



جامعة مولود معمري- تيزي وزو –  
كلية الحقوق والعلوم السياسية  
قسم العلوم السياسية



الخدمة الاجتماعية في الجزائر : الخدمات الاجتماعية مثالا.  
(دراسة حالة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري تيزي  
وزو من خلال كلية الحقوق و العلوم السياسية.)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر  
تخصص: ادارة الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذة  
الد.نبيلة بن يوسف

إعداد الطالبتين  
- فطيمة سيدي معمر  
- ليندة قاسي

### لجنة المناقشة

-الأستاذة سعيدة بوعزة..... رئيسا  
-الأستاذة نبيلة بن يوسف.....مقررا مشرفا  
-الأستاذ محند اولحاج بورنين.....عضوا مناقشا

تاريخ المناقشة: 31/ 12/ 19

## الشكر والعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وآله وصحبه أجمعين.

أما بعد:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله".  
نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذة الفاضلة الدكتورة "نبيلة بن يوسف" المشرفة على دراستنا هذه ، التي وجهتنا ونصحتنا وشجعتنا على مواصلة هذا البحث وإتمامه.  
كما نتقدم بجزيل الشكر لأعضاء لجنة المناقشة المتكونة من الأستاذ و الدكتور "بورني محند أورباح" والأستاذة "بوعزة " على مناقشتهم لمذكرتنا المتمثلة في الخدمة الاجتماعية : الخدمات الاجتماعية مثالا.

والشكر والعرفان إلى أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية لجامعة مولود معمري (تيزي وزو)، وكذا موظفي لجنة الخدمات الاجتماعية الذين لم ييخلوا علينا بوقتهم في إنجاز هذا البحث.

ونتقدم بجزيل الشكر إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل ولو بسمه.

"ليندة وفطيمة"

## الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل.  
أهدي هذا العمل إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما وأدام عليهما وافر الصحة  
والهناء.  
إلى من كانت نعم السند في رحلتي العلمية والبحثية ولم يدخروا جهدا في مساعدتي إخوتي  
وأخواتي الكرام.  
إلى أساتذتي وأهل الفضل عليّ الذين غمروني بالحب والتقدير ولم ييخلوا علي بالنصيحة  
والتوجيه والإرشاد.  
إلى كل الزملاء والزميلات ومن كانوا برفقتي ومصاحبتي طيلة مساري الدراسي.  
إلى جميع عمال وموظفي المؤسسة.  
إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد ولو بكلمة أو دعوة صالحة.  
إلى سندي وعوني صديقي عبد السلام.  
نسأل الله سبحانه وتعالى التوفيق والرضا.

"ليـنـدة "

## الإهداء

الحمد لله الذي انار لي طريقي و كان لي خير عون .  
ثمرة الجهد و النجاح بفضل الله تعالى , مهداة الى الوالدين الكريمين حفظهما الله  
وأدامهما نورا لدربي و تاج على راسي .  
الى كل افراد عائلتي و اخص بالذكر : اخوتي و أزواجهن. اخي و سندي في الحياة .  
الى كل من احبهم قلبي و شريك العمر (رياض).  
الى اصدقائي بدون استثناء رعاهم الله ووفقهم .  
الى الاساتذة الذين قدموا لنا يد المساعدة . الى كل هؤلاء اهدي هذا العمل و اسال الله  
عز وجل ان يوفقنا لما فيه الخير لنا و لي وطننا .  
هو نعم المولى ونعم البصير ,

"فطيمة"

# مقدمة

## مقدمة:

تعتبر الخدمة الاجتماعية أحد الفروع الاجتماعية التي تتضمن تطبيق النظرية الاجتماعية ومناهج البحث الاجتماعي بهدف دراسة حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات وتقديم يد العون كوسيلة لتحسين الظروف والأحوال الإنسانية وكذلك من أجل العمل على تغيير استجابة المجتمع للمشكلات المزمنة التي تواجهه ومدى تعامله معها بصورة إيجابية.

وتعتبر الخدمة الاجتماعية مهنة تهدف إلى السعي وراء إقرار العدالة الاجتماعية وتحسين الفروق الحياتية، ودعم كافة السبل والإمكانات التي توفر الرفاهية والرخاء لكل فرد وعائلة وجماعة المجتمع، كما أنها يسعى جاهداً في الوقت نفسه إلى التعامل مع القضايا الاجتماعية والتوصل لحلول بشأنه وذلك على كافة مستويات المجتمع. هذا إلى جانب العمل على تطوير الوضع الاقتصادي للمجتمع ككل، ولاسيما بين الفقراء والمرضى ، ويهتم الأفراد الذين يمارسون الأعمال الاجتماعية "الأخصائيون الاجتماعيون" بتحديد المشكلات الاجتماعية ومعرفة أسبابها وحلولها ومدى تأثيرها على أفراد المجتمع كما أنهم يتعاملون مع المجتمعات والمنظمات والجماعات والأفراد.

والهدف الرئيسي للخدمة الاجتماعية هو تنمية المجتمعات وذلك عن طريق البحث عن القوى والعوامل المختلفة التي تحول دون النمو والتقدم الاجتماعي، كما تبحث عن أسباب العلل في المجتمع لكي يتصدى لها .

وتتقي أسباب الوسائل الفعالة في المجتمع للقضاء عليها أو التقليل من آثارها والأضرار التي تنتج عنها إلى أدنى حد ممكن من خلال مساعدة العمال في مواجهة مشكلاتهم والتغلب عليها، بتلبية حاجاتهم المتغيرة، والعمل على كسب ولائهم لها ومن ثم الاستفادة من طاقاتهم في الرفع من مستوى الأداء وزيادة إنتاجيتهم.

وقد زاد الاهتمام بالخدمات الاجتماعية العمالية في الجزائر- والتي تعد جزء لا يتجزأ من الخدمة الاجتماعية - في السنوات الأخيرة وذلك ما ظهر في التعديلات الدستورية التي قاموا بها. من القوانين الصادرة 1982 إلى 2015 وهو التعديل الأخير الذي أجري للخدمات الاجتماعية، وهذا الاهتمام الذي تلقت كونه عملت على دفع مستوى العمال الصحي والاجتماعي والمعنوي مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل والبيئة التي يعمل فيها، حيث عملت على مساعدته و الاستفادة من حقه في خدمات الرعاية الاجتماعية العمالية لإشباع حاجاته ومساعدته على التكيف وتحسين علاقاته الاجتماعية

وزيادة أدائه الاجتماعي، وذلك للارتباط الوثيق بين تكيف العامل وزيادة إنتاجيته والعلاقة التبادلية بين الوظيفة الاقتصادية والوظيفة الاجتماعية لأية مؤسسة أو منظمة.

## 1 - أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا من خلال إبراز الدور الذي تلعبه الخدمات الاجتماعية في توفير احتياجات الأساتذة والدارسين في كلية الحقوق والعلوم السياسية، وفي ضرورة توفير الخدمة الاجتماعية في العالم الانساني.

وبالتالي البحث في مدى التزام العمال بالعمل وولائهم للمؤسسة في ضل تقديم الخدمات الاجتماعية لهم، و الوصول الى نتائج علمية و تطبيقية وملموسة لمدى تطابق القانون للواقع في مجال الخدمات الاجتماعية

## 2 - أهداف الدراسة:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف بالخدمة الاجتماعية عامة، والخدمات الاجتماعية خاصة.
- إبراز القوانين التي تنص على الخدمات الاجتماعية في الجزائر.
- إبراز مهام لجنة الخدمات الاجتماعية في جامعة مولود معمري تيزي وزو
- التعرف على مختلف أنواع الخدمات التي يستفيد منها الأساتذة والدارسين في كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

## 3 - أسباب اختيار الموضوع:

### أ - أسباب موضوعية:

لكل بحث أو دراسة في أي ميدان له أسباب معينه تقف وراء اختياره ومن بين الأسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع نجد؛

- التعرف على الخدمة الاجتماعية وأنواعها وفروعها.
- التعرف على القوانين التي تضبط قطاع الخدمة الاجتماعية في الجزائر.
- التعرف على الخدمات الاجتماعية المقدمة للأساتذة والدارسين في الجامعة ومدى استفادتهم منها.
- التعرف على مواقف الأساتذة والإداريين من هذه الخدمات والبحث في مدى رضاهم عنها.
- قلة البحوث المقدمة في الجامعات الجزائرية في موضوع الخدمة الاجتماعية.

– البحث في معرفة الطرق والآليات المعتمدة في لجنة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري في تقديمها للخدمة المقدمة للمستفيدين.

#### ب - أسباب ذاتية :

- فضولنا لمعرفة أثر الخدمات الاجتماعية على أداء الأساتذة والاداريين.
- الرغبة في إثراء ميدان البحث العلمي بصفة عامة، واستفادة الطلبة من هذا العمل.
- الميولات الشخصي لتناول هذا الموضوع و ذلك للاستفادة منه في المسار المهني.

#### 4- أدبيات الدراسة :

من اجل الوصول الى بناء معرفي يستلزم على الباحث الاطلاع على دراسات علمية وأكاديمية سابقة، وذلك لزيادة الرصيد المعرفي، مستجدا بها اثناء قيام بالتحليلات واستنتاجات في موضوع بحثي آخر. و من بين هذه الدراسات نذكر منها:

**الدراسة الأولى** للباحث جمال بن خالد تحت عنوان **الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة<sup>1</sup>** تناول في موضوع دراسته الجانب الخدماتي وعلاقته بالثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، حيث تشمل دراسته المجال الاجتماعي والنفسي والصحي وكذلك الخدمات التكوينية، حيث اعتبر ان الاشكال القائمة في المؤسسات الجزائرية يتمركز حول سوء التسيير وسوء تنظيم وتسيير الخدمات الاجتماعية العمالية.

**الدراسة الثانية** للباحثة هجيرة عمرون، **الخدمات الاجتماعية في الريف الجزائري-دراسة ميدانية ببلدية وادي الشعبة باتنة<sup>2</sup>** هدفت دراستها للموضوع هو التعرف على ما تقدمه الدولة من خدمات في مجال الخدمة الريفية كذا لفت الانتباه الى نمط هام في المجتمع و هو الريف، و محاولة الوقوف على اهم المتغيرات التي تحدث بداخله.

<sup>1</sup> – جمال بن خالد، الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافية التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، الجزائر، 2015- 2016

<sup>2</sup> – هجيرة عمرون، الخدمات الاجتماعية في الريف الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم السياسية، قسم علم الاجتماع ، جامعة لخضر ، باتنة ، 2009- 2001 .

الدراسة الثالثة خليصة دغميش، الخدمة الاجتماعية الصحية المقدمة للأطفال المصابين بداء السكري دراسة ميدانية بالقطاع الاستشفائي الجامعي - سطيف<sup>1</sup>، تناولت في موضوعها دور الخدمة الاجتماعية كمهنة ميدانية في مجال رعاية الاطفال المصابين بداء السكري، كما برزت مهام ومكان اخصائي الخدمة الاجتماعية بمستشفى سعادنة عبد النور.

- المهمة في كل قطاع كما بحث فيما تقدمه الدولة من خدمات فهذا المجال لتحسين لقد اوضحت الدراسات السابقة ان موضوع الخدمة الاجتماعية كخدمة ميدانية يعتبر من الموضوعات مستوى المعيشي للمستفيدين،

واستفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في اثناء الجانب النظري و المساعدة في تصميم وبناء الدراسة، وما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة هو اننا تناولنا الجانب القانوني قطاع الخدمة الاجتماعية و مدى تطبيقه في الواقع، و كذا مجال التطبيق بحيث تطرقنا الى اجراء دراسة ميدانية في لجنة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري تيزي وزو خصصنا عينة بحثية من كلية الحقوق و العلوم السياسية شملت الاساتذة والاداريين فيها.

## 5- اشكالية الدراسة:

من الاستراتيجيات التي لجأ اليها المشرع الجزائري لضبط سلوك الموظفين و تحسين ظروفهم و رفع في معنوياتهم " الخدمات الاجتماعية". ومن هذا المنطلق نطرح الإشكالية التالية:

ما وضع الخدمات الاجتماعية في الجزائر لاسيما في كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة مولود معمري تيزي وزو؟

ومن خلال الاشكال ندرج الاسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالخدمة الاجتماعية ؟ و ما هي أصول نشأتها في العالم ثم الجزائر؟
- ما هي أنواع الخدمة الاجتماعية ؟ و ما هي أهم اهدافها؟
- ما هي العلاقة بينها وبين الخدمات الاجتماعية
- ما هو واقع الخدمات الاجتماعية في كلية الحقوق و العلوم السياسية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو؟

<sup>3</sup>- خليصة دغميش، الخدمة الاجتماعية الصحية المقدمة للأطفال المصابين بداء السكري - دراسة ميدانية بالقطاع الاستشفائي الجامعي - سطيف، مذكرة ماجستير، تخصص علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف، سطيف.

- هل يستفيد كل الاساتذة والاداريين من جميع الخدمات الاجتماعية التي توفرها الجامعة؟
- ما هي العراقيل والمشاكل التي تعوق تحسين حال الخدمات الاجتماعية على مستوى الكلية قيد الدراسة؟

## 6- فرضيات الدراسة:

### -الفرضية الرئيسية:

كلما كرسست اللجنة المختصة بالخدمات الاجتماعية جهودا، كلما اسهمت في تقديم افضل الخدمات لموظفي كلية الحقوق و العلوم السياسية.

### -الفرضيات الفرعية:

- الخدمات الاجتماعية ليست جزءا من الخدمة الاجتماعية بل هي تتضمن نفس المضامين والمعاني
- كلما استفاد الأساتذة و الاداريين من جميع الخدمات الاجتماعية، كلما تحقق الولاء والرضا الوظيفيين لديهم.
- اختلاف آراء الموظفين حول الخدمات الاجتماعية راجع إلى عدم استفادتهم بالعدل والمساواة من كل الخدمات التي توفرها اللجنة.

## 7 - حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** لقد تم اجراء الدراسة التطبيقية على مستوى لجنة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري تيزي وزو، باعتبار أن اساتذة وإداريين كلية الحقوق والعلوم السياسية (الذين يمثلون العينة البحثية) مستفيدين من خدمات هذه اللجنة.
- أما **الحدود الزمنية** للدراسة مرتبطة بالقوانين المنشأة والمحددة للخدمات الاجتماعية الجامعية في الجزائر الى غاية مناقشة المذكرة. و شرعنا في الدراسة التطبيقية بداية شهر جويلية 2019م من خلال التريص الذي قمنا به على مستوى مكتب الخدمات الاجتماعية في حسناوة 1

## 8- منهجية الدراسة:

قبل التطرق إلى المناهج المستخدمة في هذه الدراسة يجب أولاً أن نعرف ماذا يقصد بالمنهج، فهو "الطريق المؤدي إلى الغرض المطلوب من خلال دراسة المصاعب والعقبات، ويعني في الفكر العلمي

المعاصر الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيم على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة"<sup>1</sup>.

### 1/ منهج وصفي تحليلي :

الذي يقوم بوصف الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا للوصول الى اسباب هذه الظاهرة و العوامل التي تتحكم فيها، حيث تم وصف وتحليل الخدمة الاجتماعية وهذا بالاعتماد على جمع المعلومات عن الظاهرة المدروسة بمداخلها المختلفة.<sup>2</sup>

### 2 / منهج دراسة الحالة :

هو المنهج الذي يتجه إلى جميع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة، سواء كانت فرداً أو مؤسسة أو نظاماً اجتماعياً، وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها، وذلك بقصد الوصول إلى تعميقات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المتشابهة.<sup>3</sup> ولقد اخذنا وحدة متمثلة في كلية الحقوق والعلوم السياسية التي هي جزء من جامعة مولود معمري. ولقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة من أجل إسقاط الدراسة النظرية ميدانياً ، ودراسة مدى تطبيقها في لجنة الخدمات الاجتماعية للكلية قيد الدراسة.

### الاقتربات وأدوات الدراسة :

#### 1 - الاقتربات :

#### 1- 1 الاقترب القانوني:

يعد الاقترب القانوني أهم مدخل منهجي استخداماً في أنحاء العالم، ويركز هذا الاقترب في دراسته للأحداث، المواقف، العلاقات المبنية على الجوانب القانونية؛ أي على مدى التزام تلك الظواهر

<sup>1</sup>- عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات، **مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحث**، ط2، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، 2016، ص101.

<sup>2</sup> خليل فهد زايد، **اساسيات منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية**، عمان: دار النفاس، 2005، ص69.

<sup>3</sup> عمار بوحوش، **مرجع سابق الذكر**، ص 130 .

<sup>2</sup>- محمد طلعت عيسى، **البحث العلمي-مبادئه ومناهجه-**، ط2، القاهرة: مكتب القاهرة الحديثة، 1963، ص 202

بالمعايير والضوابط المتعارف عليها والقوانين المدونة وغير المدونة، وبصيغة أخرى على مدى تطابق الفعل مع القاعدة القانونية أو تقلت من ضوابطها<sup>1</sup>.

وهو اقتراب وصفي يصف الظواهر من خلال معيار الشرعية والتطابق أو الخرق والانتهاك. وإستخدما هذا الاقتراب في دراستنا من خلال عرض أبرز القوانين التي اعتمدنا عليها في مجال الخدمة الاجتماعية ثم دراسة مدى تطبيقها (تجسيدها) على أرض الواقع.

## 1-2 الاقتراب المؤسساتي:

المؤسسة لها تكوينها وبنيتها الداخلية و معاييرها الخاصة، وهي تنمو وتتطور و تدخل في علاقات جديدة و تضم أدوار و وحدات ليست جامدة وإنما هي اخذة في التفاعل و الحركة<sup>2</sup>. وقد تم استخدامها في اطار الفصل الثاني حيث قدمنا شرحاً مفصلاً لنشأتها وتعريفها، بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي للجامعة والكلية.

## 1-3 الاقتراب الاتصالي:

يستخدم هذا الاقتراب من أجل فهم المجتمع أو النظام أو المنظمة ويحاول توضيح كيفية نقل معلومة البيئة المحيطة به، أي خلال دراسة عملية انتقال المعلومات وتبادلها عبر اجزائها وقنوات مختلفة<sup>3</sup>. تم الاعتماد عليه في بحثنا باعتبار ان اللجنة والاداريين والأساتذة توجد بينهم علاقة اتصال نبينها ونحلل طرق الاتصال فيها.

<sup>2</sup>-عبد الغفار رشاد القصي، *مناهج البحث في علم السياسة*، القاهرة: مكتب الاداب، 2004، ص 186 .

<sup>3</sup>-محمد شلبي، *المنهجية في تحليل السياسي للمفاهيم*، الجزائر: دار النشر، 1997، ص 16

## 2- أدوات الدراسة:

### 2-1 الملاحظة:

تعرف بأنها عملية مراقبة أو مشاهدة سلوك الظواهر والأحداث والمكونات المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوبها العلمي بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الانسان وتلبية احتياجاته<sup>1</sup>، وقد تمت عملية الملاحظة من خلال التريص الذي قمنا به خلال شهر جويلية من عام 2019 م لدى مكتب الخدمات الاجتماعية بجامعة مولود معمري ( حساوة 1 ).

### 2-2 المقابلة :

هي وسيلة لتقصي الحقائق والمعلومات باستخدام طريقة منظمة تقوم على أساس الحوار والتفاعل بين الباحث والمبحوث يهدف فيه أحدهما الى التعرف على البيانات من طرف آخر في موضوع محدد<sup>2</sup> وقد تم الاعتماد عليها في بحثنا لفائدة المعلومات التي تجمع من أهل الاختصاص والمستفيدين أيضا.

### 2-3 الاستبيان:

يعرف الاستبيان بأنه "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيداً للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها ولكنها غير مدعمة بحقائق"<sup>3</sup>.

وضمن إجراءات المنهجية التي اتبعناها، فقد أعدنا استمارة الاستبيان التي يتضمن المحاور التالية؛ المحور الأول البيانات الشخصية، والمحور الثاني قياس جودة الخدمات الاجتماعية. ووزعت الاستمارات على عينة مختارة (مقصودة) تمثلت في 55 أستاذا و 25 إداريين في كلية الحقوق و العلوم السياسية من جامعة مولود معمري تيزي وزو.

<sup>1</sup>-محمد السدات و اخرون, منهجية البحث العلمي و المراحل و التطبيقات, عمان: دار وائل للطباعة و النشر, 1999, ص 73 .

<sup>2</sup>-عبد النور ناجي, منهجية البحث السياسي, عمان: دار البازورني لنشر و الطباعة, 2011, ص 74 .

<sup>3</sup>-عمار بوحوش ,مرجع سابق الذكر ,ص 56 .

## 8- تحديد المصطلحات:

**تعريف التعاونيات:** هي جماعة مستقلة من الاشخاص يتحدون اختيارات لتلبية احتياجاتهم الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و تطلعاتهم المشتركة . من خلال الملكية الجماعية لمشروع تتوافر فيه ديمقراطية الادارة و الرقابة.

ما يميز التعاونيات هو أنها بخلاف أنماط الاستثمار المختلفة لا يكون تحقيق أكبر ربح ممكن على رأس قائمة أولوياتها فيما يجمع الافراد المشاركين في انشاءها هو احتياج مشترك اما لفترة عمل او لمجموعة من السلع او الخدمات . وهذا بدوره يؤدي الى ارتباط التعاونيات بالمجتمع الذي تنشأ فيه. فهي تنشأ استجابة لاحتياجات حقيقية للمجتمع و تستخدم الموارد البشرية و المادية للمجتمع نفسه لتلبية احتياجاتهم تحتفظ بالعائد داخل المجتمع مما يؤدي الى ازدياد قدرته.<sup>1</sup>

**تعريف الضمان الاجتماعي :** تنص المادة 22 من الاعلان العالمي لحقوق الانسان على ان لكل فرد من أفراد المجتمع الحق في الضمان الاجتماعي وواجب توفير ما يحتاجه عن طريق الدولة التي يقيم بها، حيث يجب على كل دولة تنظيم مواردها لضمان توفير الحقوق الاقتصادية والاجتماعية الضرورية لكرامة الانسان و تنمية شخصية كعضو فعال في المجتمع.

➤ يعرف بأنه مجموعة البرامج التي تقوم بها الحكومة، او الفئة المسؤولة في مجتمع ما من أجل تعزيز رفاهية السكان و يتم ذلك عن طريق إتخاذ التدابير اللازمة التي تضمن حصولهم على ما يلزمهم من موارد غذائية، مأوى، خدمات صحية و حماية . ويشمل مفهوم الضمان الاجتماعي التعريفات التالية :

- **التأمين الاجتماعي :** والذي يوفر المنافع و الخدمات التي تشمل رواتب التقاعد، والتأمين ضد العجز و تعويضات البطالة.
- **الخدمات :** وهي الخدمات التي تقدم من خلال الحكومة أو الهيئات المسؤولة عن توفير الضمان الاجتماعي مثل : تقديم الخدمات الطبية، الدعم المالي كتعويضات إصابة العمل بالإضافة الى الصحة و جوانب العمل الاجتماعي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 20-01-13 على الساعة 11 د 19 سا تعريف بالتعاونيات نقلا عن Morpheus.path.blogspot.com>ab

<sup>2</sup> الضمان الاجتماعي نقلا عن . على الساعة 20 سا و 15 تعريف >https://mawdoo3.com

<sup>2</sup> د يوم 18-01-2020 على الساعة 19 سا 18 الخدمة الاجتماعية و السياسات الاجتماعية نقلا عن . >https://www.iasj.

**السياسات الاجتماعية :** هي مجموعة من القرارات الصادرة من السلطات المختصة في المجتمع، لتحقيق أهدافه الاجتماعية العامة و توضيح هذه القرارات مجالات الرعاية الاجتماعية و الاتجاهات الملزمة لأسلوب العمل و أهدافه في حدود إيديولوجية المجتمع. ويتم تنفيذ هذه السياسات برسم خطة أو أكثر تحوي عدد ن البرامج و مجموعة من المشروعات المترابطة و المتكاملة.<sup>2</sup>

**الرعاية الاجتماعية :** هو برنامج حكومي يوفر المساعدة المالية للأفراد أو المجموعات التي لا تستطيع دعم نفسها، حيث يتم تمويل برامج الرعاية الاجتماعية من قبل دافعي الضرائب كما يسمح للناس بمواجهة الضغط المالي خلال الفترات الصعبة في حياتهم، و في معظم الحالات فإن الأشخاص الذين يستخدمون برامج الرعاية الاجتماعية يتلقون الدفعات شهري أو نصف شهري ، علاوة على أن أهداف الرعاية الاجتماعية متعددة حيث أنها تسعى لتعزيز مواصلة العمل و التعليم او في بعض الامثلة تحسين مستوى المعيشة.<sup>1</sup>

## 9/ تقسيم الدراسة :

للإجابة عن الاشكالية المطروحة، قسمنا دراستنا الى فصلين حيث نتناول في الفصل الأول الخدمة الاجتماعية والأصول القانونية للخدمة الاجتماعية، وتطرقنا في المبحث الاول منه الى مفهوم الخدمة الاجتماعية ونشأتها و تطورها وخصائصها. والمبحث الثاني تطرقنا فيه الى مبادئ ومجالات الخدمة الاجتماعية ونماذجها، وأخيرا قمنا بدراسة الخدمات الاجتماعية في الجزائر.

أما الجانب التطبيقي فقد قسمنا فصله الى مبحثين ؛ المبحث الاول تمحور في التعريف بميدان الدراسة، أما المبحث الثاني فاهتم بتفريغ البيانات و التعليق عليها واختبار الفرضيات و الاشارة الى أهم المشاكل و العراقيل التي تعيق تحسين حال الخدمات الاجتماعية في جامعة مولود معمري من خلال كلية الحقوق و العلوم السياسية .

<sup>1</sup> يوم 18-01-2020 على الساعة 20 سا 45 د خبراء التداول الرعايا الاجتماعية نقلا <<https://trading.secrets.guru>>

---

# الفصل الأول

الخدمة الاجتماعية و الاصول

---

القانونية للخدمات الاجتماعية

---

## تمهيد:

تختلف خدمات ومؤسسات الرعاية الاجتماعية باختلاف وتباين طبيعة المجتمعات ونموها وتطورها تبعاً للفلسفات والمعتقدات التي تنطلق منها، حيث يرجع تاريخ الخدمة الاجتماعية إلى زمن الإنسان نفسه.

إلى جانب آخر نجد الوازع الديني والدوافع الإنسانية لها دور كذلك في حث الأفراد على مساعدة الضعفاء والعجز والفقير، انطلاقاً من هذا بدأت الخدمة الاجتماعية بالتنشئة كمهنة إنسانية استجابة لحل المشكلات الاجتماعية التي صاحبت المجتمع الإنساني عبر مسيرته.

سنعرض في الفصل النظري من دراستنا التطور المعرفي للخدمة الاجتماعية في الحقب الزمنية المختلفة، مستخلصين الخصائص من التعارف المقدمة لموضوع الدراسة، و أهمية الخدمات الاجتماعية للأفراد و المجتمع، إلى جانب عرض اهم المجالات التي تهتم بها لجان الخدمات الاجتماعية.

## المبحث الأول: مفهوم الخدمات الاجتماعية

لقد عرفت الجماعات المختلفة الرعاية الاجتماعية منذ زمن بعيد، إلا أنها لم تأخذ الشكل الحالي، حيث كانت تعتمد بشكل أساسي على المبادئ الدينية والأعراف فعندما كان يتعرض الفرد إلى مشكلة في حياته اليومية، فكانت المجموعة التي يستند إليها هي عشيرته أو عائلته تقوم بمساعدته ومن هذه الزاوية سوف نحاول معالجة هذه الفكرة من خلال المطالب التالية:

### المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات الاجتماعية

سوف نقدم نشأة و تطور مفهوم الخدمات الاجتماعية عبر مختلف الازمنة من القديمة الى الحديثة وفي مختلف الحضارات ونظرة مختلف الديانات السماوية للخدمات الاجتماعية.

#### 1- الخدمة الاجتماعية في العصور القديمة.

##### أ - عند اليونان:

تميزت الفلسفة اليونانية بصفة القوة، إذ لم تكن تعرف الشفقة، غير أن ذلك لم يمنع من وجود بعض الخيرين الذين كانوا يساعدون العبيد، وبصفة عامة تميزت العصور الأولى من تاريخ اليونان بالفقر، وكانت لأراء أفلاطون الاجتماعية التي جاءت في كتابه: الجمهورية أهمية عظيمة حول التنظيم الاجتماعي للدولة وعندما ظهرت المدن أدت إلى التدخل للعناية بأفراد المجتمع، ومن أمثلة ذلك وجود مأوى للفقراء بمدينة أثينا وكانت هذه المأوى تسمى بالمنازل كما كانت الدولة تقوم بتعليم أيتام الحرب، رغم أن هذه الخدمة الاجتماعية كانت تقدمها الدولة لأهداف سياسية<sup>14</sup>.

##### ب- عصر الإغريق والرومان:

من أهم مبادئ الإغريق ومن بعده المجتمع الروماني، كان الحكم للأشراف وتملكهم للأراضي الزراعية، كان مجتمعا عبدياً للأحرار فيه كافة الحقوق، ولا كرامة أو حقوق للأكثرية العبيد<sup>15</sup>.

<sup>14</sup> - زكي بدوي، أصول الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الفكر العربي، ط2، 1957، ص 91.

<sup>15</sup> - محمد كامل البطريق، حسن طه أبو الفضل، مدخل الخدمة الاجتماعية دراسة تحليلية لدى الخدمة الاجتماعية في المجتمع الاشتراكي، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، ص 52.

و إن كانت الخدمة الاجتماعية تؤدي بدوافع سياسية أيضا، ولكنها كانت أكثر تأثرا بالروح الشعبية بسبب زيادة إنتشار الطبقة العاملة ، الذين يقومون بالمساعدات فيما بينهم الفقراء يتبرعون بالزيوت واللحوم وغيرها من خيرات ممكنة.

ولكن نتيجة ذلك انعكست تلك العمليات الاجتماعية على بعض المجتمعات سلبا عكست عليهم ففي روما مثلاً، أصبح سكانها عاطلين عن العمل وذلك بسبب فائض الخيرات المقدم لهم من الأقاليم الأخرى مما جعل الأمور تسوء.

لذلك ظلت الخدمة العامة والفردية ذات صبغة نفعية، فلم يكن يميلها القلب ولكن كانت ذات دوافع سياسية<sup>16</sup>، بالإضافة الى الرعاية العمالية حيث نظم العلاقة بين العامل و صاحب العمل.

### ج - الخدمة الاجتماعية في الديانة اليهودية :

تتمثل أوجه الرعاية الاجتماعية في الديانة اليهودية في رعاية الفقراء والمحتاجين، وتعتبر ذلك واجب الأغنياء نحو الفقراء والمحتاجين ورعاية اليتامى والأرامل، حيث يقدمون عشورهم للإنفاق على الفقراء والمساكين، وكانوا يمارسون نظام الشورى باعتبار أن سيدنا موسى عليه السلام لم ينفرد بحكم بني إسرائيل وحده وتوجيه سياستهم ، بل عمل بنظام الشورى ، واهتم اليهود بالتعاليم، حيث أسست المدارس ووضعت أسس وقواعد للتعليم بالإضافة إلى الرعاية العمالية والذي فيه ينظم العلاقة بين العامل وصاحب العمل<sup>17</sup>.

### د - الخدمة الاجتماعية في الديانة المسيحية:

تمثلت الرعاية الاجتماعية في الدين المسيحي في أنها وسيلة في مجموعة من النشاطات مضمونها الرحمة والزهدي وهدفها إقامة مملكة السماء التي هي غاية الدعوة المسيحية. فإن اختلاف الرعاية الاجتماعية في المسيحية عن مثيلتها في اليهودية مظهرياً، أما الجوهر والمضمون لا خلاف فيه، فالمسيحية تقوم على ما يلي:

#### أ- رعاية الفقراء والمحتاجين

<sup>16</sup> - زكي بدوي، المرجع السابق الذكر، ص 52.

<sup>17</sup> - <https://zainnopedia.blogspot.com/2011/09/20/09/2019à17h56mn> أصول الخدمة الاجتماعية نقلا عن:

قامت رعاية الفقراء في الديانة المسيحية كاستجابة لتعاليم السيد المسيح والرسول في الدعوة إلى محبة كل الناس بما فيهم الأعداء، والزهد في محبة المال واكتنازه ووجوب إنفاقه على الفقراء والمعوزين وأصحاب الحاجة ولقد حددت المسيحية أهم مصادر تمويل رعاية الفقراء فيما يلي:

أ - الصدقة الفردية، وهي تقدم للأسرة التي فقدت عائلتها أو مرت بكارثة و كانت تقدم عن طريق الكنيسة في الخفاء حفاظا على مشاعر و كرامة هذه الاسرة.

ب- صدقة جماعية وتأخذ الصور التالية : النذور ، العشور ، البكور ، الوقف الخيري.

## ب - عائلة الأيتام والأرامل :

فقد أعطت الديانة المسيحية أولوية لعناية اليتامى والأرامل، فقد جاء في رسالة بولس الى العبرانيين "الديانة الظاهرة " هي رعاية الأيتام والأرامل في ضيقهم، وحفظ الإنسان بلاد دنس كما جاء بتعاليم الرسول الكثير من التوصيات للأساقفة بالاهتمام برعاية الأرامل والأيتام.

و اعترفت المسيحية بنظام التبني للأطفال اليتامى، كما اهتمت بإنشاء بيوت للأطفال اليتامى ليجدوا فيها مجالا للحياة الصالحة لكي ينشئوا على تربية روحية ودينية وأخلاقية وتربية ذهنية تؤهلهم لكي ينشئوا شبابا صالحا ونافعا لأنفسهم وإلى المجتمع<sup>18</sup>.

## 2- الخدمة الاجتماعية في العصور الوسطى:

### أ - الخدمة الاجتماعية في الإسلام:

جاء تعريف الرعاية الاجتماعية في الإسلام على النحو الآتي:

" نظام من الخدمات والمؤسسات الاجتماعية يهدف إلى تحقيق مستويات ملائمة للمعيشة وتقوية العلاقة الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والمجتمعات لتحقيق السلام ولتنمية قدرات الأفراد...".

أهداف الرعاية الاجتماعية في الإسلام هي كالتالي:

- الإسهام بعمق وفاعلية في إحداث التغيرات المقصودة في المجتمع.
- تعتبر التعاون أساس الحياة.
- تعمل على حماية الإنسان كخطوة نحو رعاية المجتمع الإنساني.
- تهتم بالفرد كإنسان فريد من نوعه له قيمته وكرامته الإنسانية.

<sup>18</sup> - هجيرة عمرو، مرجع سابق الذكر، ص 39 .

- تحولت الرعاية الاجتماعية من مفهوم الصدقة إلى مفهوم الحقوق الأساسية للإنسان (اقتصادية- إجتماعية- سياسية) وتأدية وظائف لأغنى عنها لحياة الناس والأفراد شأنها شأن الأنساق الأخرى التي ترتبط معها بشبكة من العلاقات تشكل معالم البناء<sup>19</sup>.

### ب- الخدمة الاجتماعية في أوروبا :

إنّ أهم ما يميز ازدهار الخدمة الاجتماعية بأوروبا في العصر الحديث ظهور بوادرها من قيام الثورة الفرنسية التي تمثل نقطة تحول هامة وبارزة في تاريخ الديمقراطية الغربية من عهد الاستبدال والأرستقراطية إلى عهد تسود فيه الحياة الاجتماعية المشتركة بين المواطنين فقد جاءت الثورة بشعار تألف من ثلاثة مبادئ أساسية تمثل في: الحرية - المساواة - الإخاء.

وكناتج للثورة الفرنسية ومبادئها المطروحة، ظهرت في ذلك الوقت بعض الحركات الاجتماعية التي جاءت تنادي بضرورة تلبية حقوق أفراد المجتمع المختلفة من مساواة ، عدالة وتعليم ، وصحة، وتوفير فرص العمل. كما نادى تلك الحركات بضرورة تبني برامج تهدف إلى حماية الأطفال وتوفير العيش الكريم لهم ورعاية المرضى والمسنين والعجزة وغيرهم.

لقد كان القصد من وراء تلك المساعدات التطوعية القضاء على كافة المظاهر المرتبطة بلجوء الفرد المحتاج لغيره ليطلب العون والمساعدة، أو خشية تحول الشخص المحتاج إلى احتراف مهنة التسول لسد اللقمة وتلبية متطلبات عيشه التي عجز عن توفيرها بالفرق العادية<sup>20</sup>.

### 3 - العصور الحديثة :

لقد كان الاعتقاد السائد إن الخدمة الاجتماعية هي مجرد إزالة الفاقة عن طريق المجهودات التي أتخذ شكل الإحسان أو البر ولكن تلك النظرة قد تعادلت من "مساعدة الافراد المعوزين والمهملين بالمال والعون إلى لفلسفة الحديثة التي قامت على الروح الديمقراطية التي تعترف بحق الفرد في تقرير المصير (Self-détermination) وحرية إختياره للمساعدة التي توصله إلى التكيف الاجتماعي السليم (Social ajustement) مع المجتمع الذي يعيش فيه سواء كان مجتمع العائلة أو المجتمع المحلي أو مجتمع العمل.

<sup>19</sup>- نور الهدى حماد، "الرعاية الاجتماعية في الإسلام ودورها في تعزيز التكافل الاجتماعي"، أعمال المؤتمر الدولي العاشر حول التضامن الإنساني، جامعة طرابلس - ليبيا، 18- 20 ديسمبر، 2015، ص ص 02- 03.

<sup>20</sup> - <https://www.studybachelor.com> 20.09.2019 à 20h30m - نقلا عن.

تعتبر الرعاية الاجتماعية هي النقطة المحورية الأولى التي استقن منها مهنة الخدمة الاجتماعية، حيث نشأة هذه الأخيرة (الخدمة الاجتماعية) في الولايات المتحدة الأمريكية.

بداية الخدمة الاجتماعية مهنة علمية إنسانية نشأت منذ أوائل القرن العشرين 20. مهد لقيامها مجموعة من العوامل التالية:

- الثورة الصناعية، وما صاحبها من مشكلات وإفرازات اجتماعية واقتصادية... وغيرها.
- الحروب المتتالية، وما صاحبها من تشريد للمواطنين ، وعمليات قتل أسفرت عن وجود ضحايا والعجزة والأرامل والأيتام.
- النهايات التي وصل إليها عدد الإقطاع بأوروبا ، وما صاحب ذلك من فشل وما بذلك قانون الصادر في 1701 بانجلترا.
- الاكتشافات العلمية الحديثة، مما جعل الإنسان يدرك بأهمية دوافعه وسلوكه وأهمية العامل الإنساني.
- ركزت الخدمة الاجتماعية في فترة العشرينات من القرن الماضي على التعامل مع الحالات الفردية ، ففي 1917 عقد المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية ، حيث تم الاعتراف بطريقة خدمة الفرد.
- ظهور حركات انسانية داعية لإصلاح حال الطبقة العمالية، انطلاقا من نشاط تلك الحركات وتأثيرها على أرباب العمل بدا الاهتمام بجانب الخدمة الاجتماعية على مستوى المصانع وذلك بتوفير المعاملة الطيبة و تخفيض ساعات العمل، وبعض الخدمات الترفيهية، وتطورت فيما بعد إلى دراسة بعض المشاكل الاسرية للعمال بغية تحسين الاداء من جهة، ولحسب رضى العاملين من جهة أخرى.
- تعتبر المجالات الاجتماعية هي أساس ظهور خدمة الجماعة ، حيث قامت مدرسة العلوم الاجتماعية التطبيقية بجامعة ( ويستروزيرف ) سنة 1933 بدراسة العمل مع الجامعات، وقد أطلقت عليه خدمة الجماعة.

وتنسب مهنة الخدمة الاجتماعية إلى الولايات المتحدة الأمريكية الو.م.أ بتاريخ العام للرعاية الاجتماعية والذي يرتبط بنماذج أوسع من التاريخ الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية.

كانت بداية مهنة الخدمات الاجتماعية كمهنة للمؤسسات الرعاية الاجتماعية خلال القرن التاسع عشر 19 التي تقدم الرعاية مثل: مؤسسات رعاية الفقراء والملاجئ ... فالحاجة للعالمين في المؤسسات يستلزم وجود خبرات مهنية وتعليم متخصص لتقديم خدمات على أسس علمية إلا أن الو.م.أ مرت بأربع مراحل تحدد نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية ألا وهي:

- المرحلة الأولى: الخدمة الاجتماعية من التطوع إلى الممارسة الوظيفية (قبل عام 1915 م).

- المرحلة الثانية: ظهور الخدمة الاجتماعية كمهنة (1915 - 1950 م).
  - المرحلة الثالثة: تعزيز مكاسب المهنة (1950 - 1970 م).
  - المرحلة الرابعة: المرحلة المعاصرة (1970 - لغاية كتابة الدراسة)<sup>21</sup>.
- و باستقراء تاريخ تطور الخدمة الاجتماعية نجدها قد بدأت في العصور الحديثة كعملية للإصلاح الاجتماعي بغرض تغيير الظروف الاجتماعية المحيطة بالفرد و ذلك ليسد احتياجاته.
- ولكن سرعان ما انتقل اهتمام الخدمة الاجتماعية من إصلاح المجتمع إلى إصلاح الأفراد وذلك كان مع بداية حركة الطب النفسي في الغرب<sup>22</sup>.
- الحركة الأولى متمثلة في منظمة NASW عام 1955، وقد وتزايدت عضويته واستهدفت الجمعية رفع مستوى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وكما اهتمت بتزويد الأشخاص المؤهلين بالتدريب المهني والقيم العامة للنهضة.
- أما المنظمة الثانية CSWE فقد تم تنظيمه عام 1952 واهتم بتحسين مستوى التدريب والبرامج للأخصائيين الاجتماعيين الأجانب تحسين مستوى الممارسة المهنية.

#### 4- الخدمة الاجتماعية في الدول العربية:

لم تستطع الخدمة الاجتماعية القيام بدورها بشكل فعال كما هو حال الدول المتقدمة، فظلت الأحوال الاجتماعية على حالها من فلسفات وإيديولوجيات السائدة في تلك الدول (العربية)، فكانت الانطلاقة الأولى والواقعية سنة 1935، وكانت مصر أول الدول العربية دخلت هذه المهنة، وكان تطبيق الخدمة الاجتماعية يختلف من دولة لأخرى حسب الثقافات "فالأتجاه الأساس للخدمة الاجتماعية في المجتمع العربي هو إعادة تنظيم المجتمع وتحقيق التنمية الاجتماعية من أجل القضاء على سمات التخلف الذي خلفه الاستعمار ورفع مستويات المواطنين إلى تحقيق الرفاهية الاجتماعية ويتم عن طريق تنظيم المجتمع لتنميته".

<sup>21</sup> - محاضرة الخدمة الاجتماعية، نقلا عن :

<http://www.qu.edu.iq>art>uploads>2016/03/08/05/2019, à 5h47mn,p19,p 26>.

<sup>22</sup> - سامية محمد فهمي ومنال طلعت محمود، مرجع سابق الذكر، ص 58.

تعددت مشاريع الخدمة الاجتماعية في الوطن العربي كفتح مراكز تثقيف المرأة الريفية وتربية الناشئ ورعاية الشباب، كما بدؤوا بتنشئة مؤسسات إجتماعية لرعاية الطفولة والأمومة ... بما فيها خدمات وقائية وعلاجية.<sup>23</sup>

والتنمية التي كانت الهدف الأساسي للدول العربية عملية ترسيخ الخدمة الاجتماعية من سماتها، تعطي الظروف السائدة في الدول العربية أولوية تأخذ باتجاه التتموي في ممارسة الخدمة الاجتماعية الى جانب الاتجاه الوقائي حتى تصل الى تحسين احوال المجتمعات و التي تتضمن تحقيق مستويات تنمية الانسان العربي ذاته صحيا و ثقافيا واجتماعيا حتى نفسيا، و كل هذا من اجل الوصول لمستوى انسان العصر الحديث.

### المطلب الثاني: تعريف الخدمة الاجتماعية وخصائصها

في مواجهة الحياة المعقدة في عصرنا الحالي، وفي سبيل القيام بالمسؤولية والوظائف يحتاج الناس إلى العديد من الموارد مع قدر كبير من المساعدة، وتعتبر الخدمة الاجتماعية أحد الموارد في المجتمع التي تقوم على مساعدة الناس لمقابلة إحتياجاتهم والقيام بمسؤولياتهم إن سمات الأفراد ومكانتهم الاجتماعية وطبيعة مشكلاتهم هي التي تحدد كيفية تدخل الخدمة الاجتماعية وتقديم المساعدة لهم، إن الخدمة الاجتماعية تتوافق قيمها ومكوناتها وأهدافها تبعا لاحتياجات الناس<sup>24</sup>. وقدمت مجموعة من التعاريف للخدمة الاجتماعية نذكر أهمها فيما يلي؛

#### مفهوم الخدمة الاجتماعية:

**لغة :** خدم يخدم خدمة خدمه معناه يعمل له.

**إصطلاحا :** ما يقدم من مساعدة في قيام بعمل ما او في قضاء حاجة .

<sup>23</sup> -المرجع ذاته.

<sup>24</sup> - سامية محمد فهمي ومنال طلعت محمود، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية لمجالات الممارسة، القاهرة: دار المعرفة الجامعية، 2005، ص 45.

الخدمة الاجتماعية: عمل رسمي أو غير رسمي غايته مساعدة المرضى والفقراء وذوي العاهات على القيام بنشاط طبيعي ودور شريف في الحياة<sup>25</sup>.

## 1 - تعريفات في الفقه العربي:

عرفها رشيد زرواتي: "الخدمة الاجتماعية هي توفير الخدمات المطلوبة لمساعدة الأفراد والجماعة والمجتمع، وهي خدمة فردية، جماعية ومجمعية، فأما المعرفة النظرية فهي دراسة الحالة ومحاولة الوصول إلى نظريات تفسرها وإلى قوانين تتحكم فيها، وأما المعرفة العلمية فهي دراسة الحالة، تم التشخيص وتقديم العلاج، ثم التنفيذ، أما المساعدة فهي عبارة عن تلك الجهود المبذولة لفائدة الفرد والجماعة و المجتمع"<sup>26</sup>.

وعرفها الباحث فاروق يونس: "الخدمة الاجتماعية هي مهنة إنسانية تعمل على تهيئة أسباب التغير، تحقيقا للرفاهية الاجتماعية بأسلوب منهجي يجند طاقات الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية بتدعيم قدراتها وإمكانياتها وعلاج مشكلاتها على أساس من المساعدة الذاتية وفي الإطار الإيديولوجي للمجتمع"<sup>27</sup>.

و من التعريفين نستنتج أن الخدمة الاجتماعية عبارة عن مهنة إنسانية قبل كل شيء ، كما هي عبارة عن وظيفة تهدف الى السعي وراء إقرار العدالة الاجتماعية .

و قدم الدكتور محمد كامل البطريق تعريفا للخدمة الاجتماعية:

"علم وفن تقدم بواسطتهما المساعدة لمن يجد صعوبة في التكيف ويحتاج إلى هذه المساعدة، كما أنها المساعدة التي يعطها من هم في حالة تكيف اجتماعي سليم حتى لا يصبحوا في حالة سوء وتكيف

<sup>25</sup> -ابراهيم قلاتي، قاموس الهدى (عربي-عربي)، الجزائر: دار هدى، ص138

<sup>26</sup> - رشيد زرواتي، مدخل إل الخدمة الاجتماعية، ط2، الجزائر: مؤسسة ابن سينا للطباعة والنشر، 2000، ص 13.

<sup>27</sup> - جمال بن خالد، الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافية التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، الجزائر، 2015-2016، ص 17.

وذلك بواسطة الأخصائي الاجتماعي في مؤسسة اجتماعية لتنمية القيمة والرفاهية الاجتماعية للأفراد والجماعات<sup>28</sup>.

نستنتج عامة من التعارف اعلاه أن الخدمة الاجتماعية فن ومهنة، والمهنة تقدم مساعدات لمن يجد الصعوبة في التكيف ويحتاج إلى هذه المساعدة.

كما أيضا أشار محمد كامل البطريق إلى الأهمية والدور الوقائي للخدمة ، وذلك بوجود أخصائيين في مؤسسات متخصصة، وذلك لاتصافهم بالخلق المهني ويلتزمون بفلسفة المهنة وقيمها وأهدافها ومبادئها.

## 2- تعريفات أجنبية:

جاء تعريف "وليم هادسون willian Hadson" للخدمة الاجتماعية؛ «هي نوع من الخدمة تعمل من جانب على مساعدة الفرد أو جماعة الأسرة التي تعاني مشكلات ، لتتمكن من الوصول إلى مرحلة سوية ملائمة، وتعمل من جانب آخر أن تزيل بقدر بالإمكان العوائق التي تعرقل الأفراد على أن يستثمروا أقصى قدراتهم»<sup>29</sup>.

وتعريف الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين NASW جاء على النحو الآتي؛ الخدمة الاجتماعية هي الأنشطة المهنية التي تمارس لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية على زيادة أو استعادة قدراتهم في الأداء الاجتماعي ولتوفير الظروف الاجتماعية التي تساعد على تحقيق هذا الهدف<sup>30</sup>.

اتفق التعريفان اعلاه على ان الخدمة الاجتماعية هي تجمع بين مساعدة و محاولة لإزالة المشكل من اساسه.

كما عرفتھا جامعة كاليفورنيا بأنها:

---

<sup>28</sup> - محمد كامل البطريق وحسن طه أبو الفضل، مدخل الخدمة الاجتماعية دراسة تحليلية لدور الخدمة الاجتماعية في المجتمع الاشتراكي، القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، 1969، ص 115.

<sup>29</sup> - سامية محمد فهمي ومنال طلعت محمود، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، "نماذج لمجالات الممارسة"، القاهرة: دار المعرفة الجامعية، 2005، ص 49.

<sup>30</sup> - مرجع ذاته، ص 49.

«تهتم أولاً بالتنمية أو تكييف الأفراد والعائلات والمنشآت التي يعتبرها نقص ما وملاءمتها مع الجماعة التي هي جزء منها ، وثانياً بالتنمية وتنظيم المجتمعات، كما تحاول تحسين وزيادة قدرة الأفراد والمؤسسات والجماعات ، كلما أمكن ذلك»<sup>31</sup>. وقد تم الاتفاق الأخير مع التعريفان السابقان من حيث المساعدة ومحاولة حل المشكلة من خلال عملية التنمية.

إضافة هذا التعريف الى التعريفات السابقة كلمة التنمية وهنا نقصد التنمية الاجتماعية و التي تعني تطور البشر في علاقاتهم المشتركة بما في ذلك تنمية علاقات الانسان المتبادلة و ايجاد طريقة للقضاء على الفقر و الحد من أوجه عدم المساواة .

**والتعريف الإجرائي** الذي يمكن تقديمه من خلال جملة التعاريف التي اطلعنا عليها نذكره كما هو آت؛ ومما سبق نستنتج أن الخدمة الاجتماعية، تعمل على مساعدة الافراد و الجماعات و حل المشكلات التي تحيط بهم و مساعدتهم على التكيف ضمن المحيط الاجتماعي من أجل اداء وظائفهم في المجتمع على أكمل وجه و تؤمن لهم الحاجات الضرورية التي لها أثر في حياتهم.

كما أوجد مختصين اجتماعيين لغرض معرفة سلوك و دوافع المحتاجين للخدمة.

### **خصائص الخدمة الاجتماعية:**

يميز الخدمة الاجتماعية كمهنة عدد من الخصائص أو السمات والتي يميزها عن المهن الأخرى. ومن هنا سنعرض أهم الخصائص والمتمثلة فيما يلي:

#### **1- تتميز الخدمة الاجتماعية بالمرونة:**

نظراً لتغيير المشكلات الاجتماعية وتجدها وتنوعها ومساعدة الخدمة الاجتماعية للأفراد في حل والتصدي للمشكلات القائمة بالفعل أو المستحدثة ، فبالتالي يجب أن تتصف المهنة بالمرونة وذلك حتى نتمكن من الانتقال من مشكلة لآخر ومن مجال إلى آخر.

#### **2- الخدمة الاجتماعية ثلاثية الأهداف (وقائية ، علاجية ، تنموية) :**

بالرغم من شيوع الاتجاه العلاجي the rapeutic Approach في ممارسات الخدمة الاجتماعية خاصة في المجتمع الغربي في الربع الأخير من القرن الماضي، وذلك نظراً لتأثر المهنة بنظريات واتجاهات الطب النفسي، فبالتالي نجد الوضع يغلب عليه الاتجاه الوقائي والتنموي على الممارسة المهنية

<sup>31</sup> - زكي بدوي، مرجع سابق الذكر، ص 11.

للخدمة الاجتماعية، وعلى مستوى الطرق المهنية نجد أن اهتمامات طريقة خدمة الفرد تنصب على الجانب العلاجي، حيث ركزت مؤخرًا على الجانب الوقائي والتنموي من أجل تنمية قدرات الفرد وجعله يتخلى بروح المسؤولية في تعاملاته ومواجهة المشاكل التي تعترض وتعكر مهامه (أي نموذج التركيز على المهام في خدمة الفرد)، كذلك الحال في طريقة خدمة الجماعة وتنمية المجتمع.

### 3- العمل مع الإنسان كوحدة واحدة:

كل المهن تختلف في رؤيتها للإنسان، وفي طريقة التعامل، وفي كيفية سد الحاجات الفيزيولوجية الأساسية لهن فمثلاً مهنة التعليم تنظر له من ناحية إمداده بالمعلومات والمهارات، وكذلك نجد مهنة الطب التي بدورها تركز على الجانب الفسيولوجي في المقام الأول، بينما تنظر الخدمة الاجتماعية للإنسان كوحدة ذات علاقات متشابكة على مستوى (الفرد، الجماعة، المجتمع) كما تتعامل معه من منظور تكاملي في كافة جوانب شخصية النفسية، العقلية، الجسمية، الاجتماعية.

### 4- التعامل مع جميع الفئات المجتمعية :

قد يظن البعض أن مهنة الخدمة الاجتماعية تتعامل فقط مع الطبقات الفقيرة دون باقي الطبقات، وهذا اعتقاد خاطئ، فإذا كانت الخدمة الاجتماعية في بداية عهدها ركزت على التعامل مع الطبقات الفقيرة والمعدمة، إلا أن نشاطها قد تحول إلى العمل مع المحترفين وطلاب المدارس والجامعات وشباب الحضر والريف والعمال، فنجد بأن الخدمة الاجتماعية توسعت لنجدها تتعامل مع كافة الفئات المجتمعية مع اختلاف أعمارهم ومشكلاتهم<sup>32</sup>. أي الاهتمام بالجزء وليس الكل، مع محاولة معالجة مشكلات المجتمع ثم القضاء عليها تمامًا.

هذا وقد ظهرت في الغرب أصوات تنادي بعودة الخدمة الاجتماعية للاهتمام بالإصلاح الاجتماعي، أي مساعدة الأفراد على النمو والتكيف، وكذا مساعدة المجتمع على مواكبة التغير وإشباع حاجاته الأساسية المتمثلة في المأكل، المشرب، الملبس، المأوى وغيرها.

ومن هنا نستنتج أن الخدمة الاجتماعية تعمل في اتجاهين رئيسيين وهما:

– مساعدة الأفراد على التكيف مع النظم السائدة في المجتمع.

– المساهمة في تعديل النظم الاجتماعية القائمة.

---

<sup>32</sup> -المرجع ذاته، ص 57.

ويرى Skidmone (1974) أن الخصائص المميزة للخدمة الاجتماعية تتمثل في التركيز على توظيف الموارد المجتمعية في مساعدة الناس لحل مشكلاتهم، ولالأخصائيين الاجتماعيين معرفة شاملة حول تلك الموارد ولديهم القدرة على التعامل معها من أجل توفير احتياجات العملاء.

#### 5 - الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية:

ظهرت الخدمة الاجتماعية في بلاد الغرب في فترة سادت فيها النظرية الدارونية "البقاء للأصلح وقانون الأجر الحدي الذي يعني زيادة دخل أسرة العامل يؤدي إلى زيادة نسله ويظل دخله ثابتاً، فلا معنى لزيادة الأجور وبالتالي نشوء (ظهور) الخدمة الاجتماعية كأن في وسط حافل بالبؤس والشقاء في حق الناس، لذا نادى المهنة بضرورة الاهتمام والالتفات إلى الطبقات المحرومة والمهضومة الحقوق، وبالتالي يتضح لنا أن الخدمة الاجتماعية تعمل دائماً مع الإنسان وتسعى جاهدة إلى احترامه والاعتراف بكرامته.

#### 6 - الخدمة الاجتماعية منهج مزدوج:

يظن بعض المختصين في مجال الخدمة الاجتماعية، خاصة في جمهورية مصر أن خدمات المهنة تقتصر على جوانب معينة من جوانب الإصلاح والتمثلة في السعي على مساعدة المواطنين على النمو والتكيف مع الظروف المحيطة.

## المبحث الثاني: أهداف ومبادئ الخدمة الاجتماعية

بعدما تطرقنا الى نشأة و تعريف الخدمة الاجتماعية، سوف نعرض في هذا المبحث اهداف ومبادئ هذه الخدمة، ثم يليها مبادئ ومجالات الخدمة الاجتماعية وهي على النحو التالي:

### المطلب الأول : أهداف وأهمية الخدمة الاجتماعية

حتى يتسنى لمهمة الخدمة الاجتماعية تحقيق أهدافها العديدة والنبيلة كان لابد لها من تطوير الأساليب والطرق والأدوات التي تساعدنا ، وذلك لتخطوا خطوات التقدم نحو الأفضل، فأهدافها عظيمة بعظم الإنسانية التي تسعى من أجلها، نجمل الاهداف في الآتي:

- مساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشاكلهم التي تعيق أدائهم .
  - إحداث أو إجراء التغيير في النظم الاجتماعية ، وذلك لسد الاحتياجات الإنسانية المتغيرة.
  - غرس بعض القيم كالعدل والأمانة واحترام العمل.
  - الاكتشاف المبكر للأمراض الاجتماعية ومظاهر التفكك ، فمن خلال دراسة المشكلات وتحليل أسبابها يستطيع المجتمع الوقوف على نقاط العلل التي كانت سبباً في هذه المشكلات.
  - تعمل أيضا على نشر التوعية وتحسين الظروف الاجتماعية.<sup>33</sup>
  - تقوم الخدمات الاجتماعية بدراسة كل ما يتعلق بالإنسان ، وذلك من خلال توفير حاجاته الفيزيولوجية المتمثلة في المأكل والمشرب والملبس، وأيضا توفير الحاجات الإنسانية مثل التعليم والرعاية الصحية، وكذا توفير الحاجات العقلية، وهو توفير مصادر الثقافة والعلوم والمعرفة والرياضة، وتعمل على تحقيق رفاهية الإنسان وتسهر على راحته.
  - تشكل مجموعات من العاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية لوضع الأبحاث والدراسات حول طرق توفير هذه الاحتياجات للفرد وبالتالي تعميمها على المجتمع ككل.<sup>34</sup>
- وعن أهمية الخدمة الاجتماعية نذكر؛

<sup>33</sup> - محمد سيد فهمي، مدخل في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث ، 2002، ص ص 26-27.

<sup>34</sup> - أهداف رئيسية لمهنة الخدمات الاجتماعية، نقلا عن الموقع <http://www.adarabia.com> - le 3 mai 2019 à 21 :16mn.

- لا تقف الخدمات المقدمة على الخدمات المادية فقط، وإنما توجد هناك الخدمات الاجتماعية التي تهدف إلى حل مشاكل الأفراد ، ومحاولة تحقيق الاستقرار لهم، فالمجتمع الذي يوجد به تحفيز لتقديم الخدمة الاجتماعية هو مجتمع راق ومتحضر ، كما أنها إحدى الأخلاق النبيلة التي يتحلى بها البعض<sup>35</sup>.

- المساهمة في تنمية الموارد البشرية وذلك من خلال إعداد برامج نمو الأفراد والجماعات وإعدادهم اجتماعيا ونفسيا (الأفراد)، وبالتالي يتم خلق المواطن الصالح.

- تعمل الخدمات الاجتماعية على مواجهة الاحتياجات الجديدة التي تظهر داخل المجتمع، وكذا مناقشة الظواهر المجتمعية المختلفة، وتحاول أن ترسم الحلول التي من شأنها المشاكل الطارئة التي لا تستطيع القوانين مواجهتها.

وكما تعمل الخدمات والمؤسسات الاجتماعية على وضع خطط وأهداف لحل المشاكل وبذلك بدراستها ووضع الآليات المناسبة لحلها مع جميع المؤسسات الأخرى للدولة<sup>36</sup>.

## المطلب الثاني : مبادئ ومجالات الخدمة الاجتماعية

تتعدد مبادئ ومجالات الخدمة الاجتماعية بتعدد الأهداف والبيئات الداخلية ومؤثرات البيئة الخارجية أيضا، وسنورد أهمها من خلال هذا المطلب.

### أ - مبادئ الخدمة الاجتماعية:

المبدأ هو قاعدة أساسية لها صفة العمومية تصل إليها عن طريق الخبرة والمعرفة والمنطق أو باستخدام المنهج العلمي الذي يقوم على التجريب والقياس<sup>37</sup>.

وتستند الخدمة الاجتماعية في ممارستها على العديد من المبادئ المهنية التي يلتزم بها الأخصائيون الاجتماعيون مواقع العمل المهني، حيث تمثل هذه المبادئ دليل عمل إرشادي، وعلى الرغم من نوع الطرق الأساسية للخدمة الاجتماعية طريقة خدمة الفرد، طريقة خدمة الجماعة، طريقة تنظيم المجتمع، إلا أن مبادئ العمل عامة على مستوى تلك الطرق المهنية وإن اختلفت في طريقة عرضها أو عددها باختلاف وجهات النظر أو مواقف الممارسة ذاتها وتقدم المبادئ في الخدمة الاجتماعية على عدة اعتبارات أهمها:

35 - ما هي أهمية الخدمة الاجتماعية في المجتمعات؟، نقلا عن الموقع <https://specialities.bayt.com>; le 3 mai 2019 à 21 :13mn.

36 - أهداف رئيسية لمهنة الخدمات الاجتماعية، موقع سابق الذكر  
37 - محمد سيد فهمي، مدخل في المدينة الاجتماعية، مرجع سابق الذكر، ص 19.

- الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الآخرين.
- تصارع الإنسان مع نفسه كالرغبة في التجديد والاستقلال وأحياناً التغيير.
- قدرة المواطنين على اتخاذ قرارات صائبة دون الاستعانة بالآخرين<sup>38</sup>.

ومن بين هذه المبادئ ما يلي:

## 1 - المساعدة الذاتية :

يعتبر مبدأ المساعدة الذاتية من أهم المبادئ بل يعبر هذا المبدأ في الواقع عن جوهر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وقد إنبثق هذا المبدأ عن الفلسفات الدينية والحركات الإنسانية وتجارب الخدمة الاجتماعية نفسها. والتي وجدت أن تقديم المساعدات لذوي الحاجات أو تقديم الحلول الجاهزة لمشاكل الناس دون أي جهد منهم للتعاون في إشباع الحاجات أو علاج المشاكل كان في معظم الأحيان من العوامل التي أدت إلى استمرار المشاكل.

والمساعدة الذاتية يقصد بها مساعدة الفرد لنفسه وكذلك مساعدة الجماعة لنفسها ومساعدة المجتمع لنفسه<sup>39</sup>:

والمساعدة الذاتية بالنسبة للفرد تحقق حين يستطيع الفرد وحده أن يشبع حاجات أو أن يعالج مشكلة من مشاكله معتمداً في ذلك على قدراته الخاصة وإمكاناته الذاتية. أما فيما يتعلق بالمساعدة الذاتية للجماعة وللمجتمع فتحققت هذه المساعدة حين تقوم جماعة من الناس بإشباع حاجات معينة من احتياجاتها كجماعة، أو بحل مشكلات تمس أفرادها جميعاً عن طريق الجهود المشتركة لأفراد هذه الجماعة ، كما يلجأ المجتمع عادة إلى عدة وسائل يستخدمها في علاج مشاكله .

2 - مبدأ التقبل والقبول: التقبل هو بمعنى تقبل الأخصائي الاجتماعي للعميل سواء كان فرداً أو جماعة أو مجتمعاً كما هو وليس كما أن يكون ، دون الأخذ بالاعتبارات الجنس أو اللون أو الدين. لذا يجب تقبلها كما هي في الواقع سواء بحسناتها أو بعيوبها. وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يؤمن بأن هذه الاختلافات هي أمور حتمية وهي تمثل واقعاً لا بد من الاعتراف به .

<sup>38</sup> - سامية محمد فهمي، منال طلعت محمود، مرجع سابق ذكره ، ص ص 72، 73.

<sup>39</sup> - 9 mai 2019, p22. , محاضرات الخدمة الاجتماعية <2016/03>uploads> <https://www.qu.edu.iq> -

وتقبل الأخصائي للعميل هام جدا لأن ذلك سيتوقف عليه مدى الاستجابة لدور الأخصائي الاجتماعي والتعاون والثقة فيه والتي بدونها لن يستطيع القيام بدوره في مساعدة هذا العمل على حل مشاكل أو إشباع احتياجاته ، فالاختلاف بينهم أمر جوهري وذلك يستوجب البدء مع العميل (فرد، جماعة، مجتمع) بقدراته المتوفرة وتقبل مستواه والبدء في عملية المساعدة على أساس هذا المستوى، ثم العمل على الارتفاع به المعدلات التي تتماشى مع احتياجات وإمكانيات التغيير في هذا الفرد أو الجماعة أو المجتمع دون إحداث تغييرات مفاجئة وفرض رغبات وذلك حتى لا يكون الفعل هو مقاومة العميل.

ويدخل في مبدأ التقبل بعد الأخصائي عن النقد والسخرية (من العميل ، الجماعة ، الجمع) وبالتالي تقبل ما يبدر منه من سلوك حتى إن كان غير لائق في بعض الأحيان، ويتناول الأمور (يتحكم في الأمور) بأسلوب لا يؤذي المشاعر وبالتالي يسعى إلى إحداث التغيير الملائم فيه وذلك بتقدير الموقف واحترام الظروف وكرامة العميل أو الجماعة أو المجتمع وذلك يشعروهم بالطمأنينة وثقة في الأخصائي الاجتماعي، كقدرة فنية قادرة على المساعدة والتعبير عن المتابعة والمشاعر دون مقاومة أو حرج ، وذلك يسمح أو يساعد الأخصائي على دراسة موقف العميل سواء كان فردًا أو جماعة أو مجتمع دراسة متكاملة وافية تساعد على التشخيص ثم العلاج.

ولا يعني التقبل الموافقة على كل تصرفات وسلوك العميل بما في ذلك السلوك المنحرف وإنما هو إشعار الأخصائي للعميل باستعداده لتقديم مساعدة بغض النظر عن الاختلاف بين الطرفين<sup>40</sup>.

### 3- مبدأ التقويم الذاتي:

يلتزم الأخصائي الاجتماعي بالموضوعية في عمله وقياس مدى نجاحه في تحرير عمله من وجهة نظرة الذاتية، ويسعى إلى معرفة ما ينقصه من معارف ومهارات وإدراك الأخطاء والعمل على رفع مستواه المهني وتجنب تلك الأخطاء في المستقبل ويدخل في هذا الإطار تقويم الأخصائي الاجتماعي لذاته ، فيما يتعلق بسلوكه مع رؤسائه وزملائه في العمل أو خارج المجتمع حتى يتفق مع الصورة التي يجب أن يراها الآخرون فيه.

### 4 - مبدأ الدراسة العلمية:

يعتمد الأخصائي الاجتماعي دائما في عمله على الدراسة العلمية الموضوعية التي توضح له أبعاد الموقف والعوامل التي اشتركت في إحداثه سواء كانت عوامل ذاتية أو عوامل موضوعية وانطلاقا

<sup>40</sup> - محمد سيد فهمي، مدخل في الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق الذكر، ص ص 20-21.

من الدراسة يشخص المشكلة ويتصور خطة العلاج... والدراسة العلمية الموضوعية تعتمد على التخطيط السليم أي ترتيب أولويات الحاجات والأهداف وتقدير الأبعاد المختلفة وحساب الاحتمالات المتوقعة وضمان النتائج<sup>41</sup>.

وتتوفر إمكانيات الدراسة ومطالبها لكل من طريقة خدمة الفرد وطريقة خدمة الجماعة ويمكن للأخصائي الاجتماعي أن يستكمل ما ينقصه منها وقت ما يريد وذلك نظراً لوجود تفاعل وعلاقة مباشرة مع الفرد والجماعة تدعم هذه الدراسة وتكملها، أما بالنسبة لطريقة تنظيم المجتمع الحديثة نسبياً فإن هذه العملية تحتاج إلى جهد أكبر، حيث أن ظروف المجتمعات المدروسة تتميز بالاختلافات والتباين بما يتطلب ضرورة التخطيط لعملية دراسة مثل هذه المجتمعات من أجل الوصول إلى نتائج على جانب كبير من الثقة يضمن ما يترتب عليها من خطوات وإجراءات وخصوصاً أن العملية مستمرة وتتم في مجتمع متغير متحرك باستمرار<sup>42</sup>.

## 5 - مبدأ المشاركة :

من المبادئ المهول بها في الخدمة الاجتماعية أن الأخصائي الاجتماعي لا يحل مشاكل الأفراد بقدر ما يساعدهم هؤلاء الأفراد مساعدة عدة تبني على دراسة علمية ومهارة علمية، يساعدهم على تفهم مشاكلهم وعلى رسم خطط العلاج معتمدين على إمكانياتهم الذاتية والاستعانة بالموارد والخدمات الاجتماعية المتاحة في البيئة المحيطة، ويتفق هذا المبدأ مع المبادئ الأخرى التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية خاصة المساعدة الذاتية وحق تقرير المصير، فالعميل وحده هو صاحب الحق في توجيه حياته ، ويجب أن يتحمل المسؤولية ولا يلقي العبء على الأخصائي، فلا بد من النشاط المثمر بين الطرفين لأن مشاركة العميل في تشخيص حالته وفي التعرف على النواحي العلاجية فيها يزيد من حرصه على وضع العلاج المقترح موضع التطبيق.

وكذلك ننسى الشيء حين يعمل الأخصائي مع الجماعة، يحرص على مساعدة أعضائها ومساعدة الجماعة ككل على تنمية قدراتها الذاتية والاعتماد على مواردها لإشباع احتياجاتها.<sup>2</sup>

ويعتبر مبدأ تنظيم المجتمع ، بل أن نجاح الطريقة يتوقف على مدى مشاركة المواطنين في إنجاز الخطوات المتعلقة بها، إذ أن المواطنين في أي مجتمع هم أكثر حساسية من غيرهم لما يصلح لمجتمعهم

<sup>41</sup> - محمد سيد فهمي، الخدمة الاجتماعية- التطور - الطرق - المجالات، مرجع سابق الذكر، ص ص 41 - 42.

<sup>42</sup> - مرجع ذاته، ص 42.

وما لا يصلح به، واشتراك المواطنين في حل مشاكل مجتمعهم إنما يساهم ككل على تحمل المسؤوليات تدريجياً وعدم الاعتماد على المصادر الخارجية.

## 6 - مبدأ السرية :

ويكتسب هذا المبدأ أهمية خاصة في طريقة خدمة الفرد باعتبارها أقرب الطرق إلى التعرض للمشاكل الفردية والأسرية وبالتالي أقربها إلى حياة الناس الخاصة.

والتزام الأخصائي بمبدأ السرية يتطلب منه حفظ ما يحصل عليه من بيانات ومعلومات خاصة بالعميل ، فلا يسمح لنفسه بإذاعتها أولاً يسمح لأحد بالإطلاع عليها بأي حال من الأحوال.

وبعد مبدأ السرية أهم المبادئ التي تنمي الشعور بالثقة والاطمئنان في نفس العميل ولهذا يحرص الأخصائي على إبراز هذا المبدأ وتأكيد أمم العميل وعلى الأخص في المقابلات الأولى كون العلاقة بينها لم تبلور بعد (تتطور).

ف نجد الأخصائي الاجتماعي يراعي اعتبارات معينة محافظة على مبدأ السرية منها:

- العميل هو مصدر المعلومات والبيانات لدراسة الحالة.
- عدم الاستعانة بالمصادر الخارجية إلا في حدود ضيقة وبإذن منه.
- يلتزم الأخصائي في الحصول على البيانات اللازمة في حدود المشكلة التي يعاني منها العميل.
- لا يتحدث عن حالات عملائه مع غيره.
- لا يقوم الأخصائي بزيارة العميل إلا باتفاق مسبقاً معه.
- حفظ كل ما يتعلق بالعملاء من تقارير ومستندات في أماكن خاصة يضمن السرية.
- تراعي المؤسسة أماكن خاصة بمقابلة الأخصائي مع العميل حفاظاً على السرية<sup>43</sup>.

## ب - مجالات الخدمة الاجتماعية

مجالات الخدمة الاجتماعية كثيرة متعددة، فهي تلعب دوراً هاماً في النمو بالمجتمعات، وهذا من أجل التخفيف من حدة المشاكل الاجتماعية، وتظهر الخدمة الاجتماعية كلما اتسع المجتمع وتباعدت أوصاله، لذا يسعى أخصائي الخدمة الاجتماعية دائماً لتسمية المجتمع والتخلص من مشاكله والقضاء بقدر المستطاع على مسبباته.

<sup>43</sup> - أحمد مصطفى خاطر، مرجع سابق الذكر، ص 75.

ومن أبرز هذه المجالات نذكر الآتي:

#### أ - الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأسرة:

تشكل الأسرة الوحدة المحورية في بناء المجتمع إذ يعني سلامتها سلامة المجتمع وقوته، وبينما قد يؤدي انهيارها إلى تصدع بناء المجتمع وشيوع حالات التمزق والانحراف في بنائه. فالأسرة هي الوحدة الاجتماعية إلى تشكيل مجسماً مصغراً لبناء المجتمع ، كما أن بناؤها يناظر بنائه<sup>44</sup>.

فالب برامج التي تعتمد عليها الرعاية الاجتماعية الأسرية كلما تهدف إلى مساعدة الأفراد للتمتع بحياة نفسية واجتماعية راضية والإهانة لاشتراكهم في حياة الجماعة ومساهماتهم في المجتمع، كما تساعد هذه البرامج في زيادة قدراتهم الشخصية والأسرية<sup>45</sup>.

فمن بين الخدمات التدعيمية لحاجات الأسرة والأطفال، الشباب وحتى المسنين التي قد تم الاعتراف بتعميمها:

- ⇐ خدمات إرشادية خاصة بتكوين الأسرة، أي الاستشارات قبل الزواج في النواحي الصحية والاجتماعية.
- مساعدة ومعاونة الأزواج في التغلب على المشاكل الزوجية المختلفة.
- المساعدات الاجتماعية ، الضمان الاجتماعي أو المساعدة المالية في حالة العوز.
- الخدمات الترفيهية للأسر المحرومة.
- مساعدات المعرفين من أفراد الأسرة ، وتأهيل العجزة والمتأخرين عقلياً.
- ⇐ خدمات تنظيم المجتمع والعمل المجتمعي عن طريق مساعد الجماعات الأهلية والتنظيمات المختلفة على مداولة الأحوال المتغيرة في المجتمع.
- تنظيم وتنسيق المجتمع لمقابلة احتياجات الأسرة من ناحية إزالة الأحياء الفقيرة وإعادة توظيف الأهالي<sup>46</sup>.

#### ب - الخدمة الاجتماعية والكوارث :

---

<sup>44</sup>-ليلة علي، "تشخيص للمشكلات واستكشاف سياسات المواجهة"، ورقة عمل ضمن مؤتمر حول واقع الأسرة في المجتمع تشخيص للمشكلات واستكشاف لسياسة المواجهة، من 26-28 سبتمبر 2004، منعقد بدرا ضيافة، جامعة عين الشمس الإمارات العربية المتحدة، ص 02.

<sup>45</sup>- أحمد مصطفى خاطر، الخدمة الاجتماعية مناهج الممارسة، مجالات العمل، مصر: المكتب الجامعي الحديث، 2004، ص 293.

<sup>46</sup>-المرجع ذاته، ص ص 293 - 294.

يمر المجتمع من مختلف صعوبات الحياة، ومن بينها الكوارث الطبيعية، والتي يراها ديننا الحنيف على أنه ابتلاء من الله عز وجل لعباده لاختبارهم على مدى صبرهم وإيمانهم أمام القدر المحترم. إلا أن كانت Kant رائد علم الاجتماع الألماني يرى أن حياة الإنسان عبارة عن مجموعة من الأزمات التي يجب اجتيازها، بل هي يقول من الدوافع التطور الاجتماعي والإبداع العلمي والخلق والابتكار.

والكوارث أشكال نذكرها:

- هزائم طبيعیه الزلزال، الأعاصير، البراكين والثلوج وغيرها.
  - كوارث اقتصادية: كفقد لمصادر الثروة الاقتصادية والتي يعقها جماعات وبطالة.
  - الحرائق والانهيّارات.
  - هزائم الحروب وما يعقبها من مآسي وفواجع نفسيه اقتصادية واجتماعيه سياسيه<sup>47</sup>.
  - حالات الاغتصاب الفردي أو الجماعي Group Raping: وهي من الكوارث التي تنتابها العديد من الدول وخاصة الصناعية، الناجمة خاصة من التمييز العنصري والفردية المطلقة.
- ويمكن حصر دور الخدمة الاجتماعية في الكوارث على النمو التالي:

**أولاً : الإعداد المهني.**

من أولى واجبات الخدمة الاجتماعية تنظيم مسبق لمهام أخصائي الكوارث وإعداده مهنيًا للممارسة من خلال خطوات التالية:

- الاختيار الدقيق للعناصر الصالحة لمواجهة أخطار الكوارث سواء في معاهد الخدمة أو كليتها أو داخل هيئات الاجتماعية التقليدية.
- من أهم الوصفات التي تتحلّى بها :
- سرعة إتخاذ القرار .
- دقة الإدراك و هدوء الأعصاب.
- دراية تامة بمصادر الخدمة وكيفية استثمارها.
- الاعتماد على مهارات يتناسب مع طريقة الإنقاذ وذلك بتعامل مع جميع أنواع الانهيّارات النفسية كالصراخ والعيول و غيره.

<sup>47</sup> - محمد سيد فهمي، الخدمة الاجتماعية التطور - الطرق - المجالات، مرجع سابق الذكر، ص ص 316 - 317.

## ثانيا : التنظير العلمي.

تنطلق الخدمات الاجتماعية من منظور علمي عالي المستوى والكفاءة وذلك لتوجيه مسار خدماتها عند الكوارث لذلك حدد بعض علماء الغرب بعض النظريات الخاصة بالكوارث ومنهم: فابرل رانجتون E. Raughton، وإليزابيث نلسون E. Nelson وفرانيس تيرزر F. Turner، وشارل زاسترو C. Zastrow وغيرهم، وانتهوا إلى ما يعرف بنظريات الأزمات نماذج هلع Panic Model، نماذج الاحتضار والاغتصاب والترمل<sup>48</sup>.

إلا أن المجتمعات العربية وغير العربية لم تتقبل هذه النظريات لكونها لم تحدد المعايير اللازمة الثقافية والاجتماعية والاقتصادية لكل مجتمع على حدة. من أهم العمليات المساعدة التي تقدمها الخدمة الاجتماعية هي:

### العمليات العلاجية:

- تقديم الخدمات الفورية العينية الضرورية للضحايا.
- تحويل الحالات المكتوبة فوراً إلى الهيئات والمؤسسات المتخصصة.
- إرشاد وتوجيه أسر الضحايا لحالة ضحاياهم وتقديم لهم المساعدة النفسية المناسبة خاصة.
- \* الاعتبار العامة لدور الخدمة الاجتماعية لمواجهة الكوارث:
- الخدمة الاجتماعية في الكوارث هي وسيط بين مصادر الخدمة وملتقوها.
- الأخذ بمبدأ السرعة والأولوية في كل الظروف.
- العمل الفيزيقي وليس المنفرد.
- الخدمة الاجتماعية في الكوارث عبارة عن إجراءات ومساعدات وليس علاقات ومقابلات.
- الاستثمارات الأملئ للإمكانات المتاحة<sup>49</sup>.

### ج - الخدمة الاجتماعية في مجال المدارس:

تعتبر المدرسة من أهم المؤسسات الاجتماعية التي أعدها المجتمع لتزويد الفرد بالخبرات والمهارات الاجتماعية الملائمة.

<sup>48</sup> - المرجع ذاته، ص ص 320 - 321.

<sup>49</sup> - مرجع ذاته، ص 322.

فعرفه مكتب الخدمة الاجتماعية بالجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ، هي جزء من تعاون مهني مشترك بغرض فهم البرامج المدرسية وتقديم المساعدات للتلاميذ الذين يواجهون صعوبات في المدرسة وهذا من أجل الاستمرارية لوقايتهم من خطورة تلك الصعوبة لكي لا يستحيل علاجها.

#### أهداف الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي:

الهدف الأساسي للخدمة الاجتماعية المدرسية هي المساعدة وتدعيمها بحيث تصبح قادرة على إنجاز أهدافها ، ومن أهم أهداف الخدمة الاجتماعية:

- المحافظة على نظافة المجتمع
- ترشيد الثقافة وتطويرها
- تحقيق التضامن الاجتماعي
- المدرسة هي مركز لتنمية المجتمع<sup>50</sup>.
- على الأخصائي الاجتماعي أن يساعد الطلاب على إشباع حاجاتهم الضرورية وأن يطالب بها إذا لزم الأمر<sup>51</sup>.

- تنظيم جماعات من الآباء ومن المجتمع المحلي للمساعدة في تحقيق مصالح المدرسة والطلاب وتحسين العلاقات بين المدرسة ومجتمعها المحيط بها.

#### دور المقترح للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي:

- دراسة الظواهر الاجتماعية التي تتصل بالمشكلات العامة للتلاميذ واحتياجاتهم وتلك التي تتصل بمشكلات المدرسية واحتياجاتهم والاستعانة بالنتائج الدراسات التي تكون قد أجريت على مستوى المجتمع.

- وضع ميزانية البرنامج وتوزيع هذه الميزانية على جوانب النشاط.
- تنسيق الجهود بين جماعات النشاط واللجان المكونة بالمدرسة.
- تدعيم أوجه النشاط المختلفة التي يتضمنها البرنامج عن طريق مدها احتياجاتهم المادية والبشرية والمحورية<sup>52</sup>.

---

<sup>50</sup> - طلاب حلقة البحث بالفرقة الرابعة، "التنمية البشرية في محافظة الفيوم وعلاقتها بالخدمة الاجتماعية دراسة مطبقة على جمعية رسالة بالفيوم". مذكرة ماجستير في الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم، 2015-2016، ص 10.

<sup>51</sup> - محمد سيد فهمي، مدخل في الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق الذكر، ص 272.

<sup>52</sup> - طلاب حلقة البحث بالفرقة الرابعة، مرجع سابق الذكر ، ص 16.

وتحقق برامج الخدمة الاجتماعية العامة العديد من الأهداف التي من بينها نذكر:

- إشباع دوافع التفرغ لدى الطلاب المدرسية.
- الحصول على التقدير وممارسة النشاط المحبب إلى التنفس والتعاون مع الغير.
- دعم إنتمائية الطلاب إلى المدرسة أو المجتمع المحيط.
- مساعدة الطلاب على التكيف والاندماج في المجتمع المدرسي.
- تعويد الطلاب الاعتماد على النفس والتفكير الواقعي العملي<sup>2</sup>.

#### د- الخدمة الاجتماعية في مجال العمالي:

مفهوم الخدمة العمالية: تعرف على أنها:

"مجموعة المجهودات التي يؤديها الأخصائيون الاجتماعيون في المجالات العمالية بقصد زيادة تلاؤم العمال من إجراء ومسؤوليات العمل لرفع كفاءة الإنتاج كما ونوعاً عن طريق إشاعات العلاقات العمالية السليمة وإشباع الحاجات الإنسانية<sup>3</sup> .

وتعرف الخدمة الاجتماعية العمالية بأنها مهنة تساعد العنصر البشري سواء كان موظفاً أو فرداً من عائلته لكي ينالوا حياة أفضل وذلك بتوفير خدمات صحية، نفسية، وقائية داخل المؤسسة.

#### - أهداف الخدمات الاجتماعية العمالية:

حدد المؤتمر الدولي الثامن للخدمات الاجتماعية عام 1957 الذي عقد في ميونخ أهداف الخدمة الاجتماعية في المؤسسات فيما يلي:

- مساعدة العمال في مواجهة الصعوبات النفسية والمادية الخاصة بهم وبأسرهم.
- المساهمة في تحسين العلاقات بين العاملين.
- معونة العمال على التكيف مع أحوال العمل<sup>53</sup>.
- توفير مختلف الخدمات الاجتماعية للعاملين والإشراف عليها كالتغذية والانتقالات والترويج.... الخ. ومن الآراء التي تعارض الأخذ الاجتماعية للعمال: تنطوي الخدمات الاجتماعية على أنها تنتهي بإفساد العمال وتعويدهم على قبول الإحسان.

<sup>2</sup> - أحمد مصطفى خاطر، مرجع سابق الذكر، ص 438.

<sup>3</sup> - محمد سيد فهمي، مدخل في الحداثة الاجتماعية، مرجع سابق الذكر، ص 280 .

<sup>53</sup> - محمد سيد فهمي، مدخل في الحداثة الاجتماعية، مرجع سابق الذكر، ص ص 313 - 314.

- تكبير كثير من المشاكل بسبب اختلاف طباع الأفراد وتنوع ممولهم كالشكوى من عدم جودة الأغذية التي تقدم أو المنازعات التي تحدث بين العاملين المتجاورين في السكن...الخ.
- إنما تتدخل في الحياة الشخصية والعائلية للعامل فيما يتعلق بالخدمات المتصلة بتغطية وسكنه واستثمار وقته مما يؤثر على حريته الشخصية.

#### هـ - مجالات الخدمات الاجتماعية في المؤسسات والمنظمات:

تعريف الخدمات الصحية تشمل كافة الخدمات التي تعني بتعزيز الصحة وصوتها واستعادتها، وهي تشمل كل الخدمات الصحية والمرتكزة على السكان<sup>54</sup>. كما تعرفها الأستاذة "سلوى عثمان" على أنها؛ "الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المؤسسة الطبية، يقوم بها أخصائيو اجتماعيون أعدوا خصيصاً لذلك ويعملون خلال فريق العمل بهذه المؤسسة، وذلك بهدف المساعدة الكاملة للفرد مريضاً أو مريضاً بالإصابة بالمرض، للاستفادة من كافة الإمكانيات المتاحة في المؤسسة والبيئة الخارجية"<sup>55</sup>.

#### دور الخدمة الاجتماعية في توفير الرعاية الصحية للعمال:

- الإجراءات الصحية والكشف الطبي على العمال والكشف الدوري للتأكد من سلامتهم.
- توفير أماكن للغسيل والتنظيف.
- توفير مكان للراحة وخلع الملابس في المصانع الكبيرة.
- توفير ملابس للعمال وخاصة التي تكون مصدر خطر للعمال كالصناعات الكيماوية.
- علاج الأسر: وكثيراً ما يتسع نطاق الخدمة الطبية ليشمل أفراد أسرة العامل وقد يتيح علاج لأسرة العامل نشر الوعي الصحي في أسر العمال.

#### 2 - خدمة السكن:

تعتبر الخدمات الاجتماعية السكنية من أبرز الخدمة التي يقوم بها، فعدم توفير المسكن يزيد سوء على العامل كما يؤثر سلباً على حياته المهنية، فمثلاً: ضيق المسكن الذي يحتوي عادة على غرفة ومطعم، لا يسمح لرب العائلة أن يسترجع قواه، وأن يعيش في طمأنينة، وعلى هذا يجب أن تخصص

<sup>54</sup> - تقرير الأمين العام، الوثيقة A66/39 ج 39/49، 15 أ أبريل 2014، تم الاطلاع عليه:

[http://www.apps.who.int>whA69>\\_39-ar/17/05/2019 à /8h 45mn.](http://www.apps.who.int>whA69>_39-ar/17/05/2019 à /8h 45mn.)

مشاريع كبيرة لبناء المساكن الاجتماعية بغية النهوض بالمستوى المعيشي للعمال الذي يعتبر مكون أساسي للنهوض بالمؤسسة والمجتمع<sup>56</sup>. وعموماً تتم الخدمات الاجتماعية السكنية وفق للمنظور التالي:

- والأولوية في منح السكن تكون للعائلات ذات الدخل المنخفض.
- يمكن إتباع سياسة التمويل : أي على المؤسسة أن تقوم بتمويل الأسر العمال على أن يكون هذا التمويل قرض طويل الأمد، كما هو الحال في الولايات المتحدة الأمريكية.
- وضع قانون واضح ودقيق وخاص بعملية الكراء يحدد علاقة المالك للمنزل بالمستأجر بما يساعد العامل ويوفر له نوعاً من الراحة وبالتالي تحسين نفسيته بما ينعكس إيجاباً على المؤسسة<sup>2</sup>.
- 3- **خدمات النقل والمواصلات:** تعتبر خدمات النقل والمواصلات من أبرز الخدمات التي تقدم للعاملين في أوجه النشاط ومشكلة المواصلات بالنسبة للعمال لها آثار إما من الناحية الجهد الذي يبذله العامل أو من حيث النفقات وهذا له أثر على ميزانية الأسرة.

كما أضاف الدكتور "محمد سيد فهمي" خدمات أخرى هي:

- \* خدمات التغذية.
- \* الخدمات التعليمية والتنقيفية.
- \* خدمات دور الحضانة.
- \* خدمات الجمعيات الإستهلاكية.
- \* الخدمات الاجتماعية لبعض فئات الخاصة<sup>57</sup>.

<sup>57</sup> دغميش خليصة، مرجع سابق الذكر، ص 49

<sup>56</sup> مروان لوقليب، يوسف بوعمران، "واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية، البويرة-دراسة ميدانية بجامعة أكلي

محدد أولحاج-"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية، 2014-2015، ص 45

## المبحث الثالث: تسيير الخدمات الاجتماعية في الجزائر

سوف نتطرق في هذا المبحث الى طريقة سير الخدمات الاجتماعية في الجزائر, وهذا وفقا للقوانين المنصوص عليه. بداية سنعرض مفهومها حسب المشرع الجزائري, ثم طريقة تمويل اللجنة و كل ما يتعلق بصندوق الخدمات الاجتماعية:

### المطلب الأول : مفهوم الخدمات الاجتماعية في الجزائر

مارست الجزائر بعد الاستقلال كغيرها من الدول مفهوم الخدمات الاجتماعية, تحديدا بداية سنة 1982 فعرفه المشرع الجزائري في المرسوم رقم (82-179) المؤرخ في 15-05-1982 المحدد لمحتوى الخدمات الاجتماعية.

تعتبر الخدمات الاجتماعية « جميع الاعمال أو الانجازات التي تساهم في تحسين و تطوير معيشة الموظفين و العمال ماديا ومعنويا. وهذه الاخيرة تقدم على شكل خدمات في مجال الصحة والسكن وبعض ضروريات المعيشة و الثقافة والتسلية, وبصفة عامة جميع التدابير ذات الطابع الاجتماعي التي تستهدف الحياة اليومية للموظف أو العامل و أسرته<sup>58</sup>.

أما كيفية تمويلها فقد جاءت في المادة الثانية من المرسوم ذاته على النحو التالي :

كما وقد نص كذلك على أبرز المجالات التي تتكفل بها و تمويلها الخدمات الاجتماعية, وهي كتالي من خلال ذات المرسوم في مادته الثالثة :

- المساعدات الاجتماعية.
- الخدمات الصحية.
- دور الامومة و رياض الاطفال.
- الرياضة الجماهيرية.
- التسلية و الانشطة الثقافية.
- الانشطة الرامية الى تنمية السياحة الشعبية.
- تعاونيات الاستهلاك.

---

<sup>1</sup>-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, مرسوم تنفيذي رقم 82-179 مؤرخ في 21 رجب عام 1402 الموافق 15 مايو سنة 58  
1982 يحدد محتوى الخدمات الاجتماعية و كيفية تمويلها, الجريدة الرسمية, العدد 20, المادة 1, 2, 3, ص 1045

- أنشطة ذات طابع إدارية لتسهيل إنشاء التعاونيات العقارية

ينتفع من الخدمات الاجتماعية كل العمال أو الموظفين وحتى المتقاعدين و أسرهم بل حتى أسر العمال المتوفين وفقا لما تؤكد المادة الرابعة من المرسوم الرئاسي 82-179 و الذي يعد اهم مرجع قانوني لتحليل موضوع دراستنا.

كما تطرق اليه ايضا قانون 06-03 للقانون الاساسي العام للوظيفة العمومية في المادة 34 منه فللموظف الحق في الاستفادة من الخدمات الاجتماعية<sup>59</sup> :

### ➤ لجنة الخدمات الاجتماعية

كما وقد أسند المشرع الجزائري تسيير الخدمات الاجتماعية لأجهزة ، لها الصلاحية الوحيدة في التسيير وتتفرد بها و هي لجنة الخدمات الاجتماعية ،و قد جاء في الفصل الاول من المرسوم 82-303 مؤرخ في 11 سبتمبر 1982 يتعلق بتسيير الخدمات الاجتماعية،الجريدة الرسمية الصادرة بتاريخ 13-09-1982م.

كما أجاز لها القانون العمل(90-11)أن تتناول عن هذه المهمة لصالح المستخدم بعد موافقة اللجنة وذلك بموجب اتفاقية تبرم بين لجنة المشاركة وصاحب العمل تحدد فيها شروط وكيفيات الممارسة وكذا الرقابة ، فبالرغم من هذا الخيار في التسيير فإن المشرع الجزائري وفقا للمادة 94 .  
قد منح لجنة المشاركة من وضع إطار الممارسة والرقابة لتسيير الخدمات الاجتماعية لما لهذه الأخيرة من ايجابيات ومنافع مباشرة للعمال وأسرهم<sup>60</sup>.

ينشأ داخل كل هيئة مستخدمة جهاز واحد او عند الحاجة عدة اجهزة تتولى الخدمات الاجتماعية وهذه الهيئة انفردت تحت تسمية "لجنة الخدمات الاجتماعية"، تتألف هذه الأخيرة حسب أهمية عدد العمال من خمسة إلى تسعة أعضاء دائمين ومن اثنين إلى ثلاثة أعضاء إضافيين يعينون حسب الحالة من الهيئة النقابية المعنية، أو من ممثلي العمال المنتخبين، كما لا يمكن للأعضاء الإضافيين أن يشاركوا في أشغال اللجنة إلا بصفة استشارية بخلاف ما إذا كانوا يخلفون أعضاء دائمين.

---

<sup>1</sup>-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،مرسوم تنفيذي رقم 06-03، مؤرخ في 19 جمادى الثاني عام 1427 الموافق ل 15 يوليو سنة 2006، يتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية، الجريدة الرسمية، العدد46، المادة 34 ص6.  
<sup>1</sup>-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،مرسوم تنفيذي رقم 90-11، مؤرخ في أول شوال عام 1410 الموافق ل 25 أبريل سنة 1990، يتعلق بعلاقات العمل، الجريدة الرسمية رقم 17، المادة 94 و 95، ص ص 570 571 .

كما نص في المادة "28" من نفس القانون (82-303) أنه في حال إستقال أي عضو أو يستبعد حسب أحكام التنظيم الداخلي للنموذجي للجنة الخدمات الاجتماعية أو استحال عليه أداء المهام، يستخلف بأخذ الأعضاء الإضافيين.

تجتمع اللجنة اجتماع منتظم مرة واحدة في الشهر، علاوة على ذلك في حالة الضرورة يمكن أن تخضع لاجتماع بناء على دعوة من رئيسها و بمبادرة من السلطة المختصة بها. كما يتم الاعلان عن تاريخ الاجتماع قبل ثمانية ايام على الاقل، مع التواصل لجدول الاعمال.

وبعد كل اجتماع يتم اعداد محضر بعدما التوصل الى اتفاق عام مع جميع أعضاء اللجنة.

### من بين اختصاصات اللجنة نجد؛

تقوم اللجنة بجملة من المهام نذكر أهم ما جاء منها في المرسوم 82 - 303 لاسيما المحدد في المادة السابعة منه، تطوير برامج الاعمال في مجال الخدمات الاجتماعية داخل المنظمة التي تم انشاؤها وتنفيذ ومراقبة هذه البرامج بواسطة مختلف الأجهزة والهيكل المدرجة لهذا الغرض. وتحصي الاحتياجات التي تخص الخدمات الاجتماعية و تحدد طبيعة و اهمية الاجراءات الواجب اتخاذها في هذا المجال.

- تسهر على اعداد المشروع السنوي الخاص بالخدمة الاجتماعية.  
- اعطاء الاولويات تبعا للوسائل المتاحة و الانجازات اللازمة و تسهر على تطبيقه و احترام ذلك.

- تعد التنظيم الداخلي وتصادق عليه.  
- تراقب و تقيم دوريا مدى تنفيذ تلك البرامج.  
- تقوم اللجنة بالتعاون مع الهيكل الاداري بوضع مشروع ميزانية التشغيل وفقا لبرامج التي تم ايقافها ،يقدم المشروع الى هيكل المنظمة العمالية المعنية<sup>61</sup>.

---

<sup>1</sup> - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،مرسوم تنفيذي،رقم 82-303، مؤرخ في 23 ذى القعدة عام 1402 الموافق ل 11 سبتمبر 1982 يتعلق بتسيير الخدمات الاجتماعية، الجريدة الرسمية، عدد 37، ص ص 1807- 1809 - 1810

## ➤ - تمويل لجنة الخدمات الاجتماعية:

بناء على ما ورد في المرسوم رقم 82-179 المؤرخ في 15-05-1982, تعتبر الخدمات الاجتماعية جميع الأعمال أو الانجازات التي ترمي الى المساهمة في تحسين معيشة العمال ماديا ومعنويا, عن طريق تكملة لأجر العمل في شكل خدمات, في مجال الصحة والسكن والثقافة والتسلية وبصفة عامة جميع التدابير ذات الطابع الاجتماعي التي تستهدف تسهيل الحياة اليومية للعامل وأسرته<sup>62</sup> لكن هذه المادة تم تعديلها وفقا للمتغيرات و المستجدات في حقل الخدمات الاجتماعية في الجزائر. ومن اهم التغيرات الحاصلة في فترة التسعينات من القرن المنصرم هي الأزمات المالية و الأمنية التي عرفتها البلاد.

➤ ومع ذلك فان المرسوم 94-186 في المادة الثانية منه أضاف في حالة هناك نظام

تقاعد مسبق تساهم الخدمات الاجتماعية التابعة للهيئة المستخدمة, في اطار التشريع المعمول به في تمويل النظام التقاعد المسبق.

كما قد عدلت المادة 8 من مرسوم 82-179 التي نصت على أن الصندوق الخدمات الاجتماعية تموله الهيئة المستخدمة التابعة لها بمساهمة سنوية تحسب على أساس نسبة 3% من كتلة الأجور الخام. فأضاف في المرسوم 94-186 في المادة الثالثة منه:

➤ نسبة 02% لانجاز الأعمال الخدمات الاجتماعية كالمساعدات الاجتماعية

(الخدمات الصحية , دور الامومة, أنشطة ثقافية و تسلية )

➤ نسبة 0,5% يندرج ضمن المساهمة في الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات

الاجتماعية (FNPOS)

ان نسبة 02% من كتلة الاجور الخام ليست اقتطاع من أجور العمال, وإنما مساهمة من الهيئة المستخدمة و التي قد تكون ادارة او مؤسسة عمومية او وزارة .بمعنى ان الموظف لا يقطع من راتبه دينارا واحدا من أجره بل المؤسسة المستخدمة<sup>63</sup>.

<sup>1</sup>- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ,مرسوم تنفيذي, رقم 82-179 مؤرخ في 21 رجب 1402 الموافق 15 مايو 1982 يحدد محتوى الخدمات الاجتماعية و كيفية تمويلها, الجريدة الرسمية, العدد 20 , ص ص1045,1046

<sup>1</sup>- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ,مرسوم تنفيذي, رقم 94-186 مؤرخ في 26 محرم عام 1415 الموافق 6 يوليو 1994 , يتم المرسوم رقم 82-179 مؤرخ في 21 رجب 1402 الموافق 15 مايو 1982 يحدد محتوى الخدمات الاجتماعية و كيفية تمويلها , الجريدة الرسمية, عدد 44, المادة 2 و 3 , ص ص3,4 .

## **Fonds national de** **المطلب الثاني : الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية** **péréquation des œuvres sociales (FNPOS)**

تجدر الإشارة الى ان تنظيم الصندوق تم تحديده بموجب القانون و المراسيم التنفيذية و اللوائح, بهدف اتقان تنظيم الهياكل و اجراءات التشغيل و كذلك لتمكين الصندوق من ضمان معادلة الأعمال الاجتماعية للعاملين في جميع أنحاء الأراضي الوطنية في مجالات تعزيز و تمويل الاسكان يعني ذات طابع اجتماعي و هذا في ظل ظروف افضل.

تم انشاء FNPOS بموجب القانون رقم 83-16 بتاريخ 02-07-1983 لضمان تحقيق المساواة في الاعمال الاجتماعية للموظفين . ومع ذلك فان المرسوم 96-75 اعاد صياغة اهداف الصندوق مع التركيز بشكل رئيسي على تمويل و تعزيز السكن الاجتماعي للعاملين الاجراء .

### **1. أهداف الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية :**

- تتجلى الأهداف الرئيسية للصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بموجب قانون 83-16 في المادة الثالثة منه ما يلي: المساهمة في القضاء على الفوارق في مجال الخدمات الاجتماعية بتنفيذ السياسة الاجتماعية والثقافية المحددة والهادفة إلى توزيع عادل للخدمات الاجتماعية.
- إقامة تضامن شامل بين جميع العمال بالنسبة لكافة قطاعات النشاط وذلك ب :
  - \* دراسة وتحديد ووضع كفاءات توزيع موارده بين مختلف اللجان مكلفة بالخدمات.
  - \* الإسهام في تمويل المشاريع التي تقوم بها الهيئات.
  - \* القيام بالدراسات والأبحاث التي تستهدف التطور المنسجم للخدمات الاجتماعية.
  - \* اتخاذ أي اجراء يهدف الى تحسين الظروف السكنية للموظفين
  - \* اجراء دراسات تهدف الى تحسين الاجراءات المتخذة من اجل تطوير الاسكان ذو الطابع الاجتماعي دائما لصالح الموظفين.<sup>64</sup>

---

<sup>1</sup>-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ,مرسوم تنفيذي رقم 83-16 مؤرخ في 26 رمضان 1403 الموافق 02 يوليو 1983 يتضمن انشاء صندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية , الجريدة الرسمية , العدد 28 , ص 1831 .

<sup>2</sup>-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ,مرسوم تنفيذي رقم 96-75 مؤرخ في 14 رمضان 1416 الموافق ل 3 فبراير 1996 ,يتم المرسوم رقم 82-179 , الذي يحدد محتوى الخدمات الاجتماعية و كيفية تمويلها ,الجريدة الرسمية ,العدد 9 , ص 7.

<sup>3</sup>-مرسوم تنفيذي 94-186 ,مرجع سابق الذكر , ص 4.

وفي المرسوم التنفيذي 96-75 في المادة 5 منه أضاف الى المادة 3 اعلاه ما يلي :

➤ العمل على ترقية السكن الاجتماعي لصالح العمال الأجراء، وفقا لمبادئ التوزيع المنصف و التضامن بين العمال الأجراء في جميع قطاعات النشاط.

➤ المساهمة في تمويل المشاريع التي تقوم بها الهيئات و المؤسسة المكلفة بالخدمات الاجتماعية في مجال ترقية السكن الاجتماعي لصالح العمال الأجراء والتأكد من الانجاز الفعلي للمشاريع التي يساهم الصندوق في تمويلها ضمن هذا الاطار.

➤ تعبئة كل الموارد التمويل من أجل ترقية السكن الاجتماعي لصالح العمال الأجراء، ولاسيما جمع حصة صندوق الخدمات الاجتماعية من الهيئات المستخدمة<sup>65</sup>.

مثلما هو مقرر في المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 94-186 :

➤ القيام بكل الأعمال الرامية الى تحسين ظروف السكن لصالح العمال الأجراء.

➤ القيام بكل الدراسات الرامية الى تحسين النشاطات التي تستهدف تطوير السكن الاجتماعي لصالح العمال الأجراء<sup>3</sup>

كما تممه مرسوم 15-246 في المادة الثالثة منه : "القيام بكل الأعمال و تعبئة كل موارد التمويل من أجل انشاء و تسيير هياكل الراحة و الاستجمام لصالح العمال الأجراء"<sup>4</sup>

## 2 - تمويل الصندوق:

يمول الصندوق الوطني حسب المادة "04" للقانون رقم 83-16، فإنه للمعادلة حسب الموارد

التالية :

- حصة من المساهمة المخصصة لصندوق الخدمات الاجتماعية للمؤسسة المستخدمة.
- حصة من المساهمة المخصصة لصندوق الخدمات الاجتماعية ما بين الهيئات.
- إعانة الدولة.

<sup>4</sup> - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 15-264 مؤرخ في 27 ذي الحجة تمام 1436 الموافق لـ 11 أكتوبر سنة 2015 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 6-7-75 المؤرخ في 14 رمضان عام 1416 الموافق لـ 03 فبراير 1996 ، المتعلقة بكيفية تنظيم الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية وسيره ، الجريدة الرسمية، العدد 54.

الإعانات المحتملة للصناديق والهيئات الاجتماعية في إطار الأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها الهيئات والوصايا<sup>66</sup>.

كما وقد أشرنا سابقا ونتحدث عن الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية حسب قانون 16-83.

وبعد التعديلات التي أجريت عليه سوف نتطرق إلى بعض المواد المخصصة والتي أجريت عليها التغييرات أيضا وذلك حسب قانون 2015، رقم 15-264.

ففي التعديل الذي أقيم في مرسوم 96-75 في المادة "2" والمتعلق بكيفيات تنظيم الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية وسيره .حيث ذكر فيه مايلي :

"يتمتع الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ويدعى في صلب النص "الصندوق"<sup>2</sup>

عدلت الفقرة الاولى من المادة "2" من المرسوم 15-246 حيث أضاف فيها جملة "مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص"<sup>3</sup>

وفي المادة "04" من دستور 15-264، فقد عدل المادة "06" من دستور رقم 96-75 والذي نص على:

- تسيير الصندوق مجلس إدارة ويديره مدير عام.
- يتوفر الصندوق على هياكل مركزية وجهوية و لائنية.
- يحدد الوزير الوصي بقرار التنظيم الداخلي للصندوق، وبناء على اقتراح من المدير العام، بعد مداولة مجلس الإدارة<sup>67</sup>.

أما في القسم الخامس من قانون 15-264 فنص على مستخدمي الصندوق فلم يتطرق إلى تعديلات كثيفة وجذرية إلا في المادة "06" معوضا عبارة "الوزير المكلف بالحماية الاجتماعية" بعبارة: "الوزير المكلف بالعمل والضمان الاجتماعي". بعد تعديل تسمية الوزارة المختصة.

<sup>1</sup> - مرسوم تنفيذي رقم 16-83، مرجع سابق الذكر، ص 1831

<sup>2</sup> - مرسوم تنفيذي رقم 96-75، مرجع سابق الذكر، ص 7

<sup>3</sup> - مرسوم تنفيذي رقم 15-246، مرجع سابق الذكر ،

<sup>67</sup> مرسوم تنفيذي رقم 15-246، مرجع سابق الذكر ،

## المطلب الثالث : الخدمات الاجتماعية في الجامعة حسب القرار: رقم 94-185

### إششاء و تسيير الخدمات الاجتماعية في قطاع الجامعة ➤

في قطاع الجامعة وعلى عكس كل القطاعات الأخرى فان القرار رقم 94/158 المؤرخ في 20 أوت 1994 هو الذي يوضح كفيات تسيير الخدمات الاجتماعية في هذا القطاع. بداية تنص المادة الاولى منه بتحديد كفيات تسيير الخدمات الاجتماعية داخل قطاع الجامعة الوطنية كم .تستمر أسر العمال والمتقاعدين المتوفين في الإنتفاع بنفس الإمتيازات . وهي نفسها مع المرسوم 82.

ففي الفصل الاول منه نص على كيفية إنشاء لجنة المحلية للخدمات الاجتماعية، كما أوضح على الاعضاء التي تتألف منه اللجنة وهي 09 دائمين و 03 اضافيين و ذلك لمدة 3 سنوات ، الا أنه يمكن القيام بتجديد تأليف اللجنة فور انتهاء مدة نيابة الهيئة النقابية التي قامت بتعيين أعضاء اللجنة و هذا من طرف الاتحادية الوطنية للعمال (UGTA). كما ركزت المادة (13) من نفس المرسوم على انه "يتمتع أعضاء اللجنة للخدمات الاجتماعية لصالح ممثلي الأساتذة و العمال المنتخبين".

اما القسم الثاني فركز على أهم الإختصاصات التالية:  
- تحصي الإحتياجات لموظفي الكلية فيما يخص الخدمات الاجتماعية  
- تقرر نوع العمليات الواجب القيام بها في هذا المجال على المستوى الكلية وأهميتها .  
- تعد جدولاً للأولويات في انجاز العمليات ذات الطابع محلي تبعا للوسائل المادية والمالية الموضوعة تحت تصرفها .

- تحدد التوجيهات العامة في مجال سياسة الخدمات الاجتماعية وترسلها إلى مدير الجامعة والوزارة المعنية.

.. تسهر على تحقيق الإنسجام بين مشاريع البرامج السنوية المقترحة من طرف لجنة الخدمات الاجتماعية  
- تعد برنامج العمل السنوي الخاص بالخدمات الاجتماعية .

- تصادق على برامج العمل السنوي للخدمات الاجتماعية المقترحة من طرف لجان الخدمات الاجتماعية  
- التابعة للقطاع

- تصادق على ميزانية الخدمات الاجتماعية المقترحة من طرف الهيئة المعنية (الجامعة) .

- تضمن التنسيق في تنفيذ عمليات الخدمات الاجتماعية .

- يثبت الفرع النقابي في الخلافات التي تنجم عن تسيير الخدمات الاجتماعية في الكلية بين هيكل التسيير.

- تراقب وتقيم دورياً تنفيذ برامج العمل السنوي للخدمات الاجتماعية عن طريق هيكل التسيير المعني

- وتتخذ عند الإقتضاء كل الإجراءات الملائمة للتنفيذ السليم لهذه البرامج

- تعد تنظيمها الداخلي وتصادق عليه.

وفي المادة 16 منه فنصت على تعداد اللجنة الخدمات الاجتماعية بالتعاون مع هيكل التسيير قبل شهر من السنة التي تسبق السنة المالية مشروع ميزانية التسيير السنوي للخدمات الاجتماعية طبقا للبرنامج السنوي الذي تم تحديده ، ويقدم المشروع إلى مدير الفرعي للجامعة للاطلاع على ميزانية التسيير النهائية قبل 15 يوما من السنة المالية وتسلمها لهيكل التسيير قصد تنفيذها ، وتصادق في نفس الوقت على ميزانية التسيير السنوي للخدمات الاجتماعية على ضوء المشاريع المقدمة من طرف اللجنة الخدمات الاجتماعية وتسلمها قصد تنفيذها ، ترسل نسخة من برامج العمل السنوي وميزانيات التسيير المصادق عليه لوزير التعليم العالي والبحث العلمي .

#### : المجالات التي تقدمها اللجنة هي

- . المساعدة الاجتماعية
  - . دور الأمومة ورياض الأطفال
  - . الخدمات الصحية
  - . الرياضة الجماهيرية
  - . النشاطات الثقافية
  - . التسلية ( جولات ومراكز الإستجمام ومراكز الإصطياف ومراكز الإستراحة العائلية.
  - . التبادلات الوطنية والدولية
  - . تعاونيات الإستهلاك
  - . التعاونيات العقارية
- أما بانسبة لسير العمل وطريقة إنتخابها لم يغفل القانون من هذه الناحية وضح كيفية إنتخاب اللجنة من بين أعضائها حيث تعقد اللجنة جلسة عادية كل شهر . كما لها أن تجتمع في جلسة طارئة. و لرئيس اللجنة كل الصلاحيات باتخاذ القرارات بما فيها "جدول اعمال الجلسات " وتعلم اللجنة بتاريخ إنعقاد الاجتماع قبل 8 أيام على الأقل من تاريخ انعقاده، فتداول اللجنة بصفة رسمية و قانونية إذا حضر أغلب أعضائها وتتخذ قرارات اللجنة بأغلب أصوات الحاضرين و في تساوي الاصوات يكون صوت الرئيس هو الفاصل. كما لا يغفل لنا أن الاعضاء الاضافيين ليس لهم الصلاحية في الاشتراك في الاجتماع.
- : وفي نهاية السنة تقوم اللجنة باعطاء حصيلة عامة على كل أعمالها و نشاطاتها بما فيها

. جدول تنفيذ البرامج والمشاريع المقررة

. التقرير المالي عن تنفيذ الميزانية السنوية

<sup>68</sup>. الملاحظات اللازمة والإقتراحات المحتملة وتبلغ هذه الوثائق إلى دارة الجامعة وإلى عميد الكلية

<sup>68</sup> قرار وزاري رقم 94-158 المؤرخ في 20 اوت 1994 ،المتضمن كفايات تسيير الخدمات الاجتماعية في قطاع الجامعات .

## خلاصة الفصل :

من خلال ما تعرضنا اليه في الفصل الأول , فالخدمة الاجتماعية هدفها الرئيسي تنمية المجتمعات, وذلك عن طريق البحث عن القوى والعوامل المختلفة التي تحول دون النمو والتقدم الاجتماعي مثل المرض, الظروف الاجتماعية الصعبة التي تخرج عن نطاق قدرة الافراد الذين يعانون منها.

فبعدما كانت الخدمات الاجتماعية تقدم لفئة معينة من المجتمع, أصبحت تقدم في المؤسسات والمنظمات المهنية بعد ان مرت على سلسلة من المراحل عبر حقبات زمنية.

ولم يغفل الجانب القانوني الذي يعتبر متغير اساسي في موضوع دراستنا ,فالمشرع الجزائري اعطى اولوية لتحسين حال العمال وذلك وفقا لما جاء في المادة 02 من المرسوم 82-178 "تغيير جميع الاعمال والانجازات التي ترمي إلى المساهمة في تحسين معيشة العمال ماديا و معنويا عن طريق تكملة لأجر العمل في شكل خدمات في مجال الصحة السكن والثقافة والتسلية".

انشأ الصندوق الوطني للخدمات الاجتماعية عام 1983 بموجب قانون 16.83 وقد بين طريقة تمويله أيضا, ويتضمن اهدافا متعددة كلها تصب في فائدة العاملين والموظفين. كما تطرقنا للمرسوم 94-158 الذي محتواه هو الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية, إعتدنا عليه كون الفصل الثاني من دراستنا التطبيقية كان في الجامعة بالخصوص في لجنة الخدمات الاجتماعية من خلال كلية الحقوق و العلوم السياسية.

الفصل الثاني:  
الجانب التطبيقي لدراسة الخدمات  
الاجتماعية في كلية الحقوق  
والعلوم السياسية

## تمهيد :

بعد تطرقنا في دراستنا للجانب النظري، سنحاول في هذا الفصل اختبار مدى تطابق الجانب النظري على الواقع العملي والإلمام أكثر بالجانب التطبيقي للدراسة. من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في الجهاز الإداري المخصص لذلك على مستوى كلية الحقوق والعلوم السياسية لجامعة مولود معمري تيزي وزو ، ارتأينا تناول عينة الدراسة محددة مختارة لمعالجة الفصل التطبيقي، وطريقة لجمع و تلخيص المعطيات عبر سلسلة من أدوات البحث المساعدة، الملاحظة، المقابلات الشخصية والاستبيان. كما سيتم عرض و مناقشة نتائج الدراسة للوصول لأهم النتائج.

لذا تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين رئيسيين هما :

المبحث الاول: التعريف بكلية الحقوق والعلوم السياسية

المبحث الثاني: تفريغ البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات

## المبحث الأول : التعريف بكلية الحقوق والعلوم السياسية

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى استدراج نبذة عن جامعة مولود معمري ولاية تيزي وزو، بعدها تطرقنا الى التعريف بكلية الحقوق والعلوم السياسية، وبالتالي تطرقنا الى تعريف "لجنة الخدمات الاجتماعية لكلية الحقوق والعلوم السياسية في جامعة مولود معمري (تيزي وزو) و المهام الموكلة اليها.

## المطلب الأول : تقديم عام لكلية الحقوق والعلوم السياسية

### أ- نبذة عن جامعة مولود معمري (تيزي وزو) .

تقع جامعة مولود معمري في ولاية تيزي وزو في الجزائر، وقد سميت بهذا الاسم تكريمًا لمولود معمري الكاتب الجزائري المعروف (1917م - 1989م)

وتم افتتاح الجامعة في عهد الرئيس الجزائري هواري بومدين عام 1977م مركز تيزي وزو الجامعي CUTO بموجب المرسوم التنفيذي رقم 17-177 الصادر بتاريخ 20 جويلية 1977.

### 1- مرحلة المركز الجامعي تيزي وزو 1977 - 1984م CUTO :

أنشأ المركز الجامعي سنة 1977 م ولم تكن له هياكل قاعدية ، حيث بدأت الأعمال فيه بمقر ثانوية (متغنة) سابقا.

ومنذ ذلك الوقت، عرف تطوراً حيث كان يضم خمسة (05) معاهد ، تمثلت في:

- معهد العلوم الدقيقة.
- معهد الحقوق.
- معهد البيولوجيا .
- معهد اللغة والآداب العربية.
- معهد العلوم الاقتصادية.

قدر في ظل المركز الجامعي عدد الطلبة بحوالي 400 طالبا ، من بينهم 55 طالبا أجنبيا ، ثم بلغ عدد الأساتذة 27 أستاذًا خلال الدخول الجامعي لموسم 1977/ 1978م وتضاعف عدد الطلبة والأساتذة ابتداء من سنة 1979م .

بقيت الجامعة على هذا النحو إلى غاية 1983م ، حيث تطورت وتحولت إلى مؤسسة عمومية علمية ، وتتمتع بالاستقلالية المالية والإدارية بموجب المرسوم 544/83 ، الصادر بتاريخ 24 سبتمبر 1983م ، والمتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة والذي كان ساري المفعول إلى غاية سنة 1985م.

## **2- مرحلة المعاهد الوطنية لتعليم العالي NES 1989/1985:**

إبتداءً من عام 1985م عن المركز الجامعي تسعة (09) معاهد، وكل معهد تميز عن الأخير بالاستقلالية المالية، والإدارية وتتمثل في:

- معهد العلوم الدقيقة.
- معهد علوم الطب.
- معهد اللغة والأدب العربي.
- معهد الزراعة والبيولوجيا.
- معهد الحقوق.
- معهد الهندسة المدنية.
- معهد الإعلام الآلي.
- معهد الإلكترونيك.
- معهد العلوم الاقتصادية.

## **3- المرحلة الجامعة 1990م UMMTO إلى يومنا هذا:**

عرفت هذه المرحلة تطورًا كبيرًا، حيث أصبحت مكونة من أربعة عشرة (14) معهدًا بدلا من تسعة (09)، وهذا بمقتضى المرسوم 316/91 والمؤرخ في 07 ديسمبر 1991م والذي أضاف على القائمة السابقة خمسة (05) معاهد، وأصبحت كلها مرتبطة بها إراديا وماليا، تتمثل في ما يلي:

- معهد الهندسة المعمارية.

- معهد علم النفس.

- معهد الهندسة الميكانيكية.

- معهد اللغات الأجنبية.

عرفت الجامعة قيد الدراسة سنة 1989م نوعين من التعديل في نظامها الإداري، فكان أولهما بموجب المرسوم التنفيذي رقم 392/98 والمؤرخ في 02 ديسمبر 1998م والمتضمن إستبدال المعاهد بنظام الكلية.

وفي سنة 1999م طرأ تنظيم جديد على الجامعة فأصبحت تضم ثمانية (08) كليات والمتمثلة

في:

- كلية العلوم.

- كلية الإلكترونيات والإعلام الآلي.

- كلية الهندسة المعمارية.

- كلية العلوم البيولوجية وعلوم الفلاحة.

- كلية الطب.

- كلية الحقوق.

- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

- كلية الآداب والعلوم الإنسانية.

طراً تنظيم جديد على جامعة مولود معمري تيزي وزو سنة 2010، فأصبحت تضم تسعة (09) كليات بدلاً من ثمانية (08)، وهذا بمقتضى المرسوم رقم 308/10، والمؤرخ في 05 ديسمبر 2010، والذي أضافه إلى القائمة السابقة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وبقي التنظيم السابق على حالة سائد في الجامعة.

ومن بين الكليات التي نهتم بها هي كلية الحقوق والعلوم السياسية التي هي محل دراستنا الميدانية.

### ب-تعريف كلية الحقوق و العلوم السياسية.

تميزت السنة الجامعية 2006 بإنشاء كلية الحقوق والعلوم السياسية التي كانت سابقا تسمى بمعهد الحقوق و العلوم الادارية والتي أضحت الان كلية الحقوق والعلوم السياسية، أما السنة الجامعية 2015/2016، تميزت بوفود قدر كبير من الطلبة بلغ أكثر من 52000 طالبا مستجدا، مما دفع إلى إطرأ تنظيم جديد على الجامعة، وبالتالي إمكانية الانقسام إلى جامعتين "حسناوة 01"، و "حسناوة 02".

و التي تقع على بعد 07 كلم من مدينة تيزي وزو في بلدية بوخالفة، طبقاً لأحكام المادة 34 من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثاني عام 1424 الموافق 1424 لـ 23 أوت سنة 2003م، يهدف هذا المرسوم إلى إنشاء الأقسام المكونة لكلية الحقوق والعلوم السياسية في جامعة تيزي وزو، ولكن القانون لم يطبق في عام النشأة إلى غاية 2010.

في السنة الدراسية (2005-2006م) تم إنشاء فرع العلوم السياسية، وتحصل على مبنى له في اكتوبر 2006م في جامعة حسناوة 1، للتخرج أول دفعة في السنة الدراسية 2008-2009م، وتلتها عدد من الدفعات، كان تعداد الطلبة فيها في تزايد مستمر، كما لا يخف علينا أن الكلية وأقسامها مرت بالنظام الكلاسيكي وانتقلت الى النظام L.M.D<sup>1</sup> على غرار الكليات الجزائرية، و الهيكل التنظيمي الخاص مرفق في الملاحق (الشكل رقم 2).

<sup>1</sup> - أنظر إلى موقع الكلية: Fdsp.ummo.dz.

## المطلب الثاني: لجنة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري

تم تأسيس لجنة الخدمات الاجتماعية لمولود معمري سنة 2001، وذلك طبقاً لأحكام الصادرة في المرسوم التنفيذي 303-82 وذلك حسب المادة الثالثة منه الذي نص على " ينشأ داخل كل هيئة مستخدمة جهاز واحد، أو عند الحاجة عدة أجهزة تتولى الخدمات الاجتماعية تسمى لجنة الخدمات الاجتماعية ". وان عرفت الجامعة خروجاً عن القانون عام 2015م، وقد ذكر ذلك في عدد من الجرائد منها جريدة المحور اليومي جاء فيها؛

"انتخابات تجديد لجنة الخدمات الاجتماعية المنظمة بتاريخ 31 ماي 2015 من قبل إدارة جامعة تيزي وزو الممثلة في رئيسها، جاءت منافية تماماً لقوانين الجمهورية المتعامل بها في هذا الإطار، حيث جاء فيه سجلنا خرقاً واضحاً ومنذ البداية في المعايير المنتهجة في تجديد لجنة الخدمات الاجتماعية، وعليه نحن نناشد كل من مديرية الوصاية ومديرية الوظيف العمومي للتدخل، وقال الكناس إن إدارة الجامعة داست على التنظيم المنصوص عليه في المرسوم الرئاسي رقم 28-30 الصادر في 11 سبتمبر 1982، الذي يعتبر القانون الوحيد في تشريعات الجمهورية المحددة لمعايير تجديد اللجنة، مؤكداً أن القانون السالف ذكره ينص على أحقيتهم في انتخاب أو تعيين أعضاء لجنة الخدمات الاجتماعية"<sup>1</sup>.

والظاهر أن الانتخابات مراقبة وبشدة والتفطن لأي خطأ يبلغ عنه الادارة الوصية والجرائد لفصح التجاوز. كانت اللجنة في البداية تعقد اجتماعاتها بشكل دوري، لكن في الآونة الأخيرة، حيث أصبحت تعقد اجتماعاتها حسب الحاجة أو في الحالات الطارئة أو الاستثنائية

يجعل التأخير في سير الأعمال، ينص القانون على؛ "تجرى الاجتماعات جلسة عادية واحدة كل شهر ويمكنها أن تجتمع كلما تطلب ذلك أي عمل يدخل في اختصاصها، بناء على دعوة من رئيسها، وبمبادرة من السلطة المختصة التابعة للمؤسسة المستخدمة المعنية". وهذا طبقاً للمادة 09 من المرسوم

303-82

## 1. المهام الموكلة للجنة :

- تحديد احتياجات الخدمات الاجتماعية. وتحديد طبيعة و أهمية الإجراءات الواجب اتخاذها .
- إعطاء الأولوية حسب الوسائل والانجازات المتاحة و التأكد من احترامهم لها.
- مراقبة و تنفيذ و تقييم البرنامج بشكل دوري بواسطة الهيكل الاداري.
- تحدد اللجنة الميزانية و تحيلها الى هيكل الادارة لأغراض التنفيذ<sup>1</sup>.

## 2. المساعدات التي تمنحها اللجنة :

تتعدد المساعدات التي تمنحها اللجنة لموظفيها و فيما يلي أهمها؛

### 1-2. المساعدات الاجتماعية: AIDES SCOCIEL

يستفيد منها الأساتذة والإداريين للحصول على هذه المنحة يجب على المعني تقديم الملف التالي:

- ❖ شهادة عمل الموظف. fiche de paie
- ❖ كشف الراتب الشهري.
- ❖ شهادة عائلية.
- ❖ شهادة طبية "خاصة بالأمراض المزمنة". carte d'handicape
- ❖ بطاقة الاعاقة.

تقدم عائلة المعني هذا الملف الى لجنة الخدمات الاجتماعية ,ليستفيد بمبلغ مالي يقدر بـ 50 000 00 دج كل سنة فيقدم للمعوقين او لذوي المرض الخطير (كالسرطان أو إجراء أشعة خاصة (radio thérapie).  
ثم يحول ملف المعني الى لجنة الخدمات الاجتماعية لدراسته لحصول المعني على نسبة 100%, يستفيد منها مرة واحدة فقط.

#### أ- منحة الزواج :

تقدم هذه المنحة الإداريين والأساتذة المقبلين على الزواج , ويستفيدون منها مرة واحدة خلال مسارهم المهني . تبلغ قيمة هذه المنحة 600 00 دج .و للعلم أن هذه القيمة لم تتحول منذ سنوات.  
للحصول على هذه المنحة يجب على المعني تقديم الملف التالي :

❖ طلب خطي.<sup>1</sup>

❖ شهادة عمل.

❖ عقد الزواج.

#### ب - منحة الازدياد : naissance

تقدم هذه المنحة للأساتذة الذين زاد عندهم مولود و قيد بسجل الحالة المدنية. تبلغ قيمة المنحة بـ

**10.000 دج .**

اما بنسبة للإداريين بدلا لهذه المنحة يستفيدون من روضة الاطفال ولكن هذا قبل التعديلات الأخيرة، ففي القانون الجديد المبرمج في 2019 أصبح للموظف الحق في الاستفادة من منحة الازدياد.

للحصول على هذه المنحة على المعني بالأمر تقديم الملف التالي :

❖ شهادة عائلية

❖ شهادة ميلاد الطفل

❖ شهادة عمل

❖ كشف الراتب الشهري fiche de paie

#### ج - منحة الختان : circoncisions

تقدم هذه المنحة للأساتذة والإداريين على حد سواء ,تبلغ قيمة هذه المنحة بـ**10.000 دج**, للحصول على هذه المنحة يجب على المعني تقديم الملف التالي:

❖ شهادة الختان الاصلية

❖ شهادة عمل الاستاذة والإداريين

❖ كشف الراتب

❖ شهادة عائلية

وهي الاخرى منح لم تزيد قيمتها المالية منذ سنوات . فعدد المستفيدين لهذه المنحة في سنة

2017 ( 70 ) من بينهم أساتذة والإداريين، أما في سنة 2018 (47) و هذه ما هي إلا ملفات

أدعت للجنة الخدمات الاجتماعية لدراستها ,وقد نجد منها ملفات تم رفضها و ملفات مقبولة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>مقابلة اجريت مع السيدة أ.كريمة,مرجع سابق الذكر.

## د- القرض : prêts

يستفيد منها كل من الاساتذة والاداريين تبلغ قيمة هذه المنحة بالنسبة للأساتذة ب 200000 دج، اما بالنسبة للموظفين تقدر ب 100000 دج

للحصول على هذه المنحة يجب على المعني تقديم الملف التالي

❖ طلب خطي

❖ شهادة عمل الموظف او الاستاذ

❖ كشف الراتب fiche de paie

و كل شهر يسحب من راتبه مبلغ معين الى غاية سد الدين، في حالة ما أراد الموظف بأخذ دين

يفوق راتبه يجب عليه القيام justification

## 2.2 - الخدمات الصحية أو التأييد الطبي : avenant médicale

### أ-العمليات الجراحية:

تقدم مساعدة مالية من طرف لجنة الخدمات الاجتماعية للأساتذة والاداريين و الزوج (ة) غير العامل وابناءه القصر او أي شخص متكفل به من طرف الموظف بموجب كفالة قانونية في حال القيام بالعمليات الجراحية ،تبلغ قيمة هذه المساعدة 70% من تكاليف اجراء العمليات الجراحية بالعيادة المتعاقدة مع اللجنة من مبلغ الفاتورة (من بين العيادات :الجوهر، الشهداء محمودي، أوليفي، سليمانة...).  
للحصول على هذه المنحة يتطلب تقديم الملف التالي :

❖ شهادة طبية يتضمن وجوب اجراء العملية الجراحية

❖ الفاتورة الاصلية

❖ وصفة طبية مفصلة لنوع العملية

❖ شهادة العمل

❖ كشف الراتب

❖ في حالة وجود اطفال يجب تقديم شهادة عائلية

---

<sup>1</sup>-مقابلة أجريت مع الأستاذ عمرون ،محاسب لدى مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري (تيزي وزو)، يوم 9 جويلية 2019 على الساعة 10 و النصف صباحا

ولإشارة أن اللجوء الى المستشفيات المتعاقدة ليس بالضرورة, ففي حالة كان الموظف في عجلة من أمره, ولن يتسنى له الوقت بالقيام la prise en charge يمكن ان يدفع من ماله ,و في عودته يقوم بتحضير الوثائق المناسبة ليعوض المال الذي دفعه.

. أما في حالة القيام بالتحاليل الطبية يجب توفير الملف التالي :

❖ شهادة عمل الموظف

❖ كشف الراتب

❖ وصفة خاصة بالتحاليل

❖ فاتورة اصلية

❖ نسخة من التحاليل

وفي حالة وجود الاطفال ترفق بشهادة عائلية

أما فيما يخص : صور الأشعة و IRM ,SCANNER يمكن التعويض عنها و ذلك بنسبة 70%.

فعدد المستفيدين لهذه المنحة في سنة 2017(73) من بينهم أساتذة إداريين، و أما في سنة 2018 (93) وهذه ما هي إلا ملفات أدمت للجنة الخدمات الاجتماعية لدراستها, وقد نجد منها ملفات تم رفضها وملفات مقبولة.

#### ب - منحة التقاعد: PENSION DE RETRAITE

يستفيد كل من الاساتذة والاداريين معا من هذه المنحة .وحتى اثناء تقاعدهم لهم الحق من الاستفادة من جميع الخدمات التي تقدمها الخدمات الاجتماعية للجامعة. و الملف المطلوب هو؛

❖ تقرير التقاعد.

❖ شهادة وقف الدفع.(وقف الراتب الشهري)

تبلغ قيمة هذه المنحة بـ : 20 000 00 دج (قبل التعديل), وبعده أصبحت قيمتها 40 000 00 وفقا للتعديلات الأخيرة.

مثال : في حالة وفاة الموظف ولم يصل الى سن التقاعد يوقع على وثيقة bénéfice en cas de décès لتستفيد منها العائلة أو الشخص الذي أبرزه في تلك الوثيقة, أما في حالة لم يوقع على تلك الوثيقة تعطى لهم على أساس (الفريضة ).

### ج - منحة الوفاة : frais funéraires

تقدم لجنة الخدمات الاجتماعية منحة الوفاة لإداري والأساتذة بما فيه المتقاعدون , ويقدم مبلغ مالي لعائلة المتوفى كتعزية (تمنح الاعانة لزوج الموظف أو أحد والديه اذا لم يكن متزوجا).

للحصول على هذه المنحة يجب على المعني تقديم الملف التالي :

❖ شهادة عمل الموظف

❖ كشف الراتب الشهري

❖ شهادة عائلية خاصة بالأبوين

❖ شهادة وفاة

❖ تبلغ قيمة هذه المنحة ب 30.000.00 دج كتعزية لعائلة المتوفى.

قدر عدد المستفيدين لهذه المنحة في سنة 2017 (27) من بينهم أساتذة وإداريين أما في سنة 2018 فقدر عددهم ب (42) و هذه ما هي إلا ملفات أودعت لدى اللجنة الخدمات الاجتماعية لدراستها، وقد نجد منها ملفات تم رفضها و ملفات مقبولة<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد عمرون ,مرجع سابق الذكر .

## المبحث الثاني : تفرغ البيانات وتحليلها و اختبار الفرضيات

سوف نتطرق في هذا المبحث من الفصل التطبيقي لعملية تفرغ البيانات و تحليلها، والدراسة التطبيقية التي أجريناها في لجنة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري تيزي وزو، حيث كانت عينة الدراسة الأساتذة والإداريين في كلية الحقوق والعلوم السياسية التي بين عددها 80 فردا من المجتمع الأصلي للبحث و الذي يبلغ عدده 366 (استاذ و اداريا)، حيث أخذنا عينة بحثية بلغ عددها 55 أستاذ من أصل 280، و عينة من الإداريين بلغ عددها 25 اداريا من أصل 86 الذين يزاولون مهامهم في كلية الحقوق والعلوم السياسية إذ أخذنا من قسم الحقوق 34 أستاذ و 17 اداريا، ومن قسم العلوم السياسية 21 استادا و 8 اداريا.

### 1- تحليل القسم الاول من الاستبانة: البيانات الشخصية

قدمنا استبانات لأساتذة وإداريين كلية الحقوق والعلوم السياسية، وعمدنا على تحليل المحور الأول من الاستبيان لكل منهما على حدى في جانب الشخصي، أما المحور الثاني منه فقد تم فيه تحليل المحتوى في جدول موحد عن كل سؤال مقدم لهما.

يتمحور القسم الأول في الجانب الشخصي للمبحوثين؛

**الجدول رقم (01. أ): يمثل مجموع البحث حسب متغير الجنس بالنسبة للإداريين في كلية الحقوق والعلوم السياسية**

| متغير الجنس | التكرارات | النسبة % |
|-------------|-----------|----------|
| ذكر         | 16        | 64%      |
| أنثى        | 09        | 36%      |
| المجموع:    | 25        | 100%     |

نلاحظ من خلال الجدول ان عدد الإداريين الذكور الذين يزاولون مهامهم في كلية الحقوق والعلوم السياسية يقدر بنسبة 64% العينة البحثية في حين أن نسبة 36% تعود الى جنس الإناث وهذا ما يشير الى أن عدد الإداريين الذكور يفوق عدد الاناث من العينة البحثية و التي حددت ب 25 في كلية الحقوق والعلوم السياسية لجامعة مولود معمري تيزي وزو .

الجدول رقم (01ب): يمثل مجموع البحث حسب متغير الجنس للأساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية لجامعة مولود معمري تيزي وزو .

| الجنس   | التكرارات | النسبة % |
|---------|-----------|----------|
| ذكر     | 25        | 46%      |
| أنثى    | 30        | 54%      |
| المجموع | 55        | 100%     |

نلاحظ من الجدول أعلاه أنه لا يوجد فرق شاسع بين عدد الذكور والإناث في وسط الأساتذة حيث يبلغ عدد الذكور 25 استاذًا ما يعادل 46%، وعدد الإناث بلغ 30 أساتذة ما يعادل 54% من العينة البحثية لكلية الحقوق و العلوم السياسية .

الجدول رقم (02. أ): يمثل مجموع البحث حسب متغير العمر بالنسبة للإداريين كلية الحقوق والعلوم السياسية لجامعة مولود معمري تيزي وزو .

| متغير العمر      | التكرارات | النسبة % |
|------------------|-----------|----------|
| من 20 إلى 35 سنة | 11        | 44%      |
| من 36 إلى 50 سنة | 09        | 36%      |
| من 51 سنة وأكثر  | 05        | 20%      |
| المجموع          | 25        | 100%     |

يتضح من خلال هذا الجدول أن عدد الإداريين يختلف باختلاف العمر، حيث أغلبية الإداريين تتراوح أعمارهم ما بين 20 إلى 35 سنة، يبلغ عددهم 11 إداري ما يعادل نسبة 44%، و تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم من 36 إلى 50 سنة الذين يبلغ عددهم 09 ما يعادل نسبة 36%، وأخيرا نجد أن الفئة التي تفوق أعمارهم 51 سنة ضئيلة جدا بلغ عددها 05 ما يعادل 20% من أفراد العينة البحثية.

الجدول رقم (02 - ب): يمثل مجموع البحث حسب متغير العمر للأساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية لجامعة مولود معمري تيزي وزو .

| متغير العمر      | التكرارات | النسبة % |
|------------------|-----------|----------|
| من 20 إلى 35 سنة | 13        | 24%      |
| من 35 إلى 50 سنة | 32        | 58%      |
| من 51 سنة وأكثر  | 10        | 18%      |
| المجموع          | 55        | 100%     |

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلبية أساتذة العينة المدروسة تتراوح أعمارهم ما بين 35 إلى 50 سنة، إذ يبلغ عددهم 13 أستاذًا ما يعادل 24% ، وتليها الفئة التي تتراوح أعمارهم من 20 إلى 35 سنة ما يعادل 58%، وفي الأخير الفئة التي تفوق أعمارهم 51 سنة ما يعادل 18%.

الجدول رقم (03- أ): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي بالنسبة للإداريين. كلية الحقوق و العلوم السياسية لجامعة مولود معمري تيزي وزو .

| المتغير العلمي | التكرارات | النسبة % |
|----------------|-----------|----------|
| ثانوي          | 00        | 0%       |
| جامعي          | 20        | 80%      |
| شهادة معادلة   | 05        | 20%      |
| المجموع        | 25        | 100%     |

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الإداريين للعينة المدروسة لديهم مستوى جامعي، وذلك بنسبة تقدر 80%، ثم نجد الإداريين المتحصلين على شهادة معادلة بنسبة 20%، وانعدام المستوى الثانوي للإداريين من العينة البحثية.

الجدول رقم (03- ب): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي للأساتذة  
كلية الحقوق و العلوم السياسية لجامعة مولود معمري تيزي وزو.

| المتغير العلمي | التكرارات | النسبة % |
|----------------|-----------|----------|
| ماجستير        | 21        | 38%      |
| دكتوراه        | 34        | 62%      |
| المجموع        | 55        | 100%     |

يتضح من خلال الجدول الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي، أن  
38% مؤهلهم التعليمي يتمثل منهم شهادة ماجستير" والمتحصلين على شهادة الدكتوراه قدرة نسبتهم  
62%.

الجدول رقم (04): يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية كلية الحقوق  
والعلوم السياسية لجامعة مولود معمري تيزي وزو.

| متغير الخبرة        | التكرارات بالنسبة<br>الاداريين | النسبة % | التكرارات بالنسبة<br>للأساتذة | النسبة % |
|---------------------|--------------------------------|----------|-------------------------------|----------|
| أقل من 05<br>سنوات  | 02                             | 08%      | 03                            | 05,45%   |
| من 6 إلى 12<br>سنة  | 07                             | 28%      | 12                            | 22%      |
| من 13 إلى 19<br>سنة | 09                             | 36%      | 25                            | 46,45%   |
| أكثر من 20 سنة      | 07                             | 28%      | 15                            | 27,27%   |
| المجموع             | 25                             | 100%     | 55                            | 100%     |

يتبين من خلال الجدول رقم (04) أن أغلبية الاداريين ذوي خبرة مهنية من 13 الى 19 سنة  
وهذا ما مثلته النسبة المقدرة 36% و ذوي خبرة من 06 الى 12 سنة و 20 سنة قدرة نسبتهم 28%  
لكل فئة على حدة من العينة المدروسة.

اما الفئة الأقل من 5 سنوات قدرة نسبتها ب 08% فقط ما يشير الفئات الممثلة ذات خبرة مهنية قريبة من المتوسط العمري لسن التقاعد.

اما بالنسبة للأساتذة من خلال الجدول رقم (04) يتضح لنا أيضا أن الفئة 12 (13 سنة إلى 19 سنة ) لها أكبر نسبة 46,45% تليها نسبة 27,27% للفئة أكثر من 20 سنة، ومنه نستنتج أن أغلبية الأساتذة لديهم خبرة مهنية في عالم التدريس تحديدا في ميدان التعليم العالي والبحث العلمي.

وفي الحالتين سنوات المهنة المبينة اعلاه كفيلة بملىء استمارة الاستبانة وقادرة على الاجابة بشكل كافي . الى حد ما.

## 2- تحليل القسم الثاني للاستبانة: الحصول على الخدمات الاجتماعية في جامعة

### مولود معمري

تعتمد أسئلة المحور الثاني من الاستبيان على جملة من الأفكار المساعدة لتحليل مطالب العينة في مجال الخدمات الاجتماعية، معرفة مدى اهتمام العينة بالخدمات الاجتماعية (رضاها وتذمرها)، ومعرفة نوعية الخدمات الاجتماعية المقدمة على مستوى جامعة مولود معمري (مكان الدراسة)، لنستطيع الوصول الى ما طرحناه في مقدمة الدراسة من اشكال وتساؤلات فرعية وفرضيات.

### الجدول رقم (05): يمثل توزيع مجتمع البحث حسب تعاملات مقدمي الخدمات الاجتماعية لكلية

#### الحقوق و العلوم السياسية.

| تعاملات مقدمي الخدمة الاجتماعية | التكرارات بالنسبة الاداريين | النسبة % | التكرارات بالنسبة للأساتذة | النسبة % |
|---------------------------------|-----------------------------|----------|----------------------------|----------|
| جيدة                            | 05                          | 20%      | 17                         | 31%      |
| حسنة                            | 20                          | 80%      | 37                         | 67%      |
| سيئة                            | 00                          | 00%      | 01                         | 2%       |
| المجموع                         | 25                          | 100%     | 21                         | 100      |

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن الاداريين أجمعوا على أن معاملة موظفي الخدمات الاجتماعية حسنة مع المستفيدين من الخدمات الاجتماعية على مستوى محل عملهم والذي يمثل عددهم

20 ما يعادل بنسبة 80% من العينة البحثية، أما الاداريين الذين يبلغ عددهم 05 يرون ان المعاملة جيدة و ذلك بنسبة ب 20%، وبالتالي نفي كل الاداريين وجود معاملة سيئة لمقدمي الخدمة.

ونلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن أغلبية الأساتذة أقرروا بأن معاملة مقدمي الخدمات الاجتماعية حسنة وذلك بنسبة 67%، وهذا ما يجعلنا نقول أن المعاملات تلعب دور مهم حيث تحقق الرضا لدى المستفيدين وهذا من بين الأهداف التي تسعى الإدارة لتحقيقها.

من خلال أفراد العينة البحثية فان الاجابات في مجملها كانت تختلف عن ما جاء في الاستبانة، وقد وجب علينا كباحثين ان ننوه لها، ولاسيما في استقبال الموظفين وعن عدم تواجد العاملين بالمكتب بصفة مستمرة اوقات العمل وهذا ما سيظهر في أحد أسئلة الاستبيان.

**الجدول رقم (06): يمثل توزيع مجتمع البحث حسب مدى ملائمة الخدمة لاحتياجات الاداريين الاجتماعية لكلية الحقوق و العلوم السياسية.**

| مدى ملائمة الخدمة الاجتماعية لاحتياجات الموظفين | التكرارات بالنسبة الاداريين | النسبة % | التكرارات بالنسبة للأساتذة | النسبة % |
|-------------------------------------------------|-----------------------------|----------|----------------------------|----------|
| ممتاز                                           | 02                          | 08%      | 04                         | 08%      |
| متوسط                                           | 18                          | 72%      | 38                         | 70%      |
| ضعيف                                            | 05                          | 20%      | 13                         | 22%      |
| المجموع                                         | 25                          | 100%     | 55                         | 100%     |

من خلال البيانات التي تضمنها الجدول رقم 06 اتضح لنا أن الاداريين موافقين الى حد ما عن ملائمة الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم وبالتقريب لاحتياجاتهم ومطالبهم، وأن الأمر يتطلب الاهتمام بهم أكثر والتقرب لهم من خلال ممثليهم في لجنة الخدمات الاجتماعية.

ونلاحظ من خلال ذات الجدول أن نسبة الأساتذة الذين أجابوا بملائمة الخدمات المقدمة لاحتياجاتهم متوسطة هي الأخرى بنسبة عالية تقدر 70 بالمائة وذلك لعدم رضاهم الكامل على الخدمات المقدمة لهم في اطار الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري تيزي وزو .

لكن عدم الرضا (متوسط) لم ينشأ عنه احتجاجا ملموسا ماعدا نهاية السنة الدراسية 2018.2019 بمناسبة اجتماع حضر فيه ممثلو الموظفين والموظفين أساتذة اداريين) وقد كان نسبة الاداريين أعلى، وعبروا عن تذمرهم وقدموا مطالبهم، وكانت المناسبة عدم حصولهم على منح الشراء بنسبة مساوية أم اعلى من السنوات الماضية بعد ان تدنت بنسبة واضحة، وهي دلالة على عدم معرفتهم للميزانية المقدمة للجنة وطرق التوزيع.

**الجدول رقم (07): هل تجد موظفي إدارة الخدمات الاجتماعية لمولود معمري في مكاتبهم طيلة ساعات العمل؟**

| تواجد موظفي الخدمات الاجتماعية في مكاتبهم طيلة ساعات العمل | التكرارات بالنسبة الاداريين | النسبة % | التكرارات بالنسبة للأساتذة | النسبة % |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------|----------------------------|----------|
| نعم                                                        | 04                          | 16%      | 25                         | 46 %     |
| لا                                                         | 06                          | 24%      | 02                         | 04 %     |
| أحيانا                                                     | 15                          | 60%      | 28                         | 50 %     |
| المجموع                                                    | 25                          | 100%     | 55                         | 100 %    |

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا نسبة 60% من أفراد العينة البحثية أقرروا بان موظفي ادارة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري يتواجدون أحيانا طيلة ساعات العمل, فحين ان 24% منهم ينفون ذلك الا أن 16% من الاداريين يؤكدون وجودهم الدائم طيلة ساعات العمل .

أما فئة الأساتذة فمنهم من أقر بان موظفي لجنة الخدمات الاجتماعية يتواجدون في مكاتبهم طيلة ساعات العمل بصفة دائمة و قدرت نسبتهم ب46 % ومنهم من يرى أن ذلك يحدث أحيانا و قدرة نسبتهم 50% ، فحين أن نسبة الضئيلة جدا من الاساتذة و المعبر بها ب 38.09% (8 من 21 أستاذًا) منهم أجابوا بـ"أحيانا" فحين أن نسبة ضئيلة من الأساتذة و المعبر بها 04 نفت وجود موظفي الخدمات الاجتماعية في مكاتبهم طيلة ساعات العمل.

و لا حظنا من خلال دراستنا التي أجريناها في لجنة الخدمات الاجتماعية، تواجد الموظفين في مكاتب اللجنة لكن دون فتح الباب لاستقبال المستفيدين حتى أوقات العمل الرسمية، ناهيك عن الساعات التي تسبق الساعات الرسمية مثل الحادي عشر والنصف صباحا، والثالثة مساء، وكأنه التهرب من العمل.

#### الجدول رقم (08): هل تعرف كل الحقوق المكفولة لك في مجال الخدمات الاجتماعية؟

| تعرف الحقوق المكفولة لك في مجال الخدمات الاجتماعية | التكرارات بالنسبة الاداريين | النسبة % | التكرارات بالنسبة للأساتذة | النسبة % |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|----------|----------------------------|----------|
| نعم                                                | 02                          | 08%      | 36                         | 66%      |
| لا                                                 | 03                          | 12%      | 04                         | 07%      |
| الى حد ما                                          | 20                          | 80%      | 15                         | 27%      |
| المجموع                                            | 25                          | 100%     | 55                         | 100%     |

من خلال الجدول رقم (08) يتضح لنا أن 80% من اجابات الاداريين على دراية نسبية أي الى حد ما بجل الحقوق المكفولة لهم في مجال الخدمات الاجتماعية.

و لاحظنا من خلال المقابلات الشخصية أن الاشكال حسب رأي العينة البحثية يكمن في عدم قيام ادارة الخدمات الاجتماعية بعملها على أحسن وجه في مجال التعريف بالحقوق ونشر جديد خدماتها.

كما توصلنا من خلال الجدول رقم (08) أن أغلب إجابات الأساتذة بدرجة تامة بكافة الحقوق المكفولة لهم في اطار الخدمات الاجتماعية و اللذين مثلت لهم نسبة 66% من العينة البحثية، ولكن هذا لا ينف أن بعضهم يجهل بعض الحقوق.

**الجدول رقم (09): ما هي النسبة المئوية للتعويضات في مجال الصحة لدى الخدمات الاجتماعية ؟**

| التعويضات في مجال الصحة؟ | التكرارات بالنسبة الاداريين | النسبة % | التكرارات بالنسبة للأساتذة | النسبة % |
|--------------------------|-----------------------------|----------|----------------------------|----------|
| 50%                      | 18                          | 72%      | 00                         | 00%      |
| 60%                      | 02                          | 08%      | 07                         | 13%      |
| 70%                      | 05                          | 20%      | 48                         | 87%      |
| المجموع                  | 25                          | 100%     | 55                         | 100%     |

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن أكثرية الإداريين يجهلون نسبة التعويضات الصحية في مجال الخدمات الاجتماعية، الذين يمثلون نسبة 72 بالمائة والتي تمثل العينة البحثية وهي نسبة خاطئة كون النسبة المقدمة للتعويضات في مجال الصحة لدى الخدمات الاجتماعية للكلية حددت بـ 70% و هو دليل على جهلهم لعدد من حقوقهم في مجال الخدمات الاجتماعية خارج الخدمات الصحية التي تمثل أهم المطالب بالنسبة لهم.

وأن أغلبية الاساتذة يعلمون بالنسبة الحقيقية المقدمة في مجال التعويض الصحي، و الذين يمثلون نسبة العينة البحثية.

ومن خلال دراستنا الميدانية إرتأينا أن الخدمات الصحية أو التأييد الطبي Avenant medical تتمحور في العمليات الجراحية، تقدم المساعدات المالية من طرف لجنة الخدمات الاجتماعية للموظفين والزوج(ة) غير العامل وأبنائه أو أي شخص متكفل به من طرف الموظفين بموجب كفالة قانونية في حال إجراء عملية جراحية تبلغ قيمة هذه المساعدة بـ 70% من تكاليف إجراء العمليات بالعيادة المتعاقدة مع الجامعة من مبلغ الفاتورة ومن العيادات المتعاقدة نذكر عيادات؛( الجوهر و لي أوليفي و سليمانة والمستشفى الخاص الشهداء محمودي)، وملاحظة ليس بالضرورة اللجوء إلى المستشفيات والعيادات المتعاقدة مع الجامعة. وكمثال عن ذلك أن يكون موظف في أمر استعجالي، لم يتسنى له الوقت بالقيام la prise en charge يمكن أن يدفع من ماله، وفي عودته يقوم بتحضير الوثائق المناسبة لتعويض المال الذي دفعه.

وللحصول على هذه المنحة يجب على المعني تقديم الملف التالي:

- شهادة طبية تتضمن وجود إجراء عملية جراحية.
  - الفاتورة الأصلية. (facturation)
  - وصفة طبية مفصلة لنوع العملية. (Compte rendu)
  - شهادة عمل الموظف (حديثه)
  - كشف الراتب الشهري (fiche de paie).
- و إن كانت للأبناء أم الزوجة أم غيرهما من المكفولين قانونيا، وجب توفير شهادة عائلية.
- أما في حالة القيام بالتحاليل الطبية Analyses Médicales وجب توفير الملف التالي:
- شهادة عمل الموظف (حديثه).
  - كشف الراتب الشهري (Fiche de paie).
  - وصفة خاصة بالتحاليل (ordonnance d'analyse).
  - فاتورة أصلية.
  - نسخ من التحاليل.
- وذات الأمر يتعلق بالمكفولين مع إرفاق الطلب بشهادة عائلية.

**الجدول رقم (10) : ما هي نوع الخدمة التي أنت بحاجة لها أكثر من غيرها؟**

| نوع الخدمة التي تحتاجها أكثر من غيرها | التكرارات بالنسبة الإداريين | النسبة % | التكرارات بالنسبة للأساتذة | النسبة % |
|---------------------------------------|-----------------------------|----------|----------------------------|----------|
| صحية                                  | 15                          | 60%      | 25                         | 45%      |
| ترفيهية                               | 08                          | 32%      | 25                         | 45%      |
| اجتماعية                              | 02                          | 08%      | 05                         | 10%      |
| المجموع                               | 25                          | 100%     | 55                         | 100%     |

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن أغلبية الإجابات إنحصرت في الحقوق الصحية وذلك بنسبة 60 % بالنسبة للإداريين، ونسبة 45% بالنسبة للأساتذة وذلك لعدة اعتبارات نذكر منها؛ كثرة

الامراض وانتشارها في أوساط الموظفين وعائلاتهم، وعلى اعتبار غلاء العلاج من أدوية وأشعة وتحاليل فالحاجة إلى التعويضات أضحت ضرورة لا غنى عنها.

للعلم أن الخدمات الاجتماعية تتعاقد مع المؤسسات الاستشفائية الخاصة التي تقدم الخدمات المميزة من منظور لجنة الخدمات الاجتماعية والممثلين كمستشفى الشهداء محمودي الذي عقد اتفاقية مع لجنة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري تيزي وزو منذ عام 2017م.

في المرتبة الثانية حظي الجانب الترفيهي بنسبة 32 بالمائة حسب رأي الإداريين ونسبة 45 بالمائة للأساتذة

وقد تنحصر المطالب الترفيهية في قاعات للرياضات المتنوعة، والأكثر اقبالا هي في الجانب السياحي حيث تقدم اللجنة مجموعة من الاتجاهات ( فنادق أم شقق مفروشة) اثناء العطل لاسيما الصيفية داخل الوطن وخارجه لاسيما باتجاه تونس وتركيا. وان كان الاقبال عليها مكثف في سنوات 2009 الى 2012م، لكن بدا يقل تدريجيا مع زيادة أسعار الفنادق والرحلات، التي يرى المبحوثين انه يمكن الاستفادة من تلك الاسفار وجميع مرافقها بأقل من السعر المعروض في الخدمات الاجتماعية من خلال مختلف وكالات الأسفار، وعليه فان اللجنة لم تقم بالبحث الجيد عن شركاء مميزين في الأسعار لموظفيها.

**جدول رقم (11) - هل توفر لك الخدمات الاجتماعية الشراء بالتقسيط (أدوات "كهرومنزلية" مثلا)؟**

| النسبة % | التكرارات<br>بالنسبة للأساتذة | النسبة % | التكرارات بالنسبة<br>الإداريين | حقوق في الاقتناء<br>بالتقسيط |
|----------|-------------------------------|----------|--------------------------------|------------------------------|
| 36 %     | 20                            | 24%      | 06                             | نعم                          |
| 18 %     | 10                            | 96%      | 19                             | لا                           |
| 46%      | 25                            | 00%      | 00                             | أحيانا                       |
| 100%     | 55                            | 100%     | 25                             | المجموع                      |

من خلال الجدول رقم (11) نجد أغلبية إجابات الإداريين انحصرت على كلمة (لا) بنسبة 76%، وهذا لجهلهم بأن الشراء بالتقسيط (les achats par facilité) متوفر في الخدمات الاجتماعية.

ومن خلال ما تعرضنا إليه أثناء اجراءنا لدراستنا الميدانية، يمكن لأي موظف في كلية الحقوق و العلوم السياسية لجامعة مولود معمري الاستفادة من شراء أدوات كهرومنزلية وذلك بالتقسيط من محلات متعاقدة مع لجنة الخدمات الاجتماعية ومن بين هذه المحلات نجد: ENIEM-condor-Start light, وهذا حسب المقدور الشرائي لديهم وتحدد مدة إنهاء الدفع إلى غاية 10 أشهر لا أكثر. ومن الوثائق المطلوبة لذلك:

- الالتزام ( Engagement )

- فاتورة الطلب ( Bon de commande )

- قسيمة الدفع ( Fiche de paie )

كما يتضح لنا من الجدول رقم (11) ايضا الأساتذة يستفيدون من خدمة شراء أدوات كهرومنزلية (بالتقسيط) "أحيانا", وذلك ما مثلته النسبة المقدرة بـ 46%, وعدم اكترائهم لهذه الخدمة يرجع بالدرجة الاولى لتعقد الاجراءات اللازمة للاستفادة منها .

ونستنتج من خلال الاجوبة أن كل من الاداريين والأساتذة يستفيدون من هذه الخدمة نسبيا.

**جدول رقم (12): هل يستفيد الاداري أم الأستاذ المتقاعد في كلية الحقوق والعلوم السياسية لجامعة مولود معمري من الخدمات الاجتماعية؟**

| هل يستفيد المتقاعد من الخدمات الاجتماعية؟ | التكرارات بالنسبة الاداريين | النسبة % | التكرارات بالنسبة للأساتذة | النسبة % |
|-------------------------------------------|-----------------------------|----------|----------------------------|----------|
| نعم                                       | 07                          | 28%      | 48                         | 87,27%   |
| لا                                        | 18                          | 72%      | 07                         | 12,73%   |
| المجموع                                   | 25                          | 100%     | 55                         | 100 %    |

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن أغلبية الاداريين اتفقوا على عدم استفادة الموظفين المتقاعدين من الخدمات الاجتماعية، و هذا ما مثلته نسبة 72% من اجاباتهم وهذا راجع لعدم معرفة

الاداريين للحقوق المكفولة لهم في التقاعد أو لعدم وصولهم لسن التقاعد بعد، وبالتالي عدم الاهتمام بمعرفة حقوقهم من هذا الباب.

و تبين لنا من خلال ما درسناه أن لجنة الخدمات الاجتماعية تقدم منحة التقاعد لكل موظفي الكلية.

وللحصول على هذه المنحة يجب على المعني تقديم الملف التالي:

- تقرير التقاعد.

- شهادة وقف الدفع.

- تبلغ قيمة هذه المنحة بـ 20.0000 سابقا أما الان اصبحت بـ 40 0000.

مع التأكيد أن المتقاعد يستفيد دائما من كل حقوقه، حتى أثناء تقاعده له الحق في prise en charge كاملة في المستشفيات والعيادات المتعاقد معها كما يستفيد انها من حق التعويض عن ما دفعه أثناء اجراءه عملية جراحية في عيادة خاصة حتى غير المتعاقد معها وفي ولاية أخرى غير الولاية التي يعمل بها.

نلاحظ من الجدول رقم (12) أن اغلب الأساتذة على دراية بأنهم يستفيدون من الخدمات الاجتماعية في جامعة مولود معمري في حال التقاعد وذلك بنسبة 87,27% من آراء العينة البحثية وبضرورة توفير ملف خاص بذلك من خلال أسئلتنا المباشرة لبعض الأساتذة.

#### الجدول رقم (13): هل يستسهل حصولكم على الخدمات الاجتماعية؟

| سهولة الحصول على الخدمة | التكرارات بالنسبة الاداريين | النسبة % | التكرارات بالنسبة للأساتذة | النسبة % |
|-------------------------|-----------------------------|----------|----------------------------|----------|
| نعم                     | 05                          | 20%      | 04                         | 7,27%    |
| لا                      | 15                          | 60%      | 39                         | 70.90%   |
| أحيانا                  | 05                          | 20%      | 12                         | 21.83%   |
| المجموع                 | 25                          | 100%     | 55                         | 100%     |

حسب الجدول رقم (13) فإن أغلبية الاداريين استصعبوا الحصول على الخدمة الاجتماعية وهذا ما مثلته نسبة 60% من إجاباتهم، ما يشير الى أن توفير لجنة الخدمات الاجتماعية احتياجات الموظفين قليلة.

حسب الجدول رقم (13) اجمع الأساتذة بنسبة 70.90% على أنهم لا يحصلون على الخدمة المقدمة من طرف لجنة الخدمات الاجتماعية نظرا لتباطئ معاملاتهم و اجراءاتهم وهذا ما يجعلهم في تدمر دائم وقد يجعلهم لا يتقربون لمكاتب اللجنة للاستفادة من حقوقهم متنازلين عنها رغما عنهم.

من خلال آراء العينة البحثية اذن نتوصل الى ان هناك صعوبة في الحصول على الخدمات الاجتماعية وهذا ما اتفق عليه جل من الاداريين و الأساتذة. وخصوصا فيما يتعلق بالتعويضات و بعض الخدمات الأخرى مثل الحصول على القرض المالي.

ففي السابق لم يقم الموظفون بأي معارضة ورفض رغم عدم تلقيهم للخدمات في أوقاتها أو عدم إلتماسها فرفعوا عدة مرات مطالب لكن دون الرد عليها.

إلا أن سرعان ما أراد العمال في المطالبة بحقوقهم و تحسين ظروف عملهم و التكفل بكل انشغالهم منتقدين الطريقة التي تسير بها مصلحة الشؤون الاجتماعية . وتجاهل الادارة و الجهات الوصية للطلبات المتكررة التي رفعها الموظفون بالجامعة إذ أدى بهم إلى الخروج عن صمتهم والاحتجاج أمام مقر الجامعة للضغط على الادارة إلى غاية تجسيد مطالبهم على أرض الواقع<sup>1</sup>.

#### الجدول رقم (14): هل تجد مكتب الخدمات الاجتماعية قريبا من مكان عملك أم بعيد؟

| مكان<br>مكتب<br>الخدمات الاجتماعية | التكرارات بالنسبة<br>الاداريين | النسبة % | التكرارات<br>بالنسبة<br>للأساتذة | %النسبة |
|------------------------------------|--------------------------------|----------|----------------------------------|---------|
| قريب                               | 08                             | 32%      | 21                               | 38,18%  |
| بعيد                               | 17                             | 68%      | 34                               | 61.82%  |
| المجموع                            | 25                             | 100%     | 55                               | 100%    |

<sup>1</sup> - Article / وزو نقلا عن عمال-مديرية-الخدمات-الاجتماعية-جامعة-تيزي <https://www.vitamedz.com/>

نلاحظ من البيانات أعلاه والتي تضمنها الجدول رقم (14) أن نسبة 32% من الإداريين أجابوا بأن مكتب الخدمات الاجتماعية قريب من مكان العمل (إداريين قسم العلوم السياسية) و نسبة 68% من المبحوثين يقرون بعده عن مكان عملهم (إداريين قسم الحقوق).

كما توصلنا من خلال الجدول رقم (14) الى أن نسبة 38.18 بالمائة من الاساتذة يجدون أن مكتب الخدمات الاجتماعية قريب من مكان عملهم الذين يمثلون قسم العلوم من إجاباتهم، مما يساعدهم في ربح الوقت، و نسبة 61.82 بالمائة يقرون بعده الذين يقرون بعده اساتذة قسم الحقوق

لكن توافقا مع الاجابات السابقة منها عدم وجود مكاتب اللجنة مفتوحة طيلة أوقات العمل فذلك ما لا يحفز على اللجوء الى المكتب إلا في الحالات القصوى والضرورية.

#### الجدول رقم (15): هل تفضل أن يكون مكتب الخدمات الاجتماعية في الطابق الارضي؟

| تفضيل<br>الخدمات الاجتماعية<br>في الطابق الارضي | التكرارات بالنسبة<br>للإداريين | النسبة % | التكرارات<br>بالنسبة للأساتذة | النسبة % |
|-------------------------------------------------|--------------------------------|----------|-------------------------------|----------|
| نعم                                             | 15                             | 60%      | 35                            | 63.63%   |
| لا                                              | 00                             | 00%      | 00                            | 00%      |
| غير مهتم                                        | 10                             | 40%      | 20                            | 36.37%   |
| المجموع                                         | 25                             | 100%     | 55                            | 100%     |

نستنتج من الجدول رقم (15) أن نسبة 60% من العينة البحثية (الإداريين) يتفقون على أن يكون المكتب في الطابق الأرضي كونه يسهل التنقل إليه، فقد نجد موظفون يعانون من صعوبة في صعود ونزول السلالم، وخاصة إذ كان الموظف مريض أو على كرسي متحرك فيستصعب الأمر عليه كثيرا، فلذا يستحسن أن يكون المكتب في الطابق الأرضي ليكون في متناول الجميع، وهذا أيضا لربح الوقت والجهد وذلك ما يدخل في إرضاء الموظف المتعامل مع مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية.

نستنتج من البيانات التي تضمنها الجدول رقم (15) أن قرابة 64 بالمائة من الاساتذة أقرؤا بأنهم يحبذون أن يكون مكتب الخدمات الاجتماعية في الطابق الأرضي. وقرابة 37 بالمائة منهم غير مهتمين لذلك.

وللعلم أن مكاتب لجنة الخدمات الاجتماعية متواجدة في الطابق الخامس والأخير. لكن مع مجمل الآراء التي تفضل وجوده في الطابق الأرضي نتساءل عن عدم دعم الفكرة من الممثلين والمطالبة بتغيير المكاتب في أقرب وقت، وقد نستنتج إما عدم اهتمام الممثلين أم عدم تجاوب السلطة الوصية للمطلب.

وقدما سؤاليين مفتوحين في استمارة الاستبيان أولها سنحلله في هذا المطلب، أما الثاني فسيأتي تحليله من خلال المطالب اللاحقة.

**هل تفضل استحداث موقع الكتروني خاص بالخدمات الاجتماعية على مستوى عملك؟ و لماذا؟**

عبر بالإجماع مجموع المبحوثين على ضرورة استحداث موقعا الكترونيا خاص بالخدمات الاجتماعية على مستوى جامعة مولود معمري. وجعلنا سؤال في هذه الاستبانة مفتوحا لتتعرف على افكار المبحوثين في هذه النقطة.

وهذا ما يدل على أن مكتب الخدمات الاجتماعية لم يولي أهمية لوسيلة الاعلام والاتصال المهمة في عصرنا الحالي التي تسهل تزويد المستفيدين بمختلف الأخبار والبيانات الخاصة والمستجدات المتعلقة بهذه الخدمات، وتبين الاجراءات المتعلقة بكل الحقوق حتى يسهل على موظفي الخدمات الاجتماعية العمل ولا يجد الموظفين ذوي الحقوق صعوبات في التواصل وقدرة التقدم للمكاتب مرة واحدة لتقديم الملف المطلوب دون عناء التنقل للسؤال عن مكونات الملف أولا ثم العودة مجددا للمكتب وذلك ما قد يضيع وقت الموظف وقد يجعله يستغني عن بعض الخدمات كليا. وهي معظم الأجوبة التي جاءت في الجزء الثاني من السؤال بصيغة (لماذا؟).

ومن المفروض ان يخصص الموقع الخاص بلجنة الخدمات الاجتماعية مكانا لطرح الانشغالات وكتابة الشكاوي، وإمكانية اشراك الموظفين في القطاع من خلال - مثلا - استبانة (استمارة) تحوي مجموعة أسئلة للاستفادة والتقرب من مطالبهم.

ومن خلال كل البيانات التي تحصلنا عليها من قبل الإداريين والأساتذة و التي قمنا بتحليلها. نستنتج ان الاختلاف الجوهرى التي تقدمها لجنة الخدمات الاجتماعية لكل من الأساتذة والإداريين يكمن في أن الموظف يستفيد فقط من الخدمة الاجتماعية (الروضة) سابقا. بينما الأستاذ كان يستفيد من منحة الازدياد، وفي ظل التعديلات الجديدة لسنة 2019 التي أجرتها لجنة الخدمات الاجتماعية أصبح كل من الاساتذة والإداريين يستفيدون من نفس الخدمات على حد سواء، مع الاختلاف في نسبة القرض المالى . دون فوائد - الممنوح لكليهما عند الطلب، نظرا لاختلاف الأجر الشهري حسب ما وضحته المقابلات التي قمنا بها على مستوى اللجنة.

## المطلب الثاني: العراقيل والحلول المقترحة

يواجه الاساتذة والإداريون على حد سواء مجموعة من العراقيل في مجال الخدمات الاجتماعية، والتي اقترحنا لها مجموعة من الحلول لتفاديها و لضمان السير الحسن للخدمات الاجتماعية، واستنتجنا للعراقيل والاقتراحات كان من خلال مساعدة ادوات البحث التي اعتمدنا عليها (ملاحظة، مقابلات شخصية، استبانة موزعة على مبحوثين اداريين وأساتذة)، ومن بين هذه العراقيل نجد الآتي:

### 1-العراقيل:

- ❖ عدم وجود موقع خاص بلجنة الخدمات الاجتماعية لنشر جديد كل الخدمات، وللتواصل مع أعضاء اللجنة. حتى النشر (الاعلان) العادي قد لا نجده متوفر في قاعات الاساتذة وفي الادارة.
- ❖ جهل جل الموظفين بالإجراءات التي تتبع خلال طلب خدمة من الخدمات التي توفرها اللجنة.
- ❖ عدم الاعلان عن الميزانية المالية السنوية المخصصة للخدمات الاجتماعية لضمان نوع من الشفافية من جهة، ولقدرة ممثلي الموظفين والموظفين تقديم مطالب واضحة والتركيز على توزيع الحصص الأكبر منها للمطالب الأكثر تكررا لاسيما في المجال الصحي من جهة أخرى.
- ❖ عدم وضع ممثلين في كل قسم لرفع انشغالات الاساتذة والإداريين وأخذها كمحمل الجد وهذا ما أقره إداريين قسم العلوم السياسية، وبالتالي ضمان تقرب الممثلين الى الموظفين، وضمان تحديد المطالب والأولويات في مجال الخدمات الاجتماعية.

❖ عدم تقديم عروض أكثر تناسب الوضع الاجتماعي والمستجدات الحياتية، حيث يجد معظم المبحوثين أن اللجنة لا تقدم الجديد من الخدمات، بل ما كانت تقدمه من بعض الخدمات في سنوات مضت لم تعد تقدمه اليوم، وعلى رأي بعض المبحوثين الاناث من الموظفين اجمالاً أن مكتب الخدمات كان يقدم للموظفات هدايا ولو رمزية يوم الثامن مارس من كل سنة في عيدهم العالمي، ومنذ أزيد من أربع سنوات توقف عن ذلك.

## 2-الحلول :

من الحلول المقترحة لإنجاح الخدمات الاجتماعية والتطبيق الجيد للقانون المتعلق بها يمكن اقتراح الآتي من خلال ما لمسناه من عينات الدراسة:

- ❖ اشعار الاساتذة والإداريين بأهمية الخدمة الاجتماعية سواء في حياتهم المهنية أو اليومية.
- ❖ تخصيص موقع خاص بالخدمات الاجتماعية، وإمكانية فتح صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي الالكترونية المتنوعة لاسيما؛ Facebook و twiter، وكلها تصب في نشر المعلومة وفي التواصل مع مكتب الخدمات دون التنقل اليه أي عن طريق الانترنت في عصر التكنولوجيا. وبالتالي التقرب من الموظف وإشراكه وكلها ضمان لتحسن حاله ورضاه الوظيفي، وتقديم أحسن ما لديه لأجل نجاح المؤسسة التي يعمل بها.
- ❖ توفير الظروف المناسبة لمزاولة العمل لكل من الاساتذة والإداريين، مع ضرورة وتسهيل الاجراءات؛ أي العمل على خفض عدد الوثائق التي تطلبها لجنة الخدمات في كل اجراء.
- ❖ اعداد برامج و خطط محكمة للعمل بطرق رشيدة.
- ❖ الشفافية في توزيع الميزانية على مختلف الخدمات.
- ❖ تطبيق قوانين سير الخدمة الاجتماعية كما ينبغي، لاسيما في احترام انتخاب الاعضاء بكل شفافية والإعلان عن النتائج الصحيحة بكل نزاهة.
- ❖ الاهتمام بالطابع الاجتماعي للخدمات أي الاهتمام بمطالب الاساتذة والإداريين على حد سواء لاسيما في مجال توفير السكن - الذي يعد من أكثر المطالب طلبا - واقتناء السيارات الجديدة، وقاعة متعددة الرياضات أم التعاقد مع عدد منها مراعاة للصحة العامة للموظفين والترفيه عنهم، مع امكانية تقديم الخدمة للموظفين القاطنين خارج ولاية العمل (الجامعة) بدفع على الاقل نصف مبلغ الألعاب الرياضية، وروضة الأطفال أيضا.

- ❖ أن تخدم الخدمات المقدمة الموظف كأن تكون من احتياجاته الخاصة ولا تتنافى مع قيمه وعاداته.
- ❖ تنويع الخدمات الاجتماعية.
- ❖ أن تكون مكاتب اللجان الخدماتية قريبة من موقع العمل وعلى الطابق الأرضي أم الأول على الأكثر.

### المطلب الثالث : اختبار الفرضيات

من خلال دراستنا للخدمات الاجتماعية و تحليلنا للبيانات يمكن لنا افناد او تاكيد الفرضيات كما يأتي:

#### - اولا: نتائج الفرضية الرئيسية

- كلما كرسست اللجنة المختصة بالخدمات الاجتماعية جهودا، كلما اسهمت في تقديم افضل الخدمات لموظفي كلية الحقوق و العلوم السياسية.
- بما أن اللجنة هي المسؤولة في إتخاذ جميع التدابير و القرارات،كما تقوم بتنفيذها طبعاً بعد إجتماع وافق عليه جميع أعضاء الدائمين،كما لها الحق في توزيع الميزانية و التصرف بها فمثلا المساعدات المالية المقدمة من قبل اللجنة للمستفيدين (الموظفين - كالأداريين و الاساتذة-)من العطل الممنوحة يمكن ان تلغيها و تضيفها الى الاموال الممنوحة في مجال الصحة.
- فلذا نقول أن جميع الاجراءات و الجديد الذي تقدمه اللجنة،وجميع الخدمات التي تقدمها صحية ام ترفيهية كانت او اجتماعية كلها عبارة عن جهود تبذلها سعيا لتقديم أفضل الخدمات.
- وعليه هذه الفرضية قد تكون مقبولة جدا في تحليل الدراسة حيث تسعى اللجنة الخدمات الاجتماعية لتحسين المستوى المعيشي والرفاه للموظفين.

#### ثانيا : نتائج الفرضيتين الفرعيتين الاولى و الثانية:

- لا شك أن الخدمات الاجتماعية تساهم في تحسين أداء الاساتذة والإداريين في كلية الحقوق و العلوم السياسية، وزيادة الولاء لديهم.
- من خلال نتائج البحث يتأكد لنا صدق هتين الفرضيتين , فالأمر يعود لنوع الخدمة المقدمة لهم, فكلما تنوعت الخدمة زاد نشاط العاملين وتحسن أداءهم وزاد الولاء للعمل، وهذا استنتجناه من خلال

المقابلات التي أجريناها والأسئلة التي طرحناها لكل من الإداريين والأساتذة. وهذا ما أثبتته أغلبية آراء الباحثين، ما يؤكد صدق هذه الفرضية.

### ثالثا : الفرضية الفرعية الأخيرة

اختلاف مواقف الموظفين حول الخدمات الاجتماعية راجع إلى عدم استفادتهم بالعدل والمساواة من كل الخدمات التي توفرها اللجنة.

ففي بداية تأسيس اللجنة كان الأساتذة يستفيدون من منحة الازدياد ولا يحصلون على منحة الروضة كما حال الإداريين كانوا يحصلون على مساعدة الروضة ولا يستفيدون من منحة الإزدياد. إلا أن جاء التعديل الأخير عام 2019م أين أصبح الأساتذة والإداريين لهم نفس الحقوق، والاختلاف الوحيد أضحى في مقدار القرض المالي فالأساتذة يستفيدون بقيمة أكبر من الإداريين وإن كان معقولا لما يرجع إلى الأجر الممنوح لهم، إلا أن الإداريين الباحثين في قسم العلوم السياسية أقروا بعدم استفادتهم بالعدل من كل الخدمات الممنوحة لهم.

لكن في تحليلنا الموضوعي كشفت نتائج البحث فالتوزيع العادل للخدمات الاجتماعية و تسهيل إجراءات الحصول عليها يساهم في تحسين أداء الموظفين و يزيد من دافعيتهم للعمل . و بناء على ما جاء في الفصل الثاني من الدراسة يتأكد لنا صدق هذه الفرضية. فمثلا فيما يخص الخدمات الصحية أو التأييد الصحي *avenant médical* فنسبة المقدمة للأساتذة و الإداريين نفسها تقدر ب 70 % و أيضا بالنسبة لقسيمة الشراء *7000 bon d'achat* دج ولو أن هناك إختلاف في الأجور الممنوحة لهم .

كما هو الأمر أيضا للقروض فيستفيد الأستاذ ب 200000 دج أما الإداريين ب 100000 دج . وهذا ما يجعل الإداريين يؤكدون على أنه من غير العادل الحصول على نفس العلاوات و باختلاف الأجر. وهذا ما يجعل موظفي إدارة قسم العلوم السياسية يقرون على عدم استفادتهم بالعدل من كل الخدمات الممنوحة لهم.

---

ففي الجدول رقم (05) فمعظم العينة المدروسة تؤكد على عدم مراعاة الادارة لكافة احتياجات الموظفين ولعدم رضاهم الكامل على الخدمة المقدمة لهم في إطار الخدمات الاجتماعية وهذا ما يجعل الموظفين في تنافر الدائم من الخدمات الاجتماعية .

## خلاصة الفصل:

يهتم موضوع الخدمات الاجتماعية بالحقوق التي تخص الإداريين والأساتذة مادية كانت أو معنوية أم هما معا. وفي مجملها هي مساعدات قيمة لهم, تساهم في تسهيل الحياة الاجتماعية. وتعتبر الخدمات حافزا للمؤسسات والمنظمات لتحسين مردوديتها والاستفادة من امكانيات العاملين بها و تسخير طاقتهم، و ذلك بتحقيق القدر الممكن من الخدمات الاجتماعية للإداريين والأساتذة.

تجسدت افكار الفصل الثاني من خلال دراستنا الميدانية أين وزعنا استبانات على كل من أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية والإداريين في ذات الكلية، حيث تلقينا بعض الاجابات المتباينة الآراء وأخرى متقاربة، و اجمالا فان الرضى عن الخدمات المقدمة متوسطة عموما، وعن مدى تطبيق قانون الخدمات الاجتماعية في اللجنة التي تربصنا بها ومن خلال جملة المقابلات تأكد لنا أن كل من الأساتذة والإداريين يستفيدون من الخدمات الاجتماعية بصفة نسبية وان بعضها لا يتلائم مع المتطلبات الجديدة، وعليه وجب ادخال بعض التعديلات في مجال الخدمات الاجتماعية .

---

الخاتمة:

تعتبر الخدمة الاجتماعية ركيزة أساسية في الحياة المهنية للموظف أو العامل على حد سواء، ومن خلال دراسة الموضوع اتضح لنا أكثر أنها هادفة الى توفير الاحتياجات العمالية سواء كانت مادية أو معنوية أم هما معا، و كل المؤسسات تعمل جاهدة الى توفير الظروف المناسبة للعمل، حتى يتحقق الرضا الوظيفي، وبذلك ضمان في زيادة في الفعالية والكفاءة المهنيين، وضمان تحسين مستوى المردودية و الانتاجية.

وقد ظهرت الخدمات الاجتماعية للوجود نتيجة متغيرات فرضتها الحياة بكل جوانبها، وفي كل مرحلة زمنية تزداد تعقيدات الحياة وبالتالي مطالبها، فكانت المطالب العمالية المتكررة والجادة هي نتاج تطور نوعية الخدمات المقدمة.

والجزائر من بين الدول التي تقدم فيها خدمات اجتماعية متنوعة لعمالها، وان كانت تختلف من مؤسسة ومنظمة الى أخرى، سواء في القطاع العام أو الخاص. أعطى المشرع الجزائري أهمية بالغة للخدمات الاجتماعية، مخصصا قوانين ومراسيم في القانون الاجتماعي وإشارات واضحة لضرورتها في قانون العمل وقانون الوظيف العمومي. علما بأن المورد البشري يمثل الطاقة الفعالة في التغيرات الحاصلة والمحرك الأساسي لوتيرة الإنتاج ما جعل المؤسسات الجزائرية تنتهج سياسات ناجحة لنهوض بالفرد في ميدان عمله من بينها "الخدمات الاجتماعية" باعتبارها تساهم بشكل كبير في رفع المستوى المعيشي للعامل وكذا تنمية شخصيته وبالتالي تسهيل الحياة اليومية واندماجه أكثر في المؤسسة، ومن خلال خدمات في الصحة والسكن وبعض ضروريات المعيشة والجوانب الثقافية والترفيهية أيضا للعامل / الموظف وأسرته، وبصفة عامة جميع التدابير ذات الطابع الاجتماعي التي تستهدف الحياة اليومية للموظف أو العامل وأسرته لتمكينه من تحسين الانتاج والاستقرار، وذلك من الأمور التي تحقق الرضى الوظيفي.

توجه الخدمات الاجتماعية التابعة للهئية المستخدمة والمتكاملة لأعمال الدولة والجماعات المحلية والهيئات المختصة التي يتم التكفل بها، و ذلك تطبيقا للتشريع والتنظيم المعمول بهم , نحو المجالات التي تمولها الخدمات الاجتماعية نجد الخدمات الصحية و منح الامومة، رياض الاطفال والعطل...الى الجانب خدمات ترفيهية.

وذلك حسب الميزانية المالية السنوية المتوفرة لإعداد المشاريع، فكل جانب يخصص له نسبة معينة من المال، وذلك يساهم في بناء المؤسسة واستمرارها.

ولدراسة الموضوع بعمق تعين علينا اعتماد جانب تطبيقي فكانت لجنة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو، التي قمنا فيها بتريص مدة شهر جويلية من عام 2019م، مستعينين بأداة الملاحظة فيما يتعلق بالأساتذة والإداريين المقبلين على مكاتب اللجنة للاستفسار أم لطلب خدمات اجتماعية لهم أم لأسرهم وكل حسب طلبه، وبالتالي تعددت الاجراءات والملفات الخاصة بذلك. ولقد حدد المشروع الجزائري تلك الحقوق من خلال المرسوم رقم 82-179 من المادة الرابعة « ينتفع بالخدمات الاجتماعية التي توفرها الهيئة المستخدمة العمال المتقاعدون والأسر التي يتكفلون بها بالانتفاع».

ومن خلال ما بحثنا فيه فالتطابق موجود بين القانون والواقع من حيث الاجراءات وملفات مختلف الخدمات الإجتماعية، ولكن القانون والمراسيم هي الاخرى تعرف ثغرات معتبرة، في عدم تحديدها لأمر كثيرة.

والتذمر الواسع الذي لمسناه من عينة البحث (أساتذة وإداريين) حول لجنة الخدمات الاجتماعية والتي تقوم بإعداد مشاريع وخطط العمل حسب الميزانية الممنوحة لها، و ذلك يختلف من سنة لأخرى -، وبالتالي يخصصون لكل جانب ميزانية مالية معينة لها، في عدد من النقاط الآتية:

- حيال ذلك التوزيع غير العادل للميزانية بين الأساتذة والإداريين وهو رأي معظم الاداريين من خلال المقابلات والاستبانات الموزعة عليهم.

- في عدم الافصاح بقيمة الميزانية السنوية أو تقديمها لممثلي الكليات في جامعة مولود معمري، بل والشكوى من الممثلين ذاتهم اللذين لا يبحثون في مطالب واحتياجات الموظفين الاجتماعية والصحية والنفسية . الترفيفية.

- لمسنا بعض التذمر من بعض الخدمات التي لا تقدم لطالبيها إلا بعد فوات الأوان ولعل أولها القروض المالية التي ينتظرها طالبوها مدة طويلة وقد لا يحصلوا عليها لعدة اعتبارات منها كثرة الطلب على دفعة الزمنية واحدة، وقد يرون أن دراسة الملفات لا تكون بطريقة عادلة.

- عدم تواجد موظفي اللجنة (اداريين) الدائم على مكاتبهم ساعات الشغل، وقد تجدونهم في المكاتب مع امتناع فتحها.

- بعض التذمر من استقبال الموظفين (أساتذة وإداريين) بعض الأحيان.

- عدم فتح موقع الكتروني خاص بلجنة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري على غرار كثير من الجامعات الجزائرية، ونحن في عصر تفرض التكنولوجيا وجودها في الإدارات، فتكون بوابة لتقديم جديد

- الخدمات، وتخصيص باب للشكاوي والاستفسارات والاقتراحات، وضع اسماء ممثلي الجامعة بأرقامهم الهاتفية أو على عناوين بريدهم للتواصل معهم وطرح الانشغالات بطرق مباشرة.
- ومن خلال مجمل ما امكنا استخلاصه من أدوات البحث المعتمدة في الدراسة فقد قدمنا بدورنا بعض الحلول أم المقترحات لتجاوز النقائص وتذمر الموظفين وفي مجملها الآتي؛
- تنويع الخدمات الاجتماعية واستحداث أخرى حسبما يتطلبه الوضع الحالي خدمة لجموع الموظفين.
  - المساواة بين الموظفين في الاعلان عن الخدمات الاجتماعية المتوفرة، حيث نجد بعض الاقسام ام الكليات لا يصلها جديد الخدمات.
  - تمثيل أمثل للمثليين المنتخبين والتقرب من الموظفين، برفع انشغالاتهم ومطالبهم للجنة المختصة. ومتابعة الاشغال من خلال اجتماعات دورية وأخرى استثنائية كما ينص عليها القانون، مع امكانية توزيع استمارات على الموظفين لمعرفة تطلعاتهم في مجال الخدمات الاجتماعية.
  - انشاء موقع الكتروني للتقرب والتواصل بين الموظفين وممثليهم و اداري اللجنة والجهة الوصية.
  - البحث عن أحسن الشركاء لاسيما في المجال الاجتماعي والصحي.
  - وغيرها من الحلول والمقترحات التي تخص لجنة الخدمات الاجتماعية على مستوى جامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو، لتحسين الأوضاع الصحية والاجتماعية والنفسية لمجموع موظفيها.

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

موضوع الاستبيان

الخدمة الاجتماعية :الخدمات الاجتماعية مثالا .  
(دراسة حالة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود  
معمر تيزي وزو من خلال كلية الحقوق والعلوم  
السياسية)

استبيان موجه لأساتذة وموظفي كلية الحقوق و العلوم السياسية

نحن طالبين بقسم العلوم السياسية، بصدد تحضير مذكرة لنيل شهادة ماستر بعنوان "الخدمة

الاجتماعية : الخدمات الاجتماعية مثالا . - دراسة ميدانية لجنة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود

معمر تيزي وزو".

الرجاء من أساتذة وموظفي كلية الحقوق و العلوم السياسية للإجابة عن هذه الأسئلة بدقة وتركيز

مع وضع علامة (+) في الخانة المناسبة.

ونحيطكم علما أن معلوماتكم سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي.

شكراً على مساعدتكم

إعداد:

إشراف الأساتذة:

- فطيمة سيدي معمر .

- أ.د. نبيلة بن يوسف

- ليندة قاسي .

## المحور الاول : البيانات الشخصية

الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

الوظيفة:

☐ أستاذة ☐ اداري

السن:

☐ من 20 إلى 35 سنة ☐ من 36 إلى 50 سنة ☐ أكثر من 51 سنة

المستوى التعليمي:

☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ شهادة معادلة ☐ دراسات عليا

الخبرة المهنية:

☐ أقل من 5 سنوات

☐ من 6 إلى 12 سنة

☐ من 13 سنة إلى 19 سنة

☐ أكثر من 20 سنة .

## المحور الثاني: الحصول على الخدمة الاجتماعية في جامعة مولود معمري

- تعاملات مقدمي الخدمة في لجنة الخدمات الاجتماعية: جيدة ☐ حسنة ☐ سيئة ☐
- مدى ملاءمة الخدمة لاحتياجات الموظفين: ممتازة ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐
- هل تجد موظفي إدارة الخدمات الاجتماعية لمولود معمري "حسناوة" في مكاتبهم طيلة أوقات العمل؟  
نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐
- هل تعرف كل الحقوق المكفولة لك في مجال الخدمات الاجتماعية؟  
نعم ☐ لا ☐

- ما هي نوع الخدمة التي أنت بحاجة إليها أكثر من غيرها؟

الصحية ☐ الاجتماعية ☐ الترفيهية ☐

- ما هي النسبة المئوية للتعويضات في مجال الصحة لدى الخدمات الاجتماعية ؟

☐ 50% ☐ 60% ☐ 70%

- هل توفر لك الخدمات الاجتماعية الشراء بالتقسيط (أدوات "كهرومنزلية" مثلا) ؟

نعم ☐ لا ☐

- هل يستفيد المتقاعد من الخدمة الاجتماعية ؟ نعم ☐ لا ☐

- هل يستسهل حصولكم على الخدمات الاجتماعية ؟ نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

- هل تجد مكتب الخدمات الاجتماعي ؟ قريب من عملك ☐ أم بعيد ☐

- هل تفضل أن يكون مكتب الخدمات الاجتماعية في الطابق الأرضي؟

نعم ☐ لا ☐ لا يهكم ☐

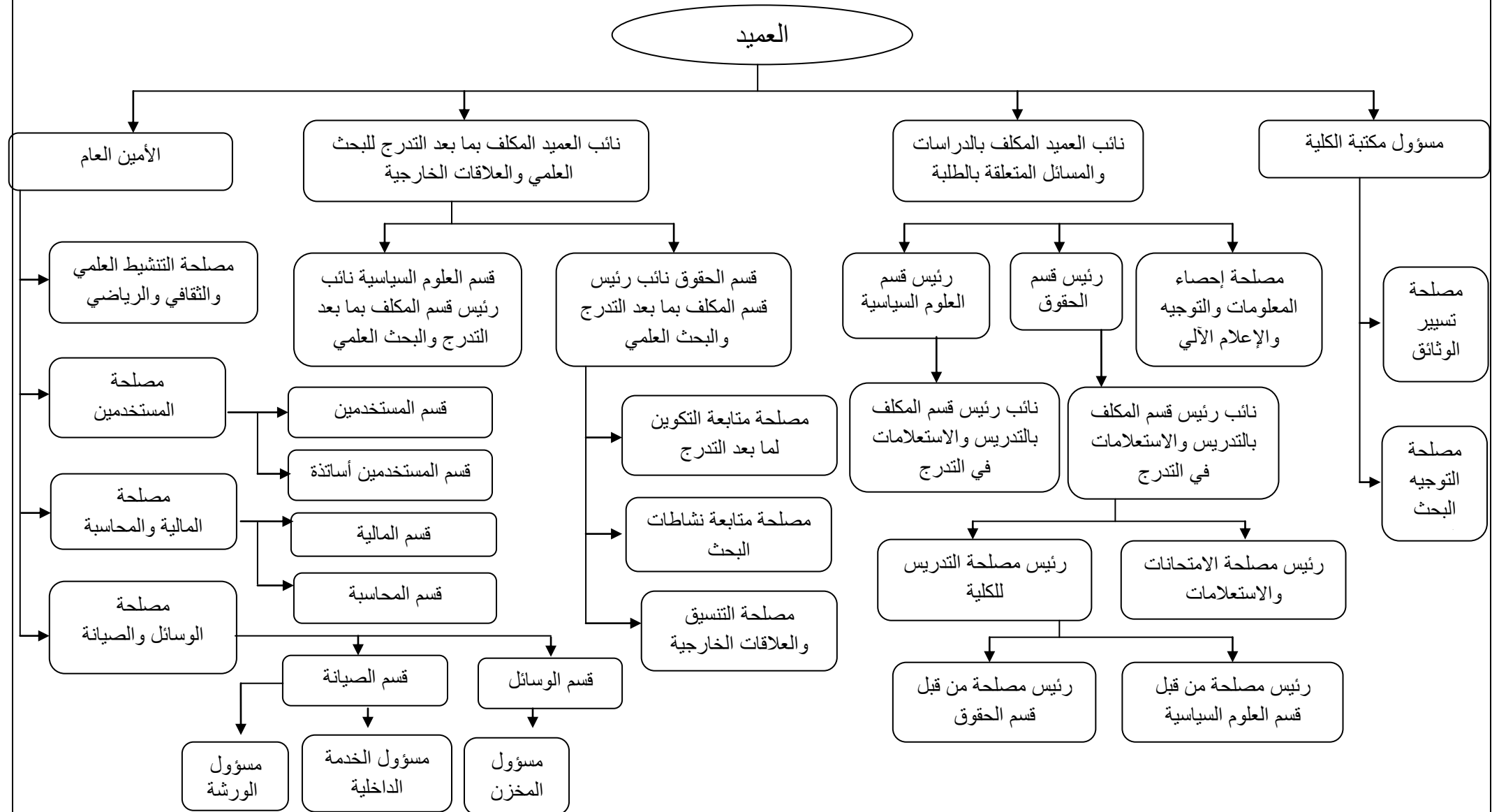
- هل تفضل استحداث موقع الكتروني خاص بالخدمات الاجتماعية على مستوى عملك؟ ولماذا؟

.....  
.....  
.....  
.....

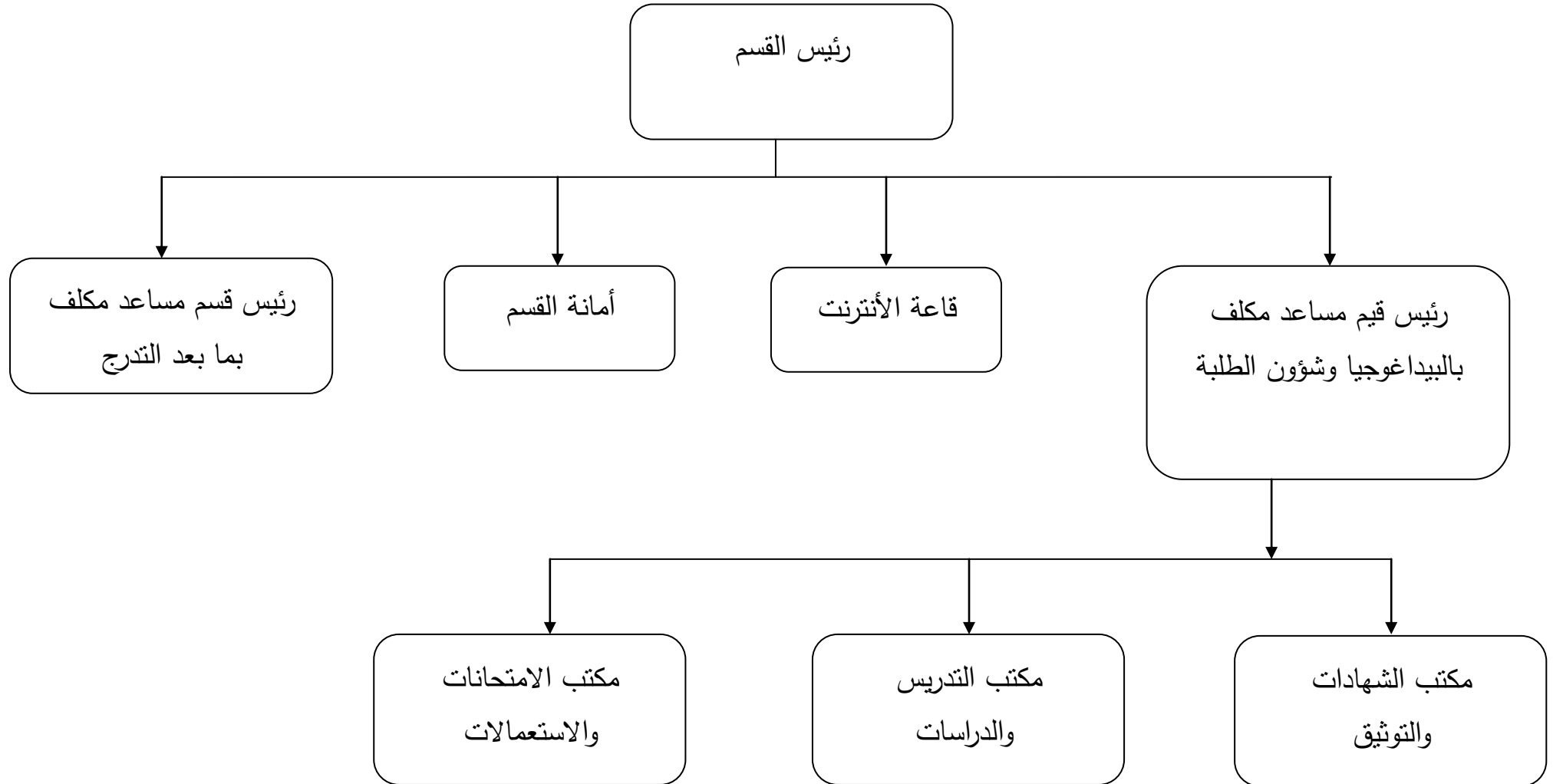
- وفي الأخير ما هي اقتراحاتكم لتطوير الخدمات الاجتماعية

لجامعتك؟.....  
.....  
.....  
.....  
.....

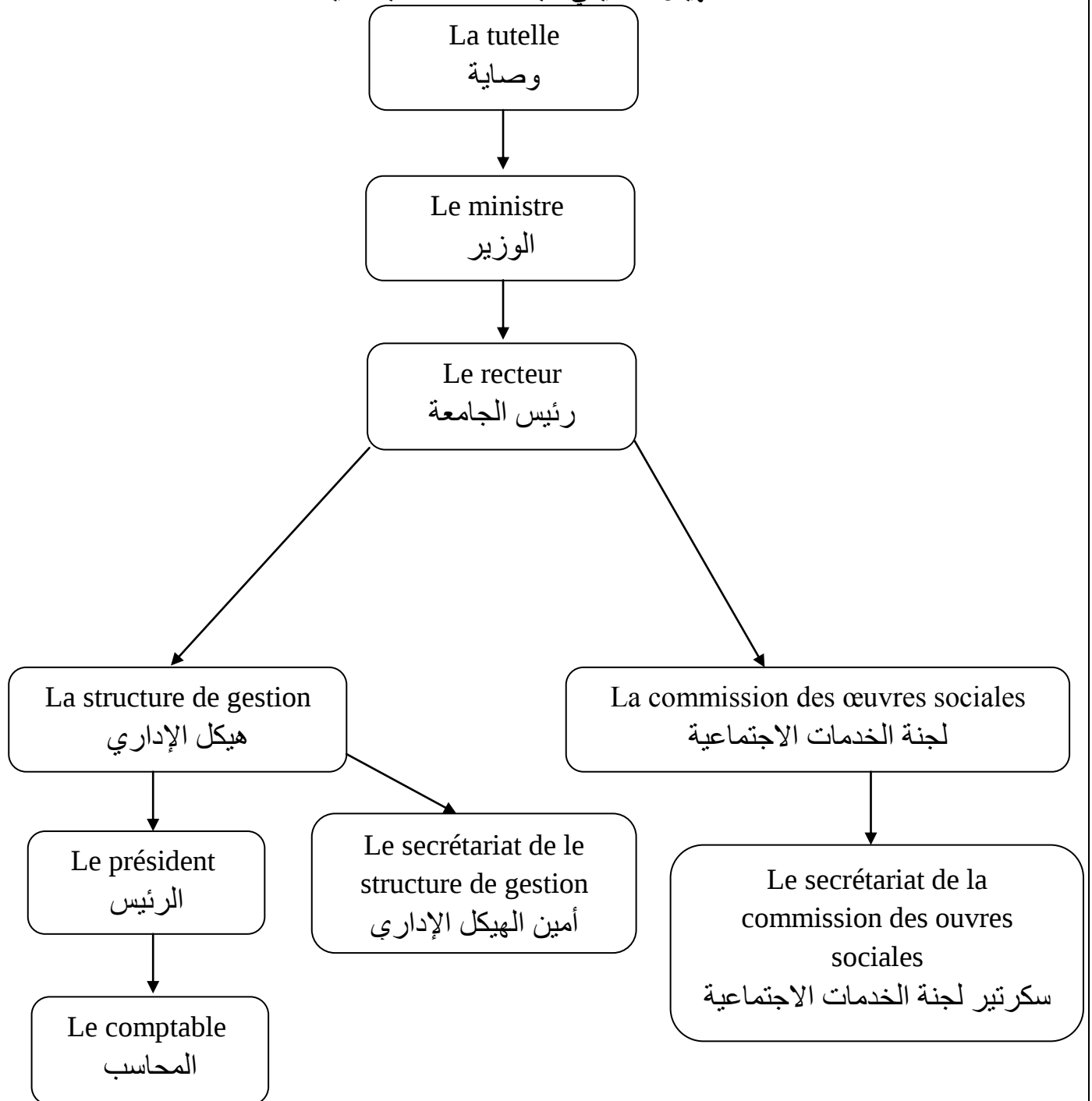
# الملاحق



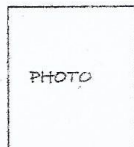
الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي لقسم العلوم السياسية



الهيكل التنظيمي للجنة الخدمات الاجتماعية



(4) ملحق - 4 -



UNIVERSITE « MOULOUD MAMMERI » DE TIZI-OUZOU  
COMMISSION DES ŒUVRES SOCIALES

### PRISE EN CHARGE

Réf : ..... / SG/COS/ .....

Nous avons l'honneur de vous adresser le patient dont les références suivent pour :

#### -RADIOLOGIE

Entrant dans le cadre de la convention médicale paraphée en date du

#### LE TRAVAILLEUR :

NOM : ..... PRENOM : .....

DATE ET LIEU DE NAISSANCE : .....

FONCTION : -ATS -ENSEIGNANTS

#### LE PATIENT :

NOM ET PRENOM DU PATIENT : .....

DATE ET LIEU DE NAISSANCE : .....

LIEN DE PARENTE AVEC LE FONCTIONNAIRE : ÉPOUX, ÉPOUSE, ENFANT, ASCENDANT

NS : Valable uniquement pour la prescription médicale du ..... délivrée par .....

Montant pris en charge : .....

TOUTE UTILISATION FRAUDULEUSE DE LA PRESENTE CONVENTION EXPOSE SON AUTEUR À DES SUITES QUI SERONT DÉCIDÉES PAR LES ŒUVRES SOCIALES « y compris des pénalités sur salaire jusqu'à concurrence de la somme des

L'INTERESSE « E »

LA STRUCTURE DE GESTION

### SERVICE FAIT

NOM ET PRENOM DU PATIENT : .....

DATE ET LIEU DE NAISSANCE : .....

DÉSIGNATION DE LA PRESTATION : .....

MONTANT DE LA PRESTATION « 70% » : .....

L'INTERESSE « E »

CENTRE D'IMAGERIE MEDICALE  
MAHMOUDI

-5-

ملحق

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR  
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

REPUBLIQUE ALGERIENNE  
DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI TIZI-OUZOU

COMMISSION DES ŒUVRES SOCIALES  
STRUCTURE DE GESTION

N° Matricule de l'intéressé(e)

Mode de Paiement

N° de compte

### ENGAGEMENT

Je soussigné(e) Mme ; Melle ; Mr.....

Né(e) le..... à .....

Grade .....

Faculté/Structure.....Département.....

Déclare sur l'honneur avoir acquis le matériel ci-dessous énuméré dans le cadre de la convention avec : .....

| N° | Désignation | Quantité | Prix Unitaire | Observation |
|----|-------------|----------|---------------|-------------|
| 01 |             |          |               |             |
| 02 |             |          |               |             |
| 03 |             |          |               |             |
| 04 |             |          |               |             |

Le montant mensuel à rembourser est déterminé selon le tableau suivant :

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Montant global de l'achat           |  |
| Montant soumis au crédit (sur mois) |  |
| Montant du remboursement mensuel    |  |
| Somme en lettres : .....            |  |

Dans le cadre d'un achat groupé accordé par la commission des œuvres sociales de l'université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou.

De ce fait, j'autorise les services financiers de l'Université à effectuer des prélèvements sur mon salaire qui s'étaleront sur.....(.....) échéances à compter du mois suivant la signature de cet engagement.

Je m'engage aussi à rembourser la totalité de la somme empruntée même si je quitte l'université

La commission des œuvres sociales se réserve le droit d'exercer toutes les voies de recours légales pour récupérer son dû.

Fait pour servir et valoir ce que de droit

Fait à Tizi-Ouzou le , .....

Signature légalisée

NB/ Les dames doivent mentionner le Nom de jeune Fille suivie du Nom de l'époux.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'enseignement supérieur  
Et de la recherche scientifique  
جامعة مولود معمري تيزي وزو  
Université « Mouloud Mammeri »  
Tizi-Ouzou  
Structure de gestion des œuvres sociales

-6-

ملحق

Gestion 200.....  
Chapitre .....  
Article .....

**BON DE COMMANDE** N° ...../.....

Fournisseur : .....  
Adresse : .....

| Nature des Fournitures ou des Travaux | Quantité | P/Unitaire | Montant | Observations |
|---------------------------------------|----------|------------|---------|--------------|
|                                       |          |            |         |              |
|                                       |          |            |         |              |
|                                       |          |            |         |              |
|                                       |          |            |         |              |
|                                       |          |            |         |              |
|                                       |          |            |         |              |
|                                       |          |            |         |              |
|                                       |          |            |         |              |
|                                       |          |            |         |              |
|                                       |          |            |         |              |
|                                       |          |            |         |              |
|                                       |          |            |         |              |
|                                       |          |            |         |              |
|                                       |          |            |         |              |
| Montant de la commande                |          |            |         |              |

Tizi-Ouzou, Le ...../...../.....

Le Président

---

# قائمة المراجع:

## 1. الكتب:

1. طلعت عيسى محمد، البحث العلمي - مبادئه و مناهجه - ط2، القاهرة(مصر)، 1963.
2. البطريق محمد عامل، حسن طه أو الفضل، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية دراسة تحليلية لدور الخدمة الاجتماعية في المجتمع الاشتراكي، القاهرة: ملتزم الطبع والنشر مكتبة القاهرة الحديثة، 1969.
3. بدوي زكي، أصول الخدمة الاجتماعية، القاهرة: الطبع والنشر مكتبة القاهرة الحديثة، 1969.
4. شلبي محمد، المنهجية في التحليل السياسي للمفاهيم، الجزائر: الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، 1997.
5. السدات محمد و آخرون، منهجية البحث العلمي والمراحل والتطبيقي، عمان: دار وائل للطباعة والنشر، 1999.
6. زرواتي رشيد، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، ط2، الجزائر: مؤسسة ابن سين للطباعة والنشر، 2000.
7. فهمي محمد سيد، مدخل في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2002.
8. رشاد القصي عبد الغفار، مناهج البحث في علم السياسة، القاهرة: مكتب الأداب، 2004.
9. فهمي سامية محمد، منال طلعت محمود، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، نماذج لمجالات الممارسة، القاهرة: دار المعرفة الجامعية، 2005.
10. خليل فهد زايد، أساسيات منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، عمان: دار النفاس، 2005.
11. فهمي محمد سيد، الخدمة الاجتماعية، التطور - الطرق - المجالات، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2006.
12. ناجي عبد النور، منهجية البحث السياسي، عمان: دار البازورني للنشر و الطباعة، 2011.
13. خاطر أحمد مصطفى، الخدمة الاجتماعية - مناهج الممارسة مجالات العمل، القاهرة: المكتب الجامعي الحديث، 2014.
14. بوحوش عمار والذنيبات محمد محمود، مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحوث، ط2، الجزائر: 2016.

## 2- الموسوعات والمعاجم والقواميس:

1. إبراهيم قلاتي، قاموس الهدى (عربي - عربي)، الجزائر: دار المدى.

### 3- القوانين:

1. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 82-179، مؤرخ في 12 رجب عام 1402 الموافق لـ 15 مايو سنة 1982، المتعلق بالخدمات الاجتماعية وكيفية تمويلها، **الجريدة الرسمية**، العدد 20.
2. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 82-303 مؤرخ في 23 ذي القعدة عام 1402، الموافق لـ 11 سبتمبر سنة 1982، المتعلق بالخدمات الاجتماعية وكيفية تمويلها، **الجريدة الرسمية**، العدد 28.
3. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 83-16 مؤرخ في 12 رمضان، عام 1403، الموافق لـ 02 يوليو سنة 1983، يتضمن إنشاء الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية، **الجريدة الرسمية**، العدد 25.
4. قانون 11-90 العمل الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الحكومة، مرسوم تنفيذي رقم 90-11، مؤرخ في أول شوال عام 1410 الموافق لـ 25 أبريل سنة 1990، يتعلق بعلاقات العمل، **الجريدة الرسمية**، العدد 17 .
5. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 94-186 مؤرخ في 26 محرم عام 1415 الموافق 6 يوليو سنة 1994، يتم المرسوم رقم 82-179 في 12 رجب عام 1402 الموافق لـ 15 مايو سنة 1982، المتعلق بالخدمات الاجتماعية وكيفية تمويلها، **الجريدة الرسمية**، عدد 44 .
6. قرار وزاري رقم 94-158 المؤرخ في 20 أوت 1994، المتضمن كفايات تسيير الخدمات الاجتماعية في قطاع الجامعات
7. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 96-75 مؤرخ في 14 رمضان 1416 الموافق لـ 3 فبراير سنة 1996 يتم المرسوم رقم 82-179 المتعلق بالخدمات الاجتماعية وكيفية تمويلها، **الجريدة الرسمية**، العدد 9
8. - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 06-03، مؤرخ في 19 جمادي الثاني عام 1427 الموافق لـ 15 يوليو سنة 2006، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، **الجريدة الرسمية**، عدد 46

9. - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفذي رقم 15-264 مؤرخ في 27 ذي الحجة تمام 1436 الموافق لـ 11 أكتوبر سنة 2015 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 96-75 المؤرخ في 14 رمضان عام 1416 الموافق لـ 03 فبراير 1996، المتعلقة بكيفية تنظيم الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية وسيره ، **الجريدة الرسمية**، العدد 54.

#### 4. المذكرات والأطروحات:

1. عمرون هجيرة، "الخدمات الاجتماعية في الريف الجزائري"، **مذكرة ماجستير**، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم علم الاجتماع، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009-2010
2. بنت حمدان الفزي مها، "جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الأولية، (دراسة مطبقة على بعض المؤسسات الأولية في مدينة الرياض)"، **مذكرة ماجستير**، كلية العلوم الاجتماعية، الرياض، 1432-2011م.
3. سريسي آمال، "مفهوم اللغة في ضوء مناهج البحث العلمي"، **مذكرة ماجستير**، جامعة سعد دحلب، البليلة، 2012
4. لوقليب مروان، يوسف بوعمر إيران، "واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية، البويرة، (دراسة ميدانية لجماعة أكلي محند أولحاج)"، **مذكرة ماستر** في علم اجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة البويرة، 2014-2015.
5. جمال بن خالد، "الخدمات العمالية والثقافية- التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية"، **أطروحة الدكتوراه**، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين- سطيف2، 2015-2016م.
6. طلاب حلقة البحث بالفرقة الرابعة، "التنمية البشرية في محافظة الفيوم وعلاقتها بالخدمة الاجتماعية، دراسة مطبقة على جمعية رسالة الفيوم"، **ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير** في الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، 2015-2016.
7. دعميش خليفة، "الخدمة الاجتماعية الصحية المقدمة للأطفال المصابين بداء السكري، دراسة ميدانية بالقطاع الاستشفائي سطيف"، **مذكرة ماجستير**، تخصص علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف، سطيف،

## ملتقيات ومؤتمرات:

10. علي ليلة، "تشخيص للمشكلات واستكشاف سياسة المواجهة"، ورقة عمل ضمن مؤتمر واقع الأسرة في المجتمع تشخيص المشكلات واستكشاف لسياسة، من 26- 28 سبتمبر 2004، متعدد بدار ضيافة جامعة عين الشمس الإمارات العربية المتحدة.
11. نور هدى حماد، "الرعاية الاجتماعية في الإسلام ودورها في تعزيز التكافل الاجتماعي"، أعمال المؤتمر الدولي العاشر حول التضامن الإنساني، جامعة طرابلس، ليبيا، 18-20 ديسمبر 2015.

## 5- المقابلات

1. مقابلة أجريت مع السيد عمرون ،محاسب لدى مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري (تيزي وزو) يوم 9 جويلية 2019 على الساعة 10 و النصف صباحا.
2. مقابلة أجريت مع السيدة أ.كريمة ،سكرتيرة لدى مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية لجامعة مولود معمري (تيزي وزو) يوم 01-جويلية-2019 على الساعة 09 و 46 د
3. مقابلة أجريت مع السيدة فهيمة , رئيسة مصلحة الشهادات المدرسية لقسم العلوم السياسية بجامعة مولود معمري تيزي وزو , يوم 08-جويلية- 2019، مساء.

## 6. مواقع على الانترنت:

- <http://www.qu.edu.iq>art>uploads>2016/03,> محاضرة الخدمة الاجتماعية , 1/05/2019, à 15h47mn.
- <http://www.ed arabia.com> 03 mai أهداف رئيسية لمهنة الخدمات الاجتماعية 2019, 21 :17mn.
- <http://specialities.bayt.com> le , ما هي أهمية الخدمة الاجتماعية في المجتمعات 3mai 2019 à 21 : 31mn.
- <http://www.opps.who.int>WHA69> A69-39-ar/> الوثيقة ، تقرير الأمين العام ، 15 أبريل 2015، 39/49 ج. A66/39
- <http://zain opedia.blogspot.com>2011/09,20/09/2019> à 17h56mn. نقلا  
أصول الخدمة الاجتماعية عن

- <http://www.studybachelor.com>> 20-09-2019 à 20h30mn. نقلا عن الموقع . الخدمة الإجتماعية في أوروبا .
- <https://www.vitamedz.com/>مديرية-الخدمات-الاجتماعية-بجامعة-تيزي/Article - نقلا عن
- Morpheus.path.blogspot.com>ab 13-01-20 تعريف بالتعاونيات نقلا عن على الساعة 11 د 19 س
- <https://mawdoo3.com>> تعريف . على الساعة 20 سا و 15 د تعريف نقلا عن
- د يوم 18- الخدمة الاجتماعية و السياسات الاجتماعية نقلا عن . <https://www.iasj.> 2020-01 على الساعة 19 سا 18
- <https://trading.secrets.guru>> يوم 18-01-2020 على الساعة 20 سا 45 نقلا عن د خبراء التداول الرعايا الاجتماعية

---

الفهرس:

## الفهرس:

الشكر و العرفان

الاهداءات

خطة الدراسة

|                                                                                                |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| مقدمة .....                                                                                    | ص2-10  |
| الفصل الاول : الخدمة الاجتماعية و الاصول القانونية للخدمات الاجتماعية.....                     | ص11    |
| تمهيد الفصل .....                                                                              | ص12    |
| المبحث الاول : مفهوم الخدمات الاجتماعية .....                                                  | ص13    |
| المطلب الاول : نشأة و تطور الخدمات الاجتماعية .....                                            | ص13-18 |
| المطلب الثاني : تعريف الخدمة الاجتماعية و خصائصها .....                                        | ص19-25 |
| المبحث الثاني : اهداف و مبادئ الخدمة الاجتماعية.....                                           | ص25    |
| المطلب الاول : اهداف و اهمية الخدمة الاجتماعية .....                                           | ص25-26 |
| المطلب الثاني : مبادئ و مجالات الخدمة الاجتماعية.....                                          | ص27-38 |
| المبحث الثالث: تسيير الخدمات الاجتماعية في الجزائر.....                                        | ص39    |
| المطلب الاول : مفهوم الخدمات الاجتماعية في الجزائر .....                                       | ص39-   |
| المطلب الثاني: الخدمات الاجتماعية في الجامعة حسب القرار : رقم 94-185.....                      | ص43-45 |
| خلاصة الفصل الاول .....                                                                        | ص46    |
| الفصل الثاني : الجانب التطبيقي لدراسة الخدمات الاجتماعية في كلية الحقوق والعلوم السياسية ..... | ص46    |
| تمهيد الفصل .....                                                                              | ص48    |
| المبحث الاول : التعريف بمؤسسة الدراسة.....                                                     | ص49    |
| المطلب الاول: نبذة تاريخية عن جامعة مولود معمري تيزي وزو.....                                  | ص49-52 |
| المطلب الثاني : تعريف لجنة الخدمات الاجتماعية .....                                            | ص53-59 |
| المبحث الثاني : عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية .....                                      | ص60    |
| المطلب الاول : تفريغ البيانات تحليلها و اختبار الفرضيات .....                                  | ص60-77 |
| المطلب الثاني : العراقيل والحلول المقترحة.....                                                 | ص77-79 |

---

|                     |          |
|---------------------|----------|
| خلاصة الفصل.....    | ص82      |
| الخاتمة.....        | ص83-86   |
| الملاحق.....        | 87- 89   |
| قائمة المراجع ..... | ص99-103  |
| الفهرس .....        | ص104-106 |
| ملخص الدراسة .....  | ص107     |

## ملخص:

الخدمة الاجتماعية ضرورة في الحياة الانسانية وهي اشكال منها تتفرع الخدمات الاجتماعية التي تخص العاملين والموظفين، وتظهر أهمية الخدمات الاجتماعية من خلال طريقة تسييرها و كيفية تمويلها، و الاعتراف بالدور الفعال الذي يلعبه كلا من الاداريين والأساتذة في رسم أهداف المؤسسة وبناءها وضمان بقاءها واستمراريتها و هذا من أجل تحقيق الرضا و الولاء الوظيفي.

وطرحت اشكالية الدراسة حول ما وضع الخدمات الاجتماعية في الجزائر لاسيما في كلية الحقوق و العلوم السياسية لجامعة مولود معمري تيزي وزو ؟

وبالتالي تهدف دراستنا الى التعرف على الخدمات الاجتماعية و على المبادئ التي تقوم عليها الخدمات بالإضافة الى المجالات التي تجسدها. والأخص هو البحث في مدى نجاعة التشريعات الخاصة بالخدمات الاجتماعية للواقع.

## Résumé :

Le service sociale est indispensable pour l'humanité , différentes œuvres s'associent socialement aux ouvriers et aux travailleurs c'est la qu'apparaisse importance des œuvres sociales d'après la méthode de direction et de distribution et avoir l'art d'un rôle idéal que jouent en complétant les professeurs et les administrateurs a schématiser le but de la société et assurer la sécurité et la continuité de son existence et tout ca pour réaliser l'accord et la satisfaction des ouvriers .

Le problème de l'étude a été soulevé sur le statut des services sociaux en Algérie, notamment à la Faculté de droit et des sciences politiques de l'Université de Mouloud Mamari Tizi Ouzou?

Par conséquent, notre étude vise à identifier les services sociaux et les principes sur lesquels les services sont basés, en plus des domaines qui les incarnent. En particulier, la recherche est la mesure dans laquelle la législation relative aux services sociaux est efficace.