

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العقيد أكلي محمد أولحاج
معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية



فرع: علم اجتماع

قسم: العلوم الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل
مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر 2 في علم الاجتماع تنظيم وعمل

**وظيفة الخدمة الاجتماعية
في الإدارة المحلية الجزائرية
دراسة ميدانية: (لجنة الخدمات الاجتماعية - مقر ولاية البويرة)**

تحت إشراف الأستاذة:

- بايود صبرينة

إعداد الطالب:

- شلابي مصطفى

السنة الجامعية: 2012/2011

شكر

بعد شكري لله عزّ وجلّ على فضله

أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى الذين ساعدوني في إتمام هذه المذكرة

وأخص بالذكر الأستاذة المشرفة: بايود صيرينة التي لم تبخل عليّ بنصائحها القيّمة

كما أشكر كل أساتذة معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية

وأقدم بالشكر الخالص لكل موظفي لجنة الخدمات الاجتماعية بمقر ولاية البويرة

وأخيرا أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد

ولو بكلمة طيبة أو بدعاء كريم

الإهداء

حين تعلم أنك مدين ومقصر في حق كل الناس

صار إهداؤك ملكا وحقا لكل الناس

لكن حين تعلم أن عليك أن تضع إهداءك في كلمات

وجب أن تهمس بهذه النفحات

إلى اللذين بهما وجدت وأجمل هدية وهبها الله في الحياة أُمي "رحمها الله"

وأبي العزيز حفظه الله، وإلى شركاء الرحم "إخوتي" وكل أفراد العائلة

كما لا أنسى الأصدقاء وجميع الزملاء والزميلات

وكل من جمعني الحظ لاللقاء به خلال مشوار التعليم العالي

إلى كل روح، وكل قلب يحمل بذور المحبة والإخاء وينبذ الحقد والعداء

وإلى كل من يعرف: مصطفى شلابي

فهرس المحتويات:

مقدمة.....أ

الباب الأول: الإطار المنهجي والنظري للبحث

الفصل الأول: الإطار المنهجي للبحث

- 1- تحديد الموضوع والأهمية من اختياره.....13
- 2- أسباب وأهداف اختيار الموضوع.....14
- 3- الإشكالية.....16
- 4- الفرضيات.....18
- 5- تحديد المفاهيم.....19
- 6- المقاربة السوسولوجية.....28
- 7- منهجية البحث.....30
- 8- الدراسات السابقة.....36
- 9- صعوبات البحث.....38

الفصل الثاني: ماهية الخدمة الاجتماعية.

- تمهيد:.....41
- 1- تعريف الخدمة الاجتماعية.....42
 - 2- نشأة الخدمة الاجتماعية.....43
 - 3- فلسفة الخدمة الاجتماعية.....45
 - 4- مقومات الخدمة الاجتماعية.....47
 - 5- مبادئ وأهداف الخدمة الاجتماعية.....52
- خلاصة.....61

الفصل الثالث: - الخدمة الاجتماعية مجالاتها وطرقها.

- 64.....تمهيد:
- 65.....1- . مجالات الخدمة الاجتماعية.....
- 74.....2- . طرق الخدمة الاجتماعية.....
- 83.....خلاصة.....

الفصل الرابع: الخدمة الاجتماعية في الجزائر.

- 86.....- تمهيد:
- 87.....1- واقع الخدمة الاجتماعية في الجزائر.....
- 89.....2- مبادئ الخدمة الاجتماعية في الجزائر.....
- 91.....3- إدارة تمويل الخدمة الاجتماعية في الجزائر.....
- 93.....4- مكانة الخدمة الاجتماعية في الجزائر خلال التشريعات.....
- 99.....5- أهداف الخدمة الاجتماعية في الإدارة الجزائرية.....
- 100.....خلاصة.....

الفصل الخامس: ماهية الإدارة المحلية.

- 103.....تمهيد:
- 104.....1- معنى الإدارة المحلية.....
- 106.....2- لمحة تاريخية عن الإدارة المحلية.....
- 107.....3- هيئات الولاية.....
- 108.....4- وظيفة الإدارة المحلية ومهامها.....
- 110.....5- مستويات الإدارة المحلية.....
- 113.....6- أهمية إدارة الموارد البشرية.....

- 7- التوظيف في الإدارة المحلية.....115
- 8- وظيفة الأخصائي الاجتماعي.....116
- 118.....خلاصة

الباب الثاني: - التعريف بميدان الدراسة وتقديمه وتحليل النتائج.

الفصل السادس: التعريف بميدان الدراسة وتقديمه.

- تمهيد:.....121
- 1- التعريف بميدان الدراسة.....122
- 1-1- الهيكل التنظيمي للإدارة المحلية (ولاية البويرة).....122
- 1-2- لجنة الخدمات الاجتماعية.....122
- 1-3- النشاطات والمهام التي تقوم بها لجنة الخدمات الاجتماعية.....124
- 2- تقديم الجانب الميداني:.....127
- 1-2- مجالات الدراسة.....127
- 2-2- العينة ومواصفاتها.....129

الفصل السابع: تحليل النتائج.

- 1- الخصائص العامة للعينة.....134
- 2- جداول خاصة بالفرضية الأولى.....140
- 3- استنتاج الفرضية الأولى.....150
- 4- جداول خاصة بالفرضية الثانية.....152
- 5- استنتاج الفرضية الثانية.....158
- 6- الاستنتاج العام.....159
- خاتمة.....160

- قائمة المراجع.

- الملاحق.

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
133	- يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	(1)
134	- يبين توزيع أفراد العينة حسب السن.	(2)
135	- يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	(3)
136	- يوضح الحالة الاجتماعية لأفراد العينة.	(4)
137	- يبين عدد أطفال أفراد العينة المتزوجين.	(5)
138	- يبين المستوى المهني حسب الجنس.	(6)
139	- يبين العلاقة بين المستوى المهني ومدى توفر الإدارة على سكن.	(7)
139	- يوضح نوع السكن ومدى ملائمته لعدد أفراد العائلة.	(8)
142	- يبين الاستفادة من قروض مالية حسب الحالة المدنية.	(9)
143	- يبين نوع الوجبة المقدمة حسب الجنس.	(10)
145	- يبين العلاقة بين المستوى المهني والاستفادة من التكوين.	(11)
145	- يبين العلاقة بين مدة التكوين ومدى مساهمته في تحسين المستوى المهني.	(12)
147	- يوضح العلاقة بين الحالة المدنية والاستفادة من منحة عائلية.	(13)
148	- يوضح العلاقة بين الحالة المدنية والاستفادة من التعاونية الاستهلاكية.	(14)
151	- يوضح العلاقة بين الجنس والرضا عن الخدمات الاجتماعية المقدمة.	(15)
152	- يبين العلاقة بين الجنس ومدى مساهمة الخدمات في تحسين وضعية الموظفين.	(16)
153	- يبين العلاقة بين الجنس والانضباط بمواعيد العمل.	(17)
154	- يوضح توزيع العينة حسب الجنس والعلاقة مع الزملاء.	(18)
155	- يوضح العلاقة بين الجنس والشعور بالاغتراب في مكان العمل.	(19)
156	- يبين العلاقة بين الجنس ومدى مساهمة الخدمات في زيادة الأداء.	(20)

مقدمة:

تطور المجتمعات الإنسانية فرضاً تشعب المعارف والعلوم إلى مجالات وميادين مختلفة لم يكن للمفكرين عهداً به من قبل، ومن هنا ظهرت لنا تخصصات وفي هذا السياق ظهر ميدان جديد انبثق عن العلوم الإنسانية والاجتماعية هو ميدان الخدمة الاجتماعية، والتي أصبحت فيها الخدمة الاجتماعية بصفة عامة من أهم الأمور التي تحتاجها المجتمعات بعد أن تعقدت الحياة وزادت مشكلاتها، وطغت عليها المادة حتى سيطرت الدوافع المادية على سلوك المجتمعات، ولذلك انتشرت الخدمات الاجتماعية واتسعت يديها ومجالاتها، حيث لقيت اهتماماً كبيراً وامتز ايدياً من طرف علماء الاجتماع، كما لقيت اهتماماً كبيراً من طرف المديرين في المؤسسات الصناعية لما لها من تأثير على هذه المؤسسات لأنه يمس بطريقة مباشرة الإنتاج.

ويعتبر قطاع الخدمات من أهم القطاعات التي تحظى باهتمام أهل الاختصاص من باحثين وعلماء، الذين يسعون إلى تكثيف مجهوداتهم وبحوثهم بغرض النهوض بهذا القطاع الذي يعكس درجة تطور أي بلد من البلدان، وبما أن الإدارة تتدرج ضمن هذا القطاع -قطاع الخدمات- فهي تسعى إلى مسايرة الركب التكنولوجي والتقدم الحضاري الذي مس جميع القطاعات الاقتصادية الأخرى، ويظهر هذا الاهتمام جلياً من خلال تطوير فروعها خاصة فرع الخدمات الاجتماعية، لما له من تأثير مباشر على الموظف من جهة وعلى الإدارة من جهة أخرى، فتحسين نوعية الخدمات الاجتماعية التي تكون في صالح الموظف ومحاولة منها بالتكفل بجميع النقائص إن وجدت وإيجاد حلول بديلة لكل المعوقات التي قد تعرقل السير الحسن لبرنامجها، فهي تساهم بذلك في جلب ثقة موظفيها الذين بدورهم يسعون إلى مضاعفة جهودهم لكسب ثقة مسؤوليهم للظفر ببعض اللواتي قدّمة من الإدارة من جهة، ومن جهة أخرى ينمي فيهم حس بالمسؤولية اتجاه العمل ويؤدون وظائفهم على أكمل وجه، وبالتالي تكون مردوديتهم عالية تتسم بالتنوع والكفاءة المهنية فيصبح العمل لديهم وظيفة مقدسة، وكيف -لا- وأحسن خلق الله الذي قال في قوله (الصم): "لُ عِبَادَةٌ"، وَقَالَ: "اللَّهُ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ حَادُّكُمْ عَمَلًا يَتَّقُهُ" "

وبما أن الخدمة الاجتماعية عبارة عن تنظيمات تسعى بكل جهدها لتحقيق أهداف محددة لتلبية مختلف احتياجات أفراد المجتمع من خدمات، فإن المحور الحاسم في نجاح هذه الأخيرة مرتبط أساسا بكفاءة وفاعلية أداء جهازها الإداري، لذلك كان من الضروري أن تسير وفقا للأساليب العلمية الحديثة حتى تحقق الكفاءة في العمل، وتساعد في تنسيق الجهود وتوزيع الاختصاصات في الحدود الممكنة والمتاحة حتى تتمكن من أداء رسالتها بدقة وانتظام.

مما يؤكد على أن الإدارة على القدر الكبير من الأهمية في المؤسسات الاجتماعية عامة، وعلى أنها أساسا حيويا في مجال الخدمات الاجتماعية، هو الانتشار الواسع لها في الدول المتقدمة ووصولها لنمو وازدهار كبيرين، وتحقيقها لنجاح مذهل، ذلك أن الفارق بين البرنامج الناجح والبرنامج الفاشل فيها إنما يرجع بالدرجة الأولى إلى النظام الإداري المستخدم، فهذا الأخير يسعى إلى توحيد الجهود وتنظيمها واستغلال الموارد المتاحة فيها، حتى تتمكن من تحقيق الشيء المستهدف في برامجها، وتوفير أنواع الرعاية والحماية الاجتماعية التي تفنقذ إليها.

ومنه فإن الخدمة الاجتماعية مجموعة من التسهيلات تقدم للموظفين بعدة طرق لتلبية حاجياتهم، وتحسين ظروفهم المادية والمعنوية ورفع مردودهم في العمل.

كما ترجع بوادر ظهور هذه الخدمة إلى أوائل القرن العشرين، تطورت من كونها ذات طابع اختياري تقدّم منحة أو صورة من صور البر والإحسان إلى وسيلة لزيادة الإنتاج والريح لأرباب العمل، إلى أن وصلت كونها ضرورية لتكثيف واستقرار الموظف في الإدارة وحقا من حقوقه، وعملت كثير من الدول على توفير الخدمات الاجتماعية في مؤسساتها وإداراتها ومن بينها الجزائر التي حاولت توفيرها وتعميمها ليستفيد منها كل الموظفين دون استثناء، اقتناعا منها أن تحسين المردودية والعمل يتوقفان على تحسين وضعية الموظف داخل وخارج الإدارة.

وفي دراستنا هذه بعنوان - وظيفية الخدمة الاجتماعية في الإدارة المحلية الجزائرية - نحاول أن نبرر واقع الخدمات الاجتماعية في الإدارة المحلية ومدى تأثيرها في زيادة أداء الموظفين .

فالدراسة التي قمنا بها تحتوي على بابين: الباب النظري الذي يتضمن الإطار المنهجي والنظري للدراسة، وبدوره يتجزأ إلى خمسة فصول تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار العام لموضوع الدولة الذي يوضح الأهمية وأسباب اختيار الموضوع والهدف من دراسته، وذلك وفق منهجية علمية حددت بالإشكالية والفرضيات والمفاهيم الأساسية للدراسة، أما الفصل الثاني فتطرقنا إليه من جانب التعريف ب: "ماهية الخدمة الاجتماعية" تعريفها نشأتها مبادئها وأهدافها، بينما الفصل الثالث المعنون ب: "الخدمة الاجتماعية مجالاتها وطرقها" تناولنا فيه المجالات والطرق التي تعتمد عليها هذه الخدمة، والفصل الرابع من هذا الباب تعرضنا فيه إلى "الخدمة الاجتماعية في الجزائر" وذلك عن طريق الكشف عن واقع هذه الخدمة والمبادئ العامة في تسييرها وإدارة تمويلها ومكانتها وأهدافها، أما الفصل الخامس فحاولنا فيه تسليط الضوء على "ماهية الإدارة المحلية الجزائرية" من خلال لمحة تاريخية لهذه الإدارة وكذا مهامها وهيئاتها الإدارية.

أمّا الباب الميداني فقد تضمّن فصلين - الفصل السادس - الذي تناولنا فيه التعريف بميدان الدراسة من خلال الطرق للهيكل التنظيمي وإلى لجنة الخدمات الاجتماعية والنشاطات والمهام المسندة إليها وكذا التعريف بمجالات الدراسة وبالعينة مواصفاتها، والفصل السابع فقد احتوى تقييم الخدمات من خلال عرض وتحليل البيانات التي جمعناها حول هذه الخدمات، وأخيرا تطرقنا إلى عرض النتائج والاقتراحات والتوصيات التي توصلنا إليها.

1- تحديد الموضوع والأهمية من اختياره:

تتمثل أهمية اختيار هذا الموضوع خصوصا في:

- تلعب الخدمات الاجتماعية دورا كبيرا في حياة الموظف (أو العامل) وأسرته وذلك من خلال مساعدته على سد حاجاته، ومواجهة بعض المشاكل التي يتعرض لها في مسيرة حياته.
- ربط العلاقة بين الخدمة الاجتماعية كإطار نظري والإدارة المحلية وإبراز أهميتها في تحسين أداء الموظف من خلال هذه الخدمة التي تقدمها لمساعدته على التكيف مع وظيفته في العمل.
- مساعدة الموظف على التكيف مع البيئة التي يعيش فيها، وتحسيسه بمكانته في العمل مما يجعله أكثر عطاء وأحسن أداء، وبهذا يعود بفوائد منها تحقيق الوظيفة الاجتماعية والاقتصادية والزيادة في القدرة الإنتاجية.
- تنعكس أهمية الخدمة الاجتماعية على المجتمع من خلال المحافظة على علاقات العمل المختلفة في أوساط مجتمع العمل، وسد حاجاتهم المختلفة.
- القيمة العلمية والعملية التي يكسبها الموضوع، ومدى أهميته في مجتمعنا ووقتنا الحالي، أين قلت الدراسة العلمية -إن لم نقل ندرة وجودها- خاصة الميدانية في مجال الخدمة الاجتماعية لا سيما في مجتمعنا.

2- أسباب وأهداف اختيار الموضوع:

2-1- الأسباب الذاتية:

- محاولة إثراء البحث العلمي خاصة ونلاحظ قلة البحوث التي أجريت حول هذا الموضوع في مجتمعنا بالرغم من قيمته العلمية.
- الشعور بالصعوبات والعراقيل التي تواجه الإدارة مما يؤثر على مستوى الخدمات التي تقدمها للموظفين.
- حداثة الموضوع.
- معرفة المشاكل التي تعيشها الطبقة العاملة نتيجة الشكاوى بين الموظفين حول ما قُدِّ لهم من خدمات وما يجب أن يُقدَّم لهم، جعلنا نعتقد بوجود خلل في تطبيق الخدمة الاجتماعية (بالإدارة المحلية)، وبالتالي محاولة الكشف عن مدى مصداقية تطبيق هذه الخدمة في الإدارة المحلية الجزائرية.
- وهل هي حقيقة موجودة مطبقة على أرض الواقع؟ أم أنها حبر على ورق؟.

2-2- الأسباب الموضوعية:

- سوء تسيير المؤسسات الاجتماعية، وعدم فاعلية إدارتها انعكس سلبا على الحياة الاقتصادية على أفراد المجتمع عامة، وهذا ما يؤكد فاعليتها في المجتمع أكثر.
- التعرف على الأسباب الاجتماعية التي تعوق الإنتاج وتقلل من السلوكيات التي تعرقل سير الإدارة، كما تعمل على توفير الارتياح النفسي للموظفين وتقديم المساعدات المادية والمعنوية لهم ولأسرهم، باعتبار أن الخدمة الاجتماعية تضم أكبر فئة اجتماعية في المجتمع هي فئة العمال.
- إن الدراسات السابقة تناولت في معظمها موضوع الخدمة الاجتماعية من زاوية تأثيرها على معنويات العامل، ودورها في الرضا المهني، في حين نجد ندرة في الدراسات الجزائرية المتعلقة بمدى تطبيق الخدمة الاجتماعية في الإدارة المحلية الجزائرية.
- معرفة العوامل الخارجية المتعلقة بالموظف كالظروف المعيشية: المسكن، المواصلات... ومدى تدخلها في تشكيل الرضا المهني.
- معرفة ما إذا كانت الإدارات المحلية على دراية ووعي بأهمية ودور الأخصائي الاجتماعي الذي لا يزال مهملا في كثير من القطاعات .

2-3- أهداف الدراسة:

هدف أي دراسة علمية هو الوصول إلى حقائق علمية جديدة في المجال الذي يعمل فيه الباحث، والحقيقة العلمية التي تهدف إليها هذه الدراسة هي معرفة مدى تطبيق الخدمة الاجتماعية في الإدارة المحلية. ويتطلب هذا الهدف ضرورة الإلمام بكل ما يتعلق بموضوع الدراسة نظريا وميدانيا. (المراجع، المصادر..)

ومن أهم أهداف هذه الدراسة ما يلي :

- إبراز مكانة ودور الخدمة الاجتماعية في تحقيق أهداف الإدارة.
- محاولة معرفة المكانة التي تحضى بها الخدمة الاجتماعية في الإدارة المحلية في ظل الظروف الاقتصادية الراهنة. كالخصوصة مثلا.
- معرفة مدى تأثير الخدمة الاجتماعية على الأداء المهني للموظفين .
- محاولة إعطاء بعض الاقتراحات والتوصيات في إطار التكوين العلمي الأكاديمي الذي تلقيناه.
- التحسيس بدور الأخصائي الاجتماعي الذي أهمل في كثير من القطاعات والمؤسسات خاصة من الناحية العلمية.
- إثراء المكتبة العربية في هذا المجال.

3- الإشكالية:

يعتبر علم الخدمة الاجتماعية من أحدث العلوم الاجتماعية نشأة، حيث ظهرت بوادره في القرن العشرين بالولايات المتحدة الأمريكية، من أجل التكفل بالمشاكل التي يعاني منها العمال بصفة عامة من خلال مراعاة الأسلوب العلمي في منح هذه الخدمات، كما يمكن القول أنها نشأت في الوقت الذي كان فيه تزايد عرض طلبات العمل على المؤسسات الصناعية في أوروبا و أمريكا، مما أدى إلى تشغيل أصحاب المصانع للعمال بأثمان زهيدة، هذا ما استدعى تنظيم العمال لأنفسهم داخل نقابات للدفاع عن حقوقهم، وكان طبيعياً أن يقوم بعض المصلحين الاجتماعيين بمحاولات لتحسين ظروف العمل والرفع من مستوى المعيشة للعمال، وقد حدث ذلك في فرنسا، بريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية.

ونتيجة لظهور الثورة الصناعية وما ترتب عنها من ظواهر اجتماعية كالهجرة الجماعية، مشكلات أسرية، أزمات اقتصادية: بطالة... الخ. كان ظهور الخدمة الاجتماعية بداية مرحلة جديدة لمساعدة الإنسان في هذا العصر "حيث جلت من عمل الخير علما ومنهجاً متكاملاً"¹، معتمدة على أخصائيين مهنيين لتحقيق الرفاهية للعامل ومساعدته في كل أوقاته، وبهذا دخلت الخدمة الاجتماعية كل ميادين الحياة، ومن بينها مجال الصناعة، وأصبحت بعد تطورها حق من حقوق العمال، وأضحت الإدارة لها وظيفتين متكاملتين اقتصادية وأخرى اجتماعية ولتحقيق الأولى المتمثلة في زيادة الإنتاج لا بد من الاهتمام بالموظف الاجتماعي لتحسين أدائه و مردوديته.

أدركت الدول الغربية أن الخدمة الاجتماعية ذات دور جوهري في المجتمع، فاهتمت بالعمليات الإدارية المبنية على الأسس العلمية والأساليب الحديثة في

¹ - أحمد كمال أحمد وآخرون : مقدمة الرعاية الاجتماعية، مكتبة النهضة المصرية، بدون طبعة، 1976، ص 232. -

التعامل والتسيير والقيادة ذات الطابع الإنساني البحت، حيث تعتمد على الفهم النفسي الاجتماعي لسلوك الموظفين وكل من يتلقى الخدمات.

كما ساهم التقدم العلمي والتكنولوجي والصناعي بشكل فعال في الخدمة الاجتماعية كتنظيم مهني، وقد أصبحت ميدانا متخصصا يهدف إلى تقديم خدمات متقدمة للموظفين قصد العناية بهم وتحسين ظروف معيشتهم، وكل ما يؤثر فيهم نفسيا واجتماعيا، وذلك حتى تضمن الإدارة تقدما جيدا لقدرات موظفيها.

أما في الجزائر فقد أصبحت الخدمة الاجتماعية مطابا جماهيريا فرضته الظروف الموضوعية للمجتمع الجزائري، مما أدى بالدولة إلى التركيز على رسم الخطط العريضة للتنمية الاجتماعية لما لها من فائدة للقوى البشرية، حيث أن الاهتمام بتحسين ظروف الموظفين يؤثر إيجابيا على أدائهم ومردوديتهم.

ونجدها اهتمت منذ الاستقلال بالخدمة الاجتماعية أين سخرت كل إمكانياتها للتخفيف من حدة ما خلفه الاستعمار وتحقيق تقدم متكامل في كل النواحي الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية... حيث قامت بإصدار قوانين وتشريعات وألزمت على تطبيقها ومنها ما يتعلق بالإدارة والصناعة. وقد جاء في التشريع الجزائري للعمل: "تسهيلات للعامل وأسرته، تتكفل المؤسسة بتقديم خدمات اجتماعية في مجالات مختلفة شملت جميع القطاعات كالصحة، السكن، المواصلات... الخ"¹.

كما أنها ساهمت في تكوين أخصائيين اجتماعيين للإشراف وتحسين الخدمة الاجتماعية، ويكونوا همزة وصل بين الموظفين والمسيرين من جهة، و تحسين وتنظيم سيرورة العمل والحفاظ على حقوق وكرامة الموظف من جهة أخرى.

¹ - محمد الصغير بعلي : تشريع العمل في الجزائر (القانون الاجتماعي)، دار النشر قالمية، الجزائر، 1995، ص 68.

وإيماننا بأن الاهتمام بالموظف وأسرتة بتحسين ظروفه النفسية والاجتماعية ما يجعله أكثر توازنا وتوافقا وينعكس ذلك على تحسين أدائه وانضباطه، وبالتالي تحقيق أهداف الإدارة من جهة وتحقيق الأهداف التي يطمح إليها هذا الموظف من جهة أخرى وبناءً على ما تقدم السؤال الذي يطرح نفسه هو .

➤ ما هي وظيفة الخدمة الاجتماعية في الإدارة المحلية الجزائرية؟
- أو بعبارة أخرى:

➤ ما هو دور الخدمة الاجتماعية في تأدية مهام الموظفين في الإدارة المحلية الجزائرية؟

• وعليه تكون صياغة الأسئلة الفرعية الخاصة بالإشكالية على النحو التالي:

1- هل تتوفر الإدارة المحلية الجزائرية على خدمات اجتماعية لموظفيها ك:
(السكن، الإطعام.....)

2- هل توفّر الخدمات الاجتماعية يؤثر على مردودية الموظف وأدائه داخل الإدارة المحلية الجزائرية؟

4- الفرضية العامة:

للخدمة الاجتماعية دور فعال في تحسين أداء الموظفين، لهذا كان من الضروري على كل إدارة سواء كانت خاصة أو عمومية أن تمنح خدمات اجتماعية لموظفيها، بهدف استقرارهم النفسي والاجتماعي تحقيقا لرضاهم والرفع من أدائهم المهني.

الفرضيات الجزئية:

1- تتوفر الإدارة المحلية الجزائرية على مختلف الخدمات اجتماعية لفائدة

موظفيها ك: (السكن، الإطعام.....)

2- توفّر الخدمات الاجتماعية يساهم في زيادة رضا الموظفين وأدائهم في الإدارة المحلية الجزائرية.

5- تحديد المفاهيم :

تعتبر المفاهيم مفاتيح الدراسة لذا لابد من ضبطها حتى يسهل الفهم ويزول الغموض لبعض المصطلحات، وحتى يكون هذا الموضوع متناول تناولاً علمياً، ولقد حددناها في دراستنا كما يلي:

5-1- تعريف الخدمة الاجتماعية:

* لغة: يعرفها "le grand dictionnaire des synonymes" على أنها المعونة "aid" السند "appui" المساعدة "assistance" الدعم "setien" منح أو تقويم "donner" دفع "vereer" النجدة "secour" توزيع "distribution"، وتعني هذه المفاهيم أن الإنسان في خدمة أخيه الإنسان كلما تطلب الأمر ذلك وتطبيق هذه المفاهيم على مستوى الأفراد كما تنطبق على مستوى الإدارة¹.

* اصطلاحاً: يعرفها *محمد شمس الدين أحمد* "بأنها علم نافع وفن تقدم من خلالها المساعدة لمن يجد صعوبة في التكيف ويحتاج إلى هذه المساعدة التي يعطيها من هم في حالة تكيف اجتماعي سليم حتى لا يصبح في سوء تكيف وذلك بواسطة الأخصائي الاجتماعي في إدارة اجتماعية، لتنمية القيمة والرفاهية الاجتماعية للأفراد والجماعات في حدود أهداف وثقافة المجتمع الذي يعيشون فيه"².

كما عرّفت *هيئة الأمم المتحدة* الخدمة الاجتماعية كالآتي: "هي كافة العوامل والأساليب والوسائل التي من شأنها تحسين ورفع المستوى المادي والاجتماعي والنفسي للعمال، وما يكون لهم من تأثير على معنوياتهم واستقرارهم سواء كان ذلك عن طريق التشريعات التي تصدرها الدولة أو عن طريق المنشأة وأصحاب العمل أنفسهم، وسواء قدمت هذه الوسائل داخل نطاق العمل أو خارجه"³.

¹ - رشيد زرواتي: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، مؤسسة ابن سينا للطباعة والنشر والتوزيع، طبعة 1، سنة 2000، ص 13.

² - علي عباس دندراوي: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الإسكندرية، بدون طبعة، سنة 1996، ص 15.

³ - عزالدين أمين : اجتماعات العمل، القاهرة، مكتب القاهرة، بدون طبعة، سنة 1917، ص 52 .

***إجرائياً:** الخدمة الاجتماعية هي أسلوب علمي ونظام اجتماعي موجه للأفراد العاملين من خلال تلبية حاجياتهم المادية والمعنوية، بواسطة أخصائيين اجتماعيين لمساعدتهم على التكيف وتحسين علاقاتهم الاجتماعية، وزيادة فعالية أدائهم الاجتماعي في الإدارة.

فهي إذن تتدرج في نطاق المعرفة العلمية والنظرية لمساعدة الفرد والجماعة والمجتمع، حيث تضمن المساعدة في المجال الاجتماعي، التربوي، الثقافي، الاقتصادي، النفسي، الصحي، الروحي وفي مجال العدالة والإدارة والبحث الاجتماعي، وتقدم الخدمات الاجتماعية للأسوياء كما تقدم لغير الأسوياء كل حسب حاجته.

تعتبر الخدمة الاجتماعية جميع الأعمال أو الإنجازات التي تساهم في تحسين وتطوير معيشة الموظفين والعمال مادياً ومعنوياً عن طريق تكملة لأجر العمل، تقدم في شكل خدمات في مجال الصحة، السكن.. وبعض ضروريات المعيشة والثقافة والتسلية. وبصفة عامة جميع التدابير ذات الطابع الاجتماعي التي تستهدف الحياة اليومية للموظف و أسرته لتمكينه من تحسين أدائه و مردوديته.

- الخدمة الاجتماعية العمالية:

يعرفها أحمد كمال: " هي مجموعة من الجهود التي يؤديها الأخصائيون الاجتماعيون في المجالات العمالية، بقصد زيادة تلاؤم العمال مع إجراءات ومسؤوليات العمل لرفع كفاءة الإنتاج كما وكيفا عن طريق إشاعة العلاقات العمالية السليمة وإشباع الحاجات الإنسانية".¹

¹ - أحمد كمال أحمد: مناهج الخدمة الاجتماعية في خدمة الفرد، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر بدون طبعة، سنة 1976، ص 23.

- أمّا *سعد عبد السلام حبيب*¹: فيعرفها " بأنها عبارة عن مجموع الوسائل الفنية التي تتخذ لرفع البؤس المادي والمعنوي عن العمال لرفع مستواهم الاجتماعي، الصحي، والثقافي وإيجاد التكيف اللازم بين العامل والعمل وبين العامل ونفسه وكذلك بينه وبين البيئة التي يعمل فيها، والمجتمع الذي يتفاعل معه تفاعلا يؤدي إلى أقصى ما يمكن من الكفاية والسعادة لكل من العامل وصاحب العمل بل وللمجتمع الذي ينتمي إليه كل منهما"¹.

ماهية الإدارة في الخدمة الاجتماعية:

تعددت المفاهيم التي تحاول كل منها تحديد مفهوم الإدارة في الخدمة الاجتماعية فالبعض يركز على عملياتها ووظائفها، والبعض الآخر يركز على الوسيلة أو الأسلوب الذي يمكننا من تحقيق الأهداف وتمثل أهم هذه التعاريف في :

- تعريف الكتاب السنوي للخدمة الاجتماعية عام 1949:²

"الإدارة في الخدمة الاجتماعية هي تلك الجهود التي يجب أن تبذل لكي تحقق المنظمة الاجتماعية الأهداف التي أنشئت من أجلها، ويتم بذل الجهود بطرق علمية منظمة تسير جنبا إلى جنب، ووظيفة المنظمة هي تقديم خدمات لعمالها".
- ومن بين التعاريف التي شملت الإدارة بالدراسة نجد:

- أما *سبنسر spencer*³ فعرّفها انطلاقاً من افتراضات أساسية تتعلق بالإدارة هي: إنَّ إدارة المؤسسات الاجتماعية هي عملية صياغة وتحويل موارد المجتمع "الإنسانية، المالية" إلى برامج لخدمة المجتمع هذه العملية تتضمن المشاركة الفعالة للهيئة التنفيذية، والمتطوعين.

- ويعرفها *عبد الرزاق جليبي*³: "الإدارة في الخدمة الاجتماعية تعنى بشكل أساسي بتحديد المشروع الذي يشمل صياغة الهدف وهذا يعني أن المنظمة نفسها عليها مسؤولية أولية تتعلق بإيجاد وضبط خططها"³.

¹ - سعد عبد السلام حبيب: الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، بدون سنة، ص81.

² - www.google.com . 05.06.2012 . في يوم

³ - عبد الرزاق جليبي، علم الاجتماع السكان، دار النهضة العربية للنشر والطبع، بيروت، بدون طبعة، سنة 1974، ص184.

5-2- تحديد مفهوم الإدارة:

لغة: الإدارة "administration" هي تعني "أداء وتحقيق غرض معين"، أو "الوفاء بهدف محدد" وقد اشتقت كلمة "إدارة" من مقطعين ad/ministration ومعناها أداء خدمة للآخرين بينما نجد البعض يفضل استخدام كلمة management للدلالة على البعد الاجتماعي بالنسبة للإدارة أو أهمية الجانب الإنساني في المشروع.¹

مفهوم الإدارة المحلية:

اصطلاحاً:² "يعبر مصطلح الإدارة المحلية عن ذلك التنظيم الإداري التنفيذي البحت، فهو يحقق في الواقع بما يسمى باللامركزية الإدارية".

"نظام الإدارة المحلية هو نظام يخضع للدولة وللنظام الإداري الذي تفرضه، كما يقوم نظام الإدارة المحلية على مبدأ الانتخاب للجان المحلية الشعبية مباشرة، وتدار من قبل مجالس إدارة شعبية مفوضة انتخابياً".

إجرائياً:

الإدارة المحلية أسلوب من أساليب التنظيم المحلي، يتضمن توزيع الوظيفة الإدارية لدى هيئات محلية، وتمارس ما يقدم إليها من خدمات تحت إشراف الحكومة المركزية، ويقوم بمهام الإدارة المحلية ثلاث مؤسسات هامة هي الولاية الدائرة والبلدية.

الإدارة المحلية هي تحديد ما يجب أن يقوم به الموظفون من أجل تحقيق الأهداف المحددة ثم التأكد من أنهم يقومون بذلك بأفضل الطرق وأقل التكاليف.

الإدارة المحلية هي تنظيم واستخدام الموارد المادية والمالية والبشرية المحلية من أجل تحقيق الأهداف المطلوب إنجازها من تخطيط وتنظيم وقيادة وتوجيه ورقابة جهود المرؤوسين لتحقيق هذه الأهداف بأقصى كفاءة.

¹- أحمد مصطفى خاطر: الإدارة وتقييم المشروعات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، بدون طبعة، بدون سنة، ص11.

²- قباري محمد إسماعيل: علم الاجتماع الإداري، منشأة المعارف، الإسكندرية، دون طبعة، سنة1998، ص422.

الإدارة بين العلم والفن:

الإدارة كعلم: هي مجموعة من المبادئ والأسس والقوانين والنظريات الخاصة بقيادة وتوجيه جهود وأنشطة المرؤوسين نحو تحقيق هدف محدد.

الإدارة كفن: هي مجموعة من لمهارات والقدرات والمواهب والخبرات التي يكتسبها المدراء من واقع الممارسة الفعلية والخبرة العملية.

نستنتج من ذلك أن الإدارة تجمع بين العلم والفن وتختلف درجة اقترابها من العلم أو الفن باختلاف نوع وحجم المنظمات وظروف البيئة المحيطة بها والعاملين بهذه المنظمات .

3-5- وظيفة الخدمة الإجتماعية:

هي عملية تنظيم وإِجاز المهام الإدارية بطريقة ملائمة وسريعة، تتمثل في اختيار الموظفين المؤهلين للعمل وتوجيههم، وتعهدهم بالاتصال المستمر بهم، والاهتمام بحالتهم الاجتماعية بدراسة مشاكلهم الفردية والاجتماعية ومساعدتهم على حلها، (بتقديم خدمات اجتماعية)، من أجل رفع من مردوديتهم وأدائهم المهني . وهذا بالتقرب منهم بدراسة أوضاعهم المعيشية والصحية والنفسية ، وذلك بتجنيد أهل الاختصاص - الأخصائي الاجتماعي - للتكفل بجميع انشغالاتهم ، والإشراف على توفير الأمثل للخدمات الاجتماعية التي توفرها الإدارة .

4-5- مفهوم الوظيفة:

اصطلاحاً: الوظيفة عند إميل *دوركايم*:"هي تناظر بين حاجات النظام الاجتماعي وحاجات الكائن العضوي الاجتماعي، فإذا أردنا تفسير ظاهرة اجتماعية ما فلا بد من البحث عن علتها الفاعلة التي أوجدتها وعن الوظيفة التي تؤديها"¹.

ويقول *دوركايم*:"إن الوظيفة هي ظاهرة اجتماعية لا يمكن أن تكون إلا اجتماعية، بمعنى أنها تنحصر في تحقيق بعض النتائج المفيدة اجتماعياً، ولذلك يتعين أن نبحث دائماً عن وظيفة الظاهرة الاجتماعية في الصلة التي تربطها بإحدى الغايات الاجتماعية"².

وتعرف أيضاً: "أنها مجموعة من الاختصاصات التي يقوم بها شخص محدد تتوفر فيه شروط معينة ويجب أن يقوم بالعمل المطلوب منه، ويعني ذلك وضع فرد في منصب معين بحسب الاختصاصات الموجودة بما يتلاءم مع المهارات والقدرات والشروط التي تفرضها هذه الاختصاصات وتكون مصلحة المؤسسة هي الهدف الأول لعمل الفرد"³.

إجرائياً:

الوظيفة هي عبارة عن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والحقوق الموجهة لأفراد الإدارة، وذلك مقابل ما توفره هذه الأخيرة من مزايا مادية ومعنوية.

الوظيفة هي الأساس في بناء أي جهاز إداري وهي التي يتكون منها الهيكل التنظيمي لمختلف قطاعات العمل لأي إدارة، لذلك فإن تصميم الهيكل التنظيمي في نهاية الأمر يتوقف على توزيع نشاطات الإدارة على مختلف المصالح والتي تتكون من مهام عديدة يتم تصميمها بشكل متكامل يؤدي في النهاية لتحقيق الهدف المرجو من تلك المصالح وبالتالي من الهيكل الإداري بشكل عام .

¹ - أحمد أبو زيد: البناء الاجتماعي والمفاهيمات، الدار القومية للطباعة والنشر، القاهرة، بدون طبعة، سنة 1995، ص79.

² - نفس المرجع. ص80.

³ - محمد أنس قاسم: مبادئ الوظيفة العامة وتطبيقها على التشريع الجزائري، سلسلة قانون المجتمع، ديوان المطبوعات الجامعية، بدون طبعة، سنة 1984، ص27.

5-5- مفهوم الموظف:

اصطلاحاً: ¹ "إن الموظف بمعناه العام هو ذلك الإنسان الذي يعمل لكي يكسب قوته، فالموظف الإداري هو ذلك الفرد الذي يعمل في مجال التوظيف العمومي".

ويعرفه *مارسيل فالين **marcel waline*** : بأنه "ذلك الشخص الذي يحوز على وظيفة دائمة تتضمنها هيئات الإدارة العمومية، والذي يتعاون في إدارة مرفق عام يدار بالاستغلال المباشر".

كما يعرف الموظف بأنه هو " كل إنسان يعيش من حاصل عمله اليدوي أو الفكري ولا يستخدم لمصلحته الخاصة غيره من الموظفين أثناء ممارسته نشاطه المهني".

و في تعريف آخر يجمع *الفقه* بأن الموظف العمومي: هو كل شخص من الأفراد احتاجت إليه الدولة في أداء واجباتها العامة و تنفيذ أوامرها ، فحولته جزءا من سلطتها العامة.

كما عرفه بعض *الفقهاء المصريين* كذلك بأنه: "كل شخص يمارس عملا من أعمال الحكومة مهما كان هذا العمل صغيرا أو كبيرا ، ومهما كانت صفة هذا الشخص أو العمل الذي يقوم به ، و سواء كان دائما أو مؤقتا ، ثبت فيه الموظف أو لم يثبت".

إجرائيا:

هو الفرد الذي يتميز بالكفاءة العالية في التسيير والتنظيم الإداري ومستوى عال من المعرفة التخصصية والمتابعة المستمرة لآخر المعلومات وتكريس الحياة للتخصص والمعرفة في التخصص، ويملك الاستعداد للتعامل والتعاون مع أي فريق عمل وأي منظمة، وأن يقدم كل الولاء والتعاون للجهة التي تعاقد معها.

¹ - علي عبد الرزاق جلبي: علم الاجتماع السكان، مرجع سبق ذكره، ص185.

5-6- مفهوم الأداء:

لغة: أدى يؤدي تأدية الشيء إلى فلان، أي أوصله، أدى الصلاة أي قام للصلاة في وقتها. الإيصال والتنفيذ.

اصطلاحاً: ¹

يُعرّف الأداء بأنه: قيام الموظفين أو الأفراد بواجباتهم ونشاطاتهم المطلوب القيام بها.

كما يرى آخرون أن مصطلح الأداء: "يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، غالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يثير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على النتائج التي يحققها الفرد".

إجرائياً:

الأداء هو الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والإدارات، أي هو انجاز هدف أو أهداف العمل المطلوبة.

الأداء هو عبارة عن مجموعة من الأساليب والضوابط التي من خلالها يمكن للإدارة الإلمام بكل صغيرة وكبيرة فيما يخص الإطلاع على أسلوب العمل من حيث حجمه ونوعيته، وبالتالي مدى تحقيقه للأهداف المسطرة من قبل القائمين على مصالح الإدارة. وبعبارة أخرى الأداء هو عبارة عن مجموعة من السياسات التي تدخل ضمن الثقافة التنظيمية وأساليب الإدارة الحديثة التي تعتمد على التقييم المستمر، ومنه التوصل إلى أحكام دقيقة وتعد هذه الأخيرة بمثابة مقياس للحكم على مدى نجاعة السياسة التنظيمية.

¹ - رواية محمد الحسن: إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، بدون طبعة، الإسكندرية، سنة 2000، ص 209.

5-7- مفهوم الرضا الوظيفي:

اصطلاحاً: "يشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله، وهذه المشاعر إما أن تكون سلبية أو إيجابية، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أن يحققه من عمله، فكلما أحس العامل أن عمله يحقق إشباعاً وافراً لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو العمل إيجابية والعكس بالنسب لعدم الرضا"¹

إجرائياً: حالة الإشباع التي يحققها الفرد اتجاه الأهداف التي كان يرجوا تحقيقها من خلال العمل، وتختلف هذه الأهداف وأولوياتها من فرد لآخر والتي منها الأهداف المادية والمعنوية كالاحترام وتقدير الذات، وتقدير الجهود، والعلاوات والترقية، ونجاح المشروع، أو هو حالة إدراك الفرد للعمل وتفاعله معه ومع ظروفه وبيئته وما ينجم عن هذا الإدراك والتفاعل من توافق يؤدي إلى الرضا الوظيفي.

هو حالة الشعور النفسي بالقناعة والارتياح اتجاه النتائج والأهداف المحققة الفردية والجماعية.

5-8- الأخصائي الاجتماعي :

"يقدم الأخصائي الاجتماعي تخصصه في إطار الخدمات الاجتماعية فهو يستخدم الخدمة الاجتماعية كطرق وأساليب للعمل في مجال الخدمات الاجتماعية للموظف في الإدارة و إلا أصبح دوره محدوداً بالنهوض بالموظفين".

ومنه يمكن القول أن الأخصائي الاجتماعي هو ذلك العنصر الفعال سواء كان في الإدارة المحلية أو المؤسسة الاقتصادية، حيث يقوم بمساعدة الموظفين والعمال على التكيف والتفاعل في مكان العمل وتوجيههم وحل مشاكلهم للوصول إلى تحسين أدائهم وبالتالي الزيادة في الأداء والمردودية.

ويجب أن تتوفر في الأخصائي الاجتماعي العمالي خاصيتين أساسيتين هما:

1- المعرفة العلمية التي تمكنه من أداء وظيفته.

2- أن تتوفر فيه مجموعة من المهارات والاتجاهات التي تساعده على حل مشاكل الموظفين،

واقترح التعديلات التي تؤدي إلى تنسيق العمل بين مختلف الأقسام في الإدارة.

¹ - عبد المنعم عبد الحي: دراسات في علم الاجتماع علم التنظيم والإدارة، دار المصطفى، مصر، سنة 2006، ص214.

6- المقاربة السوسولوجية:

تحتل النظرية في الأبحاث العلمية الاجتماعية مكانة هامة ذلك لأنها تفسر المعلومات المراد صياغتها، فالبحث العلمي لا يقف عند وصف الظاهرة، وإنما يذهب إلى تفسيرها وتأويلها، ومن النظريات السوسولوجية التي تم تبنيتها لهذا العمل هي النظرية الوظيفية وتعتبر "إحدى الاتجاهات النظرية التي تنظر إلى التنظيم على أنه مجموعة من البناءات الجزئية المتكاملة هيكلية ومادية، ومتكاملة من حيث وظائف وأدوار محددة يقوم بها كل فرد وكل جماعة وكل قسم من أقسام التنظيم، بحيث أن أي خلل في ذلك يؤدي إلى ضياع أهداف المنظمة"¹، فهي " تشير إلى الإسهام الذي يقدمه الجزء إلى الكل، وهذا الكل قد يكون متمثلاً في المجتمع أو ثقافته، كما تشير الوظيفية أيضاً إلى الإسهامات التي يقدمها الكل للجزء"².

الإدارة من خلال تسييرها للنظام الداخلي تسعى إلى تحقيق أهدافها من خلال توزيع الأدوار والوظائف على الفاعلين الاجتماعيين الذين يكونون النسق العام للنظام أي (الإدارة)، وللخدمات الاجتماعية نصيب في هذا النسق الكلي بهدف توفير جميع الاحتياجات السوسيو مهنية لضمان الراحة والاستقرار النفسي للموظفين، ومن جهة أخرى رفع أداء ورضا الموظفين الذي يحقق التسيير الأمثل للإدارة في شكلها العام .

ومن أجل الزيادة في فعالية الأداء تعتمد الإدارة على مجموعة من المبادئ كتقسيم العمل وتحديد السلطات ووحدة القيادة والأوامر وترتيب التجهيزات والأفراد والمبادرة واستقرار العمل والتضامن ووحدة الهدف ونطاق الإشراف وتدرج السلطات.

¹ - ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم وعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون طبعة، سنة 2001. ص 133.

² - رشيد رزواتي: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 131.

كما أنها أنساق موحدة ومندمجة ومتكاملة في ذاتها لتحقيق أهداف محددة، بها مجموعة من الحقوق والواجبات يلتزم بها الموظف، ويتحدد دور ه من طرف السلطة والمسؤولية، للقيام بالأفعال والتصرفات من خلال منصبه وأمام مختلف المواقف داخل التنظيم.

حتى لا تفقد بعض أجزاء النسق التنظيمي توازنها الوظيفي، بحيث تضطرب وظائف الأجزاء الأخرى بسبب فقدان معايير العمل، مما يؤثر على باقي الأقسام في التنظيم كليا أو جزئيا.

تظهر الجودة الإدارية من خلال تنظيماتها الإدارية في الاستجابة إلى الحاجات الاجتماعية التي وجد من أجلها التنظيم عن طريق مراعاة الكفاءة في حل المشاكل، ولقناع الموظفين بالخدمات الاجتماعية المقدمة لهم من حيث النوعية والتوقيت وظروف تقديمها.

7- المنهج والتقنيات المستعملة في البحث:

7-1- المنهج المستعمل في البحث:

" من المتفق عليه على مستوى الإجراءات أن نميز في بحوث العلوم الإنسانية بين تلك التي تهدف إلى قياس الظواهر عن تلك التي تسمح بأخذ معطيات كيفية لا يمكن قياسها أو عدّها، لهذا تتطلب المناهج الكيفية والكمية مجموعة من الإجراءات المختلفة"¹، وعليه ترتبط نجاعة البحث في تحقيق أهدافه العملية والعلمية بالتحكم الجيد بآليات منهجية، باستطاعتها تقديم البحث حسب المعايير المعمول بها .

ولا يخفى على الجميع أن البحث يخضع لثلاثة مستويات، لا يختلف فيها اثنان، لكل منها خاصية تميزها عن الأخرى لكنها تتفق في ارتقاء البحث عبر الإشكال، فالبناء ثم التحقيق، حيث لكل مرحلة من هذه المراحل أدواتها وتقنياتها، غير أنها لا تجد فاعليتها بدون وجود منهج ملائم يسير عليه البحث، حيث يشير اصطلاحه العلمي إلى أنه " مجموعة من القواعد التي يتم وضعها قصد الوصول إلى الحقيقة في العلم"².

"فهذه القواعد أو المعايير تسمح بانتقاء وتنسيق التقنيات"³، كما أن "إتباع منهج معين في البحث يساعد على وضع مخطط للشرح"⁴، هذا المخطط له دور في بناء موضوع البحث من خلال مرحلة الوصف والتصنيف والشرح.

¹ - Gaston Bachelard. Le nouvel esprit scientifique. (les trois étapes de la recherche scientifique) p256.

²- بوحوش عمار. محمد محمود الزنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، بدون طبعة، 1995، ص89.

³ - Grawitz madeleine. Méthodes en sciences social. 8Edi paris. Dalloz. 1990. P385.

⁴ - Ibid. P384.

وفي حقيقة الأمر، البحث هو الذي يملئ على الباحث العملية الفكرية اللازمة، فهو الذي يحدد المنهج الواجب إتباعه ونوعية الدراسة ووسائل جمع البيانات، وعليه هذا البحث فرض علينا استعمال المنهج الكمي لمعالجة الموضوع، وذلك حسب طبيعة الطرح الإشكالي المعتمد عليه الذي عادة ما يقترن بالأهداف المراد تحقيقها لنا بالمنهج الكمي الرئيسي في معالجة موضوع هذا البحث بتقنية الاستبيان المَشكَّلة من الدراسة الاستطلاعية للميدان، وذلك بانتقاء ما يلاءم الطرح الإشكالي للموضوع، وبما أن "المنهج الكمي مجموعة من الإجراءات لقياس الظواهر"¹ استعنا بالأساليب الإحصائية التحليلية في تصنيف المعطيات الإمبريقية.

2-7 - التقنيات المستعملة في البحث:

"من المسلم به أن نجاح البحث في تحقيق أهدافه يتوقف على الاختيار الرشيد لأنسب الأدوات الملائمة للحصول على البيانات"² والتي من خلالها تجعل النتائج المتوصل إليها ذات ثقة معينة ويعيدة عن التحيز الذي يقع فيه الباحث.

وعلى هذا الأساس اعتمدنا في هذا البحث على ثلاث تقنيات وهي :
الملاحظة والمقابلة والاستمارة.

¹ - موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصبه للنشر، الجزائر، بدون طبعة، 2004، ص100.

² - محمد علي محمد: علم الاجتماع والمنهج العلمي، دراسة في طوائف البحث وأساليبه، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، طبعة3، سنة1984، ص855.

7-2-1 - تقنية الملاحظة:

تعني الملاحظة في معناها البسيط المشاهدة أو الانتباه إلى ظاهرة ما، أما الملاحظة العلمية فهي " انتباه مقصود ومنظم ومضبوط للظواهر أو الحوادث أو الأمور بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها"¹، فلهذا لم يقتصر استعمالنا لهذه الأداة على مرحلة معينة من الدراسة، لكننا وظفنا عبر مختلف المراحل الإجرائية للبحث وحسب طبيعة الموضوع المتناول، فبديهيًا لبناء موضوع سوسيوولوجي يتطلب من الباحث نشاط فكري ليحول موضوعه إلى مادة اجتماعية قابلة للمعالجة والتحقيق، خصوصًا إذا كان يستقطب اهتمام الرأي العام من أفراد المجتمع.

وأمام هذا الموقف النظري العام، تم تبني الملاحظة كوسيط منهجي بين المراحل الإجرائية للبحث، حيث سبقت ملاحظتنا العلمية لمرحلة ما قبل التساؤل المبدئي، وكانت هذه الملاحظة تشكل ملاحظات عابرة مشحونة استحوذت تفكيرنا وقلقنا، وباعتماد ملاحظة علمية بعيدا نسبيا عن الأحكام المسبقة، تم بناء موضوع سوسيوولوجي من خلال جهد فكري تميز بحصر مجموعة الملاحظات والمشاهدات، ثم خصصت زاوية للملاحظة.

والتي أدت إلى استنتاج أولي للموضوع، وعلى إثر تشكيل خلفية نظرية، طرحت التساؤلات الأولية التي خصت الإشكالية، ثم تبني الملاحظة المباشرة ك تقنية اقترنت بمرحلة المقابلات الاستكشافية، وهي مرحلة ما قبل التحقيق، ومرحلة ملئ الاستمارات بالمقابلة التي تقتضي على الباحث أن يكون مدركا للأمور التي تجري حوله، فكان غرضنا من استعمال الملاحظة المباشرة هو الوقوف أمام أثر استجابة المبحوثين اتجاه الأسئلة وانفعالاتهم نحوها، لاسيما أن بحثنا يركز على وظيفة الخدمة الاجتماعية في الإدارة المحلية، من حيث أنها تصرفات تلاحظ ضمن مجال معين، وأن تصورات الفاعلين (الموظفين) اتجاه الموضوع المطروح (أسئلة البحث) لها دلالة رمزية اجتماعية تفسر آرائهم.

وفي الأخير تم توظيف الملاحظة عند مقارنة النتائج المتحصل عليها قصد التصنيف والتمييز الاجتماعي للظاهرة المدروسة.

¹ - فاخر عاقل: البحث العلمي في البحوث السلوكية، دار العلم للملايين، بيروت، بدون طبعة، سنة 1977. ص 84.

7-2-2- تقنيّة المقابلة: إن استعمالنا لهذه الأداة اتخذ اتجاهين:

أ- الاتجاه الأول:

يتمثل في المقابلة الغير الموجهة، والغرض من استعمال هذا النوع يعود إلى قلة الدراسات العلمية المختصة بالموضوع فكان من البديهي الاستعانة بها لتجميع أكبر قدر من المعلومات، وتضمنت هذه المقابلة محورين أساسيين في طرح الموضوع، المحور الأول هو محاولة الكشف عن واقع الخدمة الاجتماعية في الإدارة المحلية الجزائرية، أو بمعنى آخر هل تتوفر الإدارة على الدعائم الأساسية لنجاحها، أم المحور الثاني محاولة جس نبض العاملين بهذا القطاع سواء كانوا مسئولين أو موظفين بالإدارة ومعرفة ما إذا كانوا راضين بهذا المستوى من الخدمات.

ب- الاتجاه الثاني:

تمثل في إجراء مقابلات نصف موجهة لأشخاص مختصين ومشتغلين بموضوع الإدارة، والمكلفين بها، فكانت صياغة الأسئلة ترتبط إلى حد ما التخصص المهني لهؤلاء الأشخاص، ومن بين هؤلاء الأشخاص الذين كانت معهم المقابلة:

➤ مقابلة مع المسئول الأول رئيس لجنة الخدمات الاجتماعية.

➤ مقابلة مع المسيرين ونواب الرؤساء وبعض الموظفين.

إن مجموع هذه المقابلات وغيرها كانت في مجملها محاولة منا أن نقرب من المشكل وطرحه على المعنيين والمسئولين، وأخذ وجهات النظر ورؤيتهم اللقاءات كان محورها يدور حول موضوع "مدى تطبيق الخدمات الاجتماعية في الإدارة المحلية".

وعليه فإن الحوصلة المستنتجة من موضوع المقابلات كانت لتوضيح الرؤية بالنسبة للموضوع، واستثمارها في تحليل أجوبة أسئلة الاستمارة.

7-2-3- تقنية الاستمارة:

تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي يهدف إلى إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات...¹

فالغاية من استعمال هذه التقنية هو التحقق من الفرضيات، وذلك بإنجاز "استنتاج إحصائي يتم عبره فحص الفرضيات المحضرة في المرحلة الأولى ويكون مدعما بمعطيات كمية"².

وانطلاقا من هذا البحث استخدمت الاستمارة في هذه الدراسة للحصول على بيانات تثبت أو تنفي مسلمات البحث.

أما فيما يخص أسئلة الاستمارة فقد أتت مترجمة لمجموع المقابلات ولنتائج الدراسة الاستطلاعية عن طريق صياغة استمارة أولية بويت أقسامها حسب الفرضيات، والتي أجريت على 10% من مجموع العينة، وعلى إثر هذه المرحلة (أي مرحلة ما قبل التحقيق) تم تعديل بعض الأسئلة بين النوع المغلق والمفتوح.

حيث اعتمدنا في طرح أسئلة الاستمارة على النوعين المغلق والمفتوح قصد الحصول على معلومات دقيقة تخدم الموضوع وتمتاز بسهولة التوزيع والفرز والتحكم في المعطيات، فمثلا وكمن السؤال المركب يعتمد على الدقة في الطرح زائد إعطاء فرصة للمستوجب لإبداء رأيه فقد كان لنا دعما في سد بعض الهفوات التي لم تدرك سابقا، أما عن السؤال المفتوح فبدلا من أن يكون المبحوث مقيدا و محصورا بإجابات، فهذا النوع يترك له مجالا للإفصاح عن رأيه بكل حرية ومميزاته أنه يتلاءم مع المواضيع المعقدة.

¹ - موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، مرجع سبق ذكره، ص204.

² - Grillone (R). matalon (B). les enquêtes sociologiques. (thiores et pratique)paris. Armand colin. 1978. P93.

7-2-4 - تقنية الفرز والتحليل:

كما يشير إليها العنوان هذه المرحلة تتطلب من الباحث تركيز دائم ومضاعفة جهده للتحكم السليم في المعطيات المتحصل عليها، والغرض من هذه العملية هو تحويل المعلومات الكيفية إلى معلومات كمية، قابلة للتحليل السوسولوجي، وتم الحصول على هذه البيانات الكمية بالطريقة اليدوية، أي باستعمال الجدول المسطر الذي يمكننا من بناء جداول بسيطة وأخرى مركبة. وإلى جانب هذه التقنية وظفنا تقنية تحليل المحتوى لتحليل الأسئلة المفتوحة، فاستعمال تقنية المحتوى الكمي باختيار الفئات، فكل فئة تحمل عنوان له دلالة ترتبط بالهدف الموضح في الفرضيات وتقوم هذه الطريقة على حساب الترددات المجمعة في الفئات ذات المعنى.

8- الدراسات السابقة:

8-1- دراسة عاطف مكاوي 1983: ¹

تلخصت مشكلة الدراسة الأساسية في الإجابة على التساؤل التالي:

- ما هي العوامل الاجتماعية التي تؤثر على إنتاجية العاملين في القطاع العام؟.

فقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها إثبات أن هناك علاقة ارتباطيه طردية ذات دلالة معنوية بين الاستفادة من خدمات الرعاية الاجتماعية وبين إنتاجية العمال بالمؤسسة، كما توصلت الدراسة أن زيادة التعليم بين العاملين بالمؤسسة يؤدي إلى زيادة إنتاجية هؤلاء العاملين المتعلمين، وعلى أنه كلما ازدادت الخبرات التدريبية بين العمال كلما ازدادت إنتاجيتهم، وأثبتت الدراسة أيضا أن هناك ارتباط طردي بين الرضا عن العمل والمردودية.

8-2- دراسة هاوارد: ²

تعتبر التجربة التي أجراها **hagard** دليلا واضحا على أهمية التغذية سواء بالنسبة للإنتاج أو بالنسبة للتقليل من إجهاد العمال ، فقد وجد هاوارد أنه عندما قدمت وجبتين في اليوم للعامل أدى إلى ارتفاع إنتاجهم ب10% وكان العامل أقل إجهاد بالرغم من ارتفاع الإنتاج. وتبين أيضا أن تناول المحلول المحلي يعتبر فعالا في إنقاص التعب، وبذلك ندرك أهمية التغذية في المؤسسة في زيادة الإنتاج عندما توفر للعامل.

8-3- دراسة مجموعة باحثين بمصر سنة 1965. ¹

¹ - غريب ع السميع غريب: البحث في العلوم الاجتماعية بين النظرية والإمبيريقية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، بدون طبعة، سنة 1983 . ص77.

² - محمد فائق: الرعاية الاجتماعية العمالية في المجتمع الأمريكي، المكتبة الأنجلومصرية، القاهرة، بدون طبعة، سنة 1971. ص136.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل النفسية والاجتماعية المؤثرة في الإنتاج ، وقد أجريت هذه الدراسة سنة 1965 بمصر على عمال مؤسسة (مصنع) الدخان والسجائر تبين منها انعكاس حالة سكن العمال على الإنتاج، حيث لوحظ أن العمال الأكثر إنتاجا يدفعون إيجار لمساكنهم أكثر من غيرهم، وقد يكون ذلك مرتبطا بأجورهم أو برغبتهم في الارتقاء بمنزلهم، الأمر الذي يرتبط بإقبالهم على العمل وزيادة الإنتاج، كذلك أظهر البحث أن العمال الذين يعيشون في مساكن من غرفة إلى غرفتين أقل إنتاجا من غيرهم ذوي المساكن الواسعة ، وكذلك فإن نسبة كبيرة من العمال تستخدم الكهرباء في منازلها يكون إنتاجهم أكثر من إنتاج الذين لا يستخدمون الكهرباء.

وبالنسبة للنقل فقد تبين من نفس البحث أن نسبة العمال الذين يقضون في التنقل من نصف ساعة إلى أقل من ساعة 46,5%، وتبلغ نسبة من يقضي مدة تتراوح من ربع ساعة إلى أقل من نصف ساعة 17% ، أما الذين يقضون في التنقل أقل من ربع ساعة فتبلغ نسبتهم 2% ، وهناك بعض العمال الذين يقضون مدة حوالي ساعتين يوميا للحضور إلى مقر عملهم والعودة إلى منازلهم، ومما لا شك فيه أن لذلك آثاره الواضحة والمباشرة بالنسبة للعمال و الإنتاج معا، لأنه كلما كان الوقت والجهد الذي يبذله العامل في التوجه والحضور إلى العمل ثم العودة إلى منزله مناسباً ومعقولاً كان له انعكاس على إنتاج العامل وراحته وعلى روحه المعنوية ورفعها .

وبالنسبة للنشاط الترويجي وشغل أوقات الفراغ فيلاحظ من نفس البحث أن العمال الأكثر إنتاجا في المؤسسة كانوا أكثر قدرة على شغل أوقات فراغهم بأنواع مختلفة من النشاط، كما لوحظ أن العمال الأكثر إنتاجا كانوا الأكثر سبلا من العمال الأقل إنتاجا إلى أنواع لها قيمة من النشاط، سواء من الناحية الاجتماعية أو الثقافية أو الفنية.

9- صعوبات البحث:

¹ - علي عوض حسن: الوجيز في شرح ق ع ج، مطبعة النشر العامة، بدون طبعة، بدون سنة، ص ص51.50.

لا يخفى على أحد أن أي بحث لا يخلو من صعوبات يواجهها الباحث حين قيامه ببحثه، ومن جملة تلك الصعوبات التي لم تعرقل وتحد من إتمام هذا العمل نذكر:

- ندرة المراجع التي تناولت موضوع الخدمة الاجتماعية في الإدارة المحلية (العمومية).

- نقص الدراسات التي تناولت موضوع الخدمة الاجتماعية من زاوية سوسيولوجية، فمعظم الدراسات والكتابات الموجودة التي اعتنت بالخدمة الاجتماعية كانت كمفهوم تقني و علمي.

- صعوبة في توزيع الاستثمارات لتزامنها مع وقت العمل ورفض إجراء المقابلات للسبب ذاته، كما أن البعض يستلم الاستثمار ولم يراع الاهتمام، وأحيانا تضيع نتيجة اللامبالاة التي لتمسناها عند بعض الموظفين.

• بالرغم من كل هذه الصعوبات إلا أنه لم يحد من عزمنا لإتمام هذا العمل الذي نريد أن يكون قد تعرض ولو بالقدر القليل لإبراز وظيفة الخدمة الاجتماعية في الإدارة المحلية.

تمهيد:

الخدمة الاجتماعية نظام اجتماعي مرن يشترك بطرقه الأساسية مع بعض النظم الاجتماعية الأخرى، ويقوم بالعمل فيه مهنيون متخصصون ويهدف إلى مقابلة احتياجات الأفراد والجماعات إلى النمو والتكيف في المجتمع إذا فشلت في ذلك النظم الاجتماعية الأخرى، كما يهدف إلى مساعدة تلك النظم على النمو والامتداد حتى تقابل حاجات الأفراد والجماعات والمجتمعات بطريقة أكثر كفاءة وهذا ما أكد عليه جلة من العلماء والباحثين الذين تناولوا موضوع الخدمة الاجتماعية بالدراسة.

1- تعريف الخدمة الاجتماعية:

من بين العلماء والباحثين نجد *وليام هادسون* الذي يعرف الخدمة الاجتماعية " بأنها نوع من الخدمة تعمل من جانب مساعدة الفرد أو جماعة الأسرة التي تعاني من مشكلات، تمكن من الوصول إلى مرحلة سوية ملائمة وتعمل من جانب آخر على أن تزيل بقدر المستطاع العوائق التي تعرقل الأفراد على أن يستثمروا أقصى قدراتهم"¹.

أما *هلين ويتم* فتري أنها "الطريقة العلمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي لمساعدته على حل مشكلاته وتنمية قدراته و لخدمة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع، ومعاونتها على القيام بأدوارها، وتعمل على إيجاد نظم اجتماعية جديدة، تنظم حاجة المجتمع إليها لتحقيق رفاهية أفراده"².

الطابع العلمي للخدمة الاجتماعية التي تسعى إلى مساعدة كلا من الأفراد على حل مشاكلهم وكذا النظم الاجتماعية على القيام بدورها، وبهذا المعنى فهي لم تكف بالدور العلاجي فحسب بل أبرزت أيضا الدور التتموي للخدمة الاجتماعية، والمتمثلة في تنمية قدرات الإنسان وصولا إلى رفاهية أفراد المجتمع.

في حين ذ لمح *أرلين جوستن* الذي يقر بأن "الخدمة الاجتماعية هي مجموع الخدمات المهنية التي تؤدي للناس بغرض مساعدتهم كأفراد أو في جماعات ليتبادلوا علاقات مرضية، وليضلوا إلى مستويات الحياة تتماشى ورغباتهم الخاصة وقدراتهم، وتتماشى مع أهداف المجتمع"³.

¹ - أحمد كمال أحمد وآخرون: مقدمة الرعاية الاجتماعية، مكتبة النهضة المصرية، بدون طبعة، سنة 1976، ص218.

² - إبراهيم بيومي، ملاك أحمد رشاد: الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، بدون طبعة، سنة 1984، ص11.

³ - أحمد كمال أحمد وآخرون: مقدمة الرعاية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص220.

نلاحظ أن هذا التعريف يكتسب الطابع المهني لمساعدة الناس بطريقة خدمة الفرد والجماعة واشترطت *أرلين جوستن* في تعريفها هذا أن تحقيق أهداف الناس يجب أن لا تتعارض مع أهداف المتجع، وإنما يتم في إطار ذلك المجتمع الذي يعيشون فيه، أما *وارنر* فيعتبرها: "مهنة تهدف إلى تدعيم وتحسين الأداء الاجتماعي للأفراد والجماعات عن طريق أنشطة مختلفة تتركز في تحسين علاقاتهم الاجتماعية وتفاعلهم مع البيئة"¹.

2- نشأة الخدمة الاجتماعية:

إن الخدمة الاجتماعية كعلم لم يتبلور إلا مع بداية القرن العشرين كما أن أسسها لم تتضح بشكل فجائي، وإنما سبقتها ومهدت لها حركات خيرية كثيرة التصقت بالوجود الإنساني حيث ارتبطت الخدمة الاجتماعية في أذهان الكثيرين بأنها أعمال البر والإحسان وفعل الخير أي أنها واجب إنساني تقدم كمنحة لمساعدة الآخرين .

لقد ظهرت الخدمة الاجتماعية في الحضارة المصرية القديمة ونمت على يد اليهودية والمسيحية وازدهرت في أحضان الإسلام الذي نادى بالتكامل الاجتماعي، ومع انتهاء عهد الإقطاعية وظهور الثورة الصناعية في أوروبا وأمريكا وما نتج عنها من مشكلات الهجرة، الإسكان، البطالة، الأزمات الاقتصادية والتكدس البشري في المدن والظروف القاسية التي يعيشها العمال...، ما أدى بهم إلى تنظيم أنفسهم في شكل نقابات للدفاع عن حقوقهم، ونتيجة لهذه الأوضاع وكذا ظهور حركات إصلاحية يقوم بها مصلحون اجتماعيون للحد من هذه الأوضاع. كانت الخدمة الاجتماعية إحدى هذه المحاولات الإنسانية، فأصبحت تنظر إلى الإنسان النظرة الشمولية من زوايا مختلفة وتدرس كافة المؤثرات والعوامل المحيطة به دراسة علمية من أجل إحداث تغيير اجتماعي مقصود وموجه لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات وتحسين أحوالهم.

¹ - إبراهيم بيومي مرعي: ملاك أحمد الرشيد: الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية، مرجع سبق ذكره، ص13.

"إن ظهور الخدمة الاجتماعية تعتبر بداية مرحلة جديدة لأسلوب مساعدة الإنسان في مصر، فقد جعلت من فعل الخير علما ومن الإحسان منهجا علميا متكاملًا، ومن المشكلة الاجتماعية مجالًا لتطبيق حصيلة التفكير الوصفي، وأداة إنسانية ذات فاعلية وقدرة غير محدودة تمكنها من المساهمة الإيجابية الفعالة في كل من التنمية الاقتصادية والاجتماعية بما لها من طرق وأساليب تمكنها من الربط المثمر ما بين الإنتاج والخدمات"¹.

ومن خلال الثورة الصناعية كان ينظر إلى الخدمة الاجتماعية أنها مهنة من أصحاب العمل ومحاولة منهم لإرضاء زعماء الحركة العمالية واستمالتهم لتخفيف حدة المطالبة بزيادة الأجور ثم ظهرت كتابات في هذه الفترة نذكر منها:²

- "كتاب النظام الاجتماعي *سان سيمون* وأشار فيه إلى ضرورة رفع مستوى الرفاهية العادية لأفراد الطبقة العاملة وتحسين مصيرهم، ولقد لقيت كتابات سان *سيمون* استجابة من بعض أصحاب مصانع النسيج في فرنسا فيما يتعلق بالنواحي الإنسانية وذلك بتخفيف الآلام عن الأطفال الذين كانوا يعملون بمصانع النسيج وهم في سن 6 و 7 سنوات ووقفا ما بين 16 و 17 ساعة يوميا، ونشأ عن ذلك أول جمعية لمنع الحوادث *سميث* ب- أنجل ولفوس- عام 1867م بمدينة فلهرس وكانت هذه الجمعية تستهدف تبادل الخبرة في مشاكل الأمن الصناعي. ومن مبادئ هذه الجمعية أن صاحب العمل مدين لعماله بما هو أكثر من الأجور، واجبه أن يعتني بحالته الجسمية والخلقية".

وفي القرن العشرين ظهر مذهبان اقتصاديان "المذهب الرأسمالي والمذهب الاشتراكي: وبالرغم من اختلافهما إلا أنهما يتفقان في ضرورة الاهتمام بالجانب الاجتماعي سواء من حيث ظروف العمل وشروطه أو من حيث توفير الرعاية الاجتماعية لمجموع العاملين.

¹ - أحمد كمال أحمد وآخرون: مقدمة الرعاية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص14.

² - حسين عبد الحميد أحمد رشوان: المجتمع والتصنيع، دراسة في علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الأزاريطة الإسكندرية، سنة 1996، ص 232.

3- فلسفة الخدمة الاجتماعية: ¹

تحاول كل مهنة أن تشكل لنفسها إطارا فلسفيا تستند إليه في تفسيرها للمشكلات التي تتعامل معها، حيث يُعبر عن المفهوم عن طبيعة العلاقات التي تتصل بالأشياء والأفكار وهي أيضا بمثابة النظرية التي ينطلق منها الفكر الإنساني ويظهر أجمل ما لديه من علم وفكر.

وقد عرفت الفلسفة بأنها تصور شامل اتجاه المجتمع والإنسان، وهذا التصور قائم على قواعد المنهج العلمي الذي يحد العلاقات المنطقية بين الأشياء ويربط ما بين الماضي والحاضر والوصول إلى دلالات يمكن من خلالها تفسير الواقع.

وتعتبر *ميرين ووترز* أول من أشارت إلى أهمية وضع فلسفة للخدمة الاجتماعية حيث نادت لذلك سنة 1929، وفي عام 1933 أعلنت *انطوانيت كانون* أن الخدمة الاجتماعية تمكنت من تكوين فلسفة خاصة بها تتضمن بعض القيم التي تتمثل في :

- 1- قيم ترتكز على كرامة الفرد.
- 2- قيم ترتكز على تدعيم علاقة الفرد بالبيئة والمجتمع.
- 3- قيم ترتكز على أهمية تنمية طاقات الأفراد والجماعات ومساعدتهم.

¹ - محمد سيد فهمي: مقدمة في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، بدون طبعة، 1997، ص 50.49.

أما فترة الخمسينيات فقد أشار *وينسوا* في كتاباته إلى أن فلسفة الخدمة الاجتماعية تشتمل على:

أ- التأكيد على قيمة الفرد ومساعدته على اكتساب المهارات المناسبة لمواجهة مشكلاته واحترام الفروق الفردية بين الأفراد.

ب- تدعيم العلاقات بين الأفراد وبين الجماعات لأن لذلك تأكيداً على الاعتماد المتبادل بين الوحدات المكونة للمجتمع.

ت- مساعدة أفراد المجتمع على التكيف مع النظم الاجتماعية والعمل على تخفيف حدة التوترات التي يعانون منها.

وفي عام 1958 أشارت *جزيلا كونيلا* إلى أن القيم الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية تتمثل في:

- الاعتراف بقدرة الفرد على النمو والتطور.
- الاعتراف بمكانة الإحسان وحقه في تقرير مصيره.
- التأكد على أن الفاعل بين الفرد وغيره ضروري لنمو الفرد والمجتمع.
- الاهتمام بالجماعات التي يتكون منها المجتمع والعمل على إشباع احتياجاتها، بواسطتها تتمكن الخدمة الاجتماعية من مساعدة الفرد على النمو والتغير.

وأكدت معظم المحاولات الفلسفية لمهنة الخدمة الاجتماعية خلال الثمانينيات والتسعينيات على أيدي *سيبورين ودانهام* و*فريدريك* على ضرورة النظر إلى الإنسان في إطار متكامل يأخذ في اعتباره:

- فردية الإنسان واحترام كرامته.
- استخدام موارد المجتمع لمواجهة مشكلاته.
- نبذ التفرقة العنصرية بكل صورها.
- تحقيق العدالة الاجتماعية، وبصفة خاصة بالنسبة للفقراء والمحرومين.

4- مقومات الخدمة الاجتماعية: ¹

لكي نحدد المقومات الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية يجدر بنا أولاً أن نستعرض سريعاً المحاولات التي تمت لتحديد المقومات الأساسية للخدمة الاجتماعية كمهنة وعلى سبيل المثال وضع *ابراهيم فلستر* علم 1915 بعض المعايير التي اعتبرها ضرورية لقيام مهنة وهي :

- 1- ارتكاز المهنة أساساً على عملية عقلية .
 - 2- تمارس المهنة بشكل يتطلب مجهوداً وتفكيراً من الشخص المهني.
 - 3- وجوب وضع معرفتها موضع الممارسة والتطبيق .
 - 4- يجب أن تكون المهنة صالحة للاستخدام الميداني وأن تكون لها أهداف محددة وأساليب فنية .
 - 5- يجب أن تحدد مسؤولياتها والتزاماتها اتجاه من تقدم لهم الخدمة .
 - 6- يجب أن يمارسها متخصصون وفي عام 1950 حلت " جين هوى " الخدمة الاجتماعية ووجدت أنها تتميز عن المهن الأخرى من ناحيتين:
 - أ - أنها تقدم خدمات متخصصة للأفراد (خدمة الأفراد)، ولأفراد كأعضاء في الجماعات (خدمة الجماعة) ، ولأفراد والجماعات كأعضاء في المجتمع (تنظيم المجتمع)
 - ب - أنها تعمل كعامل مساعد يسهل تركيز اهتمام المهن والأعمال على إشباع كل الاحتياجات للفرد ككل.
- وفي عام 1957 رأى *جرين وود* أن الخدمة الاجتماعية قد وصلت إلى المكانة المهنية وأصبحت مهنة، وقد استند في رأيه إلى أن الخدمة الاجتماعية قد بلغت خمس مستويات رئيسية مهنية وهي :

¹ - أحمد خاطر: الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، طبعة 2، بدون سنة، ص ص 130.131.

➤ معرفة علمية منظمة تعتبر قاعدة ترتكز عليها عمليات الخدمة الاجتماعية.

➤ علاقة بين الخدمة الاجتماعية والمجتمع، نشأت عن الدور الذي تؤديه وتحدد تلك العلاقة نظرة المجتمع وتقديره للمهنة .

➤ معايير أخلاقية تحدد وتنظم السلوك المهني للأخصائي الاجتماعي.

➤ وجود ثقافة خاصة بالمهنة، تتكون من قيم ومعايير ورموز وتنظيمات مهنة رسمية .

➤ وفي المرحلة المعاصرة عدتُ برت الخدمة الاجتماعية مهنة ومن مقوماتها:

4-1- إسناد المهنة على قاعدة علمية:

تستمد الخدمة الاجتماعية معرفتها العلمية من العلوم الاجتماعية والإنسانية بصفة عامة، وحتى الآن لم تتبلور بعد بدرجة كافية معرفة علمية نظرية خاصة وحدها كما هو الحال في مهنة الطب ومهنة الهندسة مثلاً . وتستفيد الخدمة الاجتماعية من العلوم الاجتماعية ومن بعض ما توصلت إليه هذه العلوم من معرفة وحقائق كي تستفيد في مجال التطبيق العلمي.

وعلى سبيل المثال تستصغي الخدمة الاجتماعية من علم النفس بعض الحقائق والموضوعات المتعلقة بمراحل نمو الشخصية وديناميكية السلوك الفردي والجماعي والدوافع المختلفة، كما تستفيد من علم الاجتماع في الموضوعات الخاصة به والمتعلقة بالتغيير الاجتماعي والتنظيمات الاجتماعية، والنظم الاجتماعية المختلفة والعمليات الاجتماعية، والأنماط الثقافية للمجتمعات الحضرية والريفية وغيرها من الموضوعات، أما علم النفس فيفيد الأخصائي الاجتماعي في تفهم الأدوار الاجتماعية التي مارسها الإنسان ويقوم بها في المجتمع الحديث، وسلوك الجماعات في المواقف المختلفة .

كما تستفيد الخدمة الاجتماعية من علم الاقتصاد في تفهم القوانين والعمليات الاقتصادية وتأثير العوامل الاقتصادية على المشكلات الاقتصادية .

وتؤدي دراسة العلوم الاجتماعية إلى اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض السمات الضرورية للمهنة منها :

➤ استخدام المنهج العلمي في التفكير .

➤ الاعتماد على الموضوعية في الحكم على الأمور .

➤ قوة الملاحظة و قوة الإدراك .

➤ القدرة على الأداء الأفضل .

➤ القدرة على التنبؤ بالمستقبل على ضوء الواقع .

➤ القدرة على النقد وتقويم الذات .

و تستفيد أيضا مهنة الخدمة الاجتماعية أيضا من بعض العلوم الأخرى كالطب مثلا، وذلك لتفهم الأمراض وتأثيرها على العميل من الناحية الجسمية .

4-2- لها مجموعة من الطرق:

أصبح في الوقت الحالي للخدمة الاجتماعية ثلاث طرق رئيسية للتعامل مع الأفراد والجماعات، وهي :

➤ طريقة خدمة الفرد .

➤ طريقة خدمة الجماعة .

➤ طريقة تنظيم المجتمع .

4-3 - المهارات المهنية:

توصلت مهنة الخدمة الاجتماعية بفضل الخبرات التي مرت بها إلى بعض المهارات التي يجب أن يكتسبها الأخصائي الاجتماعي مثل : المهارة في تكوين علاقات مهنية هادفة مع الأفراد أو الجماعة أو المجتمع، والمهارة في تحليل المواقف المختلفة وفي تفهم مشاعر العملاء وغيرها من المهارات.

4-4 - للمهنة أهداف اجتماعية تسعى إلى تحقيقها:

كان للخدمة الاجتماعية كمهنة منذ ظهورها في بداية القرن الحالي مجموعة من الأهداف الاجتماعية التي تتطور مع المهنة ذاتها، وفي الوقت الحالي يمكن أن نقول أن الخدمة الاجتماعية تهدف إلى مساعدة الناس على تحديد مشاكلهم، والتوصل إلى حلول لها بقدر الإمكان وكذا إحداث التغييرات في النظم الاجتماعية القائمة من شأنها المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية وحتى الوقاية منها.

4-5 - للمهنة مجموعة من المعايير الأخلاقية:

أصبح للمهنة مجموعة من المعايير الأخلاقية التي يؤمن بها المشتغلون مثل احترام كرامة الفرد، وتقبل الفرد والجماعة والمجتمع دون تحيز والاعتراف بحق كل فرد في تقرير مصيره بنفسه ما دام لا يشكل خطرا على نفسه وعلى المجتمع .

وكذلك الثقة في الموظفين الذين يتم مساعدتهم من قبل الأخصائيين الاجتماعيين وعدم التشكيك فيهم.

4-6- الممارسين للمهنة أعدوا لها :

حيث أن المهنة تتركز على قاعدة علمية عريضة، كما أن لها طرقها ومهاراتها وأساليبها الفنية وأهدافها ومعاييرها الأخلاقية، وقد أصبحت ممارستها تحتاج إلى إعداد خاص، وقد اهتمت المجتمعات سواء المتقدمة أو النامية بإنشاء المراكز العلمية لتعيين الخدمة الاجتماعية، الأمر الذي أدى إلى التفكير في مجموعة الخصائص والسمات التي يجب أن تؤخذ في عين الاعتبار وتتوفر في المتقدم إلى هذه المراكز العلمية.

ومن هذه الخصائص والسمات ما يلي:

➤ اتزان الشخصية.

➤ تطابق نسبي بين الخصائص التي يمكن أن يتحلى بها الأخصائي الاجتماعي من الخصائص المتوفرة في الطالب المتقدم لدراسة الخدمة الاجتماعية، كي لا تتعرض شخصية الطالب إلى مجموعة من المتغيرات العنيفة أثناء الدراسة، كما يجب أن تتماشى القيم التي يؤمن بها بدرجة كبيرة من قيم الخدمة الاجتماعية.

➤ القدرة على التفكير التحليلي والوصول إلى نتائج ويتضمن ذلك قدرة الطالب على تحليل الموقف إلى عناصره ثم إعادة تركيبه، مع أخذ فكرة واضحة عن كل جوانب الموقف .

➤ القدرة على تكوين علاقات إيجابية.

➤ الرغبة والاستعداد العقلي للعمل المهني.

4-7- وجود تنظيم مهني يضم العاملين في المهنة:

أصبح للخدمة الاجتماعية تنظيمات خاصة بها، تضم العاملين فيها وهم الأخصائيين الاجتماعيين، زمن أمثلة التنظيمات التي تضم العاملين بالمهنة (الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية).

5- مبادئ وأهداف الخدمة الاجتماعية:

1- مبادئ الخدمة الاجتماعية:

الخدمة الاجتماعية لها مجموعة من المبادئ، تطورت من خلال الخبرات التي مرت بها ممارسة الخدمة الاجتماعية والمواقف التي صادفها الأخصائيون الاجتماعيون في عملهم.

" والمبدأ هو قاعدة أساسية لها صفة العمومية، يصل لها الإنسان عن طريق الخبرة والمعرفة

والمنطق أو استعمال الطرق العلمية كالتعريب والقياس

والمبدأ في الخدمة الاجتماعية هو سلوك مهني معين أو عمل استقرت الآراء على صحته وسلامته نتيجة للتطبيقات الكثيرة للتجارب التي مر بها" ¹.

والأسلوب طريقة يتبعها الأخصائي الاجتماعي لتطبيق المبدأ وهذا الأسلوب يختلف من موقف لآخر، ومن مجتمع لآخر، ومن أخصائي اجتماعي لآخر، وهذا يعني أنه رغم الإتفاق في المبادئ إلا أن أساليب تطبيقها تختلف وسوف نتكلم هنا عن أهم المبادئ للخدمة الاجتماعية:

¹ محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، بدون طبعة، سنة 1998، ص 19.

1-1- مبدأ التقبل : (القبول).¹

يعني مبدأ التقبل قبول الأخصائي الاجتماعي للعميل (فرد، جماعة، مجتمع) كما يجب أن يكون دون النظر إلى السن، الجنس، العقيدة والطبقة الاجتماعية، حيث أن هذا التقبل هام للغاية من أجل خلق جو التعاون والثقة بينهما . وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يتقبل الفروق الموجودة بين الأفراد والجماعات والمجتمعات واحترام ظروف الموظف والوقوف على قدراته وتقبل مستواهم والرفع منه دون فرض رغبات أو تغييرات مفاجئة حتى يكون هناك توافق بينهما . والتقبل هو إشعار الأخصائي للموظف باستعداده لتقديم مساعدة، بغض النظر عن الإخلاف بين الطرفين".

1-2- مبدأ السرية:²

يقصد بهذا المبدأ صيانة مقصودة لأسرار الموظفين التي كشفتها عمليات الخدمة الاجتماعية وتجنب إذاعتها وانتشارها بين الناس . ويعتبر مبدأ السرية من المبادئ التي تنمي الشعور بالثقة والاطمئنان في نفس الموظف ولهذا يحرص الأخصائي على إبراز هذا المبدأ وتأكيدده أمام الموظفين خاصة في المقابلة الأولى، وقد يلجأ الأخصائي الاجتماعي لتطبيق هذا المبدأ عندما يكون الموظف هو المصدر الأساسي للمعلومات . وأن يلتزم الأخصائي الاجتماعي في الحصول على المعلومات اللازمة في حدود المشكلة التي يعلي منها الموظف، وأن يأخذ رأي الموظف لكي يتصل بمصادر الدراسة إذا تطلب الأمر ذلك، وضماناً لتحقيق السرية يعد مكان لإجراء المقابلات مع العملاء بعيداً عن الضوضاء والحركة، بالإضافة إلى حفظ هذه الحالات بعيداً عن تناول الأيدي.

¹ محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره، ص 20.

² - عبد الحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، بدون سنة، ص 40.

- وبالرغم من أهمية هذا المبدأ في صيانة أسرار الموظفين إلا أن هناك بعض المواقف والحالات التي لا يطبق فيها هذا المبدأ، وخاصة إذا تعارض مع الصلح العام ومصصلحة الدولة والمجتمع.

1-3- مبدأ تقرير المصير:¹

ويقصد بهذا المبدأ ترك الحرية للأفراد والجماعات والمجتمعات لتوجيه ذاتها نحو الأهداف العامة والخصائص التي تراها في صالحها. وهذا المبدأ يتطلب من الأخصائي الاجتماعي ألا يفرض حلاً للمشكلة على الموظف بل عليه أن يساعده على المساهمة في حل هذه المشكلة وألا يفرض أهدافاً أو برنامجاً معيناً على الجماعة أو المجتمع الذي يعمل فيه. ولكي يقوم الأخصائي الاجتماعي بتطبيق هذا المبدأ يجب عليه توضيح هذه الجوانب:

- أ- توضيح كافة جوانب المشكلة سواء (فرد، لجماعة، لمجتمع) والتأكد من إدراكه لحقائق الموقف الإشكالي.
- ب - توضيح كافة الإمكانيات والفرص المتاحة بكيفية مواجهة هذا الموقف.
- ت - مناقشة كافة المقترحات والآراء المقدمة لحل الموقف الإشكالي والأخطار الناجمة من تطبيق هذه الحلول.
- ث - تلخيص أهم الحلول والآراء التي تم مناقشتها.

¹ - عبد الحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، مرجع سبق ذكره، ص ص 41.42.

- وليس معنى ذلك أن حق تقرير المصير حقا مطلقا وإنما يخضع هذا الحق لبعض القيود التي يفرضها الصالح العام وأهم هذه الاعتبارات:
- 1- اعتبارات خاصة بالعملاء: ومثال ذلك الأحداث والمنحرفين والمرضى النفسيين والعقليين، حالات الإدمان الشديد على المخدرات والمسكرات...
- 2- اعتبارات خاصة بالمجتمع: وأعرافه وقوانينه التي لا ينبغي أن يتجاوزها الموظف، معلا بحقه في تقرير مصيره، وعلى الأخصائي الاجتماعي مساعدة الموظف على فهم هذه القيم وضوابط السلوك وعلى توجيه حياته للجهة التي لا يتعارض معها.

1-4- مبدأ التقويم الذاتي:¹

يقوم هذا المبدأ على التزام الأخصائي الاجتماعي بالموضوعية في عمله، ويجب عليه أن يقيس مدى نجاحه في عملهم من جهة ذاتية وذلك بمعرفة ما يتقنه من معارف وخبرات وما وقع فيه من أخطاء، ليعمل على تجنبها بالخبرة والتدريب في المستقبل وزيادة كفاءته ورفع مستواه المهني، وهذا فيما يتعلق بسلوكه مع زملائه ورؤسائه حتى تكون صورته مقبولة من طرف الآخرين.

¹ - محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 24.

1-5- مبدأ العلاقة المهنية:1

وهي تلك العلاقة التي تنشأ بين الأخصائي الاجتماعي والحالة التي يتعامل معها (فرد - جماعة - مجتمع) سميت بالعلاقة المهنية تمييزاً عن العلاقات الأخرى، كالعلاقات الشخصية والعلاقات الرسمية التي تقوم بين الرئيس والمرؤوسين، لها عدة مميزات منها :

أنها وسيلة لغاية محدودة تتمثل في مساعدة الموظف من خلال بث الثقة والاطمئنان في روح الموظف، وهي مؤقتة تنتهي بانتهاء العمل مع الحالة (فرد - جماعة - مجتمع).

كما أنها تقوم على أسس علمية من ناحية وتتسم بالموضوعية باعتبار أنها تقوم على المهارات والخبرات المهنية من ناحية أخرى .

1-6- مبدأ المشاركة:2

يعتبر مبدأ المشاركة من المبادئ الأساسية والهامة المعمول بها في الخدمة الاجتماعية حيث أن الأخصائي الاجتماعي لا يقدم حلاً لمشاكل الأفراد معتمدين على قدراتهم الذاتية.

فهذا المبدأ يتفق مع مبدأ حق تقرير المصير على أن الموظف صاحب الحق في توجيه حياته وتشخيص حالته واقتراح العلاج لها، وكذا بالنسبة للجماعة وتنظيم المجتمع فيجب إتاحة الفرص لاشتراك الأفراد في التفكير واقتراح حلول للمشاكل دون الاعتماد على المصدر الخارجية، ومنه مهمة الأخصائي الاجتماعي تكمن في مساعدة الموظف، وذلك بتبنيه الأسلوب العلمي.

ومنه نصل في الأخير إلى أن مبادئ الخدمة الاجتماعية مترابطة ومتكاملة غير منفصلة وكل مبدأ يخدم مبدأ آخر.

¹ - محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص25.

² - نفس المرجع، ص26.

2- أهداف الخدمة الاجتماعية:

- 1- مساعدة الجماعات والأفراد على مواجهة مشكلاتهم التي تعوق من أدائهم لأدوارهم الاجتماعية.
 - 2- إحداث التغيير في النظم الاجتماعية الحديثة التي لم تستطع القيام بدورها لسد الاحتياجات الإنسانية المتغيرة.
 - 3- غرس القيم الاجتماعية كالعدل، الأمانة، احترام العمل، الانجاز، الواقعية واحترام الوقت لدفع عملية التنمية.
 - 4- منع المشكلات المرتبطة بالجريمة والإدمان وذلك عن طريق تحسين الظروف الاجتماعية والتوعية الخاصة بهذه المشكلات.
 - 5- زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع، وذلك نتيجة لعودة المتكاسلين والمنحرفين لعجلة الإنتاج.
 - 6- تجنب المجتمع لأعباء اقتصادية مستقبلية بتوجيه هذه الفئات ومساعدتهم على مواجهة مشكلاتهم.
 - 7- تدعيم التكافل والتضامن الاجتماعي، فالخدمة الاجتماعية إحدى مظاهر العدالة والحب والشعور الجماعي التي تثبت في المواطن الولاء لمجتمعه.
 - 8- المساهمة في تنمية الموارد البشرية، وذلك من خلال مجموعة من البرامج المعدة لنمو الأفراد والجماعات والإعداد الاجتماعي والنفسي لهم بطريقة نضمن خلق المواطن الصالح.¹
- ومما لا شك فيه أن للخدمة الاجتماعية أهدافاً خاصة غير أنها لا تخرج عن إطار الأهداف العامة، التي من شأنها وجدت الخدمة الاجتماعية العامة فهي متنوعة ومرتبطة في الوقت نفسه، ويمكن تقسيم هذه الأهداف حسب أهميتها إلى الأهداف التالية:

¹ - محمد سيد فهمي: مقدمة في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 46.45.

1- الهدف الاجتماعي: ¹

إن كل عملية مهما كان محتواها فإن المجتمع هو الذي يتبناها وذلك أن العمال ما هم إلا فئة من المجتمع الواسع، فخدمة العمال تخدم المجتمع اجتماعيا واقتصاديا كزيادة الإنتاج أو انخفاضه يؤدي إلى رفاهية أو بؤس المجتمع، وتقديم الخدمات يجب أن يتماشى وحاجات العمال، فهي تحسين حياة المجتمع الذي يعيش فيه العامل وأسرته، وهذه العملية تؤدي بالضرورة إلى رفع معيشة المجتمع ككل فمهما يكن العمل الاجتماعي والعمل ضرورة اجتماعية ذلك أنه لا يعمل من أجل العمل وإنما نعمل عن غايته، وهذه الغاية هي المجتمع، ذلك أنه لا يمكن للخدمة الاجتماعية أن تحقق إلا بعد أن تهئ الجو الاجتماعي المناسب هو أساس كل عملية، وعليه يمكن القول أن سيطرة الإدارة على عملية الإنتاج وزيادة معدلاتها وأقصى سرعة ليست غاية أو هدفا في حد ذاتها وإنما الهدف النهائي في ذلك هو توفير أكبر قدر ممكن من الخدمات للمجتمع حتى يتمتع بالقدر اللازم من الخير والرفاهية.

2- الهدف الاقتصادي:

"يظهر هذا الهدف في رفع عملية الإنتاج وتحسينه في المؤسسة وعلى هذا الأساس فإن توفر الخدمة الاجتماعية كحافز تدفع بالعمال أو مجموع العاملين إلى العمل بتفان من أجل رفع الإنتاج كون هذه الخدمات تؤثر على سلوك العمل بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ويرى في ذلك بعض رجال الإدارة أن الحوافز خير مشجع لحث العمال على انجاز أعمالهم بإتقان ودقة والتفاني في أدائها دون تراخي"، ومنه الخدمات التي تُقدم إلا ولها هدف اقتصادي تسعى إلى تحقيقه، والاتجاه الذي أصبح يميز تطور الرعاية الاجتماعية متناسقة بين العمال وأصحاب الأعمال، ويمكنها أن تشع روح التعاون والمشاركة الحق في سبيل إنتاج السلع، إذا الحقيقة العملية هي إنتاج السلع".²

¹ - صلاح بيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة، ديوان م ج، الجزائر، بدون طبعة، سنة 1982، ص30.

² - زكي بدوي: الخدمة الاجتماعية للعمال، دار الفكر العربي مصر، بدون سنة النشر، ص15

3- الهدف الإنساني:

الإدارة مهما كان نشاطها فإن الإنسان هو المحرك الأساسي لها فالقيام بخدمة الإنسان قد تأخذ في بعض الأحيان بعد إنساني أكثر منه اقتصادي، فالإنسان هو عامل الإدارة رغم ما تشهده من تغيير في وجهة الإدارات للإنسان العادي إلى الإنسان الآلي وينجر عنه عواقب وخيمة على المجتمع، ومن هذا المنطلق فإن تجسيد دور الإدارة يتمثل في كونها جزء صغير من المجتمع الكلي، وهذا من البعد الذي نصبوا إليه ومن جعل الإنسان عامل يشعر بأن له وزن ودور في إطار الإدارة كوحدة صغيرة ثم المجتمع على أوسع نطاق.

فالإدارة تحتوي على مجموعة من الموارد البشرية، هنيئاً ظهر لنا أن الإنسان هو المحرك الأساسي لها، فهو يُعتبر أساس العملية الإدارية، وعليه فلا يمكن تجاهل الهدف الإنساني الذي تسعى الخدمة الاجتماعية لتحقيقه.

4- الهدف النفسي:

يؤثر العمل نفسياً على الإنسان والنقطة الأساسية التي جاء بها *التون مايو* هي الملل فهذه الظاهرة طبيعية وتحدث في كل المجتمعات فالعامل يصبح آلة في حد ذاته لذا نفسياً يجب الأخذ بعين الاعتبار هذه الظاهرة.

ومن هذا المنطلق فقد خصت المادة 180 من القانون الأساسي العام للعامل الجزائري ما يلي: "تستهدف الخدمات الاجتماعية المساهمة في رفع مستوى المعيشة للعامل وعائلته وتنمية شخصيته"¹.

فهذه الخدمة تعتبر حافز ودافع نفسي يدفع العامل إلى مواجهة المشاكل اليومية التي تعرقل وتضعف من معنوياته وتقضي على الملل الموجود في بعض الإدارات بتوفير وسائل الجذب هناك اجتماعات نهاية السنة وكذا حفلات

¹ - زرمان ع الغني: الرعاية الصحية في المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، معهد ع الاج، جامعة قسنطينة، بدون طبعة، سنة 1994.1995، ص13.

للعمال الذين هم على أبواب التقاعد وهذه الحفلات تكون بمثابة تدعيم للروابط الودية، يرى *التون مايو* أنه: "يزداد اتجاه ظروف الصناعة الحديثة إلى إحداث الملل نظرا لتقسيم العمل التزايد وإلى زيادة كمية العمل المتكرر وسبب الملل فإنه يؤدي إلى تثبيت النشاط"¹.

5- الهدف التقني:

الخدمة الاجتماعية لها هدف تقني يتمثل في دفع الموظف عند القيام بالأعمال الموكلة إليه أن يكون أكثر امتلاكاً للمكاسب والمعارف التقنية والعلمية، فالتكوين والتدريب يسيران وفق معايير علمية يكون محورها الفرد العامل ذلك أنه في حالة عدم القيام بخدمة الفرد (توفير خدمات اجتماعية للفرد) ومن ورائه العائلة والمجتمع يكون مردوده التقني ضعيفا، وبالتالي يؤدي إلى عدم مسايرة العمل للتقنيات الحديثة، ومنه تعمل الإدارة من خلال تقسيم الخدمات الاجتماعية على الموظفين لمساعدة الموظف على التكيف مع أحوال العمل.

إذ أن: "القيام بخدمة الفرد لا يعني الوصول بالضرورة إلى أكثر مردودية - أي الهدف الاقتصادي كما أسميناه- بل يجب أن نأخذ بعين الاعتبار جميع المعايير السالفة الذكر لجعل العملية ناجحة وبالتالي تكون الفائدة أكثر انتشارا وهنا نصل إلى تلبية جميع الأهداف وعلى رأسها الهدف الاقتصادي"².

¹ - التون مايو: التصنيع والمشاكل الإنسانية، ترجمة مبارك إدريس، دار العلوم، بيروت، بدون سنة، ص22.

² - صلاح بيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة، مرجع سبق ذكره، ص34.

خلاصة:

اختيار الموظف لنوع الأعمال التي يؤديها يحقق راحة له، ويساعد على رفع روحه المعنوية وزيادة أدائه الوظيفي، وتحديد الواجبات يعتبر من العوامل التي تؤثر في راحة الموظف واستقراره وثقته في نفسه وزيادة مردوده، كما أن مشاعر الانتماء إلى إدارته من العوامل الهامة لتحقيق توازنها، وكذا يتعلق بمدى الارتباط بين الموظف وأهداف الإدارة ورعايتها لهم واستجابتها لحاجاتهم الاجتماعية.

تمهيد:

تعتبر الخدمة الاجتماعية كمهنة علمية متخصصة وليدة القرن العشرين في جميع أنحاء العالم، ولكنها كمفهوم إنساني موجود منذ نشأة الإنسان في صور الإحسان والتكافل والتعاون بين أفراد المجتمع، وقد مرت الخدمة الاجتماعية بتطورات عديدة حتى وصلت إلى ما وصلت إليه كمهنة تعمل على الرقي الإنساني، فأصبحت تعتمد على مجالات علمية وطرق للعمل الاجتماعي.

1- مجالات الخدمة الاجتماعية:

تتضمن التشريعات العملية عادة الحد الأدنى من الرعاية الاجتماعية التي يجب أن يلتزم بها أصحاب العمل نحو عملهم، ويتمثل ذلك في تحديد ساعات العمل وفترات الراحة وتنظيم دفع الأجور ونظام الإجازات، وكذا الاهتمام بالأحوال الصحية لبيئة العمل وجعلها ملائمة للعمل وتوفير وسائل النقل ومستويات الإضاءة والتهوية، وتقديم مساكن للعمال وتغذيتهم في حالة إقامتهم في مناطق نائية ...

وفيما يلي سوف نتعرض إلى بعض مجالات الخدمة الاجتماعية وإسهامات الأخصائي الاجتماعي في كل الخدمات:

1-1- خدمة الإسكان الوظيفي :

إن لخدمة الإسكان في المنظمات الإدارية أهمية لما توفره من استقرار الموظفين بالقرب من عملهم وتوفير الوقت والجهد، لذا اهتمت الدولة بإقامة مساكن ملائمة للموظفين بقرب عملهم وهذه العملية يجب أن تقوم على أساس من الدراسات الاجتماعية، وذلك بالتعرف على عادات وتقاليد وأساليب معيشة الموظفين قبل التخطيط الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي من أجل أن تكون المساكن الجديدة ملائمة لحياتهم قرب مكان العمل، وعملية التخطيط هذه مهمة لتقادي المشاهد الغير الملائمة في المدن العملية بعد التوطين.

"وعلى الأخصائي الاجتماعي العمل مع سكان المدن الصناعية من أجل غرس القيم الاجتماعية ومراعاة آداب السلوك والقواعد العامة ومساعدتهم على التكيف مع المجتمع الذي يعيشون فيه وتنظيم أوقات فراغ للعامل وأسرته واستثمار الطاقات الفائضة وإقامة مشاريع إنتاجية وتوفير الخدمات الصحية التعليمية لهم ولأسرهم ومساعدة تلك الجماعات لتصبح خلايا صالحة للقيم الاجتماعية السلبية، بإقامة تلك المساكن للعمال، ويوفر على العامل الكثير من الجهد والوقت في الذهاب والعودة وكذلك التأخر والغياب عن العمل، ويوفر عن الإدارة نفقات وسائل النقل"¹.

¹ - صلاح بيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، بدون طبعة، سنة 1982. ص ص 73-75.

1-2- خدمة النقل:

تعتبر خدمة النقل من أهم الخدمات التي تقدم للموظفين ضمانا لوصولهم لمكان العمل في الوقت المحدد، ومحافظة على قوتهم في أداء العمل المطلوب منهم، وكذا لما له تأثير على ميزانية الأسرة، كما يلزم على الإدارة توفير وسائل نقل في حالة استخدام عدد كبير من الموظفين لنقلهم من منازلهم إلى مقر العمل، وفي حالة بعد مساكن الموظفين أي في الأماكن التي لا تصل إليها وسائل المواصلات العادية، وذلك لحمايتهم من الإجهاد.

وقد اهتمت الجزائر بخدمة النقل حيث جاء في الوثائق التي صادق عليها المؤتمر الوطني الخامس للإتحاد العام للعمال الجزائريين ما يلي: "إن إنجاز أماكن العمل قريبة من الأحياء العمالية يشكل في اعتبار العمال أحسن حل للمشكل الحالي للنقل، وكل سياسة في هذا الميدان ينبغي أن تعطي الأولوية للنقل الجماعي على حساب النقل الفردي، ويجب على كل المؤسسات العمومية والخاصة أن تنظم وتطور وتحسن النقل العمومي في المدن الكبرى، ويعتبر التنظيم المنطقي لأوقات العمل من شأنه أن يخفف شيئا من حدة مشاكل النقل"¹.

لا غرابة في أن بعد المسافة والنقل السيئ يحطم جزءا من معنويات الموظفين، وبالتالي يضعف أثلهم، ويقلل مجهودهم وتتحطم قدراتهم العملية، لذلك فتوفير النقل في الإدارة يشعر الموظفين بأنهم ذو أهمية في نظر إدارتهم، هذا من جهة ومن جهة أخرى يقلل من تنقلهم وتحطيم قدراتهم، الأمر الذي يدعو إلى عدم غيابهم وتأخرهم عن العمل، فيؤثر ذلك في اتجاههم ورغباتهم، حيث تعتبر هذه الأخيرة من الأولويات التي يجب على الإدارة توفيرها للموظفين.

¹ - الثروة والعمل: الوثائق التي صادق عليها المؤتمر الوطني الخامس للإتحاد العام للعمال الجزائريين، دار العبء الجزائر،

1-3- الخدمات الصحية:¹

ترتبط صحة الموظف الجنسية بعدة عوامل نذكر منها بيئته الطبيعية وتربيته المنزلية في السنين الأولى من نشأته وحالته المعيشية عند البلوغ وحالته الصحية في البلد الذي يعيش فيه وفي الإدارة أو المصنع الذي يعمل داخله.

وترتبط صحة العامل كذلك باتساع مكان العمل وقد قدر ما يجب أن يصيب العامل من فضاء المحل بنحو 10 أمتار مكعب على الأقل ولا يدخل في حساب ذلك الارتفاع الذي يجب أن يزيد عن 4 أمتار، ومن هذا يمكن تقدير عدد العمال الممكن السماح لهم بالاشتغال بمحل، هذا بالإضافة إلى توافر شروط الضوء والتهوية السليمة وينبغي كذلك أن تهتم المؤسسات بالوعي الغذائي وهنا يجب أن تقوم المؤسسة بتوفير الوجبات الغذائية الصحية بأسعار مناسبة لقدر العمال المالي، هذا وقد نصت التشريعات في كل المجتمعات على إلزام صاحب العمل وتوفير الظروف الصحية الملائمة في مكان العمل.

وينبغي أيضا أن تتوفر في مكان العمل وسائل الوقاية من إصابات العمل، وذلك عن طريق التشريع الاجتماعي والتدريبي على وسائل الإطفاء ونشر الوعي الوقائي وتحليل الحادث، ويجب تنظيم الفحص الدوري وهو فحص يجري على العمال سنويا أو نصف سنوي، عن طريق الكشف الدوري الذي يُمكن من اكتشاف الأمراض المهنية وعلاجها قبل استفحالها، وينبغي كذلك الاهتمام بإجراءات الإسعافات الأولية وتدريب عدد من العمال على هذه الإسعافات كما ينبغي توفير وسائل المواصلات اللازمة لنقل العامل المريض أو المصاب إلى المستشفيات وغيرها من المراكز الطبية والعلاجية".

وعلى الأخصائي الاجتماعي كذلك الاهتمام بالجوانب الاجتماعية المصاحبة للمريض كالاهتمام بالظروف الأسرية ورفع روح المعنوية للمريض بتنظيم برامج ترفيهية لتخفيف المرض عنه، كما يهتم بتوفير الأمن الصناعي الذي يقلل من إصابات العمل .

¹ - حسين عبد الحميد أحمد رشوان: المجتمع والتصنيع، مرجع سبق ذكره، ص ص236.237.

1-4- خدمة التوجيه والتأهيل المهني :

"يقصد بالتوجيه والتأهيل المهني لكل من نقصت قدراته على العمل والإنتاج نتيجة عجز أو عاهة ولادية أو مكتسبة أثناء حياة الفرد أثر حادث مثلا، فالتأهيل المهني هو معاونة العاجز والمعوق في العمل على إيجاد حل يناسبه ويشغل ما لديه من قدرات ومهارات ثم تدريبه هذا العمل و مساعدته على التكيف معه والتقدم فيه"¹.

يقوم التأهيل المهني بإعداد الأشخاص المعوقين والعاجزين نفسيا واجتماعيا وذلك لمجابهة مشاكلهم النفسية وما يشعرون به من نقص وتشاؤم وانطواء وتحويلهم إلى فئة منتجة قادرة على الكسب والاعتماد على النفس، حيث يلعب الأخصائي الاجتماعي دورا هاما من خلال :

- التعاون مع لجان الأمن في توجيه العمال وتنقيفهم وتأمين سلامتهم بتوفير الأجهزة الوقائية وتدريبهم على استخدامها لتجنب الإصابة.
- مساعدة المعوقين على تقبل علتهم وتكليفهم مع أنفسهم وتدعيم العلاقات الاجتماعية بينهم وبين المحيطين بهم ومساعدتهم على الالتحاق بالعمل المناسب.

1-5- خدمة الإطعام:

"تتخذ الخدمات الخاصة بالتغذية والتي تُنظم في المنشآت أو بالقرب منها أشكالاً عديدة وأكثر هذه الأشكال هو الذي يتضمن مطاعم بالمنشآت العمالية أو بالقرب منها، وتشمل الخدمات الغذائية على كافة العناصر وتدعيم العادات الغذائية السليمة والعمل على توعية العمال وأسرههم وخلق أذواق جديدة في الوجبات تهدف إلى رفع المستوى الغذائي مع خفض تكاليفها كما يُراعى تقديم وجبات خاصة للمرضى دون تحميلهم نفقات إضافية ويوضع في المطعم صندوق للشكاوى لمعرفة مشاكل وآراء العمال في الخدمات المقدمة لهم من جانب الوقوف على مقترحاتهم اتجاهها حتى يتسنى لهم الاستمرار والواقعية في العمل والإنتاج"².

¹ - صلاح بيومي: حواضر الإنتاج في الصناعة، مرجع سبق ذكره، ص80.

² - ع الحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، مرجع سبق ذكره، ص186.

يعتبر الغذاء مصدر الطاقة والقدرة على النشاط والحركة والعمل، وقد أجريت عدة أبحاث تختبر مدى أهمية الغذاء بالنسبة للعامل، فُطِّدَ عمال جاؤوا في الصباح من غير تناول الفطور وعمال جاؤوا وقد تناولوا القدر الكافي، فلو حظ أن المجموعة التي تناولت فطور الصباح أكثر عملاً وأكثر إنتاجاً وأقل وقوعاً في الأخطاء والحوادث.

بجانب العناية بكمية الغذاء يجب كذلك العناية بنوعية الغذاء إذ لا بد من تنوع هذا الغذاء بشرط أن يحتوي على جميع المركبات الغذائية المطلوبة كالبروتينات والفيتامينات والمعادن، وأي نقص في هذه المركبات الغذائية هو نوع من ألوان سوء التغذية.

وتكمن أهمية خدمة التغذية فيما يلي:

- تساعد خدمة التغذية في المحافظة على جهد العامل ووقته.
- تساعد العمال على انتظام وظائفهم وضبط عملية الجسم وكذا صيانة الجسم ووقايته من الأمراض.
- تساعد العامل على المحافظة والوقاية وبناء جسمه فحين يقدم الغذاء على أحسن وجه فإنها تعتبر خدمة وقائية، وحين تساعد الخدمة الغذائية في شفاء العامل من أمراض معينة ناجمة عن سوء التغذية فإنها تعتبر خدمة علاجية.

1-6- الخدمات التعليمية والتثقيفية:

" للخدمة الاجتماعية دورها في تعليم العمال وتثقيفهم مع تزويدهم بالمعارف الأساسية والمعلومات المرتبطة بما يدور في مجتمعهم الصغير *مجتمع... العمل... * ومجتمعهم الكبير *الوطن * وأهم مصادر التعليم والتثقيف ما يلي:

- المحاضرات والندوات لتزويد العاملين بالمعارف والحقائق التي تتعلق بالعمل والإنتاج والمشاكل التي تصادفهم وكيفية التغلب عليها.
- المكتبة . وتهدف إلى تزويد العاملين بالمهارات الفنية التي ترفع مستواهم الفني علاوة على تنوير الأذهان على الموضوعات التي تتصل بحياتهم وحياة مجتمعهم¹.

الخدمات التثقيفية هي أداة لتنمية الإنسان في الجوانب العلمية والتعليمية والنفسية والاجتماعية، يقوم بها أخصائيو اجتماعيون انطلاقاً من حيث المستوى التعليمي والثقافي للعمل مستخدمين في ذلك عدداً من الوسائل حسب إمكانيات وظروف كل إدارة من أجل تحسيس الموظف بالأمن والانتماء وتقوية مركزه الاجتماعي وإشعاره بقيمته مما يؤدي إلى تحرره من الخوف والازدراء.

¹ - عبد الحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، مرجع سبق ذكره، ص 187.

1-7- التأمين الاجتماعي:

عملية التأمين الاجتماعي مرتبطة جدا بحياة الموظف عبر مراحلها المختلفة وهي تمثل الركيزة الأساسية لاستقرار المجتمعات من الناحية الاجتماعية والاقتصادية.

التأمين يهدف إلى الحماية والأمان من خطر معين ناتج من حوادث العمل، كالتأمين في حالات حوادث العمل أو السرقة أو التلف... وغيرها، أو التأمين في حالة انقطاع مصدر الدخل نتيجة لكبر السن، أو الأمراض المهنية...، وهدفها الأساسي هو الحفاظ على مستوى مقبول للمعيشة في حالة المرض أو فقدان القدرة على الكسب بصفة مؤقتة أو دائمة، كما تهدف أيضا إلى كفالة من يتركهم الموظف من أعضاء الأسرة الذين كانوا تحت كفالته قبل وفاته وتوفير الرعاية الطبية في حالة المرض أو العجز.

وتتبلور الفكرة الرئيسية لعملية التأمينات الاجتماعية للموظف كطرف مساهم فيها، حيث أن الموظف يندفع إلى المساهمة الفعالة في تأمين مستقبله من المخاطر ومستقبل أسرته.

لخدمة التأمين أهمية كبيرة بما تحقّقه من توفير الأمن والاستقرار والرضا وهذا يؤدي إلى حفظ مستوى المعيشة، ويستمر إلى ما بعد الكبر، حيث نجد التأمين ضد الشيخوخة الذي يعتبر من أهم التأمينات الاجتماعية لأنه يعود على الموظف بمعاش يعتبر نوع من العرفان لما أداه من خدمات في فترة العمل.

1-8- التعاونية الاستهلاكية:

إن هذا النوع من الخدمات يوفر السلع والمواد الاستهلاكية بأثمان معقولة للموظفين لكي تساعدهم على تحقيق حاجياتهم.

وتعمل على تلبية وتوفير طلبات الموظفين في هذا المجال، فوجود تعاونية استهلاكية في مكان العمل يعتبر مكسبا هاما للموظف، فلذلك تُقدم خدمات اقتصادية لهم بتوفير متطلباتهم من المواد الضرورية للمعيشة وبأسعار مُرضية، والهدف من إنشاء مثل هذه التعاونية هو:

- تخفيف العبء على الموظف في الحصول على المواد الغذائية الضرورية وبأثمان مناسبة وأساسها هو حماية أجر الموظف.

- عدم تأخر الموظف عن عمله أو تعييبه بسبب انشغاله في الحصول على حاجاته من جهات أخرى.

وبهذا فالخدمة التعاونية الاستهلاكية تعمل على حماية القوة الشرائية للموظف، كما توفر عليه وقت وجهد ذهابه إلى السوق لاقتناء هذه المنتجات، وتخفف عليه انشغالاته في كسب رزقه ورزق عائلته.

1-9- خدمة النشاطات الترفيهية والرياضية:

الخدمات الترفيهية أداة هامة لا كسباب العامل المهارات والاتجاهات التي تجعله قادرا على الموازنة بين احتياجاته الجسمية والنفسية والاجتماعية قصد الارتفاع بمستواه الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، وتتميز هذه الخدمات بأشكال مختلفة ومتكاملة كالنوادي وجماعات الرحلات والتمثيل وجماعات الهوايات كالرسم والتصوير والبرامج الرياضية، كما تتضمن الخدمات الثقافية كمحو الأمية والتربية الأساسية والتعليم والتدريب وجماعات الكشافة والجوالة، كما تشمل المخيمات الصيفية وتنظيم المحاضرات والندوات الثقافية¹.

¹ - صلاح بيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة، مرجع سبق ذكره، ص 88.

- وللأخصائي الاجتماعي أثناء العمل مع الجماعات دوراً أساسياً في المجالات السابقة ألا وهو تكوين جماعات العمل لشغل أوقات فراغهم والترفيه عنهم وذلك عن طريق ممارسة أوجه النشاطات المختلفة وهذا يساعدهم على النمو ليكونوا مواطنين صالحين، ويجب أن تشمل البرامج الترفيهية الموظف وأسرتهم حتى لا يؤدي انتفاع الموظف بالخدمات وفصله عن أسرته.

- فالأخصائي الاجتماعي يساعد الموظفين على الاشتراك في الأنشطة الرياضية وتكوين جماعات الهوايات المختلفة مما يؤدي إلى تكوين خلايا صالحة لغرس صفات المواطن الصالح.

- فالأنشطة الرياضية مثلاً تساهم في إعادة التوازن إلى البناء الجسمي بعد مزاوله العامل للحركات العنيفة التي يتطلبها العمل في بعض المهام.

- كما تساهم الرحلات والمصايف في اكتساب خبرات وتساعد على تكوين الشخصية الاجتماعية عن طريق اتصال الفرد بغيره في بيئات أخرى .

10-1- خدمة الإعانات المالية:

توزيع الإعانات المالية عملية مرتبطة بالحياة الاجتماعية للموظف، ويكون تحديد هذه المنحة المخصصة في هذا المجال وفقاً لضوابط الإدارة آخذاً بالاعتبار الوضع الخاص لكل حالة على حدة، أي مراعاة الأوضاع الاجتماعية للموظفين، كتدعيم الرحلات إلى البقاع المقدسة، وإعانات مالية خاصة بالمناسبات (زواج، ختان..).

الإدارة تستمر في تأمين وتوزيع مبالغ الإعانات المالية على موظفيها، باستعمالها منهج الرقابة على استفادة هؤلاء الموظفين من هذه الخدمة، أي التأكد أن مبالغ الإعانات تصرف على الموظفين بشكل صحيح.

تعتمد الإدارة المحلية على الدعم الحكومي في تأمين مبلغ الإعانة وتعمل على تلبية وتوفير جميع طلبات الموظفين في هذا المجال، فوجود إعانة مالية في مكان العمل يعتبر مكسباً هاماً للموظف في تحقيق رغباته وحاجياته، ما يسمح بحفظ مستوى المعيشة وتوفير الرضا والاستقرار في العمل.

2 طرق الخدمة الاجتماعية:

تعتبر الخدمة الاجتماعية أكثر الطرق تعاملا مع الإنسان وذلك لما لها من أساليب تمكنها من أن تكون أكثر ارتباطا بالإنسان ومن الحقائق العلمية أن حياة الإنسان ثلاث صور هي :

➤ أنه فرد له شخصية مستقلة.

➤ أنه عنصر من جماعة أو أكثر.

➤ أنه عضو في المجتمع.

ونجد أن الخدمة الاجتماعية قدمت ثلاث طرق للتعامل مع هذا الإنسان في كل صور حياته :

➤ طريقة خدمة الفرد.

➤ طريقة خدمة الجماعة.

➤ طريقة تنظيم المجتمع.

2-1- الطريقة الأولى: خدمة الفرد:

يواجه الموظفون في حياتهم مشاكل تختلف من موقف لآخر ومن فرد لآخر وكثيرا ما تكون هذه المشاكل صحية أو نفسية وسوء العلاقة الاجتماعية وغيرها.

وخدمة الفرد أولى الطرق التي ظهرت في مجال الخدمة الاجتماعية لمساعدة الفرد على حل مشاكله وتحقيق تكيفه مع البيئة الاجتماعية.

أ - نشأة طريقة خدمة الفرد :

"هذه الطريقة ظهرت سنة 1897 حيث كانوا يقصدون بها دراسة العميل دراسة دقيقة"¹. وذلك لتهيئة الظروف الملائمة للعميل لكي يتمكن من التكيف مع بيئته الاجتماعية وذلك اعتمادا على قدراته.

"وتقدمت طريقة خدمة الفرد بفضل تقدم الطب النفسي واستفادت من طريقة التحليل النفسي وبذلك بدأ الاهتمام بشخصية العميل إلى جاب الاهتمام بالمحيط الاجتماعي، وكان الفضل في تقدم ونشأة الخدمة وظهورها كطريقة علمية إلى *ماري تشمن* عند إصدارها كتاب - التشخيص الاجتماعي - سنة 1917 . حيث أشارت فيه إلى ضرورة الاهتمام بالفروق الفردية و إلى وجود نوع من العلاقات الاجتماعية، وكذا أشارت لأهمية استكمال التاريخ عند دراسة الحالة لأن الحقائق التي يمكن أن يفسر عنها البحث في هذا الصدد تمكن الأخصائي الاجتماعي من الوصول إلى علاج سليم"².

ب - تعريف خدمة الفرد:

لقد تعددت خدمة الفرد على مدى تاريخها الطويل ومن بين هذه التعاريف نذكر تعريف *ماري ريتشو*³ رتت هذا المنهج سنة 1915 بأنه فن هدفه تحسين أحوال الأفراد وأحوال مجتمعهم في نفس الوقت ثم أوضحت في سنة 1917 أن خدمة الفرد فن أيضا ولكن الهدف هنا هو الوصول إلى التكيف الأفضل في العلاقات الاجتماعية، ثم ذهببت سنة 1922 إلى أن خدمة الفرد عبارة عن مجموعة العمليات التي تهدف إلى تنمية الشخصية بتحقيق التكيف بين شخصية الفرد وبين بيئته الاجتماعية بطريقة شعورية مقصودة³.

¹ - صلاح بيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة، مرجع سبق ذكره، ص112.

² - أحمد كمال أحمد وآخرون: مقدمة الرعاية الاجتماعية مرجع سبق ذكره، ص280.281.

³ - صلاح بيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة، مرجع سبق ذكره، ص112.

ويمكن عرض دور الأخصائي الاجتماعي بمساعدة العامل على تكيفه واندماجه، وذلك بالعمل على تخليصه من جميع أنواع الأشكال التي تعوق نمو الشخصية، فيتمكن الأخصائي الاجتماعي من أعراض المشكلات بحكم توظيفه في الإدارة الذي يسمح له بالاندماج في جو طبيعي، ويتناول الأخصائي الاجتماعي الحالات كل على حدا ويقوم ببحثها بحثا دقيقا مستخدما وسائل خدمة الفرد، ثم رسم خطة العلاج، كما يستعين بالمواد البيئية المختلفة في الحالات التي تتطلب أنواعا من الرعاية .

وفي هذا المجال يسعى الأخصائي الاجتماعي إلى تقديم المساعدة إلى الموظف للاستفادة من حقوقه المتمثلة في :¹

➤ **الحقوق الاقتصادية :** التي تتمثل في العلاوة الدورية، المشاركة في الأرباح، المكافآت تشجيعية المعاش، المكافأة عند الابتكار.

➤ **الحقوق الصحية :** التي تتمثل في تحديد ساعات العمل الأسبوعية و إجازات التغذية، الكشف الدوري كإجراء جراحات الأمن الصناعي.

➤ **الحقوق الاجتماعية :** المتمثلة في العمل الذي يناسب المؤهلات ، الإجازات السنوية، التأمينات الاجتماعية، الحماية من الفصل والتعسف...

➤ **الحقوق السياسية:** المتمثلة في ممارسة ديمقراطية الاشتراك في الإدارة، حق التصويت...

➤ **الحقوق الثقافية :** كالتعلم ومحو الأمية، الإطلاع والبعثات الداخلية...

وهكذا "قالأخصائي الاجتماعي يعمل على تحريك القوة الذاتية للموظف وهنا يبرر دور الخدمة الاجتماعية في البحث عن معوقات القوة الذاتية وعن وسائل استعادة الفرد لتوافقه وقدراته حيث لا يمكن أن نتوقع أداء عالي للإنتاج إذا كان العامل يعيش معاناته النفسية من بعض الظروف التي تواجهه"².

¹ - عبد الحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، مرجع سبق ذكره، 195.

² - حسين عبد الحميد رشوان: المجتمع والتصنيع، دراسة في علم الاجتماع الصناعي، مرجع سبق ذكره، ص244.

2-2 - الطريقة الثانية: خدمة الجماعة:¹

لقد كانت بداية ظهور خدمة الجماعة مصاحبة للعديد من الحركات الاجتماعية التي ظهرت في نهاية القرن 19، وكذا نمو التصنيع في المجتمع الأمريكي وما نتج عنه من الهجرة والتجمعات السكنية في المدن، عدم توفر الإمكانيات الكافية للرعاية الاجتماعية حيث أدت هذه الظروف إلى محاولة تكوين جماعات، أو الانتماء إلى التنظيمات لإشباع حاجاتهم وتكوين علاقات اجتماعية وبهذا بدأ العمل مع الجماعات وبدأت خدمة الجماعة مع ظهور جمعية الشبان المسيحية التي قامت بخدمة عملائها في جماعات.

حيث يعتبر عام 1927 بداية الاعتراف بخدمة الجماعة كأحدى طرق الخدمة الاجتماعية.."

وفي عام 1935 تم الاعتراف بها من طرف المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية.

وتعتبر طريقة خدمة الجماعة طريقة معتمدة بعد طريقة خدمة الفرد في الخدمة الاجتماعية.

ولخدمة الجماعة تعاريف متعددة من بينها :

في عام 1935 *جيمس كويل* عرف هذه الطريقة بأنها: "عملية تعليمية تهدف إلى نمو الأفراد وتكييفهم الاجتماعي عن طريق جماعات اختيارية يشتركون فيها"². يوضح هذا التعريف على طريقة خدمة الجماعة حيث ذكر أنها عملية تعليمية.

¹ - أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية نظرة تاريخية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، بدين سنة، ص 206.

² - أحمد كمال البطريق، حسن طه أبو الفضل: مدخل للخدمة الاجتماعية، مكتب القاهرة الحديث، دون سنة، ص 169.

تعريف *تريكر* عام 1955 "طريقة خدمة الجماعة هي طريقة بواسطتها يساعد الأفراد في جماعات ومؤسسات اجتماعية بواسطة أخصائي اجتماعي، الذي يوجه تفاعلهم أثناء النشاط كي يزداد أو اتصالهم ببعضهم البعض أو بالآخرين كي يوفر فرص النمو طبقا لاحتياجاتهم وقدراتهم بغرض نمو الفرد والجماعة والمجتمع"¹ .

تعريف الدكتور *محمد شمس أحمد بن أحمد* "أن خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي أفراد الجماعة في مؤسسة تُصمَّم غالباً من أجل نشاط لشغل أوقات الفراغ لينمو كأفراد وكمجموعة حتى يصلوا إلى الأهداف الاجتماعية المبتغاة في حدود أهداف المجتمع وثقافته"² .

ومن هذه التعاريف نصل إلى تعريف إجرائي لطريقة خدمة الجماعة بأنها منهج من مناهج الخدمة الاجتماعية يؤيدها الأخصائي الاجتماعي، يهتم بأفراد الجماعة من أجل تحقيق التوافق بينهم لزيادة أدائهم الجماعي .

العوامل المؤثرة على الخدمة الاجتماعية:

1- إن طبيعة الإدارة تفرض على عمالها ارتباطاً جماعياً باعتبار أنهم يعملون سوياً في مكان واحد، فالعامل يعمل تبعاً لمهاراته ويوضع في المكان المناسب على ضوء المهارة.

2- أن للآلة أثر كبير في حياة العامل فهو يعيش ويتعامل معها فترة طويلة خلال عمله اليومي مما يؤثر على سلوكه وكيانه الاجتماعي .

هذان العاملان هما المحور الذي يعمل على ضوئه أخصائي خدمة الجماعة في الميدان العمالي بقصد تحقيق ناحيتين أساسيتين هما :

¹ - محمد سيد فهمي: مقدمة في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 120.

² - أحمد كمال أحمد وآخرون: مقدمة الرعاية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 337.

- تنشئة العامل تنشئة اجتماعية سليمة ذات طابع سلوكي يتميز بالاجتماعية
وإدراك ما له وما عليه.

- تهيئة الفرص للعامل حتى يصبح أكثر إنتاجاً في إدارته.¹

"ويهتم الأخصائي الاجتماعي بخلق علاقات اجتماعية سليمة بين أصحاب العمل والإدارة من جهة والعامل من جهة أخرى، فالعامل يريد أن يحصل على أجر كبير وصاحب العمل يريد الحصول على خدمات أكثر ونادراً ما تتلاقى وجهات النظر، لذلك من أهم واجبات الأخصائي الاجتماعي أن يقوم بدور فعال في حل المنازعات بين أصحاب العمل والإدارة من جهة والعمال من جهة أخرى، والحصول على ثقة كل منهم إزاء الآخر، وإيجاد العلاقة الطيبة بينهم بالنصح والإرشاد والتوجيه، عن طريق الاجتماعات والجلسات".²

ويمكن إجمال دور أخصائي خدمة الجماعة في الإدارة في النقاط التالية:³

- إكساب الموظفين اتجاهات إيجابية اتجاه الإدارة وتحسين خدماتها.
- تكوين الجماعات المختلفة في المنشأة الإدارية وتنمية الشعور بالولاء والانتماء.
- زيادة وعي الموظفين بتنمية الخدمات وعلاقاتهم بالتنمية والتقدم.
- يساعد الجماعات على تكوين علاقة قوية، تنويع البرامج داخل الإدارة .
- مساعدة الموظفين على تكوين علاقات طيبة مع مسئولى الإدارة.
- مساعدة الجماعة على احترام النظم واللوائح الخاصة بالجماعة والإدارة.

¹- محمد طلعت عيسى، عدلي سليمان: خدمة الجماعة، مكتبة القاهرة الحديثة، طبعة 1، سنة 1962. ص 306.

²- حسين عبد الحميد رشوان: المجتمع والتصنيع، مرجع سبق ذكره، ص 243.

³- عبد الحي حسن صالح: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، مرجع سبق ذكره، ص 196-197.

2-3- الطريقة الثالثة : تنظيم المجتمع:¹

جذور هذه الطريقة تمتد إلى القرن 19، حيث كان ظهورها مصاحبا لظهور طريقة الخدمة الاجتماعية، وفي سنة 1982كوّن مجلس بنيويورك لرفع مستوى أداء الهيئة المُنظمة إليه، حيث بدأت أول محاولة لتنفيذ فكرة التمويل المشترك لتتسيق جهود الهيئات في جمع المال اللازم، وإِنفاقه على تلك الهيئات بدلا من بعثرة الجهود .

وهذا العمل يعتبر تمهيدا في سبيل ظهور طريقة تنظيم المجتمع بكل أسسها العلمية، ونجد * ليند مان* أصدر كتاب سنة 1921 يتضمن بعض الأسس التي يجب مراعاتها للقيام بمهمة تنظيم المجتمع، وكذلك *شايبرز* هو الآخر أصدر كتاب في أصول المجتمع.

بدأ تنظيم المجتمع بالتطور واتسع مداه إلى أن أصبح مادة تدرس في مدارس الخدمة الاجتماعية في أمريكا، الاعتراف بتنظيم المجتمع كطريقة أساسية في طرق الخدمة الاجتماعية .

وبهذا التاريخ بدأت طريقة تنظيم المجتمع، تنمو وتتطور وتأخذ مكانها مع طرق الخدمة الاجتماعية.

¹ - محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص136.

تعريف طريقة تنظيم المجتمع:

هناك عدة تعاريف لطريقة تنظيم المجتمع، حيث أنها تختلف تبعاً لتطور ونمو هذه الطريقة. نذكر منها:

" هي العمل على إيجاد الملائمة بين موارد المجتمع، التي تتصل ببرامج الرعاية الاجتماعية والاحتياجات الاجتماعية القائمة".

طريقة خدمة المجتمع بغرض الرفاهية الاجتماعية، وهي عملية إيجاد توازن بين الاحتياجات الاجتماعية والموارد المتاحة في منطقة جغرافية أو ميدان عملي¹.

يعرفها *أحمد كمال أحمد*: "هي طريقة أخرى للخدمة الاجتماعية يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون والمتطوعون من الشعب المتعاونين معهم لتنظيم الجهود المشتركة حكومية وأهلية في مختلف المستويات لتعبئة الموارد الموجودة، أو التي يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات الضرورية وفقاً لخطط مرسومة وفي حدود السياسة الاجتماعية للمجتمع"².

وبهذه التعاريف نصل إلى تحديد تعريف إجرائي لطريقة تنظيم المجتمع: أنها طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بهدف تنظيم الجهود المشتركة بين العمال وأهل المجتمع لتنفيذ برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية، ومن أجل إحداث توازن بين موارد المجتمع والاحتياجات القائمة فيه، مما يؤدي إلى تحسين أحواله (المجتمع).

¹ - محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 137.

² - أحمد كمال البطريق: مدخل للخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 195.196.

اهتمامات المنظم الاجتماعي: ¹

- المساهمة في وضع السياسة العامة للإدارة في ضوء السياسة الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع.
- المساهمة في القيام بالبحوث والدراسات للتعرف على احتياجات المجتمع ومشكلاته وموارده.
- المساهمة في تنسيق جهود الأقسام الداخلية للتكامل من أجل تحقيق الهدف .
- التخطيط لتوفير الخدمات للموظفين للاشتراك في الإدارة.
- يعمل المنظم الاجتماعي على التأثير على القرارات حتى تتواءم مع احتياجات الموظفين ومطالبهم وبالتالي تحقيق أهداف الإدارة.
- إعداد البرامج المتنوعة التي تهدف إلى :
 - برامج تهدف إلى التعرف على الاتجاهات الاجتماعية للموظفين والوقوف على معوقات العملية الإنتاجية.
 - برامج تهدف إلى حل النزاعات التي تنشأ بين جماعات الموظفين والإدارة.
 - برامج تهدف إلى مساعدة بعض الموظفين للتخلص من الاتجاهات الاجتماعية الضارة والسلوكيات الخاطئة.
 - برامج تهدف إلى تدعيم الأمن الإداري وتقليل وقوع حوادث العمل .
 - برامج تهدف إلى زيادة الوعي للموظفين وثقافتهم ورعاية الشباب .
 - برامج تهدف إلى مساعدة الموظفين للتكيف مع جو العمل الجديد."

¹ - عبد الحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، مرجع سبق ذكره، ص ص 197.198.

خلاصة:

تعدد مجالات وطرق الخدمة الاجتماعية يرجع إلى أنها تخص الإنسان الذي يتميز بتنوع حاجاته وتشعب وطموحاته وتصورات، وبهذا تشترك جميع العلوم الإنسانية في دراسته، فالخدمة الاجتماعية بمختلف ميادينها تدرس الإنسان من الوجهة الاجتماعية والمجتمعية.

وتعتبر هذه المجالات من لضع الخدمه الاجتماعيه، إذ تبحث عمّا إذا كان هناك نقص أو عدم توفر الخدمات الاجتماعية لدى الفرد أو الجماعة هو السبب في عدم اندماجهم في العمل، وبالتالي يجب توفرها لهم كالسكن الصحي والنقل... والعمل بغية الوصول بهذه الشريحة الاجتماعية إلى اندماجهم واستقرارهم في العمل.

تمهيد:

تهدف الخدمة الاجتماعية إلى تنمية المجتمع، وذلك عن طريق تنمية القوى المختلفة التي تساهم في التقدم و النمو ومحاربة العوامل المعيقة كالحرمان والبطالة والأمراض والظروف المعيشية السيئة، كما تبحث عن الأسباب و العوامل الكامنة وراء المشاكل والأزمات النفسية والاجتماعية، محاولة تناولها بالبحث والتحليل، معتمدة في ذلك أنجع الوسائل في المجتمع، للقضاء عليها أو التقليل من أثارها، من هذا المنطلق فإن أي مجتمع بحاجة إلى الاهتمام بهذا المجال ولا سيما المجتمع الجزائري الذي عاش ويلات الفقر والأمية و الإرهاب وغير ها من الظواهر الاجتماعية التي تستوجب من المجتمع المدني ومن مؤسسات الدولة على اختلافها أن تقوم بوظيفة الخدمة الاجتماعية.

1- واقع الخدمة الاجتماعية في الجزائر:

لقد انتهجت الجزائر بعد الاستقلال إستراتيجية تنمية لتسيير أنظمتها السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية، و مست هذه الإستراتيجية على وجه الخصوص المؤسسات الصناعية، حيث ركزت على ما يلي:¹

1- مضاعفة تنمية القاعدة الصناعية .

2- تنظيم محيط الإنتاج.

3- التحرر الاجتماعي وهو الغاية الأساسية لهذه المجهودات في ميدان البناء الاقتصادي، هناك عدة اعتبارات حددتها الدولة لتشجيع الاقتصاد الوطني منها:

➤ مضاعفة القدرة الشرائية للعمال.

➤ تحسين الظروف العامة لحياة الجماهير الشعبية، عن طريق برامج ديمقراطية خاصة بالسكن، النقل، التموين، ووسائل الترفيه، ولا تحقق مضاعفة القدرة الشرائية للعمال إلا بزيادة مدخولهم، والعمل على خفض تكاليف العمل وذلك عن طريق الزيادة في الأجور، وكذا توفير الخدمة الاجتماعية بمختلف أشكالها،

وبصفة دائمة للعمال، لرفع عن كاهلهم نفقات كثيرة، هم بحاجة إليها في ميادين أخرى من حياتهم، وهذا إيمان الجزائر أن تحسين المردودية وزيادة الإنتاج مرتبطان بتحسين وضعية العمال داخل المصنع باعتباره عاملا منتجا وخارج المصنع بصفته مواطنا مع أسرته .

¹ - إ ح ع ج: المؤتمر الإستثنائي لحزب ج ت و، مجلة صدرت عن المؤتمر، سنة 1980. ص 6.

الأهداف التي تسعى إليها الدولة من خلال إقامتها للمصانع عبر التراب الوطني لا تكمن في زيادة الأرباح والإنتاج فحسب، بل تهدف إلى ترقية وتحسين أوضاع المواطنين، في كل المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية، وكذلك تحقيق الرفاهية المادية والمعنوية للعمال عن طريق الخدمة الاجتماعية التي يستفيدون منها هم وأسرهم، "وسعياً وراء إضفاء وتدعيم الطابع الاجتماعي للعمل، فقد بسط المشروع حمايته على العامل باعتباره عضو في المجتمع من حيث تلبية حاجياته الاجتماعية والأسرية. لأداء مهمته بالشكل المرضي وهو ما يتجلى خاصة من تقديم الخدمة الاجتماعية"¹.

وشرعت الدولة عدة قوانين خاصة بهذه الخدمة، منها ما جاء في المادة الخامسة من القانون المتعلق بعلاقات العمل على أنه : "يتمتع العمال بالحقوق الأساسية منها الوقاية الصحية، الأمن، طب العمل ...". كما تنص المادة السادسة من نفس القانون على أنه : "يحق للعامل أيضا في إطار علاقة العمل ما يلي : ... التكوين المهني، الترفيه في العمل....والخدمة الاجتماعية وكل المنافع المرتبطة بعقد العمل ارتباطا نوعيا"².

ومنه اهتمت الدولة الجزائرية بتوفير وتعميم هذه الخدمة على كل المؤسسات (الإدارات) ليستفيد منها كل العمال دون استثناء، وفقا لمبدأ العدالة والتوزيع لمحو الفوارق الجهوية، وعدم خلق هوة بين القطاعات، وبين جميع العمال في كامل الأنشطة، حيث عملت على بناء سكنات وأحياء خاصة بالعمال وذلك في إطار سياسة السكان التي انتهجتها الدولة بعد الاستقلال كما اهتمت بتوفير وسائل النقل لصالح العمال الذين تبعد سكناهم عن مقر العمل للتقليل من التغيب والتأخر عن مواعيد العمل، والقيام بتوفير خدمات صحية وحماية العمال من الأمراض المختلفة التي تنجم عن محيط العمل، إضافة إلى الخدمات الترفيهية، والإطعام....الخ، وتطبيق هذه الخدمات يختلف حسب طبيعة كل مؤسسة وظروف العمل، ووضعية العمال الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية...

¹ - محمد الصغير بعلي: تشريع العمل في الجزائر، مطبعة قالمه، بدون طبعة، 1992. ص68.

² - محمد الصغير بعلي: نفس المرجع ، ص54

2- مبادئ الخدمة الاجتماعية العمالية في الجزائر:

"يعرف المبدأ بأنه قاعدة أساسية لها صفة العمومية، قد يصل إليها الإنسان عن طريق الخبرة و المعرفة والمنطق، أو استعمال الطرق العلمية كالتجريب والقياس، والمبدأ حقيقة عامة لها صفة الثبات النسبي"¹.

إن للخدمة الاجتماعية العمالية مبادئ تختلف طرق تطبيقها من دولة لأخرى حسب أنظمتها السائدة والأهداف التي يمكن تحقيقها من وراء هذه المبادئ"².

نجد في الجزائر عدة مبادئ للخدمة الاجتماعية يجب مراعاتها في المؤسسات الصناعية أهمها ما يلي: ²

- **مبدأ الخدمة الاجتماعية حق من حقوق العمال** : فهي تعتبر جزء من مجهوداته وليس هبة أو صدقة من رب العمل أو الدولة.
- **مبدأ الاستفادة من الخدمة الاجتماعية**: حيث أن العامل يستفيد من برامج الخدمات الاجتماعية بمجرد انتمائه للعمل، وتأديته لواجباته للخدمة الاجتماعية داخل المؤسسة.
- **مبدأ العدالة في التوزيع**: أن تطبيق هذه الخدمة يلزم العدالة في توزيعها وذلك بإتاحة فرص متساوية أمام العمال لينتفعوا بمزايا واحدة، من أجل بعث روح الرضا والاطمئنان في أنفسهم على حقوقهم.

¹ - ج ج د ش: الجريدة الرسمية العدد 32، مطبعة الأمانة العامة للحكومة، الجزائر، بدون طبعة، 1978، ص56.

² - ج ج د ش: التسيير الإشتراكي للمؤسسات، ميثاق ونصوص تطبيقية، اللجنة الوطنية للتسيير الإشتراكي للمؤسسات، الجزائر، بدون طبعة، 1975، ص49.

➤ مبدأ مستوى الخدمة الاجتماعية: يجب أن تكون الخدمة الاجتماعية تتماشى وأوضاع العمال، ومستوى العمل الذي يقومون به، وكبيعة المؤسسة التي يجب عليها توفير الشروط الملائمة لممارسة هذه الحقوق، التي تمكن العمال من التمتع بالرفاهية المادية والمعنوية.

➤ مبدأ مشاركة العمال في إدارة الخدمة الاجتماعية: عن طريق مجلس العمال بواسطة لجنة الشؤون الاجتماعية، والثقافية التي تكلف بالمسائل المتعلقة بالوضع الاجتماعي، والثقافي للعمال، كما تختص بتسيير الخدمات الاجتماعية و الثقافية للمؤسسة".

➤ مبدأ استشارة العمال بخصوص برامج الخدمة الاجتماعية: سواء بتعديلها أو استبدالها أو إلغائها وذلك عن طريق قياس رغبات العاملين واتجاهاتهم نحو الخدمة الاجتماعية، هذا ما يؤدي إلى شعورهم بأن تلك البرامج نابعة منهم ويساهمون في تسييرها.

➤ مبدأ توحيد الخدمة الاجتماعية بين عمال المؤسسات: يجب عدم التفرقة بين العمال في وحدة وأخرى أو بين عمال المؤسسة الواحدة، تفاديا للمشاكل التي قد تنجم عن سوء توزيع هذه الخدمة، أو التلاعب والفشل في ذلك.

يمكن القول أن عدم تطبيق هذه المبادئ يوفر على العمال والمؤسسة وعلى المجتمع العديد من المشكلات والاضطرابات، وتطبيقها يساعد على تحقيق الرفاهية المادية والمعنوية للعمال ويؤدي إلى تحسين مردوديتهم مما ينعكس على المؤسسة بزيادة الإنتاج.

3- إدارة وتمويل الخدمة الاجتماعية في الجزائر: ¹

تختلف إدارة وتمويل الخدمة الاجتماعية في المؤسسات الصناعية إلى أخرى، فهناك من جعلها بيد صاحب العمل ومن يجعل إدارتها تابعة لقسم الشؤون الاجتماعية والثقافية، ومنها من يضع إدارتها في يد العمال أو العمال والإدارة معاً، ومنه فهناك اتجاهين أساسيين لإدارة الخدمة الاجتماعية هما:

الاتجاه الأول: وهو أن تدار الخدمة الاجتماعية من طرف إدارة المؤسسة وهذا لما لها من خبرة عن مصالح وظروفهم، فظهر هذا الاتجاه عندما كانت الخدمة الاجتماعية صدقة أو إحسان من رب العمل .

الاتجاه الثاني: أن تدار الخدمة الاجتماعية من طرف العمال والإدارة معاً فنجد العمال يفضلون هذا الاتجاه لأن لهم رؤية وكلمة في اختيارها وتسييرها.

ونجد أن الجزائر انتهجت الاتجاه الثاني في إدارة الخدمة الاجتماعية الصناعية الجزائرية، إلى مجلس العمال : "الذي يجدد ويراقب تنفيذ السياسة الاجتماعية والثقافية للمؤسسات، فهو يصادق على كل مشاريع البرامج الخاصة بالنشاط وميزانية التجهيز والسير السنوي لهيئات الخدمة الاجتماعية الثقافية"².

"ومجلس العمال يتكون من خمس لجان تكلف كل واحدة منها بمهمة داخل المؤسسة، ومن بين تلك اللجان - وطبقاً للمادة الأولى للأمر رقم 71-74 المؤرخ في 16 نوفمبر 1971 نشأت اللجنة الدائمة للشؤون الاجتماعية والثقافية الخاصة بالمؤسسات أو الوحدة، وتتألف هذه اللجنة من ثلاثة أو خمسة أعضاء يعينون لمدة 3 سنوات من طرف مجلس العمال"³.

¹ - أيمن عزالدين: المدخل في شؤون العمل وعلاقاته، مكتبة القاهرة الحديثة، سنة 1964. ص 109.

² - ج ج د ش: التسيير الاشتراكي للمؤسسات، مرجع سبق ذكره، ص 93.

³ - ج ج د ش: نفس المرجع، ص 49.

وتكلف اللجنة بصياغة ووضع السياسة الاجتماعية والثقافية لفائدة مجلس العمال، والتي تهدف إلى المشاركة في تأمين الرفاهية المادية والثقافية للعمال التابعين للمؤسسة وكذا عائلاتهم.

وتقوم هذه اللجنة في نطاق اختصاصاتها بما يلي:

➤ وضع مشروع البرنامج السنوي للنشاط الاجتماعي والثقافي بما في ذلك برنامج الخدمة الاجتماعية.

➤ متابعة ومراقبة تنفيذ برنامج الخدمة الاجتماعية ويكون عليها :

أ- دراسة كيفية قيام المؤسسة بتقديم الخدمة الاجتماعية للعمال .

ب- وضع المشاريع الخاصة ببرنامج الخدمة الاجتماعية، وميزانيته السنوية، إعدادها يكون حسب الأولوية وذلك حسب رغبات العمال، وتبعاً للوسائل الموجودة في المؤسسة.

➤ وضع تقرير مالي سنوي حول تنفيذ ميزانية تلك الخدمة الاجتماعية ووضعها في كل دورة عادية لمجلس العمال.

➤ تقوم اللجنة بإعداد نظامها الداخلي وتصادق عليه".¹

" تجتمع هذه اللجنة في دورة عادية مرة في الشهر وتعد اجتماعات أخرى غير عادية كلما تطلب ذلك، تطرح فيها كل القضايا المتعلقة بالخدمة الاجتماعية بحضور ممثلين عن الإدارة للإطلاع عن المحتويات، وبحضور لعمال وإبداء آرائهم واقتراحاتهم حول الصلاحية وإصلاح تسيير الخدمة الاجتماعية".²

¹ - ج ج د ش : التسيير الإشتراكي للمؤسسات، ميثاق ونصوص تطبيقية، مرجع سبق ذكره ص50.

² - ج ج د ش : الجريدة الرسمية، العدد 20، مطبعة الأمانة العامة للحكومة، الجزائر، 1990، ص157.

أما حالياً ويقتضى القانون الجديد لقد استبدل مجلس العمال باللجنة المساهمة التي تأسست طبقاً للقانون المتعلق باستقلالية المؤسسات الاقتصادية، ويتم إنشاؤها من طرف مجلس الإدارة القائمة بتسيير شؤون الخدمة الاجتماعية.

يتم تمويل الخدمة الاجتماعية بواسطة صندوق الخدمة الاجتماعية، ويمولّ بالمساهمة الإلزامية بالمؤسسة على أساس مجموع الاجتماعي الإجمالي الذي يحدّد معدّل له بموجب مرسوم تبعا لنوع النشاط¹.

"كما يمول الصندوق عن طريق الموارد الناجمة عن التظاهرات الرياضية والثقافية التي تنظمها الهيئة، بالإضافة إلى مساعدات تقدمها الهيئات والمؤسسات العمومية، والوصايا، والمساهمة المالية من قبل العمال"².

4- مكانة الخدمة الاجتماعية في الجزائر خلال التشريعات:

اهتم التشريع الجزائري بمجال الخدمة الاجتماعية العمالية اهتماما كبيرا، بتحسين ظروف العمل، نظرا لما لها من أهمية في حياة العامل حيث قامت بتوفير عدة أنواع من الخدمة الاجتماعية منها: خدمة الإسكان، النقل، الصحة، التغذية، التكوين، الترفيه، المساعدات...

4-1- مجالات الإسكان:

أصدرت الدولة الجزائرية عدة تشريعات خاصة ببناء أحياء سكنية للعمال بالقرب من أماكن عملهم، ومن بين هذه النصوص القانونية ما يلي :

جاء في المادة 125 من القانون الأساسي العام : " في حال مرض العامل أو عجز إحالته على التقاعد فإن حقه في البقاء في الأماكن وفي مسكن لائق يضمه القانون، يستفيد من هذا الحق في حالة وفاة العامل هم الأشخاص الذين يتكفلون به شرعا"³.

¹ - ج ج د ش : التسيير الاشتراكي للمؤسسات، مرجع سبق ذكره، ص51.

² - ج ج د ش : الجريدة الرسمية، العدد 20. ص148.

³ - ج ج د ش : الجريدة الرسمية، العدد 21، مطبعة الأمانة العامة للحكومة، الجزائر، 1978. ص47.

وجاء في الميثاق الوطني ما يلي: "لقد اهتم الإتحاد العام للعمال الجزائريين في مؤتمره الخامس في قضية السكن واعتبرها بالأمر الضروري لكل العمال"¹.

"كما يعتبر السكن عاملا أساسيا التحسين المستوى المعيشي للجماهير، إذ أن ظاهرة السكن الحقير التي ظهرت في شكل أكواخ وأحياء قصديرية ينجم عنها ظواهر كالجوع والمرض والجهل، تعتبر هذه الظواهر مماثلة للبوؤس من هنا فإن زوال الأكواخ والأحياء القصديرية سيكون من العلامات التي تدل على انتصار الثورة ضد البوؤس بالإضافة إلى هذا الوجه فإن هناك وجه آخر في مجال السكن حيث أن انجاز مجموعات سكنية في نطاق المعال المبنية حديثا تساعد بدوره على التقليل من مصاعب السكن التي تواجهها المناطق الصناعية، ويمكن للعمال من الإقامة على مقربة من مكان العمل حيث أن توفير مسكن محترم للعامل، يضمن له العناصر الأساسية للراحة، وهذا ما يساعده في عمله"².

4-2- مجالات النقل:

تعتبر خدمة النقل من أهم الخدمات التي تقدم للعاملين في أوجه النشاط الاقتصادي، ومشكلة النقل بالنسبة للعمال بها أثرها الخطير سواء من ناحية الجهد الذي يُلَبه العامل أو من ناحية النفقات التي يتكبَّدها لها من تأثير على ميزانيته وعلى ميزانية أسرته.

لقد أصدرت عدة قوانين خاصة بالنقل، حيث بيّن الإتحاد العام للعمال الجزائريين أنه: "لابد من حل مشاكل النقل بتوفير سيارات خاصة بالعمال وذلك لتفادي الغيابات عن العمل وكذا التأخر من أجل الحضور في الوقت المحدد"³.

¹ - ج ت و : الميثاق الوطني، المعهد التربوي الجزائري، سنة 1978. ص 07.

² - ج ت و : الميثاق الوطني، المعهد التربوي الجزائري، مرجع سبق ذكره، ص 275.

³ - علي عوض حسن: الوجيز في شرح قانون العمل الجزائري، مطبعة النشر العامة، بدون طبعة، سنة 1975. ص 277.

4-3- مجالات الصحة:

قصد تفادي المخاطر وحوادث العمل والأمراض المهنية في المصانع الجزائرية، أصدرت عدة تشريعات من أجل توفير وسائل وتدابير الأمن والوقاية الصحية للعمال، ومن بينها ما يلي:

جاء في المادة 14 من القانون الأساسي العام للعامل: "يهدف طب العمل إلى وقاية صحة العامل في العمل، وذلك للحيلولة دون تعرضه لأي وهن بدني أو ذهني، وبمراقبة كيفية للعامل وحمايته من الأمراض المهنية وحوادث العمل، ويستهدف بصفة خاصة: وقاية صحة العمال، مراقبة أماكن العمل، تحسين ظروف العمال، حماية البيئة للصحة والطبيعة، وذلك بالاتصال مع الهيئات المتخصصة في طب العمل"¹.

كما تقوم لجنة الصحة والأمن الخاصة بالمؤسسة بالمهام التالية:²

- المشاركة في إعداد السياسة العامة للمؤسسة في مادة حفظ الصحة والأمن.
- التنسيق وانكماش أعمال لجان حفظ الصحة والأمن الخاصة بالوحدات.
- جمع كل المعلومات وكل وثيقة من شأنها أن تساهم في تنمية وتدعيم حفظ الصحة والأمن وطب العمل في الوحدات.
- جمع ووضع الإحصائيات عن حوادث العمل والأمراض المهنية على مستوى المؤسسة.
- تنص المادة 13 من القانون الأساسي للعامل على أنه: "يتعين على المؤسسة المستخدمة أن تؤمّن للعمال شروط الوقاية والصحية والأمن اللذان يحددهما التشريع المعمول به"³

¹ - ج ج د ش: الجريدة الرسمية، العدد 21، مرجع سبق ذكره، ص 435.

² - ج ج د ش: التسيير الإشتراكي للمؤسسات، مرجع سبق ذكره، ص 63.

³ - جلال مصطفى القرشي: شرح قانون العمل الجزائري، الجزء 1، د م ج، الجزائر، دون طبعة، 1984. ص 265.

4-4-4- مجالات التغذية:

" تتكفل الدولة والإدارة خلال مدة الخدمة التي يقضيها العامل استجابة لعدد من الاحتياجات الاجتماعية والثقافية خصوصا ضمان الغذاء للعامل في مكان عمله"¹.

" وألزم قانون العمل الجزائري للمؤسسات بأن تقوم بإعداد الوجبات الغذائية للعمال وتوفير ماء الشرب في مقابل ذلك أوجب على العمال أن يلتزموا مع المؤسسة بما يلي:

- أن يمنع العمال من إحضار وتوزيع مشروبات كحولية داخل المؤسسة.
- أن يتناولوا الوجبات الغذائية في المطعم أو المكان المخصص لها"².

4-5-4- مجالات التوجيه والتأهيل المهني للعمال:

من أجل الرفع من كفاءة العمال وتحسين مردودهم من خلال أدائهم لعملهم ضمن الخبرات التي يكتسبونها، وجب المشرع الجزائري من خلال عدة مواد على الإعداد المهني للعامل قبل وأثناء فترة العمل، ومن بين تلك المواد ما يلي:

جاء في المادة 166 من القانون الأساسي للعامل بأن: "كل عامل ملتزم بمتابعة دروس أو دورات أو نشاطات التكوين أو التحسين أين تنظمها المؤسسة في إطار احتياجاتها بغية تحديث أو تعميق أو تنمية المعارف المهنية والتكنولوجية التي لا بد له من إدراكها لأداء المهام المعهود بها إليه أداؤها عاديا"³.

كما تذكر اللجنة المركزية أن الميثاق الوطني ينص على أنه: "يجب القيام بمجهود تنظيمي توجيهي وتكويني حديث لجعل مختلف فئات العمال على استعداد لمواجهة المهام التي تنتظرها لضمان تجنيد رشيد وكامل لقوة العمال"⁴.

¹ - ج ج د ش: الجريدة الرسمية، العدد 20. مرجع سبق ذكره، ص302.

² - علي عوض حسن: الوجيز في شرح ق ع ج، مرجع سبق ذكره، ص276.

³ - ج ج د ش: الجريدة الرسمية، العدد 21، مرجع سبق ذكره، ص475.

⁴ - ج ت و: مقررات الدورة الرابعة، اللجنة المركزية، جريدة مطابع الحزب، الجزائر، 1980. صص 60.61.

4-6- المجالات الترفيهية وشغل أوقات الفراغ :

للعامل الحق في العطل والرحلات الصيفية والترفيه، وكذلك نجد المشرع الجزائري أوجب الاهتمام بتوفير مثل هذه الأشياء للرفع من معنويات العمال، ويتجلى ذلك فيمايلي: جاء في المادة 107 من القانون الأساسي العام للعامل :
"الانتفاع بالعطلة إلزام يتقيد به العامل كل سنة"¹.

" كذلك اعتبارا لظروف تكثيف وتوسيع الجهود المبذولة في صالح ممارسة الرياضة يدور المؤتمر الاستثنائي بوضع التربية والرياضية في متناول العدد الكبير وذلك بتعزيزه في المؤسسات التربوية والتكوين في المجموعات المحلية والوحدات الإنتاجية"².

وقد أوصى المؤتمر السادس للإتحاد العام للعمال الجزائريين في هذا المجال بما يلي :³

- ❖ تعدد وتنويع النشاط الثقافي بشكل يضمن الاختيار بين الترويح البسيط والتدريبات المخصصة مع الأخذ بعين الاعتبار اهتمامات العمال والإدارات.
- ❖ إعداد منشطين ومختصين بين العمال أنفسهم .
- ❖ تدعيم ممارسة الرياضة البدنية و إقامة المراكز الصيفية .
- ❖ التركيز على نشر الصحف والمجلات وبشكل أوسع وإقامة المعارض والندوات والملتقيات .
- ❖ استخدام النوادي والسينما للفروق المسرحية والموسيقية وتشجيع الأبحاث في هذا المجال.

¹ - ج ج د ش : الجريدة الرسمية، العدد 20، مرجع سبق ذكره، ص302.

² - ج ت و : المؤتمر الوطني الإستثنائي، الجزائر، المؤرخ في 1980/06/05. ص202.

³ - ج ت و : مقررات الدورة الرابعة، مرجع سبق ذكره، ص 19.

4-7- مجالات المساعدات المالية للعمال: ¹

قامت الدولة الجزائرية بإصدار قوانين من أجل حل مشاكل العمال، والرفع من كاهلهم للنفقات، والمصارف المتعددة، وتحسين مستواهم المعيشي ويظهر ذلك من خلال عدة مواد منها :

- جاء في المادة 172 المتعلقة بالقانون الأساسي العام للعامل بأنه: "يجب أن يضمن تشريع العمل مستوى معيشيا لائقا يتناسب ودخل الفرد "
- كما جاء في المادة 148 من نفس القانون "الاستمرار في دفع المنح العائلية وإِشاء صندوق وطني للطفولة وأبناء العمال".
- وتنص المادة 59 الفقرة السادسة من الدستور : "على أنه يمكن أن يتم التشجيع على العمل والإنتاجية، بواسطة حوافز معنوية، وبنظام قائم على الترغيب المادي، سواء على المستوى الجماعي أو الفردي".
- جاء في المادة 14 من القانون الأساسي العام للعمال الجزائريين على أنه: " يكون للعامل الحق في جزء من الأرباح الحاصلة من نشاط المؤسسة".

¹ - ج ج د ش: الجريدة الرسمية، العدد 21. مرجع سبق ذكره، ص 474.

5- أهداف الخدمة الاجتماعية في الإدارة الجزائرية:

تهدف الخدمة الاجتماعية في الإدارة إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الرفاهية المادية، المعنوية للعمال، من أجل ضمان سلامتهم وحرصا على طاقاتهم التي يُعتمد عليها لتطبيق سياسة التوظيف عملت الدولة على مساعدة العمال وأسراهم، ورفع مستواهم من كل النواحي الاجتماعية، الاقتصادية والصحية...، بهدف إيجاد حلول لمشاكلهم ومعالجتها، ومساعدتهم على التكيف مع مجتمع الإدارة لتحسين مردودهم .

ومن ثمة عملت الدولة على إقامة المراكز الصحية للوقاية من الحوادث، والأمراض المهنية، وتوفير سكنات بالقرب من أماكن العمل، زيادة على ذلك قامت بتوفير خدمات النقل، التغذية، والترفيه، ومساعدات مالية، بهدف تحفيز العمال ماديا ومعنويا، واهتمت كذلك بإنشاء مراكز للتكوين المهني، لتكوين العمال قبل الالتحاق بمراكز العمل، لتحقيق كفاءاتهم الإنتاجية، وقدراتهم على مواكبة التحولات التكنولوجية المختلفة.

وقد بيّن القانون الأساسي العام للعامل بأن الخدمة الاجتماعية في الإدارة الجزائرية تهدف إلى "تسهيل الحياة اليومية للعامل بتحسين الظروف المادية والمعنوية للعائلات التي تكون في كفالتة عن طريق تكملة أجر العامل في شكل خدمات" ¹.

¹ - ج ت و: القانون الأساسي العام للعامل، الجريدة الرسمية 21، الجزائر، 1978. ص 57.

• خلاصة:

الخدمة الاجتماعية في الإدارة الجزائرية تهدف إلى تحقيق الرفاهية المادية والمعنوية للموظفين ولعائلاتهم، فهي تعتبر كحافز يدفعهم لتحسين أدائهم باستغلال كافة طاقاتهم وإمكاناتهم، لتحقيق الهدف الأساسي للإدارة وهو تحسين مردودهم وتوفير أكبر قدر ممكن من الخدمة الاجتماعية لهم.

تمهيد :

لمّا كان من الصعوبة على السلطات المركزية للدولة أن تمارس كل مسؤولياتها وتبسط كل سلطاتها على تراب الدولة بأكمله بنفس الأداء المطلوب ومستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، فإنها اضطرت إلى الاستعانة بسلطات لامركزية وإدارات تسهل أولاً من مهام السلطة المركزية في الاتصال بالمواطن على المستوى المحلي، وتسهل كذلك على المواطن قضاء حاجياته بدون حاجة إلى سفر طويل، كما تلعب هذه السلطات أو الإدارات اللامركزية دوراً بالغاً من حيث أنها تقوم بدور الوسيط بين السلطات العليا للبلاد والمواطنين على المستوى المحلي، فتتقلل انشغالاتهم وتؤطرها وتعمل على تقديمها للسلطات المركزية، وهذه الأخيرة تسند في خطتها الوطنية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية أمر تنفيذ هذه الخطة إلى سلطات أو إدارات محلية، والتي هي الولاية الدائرة والبلدية.

1- معنى الإدارة المحلية:

"الإدارة المحلية تغني المواطن عن الكثير من التعقيدات الإدارية في نظام المركزية، فهي الأقرب إلى المواطن والأدرى بشؤونه والأقدر على فهمها واستيعابها، بالإضافة إلى أنها الأقدر على حل المشاكل المحلية بنجاعة في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة"¹.

مؤسسات الإدارة المحلية تُشكل في الواقع ذلك النسق التنظيمي الفرعي أو الوحدة التنظيمية الإدارية الفرعية للنظام العام للدولة، تعمل مباشرة مع المواطن من خلاله ولفائده ولفائدة الدولة والنظام الاجتماعي ككل، وما دام أنها تقدم الخدمة فإنها تستمر في احتكاك مباشر مع المواطن تأثيراً وتأثراً بكل نواحي حياته اليومية، مستعينة في ذلك بكل إمكانياتها المتاحة، البشرية منها خاصة، مما يفرض عليها أن تهتم بهؤلاء من حيث التكوين وتغطية اهتماماتهم واحتياجاتهم المختلفة النفسية والاجتماعية بما يساهم في تحسين أدائهم وطريقة عملهم وتعاملهم مع المواطنين هذا من الناحية النظرية أما من الناحية الواقعية فإن لكل مؤسسة واقعهما التنظيمي الاجتماعي الخاص الذي يميزها نسبياً عن المؤسسات الأخرى بناءً على ظروفها الاجتماعية والاقتصادية والإدارية الخاصة.

¹ - نقلاً عن عكوشي عبد القادر: التنظيم في المؤسسات الإدارية المحلية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2004. 2005. ص55.

وتتمتع الإدارة المحلية بعدة ميزات تنظيمية هي:

- إدارة المرافق المحلية بفاعلية.

- التوسع في مجال الخدمات الاجتماعية وضمان فاعليتها فيما يخص استفادة كل المواطنين دون استثناء، الفقير منهم والغني، وتحقيق مطلب العدالة الاجتماعية في جانب توزيع الدخل المترتبة عن الضرائب وغيرها، التي يتحصل عليها من المواطن بصفة أساسية.

- ضمان تعاون المواطن مع المجهودات التي تبذلها الدولتوا إشراكه في هذا المجهود من ناحية التسيير وتطوير عمل المرافق والمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق الازدهار لكل المواطنين.

- فالإدارة المحلية هي الأقرب إلى المواطن من الإدارة المركزية، والأدرى بشؤونه والأقدر على فهمها واستيعابها، بالإضافة إلى أنها الأقدر على حل المشاكل المحلية بنجاحة في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة.

2- لمحة تاريخية عن الإدارة المحلية: ¹

يمكن أن نميز بين مرحلتين أساسيتين قد مرَّ بهما التنظيم الولائي بالجزائر هما:

1-2- مرحلة الاستعمار: تثبتت الدراسات التاريخية إصرار سلطات الاحتلال الفرنسي على هدم وتحطيم بنيات ومؤسسات الدولة والمجتمع الجزائري، إذ تم تقسيم البلاد منذ عام 1845، وبصفة تعسفية إلى ثلاثة أقاليم، ثم أحدثت تقسيمات أخرى في الأقاليم الثلاثة، وهذا لإخضاع السكان لأنظمة الإدارة المدنية والعسكرية الاستعمارية حسب كثافة الجيش والمعمرين.

تم إخضاع مناطق وإقليم الجنوب إلى السلطة العسكرية، بينما قسم الشمال في البداية إلى ثلاث عمالات (ولايات) هي الجزائر، وهران وقسنطينة، مع إخضاعها للقانون المتعلق بالعمالات في فرنسا.

2-2- مرحلة الاستقلال: عمدت السلطات العامة بعد الاستقلال إلى اتخاذ جملة من الإجراءات على مستوى التنظيم الولائي (العمالات)، تمثلت في دعم مركز وسلطات عمل العمالة (الوالي)، وكذا ضمان قدر معين من التنظيم الشعبي.

وطبقا للأمر 38/69 المؤرخ في 23 ماي 1969، والمتضمن لقانون الولاية قام التنظيم الولائي على ثلاثة أجهزة أساسية هي:

- المجلس الشعبي الولائي: هو هيئة منتخبة.

- المجلس التنفيذي للولاية: يتشكل تحت سلطة الوالي من مديرين ومسؤولي مصالح الدولة المكلفين بمختلف أقسام النشاط في إقليم الولاية (المديريات).

- الوالي يعين من طرف رئيس الدولة.

¹ محمد الصغير بعلي: قانون الإدارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، كلية الحقوق، جامعة عنابة، بدون طبعة، 2004. ص 111.

3- هيئات الولاية: ¹

طبقا للمادة 8 من قانون الولاية، تقوم الولاية على هيئتين هما:

3-1- المجلس الشعبي الولائي:

- يتكون أعضاؤه بين 35 و 55 عضوا، على أن تكون كل دائرة ممثلة بعضو على الأقل.
- ينتخب رئيسه لفترة 5 سنوات من طرف جميع أعضاء المجلس، تتمثل اختصاصات ومهام رئيسه أساسا في تسيير شؤون المجلس بواسطة ديوان يتكون من موظفين بالولاية.
- تتصل اختصاصات م ش و بجميع أعمال التنمية الاقتصادية الاجتماعية والثقافية، وتهيئة إقليم الولاية وحماية البيئة.
- والمجلس يتداول في المهام التالية: الفلاحة والري، الهياكل الأساسية الاقتصادية، التجهيزات التربوية والتكوينية، النشاط الاجتماعي والثقافي، السكن...

3-2- الوالي: يتعين الوالي من طرف رئيس الجمهورية بموجب مرسوم

رئاسي يتخذ في مجلس الوزراء على اقتراح من وزير الداخلية.

- يقوم الوالي بممارسة صلاحيات أساسية نذكر منها:

- تنفيذ مداورات المجلس الشعبي الولائي.
- ضرورة إعلام م ش و بوضعية نشاطات الولاية.
- يمثل الولاية في جميع أعمال الحياة المدنية والإدارية.
- ممارسة السلطة الرئاسية على موظفي الولاية.
- تنفيذ مختلف التنظيمات واللوائح (القرارات التنظيمية) الصادرة عن هيئات الإدارة المركزية (مراسيم رئاسية، مراسيم تنفيذية، قرارات تنظيمية صادرة عن الوزراء).
- الرقابة على أعضاء م ش و من حيث توقيفهم أو إقالتهم أو إقصائهم.
- المحافظة على الأمن والنظام العام للولاية.

¹ محمد الصغير بعلي: قانون الإدارة المحلية الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص116.

4- وظيفة الإدارة المحلية ومهامها: ¹

هناك عدة وظائف أسندت إلى الإدارة المحلية ممثلة في مؤسساتها المختلفة من ولاية ودائرة وبلدية، وما يتبعها من مصالح وأقسام وغيرها، بالاستعانة بكل إمكانياتها المادية والبشرية المتاحة، وبكل قوتها التنظيمية والقانونية التي تحدد لها الأهداف والمجالات التي تخص عملها، ويمكننا أن نحصر هذه الوظائف فيما يلي :

- الأمن والنظام العام.

- المصلحة العامة المحلية.

- تخليد الرموز الوطنية (شعارات وطنية، أعياد وطنية...).

- الاتصال بالمحيط والاستماع للمواطن.

- تمارس الإدارة المحلية هذه الوظائف الإلزامية المنصوص عليها في القانون الولائي والقانون البلدي بميزتيها في التقسيم الوطني والتقسيم الإقليمي، بالاستعانة طبعاً بقوتها التنظيمية البشرية خاصة، من إطارات ومشرفين وعمال في مختلف مستويات العمل والمسؤولية.

- الإدارة المحلية تعمل على تسيير الشؤون المحلية وتنظيمها وتأطيرها، كما تعمل على صيانة المؤسسات وتفعيل عملها، وتوفير كل ما يمكن أن يساهم في راحة المواطنين من كهرباء وغاز وغذاء وصحة وتهيئة عمرانية، وتقوم كذلك بتفعيل الأمن العام وأمن الأشخاص والممتلكات.

- تقوم الإدارة المحلية بتنظيم الحالة المدنية وتسييرها من خلال الاعتماد على سجلات تنظيمية خاصة بكل الحالات المدنية من ولادات ووفيات وغيرها، ويعتبر هذا القسم من أهم الأقسام التنظيمية الضرورية للمواطن وللدولة على حد سواء، فمن خلالها تستطيع الدولة إحصاء مواطنيها وحالاتهم الاجتماعية المختلفة.

¹ - لحسن سرياك: المهام التقليدية للجماعات المحلية، موفم للنشر، الجزائر، بدون طبعة، 1998. ص11.

- وقد أوكلت مهمة السهر على تسيير وتنظيم هذه المصلحة إلى ضباط الحالة المدنية، وعلى رأسهم الرئيس الأول للبلدية.

- وتقوم أيضا مؤسسات الإدارة المحلية بعمل هام جدا فيما يخص تسيير وتطوير المصلحة العامة المحلية، فالأهداف التي رسمتها الدولة فيما يخص الإصلاح الإداري وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين وتحسينها أدرجت في أولوياتها الاهتمام بالإدارة المحلية باعتبارها أكثر قربا من المواطن وأكثر تمثيلا للدولة وأكثر تعاملًا وتفاعلا مع متطلبات الحياة الاجتماعية العامة للمجتمع على المستوى المحلي.

- كما تقوم الإدارة المحلية بمهام الحفاظ على التقاليد الخاصة بالشعارات الوطنية كالأعراف الخاصة بمعارض المنتوجات المحلية والأعراف الاجتماعية والثقافية، تقاليد تراعى في بناء السياسة الإدارية المحلية وتوظف لصالحها بما لها من رمزية في حياة المواطن، بالإضافة إلى الأعياد الوطنية المدرجة في القانون.

- الاتصال بالمحيط والاستماع للمواطن: وتتم هذه العملية بإشراك المواطن في جريات الحياة التنظيمية المحلية وإعلاءه بما يجري وإطلاعها على بعض الوثائق بالإضافة إلى مهمة استقبال الزوار وتبسيط إجراءاتها وتنشيط الاتصال وتسهيل مرور المعلومات بين المواطن وإدارته.

عموما هذه الوظائف هي الوظائف المناطة بكل مؤسسات الإدارة المحلية من ولايات ودوائر وبلديات، تبقى فقط بعض الخصوصيات التي تميز كل إدارة عن الأخرى ولكن جوهر المهام محدد بدقة والأهداف مرسومة ينبغي فقط السعي إلى بلوغها والعمل على إزالة كل العراقيل المتعلقة بنقص الإمكانيات وسوء التنظيم وتفعيل التنظيم الاجتماعي الداخلي لهذه المؤسسات والوقاية من الانحرافات التنظيمية للجماعات والأفراد.

5- مستويات الإدارة المحلية: ¹

تعمل الإدارة المحلية وتستمر في تحقيق أهدافها الرسمية من خلال جملة ترتيبات وقواعد تنظيمية وبنائات اجتماعية مكونة من جماعات عمل وأفراد وأقسام ومصالح وغيرها، وكذا من خلال مستويات تنظيمية محددة بوضوح في مراكز وأدوار ورتب ومسئوليات، فهناك مستوى أعلى، كما أن هناك مستوى أدنى، وهناك الرئيس كما أن هناك المدراء والمشرفين ورؤساء الأقسام وصولاً إلى العمال البسطاء في آخر السلم.

تقوم بمهام الإدارة المحلية ثلاث مؤسسات جد هامة هي تنظيمية اجتماعية تتميز بالاعتماد المتبادل بينها أولاً، وكذا بينها وبين محيطهما الاجتماعي.

1-5- الولاية:

تقوم الولاية كمؤسسة وكتنظيم اجتماعي أساساً على عدة علاقات اجتماعية بين الأدوار والوظائف المختلفة المرتبة بشكل تصاعدي من أسفل إلى أعلى، أو العكس من أعلى السلطة إلى أدنى عنصر في التنظيم أو أدنى فئة عمالية، ويكون هذا الترتيب كالاتي:

- **الوالي:** ويشكل أعلى سلطة تنفيذية في الولاية بحد ذاتها كمؤسسة، وكذا في الولاية كلها كإقليم جغرافي وسكاني محدد، ويساعده في عمله كل من المجلس الشعبي الولائي والهيئة التنفيذية، أي أولئك الأفراد الموزعون على كل الأقسام ومصالح ومكاتب المؤسسة كأدوار.

¹ - جعفر قاسم أنس: أسس التنظيم الإداري والإدارة المحلية بالجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1978. ص 52.57.

- المجلس الشعبي الولائي: يعمل على المساهمة في بناء سياسة الولاية الإدارية، ويشرف ويراقب عملها، وهو يمثل أساسا الإرادة الشعبية بوصفه منتخبا من طرف السكان المحليين.

- الهيئة التنفيذية: هم الأفراد التنفيذيين في الولاية، أولئك الذين توكل إليهم مهمة تطبيق القوانين التنظيمية والقواعد وما يأمر بها الوالي، كما أنهم مكلفون بالسهر على السير الحسن للتنظيم بمختلف أبعاده وأهدافه.

وتشترك كل هذه المستويات في تبنيها نظريا لأهداف المؤسسة وتحقيقها بتفعيل كل إمكانياتها ووسائلها لتقديم أكبر قدر ممكن من الخدمة الاجتماعية وأفضلها في إطار السياسة الوطنية ككل والأهداف التقليدية الخاصة بها.

5-2- البلدية:

تعتبر هذه المؤسسة الإدارية من أهم المؤسسات التي يبنى عليها النظام الاجتماعي ككل، فهي من ناحية تمثل سياسة الدولة وسياسة الولاية وتعبّر عنهما وتعكس برامجهما وتتوسط مباشرة بينها وبين المواطن على مستواها الإقليمي، ومن ناحية أخرى تمثل المجتمع على المستوى المحلي وتطلعاته وآماله واحتياجاته.

البلدية كالولاية وكأي إدارة عمومية، هي تنظيم اجتماعي ذو علاقات اجتماعية معينة تتسم بالتنظيم والتسلسل الهرمي السلطوي، ويمكن تعريفها من الناحية القانونية، والسياسة بأنها: "تجمع سكاني وفضاء جغرافي محدد إقليميا، وبأنها وحدة إدارية" وهي تعتبر في الجزائر قاعدة التعبير السكاني عن طريق الانتخاب، وتستجيب البلدية إلى بعدين اثنين وما يتبعهما وهما:

1- بكونها تعبر عن سلطة وامتداد الدولة عن خلال تسيير المصالح العامة.

2- بكونها تعبر عن مجموعة منظمة لتسيير المصالح والأعمال والنشاطات المحلية.

وفيما يخص مهامها المتعلقة بالمصلحة العامة للدولة فإنها تقوم على ما يلي:

- الحالة المدنية.
 - تعميم القوانين والنظام.
 - تنظيم الانتخابات.
 - الإحصاء لفائدة واجب الخدمة الوطنية.
 - المصادقة على الوثائق.
 - السهر على الأمن والنظام العام والهدوء على المستوى الإقليمي .
- ويعتبر هنا رئيس البلدية أو رئيس المجلس الشعبي البلدي كعون من أعوان الدولة بالنظر إلى المستويات التي يضطلع بها، وباعتبارها جماعة إقليمية أو مؤسسة إدارية محلية فإن عليها أن تسهر على ما يلي:
- ضمان سيرورة الإدارة المحلية للمصالح والخدمات المقدمة للمواطنين ساكني البلدية ومادام أن البلدية تملك الشخصية المعنوية والقانونية التي تخولها حق التصرف في تنظيمها الداخلي وفي علاقاتها بالمؤسسات والتنظيمات الأخرى إلى حد ما، فإنها تعتبر تنظيما اجتماعيا مستقلا نسبيا يقوم بتحقيق الوظائف والمهام التنظيمية التالية:
- الإدارة المالية لمصالح البلدية كتنظيم و مصالح المواطنين.
 - إدارة أملاك البلدية المتحركة و غير المتحركة كالعقارات بمختلف أنواعها.
 - التعمير والتهيئة العمرانية للمحيط وكل العمليات الاقتصادية.
 - النشاطات التربوية التعليمية الاجتماعية والثقافية.
 - تسيير الإمكانيات العام من أجل توظيف أحسن للمشاريع الموكلة للبلدية.

5-3- الدائرة:

تشكل الدائرة وسيط إداري بين الولاية والبلديات، لا تمثل هيئة أو جماعة إدارية محلية بل هي مجرد قسم و فرع إداري تابع و مساعد للولاية، الهدف من وجود الدائرة التي يغيب فيها مجلس منتخب هو تقريب الإدارة والخدمات من المواطن في كل البلديات المنتشرة عبر حدود الولاية، تدار الدائرة من طرف رئيس الدائرة الذي يعين بواسطة مرسوم ومصالح إدارية، يعد رئيس الدائرة تابع ومساعد للوالي في القيام بوظائف الولاية على مستوى الدائرة، كما يقوم بالتنشيط والتوجيه و الإعلام و التنسيق بين البلديات.

6 - أهمية إدارة الموارد البشرية:1

تقوم إدارة الموارد البشرية بعدة مهام ونشاطات على مستوى إدارة الأفراد داخل المؤسسات، حيث تهتم بتنفيذ الأنشطة التالية:

- تكوين قوى عاملة مستقرة وذات كفاءة، وتشتمل هذه المهمة على الأنشطة الفردية التالية:

- إعداد خطة القوى العاملة وتحديد احتياجات المؤسسة من الأيدي العاملة من حيث النوع والكم.
- دراسة المصادر التي يمكن الحصول منها على الأيدي العاملة المناسبة.
- البحث والاستقطاب.
- الاختيار والتعيين لأفضل الأشخاص المتقدمين للعمل وشغل الوظائف الشاغرة.
- صيانة وتدريب وتنمية القوى العاملة:

1- محمد صلاح الدين عبد الباقي: إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، بدون طبعة، سنة 2004، ص15.

- بعد أن يتم اختيار وتعيين الأفراد اللازمين للمؤسسة، ينبغي أن يتم تدريبهم وتنميتهم بصفة مستمرة لرفع قدراتهم ومهاراتهم لمقابلة التغيرات في أساليب العمل ونظمه، وقد أصبحت التنمية الإدارية من أهم الأنشطة التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية لتوفير الكفاءات الإدارية اللازمة للمؤسسة.

➤ مكافئة الأفراد وتعويضهم، وهو يترب عنه إعداد هيكل مناسب للأجور والرواتب ونظام الحوافز والمكافئات المقابلة لطبيعة الجهد المبذول وحجمه.

➤ تحقيق التكامل بين مصالح الأفراد والتنظيم، والعمل على خلق جو نفسي مناسب لذلك، ويتطلب ذلك الإطلاع المستمر على اتجاهات العاملين وورغباتهم، كما يرتبط هذا مباشرة بالأمر التالي:

- نظام الاتصالات داخل التنظيم.
- النمط القيادي السائد.
- التنظيمات الغير رسمية.
- العلاقات مع المنظمات والاتحادات التي ينتمي إليها العمال.
- توفير الرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين، وذلك للمحافظة على صحة العاملين وخلق نوع من الاتجاهات الإيجابية نحو المؤسسة.

7- التوظيف في الإدارة المحلية: ¹

الموظف في الإدارة المحلية يخضع للقاعدة العام التوظيف العمومي، وهذا يعني أنه يترتب على توظيفه عدة شروط ينبغي توفرها كالمستوى المطلوب لشغل منصب معين ومجموع الشروط الأخرى المحددة قانونا.

ويخضع التوظيف بشكل مباشر وبصفة عامة إلى إعلان عن شغور المنصب وفتح مسابقة في ذلك إما في شكل اختبار أو بالنظر إلى الشهادة، و اختبارات مهنية تخضع للمخطط التوظيفي لكل بلدية حسب المرسوم 91/26 لفيفري 1991. ويسمح بالتوظيف المباشر فقط للمرشحين المتخرجين من المعاهد والمؤسسات المختصة، كما أن التوظيف الداخلي مسموح به من خلال قائمة مؤهلات الأفراد الشاغرين مناصب في البلدية على أن لا يتعدى هذا 50% من المناصب الواجب شغلها.

يستطيع الموظف في الإدارة المحلية أن يترقى طبقا للقاعدة المعمول بها بناء على المهارات الجديدة المكتسبة، أو بناء على عنصر الأقدمية، ويكون ذلك بالنجاح في الاختبارات المهنية التي تسمح له بالمرور من مستوى إلى آخر.

بإمكان كل الأفراد في مؤسسة الإدارة المحلية أن يستفيدوا من دورات تكوينية معينة سواء كانوا مرسمين أو متربصين وكذا بالنسبة لتحسين المستوى، وهذا يتحدد بناء على تدخل مؤسسات أخرى وهي وزارة الداخلية، ويستفيد بناء على ذلك الشخص المكون من امتيازات محددة في القانون، كتحسين المستوى من أجل المرور إلى الاختبارات المهنية والتسجيل في قائمة المقبولين في مناصب عليا والترقية في السلم الوظيفي.

¹ - نقلا عن عكوشي عبد القادر: مرجع سبق ذكره، ص63.

من خلال ما سبق يمكن أن نتصور الدور الذي تلعبه مصلحة المستخدمين في البلدية فهو دور محدود، لا يسمح لها أن تقوم بدورها كما ينبغي، كما أن محدودية وسائلها يعتبر هو الآخر عائقا يضاف إلى مجموع العوائق الموجودة في الميدان كالتبعية، الأمر الذي يترتب عنه ضعف في فعالية هذا العنصر الإداري وكفائته وتأثيره على مجريات الأمور التنظيمية داخل هذه المؤسسات.

الإدارة المحلية أضحت تلعب دورا حاسما في تطور المجتمعات المعاصرة وقد توسعت وتعددت مهامها أكثر بهدف الاستجابة الملحة للضغوطات التي صارت تطرحها الإيديولوجيات التي تعتقها هذه المجتمعات في ميادين التنمية والتطور والتعددية... الخ، هذه المعطيات وأخرى أدت إلى ظهور مشكلات تنظيمية كبيرة على مستوى هذه المؤسسات، بحيث هناك عدم تلاؤم في الوسائل والإمكانيات اللازمة للعمل والنشاط، سواء من الناحية المادية أو البشرية، أي أن الأفراد غير مؤهلين بما يكفي لمواجهة هذه التحديات المتغيرة باستمرار .

8- وظيفة الأخصائي الاجتماعي كإداري: ¹

يتضح الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي كإداري بالمؤسسات الاجتماعية حيث أن وظيفته كإداري تتضمن اهتمامه بالنواحي الإدارية التالية:

- الاشتراك في صياغة أهداف وسياسة المؤسسة.
- الاشتراك في تجهيز بناء رسمي لخدمة الاتصال بفاعلية حيث يعتبر من أهمية التأكيد على طبيعة العلاقة بين العاملين بعضهم ببعض وأن يكون في اهتمامهم مسؤولية بناء المؤسسة.
- ترقية الجهد التعاوني.

¹ - محمد جاب الله عمارة: الإدارة في الخدمة الاجتماعية، مدخل إلى منظمة العولمة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، طبعة 1، سنة 2004، ص 312.

➤ الاختيار والبحث عن الموارد خاصة أن تحقيق المؤسسة لأهدافها يستلزم توفر موارد بشرية ومادية ووقت، ويعتبر المال هو المسيطر العام على أنشطة المؤسسة، وهذه الموارد ليست فقط من أجل الحفاظ على مستويات معينة من الأداء لخدمات معين ولكن أيضا لتطويرها.

➤ الإشراف والتقييم: إذا كانت وظائف الأخصائي الاجتماعي مرتبطة بالأهداف الأساسية وتوفير المصادر فإن هذا يشير إلى المسؤولية الإدارية اتجاء مستقبل المنظمة.

- وقد حدد *تريكر* عدة مجالات أساسية ينبغي للأخصائي أن يتولاها داخل المؤسسة وهي:

- دراسة المجتمع المحلي وتحديد أهداف المؤسسة وذلك كأساس لإختيار العملاء الذين ستتم خدمتهم.
- بلورة سياسات المؤسسة وبرامجها وإجراءاتها وذلك بغرض تنفيذ أهداف المؤسسة.
- تدبير الموارد المالية، ووضع الميزانية والحسابات.
- اختيار القادة داخل المؤسسة والعمل معهم.
- تدبير وصيانة المباني والتجهيزات.
- بلورتخطة وإقامة علاقات فعالة مع المجتمع، وتفسير وشرح أهداف ووظيفة المؤسسة.
- حفظ سجلات كاملة ودقيقة لأعمال المؤسسة وإعداد تقارير دورية منتظمة.
- التقييم المستمر للبرنامج وللعاملين ووضع خطة لإجراء البحوث والدراسات المناسبة.

كما أن الأخصائي الاجتماعي يتدرب على مراقبة استخدام السلطة في المنظمة وعلى ذلك فإن التنمية والتطور للأخصائي الاجتماعي من خلال الإشراف والتقييم تعطي مثالا فريدا للمهمة الإدارية في التوفيق بين الحاجات الفردية والتنظيمية، وعلاوة على ذلك فإن التقييم والإشراف الإداري لا يطبق فقط بشأن الأخصائيين الاجتماعيين كأفراد وإنما بالنسبة للإنجاز الكلي لأهداف المؤسسة وبنائها، وترقية الجهد التعاوني، والاختيار والبحث عن الموارد.

خلاصة:

التنظيمات الإدارية تعمل وفق عدة برامج تنظيمية داخلية، وهي ارتباطها ببيئتها الاجتماعية والنسق الاجتماعي الأكبر الذي تتلقى منه الدعم والمساندة، فكل نسق اجتماعي بحاجة إلى بيئته كما يذهب إلى ذلك بارسنز، وكل نسق لكي يستمر ويعمل لا بد وأن تتوفر فيه عدة شروط سمّاها بارسنز متطلبات وظيفية كالتكامل والتكيف، وهذين الأخيرين إذا تحققا في أي تنظيم يمكنه أن ينجح ويحقق أهدافه بفاعلية وكفاءة، تؤهله لأن يحتل مكانته الحقيقية خاصة بالنسبة للمؤسسات الإدارية التي تلعب دورا هاما في حياة المجتمعات المعاصرة وبالأخص منها تلك التي لها علاقة مباشرة بالمواطن، تتفاعل معه في الميدان بدون وسيط كمؤسسات الإدارة المحلية.

تمهيد:

"لجنة الخدمات الاجتماعية" هي محور هدفنا الدراسي من خلال اهتمامها بالمحافظة على تقديم خدمات اجتماعية لموظفيها، وتعمل دائما على تطوير هذه الخدمات من أجل الارتقاء بموظفيها، وتحسين ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية رغبة في تحفيزهم لمضاعفة أدائهم وتحسين مردودهم، لذلك ركزنا على هذه الإدارة، أما عن ملامحة ميدان الدراسة لموضوع بحثنا لاحظنا أن مجالات الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الإدارة لموظفيها وجدناها تتطابق بشكل كبير مع المجالات التي ذكرناها في القسم النظري من بحثنا.

كما لاحظنا أن الإدارة تعمل جاهدة على تحسين المناخ الاجتماعي بين جماعة الموظفين من خلال القضاء على الفروقات الفردية، الشيء الذي يجعل الموظف أكثر استقرارا في عمله.

1- التعريف بميدان الدراسة:

1-1- الهيكل التنظيمي للإدارة المحلية (ولاية البويرة)¹:

- ديوان الوالي.
- الأمانة العامة.
- مديرية الإدارة المحلية.
- مندوبية الأمن.
- المفتشية العامة.
- لجنة الخدمات الاجتماعية.
- النقابة.
- الموظفين - العمال.

1-2 - لجنة الخدمات الاجتماعية:

❖ أفادنا البحث الميداني أن لجنة الخدمات الاجتماعية في الإدارة المحلية (ولاية البويرة) تتكون من 9 أعضاء دائمين و 3 إضافيين، ومن حوالي 700 موظف، هدف هذه اللجنة الأساسي والوحيد هو تقديم خدمات لجميع موظفيها وموظفي الإدارة المحلية، يقوم بتسيير الخدمات الاجتماعية الأعضاء التابعون للهيئة المستخدمة وفي إطار الهيئات والهيكل المنشأة لهذا الغرض.

❖ يخضع للأحكام التأديبية جميع الأعضاء بدون استثناء بما في ذلك الرئيس ونائبه، وكل عضو يتغيب عن اجتماعات اللجنة ثلاث مرات يتعرض للإقصاء من عضوية اللجنة بموجب محضر مداولة.

¹-معلومات مستمدة من طرف لجنة الخدمات الاجتماعية لولاية البويرة ، بتاريخ مارس 2012.

- ❖ في حالة شغور منصب الرئيس، يشغل نائب الرئيس هذا المنصب قانوناً طبقاً للمادة 25 من المرسوم 303/82، وتستدعي اللجنة في خلال 30 يوماً لانتخاب الرئيس، وفي حالة شغور منصب عضو آخر يعوض من القائمة الإضافية حسب الترتيب.
- ❖ يعين أعضاء لجنة الخدمات الاجتماعية مدة ثلاث سنوات، و يمكن لهذه اللجنة أن تستمع بصفة استشارية إلى كل شخص تراه ذا كفاءة في ميدان الخدمات الاجتماعية، و يتمتع أعضاء اللجنة بالحماية القانونية الواردة في التشريع المعمول به لصالح ممثلي الموظفين.
- ❖ تجتمع اللجنة مرة كل شهر في جلسة عادية، كما يمكن لها أن تجتمع في جلسة غير عادية إذا اقتضى الأمر، و تجتمع اللجنة بناء على دعوة من رئيس اللجنة 8 أيام قبل انعقاد الاجتماع مع ذكر جدول الأعمال في الدعوة ومع ضرورة إمضاء ورقة الحضور في كل اجتماع.
- ❖ تُعد برامج العمل الخاصة بالخدمات الاجتماعية داخل الهيئة المستخدمة التي أنشئت فيها، وراقب و تُقيم دورياً تنفيذ البرامج عن طريق هياكل التسيير المعنية، و تتخذ كل الإجراءات الملائمة للتنفيذ السليم لهذا الغرض.
- ❖ تُعد لجنة الخدمات الاجتماعية النظام الداخلي و تصادق عليه، كما تصادق على الميزانية النهائية و تسلمها لهيكل التسيير المعني قصد تنفيذها.
- ❖ تعتبر قرارات اللجنة المتخذة في اجتماعاتها نافذة إذا صادق عليها أغلبية الأعضاء، و يُدبّر عدد الموافقين كما يُدوّن رأي الغير موافقين.
- ❖ يستفيد من الخدمات الموظفون الموجودون في حالة نشاط و المتقاعدون و الأشخاص الذين هم تحت كفالتهم.
- ❖ يتولى تنفيذ برامج لجنة الخدمات الاجتماعية هيئة تسيير تتكون من أعوان ذوي الاختصاص، يتم تعيينهم من طرف إدارة اللجنة لهذا الغرض.
- ❖ العمليات المالية الخاصة باللجنة تُصرف عن طريق صك يحتوي على إمضاءين خاصين بأمين المال و رئيس هيئة التسيير طبقاً لمداورات اللجنة فيما يخص عملها.

1- 3- نشاطات ومهام لجنة الخدمات الاجتماعية:

من بين النشاطات والمهام التي تم الحصول عليها ما يلي:

- يحدد النظام الداخلي قواعد التنظيم والتسيير والانضباط في الخدمات الاجتماعية (القطاع الداخلي لولاية البويرة) فهو يقوم بالأدوار التالية:
- إعداد برامج العمل الخاصة بالخدمات الاجتماعية داخل الهيئة المستخدمة.

1- 3- 1- الإعانات المالية والقروض: يتم تحديدها على النحو التالي:

- في حالة الزواج تقدر الإعانة بـ 15.000 دج.
- في حالة التقاعد تقدر الإعانة بـ 15.000 دج + تقديم هدايا في المناسبات.
- في حالة الختان تقدر الإعانة بـ 4000 دج .
- في حالة وفاة موظف تمنح لعائلته إعانة مالية تقدر بـ 40.000.00 دج ويقسم المبلغ في حالة تعدد الزوجات، ويمنح نفس المبلغ لعائلة الموظف المتقاعد المتوفى.
- في حالة وفاة أحد أصول الموظف تقدر الإعانة بـ 5.000.00 دج لكل موظف أو موظفة.
- في حالة وفاة زوجة موظف أو زوج موظفة تقدر الإعانة بـ 20.000.00 دج.
- في حالة وفاة أحد الأبناء تقدر الإعانة بـ 10.000 دج.
- تنظيم رحلات ترفيهية والمخيمات الصيفية.
- تنظيم رحلات إلى البقاع المقدسة (عمرة) تخضع هذه العملية للدراسة من طرف اللجنة واختيار الوكالة السياحية ويتم تحديد العدد ويضبط بمحضر ويدون في سجل المداومات.
- تدون طلبات القروض في سجل خاص بها كما تحدد قائمة المستفيدين أثناء الجلسة ويمضي عليها أعضاء اللجنة الحاضرون.

1-3-2- تسيير وتنظيم المطعم:

- يخضع تسيير المطعم وتقديم الوجبات الغذائية حسب مقاييس النظافة العمومية الصحية المنصوص عليها قانونيا.
- يتم اختيار الممولين للمطعم عن طريق المناقصات الوطنية و إبراز الاتفاقيات حسب دفتر الشروط الوطني، كما يمكن لرئيس اللجنة اتخاذ الإجراءات الضرورية والسريعة لإبرام عقود مع الممولين لتمويل المطعم حفاظا على السير الحسن له لفترة لا تتجاوز 3 أشهر لإجراء المناقصة (اقتناء اللحم بالتقسيط).
- يتم تحديد الوجبة الغذائية لموظفي قطاع الداخلية وكذا المديرية المساهمة بـ 35 دج، أما فيما يخص الموظفين الخارجين عن القطاع فتحدد بـ 50 دج ويمكن رفعها عند الضرورة للفتتين .
- العمليات المالية الخاصة بالمطعم تصرف عن طريق صك يحتوي على إمضاءين لمسير المطعم ورئيس هيئة التسيير، حسب الاحتياجات واستنادا لوثائق رسمية طبقا للقانون (الفواتير).

1-3-3- تسيير النادي:

- يتم تسيير النادي حسب مقاييس النظافة و إشهار أسعار المواد في لوحة خاصة ويتم تحديد مبلغ البيع كما يلي:
- ثمن الشراء + 02 دج بالنسبة للمشروبات الغازية الحلويات.
- ثمن القهوة بـ 10 دج.

1-3-4- التعاونية الاستهلاكية:

يتم تسيير التعاونية الاستهلاكية حسب قانونها الأساسي والاتفاقيات المبرمة مع المؤسسات العامة والخاصة تحت مسؤولية رئيس التسيير، وتخضع العملية لرقابة لجنة الخدمات الاجتماعية للولاية.

1-3-5- التعامل مع المديرية:

يتم التعامل مع لجان الخدمات الاجتماعية للمديرية عن طريق إبرام الاتفاقيات لا غير، ويتم الاستفادة بعد إطلاعهم على القانون الداخلي للجنة، كل مديرية لا تحترم الاتفاقيات المبرمة مع لجنة الخدمات الاجتماعية للولاية يتم إقصاؤها من هذه الخدمات.

1-3-6- الهبات والمساعدات:

يمكن للجنة الخدمات الاجتماعية أن تقبل بعد المصادقة بأغلبية الأعضاء على كل الهبات والمساعدات التي تقدم لها دون مقابل أو شروط مسبقة، على ألا تتعارض مع القوانين السارية المفعول.

يتم تنظيم لجنة الخدمات الاجتماعية على الشكل التالي:

- اللجنة الفرعية للشؤون الاجتماعية.
- اللجنة الفرعية للثقافة والرياضة والتسلية.
- يسري مفعول هذا النظام الداخلي بعد الإطلاع عليه من طرف الهيئة المستخدمة، والمصادقة عليه وتوقيعه من طرف الأعضاء.

2- تقديم الجانب الميداني:**2-1-1- مجالات الدراسة:**

يهدف مجال البحث إلى معرفة ما إذا كان لوظيفة الخدمة الاجتماعية تأثير في الإدارة المحلية، و عليه اعتمادنا إلى تقسيم البحث إلى أربع مجالات:

2-1-1-1 - المجال التاريخي للبحث:

تكونت لجنة الخدمات الاجتماعية وفق المرسوم رقم 82-03 ، بدأت نشاطها بمقر ولاية البويرة في 23 ذو القعدة 1302 /الموافق 11سبتمبر 1982.

وهي تهتم بتطوير البرنامج السنوي الخاص بالخدمات الاجتماعية على مستوى ولاية البويرة.

2-1-2- المجال الجغرافي للبحث

يقع فرع الخدمات الاجتماعية في مقر ولاية البويرة، هذا ما يسمح له بسهولة الإتصال بجميع بلديات ودوائر هذه الولاية.

حيث يحد فرع الخدمات الاجتماعية بولاية البويرة من الشرق مديرية الثقافة، ومن الغرب ثانوية عبد الرحمان ميرة، ومن الشمال دائرة البويرة، ومن الجنوب الحي الإداري ذراع البرج.

تقدر المساحة الإجمالية لمقر الولاية بحوالي 4.000 م² .

وهي بهذا تحتل منطقة إستراتيجية بحكم وقوعها وسط المدينة، حيث يمكن التنقل إليها من مختلف مناطق الولاية والوطن.

2-1-3- المجال البشري للبحث:

بلغ عدد موظفي فرع الخدمات الاجتماعية لولاية البويرة سنة 2012 حوالي 700 موظف، تابعين للجنة الخدمات الاجتماعية المتكونة هذه الأخيرة من 9 أعضاء دائمين و3 إضافيين.

2-1-4- المجال الزمني للدراسة:

يمكن تقسيم مجال البحث حسب كل جانب من الدراسة، فالجانب النظري للبحث قد أنجز ابتداءً من شهر جانفي 2012 إلى غاية شهر ماي 2012.

أمّا الجانب الميداني تم توزيع الاستمارات التمهيديّة في بداية شهر مارس تخللتها بزيارات استطلاعية لبعض الموظفين وطرح عليهم أسئلة عامة، فكانت عبارة عن مقابلات غير موجهة، هذا بغرض التوقع لما سوف يكون مستقبلا عند النزول إلى الميدان.

بينما المرحلة الثانية فتمثلت في الاتصال بمصاحبة الخدمات الاجتماعية، قصد الإلمام بأكبر قدر من المعلومات التي تخص الموظفين من حيث طبيعة الخدمات المُوَفَّرة لهؤلاء الموظفين وكيفية الاستفادة منها.

والمرحلة الأخيرة هي مرحلة النزول إلى الميدان باستمارات نهائية، وقد دامت هذه المرحلة حوالي 10 أيام، وقد وُزعت 80 استمارة تمّ رصد منها 70 وضُيِّعت 10 استمارات.

2-2- العينة ومواصفاتها:

اختيار الباحث للعينة يعتبر من الخطوات والمراحل الهامة للبحث، وتعتبر عينة البحث من الأسس المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في دراسته لأن طبيعة الدراسة تتطلب ذلك، وأنه لمن الصعب أن نتمكن من دراسة مجموعة موظفين إداريين على نحو شامل، " لذلك يجد الباحث وسيلة بديلة يستطيع الاعتماد عليها، وهي الاكتفاء بعدد قليل من هذه المقررات، بأخذها في حدود الوقت والجهد والإمكانات المتوفرة لديه، ويبدأ بدراستها، وتعميم صفتها على المجموع، وهذا ما يسمى بطريقة العينة"¹.

كما يجب الانتباه إلى نوع العينة وحجمها وتحديد درجة تمثيلها لمجتمع البحث الذي اختيرت منه، واعتمادها على طبيعة مجتمع البحث أي كون مجتمع البحث متجانسا في الصفات الديموغرافية والاجتماعية والمادية، إضافة إلى تحديد الإمكانات المادية والزمنية الميسرة للباحث. وبما أن الباحث من الصعب عليه الاتصال بعدد كبير من أعضاء الدراسة، أي المجتمع الأصلي للبحث الذي حُدِّدَ بالموظفين العاملين بقطاع الإدارة، فكان من الضروري اختيار عينة تمثل هذا المجتمع.

إن مفردات العينة تمثل مجموعة من الموظفين العاملين بالإدارة، حيث تم استخراجها من لجنة الخدمات الاجتماعية، وقد اعتمدنا في بحثنا هذا على طريقة العينة المقصودة، وفي هذا النوع من العينات يختار الباحث بعض الحالات التي يعتقد أنها تمثل المجتمع في الجانب الذي يتناوله البحث، بالإضافة إلى أنها طريقة يختار الباحث منها العناصر التي تبدو أنها تمثل المجتمع المراد دراسته وتبدو مرتبطة بمشكل البحث، كما أن اعتماد هذه

¹ - عبد الباقي زيدان: قواعد البحث الاجتماعي، مطبعة السعادة، القاهرة، الطبعة 2، بدون سنة، ص 173.

الطريقة في العمل يسمح بتزويدنا بأكبر قدر من المعلومات، فالباحث عند اختيار العينة يقدر حاجته إلى هذه المعلومات، ويختارها وفقاً لما يحقق له غرضه، ويمكن تعميم نتائجها على المجتمع الأصلي.

فقد قُدِّر عدد أفراد المجتمع الأصلي بـ **700** موظف في الإدارة المحلية بولاية البويرة فرع "لجنة الخدمات الاجتماعية" موزعين على النحو التالي **420** ذكر و **280** أنثى، وقد تمَّ سحب 10 % من المجموع الكلي ، و10% من الجنسين، وقد تمت عملية السحب على النحو التالي:

$$- \text{المجتمع الكلي} : 100 / 10 * 700 = 70 .$$

$$- \text{عدد الذكور} : (100 * 420) / 70 = 60\% .$$

$$- \text{عدد الإناث} : (100 * 280) / 70 = 40\% .$$

$$* \text{وللإشارة يمثل الموظف في بحثنا وحدة للسحب} .$$

خلاصة:

الإدارة تعمل جاهدة على تحسين المناخ الاجتماعي بين جماعة الموظفين من خلال القضاء على الفروقات الفردية، الشيء الذي يدعم الموظف على استقراره في عمله، في حين نعمل نحن من خلال بحثنا هذا إلى التعمق لمعرفة مختلف النقائص التي يعاني منها الموظف في هذا المجال "الخدمة الاجتماعية" رغبة منّا في المساهمة ولو بدرجة صغيرة في التنبه إليها بغية تحسينها والرفع من أداء الموظفين.

الخصائص العامة للعينة:

- جدول رقم (1): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة %	التكرار	الجنس
60	42	ذكر
40	28	أنثى
100	70	المجموع

يمثل الجدول رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب الجنس، حيث نلاحظ أعلى نسبة سجلت في فئة الذكور قدرت ب (60%) في حين (40%) سجلت في فئة الإناث.

ومن خلال نتائج الدراسة الميدانية نلاحظ أن نسبة الذكور هي أعلى من نسبة الإناث إلا أنهم يعملون في جو متكامل، موزعين على مختلف وحدات الإدارة من إدارات وموظفين وعمال، وما لاحظناه من خلال دراستنا الميدانية أن كل الموظفين سواء كانوا ذكور أو إناث، ورغم الاختلاف في المناصب والمراكز، إلا أن الكل يساهم ويسعى إلى توفير أحسن الخدمات الاجتماعية والحرص على تحقيق رغبات الموظفين.

جدول رقم (2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.

فئات السن	التكرار	%
(29-20)	17	24.28
(39-30)	17	24.28
(49-40)	23	32.85
(59-50)	13	18.59
المجموع	70	100

من خلال الاستقراء الإحصائي للجدول رقم (2) الذي يمثل توزيع الفئات العمرية نلاحظ أن أعلى نسبة قدرت ب (32.85%) من المجموع الكلي لأفراد العينة والتي سجلت عند الفئات العمرية (49.40)، لتتساوى النسبة ب (24.28%) عند الفئات التي يتراوح أعمارهم ما بين (29-20) و(39-30)، في حين أقل نسبة سجلت في الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين (59.50) سنة والتي قدرت ب(18.59%).

- جدول رقم (3): يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	%
ابتدائي	4	5.71
متوسط	14	20
ثانوي	24	34.29
جامعي	28	40
المجموع	70	100

من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (3) الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي نلاحظ أن أعلى نسبة من المجموع الكلي لأفراد العينة قدرت ب (40%) لذوي المستوى التعليمي الجامعي، تليها نسبة (34.29%) لذوي المستوى الثانوي، بينما نجد نسبة (20%) من نصيب فئة المستوى التعليمي المتوسط، أما أقل نسبة من المجموع الكلي سجلت لذوي المستوى التعليمي الابتدائي ب (5.71%).

يتضح من خلال الجدول أن الإدارة منحت أولوية التوظيف لحاملي الشهادات الجامعية (الخريجين الجامعيين)، وهذا مؤشر يدل على أن هذه الإدارة تعتمد في سياستها التوظيفية على اليد العاملة المؤهلة لذلك، وهذا للتحكم في التكنولوجيا من جهة وزيادة أداء الموظفين من جهة أخرى.

- جدول رقم (4): يوضح الحالة الاجتماعية لأفراد العينة.

الحالة المدنية	التكرار	%
متزوج	49	70
أعزب	21	30
المجموع	70	100

- يتضح من خلال الجدول رقم (4) الذي يمثل الحالة الاجتماعية لأفراد العينة أن أعلى نسبة سجلت عند أفراد العينة المتزوجين، قدرت ب(70%)، تليها نسبة (30%) عند أفراد العينة العازبين.

وما لاحظناه من خلال دراستنا الميدانية أن الإدارة تمنح مساعدات مالية للموظفين المتزوجين، مما يسمح لهم بالاستقرار الاجتماعي، وهذا ما يحفز الآخرين (العازبين) للارتباط، وهذا نتيجة ما توفره الإدارة من امتيازات تتمثل في الخدمات الاجتماعية المختلفة التي تكون الأولوية دائما للمتزوجين.

- جدول رقم (5): يبين عدد أطفال أفراد العينة المتزوجين.

عدد الأطفال	التكرار	%
(بدون أطفال)	1	2.04
(من 1- إلى 3)	28	57.14
(من 4- إلى 6)	17	34.69
(من 7- إلى 9)	3	6.13
المجموع	49	100

يمثل هذا الجدول رقم (5) أطفال فئة المتزوجين، حيث يمكن القول أن أعلى نسبة سجلت هي (57.14%) عند أفراد العينة الذين يتراوح عدد أطفالهم (من 1 إلى 3)، تليها نسبة (34.69%) التي تحتوي ما بين (4 و 6) أطفال، ثم تليها نسبة (6.13%) لوحظت في الفئة التي يتراوح عدد أطفالهم (من 7 إلى 9)، لتسجل أقل نسبة (2.04%) عند المتزوجين الذين هم دون لأطفال.

- جدول رقم (6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني.

المستوى المهني	التكرار	%
إطار	10	14.28
موظف	55	78.57
عامل	5	7.15
المجموع	70	100

- الجدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد العين حسب المستوى المهني، حيث نلاحظ أن أعلى نسبة سجلت هي (78.57%) عند الموظفين، تليها نسبة (14.28%) عند الإطارات، بينما أقل نسبة سجلت في فئة العاملين قدرت ب (7.15%).

جداول خاصة بالفرضية الأولى:

الفرضية الأولى هي: " تتوفر الإدارة المحلية الجزائرية على مختلف الخدمات الاجتماعية لفائدة موظفيها ك: (السكن ، الإطعام) ."

- جدول رقم (7): يبين العلاقة بين المستوى المهني ومدى توفير الإدارة للسكنات الوظيفية.

المجموع		عامل		موظف		إطار		المستوى المهني
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	الاستفادة من السكن
32.85	23	/	/	23.63	13	100	10	نعم
67.15	47	100	5	76.37	42	/	/	لا
100	70	100	5	100	55	100	10	المجموع

- جدول رقم (8): يوضح وضعية الاستفادة وعلاقته عدد أفراد العائلة.

المجموع		تساهمي		ملكية		وضعية الاستفادة.
%	ك	%	ك	%	ك	ملائمته لعدد أفراد العائلة
60.86	6	64.70	11	50	3	مناسب
39.14	17	35.30	6	50	3	غير مناسب
100	~23	100	9	100	6	المجموع

~ (23) تمثل المجموع الكلي من عينة البحث التي استفادت من السكنات الوظيفية .

- يتبيّن من الجدول رقم (7) الذي يمثل العلاقة بين المستوى المهني ومدى توفير للسكنات لصالح موظفيها، حيث نلاحظ أن فئة الإطارات السامية والمتمثلة في المسؤولين، فإن جميعهم تمكنوا من الاستفادة من السكنات الوظيفية، حيث سجلت نسبتهم ب (100%) ويمكن تفسير ذلك بالاهتمام الزائد للإدارة بهذه الفئة من المهنيين، في حين لوحظت نفس النسبة (100%) لدى فئة العمال، الذين أجمعوا في تصريحاتهم من عدم تمكنهم من الاستفادة من السكن الوظيفي، ويتضح لنا في فئة الموظفين أن أعلى نسبة هي (76.37%) قدرت عند الذين أقروا بعدم استفادتهم من السكنات الوظيفية، تقابلها نسبة (23.63%) استفادوا من السكنات.

يتضح من الجدول رقم (7) أن لجنة الخدمات الاجتماعية تقوم بتوزيع السكن الوظيفي غير أنها تراعي أولوية المستوى المهني في التوزيع، فيحظى الإطار المسؤول على السكن كامتياز له في حين بقية الموظفين يراعى شرط الأقدمية والكفاءة المهنية.

أما باقي الموظفين الغير مستفيدين من سكن وظيفي فإن الإدارة لا يمكنها أن تلبي جميع الطلبات وتوفّر لكل موظفيها سكنا، وهذا لارتفاع عدد الموظفين.

بالرغم من هذا الأخير إلا أن الإدارة تحرص على توزيع سكن على الموظفين وهذا للرفع من معنوياتهم وأدائهم في العمل.

ويتضح من خلال الجدول رقم (8) الذي جاء من اجل تدعيم الجدول السابق، وهو يمثل وضعية الاستفادة من السكن ومدى ملائمة لعدد أفراد العائلة: أن نسبة (60.86%) أقروا أنهم استفادوا من سكن مناسب لعدد أفراد العائلة، حيث اختلفت آرائهم حول وضعية الاستفادة فنجد نسبة (64.70%) أقروا أنهم تحصلوا على سكن تساهمي، في حين نجد نسبة (50%) أقروا بملكية سكنهم.

تليها نسبة (39.14%) من المستفيدين الذين أكدوا بأن سكنهم غير مناسب لعدد أفراد العائلة، موزعة على الشكل التالي: نسبة (50%) اعترفوا بملكية هذا السكن، تقابلها نسبة (35.30%) أقروا بأن هذا السكن تساهمي.

من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (8) الذي جاء كتدعيم للجدول رقم (7) حيث نحاول من خلاله معرفة طبيعة الاستفادة من السكنات الوظيفية، أي بطريقة ملكية السكن أو من خلال الشكل التساهمي برضا الموظفين عنه، من خلال قياسه بعدد أفراد العائلة،

ونلاحظ من خلال الجدول رقم (8) المبين أعلاه أن أغلبية الموظفين المستفيدين من السكنات الوظيفية كان على شكل تساهمي، ويتبين لنا أن الإدارة تقدم سكنات مناسبة لأفراد العائلة أكثر منها غير مناسبة (أي توزيع السكنات حسب عدد أفراد العائلة)، ومن أجل معرفة مدى رضا الموظفين المستفيدين من السكنات ربطناه بمؤشر مدى ملائمتهم لعدد أفراد العائلة.

ومن خلال اتصالنا المباشر بالمبحوث توصلنا إلى أن فرع النقابة الموجود في الإدارة المحلية (الولاية) يحدد عدد (نسبة) السكنات المقدمة للموظفين في ملف، هذا الملف يقدم إلى لجنة الخدمات الاجتماعية والتي هي المسؤولة على توزيع السكنات على الموظفين، وهذا يكون بعد دراسات عميقة في ملفات هؤلاء الموظفين، كما أفادنا المبحوث أن السكن المقدم للموظف موجود بالحي الإداري (تابع للإدارة المحلية "الولاية") داخل عمارات.

- جدول رقم (9): يوضح العلاقة بين الحالة المدنية وإمكانية الاستفادة من القروض المالية.

المجموع		أعزب		متزوج		الحالة المدنية الاستفادة من قروض مالية
%	ك	%	ك	%	ك	
62.85	44	57.14	12	65.30	32	نعم
37.15	26	42.86	9	34.70	17	لا
100	70	100	21	100	49	المجموع

- الجدول رقم (9) يبين العلاقة بين الحالة المدنية وإمكانية الاستفادة من القروض المالية، ومن استقراءنا الإحصائي لهذا الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة هي (62.85%) سجلت عند المستفيدين من قروض ماليتموزة على الشكل (65.30%) هم من فئة المتزوجين، تقابلها نسبة (57.14%) من فئة العازبين.

بينما الفئة التي أكدت عدم استفادتها من قروض مالية قدرت بنسبة (37.15%) وهي موزعة على الشكل (42.86%) سجلت عند العازبين، تقابلها نسبة (34.70%) سجلت عند المتزوجين.

ويمكن القول أن النسبة العالية سواء بالتصريح بالاستفادة أو عدم الاستفادة، راجع إلى أن أغلبية أفراد العينة تتمثل في فئة المتزوجين (70%) مقابل (30%) من العازبين.

من القراءة السوسولوجية لهذا الجدول يمكن القول أن مسئولي الخدمات الاجتماعية ساهموا بتقديمهم مساعدات مالية لمستحقيها، دون أن يقف مؤشر الحالة المدنية عائقاً للمستفيدين.

نستنتج أن لجنة الخدمات الاجتماعية أولت اهتماماً كبيراً لخدمة الاستفادة من قروض مالية للموظفين على اختلاف جنسهم ومستوياتهم وحالاتهم العائلية، حرصاً بالتكفل المالي لهم، وأفضل دليل على ذلك هو اعتراف الموظفين لمدى استفادتهم من هذه الخدمة.

كما أفادنا أغلبية المبحوثين المستفيدين من القروض أنها تتراوح ما بين (50.000. و200.000 دج)، ويتم إرجاعها بطرحها من الأجر الشهري للموظف.

- جدول رقم (10): يبين العلاقة بين الجنس ومدى الرضا على الوجبة المقدمة.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس نوع الوجبة المقدمة
%	ك	%	ك	%	ك	
22.85	16	14.28	4	28.57	12	جيدة
58.57	41	60.72	17	57.14	24	في المستوى
18.58	13	25	7	14.29	6	دون المستوى
100	70	100	28	100	42	المجموع

- من خلال القراءة الإحصائية للجدول الذي يوضح العلاقة بين الجنس ومدى رضاهم على خدمة الإطعام: حيث يمكن الإرشاد إلى أن جميع الموظفين أقرروا بوفرة هذه الخدمة في إدارتهم.

والغاية من بناء هذا الجدول نحاول معرفة مدى رضا الموظفين على هذه الخدمة -خدمة الإطعام- وربطها بمتغير الجنس وظننا بعد ذلك مؤشرات لنقيس بها (تميل إلى وجبة جيدة مؤشر أول، في المستوى كمؤشر ثاني، دون المستوى كمؤشر ثالث) .

حيث نلاحظ أن أعلى نسبة (58.57%) سجلت عند المبحوثين الذين أكدوا على أن الوجبة في المستوى، موزعة على الشكل (60.72%) من إناث العينة الذين أقرؤا بهذا النوع من الوجبة، تقابلها نسبة (57.14%) من الذكور الذين يقرون بنفس النوع.

تليها نسبة (22.85%) يؤكدون على أن الوجبة المقدمة لهم جيدة، حيث يعترف بذلك الذكور بنسبة قدرت ب (28.57%) ، تقابلها نسبة (14.28%) هم من الإناث.

أما أقل نسبة فقدرت ب (18.58%) عند المبحوثين الذين يؤكدون على الوجبة المقدمة هي دون المستوى، نجد منهم (14.29%) هم من الذكور يؤكدون على هذا النوع من الوجبة، تقابلها نسبة (25%) من الإناث اللواتي يؤكدن على نفس النوع.

من خلال دراستنا لهذه النتائج توضح لنا أنه تعددت واختلفت آراء الباحثين حول نوع الوجبة المقدمة، حيث نجد أن الأغلبية الساحقة من الموظفين راضين كل الرضا على نوعية هذه الوجبة (جيدة، في المستوى) مما عدد أفراد العينة الغير الراضين عن الوجبة (دون المستوى) يلجئون إلى اقتناء وجباتهم سواء في المنازل أو في المطاعم الخارجية وهذا لرأيهم حول الوجبة أنها غير كاملة.

ومن ملاحظتنا للجدول يتبين لنا أن نسبتي الوجبة المقدمة جيدة ارتفعت عند الذكور أكبر منها عند الإناث، بينما تنعكس الوجبة في حالة دون المستوى، هذا لأن الإناث أدرى بشؤون الطعام أكثر منها عند الذكور.

وحسب تصريحات المبحوثين توصلنا إلى أن الوجبة المقدمة من مصلحة الإطعام كاملة وذات نوعية، وأن أغلبية الموظفين يفتنون وجبتهم في جو جماعي أخوي.

نستنتج من خلال الجدول أن لجنة الخدمات الاجتماعية تقدم بشكل عام خدمات غذائية حسنة (في المستوى)، وهذا دليل على اهتمامها بصحة الموظف وراحته.

- جدول رقم (11): يبين العلاقة بين المستوى المهني والاستفادة من التكوين.

المجموع		عامل		موظف		إطار		المستوى المهني تلقي التكوين في العمل
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
31.42	22	/	/	23.63	12	100	10	نعم
68.58	48	100	5	76.37	43	/	/	لا
100	70	100	5	100	55	100	10	المجموع

- جدول رقم (12): يبين العلاقة بين مدة التكوين ومدى مساهمته في تحسين المستوى المهني.

المجموع		قصير المدى		طويل المدى		طبيعة التكوين المساهمة في تحسين المستوى المهني
%	ك	%	ك	%	ك	
100	~22	100	19	100	3	نعم
/	/	/	/	/	/	لا
100	22	100	19	100	3	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (11) يتبين لنا أن أغلبية الموظفين الساحقة أكدوا على أن الإدارة لم توفر لهم خدمة التبرصات المهنية، ونلاحظ أن أعلى نسبة هي (68.58%) قدرت عند المبحوثين الذين تلقوا التكوين، حيث أن النسبة الكاملة (100%) من الإطارات يؤكدون على تلقيهم تكويناً في عملهم، تقابلها نسبة (21.81%) من الموظفين يؤكدون على نفس الرأي، في حين تنعدم نسبة التكوين عند العاملين.

تليها نسبة (100%) من العمال الذين لم يتلقوا تكويناً في عملهم، تقابلها نسبة (78.19%) من الموظفين الذين يقرون بنفس الرأي.

~ (22) هو المجموع الكلي لمجتمع البحث الذي استفاد من التكوين.

من خلال التحليل السوسيولوجي لهذا الجدول يمكن القول أن أعلى نسبة دائماً تسجل عند الموظفين سواء في حال الاستفادة أو عدم الاستفادة، فهذا راجع إلى أن أغلبية أفراد العينة هم موظفون، حيث قدرت نسبتهم بـ **(68.58%)** من المجموع الكلي لأفراد العينة، أما تحليل أن أغلبية المستفيدين من التبرعات هم إطارات سامية **(100%)** فيمكن القول أن المستوى يؤثر بشكل مباشر في حق الاستفادة، ومعيار تأخذه مصلحة "لجنة الخدمات الاجتماعية" لتوفير هذه الخدمة لموظفيها، حيث الأولوية تكون لهم، والغاية من ذلك التطلع إلى كل ما هو جديد على الساحة العالمية، وهذا من أجل تطوير مهارات الموظفين وتحسين أدائهم من جهة، وكذا التأثير على الأداء لفائدة الإدارة من جهة أخرى.

ومن خلال القراءة الأولية لهذا الجدول تبين إجمالاً أن المبحوثين المستفيدين من التكوين سواء طويل المدى أو قصير المدى يؤثر إيجاباً في أداء الموظف، وهذا ما تؤكدته نتائج الجدول رقم **(12)** الذي يبين العلاقة بين مدة التكوين والمساهمة في تحسين المستوى المهني، إلا أنه اختلفت مدة التكوين، حيث نجد الذين تلقوا تكويناً قصيراً المدى اعترفوا بأن هذا التكوين تراوح ما بين 3 و 4 أسابيع، بينما الذين تلقوا تكويناً طويلاً المدى تراوح ذلك هذا ما بين 3 و 5 أشهر.

بينما نجد الفئة التي لم تستفد من التكوين -العمال- هي تؤكد على السبب الوحيد هو أن الوظيفة لم تستدع تكويناً، هذا دليل على أن المناصب الموجودة في الإدارة لا تتطلب كلها تكويناً.

ومن خلال قراءتنا السوسيولوجية للجدول رقم **(11)** يمكن القول أن فئة الإطارات استفاد جميعهم من التكوين، وذلك عند ترقية الموظفين إلى مناصب عليا (مسيرين، مسؤولين) يتطلب ذلك تكوينهم حتى يسهل اندماجهم في المناصب الجديدة، أمّا عند الموظفين فتتخفص نسبة التكوين، وهذا نظراً لوجود مناصب لم تستدع التكوين أي الالتحاق المباشر بمناصب العمل، والموظفين الذين تحصلوا على تكوين كان هذا من أجل التحكم في الوسائل المعمول بها في الإدارة كالانترنت...

نستنتج من كل هذا أن "لجنة الخدمات الاجتماعية" اهتمت بتوفير خدمة التكوين لموظفيها من أجل التسيير الأمثل للأمور الإدارية من جهة، وتحسين أداء مستخدميها من جهة أخرى، ونجدها اهتمت في سياستها التكوينية أكثر بفئة الإطارات منها على فئة الموظفين، ما يؤدي إلى العقلانية في التسيير والاستخدام الأمثل للموارد البشرية.

- جدول رقم (13): يوضح العلاقة بين الحالة المدنية والاستفادة من منحة عائلية.

المجموع		أعزب		متزوج		الحالة المدنية الاستفادة من منحة عائلية
%	ك	%	ك	%	ك	
70	49	/	/	100	49	نعم
30	21	100	21	/	/	لا
100	70	100	21	100	49	المجموع

- يوضح الجدول رقم (13) العلاقة بين الحالة المدنية والاستفادة من المنح العائلية: حيث نلاحظ أن نسبة (100%) من المستفيدين من هذه الخدمة تتمثل في المتزوجين الذين يمثلون نسبة المجموع الكلي لأفراد العينة، مقابل (30%) من المجموع الكلي لأفراد العينة التي تمثلها فئة العازبين، لم يستفيدوا من خدمة المنح العائلية قدرت نسبتهم ب (100%) وهذا لإنفرادهم في الحالة المدنية.

نستنتج أن الاستفادة من منحة عائلية دخلت من بابها الواسع لدى لجنة الخدمات الاجتماعية حيث أولت اللجنة اهتماما كبيرا بكل أفراد العينة المتزوجين، فكل أفراد هذه الفئة قُدم لهم منح عائلية، تساهم هذه الأخيرة في تحسين أوضاعهم ومستواهم الاجتماعي، بينما الغير متزوجين تمنح لهم إعانات مالية في حالة إقبالهم على الزواج.

يتضح من هذا أن لجنة الخدمات الاجتماعية تقدم لموظفيها تدعيمات تمثلت في منح عائلية وإعانات مالية، هذا ما يسمح في زيادة أداء الموظفين في إدارتهم ورضاهم عن الخدمات المقدمة لهم.

- جدول رقم (14): يوضح العلاقة بين الحالة المدنية والاستفادة من التعاونية الاستهلاكية.

المجموع		أعزب		متزوج		الحالة المدنية الاستفادة من التعاونية الاستهلاكية
%	ك	%	ك	%	ك	
48.57	34	33.33	7	55.10	27	نعم
51.42	36	66.67	14	44.80	22	لا
100	70	100	21	100	49	المجموع

- من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (14) الذي يبين العلاقة بين الحالة المدنية ومدى الاستفادة من التعاونية الاستهلاكية، نلاحظ أن أعلى نسبة (51.42%) أكدوا على عدم استفادتهم من خدمة التعاونية الاستهلاكية التي توفرها الإدارة، حيث أن نسبة (66.67%) من أفراد العينة العازبين أكدوا على عدم استفادتهم من التعاونية الاستهلاكية، في حين سجل نسبة (44.80%) من أفراد العينة المتزوجين الذين أقرروا بنفس الرأي.

تليها نسبة (48.57%) من أفراد العين الذين أكدوا على استفادتهم من خدمة التعاونية الاستهلاكية موزعة على شكل نسبة (55.10%) من أفراد العينة المتزوجين اعترفوا بمدى استفادتهم من خدمة التعاونية الاستهلاكية، تقابلها نسبة (33.33%) من أفراد العينة العازبين الذين يقرون بنفس الرأي في الاستفادة من خدمة التعاونية الاستهلاكية.

ومن خلال التحليل السوسولوجي لهذا الجدول اتضح لنا أن "لجنة الخدمات الاجتماعية" أعطت دورا بالغ الأهمية للتعاونية الاستهلاكية، وذلك بتوفير هذه الأخيرة في مكان العمل يستغلها جميع الموظفين في اقتناء المواد الغذائية والمواد الكهرومنزلية، بدلا من ضياع الوقت في اقتناء هذه المواد من السوق المحلية بأسعار مرتفعة، هذا دليل على أن الإدارة تهتم باستغلال أوقات موظفيها حتى خارج إطار العمل.

ومن اتصالنا المباشر بالمبجوثين تأكد لنا أن المستفيدين من التعاونية الاستهلاكية كان رأيهم في مبلغ الاقتناء منخفض جدا، بينما الفئة الغير مستفيدة من ذلك كانت أسبابهم عدم وجود رغبة في الاقتناء وارتفاع الأسعار.

استنتاج الفرضية الأولى:

بناء على الفرضية الأولى القائلة "تتوفر الإدارة المحلية الجزائرية على مختلف الخدمات الاجتماعية لفائدة موظفيها ك: (السكن ، الإطعام). نريد التحقق ما إذا كانت الإدارة المحلية "بمقر ولاية البويرة" دعم "لجنة الخدمات الاجتماعية" على توفير أكبر قدر ممكن من الخدمات الاجتماعية لصالح موظفيها؟ حيث اعتمدنا على بعض المؤشرات كخدمة السكن والنقل والخدمات الصحية والترفيهية والتثقيفية... ، لقياسها في الواقع ومدى توفرها لدى "لجنة الخدمات الاجتماعية" بالإدارة المحلية، وذلك بطريقة منهجية تخدم هذه الدراسة وهذا باعتبارها مؤشرات ميدانية، وتبرز فاعلية الموظفين ضمن مجال محدد وهي الإدارة ومدى توفر هذه الأخيرة على مختلف الخدمات الاجتماعية.

حيث لاحظنا من خلال استقرائنا لبعض المعطيات التي تلخصها هذه الدراسة أن "لجنة الخدمات الاجتماعية" تسعى جاهدة أن تتكفل بموظفيها من خلال حرصها الشديد على أن تتوفر إدارتها على جميع الخدمات، ومن أجل توضيح ذلك استعنا بمؤشرات منها بمؤشر السكن الوظيفي الذي تسعى "لجنة الخدمات الاجتماعية" جاهدة بتوزيعه على الموظفين، غير أنها تراعي أولوية المستوى المهني في التوزيع، فيحظى الإطار (المسئول) على السكن كامتياز له في حين بقية الموظفين يراعى بعض الشروط في الاستفادة من ذلك، ولمعرفة طبيعة الاستفادة من السكنات الوظيفية، أي بطريقة ملكية السكن أو من خلال الشكل التساهمي ورضا الموظفين عنه، تبين أن أغلبية الموظفين المستفيدين من السكنات الوظيفية كان على شكل تساهمي، واتضح أن الإدارة تقدم سكنات مناسبة لأفراد العائلة أكثر منها غير مناسبة (أي توزيع السكنات حسب عدد أفراد العائلة)، بالرغم من أنها لا يمكنها أن تلبّي جميع الطلبات ، إلا أنها تحرص على توزيع سكن على الموظفين وهذا للرفع من معنوياتهم وأدائهم في العمل.

أما مؤشر تقديمهم مساعدات وخدمات مالية للموظفين من طرف مسؤولي "لجنة الخدمات الاجتماعية" فهي حاضرة تقدم في صورة منح و قروض مالية لمستحقيها من الموظفين، وهذا لإدليل على حرصها الشديد على الاهتمام بالجانب المالي لموظفيها.

كما استعنا بمؤشر نوع الوجبة المقدمة، حيث نجد أن الأغلبية الساحقة من الموظفين راضين كل الرضا على نوعية هذه الوجبة (جيدة، في المستوى) أما عدد أفراد العينة الغير الراضين عن الوجبة (دون المستوى) يلجئون إلى اقتناء وجباتهم سواء في المنازل أو في المطاعم الخارجية وهذا لرأيهم حول الوجبة أنها غير كاملة، وتبين بشكل عام "لجنة الخدمات الاجتماعية" تقدم خدمات غذائية حسنة (في المستوى)، وهذا دليل على اهتمامها بصحة الموظف وراحته.

وحق الاستفادة من التربصات يظهر لنا كمؤشر في تحسين المستوى المهني، ومعيار تأخذه مصلحة "لجنة الخدمات الاجتماعية" لتوفير هذه الخدمة لموظفيها، حيث منحت أولوية الاستفادة منها للإطارات (المنحهم الترقية ورفع من أدائهم المهني ومواكبة كل ما هو جديد على الساحة العالمية، التسيير العقلاني والاستخدام الأمثل للموارد البشرية.)، أما الفئة التي لم تشملها فمرده طبيعة الوظيفة التي يمتنوها التي لا تستدع التكوين وشملت فئة العمال خاصة .

مؤشر الاستفادة من منحة عائلية دخلت من بابها الواسع لدى لجنة الخدمات الاجتماعية حيث أولت اللجنة لتماما كبيرا بكل أفراد العينة المتزوجين، فكل أفراد هذه الفئة تقدم لهم منح عائلية، تساهم هذه الأخيرة في تحسين أوضاعهم ومستواهم الاجتماعي، بينما الغير متزوجين تمنح لهم إعانات مالية في حالة إقبالهم على الزواج.

أما خدمة التعاونية الاستهلاكية توفيرها في مكان العمل يستغلها جميع الموظفين في اقتناء المواد الغذائية والمواد الكهرومنزلية، بدلا من ضياع الوقت في اقتناء هذه المواد من السوق المحلية بأسعار مرتفعة، هذا دليل على أن الإدارة تهتم باستغلال أوقات موظفيها حتى خارج إطار العمل.

العمل في الإدارة غاية مشتركة وهو تحقيق المردودية والرضا في أداء العمل، دون أن نتناسى دور الموظف في ذلك الذي يستحق المكافئة التي تكون على شكل خدمات تمنح له عندما يطلبها ليتمتع بها، وينسى ضغوطات العمل ومشاكله، وبالتالي يتحقق لديه الرضا المهني والراحة النفسية والجسدية.

جداول خاصة بالفرضية الثانية:

الفرضية الثانية هي: - توفير الخدمات الاجتماعية يساهم في زيادة رضا الموظفين وأدائهم في الإدارة المحلية الجزائرية.

- جدول رقم (15): يوضح العلاقة بين الجنس ومدى الرضا عن الخدمات الاجتماعية المقدمة.

المجموع		أنثى		ذكر		الرضا عن الخدمات المقدمة
%	ك	%	ك	%	ك	
65.71	46	64.28	18	66.66	28	راضي
34.29	24	35.72	10	33.34	14	غير راضي
100	70	100	28	100	42	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (15) الذي يوضح العلاقة بين الجنس ومدى رضا من عدم رضا الموظفين عن الخدمات بشكل عام: حيث أن أعلى نسبة هي (65.71%) من المجموع الكلي اعترفوا برضاهم عن الخدمات الاجتماعية المقدمة، موزعة على شكل نسبة (66.66%) هم ذكور أكدوا بمدى رضاهم عن الخدمات، تقابلها نسبة (64.28%) من الإناث تؤكد على نفس الرضا.

بينما سجلت النسبة (34.29%) عند أفراد العينة الذين أقرروا بأنهم غير راضين عن الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف إدارتهم، موزعة على الشكل (35.72%) سجلت لدى الإناث، تقابلها نسبة (33.34%) سجلت عند الذكور.

ومن خلال التحليل السوسولوجي لهذا الجدول يمكن القول أن المبحوثين الراضين غير راضين، هذا دليل على أن الإدارة تحرص على توفير خدمات اجتماعية لموظفيها، مما يساهم في زيادة أداءهم وتحسين مستواهم المهني، بينما نجد الذين لا تشملهم كل الخدمات المقدمة نظرا لأولوية الاستقادة لبعض الموظفين عن غيرهم، كإعطاء فرص "التكوين، منح، النقل، السكنات" لفئات معينة كالإطارات وبعض الموظفين لتمتعهم بامتيازات خاصة، هذا ما استدعى وجود فئات غير راضية عن توزيع الخدمات.

- جدول رقم (16): يوضح العلاقة بين الحالة المدنية ومدى مساهمة الخدمات في تحسين الوضعية الاجتماعية للموظفين.

المجموع		أعزب		متزوج		الحالة المدنية مساهمة الخدمات في تحسين الوضعية
%	ك	%	ك	%	ك	
74.28	52	85.71	18	69.38	34	نعم
25.72	18	14.28	3	30.62	15	لا
100	70	100	21	100	49	المجموع

- الجدول رقم (16) يوضح العلاقة بين الجنس ومدى مساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف الإدارة في تحسين الوضعية الاجتماعية لموظفيها، فالقراءة الإحصائية للجدول نجد أن أعلى نسبة سجلت هي (74.28%) تؤكد على مساهمة الخدمات في تحسين الوضعية الاجتماعية للموظفين، موزعة على النحو التالي (85.71%) للعازبين، ونسبة (69.38%) للمتزوجين.

تليها نسبة (25.72%) من أفراد العينة الذين يقرون بعدم مساهمة الخدمات في تحسين الوضعية الاجتماعية لهم، بنسبة (30.62%) للمتزوجين، مقابل (14.28%) للعازبين.

من القراءة السوسولوجية نلاحظ أغلبية المبحوثين يؤكدون أهمية الخدمات الاجتماعية في حياة كل الموظفين، ففئة المتزوجين الذين تقع تحت مسؤوليتهم إدارة الشؤون العائلية، وبما أنهم المسؤولين المباشرين على توفير جميع متطلبات الحياة لأفراد عائلتهم، فإن الإدارة تحاول مد يد العون لهم وامتصاص الضغط والتوتر النفسي الذي قد يلازمهم مما قد ينعكس سلباً على أدائهم أثناء عمله .

بينما الفئة الغير راضية على مساهمة الخدمات في تحسين الوضعية الاجتماعية فهذا دليل على عدم استفادتهم من جميع الخدمات، وظروفهم العائلية تتطلب توفير خدمات اجتماعية أكبر لتحسين أوضاعهم.

وعليه يمكن القول من خلال النتائج المتوصل إليها أن لجنة الخدمات الاجتماعية قدّمت خدمات ساهمت بقدر كبير في تحسين وضعية أغلبية الموظفين، مما يزيد من جهود الموظفين.

- جدول رقم (17): يبين العلاقة بين الجنس والانضباط بمواعيد العمل.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس
%	ك	%	ك	%	ك	الانضباط بمواعيد العمل
84.28	59	85.71	24	83.33	35	نعم
15.71	11	14.29	4	16.67	7	لا
100	70	100	28	100	42	المجموع

- من خلال الجدول رقم (17) الذي يمثل العلاقة بين الجنس والانضباط بمواعيد العمل يتضح لنا أن نسبة (84.28%) هي أعلى نسبة قدرت عند أفراد العينة الذين يقرون بانضباطهم بمواعيد العمل، موزعين على شكل نسبة (85.71%) سجلت عند الإناث، و سجلت عند الذكور نسبة (83.33%).

تليها نسبة (15.71%) من أفراد العينة الذين يعترفون بعدم التزامهم بمواعيد العمل، نجد منهم نسبة (16.67%) قدرت عند الذكور، تقابلها نسبة (14.29%) سجلت عند الإناث.

من خلال التحليل السوسيولوجي لهذا الجدول نلاحظ أن أغلبية الموظفين من الجنسين يؤكدون بالتزامهم بمواعيد عملهم، وهذا ما نلتصه في ولائهم وحرصهم على مناصبهم الإدارية، وكذا انجاز المهام الموكلة إليهم بكل مصداقية، وبالمقابل نرى أن الإدارة من خلال القانون الداخلي لتسيير الإدارة التي تحرص على انضباط موظفيها بمواعيد عملهم، وهذا ما يسمح بالتنظيم وتقادي الفوضى في العمل.

- جدول رقم (18): يوضح توزيع العينة حسب الجنس والعلاقة مع زملاء المهنة

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس العلاقة مع الزملاء
%	ك	%	ك	%	ك	
67.14	47	64.28	18	69.04	29	جيدة
32.86	23	35.72	10	30.96	13	مقبولة
/	/	/	/	/	/	سيئة
100	70	100	28	100	42	المجموع

- من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (18) الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس والعلاقة مع الزملاء في شكله الرسمي ، أي في أوقات العمل الرسمية، حيث درجنا مؤشر علاقة جيدة في المستوى الأول، مقبولة في المستوى الثاني، ومؤشر سيئة في المستوى الثالث، نلاحظ أن الفئة التي أقرت بأن العلاقة جيدة مع الزملاء قدرت ب (67.14%) موزعة على شكل (69.04%) سجلت عند الذكور، بينما عند الإناث قدرت النسبة ب (64.28%).

تليها نسبة (32.86%) سجلت لدى أفراد العينة الذين يقرون بأنهم على علاقات مقبولة مع زملائهم في العمل، فقدرت تصريحات الإناث ب (35.72%)، مقابل (30.96%) عند الذكور.

أما المؤشر الذي يوضح العلاقات السيئة بين الزملاء فإننا نسجل انعدام لكلا الجنسين في التصريح له.

ومن خلال القراءة السوسولوجية لهذا للجدول يتبين أن العلاقات الإدارية بين الزملاء مبنية على التشاور والتعاون في العمل، والمصادقية في التعامل مع الموظفين فيما بينهم وبين مسئوليتهم على اختلاف جنسهم (ذكور وإناث) والإدارة دائماً تحرص على غرس العلاقات الجيدة بين الموظفين، هذا ما يساهم في انسجامهم وتكيفهم في أماكن عملهم، وزيادة في حبهم لوظائفهم.

جدول رقم (19): يوضح العلاقة بين الجنس والشعور بالاغتراب في مكان العمل.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس الشعور بالاغتراب في العمل.
%	ك	%	ك	%	ك	
5.71	4	/	/	9.52	4	نعم
94.29	66	100	28	90.48	38	لا
100	70	100	28	100	42	المجموع

- من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (19) الذي يوضح العلاقة بين الجنس والاغتراب في مكان العمل: نلاحظ أن أعلى نسبة سجلت هي (94.29%) قدرت عند أفراد العين الذين يقرون بعدم شعورهم بالاغتراب في مكان العمل، موزعة على شكل (100%) سجلت عند الإناث، بينما عند الذكور نجد النسبة (90.48%).

تليها نسبة (5.71%) قدرت عند أفراد العينة الذين اعترفوا بشعورهم بالاغتراب في مكان العمل، وهي النسبة الكاملة قدرت عند الذكور ب (9.52%).

ومن تحليلنا السوسيولوجي لهذا الجدول يتضح أن عدم الشعور بالاغتراب والعلاقة بين الجنس راجع إلى الجو الملائم الذي يعملون فيه، وتداخل المهام يساهم في احتكاك الموظفين ببعضهم البعض، وبالتالي نشوء علاقات إنسانية ذات صداقة وقد تتعدى هذه العلاقات الطابع الرسمي وتصبح غير رسمية أي حتى خارج إطار العمل، مثل زواج بعض الموظفين من الطرف الآخر بعد التعرف عليه في الإدارة.

أما الموظفين الذين يشعرون بالاغتراب في أماكن عملهم فهذا راجع إلى حداثة توظيفهم وعلاقتهم السيئة مع الموظفين راجعة إلى الاختلاف في المستوى، حيث الموظفين الجدد يحاولون إثبات قدراتهم وكفاءاتهم في العمل دون الأخذ بعين الاعتبار نصائح وإرشادات الموظفين القدامى (ذوي الأقدمية في العمل)، هذا ما أدى خلق بعض العلاقات السيئة وتنافر بين هؤلاء الموظفين وأداء عملهم في عزلة عن بقية الموظفين الآخرين.

- جدول رقم (20): يوضح العلاقة بين الجنس ومدى مساهمة الخدمات في زيادة أداء الموظف.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس
%	ك	%	ك	%	ك	مساهمة الخدمات في تحسين الأداء
72.85	51	71.42	20	73.80	31	نعم
27.15	19	28.58	08	26.20	11	لا
100	70	100	28	100	42	المجموع

- من القراءة الإحصائية للجدول رقم (20) الذي يبين العلاقة بين الجنس ومدى مساهمة الخدمات في تحسين الأداء في العمل، نلاحظ أن أغلبية المبحوثين أكدوا على أن تحسين أدائهم راجع إلى ارتفاع نسبة مساهمة الخدمات الاجتماعية فيه والتي قدرت ب (72.85%)، فسجلت عند الذكور ب(73.80%)، بينما عند الإناث فسجلت ب(71.42%).

تليها نسبة (27.15%) قدرت عند المبحوثين الذين يقرون بعدم مساهمة الخدمات في تحسين الأداء في العمل ، موزعة على شكل (28.58%) سجلت عند الإناث، تقابلها نسبة (26.20%) سجلت عند الذكور.

ومن خلال القراءة السوسولوجية لهذا الجدول يتضح لنا ارتفاع نسبة مساهمة الخدمات المقدمة للموظفين في زيادة أدائهم بالرغم من اختلاف جنسهم، وهذا يعود ل إلى تدعيم هذه المناصب بخدمات مقدمة للموظفين (الخدمات الاجتماعية) بغض النظر عن حقوقهم المشروعة في العمل كالأجر مثلا، هذا من جهة ومن جهة أخرى الإدارة في حرص دائم على تحسين أداء موظفيها بتوفير لهم كل متطلباتهم الوظيفية واحتياجاتهم النفسية.

استنتاج الفرضية الثانية:

بناء على الفرضية الثانية المعتمدة " توفر الخدمات الاجتماعية يساهم في زيادة رضا الموظفين وأدائهم في الإدارة المحلية الجزائرية. فقد تبين لنا من خلال استقراءنا للجداول الخاصة بها أن هناك علاقة وطيدة وفعالة بين نوعية الخدمات المقدمة للموظف ونوعية الأداء الذي ينتج عنه ، ومن أجل التوضيح أكثر استعنا بمجموعة من المؤشرات منها الرضا حيث يمكن القول أن ارتفاع فئة المبحوثين الراضين عن الخدمات الاجتماعية تفوق الفئة غير راضية ، ومتمثلة في فئة الموظفين الذين لم تشملهم كل الخدمات المقدمة نظرا لألوية الاستفادة لبعض الموظفين عن غيرهم، كإعطاء فرص التكوين المهني ومنح وسائل النقل وكذا الخدمات السكنية لفئات معينة هم الإطارات وبعض الموظفين لتمتعهم بامتيازات خاصة ، هذا ما استدعى وجود فئات غير راضية .

وفي الولاء والحرص على المناصب الإدارية يظهر مؤشر الالتزام بمواعيد العمل، الذي اعترف به جل الموظفين، كما تبيّن الإدارة ذلك في حرصها على انضباط موظفيها بمواعيد عملهم، وهذا ما يسمح بالتنظيم وتفاذي الفوضى في العمل.

اتضح من خلال مؤشر العلاقات الإدارية بين الزملاء أنها مبنية على التشاور والتعاون في العمل، والمصادقية في التعامل مع الموظفين فيما بينهم وبين مسئوليتهم على اختلاف جنسهم. ويدعمه مؤشر عدم الشعور بالاعتراب في أماكن العمل، والتداخل في المهام يساهم في احتكاك الموظفين ببعضهم البعض، وبالتالي نشوء علاقات إنسانية مبنية على الصداقة، بينما فئة الموظفين التي صرحت عكس ذلك فمرده حادثة توظيفهم وعدم تكيفهم واختلاف مستوياتهم المهنية.

وتتضح نسبة مساهمة الخدمات المقدمة للموظفين كمؤشر في زيادة الأداء، ناتجة من تدعيم مناصبهم بخدمات مقدمة لهم (الخدمات الاجتماعية) بغض النظر عن حقوقهم المشروعة في العمل كالأجر مثلا.

نستنتج أن الإدارة في حرصها الدائم على توفير أكبر قدر ممكن من الخدمات الاجتماعية لموظفيها، مما ساهم في بذل الموظفين جهود أكبر في العمل لزيادة أدائهم وتحسين مستواهم المهني وحبهم لوظائفهم وغرس علاقات جيدة بينهم.

الاستنتاج العام:

اتضح لنا بعد استقراءنا لجميع النتائج التي توصلنا إليها من دراستنا هذه التي حاولنا من خلالها معرفة مدى توفر الخدمات الاجتماعية في الإدارة المحلية وتأثيرها على أداء الموظفين، فقد شملت دراستنا نموذج من الإدارة المحلية الجزائرية - مقر ولاية البويرة - الذي كان ميدان لهذه الدراسة المعنونة بـ "وظيفة الخدمة الاجتماعية في الإدارة المحلية الجزائرية".

النتائج المتحصل عليها الإدارة المحلية تتوفر على لجنة خاصة بالخدمات الاجتماعية لصالح موظفيها وعاملها يساهم بشكل فعال وإيجابي في رفع من أدائهم، حيث ينمي لديهم الشعور بالمسؤولية اتجاه الوظيفة التي هي مصدر دخلهم الذي يحقق لهم الاستقرار النفسي والاجتماعي.

وقد سجلنا بعض النقائص على مستوى الخدمات الاجتماعية، خاصة فيما يخص النقل والنشاطات الثقافية، لكن هذا لم يمنع المسؤولين تدارك الأمر من خلال تلك الجهود المتنامية لتوفير أكبر قدر من الخدمات الاجتماعية لموظفيها، كالإطعام بوجبات ترقى إلى ذوق مستهلكها بأجر رمزي مقدر بـ 35ج، وإجراء لهم فحوصات دورية سنوية، وأيضا دراسة ملفات السكن التي تمنح بين الحين والآخر، وكذا تقديم إعانات مالية في المناسبات وقروض مالية لمن يرغب في ذلك، ورفع وتيرة الخدمات الترفيهية كخدمات العطل مدفوعة الأجر، أو القيام برحلات ترفيهية في أماكن سياحية وهذا بالاشتراك مع الجهات المعنية... وهذا ما يعترف به ويؤكده جل الموظفين.

جميع هذه الجهود التي تقوم بها "لجنة الخدمات الاجتماعية بولاية البويرة" تساهم في بعث الطمأنينة والراحة النفسية لموظفيها، فالموظف يشعر أنه محاط بالرعاية والاهتمام مما يخلق لديه شعور بالمسؤولية اتجاه الوظيفة وتأدية المهام المكلف بها على أكمل وأحسن وجه، والوظيفة تصبح لديه عبادة يؤديها الموظف بكل إتقان وحب، لأنه يدرك أن الاستفادة من الخدمات التي تمنحها الإدارة تكون موازية لمجهوداته، فيسعى بذلك لنيل رضا المسؤولين عن دوره الفعال وأيضا كسب ثقتهم، ليستفيد هذا الأخير من جميع المزايا التي تمنحها لجنة الخدمات الاجتماعية.

وفي الأخير يمكن القول أن توفر الخدمات الاجتماعية بالإدارة المحلية يساهم في الرفع من دافعية الموظف اتجاه وظيفته، مما ينعكس إيجابا على السير الحسن والجيد لسيرورة العمل.

خاتمة:

إن رقي الأمم وتطورها مرهون بمدى تقدّمها في المجال العلمي والعملية، وبنوعية الخدمات التي تقدمها لعمالها وأفرادها، فإن وجود الخدمات الاجتماعية في أماكن العمل يكتسي أهمية كبرى خاصة بعد التقدم العلمي والتكنولوجي الذي شهدته معظم بلدان العالم في الآونة الأخيرة، لأن الفرد يعتبر المحرك الأساسي لوتيرة الإنتاج على نمطه المادي والمعنوي، ومن هذا المنظور كان لزاما علينا كأخصائيين اجتماعيين في ميدان الخدمة الاجتماعية أن نضع سياسة ناجحة للنهوض بالفرد في ميدان عمله، للزيادة في أدائه ومردوديته، حيث اخترنا وظيفة الخدمة الاجتماعية في الإدارة المحلية الجزائرية - باعتبارها مبدئياً الوسيلة الناجحة لدفع الموظف إلى العمل أكثر وضمان له أكثر استقرار في مكان عمله.

حيث تطرقنا في الجانب النظري من البحث إلى ماهية الخدمة الاجتماعية من حيث نشأتها وتطورها ومفاهيمها، وكذا مجالات هذه الخدمة بما فيها النفسية والاجتماعية والصحية، ففي المجال النفسي شملت وسائل الراحة والاطمئنان وأيضاً أساليب الترفيه والترقية في المناصب والزيادة في الروح المعنوية، والإنقاص من حدة التوتر والقلق والضغط النفسي لأن ذلك يؤثر سلباً على مردودية الموظف. أما فيما يخص الجانب الصحي فيتضمن فحوصات دورية والوقاية من الأخطار المهنية المحتملة الوقوع وحوادث العمل، أما الجانب الاجتماعي فيتلخص أساساً في إقامة علاقات حسنة بين الموظفين (مجتمع العمل) وحتى خارج إطار العمل فيتمثل في تكثيف السكنات الاجتماعية والرحلات الترفيهية..

ولعل أغلب هذه الخدمات المقدمة تصب في هدف واحد ألا وهو خلق مناخ اجتماعي في ميدان العمل، الشيء الذي يجعل الموظف يعمل بعيدا عن المشاكل الاجتماعية، التي تحيط به مما يحفزها على العمل بجد ما يؤدي به إلى الزيادة في المردودية، كما توضح ذلك في الطرق الأساسية للخدمة الاجتماعية والتي تتمحور حول طريقة خدمة الفرد، حيث تهتم هذه الطريقة في عرض واقتراح حلول لمعظم المشاكل المطروحة من طرف الموظفين، مشاكل شخصية تهم الموظف دون غيره كتحديد إعانات مالية لشراء سكنات وظيفية (سكن تساهمي)، وطريقة خدمة الجماعة هي بصفة عامة طريقة مختصة لإقامة فرص تطور للأفراد والجماعات في نطاق الإطارات الوظيفية للخدمة الاجتماعية والترويج والتغذية والتكوين، تنظيم المجتمع طريقة تتمثل في إنشاء تنظيمات وجمعيات نقابية، يطالب من خلالها الموظف بحقوقه وتنفيذ هذه الطرق من طرف الأخصائي الاجتماعي حيث يقوم بالإشراف عليها وتسييرها والهدف الأساسي لهذا البحث هو الكشف على واقع الخدمات الاجتماعية- مصلحة الخدمات الاجتماعية لمقر ولاية البويرة- وذلك للتعرف على مدى استفادة موظفيها من هذه الخدمات.

لقد تبين من خلال هذه الدراسة أن لجنة الخدمات الاجتماعية وفرت جُل موظفيها خدمات اجتماعية نظرا لضخامتها على مستوى الولاية، وكذا إمكانياتها المادية، هذا ما أدى إلى خلق ظروف عمل جد حسنة لمعظم موظفيها، إلا أن ما لاحظناه على مستوى الإدارة وما تم إفاذتها به هو انعدام وجود أخصائي اجتماعي لأن المهمة صعبة تخص شريحة حساسة في المجتمع (الموظف)، ما استدعى هذا الأخير تضافر جميع الجهود على رأسهم السلطات العمومية في تقسيم المهام وتحديد الأولويات.

ونكتفي بالقول أن المهم من وراء هذا البحث أننا تمكنا من جمع معطيات عامة حول الخدمات الاجتماعية المقدمة في الإدارة المحلية (الولاية)، وهي معطيات بالإمكان الرجوع إليها واستغلالها في أي عملية ترمي إلى تهيئة وضعية جيدة للموظفين في هذه الإدارة، ولذلك نرجو في الأخير أن تكون النتائج المتوصل إليها مفيدة وتخدم الإدارة المحلية مقر ولاية البويرة خاصة وجميع الإدارات الجزائرية عامة، وتساهم كذلك في إثراء البحوث العلمية في هذا المجال الحيوي.

1- قائمة المراجع:

- 1- أحمد أبو زيد: البناء الاجتماعي والمفاهيم، الدار القومية للطباعة والنشر، القاهرة، بدون طبعة، 1995.
- 2- أحمد خاطر: الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، طبعة 2، بدون سنة.
- 3- أحمد كمال أحمد وآخرون: مقدمة الرعاية الاجتماعية، مكتبة النهضة المصرية، بدون طبعة، سنة 1976.
- 4- أحمد كمال البطريق، حسن طه أبو الفضل: مدخل للخدمة الاجتماعية، مكتب القاهرة الحديث، دون سنة.
- 5- أحمد كمال أحمد: مناهج الخدمة الاجتماعية في خدمة الفرد، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر بدون طبعة، 1976.
- 6- أحمد مصطفى خاطر: الإدارة وتقويم المشروعات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، بدون طبعة، بدون سنة.
- 7- أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية نظرة تاريخية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، بدون سنة.
- 8- أيمن عزالدين: المدخل في شؤون العمل وعلاقاته، مكتبة القاهرة الحديثة، سنة 1964.
- 9- إبراهيم بيومي مرعي، ملاك أحمد الرشيدي: الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، بدون طبعة، 1984.
- 10- التون مايو: التصنيع والمشاكل الإنسانية، ترجمة مبارك إدريس، دار العلوم، بيروت، بدون سنة.
- 11- بوحوش عمار. محمد محمود الزنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون طبعة، 1995.
- 12- جعفر أنس قاسم: أسس التنظيم الإداري والإدارة المحلية بالجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1978.
- 13- جلال مصطفى القرشي: شرح قانون العمل الجزائري، الجزء 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون طبعة، 1984.
- 14- حسين عبد الحميد أحمد رشوان: المجتمع والتصنيع، دراسة في علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الأزاريبية الإسكندرية، سنة 1996.

- 15- رشيد زرواتي: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، مؤسسة غين سينا للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2000.
- 16- رواية محمد الحسن: إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، بدون طبعة، 2000.
- 17- زكي بدوي: الخدمة الاجتماعية للعمال، دار الفكر العربي مصر، بدون سنة النشر.
- 18- سعد عبد السلام حبيب: الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، بدون سنة.
- 19- صلاح بيومي: حواجز الانتاج في الصناعة، ديوان م ج، الجزائر، بدون طبعة، سنة 1982.
- 20- عبد الباقي زيدان: قواعد البحث الاجتماعي، مطبعة السعادة، القاهرة، الطبعة 2، بدون سنة.
- 21- عبد الحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، بدون سنة.
- 22- عبد الرزاق جليبي، علم الاجتماع السكان، دار النهضة العربية للنشر والطبع، بيروت، بدون طبعة، سنة 1974.
- 23- عز الدين أمين: اجتماعات العمل، القاهرة، مكتب القاهرة، مصر، بدون طبعة، سنة 1917.
- 24- علي عباس دندراوي: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، المكتب العلمي للكمبيوتر وللنشر والتوزيع، الإسكندرية، بدون طبعة، 1996.
- 25- علي عوض حسن: الوجيز في شرح قانون العمل الجزائري، مطبعة النشر العامة، بدون طبعة، سنة 1975.
- 26- غريب عبد السميع غريب: البحث في العلوم الاجتماعية بين النظرية والإمبريقية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، بدون طبعة، سنة 1983.
- 27- فاخر عاقل: البحث العلمي في البحوث السلوكية، دار العلم للملايين، بيروت، بدون طبعة، سنة 1977.
- 28- قباري محمد إسماعيل: علم الاجتماع الإداري، منشأة المعارف، الإسكندرية، دون طبعة، سنة 1998.

- 29- لحسن سرياك: المهام التقليدية للجماعات المحلية، موفم للنشر، الجزائر، بدون طبعة، سنة 1998.
- 30- محمد الصغير بعلي : تشريع العمل في الجزائر (القانون الاجتماعي)، دار النشر قالمة، الجزائر، سنة 1995.
- 31- - محمد الصغير بعلي: قانون الإدارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، كلية الحقوق، جامعة عنابة، بدون طبعة، سنة 2004.
- 32- محمد أنس قاسم: مبادئ الوظيفة العامة وتطبيقها على التشريع الجزائري، سلسلة قانون المجتمع، ديوان المطبوعات الجامعية، بدون طبعة، سنة 1984.
- 33- محمد جاب الله عمارة: الإدارة في الخدمة الاجتماعية، مدخل إلى منظمة العولمة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، طبعة 1، سنة 2004.
- 34- محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، بدون طبعة، سنة 1998.
- 35- محمد سيد فهمي: مقدمة في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، بدون طبعة، سنة 1997.
- 36- محمد صلاح الدين عبد الباقي: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، بدون طبعة، سنة 2004.
- 37- محمد طلعت عيسى، عدلي سليمان: خدمة الجماعة، مكتبة القاهرة الحديثة، طبعة 1، سنة 1962.
- 38- محمد علي محمد: علم الاجتماع والمنهج العلمي، دراسة في طوائف البحث وأساليبه، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، طبعة 3، سنة 1984.
- 39- محمد فائق: الرعاية الاجتماعية العمالية في المجتمع الأمريكي، المكتبة الأنجلومصرية، القاهرة، بدون طبعة، سنة 1971.
- 40- موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، الجزائر، بدون طبعة، سنة 2004.
- 41- ناصر قاسيمي: دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم وعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون طبعة، سنة 2001.

2- الرسائل الجامعية والمذكرات:

- 1 - زرمان ع الغني: الرعاية الصحية في المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، معهد علم الاج، جامعة قسنطينة، بدون طبعة، سنة 1994.1995.
- 2 - عكوشي عبد القادر: التنظيم في المؤسسات الإدارية المحلية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2004.2005.
- 3- الثروة والعمل: الوثائق التي صادق عليها المؤتمر الوطني الخامس للإتحاد العام للعمال الجزائريين، دار العب الجزائر، 1987.

3- الجرائد الرسمية والدوريات:

- 1- ج ت و: القانون الأساسي العام للعامل، الجريدة الرسمية 21، الجزائر، 1978.
- 2- ج ج د ش: الجريدة الرسمية العدد 32، مطبعة الأمانة العامة للحكومة، الجزائر، بدون طبعة، 1978.
- 3- ج ج د ش: الجريدة الرسمية، العدد 20، مطبعة الأمانة العامة للحكومة، الجزائر، 1990.
- 4- ج ج د ش: التسيير الإشتراكي للمؤسسات، ميثاق ونصوص تطبيقية، اللجنة الوطنية للتسيير الإشتراكي للمؤسسات، الجزائر، بدون طبعة، 1975.
- 5- إ ح ع ع ج: المؤتمر الإستثنائي لحزب ج ت و، مجلة صدرت عن المؤتمر، سنة 1980.
- 6- ج ج د ش: الجريدة الرسمية، العدد 21، مطبعة الأمانة العامة للحكومة، الجزائر، 1978.
- 7- ج ت و: الميثاق الوطني، المعهد التربوي الجزائري، سنة 1978.
- 8- ج ت و: مقررات الدورة الرابعة، اللجنة المركزية، جريدة مطابع الحزب، الجزائر، 1980.
- 9- ج ت و: المؤتمر الوطني الإستثنائي، الجزائر، المؤرخ في 05/06/1980.

4- المراجع باللغة الفرنسية:

1- Gaston Bachelard. Le nouvel esprit scientifique. (les trois étapes de la recherche scientifique

2-Grawitz madeleine. Méthodes en sciences social. 8Edi paris. Dalloz. 1990

3-Grilione (R). matalon (B). les enquêtes sociologiques. (thiores et pratique)paris. Armand colin. 1978.

مراجع أخرى:

www.google.com موقع مجلة العلوم الاجتماعية .

جدول رقم (21): يوضح الخدمات الاجتماعية المتوفرة في الإدارة لجميع الموظفين.

المجموع		نوع الخدمات المقدمة من الإدارة
%	ك	
100	70	- وفترة الخدمات الصحية. طبيب عام.
100	70	- توفر سيارة إسعاف.
100	70	- إجراء فحوصات دورية. (كل سنة).
100	70	- توفر المطعم.
100	70	- الاستفادة من التأمين الاجتماعي.
100	70	- نسبة التعويض 80 % في حالة التعرض لحادث عمل.
100	70	- منح إعانات مالية.
100	70	- توفّر المكتبة.
100	70	- وجود فرق رياضي بالإدارة.

جدول رقم(22): يبين العلاقة بين الجنس وقرب المسافة.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس
%	ك	%	ك	%	ك	قرب المسافة
37.14	26	28.57	8	42.85	18	نعم
62.86	44	71.43	20	57.15	24	لا
%100	70	%100	28	%100	42	المجموع

جدول رقم(23): يبين العلاقة بين الجنس وتوفر وسيلة نقل.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس
%	ك	%	ك	%	ك	توفر وسيلة النقل
21.42	15	25	7	19.04	8	نعم
78.58	55	75	21	80.96	34	لا
100	70	100	28	100	42	المجموع

جدول رقم(24): يوضح مدى توفر وسيلة نقل.

المجموع		لا		نعم		توفر وسيلة النقل	
ك		ك		ك		حالة الاجابة	
17.17	12	/	/	80	12	في الوقت المناسب	نعم
18.57	13	/	/	20	3	في الوقت غير المناسب	
34.28	24	43.63	24	/	/	سيارة خاصة	لا
24.28	17	30.90	17	/	/	نقل عمومي	
20	14	25.47	14	/	/	قرب المسافة	
100	70	100	55	100	15		المجموع

جدول رقم(25): يبين العلاقة بين الجنس واقتناء الوجبة من المطعم.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس اقتناء الوجبة . من المطعم
%	ك	%ك	ك	%	ك	
70	49	53.57	15	80.95	34	نعم
30	21	46.42	13	19.05	8	لا
%100	70	%100	28	%100	42	المجموع

جدول رقم (26): يوضح أسباب اقتناء الوجبة من المطعم.

المجموع		الأسباب	الأسباب اقتناء الوجبة من المطعم
%	ت		
	42	- عدم تضييع الوقت في الذهاب خارج الإدارة. - سعر منخفض / - وجبة كاملة. - لأنني اعدت على ذلك. - بعد مقر السكن.	نعم
	28	- لقرب المسكن أتناوله في المنزل. - الوجبة ليست في المستوى.	لا
100	70	/	المجموع

جدول رقم (27): يوضح العلاقة بين الجنس والتعرض لحادث عمل.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس التعرض لحادث عمل
%	ك	%	ك	%	ك	
8.57	6	14.28	4	4.76	2	نعم
91.43	64	85.72	24	95.24	40	لا
100	70	100	28	100	42	المجموع

جدول رقم (28): يوضح العلاقة بين منح الإعانات ومدى الاستفادة منها.

المجموع		لا		نعم		منح الإعانات الاستفادة منها
%	ك	%	ك	%	ك	
78.18	43	/	/	78.18	43	نعم
21.81	12	/	/	21.81	12	لا
100	55	100	12	100	55	المجموع

- 15 حالة بدون إجابة.

جدول رقم (29): يبين حالات الاستفادة من الإعانة المالية.

المجموع		لا		نعم		الاستفادة من الإعانات المالية حالات الاستفادة
%	ك	%	ك	%	ك	
48.43	31	/	/	48.43	31	زواج
31.25	20	/	/	31.74	20	ختان
20.32	13	/	/	20.31	13	وفاة
100	64	/	/	100	64	المجموع

15 حالة بدون إجابة.

جدول رقم (29): يبين العلاقة بين الجنس ومد الاستفادة من رحلات إلى البقاع المقدسة.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس الاستفادة من رحلة للبقاع المقدسة.
%	ك	%	ك	%	ك	
15.71	11	/	/	26.19	11	نعم
84.23	59	100	28	73.81	31	لا
100	70	100	28	100	42	المجموع

جدول رقم (30): يبين أسباب المستفيدين وغير المستفيدين من رحلة للبقاع المقدسة.

المجموع		طبيعة الاستفادة	كيفية الاستفادة الاستفادة من رحلة للبقاع المقدسة
%	ك		
15.71	11	- كيف تم اختيارك؟ - بالقرعة.	نعم
84.29	59	لماذا؟ - لم أشارك. - لم يتم اختياري في القرعة.	لا
100	70		المجموع

جدول رقم (31): يوضح العلاقة بين الحالة المدنية والاستفادة من التعاونية الاستهلاكية.

المجموع		أعزب		متزوج		الحالة المدنية الاستفادة من التعاونية الاستهلاكية
%	ك	%	ك	%	ك	
48.57	34	33.33	7	55.10	27	نعم
51.42	36	66.67	14	44.90	22	لا
100	70	100	21	100	49	المجموع

جدول رقم(32): يبين العلاقة بين الاستفادة من التعاونية الاستهلاكية ونوعها.

المجموع		مواد كهربومنزلية		مواد غذائية		نوعها
%	ك	%	ك	%	ك	الاستفادة من التعاونية الاستهلاكية
54.28	38	100	24	100	18	نعم
51.42	36	- لماذا؟: - ارتفاع الأسعار. - ليس لدي رغبة في ذلك				لا
100	70					المجموع

جدول رقم(33): يبين العلاقة بين الاستفادة من التعاونية ومبلغ الإقتناء.

المجموع		لا		نعم		الاستفادة من التعاونية
%	ك	%	ك	%	ك	مبلغ الاقتناء
68.42	26	/	/	68.42	26	منخفض جدا
31.58	12	/	/	31.58	12	منخفض
/	/	/	/	/	/	مرتفع
100	38	/	/	100	38	المجموع

جدول رقم(34): يبين العلاقة بين الجنس وتقديم المكتبة نشاطات ثقافية.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس
%	ك	%	ك	%	ك	تقدّم المكتبة نشاطات ثقافية
12.85	9	14.28	4	11.90	5	نعم
87.15	61	85.72	24	88.10	37	لا
100	70	100	28	100	42	المجموع

جدول رقم(35): يوضح العلاقة بين نوع النشاطات الثقافية المقدمة ومدى استفادة أسر الموظفين

من هذه النشاطات.

المجموع		محاضرات		دروس تعليمية		نوع النشاطات الثقافية
%	ك	%	ك	%	ك	مدى استفادة أسر الموظفين من النشاطات
/	/	44.44	4	/	/	نعم
100	9	55.56	5	/	/	لا
100	9	100	9	/	/	المجموع

جدول رقم (36): يوضح العلاقة بين الجنس ووفرة النادي.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس
%	ك	%	ك	%	ك	وفرة النادي
11.42	8	7.14	2	14.28	6	نعم
88.58	62	92.86	26	85.71	36	لا
100	70	100	28	100	42	المجموع

جدول رقم (37): يوضح العلاقة بين الحالة المدنية والقيام برحلات ترفيهية.

المجموع		أعزب		متزوج		الحالة المدنية
%	ك	%	ك	%	ك	القيام برحلات ترفيهية
62.85	44	80.95	17	55.10	27	نعم
37.15	26	19.05	4	44.90	22	لا
100	70	100	21	100	49	المجموع

جدول رقم (38): يبين العلاقة بين الحالة المدنية ومدى استفادة أسر الموظفين من النشاطات الثقافية.

المجموع		أعزب		متزوج		الحالة المدنية
%	ك	%	ك	%	ك	مدى استفادة أسر الموظفين من الرحلات.
36.36	16	/	/	59.25	16	تستفيد
63.64	28	100	17	40.75	11	لا تستفيد
100	44	100	17	100	27	المجموع

26 حالة بدون إجابة.

جدول رقم (39): يوضح العلاقة بين الجنس والمشاركة في النشاطات الرياضية.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس
%	ك	%	ك	%	ك	المشاركة في النشاطات الرياضية
21.42	15	10.71	3	28.57	12	نعم
72.85	51	89.28	25	61.90	26	لا
5.73	4	/	/	9.53	4	أحيانا
100	70	100	28	100	42	المجموع

جدول رقم (40): يبين قيمة الجوائز التي تمنح للمشاركين في النشاطات الرياضية.

المجموع		أحيانا		لا		نعم		المشاركة في النشاطات الرياضية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	قيمة الجوائز
37.14	26	/	/	37.25	19	46.66	7	معتبرة
62.86	44	100	4	62.75	32	53.34	8	غير معتبرة
100	70	100	4	100	51	100	15	المجموع

جدول رقم (41): يوضح العلاقة بين الجنس وتواجد عراقيين في الاستفادة من الخدمات.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس
%	ك	%	ك	%	ك	تواجد عراقيين في الاستفادة من الخدمات
30	22	75	11	45.83	11	نعم
70	18	25	5	54.17	13	لا
100	40	100	16	100	24	المجموع

30 حالة بدون إجابة.

جدول رقم (42): يبين نوع العراقيل في الاستفادة من الخدمات الاجتماعية.

المجموع		نوع العراقيل في الاستفادة من الخدمات
%	ك	
40.90	9	- كثرة الوثائق الإدارية. - البيروقراطية (الوساطة). - سوء التسيير نظرا لغياب التناوب على السلطة.

13 بدون إجابة.

جدول رقم (43): يبين مدى تقديم المبحوثين لشكاوى ضد مسئوليتهم.

المجموع		عامل		موظف		إطار		الحالة المدنية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	تقديم الشكاوى ضد المسؤولين
1.42	1	/	/	1.81	1	/	/	نعم
98.58	69	100	5	98.19	54	100	10	لا
100	70	100	5	100	55	100	10	المجموع

جدول رقم (44): يوضح نوع الشكاوى المقدمة ضد المسؤولين.

المجموع		نوع الشكاوى المقدمة ضد المسؤولين:
%	ك	
100	1	1- المسار الوظيفي (الترقية).

جدول رقم 0: يبين نوع الخدمات الاجتماعية الغير راضين عنها.

المجموع		نوع الخدمات الاجتماعية الغير راضين عنها:
ك	%	
4	36.36	- الإطعام.
7	63.64	- توزيع السكن.
11	100	المجموع

59 حالة بدون إجابة.

جدول رقم (45): يبين اقتراحات الموظفين لتحسين الخدمات الاجتماعية.

المجموع		اقتراحات لتحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة:
ك	%	
2	13.33	- تحسين تسيير الخدمات بالشكل اللازم.
1	6.66	- رفع الأجور / توفير السكن.
7	46.66	- تحسين الخدمات الاجتماعية.
1	6.66	- تعيين موظفين ذوي أخلاق حسنة.
1	6.66	- إعطاء هذه الخدمات للموظفين مباشرة.
1	6.66	- الوعي الإداري من طرف المسؤولين.
1	6.66	- تعيين مسؤولين ذوي أمانة.
1	6.66	- إقامة تحقيقات اجتماعية على الظروف المعيشية لكل موظف لتحسين وضعيته.
15	100	المجموع

45 حالة بدون إجابة.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البويرة

معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

رقم الاستمارة:.....

استمارة بحث : حول

"وظيفة الخدمة الاجتماعية في الإدارة المحلية الجزائرية"
دراسة ميدانية بمقر ولاية البويرة-

في إطار تحضير مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل،
أرجو منكم قراءة أسئلة الاستبيان بعناية تامة والإجابة عليها بكل ما أمكن من الدقة
وأؤكد لكم أن المعلومات المقدمة لن تستخدم سوى لغرض علمي أكاديمي.

ملاحظة: ضع علامة (x) في المكان المناسب.

- من إعداد الطالب: - ش مصطفى.

- تقبلوا مني أسمى التقدير والاحترام.

السنة الدراسية : 2011 / 2012.

الاستمارة

1- المحور الأول : البيانات الشخصية.

1-الجنس: - ذكر - أنثى

2-السن:.....

3-المستوى التعليمي: - ابتدائي - متوسط - ثانوي - جامعي

4-الحالة المدنية: - متزوج - أعزب - مطلق - أرمل

5-عدد الأطفال: - ذكور - إناث

6-المستوى المهني:.....

2-المحور الثاني: مجالات الخدمة الاجتماعية

1- السكن الوظيفي:

7-هل توفر لكم الإدارة سكناً؟ - نعم -لا

* في حالة الإجابة بنعم :

- ما نوع السكن؟ - ملكية - تساهمي

- هل هو مناسب لعدد أفراد عائلتك؟ - مناسب - غير مناسب

8- هل مقر العمل قريب من مكان سكنك؟ - نعم -لا

2- النقل:

9- هل توجد بإدارتكم وسيلة نقل؟ - نعم -لا

* في حالة الإجابة بنعم هل تأتي في الوقت المناسب؟ - نعم - لا

* في حالة الإجابة بلا كيف تنتقل إلى مكان عملك؟ - سيارة خاصة - نقل عمومي

- قرب المسافة

3- الخدمات الصحية:

- 10- هل تتوفر إدارتكم على خدمات صحية؟ - نعم - لا
- * في حالة الإجابة بنعم هل هو؟ - طبيب عام - طبيب خاص - ممرض
- 11- هل تتوفر إدارتكم على سيارة إسعاف؟ - نعم - لا
- 12- هل تجرى لكم فحوصات دورية؟ - نعم - لا
- * في حالة الإجابة بنعم. ما هي المدة؟

4- خدمة الإطعام:

- 13- هل يوجد بإدارتكم مطعما؟ - نعم - لا
- 14- ما نوع الوجبة المقدمة؟ - جيدة - في المستوى - دون المستوى
- 15- هل تقتني وجبتك من المطعم؟ - نعم - لا
- * علل في كلا الحالتين

5- التوجيه و التأهيل المهني:

- 16- هل تلقيت تكويننا خاصا في عملك؟ - نعم - لا
- * إذا كان الجواب نعم :
- هل هو؟ - طويل المدى - قصير المدى
- هل ساهم في تحسين مستواك المهني؟ - نعم - لا
- * إذا كان الجواب لا. لماذا

6- التأمين الاجتماعي:

- 17- هل تستفيد من خدمات التأمين الاجتماعي؟ - نعم - لا
- * في حالة الإجابة بنعم هل نسبة التعويض؟ / 100 / 80
- 18- هل تستفيد من منحة عائلية؟ - نعم - لا
- 19- هل تعرضت لحادث عمل؟ - نعم - لا
- * في حالة تعرضك هل نسبة التعويض التي تلقيتها؟ - كاملة - غير كاملة

7- الإعانات المالية:

- 20- هل تمنح لكم الإدارة إعانات مالية؟ - نعم - لا
- * في حالة الإجابة بنعم. هل استفدت من هذه الإعانات؟ - نعم - لا
- إذا كان الجواب نعم. ما هي الحالات التي استفدت فيها؟ - زواج - ختان - وفاة
- 21- هل استفدت من رحلة إلى البقاع المقدسة؟ - نعم - لا
- * في حالة الإجابة بنعم كيف تم اختيارك؟
.....
- * في حالة الإجابة بلا. لماذا؟
.....
- 22- هل استفدت من قروض مالية من إدارتكم؟ - نعم - لا

8- التعاونية الاستهلاكية:

- 23- هل استفدت من خدمة التعاونية الاستهلاكية من إدارتكم؟ - نعم - لا
- * إذا كان الجواب نعم. فيما تتمثل؟- مواد غذائية - مواد كهربومنزلية - أخرى أذكرها.....
- مقارنة بالسوق المحلية. هل مبلغ الاقتناء؟- منخفض جداً - منخفض - مرتفع
- * إذا كان الجواب لا. لماذا؟
.....

9- الخدمات التعليمية و التثقيفية:

- 24- هل تتوفر إدارتكم على مكتبة؟ - نعم - لا
- 25- هل تقدم لكم إدارتكم نشاطات ثقافية؟ - نعم - لا
- * في حالة الإجابة بنعم :
- فيما تتمثل؟ - دروس تعليمية - محاضرات - أخرى
- هل تستفيد أسرتك من هذه النشاطات؟ - نعم - لا

10 - خدمة النشاطات الترفيهية و الرياضية:

- 26- هل تتوفر إدارتكم على نادي للترفيه؟ - نعم - لا
- 27- هل تمنحكم إدارتكم فرص للقيام برحلات ترفيهية؟ - نعم - لا
- * في حالة الإجابة بنعم. هل تستفيد أسرتك من هذه الرحلات؟ - تستفيد - لا تستفيد
- 28- هل يوجد فريق رياضي بإدارتكم؟ - يوجد - لا يوجد
- 29- هل تشارك بمختلف النشاطات الرياضية التي تقيمها الإدارة؟- نعم - لا - أحيانا
- 30- ما قيمة الجوائز التي تمنح للمشاركين في النشاطات الرياضية؟- معتبرة - غير معتبرة

المحور الثالث: بيانات خاصة بالرضا والأداء المهني.

- 31- هل أنت راضي عن الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الإدارة بشكل عام؟
- راضي - غير راضي
- 32- هل تساعد هذه الخدمات في تحسين وضعيتك؟ - نعم - لا
- 33- هل توجد عراقيل في الاستفادة من هذه الخدمات؟ - نعم - لا
- * إذا كان نعم أذكر نوعها.....
- 34- هل أنت منضبط بمواعيد عملك؟ - نعم - لا
- 35- كيف تقيم علاقاتك مع زملائك في الإدارة؟ - جيدة - مقبولة - سيئة
- 36- هل تشعر بالاعتراب داخل الإدارة؟ - نعم - لا
- 37- هل سبق لك و أن قدمت شكاوى ضد مسؤوليك؟ - نعم - لا
- * في حالة الإجابة بنعم . فيما تتمثل؟.....
- 38- هل كل هذه الخدمات المقدمة لك أثرت على زيادة مردوديتك في العمل؟ - نعم - لا
- 39- ما هي الخدمة الاجتماعية التي لست راضيا عنها؟.....
- 40- ماذا تقترح لتحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة لك من طرف إدارتكم؟.....