هذه بنوعية التعليم
يجعله يخدم حاجيات التنمية المحلية التعليم العالمي
فيما يتعلق التعليم العالي بالجامعة، فهذه الاخيرة تهدف إلى تلبية
حاجيات تعرفه الجامعة في كلية
يقتمر التعليم العالي عبد الحميد ابن باديس على
الجامعة أيضا على ير
وقد تم العديد

19 تخصصا جديدا للماستر، تضاف إلى 56 تخصص ماستر اخر و 94

❖ : الجامعية
في غير الهيكلية
إلى على في إدراكه
في في
الجامعية
بتسيير شؤون الموظفين الإداريين التقنيين وأعاون المصالح وهي تمثل الجانب الإداري للجامعة وتشرف
كل اصناف الم
➤ تعداد الموظفين على مستوى عبد الحميد ابن باديس
يوضح الجدول التالي تعداد الموظفين على مستوى
الجدول رقم (III-7) : تعداد الموظفين على مستوى

38	ملحق إداري رئيسي	01	محافظ رئيسي بالمكتبة الجامعية	05	
50	تقني سام في الإعلام الآلي	01	مهندس رئيس المخابر الجامعية	08	متصرف رئيسي
02	مديرية رئيسية	03	محافظ بالمكتبة الجامعية	01	مترجمة ترجمان رئيسي
47	ملحق إداري	05	مقتصد رئيسي جامعي	01	مهندس رئيسي في الإعلام الآلي
25	محاسب إداري رئيسي	15	مهندس دولة بالمخابر الجامعية	16	مهندس دولة في الإعلام الآلي
21	تقني سامي بالمخبر الجامعية	02		03	مهندس دولة في
21		26	ملحق بحث بالمكاتب الجامعية مستوى الاول	46	وثائقي أمين
03	تقني سام للسكن	03	مهندس دولة في السكن	01	مترجمة ترجمان
01	تقني سام في الفلاحة	01	مهندس تطبيقي في	04	مهندس تطبيقي بالمخبر والصيانة
02	تقني سام في الأشغال	01	مهندس تطبيقي في	01	طبيب عام رئيسي

الفصل الثالث :اهمية الجودة لتطوير الخدمات

04	تقني سام في الإعلام الالي	02	مهندس دولة في الزراعة	05	طبيب عام
08	كاتبة مديرية	02	مهندس تطبيقي في	01	
01	عامل مهني من المستوى	66		23 04	عون إداري رئيسي
73		08		01	معاون تقني في الإعلام الالي
01	سائقي السيارات مستوى	19		21	
04	عامل مهني من المستوى	30	عامل مهني للصف الاول	06	تقني بالمخابر الجامعية
01		28	عامل مهني للصف الثاني	05	معاون رئيسي لمصالح الاقتصادية الجامعية
06	عامل مهني من المستوى	101	عامل مهني للصف الثالث	43	معاون تقني بالمكتبات الجامعية
72	عون الرقابة من المستوى	07	سائقي السيارات للصف	01	تقني في الزراعة
14	عون الرقابة من المستوى	10	سائق السيارات للصف	24 35	تقني في الإعلام الالي

من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة

➤ تطور موظفي جامعة عبد الحميد ابن باديس

خلال السنوات الاخيرة

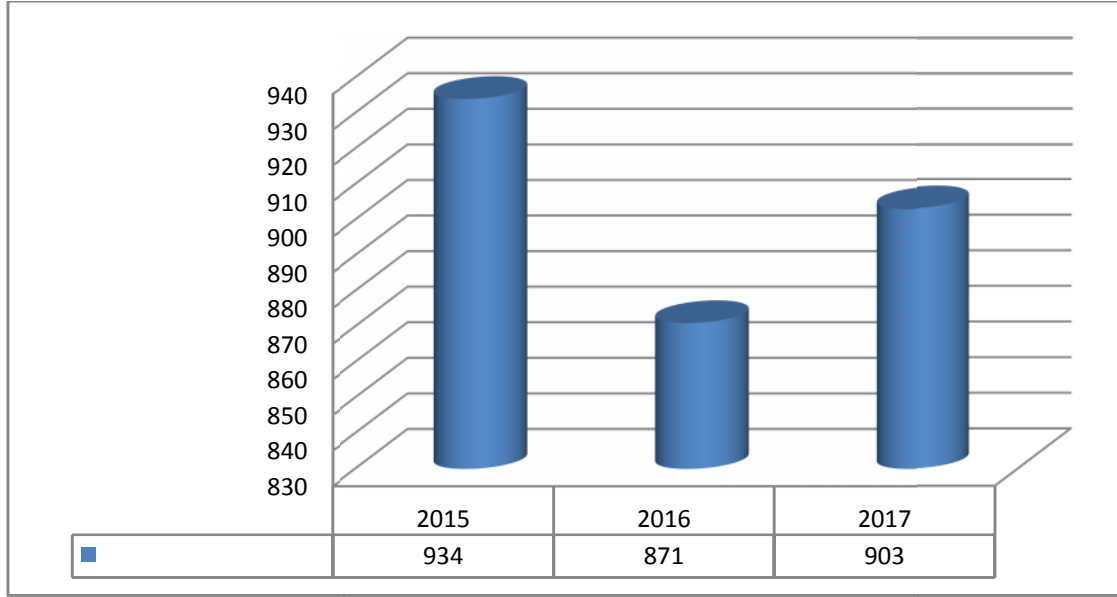
الجدول التالي يوضح

الجدول رقم(III-8): تطور موظفي

2017	2016	2015	
903	871	934	

لطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم :

الشكل رقم(III-15): تطور عدد موظفي جامعة مستغانم



: من إعداد الطالب، اعتمادا على وثائق داخلية من مصلحة الإحصاء بجامعة مستغانم

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين انخفاض عدد موظفي الجامعة، بحيث قدر عددهم 2015 حوالي 934 موظف و انخفض اكثر إلى 871 موظف في 2016، و بعدها ارتفع قليلا الى 903 موظف في سنة 2017 و ذلك راجع لعدة أسباب من بينها ارتفاع نسبة التقاعد السنوي و انخفاض مستوى التوظيف في السنوات الاخيرة .

المطلب الثالث :مدى استعداد جامعة مستغانم لإحداث التطوير من مدخل جودة الخدمات

منها على	لمعطيات و التحاليل بالجامعة	الجودة
الاهتمام،	في	سنركز في
:	في	تشجع ✓
الجماعية	الجماعي	غيرها
في	في	في
الاهداف	الجامعة في	✓
	في	✓
بشرية كبيرة (تجهيزات		الجامعة ✓
		...

			✓ تلي
			✓
			✓
	في	جودته.	✓ تشجيع
			✓
		التطوير من مدخل	في الاخير
في			
		للجامعة	
	حتى	في	لجعلها
			على
	إلى	ذكره	
استراتيجيات		في توفير	
	مبادئها،	دونها	
في	التشجيع	في التوجه	
اكتسابهم		تنتجه هذه	كليات الجامعة
	الخريجين	نوعيتها،	
	نشرها	في	لأجله،
التغيرات	في		
	مخرجاتها.		
		:	➤
بجامعة مستغانم :		في	✓
	استراتيجيات		✓
	في		العالى.
	في		✓
			✓
			الاتجاهات ✓

خلاصة الفصل

هذه
عبد الحميد ابن باديس
في
للجامعة
في
لجعلها
على
ذكره
إلى
استراتيجيات
مبادئها،
في توفير
دونها
في التوجه
تنتجه هذه
الخريجين
نوعيتها،
لأجله،
في
مخرجاتها.
وتعتبر
في
العالي
بالجودة إلا مؤخرا ولكن لم تقم بنشاطها و دورها المرجو منها و المتمثل في تقييم و تطوير الاداء البيداغوجي
التدرسية، وعملية تقييم البحث العلمي و العمل على تطويره، و التكفل بالعمل على تطوير التنظيم
الإداري بالجامعة و حوكمته، ضف إلى ذلك قيام الخلية
في

تمهيد :

تسعى المنظمات الحديثة إلى تحقيق جودة خدماتها و عملياتها و تضعها كهدف أساسي في ظل عالم سريع التغير يسوده التنافس الشديد في تقديم الخدمات و السلع بصورة أفضل ، و في ظل المنافسة العالمية الشديدة للمنظمات على اختلاف أنواعها لكسب حصة أكبر من الأسواق ، (المستهدف) هو سيد الموقف و الذي يسعى الجميع لإرضائه و تحقيق متطلباته ، طمعا في زيادة الحصة السوقية لهذه المنظمات ضمانا لبقائها و إستمراريتها .

شهد القطاع العمومي في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا و على جميع المستويات ،من أجل تطبيق معايير و إجراءات نظم الجودة ، للوصول إلى التغيرات و التحسين المستمر ،لمواكبة التقدم بحاجات المجتمع في المجال الاقتصادي و الاجتماعي و السياسي و الثقافي حيث يعتبر القطاع العام للحفاظ على سلامة كل مستخدمى الخدمات الصحية الأمر الذي يستلزم تطبيق نظم الجودة باعتبارها وسيلة مهمة في كسب ثقة المستخدمين من الخدمات العمومية و هي احد أسس الإدارة الحديثة التي تساهم في الارتفاع بالعمل في ظل التحديات و المستجدات المتلاحقة .

:

إن تقديم خدمات عمومية عالية الجودة لتحقيق رضا المستهدفين لا يكون إلا من خلال إجراء العمومية لدراسات سوقية تطبيقية للحصول على توقعات المستفيدين نموذج تقييم الخدمة العمومية الذي يتضمن أبعاد أو مؤشرات جودة الخدمة.

:

فإن بتوقعات المستهلك أو حتى تفوق توقعاته ، فتعني حصول على مقابل ما تم دفعه للحصول عليه من منافع وقد تكون أحد الأسباب الرئيسية للانخفاض الجودة في منظماتنا راجع تركيز معظم المنظمات على التكلفة و الإنتاجية أكثر من اهتمامنا بموضوع الجودة .

" ر تشير إلى أن الجودة تعني في القدرة على التميز الإنتاجي في منتج يتميز عن غيره من المنتجات بمواصفات فريدة ¹ "

و يرجع نجاح المنظمات البيانية إلى قدرتها على بناء سمعة طيبة عن جودة و معالجتها ليس على أساس نظرة مؤقتة ، ولكن على أساس أنها جزء لا يتجزأ من المنتجات .

أما فيما يتعلق بمفهوم الجودة و المتخصصة في النشاط الخدمي فقد ظهرت تعاريف تتفق في كونها تصف مستوى الأداء الذي يطمع إليه المستفيدون ومن هذه التعاريف ² :

: أهمية جودة الخدمات العمومية

جودة الخدمة أهمية كبير بالنسبة للمؤسسات وذلك من أجل تحقيق النجاح والاستقرار فان على الزبون والموظفين أن يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، وعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والزبائن معا، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي ³:

1. المؤسسات الأمريكية : التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف

يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد

¹ " مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، الطبعة الأولى 2013 . 14 .

² " . 89 .

³ " 145 .

2. ازدياد المنافسة : إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود المنافسة شديدة بينها لذلك فإن

الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

3. أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل جذب الزبائن جدد، ولكن يجب

الحاليين ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

4. فهم الزبون : إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز

فلا يكفي تقديم الخدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبون.

قياس جودة الخدمات¹

تهدف عملية قياس الجودة في الخدمات إلى تحقيق التميز في أداء الأنشطة المتعلقة بتقديم الخدمة و إلى تحقيق الملاءمة و تعددية الجودة الفعلية المدركة من قبل المستفيدين ، و تشمل عملية القياس إيجاد معايير يمكن أن تشكل صفات للجودة حسب قبل مقدم الخدمة ، و على العموم فإن الجوانب أو المحاور التي يمكن اتخاذها أبعادا لقياس الجودة في الخدمات تشمل ، مدى توفر الأجهزة و المواصفات ذات التقنيات الحديثة ، وجوانب خاصة بالمستلزمات المادية للمنظمات و التسهيلات و مدى توفيرها للراحة المطلوبة و المظهر العام لتلك المرافق المادية ، و محاور مدى توطيد العلاقة مع المستفيدين و مدى توفر المعرفة و (1998 : 262)

تم تحديد محاور أساس من شأنها أن تحدد أن تؤثر في تكوين إطار عام لقياس الجودة في النشاط الخدمي على مستويات المنظمة الخدمية و هي : (Owen A ., 1994 :21)

1. العوامل المادية الملموسة

2.

3.

4.

5.

1. العوامل المادية الملموسة :

و هي الأدلة للخدمة المعينة كالسلع و المواد و التجهيزات و المعدات و الأدوات و الأجزاء
المعاونة أو المكملة لها (Owen A., 1994 : 21)

2. الجدارة و درجة الإعتمادية :

و هي تشير إلى مدى التشابه و التطابق بين مستوى أداء الخدمة ، و درجة الإعتمادية و
الإتكال على نوع معين من الخدمة من بين الأنواع المقدمة ، ودرجة الإعتماد على
المتخصص في تقديم الخدمة وحده دون غيره في أنشطة تقديم الخدمة .

3. :

و هي رغبة أو استجابة المستخدمين و الموظفين و استعدادهم و قدرتهم على تقديم الخدمة .
إن المعالجة الفورية و العاجلة للحالات الطارئة في أي مركز طبي أو علاجي هي مثال
واضح لهذا العامل (jr , Gronin , 1994 : 125_131)

4. :

و عي تشير إلى مدى الثقة و الضمان التي ينقلها مقدم الخدمات ، فالضمانات التي تقدم في
مجال الخدمات هي الاستمرار في تقديم الخدمة لحين حصول قناعة أو إشباع تام نسبياً لدى
المستفيد لسد حاجته .

5. :

و هو الجهود أجل التعرف على احتياجات المستفيد و
متطلباته و استيعابها ، و من تم تخصيص و تكييف عملية تقديم و نقل الخدمة وفقاً لتلك
الاحتياجات .

و الذي يلاحظ أن هذه النقاط وردت على نحو شمولي لكن هذا لا يعني بالضرورة
تطبيقها على كافة المرافق الخدمية دون أن قسمًا من هذه النقاط قد يستفيد أو يطبق
بحدود معينة و خاصة أن ارتياد بين عنصري الخيار و عدم الخيار ، فالفنادق غير
المستشفيات .

إن الجودة في الخدمات تظهر في واحد أبعاد أداء الخدمة أو كلها و هي (Owen A. ,
1994 : 21) .

- السلع و الإمكانيات المادية الملموسة المكملة للنشاط الخدمي :

- المرافق و التسهيلات : و هي الخدمات المكملة للخدمة الرئيسية و التي تختلف عنها
اختلافاً كبيراً

- الأفراد القائمين على أداء الخدمة و تقديمها من اختصاصيين و عاملين ذوي اختصاصات فنية ووظيفة .
- الجودة الفنية : ترتبط بما يحصل عليه المستفيد فعلاً من الخدمة
- الجودة الوظيفية : و ترتبط بالطريقة التي تؤدي أو تقدم بها الخدمة .

ماهية التعليم العالي :

سنحاول في هذا المبحث عرض أهمية قطاع التعليم العالي ، من حيث المفهوم النظام الهيكلي ، لتركز في المطلبين الثاني و الثالث على أهم منظمة في هذا القطاع و هي الجامعة إذ سنتطرق إلى مفهومها و وظائفها.

مفهوم التعليم العالي ونظامه الهيكلي :

من بين المفاهيم التي قدمت للتعليم العالي نذكر:

"إن التعليم العالي ليس مجرد تكملة للمرحلة ما بعد الثانوية، بل هو تكملة للجهود الإنسانية بغرض الرقي بالإنسان و تثقيفه، و تحقيق طموحاته المعرفية، فضلا عن كونه يسد حاجات المجتمع من خبرات و مهارات معينة بغرض التنمية و التطور"¹.

يعرف التعليم العالي حسب الجريدة الرسمية وفقا للقانون رقم 05 99 بأنه:

"كل نمط للتكوين و البحث، يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة، وتتكون مؤسسات التعليم العالي من الجامعات و المراكز الجامعية، والمدارس و المعاهد الخارجة عن الجامعة كما يمكن أن تنشأ معاهد و مدارس لدى دوائر وزارية أخرى، بتقرير مشترك مع الوزير المكلف بالتعليم العالي"².

بالنسبة للنظام الهيكلي للتعليم العالي، هناك ثلاثة أنماط رئيسية مكونة لمنظمات التعليم العالي وهي :

1 " رؤية مستقبلية لدور التعليم و البحث العلمي " ، طلا سیدار ، دمشق ، 1988 ، 25 .
2 05 99 ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، لعدد 24 1999 .

1 :

و هي أكثر الأنماط إنتشارا، و تضم مجموعة من المعاهد و الكليات و التي بدورها تضم مجموعة من الأقسام تمتد مدة الدراسة فيها عموما إلى أربع سنوات، ما عدا كليات الطب، العلوم الهندسية التي تتجاوز فيها الدراسة هذه المدة .

الهيكلية للجامعة الجزائرية، وفي إطار التعديلات السابق ذكرها، و من ق اللامركزية في التسيير La Décentralisation، و التي تعتبر أهم سمات التسيير الحديث و الذي تهدف الجزائر بلوغه وفقا لما تفرضه العولمة و تحدياتها ومن أجل بلوغ المقاييس المعمول بها دوليا، قدم المرسوم التنفيذي رقم 98 253 النموذجي للجامعة، العناصر التالية¹:

- إحداث نظام الكليات القائم على تعدد التخصصات و التخلي على نظام المعاهد.
- التأكيد على تنشيط و تفعيل شراكة الجامعة مع مختلف القطاعات الإقتصادية و
- اعطاء نوع من الإستقلالية في تسيير الجامعات مع الكليات المكونة لها، لا سيما في ميدان التسيير المالي، بهدف التقليل من ثقل البيروقراطية الإدارية و بطء قواعد المحاسبة العمومية.

و على العموم سنتطرق إلى الجامعة بنوع من التفصيل في المطلب الموالي .

2 هد أو المدارس العليا:

وهي نمط من منظمات التعليم العالي، يعنى بإعداد القوى العاملة لمدة تتراوح بين أربع إلى خمس سنوات بعد المرحلة الثانوية ليتم منحهم شهادة نجاح تعادل شهادات الجامعة.

3 المعاهد المتخصصة أو الكليات المتوسطة:

و تدعى المؤسسات قصيرة الدورة و تستمر فترة الدراسة فيها لأقل من أربع سنوات ما بعد المرحلة الثانوية، و يحصل خريجي هذه المعاهد على دبلوم مهني أو فني، وفقا لطبيعة

التخصص، و تختلف هذه المنظمات باختلاف البرامج التي تقدمها، فبعضها كليات متخصصة ككليات إعداد المعلمين، و بعضها متعدد التخصص "poly technique"¹.

و عموما نستطيع عرض أهم سمات منظمات قطاع التعليم العالي فيما يلي:

- يتسم محور نشاط المنظمة الجامعية بأنه ذو سمة أكاديمية بالدرجة الأولى مضمونه التعليم، البحث العلمي و الذي يتطلب إدارة فعالة.

- تعد منظمات التعليم العالي لا سيما الجامعة الحلقة المجتمعية الأكثر تماسا مع معطيات العلوم و المعارف و التطورات في ميادين إختصاصها و إهتمامها و تمثل المخرجات الأكثر حساسية في رسم معالم مستقبل موطنها.

- يعد الإستثمار في هذا القطاع إستثمارا طويل الأجل لا تظهر نتائجه في المدى القصير أو المتوسط أحيانا، كما يصعب قياسها وفق آليات حساب إيرادات الإستثمارات الأخرى، و لا يعد الربح بمفهومه التجاري محور إهتمام المنظمة الجامعية خاصة إذا كان تمويلها حكوميا أو من جهات لا تهدف للربح.

- ترتبط منظمات قطاع التعليم العالي بنظيراتها من المنظمات الجامعية بصلات ذات طبيعة خاصة تميل في العادة إلى التعاون و لا تخلو أحيانا من المنافسة سواء كانت تلك المنظمات وطنية أو أجنبية، و يتمثل إنتاجها في البحوث العلمية و المعارف و المهارات و التجارب العلمية².

و نذكر هنا أن هدف منظمات التعليم العالي كونها الإطار أو المجال الذي يقدم تكوينات مختلفة لها غايات محددة و واضحة، لا تنحصر في إعداد الطالب و تكوينه و منحه شهادات نجاح فقط بل تتعدى هذا الهدف الجزئي لتحقيق هدف كلي من خلال تأهيل الطالب لشغل وظيفة ما في قطاع من قطاعات النشاط الإقتصادي السياسي.

¹ "التعليم العالي في الوطن - الطريق إلى المستقبل -" دار الفكر العربي، القاهرة، 2000 25.
² بسمان فيصل محجوب: "إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية(دراسة تطبيقية لكليات العلوم الإدارية و التجارة)" العربية للتنمية الإدارية، العدد374 2003 25 26.

مفهوم الجامعة

تعتبر الجامعة القطب الرئيسي في قطاع التعليم العالي من حيث حجمها و ميزاتها في تقديم خدمة عمومية في هذا القطاع، خاصة في الدول النامية، أين تكاد تنعدم الجامعات الخاصة. سنحاول فيما يلي تقديم مفهوم الجامعة لغة و اصطلاحا .

1/ : university مأخوذ من الكلمة اللاتينية universitas

الإتحاد و التجمع، و قد كان استعمال هذا المصطلح ابتداء من القرن 14 بمعناها الحالي و إستخدمت كلمة () الأساتذة و الطلاب وهي تمثل ترجمة دقيقة للكلمة الإنجليزية و المرادفة لها.

- أما كلمة كلية collège فهي مأخوذة من الكلمة اللاتينية collegio " " استخدم هذا المصطلح بمفهومه الحالي في أكسفورد منذ القرن 13 لتدل على المكان الذي يجد فيه سكن، المأوى، المعيشة و التعليم.

- و نجد في أدبيات التربية و التعليم مفهوما آخر لمصطلح كلية بمعنى faculté الكلمة اللاتينية facultas¹.

2/ : يرى علماء التنظيم التربوي أنه لا يوجد تعريف قائم بذاته أو مفهوم عالمي نظرا لإرتباطها بالأهداف التي أنشأت من أجلها بدورها تختلف من دولة لأخرى فالجامعة كمنظمة للتكوين و التعليم لا تحدد أهدافها و اتجاهاتها من جانب واحد و من داخل جهازها فحسب ، بل تتلقى هذه الأهداف من الكيان الإجتماعي و السياسي الإقتصادي الذي تقوم على أساسه².

¹ محمد منير مرسي: "الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر و أساليب تدريسه" النيل، القاهرة، 2002 .10 9
² رفيق زراولة: " مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات بجامعة محمد خيضر، بسكرة، 13 12 2005 .397

و من بين التعاريف التي قدمت للجامعة اعتبارها:"

من المعاهد التعليمية العليا وتقدم برنامجا للدراسات العليا، ولها قدرة منح الدرجات العلمية في

1 ."

و يعرف الدكتور مصطفى الأسعد الجامعة بأنها: "المصدر المؤهل لاستقاء المعرفة من

مناهل متعددة المصادر".²

في تعريف ثالث للجامعة وفقا لوظائفها يعرفها الآن توران بأنها "مكان لقاء يتحقق فيه

الاحتكاك بين عملية تنمية المعرفة و خدمة هدف التعليم، والحاجة إلى الخريجين"³.

نلاحظ أن التعريف الأول قدم مفهوم الجامعة بالتركيز على هيكلها التنظيمي، بينما قدم

التعريف الثاني الوظيفة المباشرة للجامعة باعتبار أن الوظيفة الأولى لها هي الإعداد العلمي

للإطارات و تبني الأبحاث العلمية، وتعتبر الجامعة الإطار الذي ينسب إليه عموما آخر

لمراحل التعليمية و المعروفة بالتعليم العالي، أي تجاوز لمرحلة ما بعد البكالوريا و إمتداد إلى

تعريف الجامعة من منظور المشرع الجزائري:

يعرف المشرع الجزائري الجامعة بأنها " مؤسسة عمومية ذات طابع ثقافي علمي و

مهني"⁴ 31 05 – 99 18 1419

4 أفريل 1999 ، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي الذي أعطى تكييفا جديدا للجامعة

الجزائرية و ذلك في إطار جملة التعديلات التي أدخلت على القانون الأساسي للجامعة و الأحكام

المتعلقة به .

و قد جاء هذا التعديل حسب المختصين- على إثر التحولات التي تعرفها الجزائر في شتى

الميادين سواء تلك التي تفرضها ضرورة إدخال التعديلات الداخلية للمنظمة الجامعية أو تلك التي

تلزم بضرورة تكييفها مع متطلبات المحيط الخارجي بهدف تفادي أساليب التسيير التقليدية

1 "دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري" :ة الجامعية، الإسكندرية، 2002 290.

2 " التنمية و رسالة الجامعة في الألف الثالث"، المؤسسة الجامعية، بيروت، 2000 52.

3 سامي سلطي عريفج: " 2001 15.

4 05 99

التي لم تعد مناسبة، و العمل على تكريس مفاهيم جديدة كالنجاعة، الفعالية المرونة و
ميكانيزمات التسيير الحديثة.¹

:

هناك العديد من المعالجات و الدراسات العلمية حول الجامعة و وظائفها و بالرغم من
الاختلاف في تقسيم وظائف هذه الأخيرة، إلا أن هناك شبه إجماع على الوظائف الرئيسية

:

1

2 التنشيط الثقافي و الفكري.

3 إعداد القوى البشرية.

وسنحاول فيما يلي عرض هذه الوظائف بنوع من التفصيل:

A1

:

يعتبر البحث العلمي ركنا أساسيا من أركان الجامعة، حيث لا تقتصر وظيفة الجامعة في
إعداد الإطارات و منح الشهادات، وإنما لها الدور الأكبر في ترقية البحث العلمي من حيث تنمية
المعرفة و تطويرها و هو ما يفرض عليها أن توفر المناخ العلمي للبحث و ما يستلزمه من
أجهزة و كتب و مراجع، و وسائل تكنولوجية و توفر استخدام كل ذلك بالنسبة للأساتذة
² ، فالأبحاث التي قامت بها الجامعات عبر التاريخ كان لها الأثر البالغ في تطور
مجالات الزراعة و الصناعة و مختلف جوانب الحياة وفي هذا السياق تعد الجامعات الألمانية
جامعات التي اهتمت بالبحث العلمي وذلك في نهاية القرن الثامن عشر و بداية القرن

3

¹ نور الدين موزالي " التنظيم الإداري الجديد للجامعة الجزائرية و استراتيجيته في ظل القانون التوجيهي للتعليم العالي رقم 99 05 " مذكرة ماجستير،
حقوق، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2003 2004 . 3

² محمد منير مرسى: "الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر و أساليب تدريسه:
³ رفيق زراولة : " :
26
404

إن البحث العلمي قد يأخذ الطابع النظري أو التطبيقي أو الجانبين معاً، وقد تتم الدراسة على (...) باعتبار أن الجامعة هـ

لتخصصات مختلفة في كل ميادين المعرفة الأدبية و العلمية، هذه الدراسات ستساهم بصورة أو بأخرى في كشف المشاكل أ و الإختلالات التي قد يشهدها أي قطاع، ومن ثم فالباحث سيعمل- حسب هدف بحثه – إلى محاولة معالجة هذه الإختلالات أو على الأقل إقتراح الحلول المبدئي بهذا يصبح التعليم الجامعي منشطاً للمنظمات الإقتصادية و الإجتماعية والثقافية ... إلخ، وهو ما يبرز التعاون الوثيق بين هذه المنظمات و بين التعليم الجامعي لا سيما في الدول المتقدمة، و ذلك من خلال الإمكانيات المالية المخصصة للتعليم و البحث الجامعي.

عامة و في مجال البحث العلمي فإن الجامعة يجب أن تولي الإهتمام بالبحث

العلمي بنوعيه (الأكاديمي، التطبيقي) لأنه ضروري لنمو المعرفة و تقدمها و نشرها خاصة البحوث و الدراسات التطبيقية التي تعتبر أكثر أهمية من سابقتها نظراً لميزتها السابق ذكرها، و عليه يفترض أن تتم هذه البحوث بالتنسيق بين الجامعات و المنظمات الصناعية التجارية و التربوية.¹

2/ التنشيط الثقافي و الفكري

يعتبر نشر العلم و الثقافة ضمن رسالة الجامعة من خلال تزويد الطالب بالعلوم النظرية و التطبيقية و لا يقتصر هذا التنشيط على المجتمع الداخلي للجامعة فقط، بل يتعداه إلى المجتمع الخارجي من خلال معالجة قضاياها الإجتماعية، الإقتصادية... إلخ، وهو ما يبرر الأيام الدراسية و التكنولوجية و الملتقيات و المحاضرات العامة التي تتبناها الجامعة بمختلف إطاراتها،²

3/ عداد القوى البشرية

تعتبر هذه الوظيفة من أهم الوظائف التي ارتبطت بالتعليم الجامعي منذ نشأته في العصور الوسطى ، حيث أسندت لها مهمة الإعداد للمهن المختلفة في الآداب و الطب و القانون ،

ومع تطور العلوم تطورت التخصصات في الجامعة ، وبدأ الإهتمام بالإعداد لمهن أخرى كالتدريس ، الهندسة ، الزراعة و العلوم الطبيعية و الإجتماعية (19) و في القرن العشرين أضيفت تخصصات أخرى كإدارة الأعمال، الصحافة والإعلام الإقتصاد السياسة... إلخ فمن بين أهم أهداف الجامعة هو تقديم تعليم عال متخصص.

من هذا المنطلق يمكن أن ينظر للجامعة على أنها منظمة إنتاجية من حيث إنتاجها للقوى البشرية المدربة، كما تمثل () إستثمارا في الموارد البشرية باعتبار أن رأس المال البشري لا يقل أهمية عن رأس المال المادي، و حسب آدم سميث فإن رأس المال البشري يتكون من القدرات و المهارات الإنسانية المكتسبة - في إطار تقديمه أهمية رأس - أن موهبة الفرد لا تعود عليه فقط و إنما تعود أيضا على المجتمع الذي ينتمي إليه، كما أن مهارة العامل تشكل أداة ثمينة لإثراء الإقتصاد، و إذا تكلف إعداد العامل (علميا) لاكتساب هذه المهارة قدرا معيناً من المال فإن هذه المهارة ستعطي عائداً يغطي تكاليف إعدادها.¹

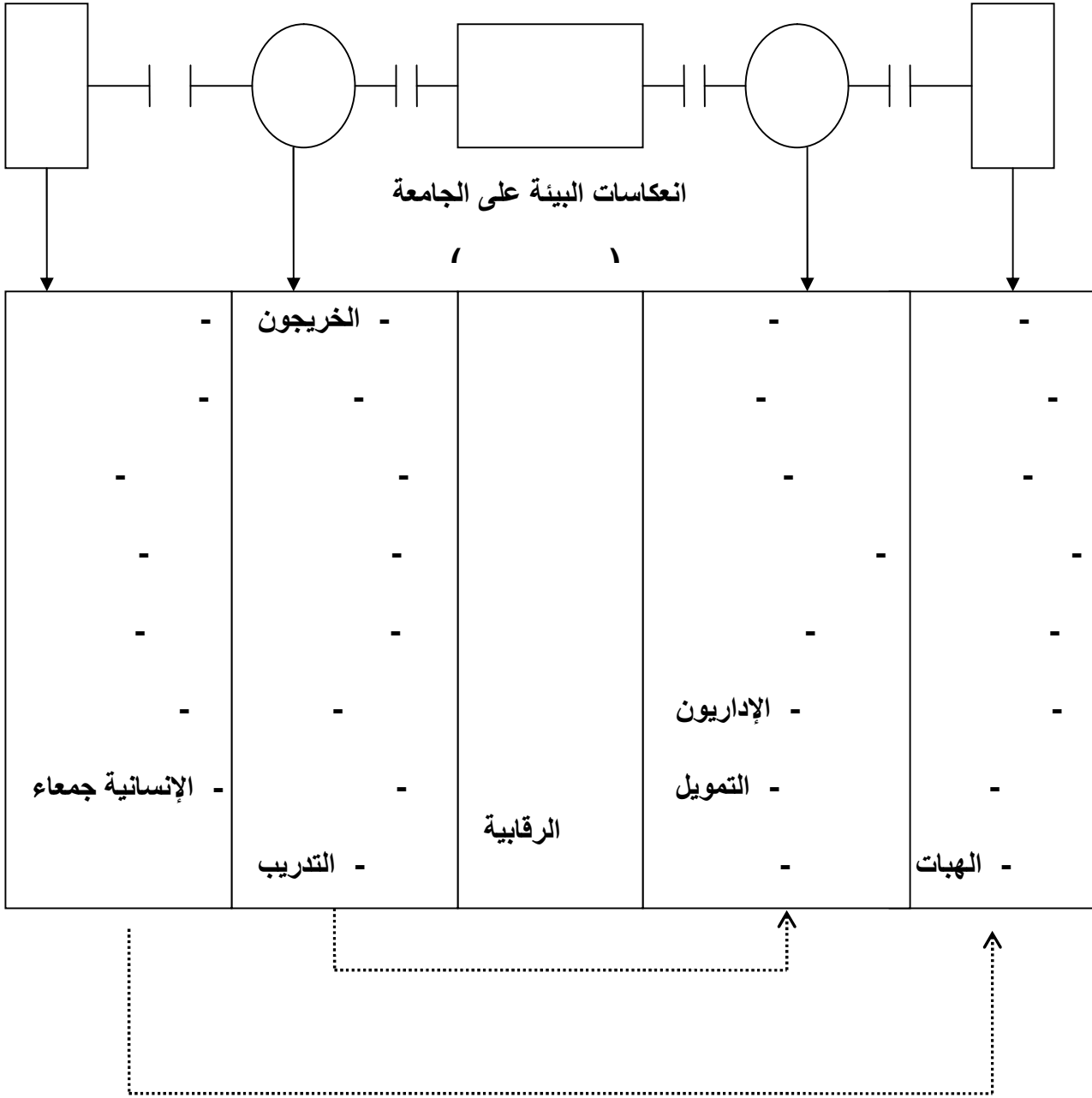
إلا أن النظرة للجامعة بهذا المنظور أخذت بعدا أكبر، مثلما تبينه الدراسات المتعلقة بقضايا اقتصاديات التعليم خاصة خلال النصف الثاني من القرن العشرين و بروز اقتصاد المعرفة كفرع علمي جديد ، تؤدي فيه (Knowledge Organisations) منها الجامعة ، دورا حيويا في إنتاج العلوم ، التي أصبح ينظر إليها كسلعة تحتاج إلى تسويق و تخضع للمنافسة و مبادئ الجودة و التحكم في التكاليف²، حيث أصبحت الجامعة اليوم تمثل منظومة ديناميكية تساهم في خدمة المجتمع و تنميته في جميع المجالات باعتبارها نظام مفتوح يؤثر في المجتمع و يتأثر به و بتحولاته الإجتماعية السياسية و الإقتصادية³.

و هو ما يعكسه الشكل الموالي :

:(03)

¹ فاروق عبود فليح: "اقتصاديات التعليم مبادئ راسخة و اتجاهات حديثة" الميسرة للطباعة و النشر و التوزيع، 2003 19.
² رفيق زراولة: 401.
³ فريد النجار : " ، إيتراك للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1999 2000 119.

المستفيدون



" ، إيتراك للنشر و التوزيع ،

فريد النجار : "

القاهرة

1999 2000 120.

من خلال الشكل نستطيع ملاحظة مدى أهمية الجامعة و تأثيرها و تأثرها بعوامل عديدة ، من معظم مخرجاتها ، و هو ما يبرر سعي العديد من الدول لاسيما الغربية منها إلى تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي و ذلك نظرا لما حققته تطبيقات نظم إدارة الجودة الشاملة من نجاحات في الميادين الصناعية المختلفة ، و هو ما ذهبت إليه المنظمة العربية للتنمية الإدارية باقتراحها دليلا لمعايير الجودة الجامعية العربية¹ . و عليه نستطيع أن نقول أن الجامعة تساهم بصورة مباشرة في تنمية الإقتصاد و المجتمع و إن كان ذلك يتم على المستوى المتوسط أو الطويل إلا أن ما تخرجه هذه الأخيرة من (الإجتماعية، الإقتصادية) يؤدي إلى رفع و مردوديتها- في حال الإستغلال الأمثل لهذه الطاقات- و من ثم تحقيق التنمية الإقتصادية و الإجتماعية.

: قطاع التعليم العالي في الجزائر : مؤشرات كمية

بعد الإستقلال كانت الجزائر تملك جامعة واحدة هي جامعة الجزائر التي تعد من أعرق و أقدم جامعات العالم العربي و كانت هذه الأخيرة تماثل الجامعة الفرنسية في نظام تسييرها و إدارتها ، و قد تم إنشاء وزارة التعليم الع 1970 ، بعد أن كانت مهام هذا القطاع موكلة إلى وزارة التربية ، و اليوم نحصي العديد من منظمات التعليم العالي موزعة عبر مختلف بالإضافة إلى المعاهد الوطنية و المدارس العليا، و سنحاول في هذا المبحث عرض بعض أهم المؤشرات الكمية لتطور قطاع التعليم العالي في الجزائر من حيث عدد الطلبة ، التأطير البيداغوجي ، البحث العلمي ثم التمويل .

:

سنحاول في هذا المطلب عرض تطور عدد الطلبة و فقا لما حصلنا عليه من معطيات رقمية 1960 1980 ثم العشرية 1980 1990 ، العشرية 1990 2000 و أخيرا 2001 2005.

✓ 1960 1980:

1960 ما يقارب 1317

5931 طالب من جنسية أوروبية و تراوحت نسبة الأوربيين إلى الجزائريين في تلك الفترة بين ثلاث طلبة أوربيين لكل طالب جزائري في تخصصي الحقوق و الآداب و نسبة سبعة طلبة أوربيين لكل طالب جزائري في كل من تخصص العلوم و الطب و الصيدلة¹ و ارتفع هذا العدد 2725 1962 6883 1965 - 1966

ارتفع عدد المتخرجين خلال نفس السنوات من 93 195².

1967 1968 بلغ عدد الطلبة المسجلين بالترج 8735 طالب تخرج منهم 378

1970 1974 فإن الإحصائيات

تبين نموا واضحا في تطور عدد الطلبة المسجلين في هذا القطاع و يظهر ذلك في الجدول

:

01: تقديرات و تسجيلات عدد الطلبة للفترة 1969 1974.

تقديرات	1973 1972		1972 1971		1971 1970		1970 1969		بين التقديرات التسجيلات
	المسجلين	تقديرات	المسجلين	تقديرات	المسجلين	تقديرات	المسجلين	تقديرات	
-	27000	28038	21000	24334	17000	19300	12800	13836	10800
	28.5	15.2	23.5	26	32.8	38.5	18.5	-	-
		%33.56		%43		%43.14			

24

"

: "التعليم العالي -

:

.34 1973

1 : "التعليم العالي - 24 1973 10.
2 : تطور التعليم العالي في الوطن العربي و مدى مساهمته في عملية التنمية ، عرض لتجربة الجزائر" الإنسانية ، جامعة قسنطينة . 13 2000 11.

يتضح من خلال الجدول أن تطور عدد الطلبة قد ارتفع بعدد 16000
1970 1969 1974-1973 وهذه الزيادة مردها حسب نفس المصدر إلى تبني
الدولة سياسات إصلاح مست جميع الجوانب ،من أهمها التعليم العالي، حيث جاء قرار سنة
1969 التعليم العالي لدى كل الجامعات بحيث تكلف هذه اللجنة
بإعداد مشروع إصلاح لهياكل و طرق التعليم العالي و برامج بصيغة تتوافق مع تطورات و
حاجيات البلاد ، من حيث العمل على تكوين إطارات جامعية للتخفيف من اللجوء إلى الإطارات
الأجنبية ، و تجسدت أولى ملامح هذا التغيير منذ عام 1970 ، أين أنشأت -
وزارة التعليم العالي لأول مرة بالإضافة، كما أن الدخول إلى الجامعة أصبح ممكنا و سهلا
بالنسبة للطلبات نظرا للتغيير الذي شهدته التركيبة الإجتماعية في هذه الفترة مقارنة بفترات
سابقة كذلك إتباع سياسة التوزيع الواسع للمنح على طلبة المعاهد¹، بالإضافة إلى هذه العوامل
المساهمة في نمو عدد الطلبة قد ندرج كذلك نمو عدد تلاميذ التعليم الثانوي، طبقا لسياسة الدولة
الهادفة إلى زيادة منشآته

:1990 – 1980

على غرار العشرية السابقة تبين الإحصائيات نموا واضحا في عدد الطلبة للعشرية)
1980 – 1990 (حيث ارتفع عدد طلبة التدرج من 66064 طالب في السنة الجامعية
1980 – 1981 181350 طالب في السنة الجامعية 1989 1990
لعدد في نفس السنة يقدر بـ 13967 5229 1980-1981
كما ارتفع عدد المتخرجين في نفس الفترة من 7477 22917² و هو ما
يوضحه الجدول الموالي :

(02): تطور أعداد الطلبة المسجلين في التدرج و ما بعد التدرج و المتخرجين في

1990 1980.

--	--	--	--

المتخرجين	المسجلين بما بعد	المسجلين بالتدرج	
7477	5229	66064	1981 1980
7800	5429	72590	1982 1981
9584	5722	90145	1983 1982
10237	7285	97000	1984 1983
11713	8597	103232	1985 1984
14097	9973	122084	1986 1985
16645	11407	143293	1987 1986
18110	12288	161464	1988 1987
20493	13400	166717	1989 1988
22917	13367	181350	1990 1989

199 1990

.. "الحولية الإحصائية رقم 20" :

:

.34 11

✓ : 2000- 1990

شهد قطاع التعليم العالي ارتفاعا مذهلا في هذه الفترة فيما يخص أعداد الطلبة المسجلين حيث ارتفع هذا العدد بما يقارب الضعفين، فبعد أن كان عدد المسجلين في السنة الدراسية 1990 - 1991 يبلغ 197650 ، ليرتفع هذا العدد إلى 243397 1992 1993 ، ليرتفع هذا العدد إلى 466084 2000 2001 ، بعد أن كان يقدر بـ 407995 1999 - 2000¹ موزعين على تخصصات مختلفة تنصدرها علوم التكنولوجيا و العلوم الإقتصادية و التجارة و هو ما يوضحه الجدول الموالي :

(03) : تطور عدد المسجلين في التدرج حسب التخصصات للفترة 1993 2000

¹.13 وزارة التعليم العالي و البحث العلمي : " الحولية الإحصائية رقم 29 "، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 99 - 2000

جودة الخدمات العمومية :

%	97 96	%	96 95	%	95 94	%	94 93	
7.3	20890	7	18792	7.4	17647	7.5	17870	العلوم الدقيقة
0.7	2169	0.7	1735	0.7	1728	0.9	2079	علوم تطبيقية
31.3	89448	34	86672	37.2	88677	39	92475	تكنولوجيا
8.8	24962	9.6	24298	9.4	22436	9	21499	علوم طبية
1.6	4497	2	4443	1.9	4410	2	4546	الطب البيطري
6.2	17553	6	15307	5.5	12993	5.3	12531	علوم طبيعية
2	5609	1.8	4786	2	5177	2	4857	
12.6	36085	11	27385	10	23999	10	23797	علوم اقتصادية و تجارية
8.5	24221	7.6	19332	7.1	16896	7	16428	علوم قانونية
1.4	3953	1.4	3491	1.4	3306	1.3	3329	علوم سياسية و إعلامية
9.6	27292	10	22941	8.4	19977	8	19100	علوم اجتماعية و إسلامية
4	11615	3	8102	3	7255	3	6807	العربية
6	17260	5.9	15063	6	13926	5	12773	اللغات الحية الأجنبية و الترجمة
100	285554	100	252347	100	238427	100	238091	
	%	2000 1999	%	1999 1998	%	1998 1997		
5	20948	9	33549	-	-	-	-	ج م ع دقيقة تكنولوجيا
3	12524	3.6	13511	6.4	21889			العلوم الدقيقة
0.4	1663	0.4	1675	0.8	2665			العلوم التطبيقية
21	85812	19	70449	29.3	99581			التكنولوجيا
5.4	22136	5.4	20242	6.4	21798			
0.5	2137	0.5	1992	0.6	2193			
0.6	2622	0.5	2081	0.7	2521			الصيدلة
0.9	3515	1	3775	1.3	4531			العلوم البيطرية
3	11517	5.4	20222					جذع م علوم الطبيعة
6	24536	4.6	17157	7	23206			علوم الطبيعة
0.3	1226	0.6	2174	-	-			.

جودة الخدمات العمومية :

1	3878	0.9	3186	1.6	5496	
18.7	76193	16	59200	13.7	46731	العلوم الإقتصادية و
14	57514	11	40687	9.6	32610	العلوم القانونية
1.5	6005	1.5	5835	1.6	5308	العلوم السياسية و
8	32789	9.4	35064	10	33611	العلوم الإجتماعية
5	19542	4.7	17555	4.5	15230	
5.7	23384	6.5	24293	6.5	22148	اللغات الأجنبية
100	407995	100	372647	100	339518	

1/ وزارة التعليم العالي و البحث العلمي: " الحولية الإحصائية رقم 29 32" . .

13 12 2000

1995 1994

ليرتفع بعد ذلك سنة 1996 5.8 % 13.16 % 1997 و هو ما أدى إلى تطور عدد الطلبة في معظم التخصصات لاسيما منها التكنولوجيا التي تتصدر الترتيب تليها الإقتصادية و التجارية (طيلة الفترة 1994 2000) .

✓ 2001-2005:

لا تختلف هذه الفترة عن سابقتها من حيث تعاضم عدد الطلبة المسجلين بالجامعات على مستوى الوطن و يظهر هذا التعاضم من خلال المعطيات التالية :

2001 2002 بلغ عدد الطلبة المسجلين 543869¹ و في السنة الموالية (2002 2003) ارتفع هذا العدد إلى 589993 طالب منهم 69953 طالب في التكوين قصير 27010 طالب في ما بعد التدرج منهم 13998 في الماجستير و 5687 مقيم في العلوم الطبية و 7325 متخرجين في عام 2002 69900 طالب منهم 15176 طالب في التكوين قصير المدى ، ليرتفع العدد في سنة 2003 75000 و فيما يخص التكوين المتواصل تمنح جامعات التكوين المتواصل عبر

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي: " الحولية الإحصائية رقم 32" . . 2000 13 12¹

الوطن تكويننا يقدر ب74500 طالب في هذه الفترة منهم 28382
و طرين ب 77 أستاذ دائم و موزعين على 45 مركز للتكوين المتواصل.¹

:² 2004 2003

647371 منهم 28276

أي ما يعادل 4.36 % من العدد الإجمالي للطلبة يتوزعون كما يلي :

- 14376 مسجل في الماجستير (بنظاميه القديم و الجديد).

- 5100 مسجل بنظام الإقامة بالعلوم الطبية.

- 8800 (بنظاميها القديم و الجديد).

:³ 2005 2004

(مسجلين في 740000 طالب، منهم 30452 (4%) مسجلين في

مرحلة ما بعد التدرج ، موزعين كما يلي :

- 15588 طالب مسجل بالماجستير (بنظاميه القديم و الجديد) .

- 5100 طالب مسجل بالإقامة الطبية .

- 9764 مسجل بالدكتوراه بنظاميها القديم و الجديد .

و قد يصل عدد الطلبة حسب توقعات المصالح المختصة إلى مليون طالب سنة 2009.

إن هذا النمو المسجل في أعداد الطلبة عبر المراحل الثلاث السابق ذكرها، يعود -

- إلى اهتمام الدولة بهذا القطاع و إتباعها سياسة ديمقراطية التعليم العالي، دون أن نغفل

الجانب الطبيعي و هو النمو الديمغرافي الذي شهدته الجزائر، بالإضافة إلى وعي المجتمع

¹ التعليم العالي بالأرقام مستخرج من موقع وزارة التعليم العالي و البحث العلمي www.mesrs.edu.dz

² وزارة التعليم العالي و البحث العلمي: "التأطير البيداغوجي (الحويلة و الأفاق) " 2004.

³ MESRS: "Programme D'actions Quinquennal du Secteur Dans Le Cadre du Programme de Soutien à la Croissance Economique 2005 - 2009", novembre 2004, p23.

الجزائري بأهمية التعليم بصفة عامة و التعليم العالي بصفة خاصة، فإذا ما نظرنا بصورة خلفية إلى طور التعليم الثانوي نلمس الإرتفاع الهائل في أعداد التلاميذ مما سينتج عنه بالتبعية ارتفاع أعداد الطلبة المسجلين، كما نذكر هنا تبني الدولة لسياسة تعميم توزيع منظمات التعليم العالي من خلال مضاعفتها لعدد الجامعات و المراكز الجامعية عبر مختلف أرجاء الوطن ، حيث تتوزع شبكة التعليم العالي و ابحاث العلمي إلى غاية السنة الجامعية 2002 2003 38 مدينة تضم 58 26 14 06 مدارس وطنية ، 06 معاهد وطنية ، 04 مدارس عليا و ملحقتين جامعتين (البويرة غرداية).

التأطير البيداغوجي:

بالنسبة للتأطير البيداغوجي فقد كان قطاع التعليم العالي يعاني عجزا فادحا في هذا الجانب تمت تغطيته بصورة كبيرة بالإعتماد على أساتذة أجنبية كمحاولة لسد هذا العجز و كف الطلب على الهيئة التدريسية إلا أن هذا لم يمنع من وجود نوع من التحسين فيما يخص نسبة الجزائر فقد شهدت هذه الأخيرة تحسنا مقبولا، فبعد أن كانت هذه النسبة تقدر بـ 72.27 % للسنة الجامعية 1980 1981 91.57 % في السنة الجامعية 1989 1990 بارتفاع يقدر بنسبة 19.24 % لهذه العشرية¹

إن هذه الهيئة التدريسية تتوزع حسب التأهيل إلى رتب :

، أ مساعد ، مساعد وتظهر إحصائيات وزارة التعليم العالي و البحث العلمي أن نسبة الجزائر قد 93.4 % 1990 1991 99.6 % للسنة الجامعية 1999 2000، و هو ما يوضحه الجدول الموالي:

(04): تطور الهيئة التدريسية حسب الرتب و نسب الجزائر للفترة 1989 1997.

رتبة الهيئة التدريسية	97 96	96 95	95 94	94 93	92 93	92 91	90 91	90 89
	714	666	658	711	726	678	636	573
	17	33	38	119	136	132	136	150

¹. 23

"الحوالية الإحصائية رقم 20"

جودة الخدمات العمومية :

%97.6	95.0 %	94.2 %	83.3 %	81.3 %	80.5 %	78.6 %	73.8 %		
1147	959	742	865	822	867	907	905		
32	51	63	282	323	332	392	477		
%97.2	% 94.7	91.5 %	% 67.4	60.7 %	61.7 %	56.8 %	47.3 %		
5565	5205	4911	4659	4231	3055	2070	1958		
2	6	1	29	8	30	8	26		
%100	99.9 %	%100	99.4 %	99.8 %	99.0 %	99.6 %	98.7 %		
4993	5040	5515	4988	5431	6072	7239	6839		
16	28	32	77	154	296	454	538		
%99.7	99.4 %	99.4 %	98.5 %	97.2 %	95.1 %	93.7 %	92.1 %		
2162	2557	2767	2957	3140	3822	4319	4261		
2	10	8	17	14	19	14	34		
%99.9	99.6 %	99.7 %	99.4 %	99.6 %	99.5 %	99.7 %	99.2 %		
14581	14427	14593	14180	1435 0	1449 4	1517 1	1453 6		
69	128	142	524	635	809	1004	1225		
%99.5	99.1 %	99.0 %	96.3 %	%5.6	94.4 %	93.4 %	91.6 %		

: وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، "الحويلة الإحصائية رقم 29" . .

2000 18.

يتبين من خلال الجدول أن نسبة الجزارة في مختلف رتب الأساتذة شهدت تطورا ملحوظا

عبر السنوات و هو ما قابله انخفاض محسوس في عدد الأساتذة الأجانب من 1225

1989 1990 635 1992 1993 ، كذلك هو الأمر في الفترة 1993 1997 أين

89,12 % ، و يعود ذلك بالضرورة إلى زيادة عدد المتخرجين من الطلبة

الجزائريين في مرحلة ما بعد التدرج ، حيث سجل مناقشة 1883 مذكرة ماجستير و 200 لال السنوات الخمس الأولى من التسعينات¹ . إن ارتفاع المسجلين فيما بعد التدرج يعني ارتفاع نسبة الأساتذة الجزائريين في حالة ارتفاع المناصب المالية الممنوحة لهذا القطاع و هو أمر يدخل في استراتيجية الدولة في مجال التأطير البيداغوجي و بالنسبة 1989 2001 ن تطور الهيئة التدريسية يظهر كما يلي* :

(05): تطور الهيئة التدريسية حسب الرتب و نسب الجزائر للفترة 1997-2001

2000 2001	1999 2000	1998 1999	1997 1998	رتبة الهيئة التدريسية
-	950	889	827	
-	22	14	18	
-	%97.7	%98.4	%97.8	
-	1621	1495	1318	
-	21	30	33	
-	%98.7	%98.0	%97.5	
-	6632	6366	5932	.
-	2	2	3	
-	%100	%100	%99.9	
-	6275	5564	5527	
-	23	22	23	
-	%99.6	%99.6	%99.6	
-	1991	1946	2197	
-	5	6	8	
-	%99.7	%99.7	%99.6	
17780	17460	16260	15801	
72	73	74	85	
%99.6	%99.6	%99.5	%99.5	

:- وزارة التعليم العالي و البحث العلمي : الحولية الإحصائية رقم 29 2000

¹ وزارة التعليم العالي و البحث العلمي: " التأطير البيداغوجي : الحصيلة و الأفاق "

2000 2001 ، لم تتوفر لدى الباحث جميع معطيات هذه الفترة بالتفصيل ، باستثناء المجموع الكلي للأساتذة* .

- C. N. E. S, "Projet de rapport national sur le développement humain", Alger décembre 2002, p 56.

14180

17780 97 96 2000 2001، و يرجع ذلك في تقديرنا إلى نفس العوامل السابقة الذكر بالإضافة إلى السياسة التي تبنتها الدولة للنهوض بقطاع التعليم العالي و محاولة الرفع من نسبة التأطير بمرحلتها التدرج و .

2002 2003 فقد سجلت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي معدل

تأطير يقدر بـ 01 28 2002 2003¹ و يتشكل التأطير من 21583 أستاذ موزعين حسب الرتب التالية:

- 5.98 % .

- 9 % .

- 39.39 % .

- 39.51 % .

- 06.14 %² .

و قد بلغ عدد اطروحات الدكتوراه التي تمت مناقشتها إلى غاية 2003 294 و 24 أطروحة دكتوراه بالنظام الجديد ، في حين كان عدد أطروحات الدكتوراه يقدر بـ 66 1998³.

2003 2004 ، فقد بلغت نسبة التأطير للفترة 23205 أستاذ دائم بمعدل تأطير

01 28 4 .

¹18 وزارة التعليم العالي و البحث العلمي : "الحوالية الإحصائية رقم 32" موقع وزارة التعليم العالي و البحث العلمي mesr.edu.dz

³MESRS:Op.Ci, p14.

⁴ وزارة التعليم العالي و البحث العلمي : "التأطير البيداغوجي الحصيلية و الآفاق" :

و في السنة الجامعية الموالية (2004 2005)، بلغ العدد الإجمالي للأساتذة الدائمين في جميع التخصصات حوالي 25000 أستاذ يؤطرون 740000 طالب، أي بمعدل تأطير 01 30 طالب ، بعد أن كان هذا المعدل يقارب 01 18 طالب ، وهو ما يمثل عجز يقدر بـ 24000 أستاذ ، إذا ما قورن هذا المعدل بالنمط العالمي الذي يفترض أن يكون 01 15 .

حسب إحصائيات وزارة التعليم العالي فقدر عدد أساتذة المصاف (Les Enseignants de Rang Magistral) 3442 أستاذ أي ما يعادل 14 % العدد الإجمالي للأساتذة ، وهو ما يعادل أستاذ لكل 215 طالب ، في حين النمط العالمي يفترض أن يكون المعدل 01 70 الب، أي أن العجز في الأساتذة يقدر بـ 7130 ونذكر هنا أنه خلال الفترة 2000 2004 7500

1

لقد حاولنا في عرضنا للتأطير البيداغوجي وفقا لما تسنى لنا من معطيات ، إلى إبراز مدى عشريتين الأخيرتين 1980 1990 1990 2000 كما تبينه المعطيات الرقمية فقد استطاعت الدولة أن تحقق تطورا ملحوظا جدا للرفع من هذه 99% في السنوات الأخيرة و هو ما يبرز الجهد المبذول للنهوض بهذا الجانب و رغم ذلك و خلافا للتطو الجهود المبذولة من طرف الدولة لمحاولة تحسين معدل التأطير إلا أن هذا الأخير يبقى بعيدا عن المقاييس و الأنماط العالمية .

تمويل الجامعة :

تشكل النفقات المتزايدة للجامعات ضغطا كبيرا على العديد من البلدان لا سيما في بلدان العالم الثالث كالجزائر مثلا ، و ما يميز الجامعات في هذه الدول هو احتكار الدولة للتعليم العالي أي أن الجامعات و باعتبارها من المرافق العامة تدار من قبل الدولة و لا وجود فيها للقطاع

¹MESRS : Op.Cit, pp12-13.

إن إلقاء نظرة متفحصة عن أساليب و مصادر تمويل المؤسسات الجامعية بالجزائر تبين أن هذه الأخيرة تسير و تمول بواسطة المساعدات التي تقدمها لها الخزينة العامة. المالية المخصصة لمرفق التعليم العالي و لعل السبب في ذلك يرجع بالأساس إلى الاختيار السياسي و الإيديولوجي الذي تبنته الجزائر غد .

و كذلك إلى التصنيف القانوني للجامعات الذي يضعها ضمن المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، فالدولة لم تعد قادرة و مستعدة لتقديم مساعدتها للجامعة بنفس السخاء الذي أبدته في الماضي لا لكونها ترغب في التخلي عن تمويل الجامعة و إنما البحث عن بدائل أ العباء عن الخزينة العامة، فقد كان - للتوسع الديمغرافي ديمقراطية التعليم ، مجانية التعليم العالي و تزايد عدد الطلبة السبب الأساسي الذي تطلب التوسع في الهياكل و المؤطرين و الوسائل المادية، كل هذه العوامل أضحت تشكل ميزانية ضخمة على عاتق الميزانية العامة دفعت إلى إدخال تعديلات على كيفية إدارة و تمويل المؤسسة الجامعية الهدف منها هو فتح الجامعة على محيطها و البحث عن مواردها الذاتية و تثمين مجهودها العلمي و المعرفي قصد الوصول في نهاية الأمر إلى تخفيف بعض العباء على ميزانية الدولة و تكيفها مع ميكانيزمات الاقتصاد الليبرالي .

و سعيا إلى التفتح بالجامعة أكثر على محيطها من خلال ما يعرف بالشراكة الجديدة المبنية على التنافس و اقتصاد السوق و في إطار التوجه العام للبلاد قدم المرسوم 253 98 24 ربيع الثاني 1419 17 1998 38 هذه الأخيرة تتمثل خصيصا فيما يلي:

- 1 مداخل الخدمات و الدراسات و البحث و الخبرات التي تقوم بها الجامعة.
- 2 القروض و التخصصات الاستثنائية.
- 3 كل الموارد الأخرى الناتجة عن نشاطات الجامعة ذات الصلة بموضوعه¹.

بالإضافة إلى تحصيلاتها لحقوق تسجيل الطلبة فان الجامعة يمكنها تأدية خدمات و خبرات بمقابل عن طريق عقود و اتفاقات كاستغلال براءات الاختراع و المتاجرة بمنتجات نشاطها المختلفة

- 36

حسب الأرقام الواردة في الجرائد الرسمية الخاصة بتوزيع الاعتمادات المخصصة لميزانية

التسيير نجد أن وزارة الجامعات قد خصص لها مبلغ 6.500.000.000 91
الميزانية العامة للدولة التي قدرت آنذاك ب. 250.800.000.000¹، أي ما يعادل 2.6%
ليرتفع هذا المبلغ المخصص إلى 9.063.804.000 92
4.4% من الميزانية العامة للدولة.

كما ارتفع هذا المبلغ بصورة ملحوظة في السنوات 98 2002 و هو ما يبينه الجدول الموالي:

المالية المخصصة لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي و (06):

نسبتها من الميزانية العامة للدولة للفترة 1998 2002 /

2002	2001	2000	1999	1998	
58743195	43591873	38580667	34857516	24306558	التعليم العالي و البحث
4.03	3.53	3.74	%3.53	%3.71	نسبة ميزانية التعليم العالي الميزانية العامة للدولة

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، للسنوات 1997 2001.

على غرار الفترات السابقة نسجل تطور فيما يخص ميزانية وزارة التعليم العالي و

2003- 2005 ، حيث بلغت نسبة الميزانية المخصصة لهذا

63.494.661.000² 5.78% من ميزانية التسيير للدولة التي قدرت ب

1.097.385.900.000 دج، لترتفع هذه النسبة إلى 7% 2005 حيث قدرت قيمة ميزانية

1 16—90 : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، العدد 34 .

2 11 02 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، العدد 86 ، 49.

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بـ 78.381.380.000 دج و كانت ميزانية الدولة للتسيير في هذه الفترة تقدر بـ 1.200.000.000.000¹.

:

و يعتبر البحث العلمي المحرك الأساسي لكافة القطاعات الإجتماعية ، الإقتصادية و الثقافية ، ولا يمكن لأي دولة أن تستغني عن هذا الميدان .

و نظرا لهذه الأهمية التي يتميز بها البحث العلمي فقد عملت السلطات العمومية على محاولة ترقيته و تطويره و جعله يتماشى مع مسارات التنمية الإقتصادية و الإجتماعية في إطار التواصل الدائم بين الجامعة و المحيط بالإضافة إلى ذلك فإن البحث العلمي ضرورة حتمية تقوم بها الجامعة إلى جانب مهمتها التعليمية ، و قد يتجلى ذلك من خلال مخابر و فرق البحث العديدة التعليم العالي بوجه عام .

و الجدول الموالي يبين عدد مخابر البحث المعتمدة في مؤسسات التعليم و التكوين العالين حسب الميادين إلى غاية 2003/12/31

(07): عدد مخابر البحث المعتمدة في مؤسسات التعليم و التكوين العالين حسب الميادين إلى غاية 03/12/31.

		العليا	المعاهد الوطنية			الميادين	
44	-	02	10	04	28	المانية	01
83	-	04	-	01	78	التربية الثقافية و	02
54	-	-	01	02	51		03
44	-	01	03	03	37	تهيئة البيئة و الإقليم	04
129	I.T.O 01*	04	09	07	108	الموارد الأولية و التكنولوجيا	05
161	-	05	-	08	148	العلوم السياسية	06
50	INFS/TS ** 01	-	-	01	48		07
30	-	01	04	-	25	البناء و التعمير و	08

¹ 04 21 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، العدد 85 ، 26.

* Institut de Télécommunications d'Oran
** Institut National de Formation de La Santé.

09	523	26	27	17	02	595
----	-----	----	----	----	----	-----

:وزارة التعليم العالي و البحث العلمي: مديرية شبكات وأنظمة الإعلام و
2004.

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلبية مخابر البحث توجد على مستوى
523 88.53% كما نلاحظ التباين في عدد
بر بين الميادين ذاتها إذ يستحوذ قسم العلوم السياسية على أكبر عدد يليه المواد الأولية و
التكنولوجيا و قد يعود سبب هذا التباين إلى الإمكانيات الموجودة بين مختلف المنظمات الجامعية
سواء البشرية أو المادية و اختلاف تعدد التخصصات الموجودة بين مختلف هياكل قطاع التعليم

غير أن الملاحظ أنما تنفقه الجزائر على البحث العلمي لا يزال ضعيفا إذ تقدر نسبة
الإنفاق على الأرجح ما بين 0.14 0.28 %
تفوت هذه النسبة 1.5%

أما فيما يتعلق بالموارد البشرية في هذا المجال سجلت التوقعات و الأهداف إلى تعبئة
15915 باحث، من بينهم 11994 يعملون بصفة جزئية من أجل إنجاز 6026
غير أنه أمام بعض العجز المسجل في ميدان التأطير البيداغوجي في الموارد البشرية من أساتذة
و باحثين على مستوى منظمات التعليم العالي .

تعتبر الأهداف المسطرة في هذا السياق في موقف من الصعوبة فيما يخص التحقق أو
البلوغ ، و قد يتضح ذلك أكثر إذا علمنا أن عدد الباحثين يمثلون في المتوسط بالجزائر 164
باحث لكل مليون ساكن ، كما أن عدد الأساتذة الباحثين من رتبة أستاذ ، أستاذ محاضر يمثلون
15 % من مجموع هيئة التدريس المقدر ب 23205
منظمات التعليم العالي في الجزائر إلى غاية السنة الجامعية 2003 2004¹.

¹وزارة التعليم العالي و البحث العلمي: مديرية شبكات وأنظمة الإعلام و الاتصال، مستخرجة من وثائق إدارية بتصريف، الجزائر 2004.

:

عالمية تسيير العلم	تتغير	الرهانات المستقبلية
نفسها	فلهذا يجب	ويبقى فيها هو
يلعبه الجامعيون كمدرسين وباحثين ومسيرين	وكيف نكيف التعليم	تدابير وماهو كيف نحضرهم ومؤدين
بسياسة التعليم	والتوفيق بين التكنولوجيات الحديثة والتعليم	وإحتياجات المحيط، ماهي مسؤولية المحيط هذه الأساليب يجب

فهرس المحتويات

الشكر و التقديرات
الإهداء

فهرس المحتويات

: تسويق الخدمات العمومية

- 02..... مفاهيم عامة حول الخدمة :
- 02..... مفهوم الخدمة :
- 04..... خصائص و أهمية الخدمة :
- 11..... تصنيف الخدمات :
- 15..... الخدمات العمومية :
- مفهوم و أنواع الخدمات العمومية
- 15.....
- المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية
- 18.....
- 20..... المنظمات العمومية :
- 28..... تسويق الخدمات العمومية :
- 28..... تسويق الخدمات :
- 29..... تسويق الخدمات العمومية :
- المزيج التسويقي للخدمات العمومية
- 30.....

: جودة الخدمات العمومية

- 36..... :
- 36..... أهمية جودة الخدمات العمومية :
- 37..... قياس جودة الخدمات :
- 39..... ماهية التعليم العالي :
- مفهوم التعليم العالي و نظامه الهيكلي
- 39.....
- 42 مفهوم الجامعة :
- 44..... :
- قطاع التعليم العالي في الجزائر : مؤشرات كمية
- 49.....

- 50..... : تطوير عدد الطلبة
57..... : التأطير البيداغوجي
62..... : تمويل العلمي

: أهمية الجودي لتطوير الخدمات الجامعية بولاية مستغانم

: لمحة عن التعليم العالي في الجزائر

69.....

69..... : التعليم العالي في الجزائر

: مشروع تطبيق لتطوير ا

الجزائرية.....75

: جهود مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لتحسين إدارة الجودة

77.....

: واقع تطبيق جودة الخدمات بجامعة عبد الحميد غبن باديس –

79.....

: لمحة عن جامعة عبد الحميد ابن باديس –

79.....

: محاور جودة الخدمات في جامعة عبد الحميد بن باديس-

88.....

:

103.....

106.....

نتائج الدراسة النظرية:

يمكن أن نوجز نتائج الدراسة النظرية في النقاط التالية:

- تتميز مهارات وأساليب فريدة أيضا لتسويقها يلمسها، ويحتفظ بها.
- لمزيج تسويقي تقوية مركزها التنافسي (الطلبة، الموظفين، الأساتذة....).
- يتكون خدمة العليم العالي الجامعية هذا لا يعني العقلانية
- تسيطر أحيانا العاطفية والنفسية، يمكن تقديرها فتحديد قيمة
- معها
- التعليمية من المتغيرات أهمها: تقديم
- إجاهات الشخصية هي وإحتياج
- الهدف النهائي فهو مفيدة طريقة الطلبة و الموظفين يمكن يستند إليه
- يعتبر معيار أهم بين الجامعية
- اختيار مؤسسة جامعية معينة المستفيدين يتأثر
- ونجاحها لتقديم خدمات المهارات
- المستفيدين التبادلية الطويل مميزة وجذابة وهذا يكسبها ميزة تنافسية
- عليها

ثانيا : التطبيقية

يمكن إليها الميدانية فيما يلي:

- ❖ تتوفر على اهم مبادئ و متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة للوصول إلى تقديم أفضل الخدمات و تحقيق التحسين المستمر للأداء و التأطير الجيد للطلبة و اكتساب صفة النوعية في مخرجاتها ،
- ❖ لم تصل الجامعة إلى المستوى المأمول ضمن نظام الجودة ، نظرا لعدة نقائص في توفير متطلبات مبادئ لا تقل اهمية على المتوفر منها لتطبيق استراتيجيات الجودة التعليمية.
- ❖ وتعتبر تجربة جامعة مستغانم في مجال ضمان جودة التعليم العالي حديثة النشأة إذ بدأ إلا مؤخرا و لكن لم تقم بنشاطها و دورها المرجو منها و المتمثل في تقييم و تطوير الاداء البيداغوجي للهيئة التدريسية .

التوصيات:

النظرية والتطبيقية إليها، يمكننا صياغة

والتوصيات فيما يلي:

- ❖ الترحيب المستفيدين والاهتمام بمعالجتها، وإعتبارها التصحيحية .
- ❖ العاليا تنمية تطوير قدراتهم استعدادهم للمساهمة تنمية تزويدهم بالمهارات تطوير الاقتصاد.
- ❖ وأدائها، تطبيق المعايير الدولية بها .
- ❖ تقييم البحث العلمي و العمل على تطويره، و التكفل بالعمل على تطوير التنظيم الإداري بالجامعة و حوكمته .

المراجع باللغة العربية

1. المرسي السيد حجازي : " اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية و التطبيق) " ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2004 .
2. إبراهيم طلعت ، " التحليل الاقتصادي والاستثمار في المجالات الطبية " ، دار الكتاب الحديث ، الجزائر ، الطبعة 2009 .
3. أيمن علي عمر ، " قراءات في سلوك المستهلك " ، الدار الجامعية لإسكندرية ، الطبعة 2006
4. أيمن مزاهرة ، وآخرون ، " الصحة والسلامة العامة " ، دار الشروق للنشر ، عمان . الاردن ، الطبعة الأولى 2000
5. دبرائيس عبد القادر ، " تسويق الخدمات و الخدمات العمومية " ، دار الوفاء لنديا الطباعة و النشر ، مصر ، الطبعة الاولى 2014
6. بشير العلاق ، حميد عبد النبي الطائي ، " تسويق الخدمات " ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان . الأردن ، الطبعة 2007
7. تيسير العجارمة ، " التسويق المصرفي " ، دار ومكتبة الحامد ، عمان الأردن ، 2004
8. ثامر ياسر البكري ، تسويق الخدمات الصحية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، الطبعة 2005
9. جاي ككندا مبولي -كوني موك -بيفير لي سباركس ، " ادارة الجودة الشاملة في الضيافة والسياحة ووقت الفراغ " ، ترجمة : د.م.سرور علي إبراهيم سرور ، دار المريخ للنشر . الرياض . المملكة العربية السعودية ، الطبعة 2002
10. حضير كاظم محمود ، " إدارة الجودة " ، إدارة المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان . الأردن ، الطبعة الأولى ، 2002
11. حميد الطائي ، ا.د محمود الصميدعي ، د.بشير العلاق ، م.إيهاب علي القرم ، " الأسس العلمية للتسويق الحديث " دار النشر اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان الأردن ، الطبعة 2007 .
12. د. زاهر عبد الرحيم ، " تسويق الخدمات " ، دار الراية للنشر و التوزيع ، الأردن عمان ، الطبعة الأولى 2012
13. زكريا عزام ، عبد الباسط حسونة ، مصطفى الشيخ ، " مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق " ، دار الميسرة للنشر والتوزيع . عمان . الطبعة الأولى ، 2001 .
14. زكي خليل المساعد ، " تسويق الخدمات وتطبيقاته " ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، القاهرة ، الطبعة 2003 .
15. سعيد عبد العزيز عثمان : " إقتصاديات الخدمات و المشروعات العامة " ، الطبعة الثانية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2000 .
16. سعيد محمد المصري ، " إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية ، المفاهيم والاستراتيجيات " ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، طبعة 2002/2001 .
17. سامي سلطي عريفج : " الجامعة والبحث العلمي " ، دار الفكر ، الأردن ، 2001
18. شفيق حداد ، نظام السويدياني ، " أساسيات التسويق " ، دار حامد للنشر ، عمان الأردن ، 2003 .

19. صلاح محمود دياب ، " إدارة المستشفيات والمراكز الصحية الحديثة " ، دار الفكر للنشر ، عمان. الأردن ، الطبعة الأولى 2009
20. علي أحمد مذكور: " التعليم العالي في الوطن العربي – الطريق إلى المستقبل – " دار الفكر العربي، القاهرة، 2000،
21. عبد الجبار منديل ، " أسس التسويق الحديث " ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، الطبعة 2002 .
22. عمر و خير الدين ، " التسويق : المفاهيم و الاستراتيجيات " ، مكتبة الشمس للنشر ، القاهرة ، الطبعة 1997.
23. عمر وصفي عقيلي و آخرون ، " مبادئ التسويق : مدخل متكامل " ، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان. الأردن، 1994 .
24. فريد النجار : " إدارة الجامعات بالجودة الشاملة " ، إيتراك للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1999 ، 2000 ،
25. فريد كورتل ، " تسويق الخدمات " ، دار كنوز المعرفة للنشر ، عمان . الأردن ، الطبعة الاولى 2009.
26. فاروق عبدو فليه: "اقتصاديات التعليم مبادئ راسخة و إتجاهات حديثة"، دار الميسرة للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، 2003
27. قاسم نايف علوان المحياوي ، " إدارة الجودة في الخدمات " ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، الطبعة 2006
28. مأمون الدرادكة و آخرون ، " إدارة الجودة الشاملة " ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان . الأردن ، الطبعة الأولى 2001
29. مأمون سليمان الدرادكة ، " إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان . الأردن ، الطبعة الأولى 2006 .
30. محمد جمال علي هلالي: " المحاسبة الحكومية " ، دار صفاء للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، 2002
31. محمد منير مرسي "الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر و أساليب تدريسه"، مطبعة النيل، القاهرة، 2002،
32. محفوظ أحمد جودة، " إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات"، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان. الأردن ، الطبعة الأولى 2001.
33. محمد صالح المؤذن ، " مبادئ التسويق " ، دار الثقافة عمان . الأردن ، الطبعة الأولى 2002 .
34. محمد فريد الصحن ، " قراءات في إدارة التسويق " ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، الطبعة 1996 .
35. محمود جاسم الصميدعي . ردينة عثمان يوسف ، " سلوك المستهلك " ، دار المناهج ، عمان الأردن ، 2002
36. محمود جاسم الصميدعي ، د. ردينة عثمان يوسف ، " تسويق الخدمات " ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الطباعة ، الطبعة الاولى 2010 .
37. محمود جاسم الصميدعي ، "مداخل التسويق المتقدم " ، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، الطبعة 2000 .

38. محمود صادق بازرعة ، " إدارة التسويق " ، دار النهضة العربية ، القاهرة . مصر ، الطبعة 1987 .
39. هاني حامد الضمور ، " تسويق الخدمات " ، دار وائل للنشر عمان الأردن ، الطبعة الثانية 2005 .
40. وفاء محمد البرعي: " دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري " ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2002،

1. ناجي معلا ، " قياس جودة مات المصرفية " ، مجلة العلوم الإدارية المجلد 25 ، عدد 02 ، جوان 1998
2. يسري السيد يوسف ، " مبادئ ادارة الجودة الشاملة " ، مجلة البحوث التجارية ، العدد الأول ، القاهرة ، 2002
3. بسمان فيصل محجوب: " إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية(دراسة تطبيقية لكليات العلوم الإدارية و التجارة)" ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد374، سنة2003

1. محمد مصطفى الأسعد: " التنمية و رسالة الجامعة في الألف الثالث" ، المؤسسة الجامعية، بيروت، 2000،
2. نور الدين موزالي " التنظيم الإداري الجديد للجامعة الجزائرية و استراتيجيته في ظل القانون التوجيهي للتعليم العالي رقم 99 05" مذكرة ماجستير، تخصص حقوق، جامعة الجزائر، السنة الجامعية2003 2004
3. أسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة جامعة جيجل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة قسنطينة، 2012.

الملتقيات العلمية :

1. سعيداني محمد ، بوصالح سفيان ، ملتقى وطني حول إدارة الجودة الشاملة و أداء المؤسسة بعنوان " قياس أداء الخدمة وفق تطلعات العملاء و تأثيرها على القدرة التنافسية للمؤسسة "
2. عبد الرزاق بن حبيب و صحراوي بن شيحة : " توجيه التنمية المحلية إلى إطار الأسلوب الجديد للتنظيم و التسيير و المهام و الموارد في الجماعات المحلية (إدخال لتسويق في الجماعات المحلية) ، الملتقى الدولي حول الحكم المحلي و التنمية الإقليمية – حالة الدول المغاربية – جامعة قسنطينة ، أفريل 2003

3. رفيق زراولة : "دور الجامعة في إنتاج الرأسمال البشري في ظل إقتصاد المعرفة " ،
مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات بجامعة محمد خيضر
،بسكرة ، 12 13 نوفمبر

المقالات العلمية :

1. وزارة الجامعات : الحولية الإحصائية رقم 20 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1990 – 1991
2. وزارة التعليم العالي و البحث العلمي : " الحولية الإحصائية رقم 29 " ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر 99 – 2000

القوانين و الجرائد الرسمية :

1. قانون رقم 90—16 : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،العدد34
2. القانون رقم 02 11 ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،العدد 86 ،
3. القانون رقم 04 21 ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، العدد 85
4. القانون الرسمي رقم 99 05 ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، لعدد 24 ، 1999
5. المواد من 2 4 من قرار وزاري مشترك مؤرخ في 8 رجب عام 1425 الموافق لـ 24 غشت 2004 ، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة
6. المواد من 11 13 ، القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 8 رجب عام 1425 الموافق لـ 24 غشت سنة 2004 ، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة.
7. المادة 21 القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 8 رجب عام 1425 الموافق لـ 24 غشت سنة 2004 يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة

بالأجنبية

1. A.Jacquerye , " la qualité des soins infirmiers " , Lmplantation ,Evaluation , Accreditation Editions Maloine,1999 .
2. Dominique ROUX, Daniel SOULIER : "Gestion", Edition presse Universitaires de France, Paris, 1992.

3. Fisk ,Grove,John "Interactive Services Marketing", Boston New York, 2000.
4. Gerard Taker, Michel Lingbais, Marketing des services,édition de nord ,1992.
5. James H .Donnelly and William R , George , “in marketing of services”, eds , Chicago : American marketing Association, 1981.
6. Jean Lapeyre , "garantirde service " , les éditions d'organisation, paris , 1998 .
7. Jean-Michel Tardien, et autre. "Marketing et gestion des services" , Chiron, paris , 2004.
8. Laurent Harmel,"Qualité et engagements de service", Afnor,2003.
9. Liliane,Bensahel,"introduction à l'économie du service", presse universitaire de Grenoble , Paris,1997
10. P. kotler , K.keller, D.manceau, B.dubois," marketing management" ,12eme édition, édition spéciale, publié par Pearson éducation ,paris ,2006.
11. P.Kotler , B.Dubois. "marketing management",publi-union ,10eme edition , Paris . 2000.
12. Richard Ladwin, "Le comportement de consommateur et de l'acheteur", édition economica, Paris, 2 ème édition, 2003.
13. Steven G.H , Eric.N.Berkowitz, " Health care market strategy from planning to action", Jones and Bartlett, 3rd Edition, London, UK, 2004.
14. Yves Le Golan , Marketing Bancaire & Planification, Edition Banque, Paris, 1985.

:

1. بوخلوة باديس،سامي بن خيرة،تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناءا على تجارب عالمية و عربية،مجلة أداء المؤسسات الجزائرية،العدد 2016/09،
2017/03/27 ،<https://revues.univ-ouargla.dz/index.php/numero-9-2016>

عند الاستقلال، ورثت الدولة الجزائرية مهام جسيمة على المستوى الإقتصادي و بالنظر إلى الإمكانيات الضعيفة لرأس المال الخاص و التوجه الإيديولوجي الذي تبنته الدولة آنذاك ، أضطعت هذه الأخيرة بالمهام التقليدية لها إلى جانب المهام الإقتصادية (التنمية الإقتصادية) و العديد من المهام الإجتماعية (القضاء و لو جزئيا) ، و لقد تجسدت هذه المهام في إستراتيجية التنمية التي بدأ تطبيقها منذ 1966.

هذه الإستراتيجية و إن سمحت بتحقيق العديد من أهدافها إلا أنها لم تستطع معالجة العديد من المشاكل المرتبطة بتزايد الإحتياجات و تنوعها على كل المستويات ضف إلى ذلك تعقد مهمة تسيير المنظمات و المرافق التابعة للدولة ، مما انعكس على مردودية هذه المنظمات مقارنة المخصصة لها .

كل هذا دفع إلى إعتقاد التحول إلى إقتصاد السوق منذ بداية التسعينات ليضطلع رأس المال الخاص بمهام التنمية الإقتصادية ، و تتوفر الدولة بمختلف هياكلها و منظماتها إلى أداء دورها بأكثر فعالية في المجالات التي تعتبر تقليديا من مهامها (الصحة، التعليم، الدفاع، و النشاطات الثقافية...) النشاط الإقتصادي بصفها التجارية، لا يفيد بساطة باقي المهام بل على العكس من ذلك بات من اللازم رفع مستوى الخدمات العمومية فيما هو متاح من الموارد، و من أجل إنصبت المجهودات الإصلاحية على العملية .

إن هذا الإتجاه لا يمثل إستثناءا خاصا بالجزائر، بل إن السعي إلى تفعيل التسيير العمومي أصبح أحد أولويات كل الدول المتقدمة منها و المتخلفة. فإذا كان التسيير في المنظمات الإقتصادية واضح المعالم أو القواعد التي تحكمه فإن خصوصيات ترتبط بطبيعة المنظمات أو المرافق و مالها من مهام و أدوار مشتقة من مهام الدولة، إذ يستمد خصوصيته من ضرورة بلوغ أهداف المنظمات العمومية في ظل مالها من مهام ذات طبيعة إجتماعية و إقتصادية و غيرها.

بمهمة وطنية، تشريعاته البيداغوجية وطنية،
التوظيف وترقية الموظفين وطنية، تحديد التسجيل القوانين
النموذجية المركزية، تطبيق العمومية كلها
الاستقلالية .

طرح الإشكالية :

إنطلاقا مما أسلف ذكره ، تتبادر معلم الإشكالية التالية :



إلى أي مدى يمكن أن يساهم التسويق من تحسين جودة الخدمات العمومية بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ؟

و للإحاطة بحديثات الإشكالية نطرح جملة من الأسئلة الفرعية :

1. ما الأهمية التسويقية للخدمات العمومية ؟
2. كيف يتم تقييم جودة الخدمات العمومية من قبل المستفيدين ؟
3. ما أثر تبني المؤسسات العمومية للتسويق من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة

أسباب إختيار الموضوع :

تعددت الأسباب التي دفعت بنا لتناول الموضوع ، نجملها في :

1. إقتران الموضوع بالإصلاحات المتعلقة بقطاع التعليم العالي في الجزائر و التي من بينها إتباع نظام LMD.
2. عزوف الباحثين و الطلبة عن إقتحام مجال الخدمات العمومية .
3. محاولة التميز بطرح موضوع القطاع العمومي و ربطه بمدخل حديث و هو التسويق .

الجانب الميداني للدراسة :

- إجراءات الدراسة الميدانية

1 **حدود الدراسة :** لكل موضوع دراسي أو بحث علمي مجالات و حدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها ، و حدود هذه الدراسة هي :

1 1 **الحدود المكانية :** تجرى هذه الدراسة في شطرها الميداني كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية بجامعة عبد الحميد بن باديس لولاية مستغانم

1 2 **الحدود البشرية :** تتجلى الحدود البشرية لبحثنا هذا في مجموعة رؤساء المصالح و الموظفين الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

1 3 **الحدود الزمنية :** شملت الحدود الزمنية لدراستنا في شقها النظري و التطبيقي 2017/01/20 إلى غاية 2017/09/10

2 **منهج الدراسة :** يعتبر المنهج الطريق الذي يتضمن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار الجديدة من أجل الكشف عن حقيقة مجهولة . و منهج هذا البحث هو المنهج التحليلي الذي يعتمد على جانبيين ، البحث المكتبي و تجميع البيانات و الحقائق الميدانية و مقارنتها و تحليلها و تفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة ، بما يناسب طبيعة الموضوع.



3 **مجتمع الدراسة** : مجتمع الدراسة هو أساس البحوث الميدانية ، و قد شمل مجتمع ستنا جامعة عبد الحميد بن باديس لولاية مستغانم

4 **أساليب تجميع البيانات** : اعتمدنا في هذه الدراسة على أدوات جمع البيانات التالية

:

4 1 **الكتب و الوثائق** :

تمثلت في الكتب ، الدوريات إلى سائر فروع الجامعة .
الالكترونية على الخط المباشر و على شبكة الانترنت

4 2 **المقابلة** : تعتبر المقابلة بمثابة استبيان شفوي فبدلا من كتابة الإجابات فان المستجوب يعطي معلوماته شفويا في علاقة مواجهة ، و تعتبر المقابلة من أكثر الوسائل الفعالة في الحصول على البيانات و المعلومات الضرورية

التقسيم المنهجي للبحث :

امتد هذا البحث على ثلاثة فصول ، حاولنا من خلالها المحافظة على التوازن المنهجي من حيث عددالمباحث و المطالب ، و قد شملت هذه الفصول الأطر التالية :

الفصل الأول : " تسويق الخدمات العمومية " هو بمثابة مدخل لبحثنا قصد

ترسيخ المضامين المتعلقة بكل من الخدمات و الخدمات العمومية يبرز المبحث الأول منه الخدمات أما المبحث الثاني فيبين محتوى الخدمات العمومية من حيث المفهوم ، الاساسية لتقديم الخدمة، في حين يتناول المبحث الثالث تسويق الخدمات العمومية

الفصل الثاني : عند نقطة نهاية الفصل الأول تحت عنوان " جودة الخدمات العمومية " ليعزز واقع الجودة في المؤسسات العمومية ، تناول المبحث الأول منه أما المبحث الثاني فتناول ما هية التعليم العالي ، مفهوم الجامعة و وظائفها ، المبحث الثالث تطرقنا من خلاله إلى قطاع التعليم ال

: " أهمية الجودة لتطوير الخدمات الجامعية بولاية مستغانم "

يعتبر محور جهودنا ، فناء ليعزز و يدعم مسار جودة الخدمات العمومية و أهميتها في الارتقاء بالرضا المتحقق للمستفيد ، و يسقط ذلك على واقع ملموس تجسد في جامعة عبد الحميد ابن باديس – فيعالج المبحث الأول لمحة عن التعليم العالي في الجزائر ، جهود مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لتحسين إدارة الجودة ، أما المبحث الثالث يتضمن واقع تطبيق جودة الخدمات بجامعة مستغانم





الملخص :

شهد
" " " محل إهتمام
بتقديم خدماتها تعليمية
ويهدف هذا
باديس لولاية
تأثيرها على
هذه
التعليمية
العمومية
ستفدين
طردية بين
التعليمية
للمستفيد.

المفتاحية : تسويق
قطاع التعليم العالي و البحث العلمي .
عمومية