السنة: الثامنة المجلد: 08 العدد: 01 ص ص: 646- 676
EISSN 2676-1645 ISSN 2543-375X

أهمية تحليل الوظائف في الخدمة الاجتماعية الجامعية دراسة بمديرية الخدمات الجامعية باتنة بوعقال

Importance of jobs analysis at the University Social Service - Case study: Directorate of University Services -Batna-Bouakal

بوجمعة عقابي*، جامعة باتنة 1
Agabibou63@gmail.com

تاريخ الاستلام: **2022/11/06** تاريخ القبول: **2022/11/21**

ملخص

إن التأسيس لأي منظمة حديثة، يقتضي تحديد الوظائف بها وترتيبها وعددها، والمهام والأنشطة التي تتضمنها، ثم تحديد عدد مواردها البشرية، بمواصفاتها ومهاراتها، وهذا ما يعبر عنه بتحليل الوظائف، وهي خطوة مهمة لأي منظمة مهما كان نشاطها اقتصاديا أو تجاريا أو خدميا .... ويعتبر هذا الأخير خاصية من خصائص المجتمعات، والذي برز بدوافع إنسانية ودينية. واستمرت الخدمة الإجتماعية كممارسة للأفراد والجماعات ولفترات زمنية إلى أن تحولت إلى متطلب من متطلبات الحياة نتيجة لضغوط الواقع الاجتماعي، فأصبح لزاما تبني خيار الخدمة الاجتماعية كحل لهذه المشكلات، وكذلك كان حال الجزائر بعد الإستقلال وتبنيها للخيار الاجتماعي، وتعهدها بتوفير خدمات اجتماعية في كبرى مناحي الحياة خاصة منها الصحة والتعليم، ورافق ذلك تقديم خدمات اجتماعية على مستوى الجامعة ما دفع لإنشاء قطاع خاص بها، انتشرت منظماته عبر كامل التراب الوطني، وتصنف هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية النقدية والتي اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي، وتهدف

* المؤلف المراسل

للكشف عن توفر مديرية الخدمات الجامعية على دليل لوظائفها من عدمه، ومدى تأثير ذلك على الخدمة المقدمة للطالب، وتوصلنا إلى أن هذا القطاع لا يتوفر على دليل للوظائف على غرار منظمات الوظيفة العمومية بالجزائر، وهذا ما أثر سلبا على تقدم خدمة جامعية ترقى لمستوى تطلعات متلقيها، ولذلك وجب الإسراع في تحديد دليل للوظائف يمكن من إدراك حقيقتها وتحديد شروط شغلها.

الكلمات المفتاحية: تحليل الوظائف، وصف الوظائف، توصيف الوظائف، الخدمة الإجتماعية، الخدمة الإجتماعية الجامعية

Abstract:

Modern institution establishment requires identifying its job's qualities, arrangements, numbers including tasks, activities with defining its human resources by qualifications and skills. This is called job analysis-crucial for institution regardless its activity, economic, commercial or service. The latter is considered as one of characteristic of societies, which emerged from humanitarian and religious motives. Social service continued as a practice for individuals ,groups for sometimes until it became a life requirement because of social reality pressure. Thus, it is crucial to adopt social service choice as problems' solutions. Algeria has adopted social services after independence in providing social services at all major life's aspects, particularly, in health and education at the university.

This led to the birth of this sector and thus the service spread across the country. This study is classified within the critical descriptive studies relies on descriptive approach to reveal the availability of the Directorate of University Services on a guide to its functions, and its impact on the service provided to the students. In Algeria, this has negatively affected the provision of university service that lives up to the aspirations of its recipients. Hence, it is necessary to expedite the identification of a job guide that enables them to realise their reality and challenge the conditions of their employment.

Keywords: Jobs analysis, Job description, Jobs characterisation, social service, University social service.

1ـ مقدمة:

مقومات بناء المنظمات متعددة، وتختلف بحسب طبيعة كل منظمة، فبناء منظمة اقتصادية او تجارية يختلف عن بناء منظمة ثقافية أو بناء منظمة خدمية، ولكن تبقى عملية تحليل الوظائف من خلال توصيفها ووصفها عملية مشتركة بين كل هذه المنظمات، وتعد القاعدة الاساسية لهذا البناء، ولكن ما هو ملاحظ على بناء المنظمات في الجزائر عموما يكون بعيدا كل البعد عن هذا التوجه الذي يعد حقيقة ثابتة في البناء التنظيمي، فيتخذ القرار بهيكلة قطاع يتكفل بخدمة تربوية وتعليمية بأطوارها المختلفة وبمنظماته المتعددة فتسمى الوظائف فيه، فهذا مدير مدرسة دون وظائف محددة فنجد بعد ذلك أن كل منظمة مشابهة تدار بطريقة مختلفة إلا ما تعلق بصرف المال العام، وهذا مربي ولا يكون من ذلك إلا الإسم لأننا نجد في النهاية أن كل واحد من هؤلاء يؤدي هذه المهمة بشكل مغاير عن الآخر.

وكذلك الحال على مستوى قطاع الخدمة الجامعية، فتسمى الوظائف ولا نجد غير أسمائها فنقول مدير خدمات جامعية ومدير إقامة ورئيس قسم و رئيس مصلحة أو رئيس فرع دون الخوض في التفاصيل المتعلقة بهذه الوظائف مهامها وواجباتها ومجموع الأعمال الواجب القيام بها ثم الانتقال لتحديد مميزات وخصائص وخبرات ومؤهلات وقدرات من يشغلها، فنجد في محصلة اداء هذه الوظائف الخلافات بين شاغليها في خلق الحدود لهذه الوظائف والتجاوز في أداء مختلف الواجبات، ويظهر بذلك الصراع وتجاوز للصلاحيات وهذا ما ينعكس على الأداء العام لهذه المنظمات ، ففي قطاع الخدمة الجامعية لا يتضح لشاغل الوظيفة فيه إلى قرار التعيين ثم يترك هكذا في غياب دليل خاص بالوظائف فيظهر التسيب واللامبالاة واختلافات كثيرة في الإدارة، وتعيينات لأفراد في غير مناصبهم.

ولذلك جاءت هذه الدراسة من أجل تسليط الضوء على مدى توفر معلومات واضحة فيما تعلق بالوظائف في قطاع الخدمة الجامعية أم أن الأمر متروك للصدفة وما مدى قدرة الأفراد المكلفين بتلك الوظائف حتى وإن كانت

غالبيتهم لا يتوفرون على الشروط الإدارية لتولي تلك المناصب، فيعود الأمر في النهاية لرغبة وقدرة كل واحد منهم في إدارة ما أوكل إليه من مهام.

2ـ **الإشكالية** : تتجلى إشكالية الدراسة من خلال الأهمية الكبرى لعملية تحليل الوظائف لأي منظمة مهما كان نشاطها تجاريا أو اقتصاديا أو ثقافيا أو خدميا... هذه العملية التي تنطوي على عمليتين فرعيتين غاية في الأهمية وهما وصف وتوصيف الوظائف، لأن المقبل على وظيفة ما يكون في حاجة ماسة للإطلاع على ما تتطلبه هذه الوظيفة من مهارات ومؤهلات وخبرات من جهة، ومحتوى هذه الوظيفة من مهام و التزامات ومراحل إنجاز من جهة ثانية، وانطلاقا مما تقدم جاءت هذه الدراسة لتميط اللثام حول توفر منظمة الخدمة الجامعية على دليل للوظائف يكون داعما ومرشدا لكل من يتولى مهام الوظائف للتعرف على وصفها وتوصيفها، وما الأثر الذي يحدثه غياب هذا الدليل لشغل هذه الوظائف، والتوفيق في إسنادها لمن هو أهل لها.

3ـ **هدف الدراسة**: تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن امتلاك منظمة الخدمة الجامعية لدليل خاص بوظائفها، ومدى الأثر الذي يحدثه غياب ذلك عن الخدمة الاجتماعية الجامعية للطالب.

4ـ **مجالات الدراسة**:

4ـ 1ـ **المجال المكاني**: تمثل المجال المكاني للدراسة في مديرية الخدمات الجامعية باتنة بوعقال التي أنشأت بمقتضى القرار الوزاري المشترك والمؤرخ في 22 -12 -2004 والمتضمن إنشاء مديريات الخدمات الجامعية وتحديد مقارها وقائمة الإقامات الجامعية التابعة لها، ويقع مقرها بجوار الإقامة الجامعية أول نوفمبر 1954 بحي 1200 مسكن بباتنة، وتضم سبع إقامات جامعية.

4ـ 2ـ **المجال الزماني**: استغرقت الدراسة حوالي أسبوع من الوقت بحكم ان العينة المختارة تتكون من ثمانية أفراد فقط.

4ـ 3ـ **المجال البشري**: المجال البشري للدراسة تكون من خمس مدراء إقامات جامعية وثلاثة رؤساء أقسام

5ـ **طبيعة الدراسة والمنهج المعتمد**: تندرج هذه الدراسة ضمن نطاق الدراسات الوصفية النقدية، وقد اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي.

6ـ **الأدوات المستخدمة**: وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة بحثية واحدة وهي:

-استمارة استبيان: وقد اكتفينا في هذه الاستمارة على طرح خمسة أسئلة تخدم هذه الدراسة والمتعلقة بالرتبة الإدارية، الوظيفة الحالية، الشروط الواجب توفرها لشغل هذه الوظيفة، وكذا الخبرة المهنية العامة.

7ـ **العينة**: نوع العينة في هذه الدراسة هي العينة القصدية والتي تتوافق وطبيعة الدراسة، والقصد هنا يتجلى في أنه تم تطبيق استمارة الاستبيان على فئة مقصودة متكونة من رؤساء الأقسام بالمديرية ومجموعة من مدراء الإقامات الجامعية لمحاولة الكشف عن مدى اطلاع هؤلاء بالشروط الواجب توفرها فيهم لتسند إليهم هذه الوظائف، وما هي الأعمال والأنشطة التي تتطلبها.

8ـ **مفهوم تحليل الوظائف:**

عرف تحليل الوظائف على أنه "تحديد أنواع الوظائف المطلوبة للمنظمة، من خلال العمليات الخاصة بجمع وتسجيل البيانات والمعلومات عن الوظائف من حيث اختصاصات الوظيفة؛ أي مجموعة الأعمال التي يقوم بأدائها شاغل الوظيفة، مسؤوليات الوظيفة، شروط شاغل الوظيفة، العلاقات الرئاسية."(الصيرفي، 2006، 55)

وعرف كذلك بأنه "العملية التي يتم بموجبها تجزئة الكل إلى مجموعة أجزاء صغيرة، وتبعا لذلك فان كل نشاط وتشكيل إداري يتم تجزئته إلى مجموعة العناصر التي يتكون منها بغية تحديد عدد الوظائف واختصاصاتها ومسؤولياتها. أو بمعنى أخر تحديد الوظائف ضمن الهيكل التنظيمي مع تحديد المستويات الأدائية لكل وظيفة أي تجزئتها هي الأخرى إلى العناصر الأساسية المكونة لها والتي تتعلق بواجبات الوظيفة وظروف العمل المحيطة بأداء تلك الواجبات وتحديد طبيعة الإشراف وحجمه، بالإضافة إلى المؤهلات والخبرات المطلوب توافرها في شاغلها." (عبد الرحيم مطر الهيتي، 2005، 106)

كما عرف بأنه "عملية تحديد وتسجيل المعلومات المرتبطة بطبيعة وظيفة معينة، فهو يحدد المهام التي تتكون منها الوظيفة، والمهارات، والمعرفة والقدرات والمسؤوليات المطلوبة من الفرد شاغل الوظيفة لكي يحقق مستوى أداء ناجح، ويعد التحليل الوظيفي حجر الأساس لكل أنشطة ووظائف الموارد البشرية ويعني هذا اعتماد كل وظائف الموارد البشرية إلى حد ما على قيمة وكفاءة برنامج تحليل الوظيفة، وعند القيام بالتحليل الوظيفي، فان العمل ومتطلباته هي التي تكون محل الدراسة، وليس خصائص الفرد شاغل العمل، فتحدد أولا المهام التي تتكون منها الوظيفة، ثم تحدد بعد ذلك المهارات أو الخصائص الشفهية، والخلفية التعليمية، والتدريب الضروري لأداء الوظيفة بنجاح، ولا بد لتحليل الوظيفة أن تسجل وتدون الوظيفة كما هي قائمة فعلا وقت التحليل، وليس كما يجب أن تكون، أو كما كانت في الماضي، وليس كما هي قائمة أو موجودة في محتوى متشابه." (حسن، 2004، 54)

ومن خلال الاختلاف في المفاهيم الواردة حول مفهوم عملية تحليل الوظائف نصل في النهاية إلى تحديد مفهوم اجرائي لهذه العملية البالغة الأهمية وهو كالآتي: " تتمحور عملية تحليل الوظائف على محتوى كل وظيفة ضمن الهيكل الإداري لكل منظمة مهما كانت طبيعتها، ولذلك من الضروري الإحاطة بميزانية الوظائف، التقسيمات الفرعية والرئيسية، وخطوط الاتصال والسلطة ونطاق الإشراف، قبل الخوض في الكشف عن محتوى الوظائف من حيث المهام والمؤهلات والمهارات والمعرفة والقدرات والمسؤوليات بالإضافة إلى الكشف عن شبكة العلاقات الوظيفية المختلفة، ثم كخطوة ثانية، تحديد المهارات والقدرات والتكوين ومستوي التدريب الذي تتطلبه الوظيفة، بالإضافة إلى القدرات الفكرية والجسمية والنفسية والذهنية للقيام بها ثم تحديد الوسائل والطرق الضرورية للرفع من أداء هذه الوظائف، وفي النهاية يتم إعداد بطاقة خاصة بكل وظيفة على حدى تحوي كل هذه الحيثيات."

وبعد استعراضنا لمفهوم تحليل الوظائف، ظهر لدينا مفهومين وثيقي الصلة به، وهما وصف وتوصيف الوظائف واللذان سنستعرض مفهومهما فيما يلي:

8.1ـ مفهوم وصف الوظائف:

وعرف وصف الوظائف على أنه "يختلف بحسب الوظيفة والمنظمة وبيئة العمل، وهناك اتجاه يميل إلى وصف الوظائف من حيث المدخلات أي ما يقوم به الشخص الذي يشغل الوظيفة بالفعل...، وينبغي أن يتم وصف الوظائف من حيث المسؤوليات، أي ليس ما يقوم به الشخص الذي يشغل الوظيفة، ولكن السبب الذي يجعله يقوم بذلك، ويطلق هذا المصطلح على بيان مكتوب عن مضمون أي وظيفة معينة ويتم التوصل إليه من خلال تحليل هذه الوظيفة." (كشواي، 2006، 42)

كما عرف على أنه "مجموع النتائج النهائية التي توصلنا إليها من خلال تحليل الوظائف، حيث تموضع تلك النتائج على هيئة نموذج يسمى بطاقة التوصيف، والذي يظهر عوامل التقييم الداخلة في تكوين الوظيفة وتبرز مدى صعوبة واجباتها ومسؤولياتها والحد الأدنى في مطالب التأهيل اللازمة لشغلها وتتضمن بطاقة التوصيف اسم الوظيفة، كيفية أدائها، وصف عام للوظيفة، واجبات ومسؤوليات الوظيفة، الشروط الواجب توفرها في شاغلها." (الصيرفي، 82)

وعرف كذلك بأنه "العملية التي ترتكز على الخصائص المطلوبة لأداء الوظيفة، إنها تصف المؤهلات والمواصفات اللازمة لشغل الوظيفة." (جاد الرب، 2009، 51)

من خلال هذه التعاريف التي استعرضناها حول عملية وصف الوظائف، فإنه يمكن تحديد مفهوم إجرائي له والذي يكون كالآتي: "عملية وصف الوظائف تعد من الخطوات الأساسية، كالبناء التنظيمي لأي منظمة مهما كان مجال عملها، ولذلك لابد من تحديد المضمون الفعلي لكل وظيفة على حدى فيما تعلق بتسميتها، موقعها ضمن الهيكل التنظيمي، شبكة علاقاتها مع باقي الوظائف الأخرى، والأهداف المراد تحقيقها من خلال ممارستها، مسؤولياتها، خصائصها، شروط التوظيف فيها، برامجها التدريبية، كيفية تقييم أدائها، المهام الذهنية والجسدية المطلوبة لأدائها، وكذا الظروف النفسية والاجتماعية

والمناخية الواجب توفرها للرفع من أدائها، وأخيرا الأخطار والأمراض المحتمل أن تنجر عنها، وتتويجا لذلك كله اعتمادها كمعيار حقيقي لتحديد شبكات الأجور."

8.2ـ **مفهوم توصيف الوظائف**: توصيف الوظائف تعد وظيفة مكملة لعملية وصف الوظائف ويمكن إيراد التعريفين التاليين كمحاولة لتحديد مفهومه المستقل؛ لأنه في كثير من الأحيان نجد أن هناك دمج بينه وبين وصف الوظائف.

وعرفت عملية توصيف الوظائف على أنها "تحديد مواصفات الفرد أو الشخص الشاغل للوظيفة، فهي تصف السمات المطلوب توافرها فيه، حتى يتمكن من القيام بالعمل الذي تم وصفه بمستوى معين يرضي صاحب العمل." (كشواي، 54)

وعرفت كذلك بأنها "العملية التي ترتكز على الخصائص المطلوبة لأداء الوظيفة، إنها تصف المؤهلات والمواصفات اللازمة لشغل الوظيفة." (جاد الرب، 51)

من خلال هذين التعريفين نكتشف أنه إذا كانت وظيفة وصف الوظائف تتمحور حول الوظيفة بعينها، فإن توصيف الوظائف تتعلق بشاغل الوظيفة وبذلك يمكن تحديد مفهوم إجرائي لها هو كالآتي: "تتمحور وظيفة توصيف الوظائف حول الخصائص والسمات الشخصية والنفسية والذهنية وكذا الجسدية التي يجب أن يتصف بها شاغل الوظيفة لكي يستطيع أدائها على الوجه المطلوب، على اعتبار أن كل وظيفة لها مميزاتها التي تفرض بعض الخصائص والسمات المناسبة لأدائها."

9ـ **أهمية تحليل الوظائف**: بعد استعراض مفهوم تحليل الوظائف والمفاهيم القريبة منه كالوصف والتوصيف لها، تبرز لنا أهمية هذه العملية والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية: (الصيرفي، 55 -56)

- يساعد التحليل في الاختيار السليم لشاغلي الوظيفة مما يقلل من الحاجة إلى الإشراف المباشر والمبالغ فيه.

- يمكن التحليل الجيد من وضع البرامج التدريبية المناسبة والتي تسهم في الحد من سوء التفاهم بين الرؤساء والمرؤوسين والناتج عن التداخل في الاختصاصات وشيوع المسؤولية عن ناتج الأداء.

- يضمن التحليل سلامة قرارات الترقية حيث تحصل المنظمة على بيانات عن أعباء الوظيفة المطلوب الترقية إليها، ويتم مقارنتها بجوانب التقدم الذي أحرزه شاغلوا الوظائف المطلوب حفز شاغليها.

- يعتبر تحليل الوظائف المدخل السليم لتخطيط الموارد البشرية حيث يسهم في تحديد خبرة العامل ومستوى المهارات المطلوبة لكل وظيفة، للمساهمة في تحديد عدد الوظائف المطلوبة لتكوين قوة العمل.

- يساعد تحليل الوظائف في وضع معيار كمي عادل يتم الاستناد إليه عند إعداد تقارير الكفاية بما يضمن تحقيق التناسق والانسجام بين الموارد البشرية ويسهم في الرفع من الروح المعنوية لديهم.

- يعتبر تحليل الوظائف المدخل السليم لتحديد الأجر العادل، حيث يرتبط بالأعباء الملقاة على عاتق شاغل الوظيفة.

- يحقق التحليل الوظيفي الأمان لشاغلي الوظائف لمعرفتهم العمل المطلوب القيام به.

10ـ **مراحل تحليل الوظائف**: تتم عملية تحليل الوظائف وفق مراحل متسلسلة، وهناك شبه إجماع حول هذه المراحل والتي يمكن إيجازها في الآتي: (وصفي عقيلي، 2005، 192 -199)

- **تحديد الوظائف والأعمال المراد تحليلها:** وتطرح هذه المرحلة لأن الوظائف والأعمال تتعدد من مكتبية وإدارية وفنية إلى خدمات وغيرها، كما تتعدد كذلك القطاعات والوحدات، ولذلك لابد من تحليل هذه القائمة بحسب الحاجة.

- **تحديد المعلومات المراد جمعها**: والتي تتعلق أساسا بمسمى الوظيفة، طبيعة المهام، المخاطر المصاحبة، بيئة العمل، الأدوات والمعدات، طبيعة العلاقة، طبيعة الإشراف...

- **تحديد مصادر المعلومات**: وتتعدد هذه المصادر من نتائج تحليل الأعمال السابقة، الرئيس أو المشرف المباشر، شاغل الوظيفة نفسه، الزملاء في العمل، المراجع العلمية، المنظمات الأخرى وخاصة المشابهة منها، ومراكز الخبرة والاستشارة.

- **اختيار أسلوب جمع المعلومات:** كما تتعدد المصادر، تتعدد كذلك أساليب جمع المعلومات من الملاحظة، الاستبيان أو الاستمارة، قوائم التدقيق والمراجعة، سجل الموظف ...

- **تحديد مسؤولية تحليل الوظائف**: وتنحصر هذه المسؤولية عادة بين ثلاث أطراف وهي إدارة الموارد البشرية، الرؤساء والمشرفون المباشرون أو المحللون.

- **جمع المعلومات.**

- **تحليل المعلومات واستخلاص النتائج:** وتستخدم في عملية التحليل عدة مداخل نذكر منها، المدخل السردي أو القصصي، مدخل قوائم التدقيق، مدخل قائمة جرد تحليل المهمة، مدخل تحليل العمل الوظيفي. وتهدف عملية التحليل إلى بيان الهدف من الوظيفة، طبيعة وماهية الأعمال، عدد المهام، مقدار الجهد...

- **إعداد بطاقة تحليل الوظيفة**: وتتكون بطاقة تحليل الوظائف من قسمين، وصف الوظيفة ومحددات العمل وشاغلة.

11ـ **شروط تحليل الوظائف**: لضمان نجاح عملية التحليل الوظيفي يجب على القائمين به مراعاة مجموعة من الشروط نوردها فيما يلي: (الصيرفي، 57)

- أن يكون الهدف من تحليل الوظائف واضحا بالنسبة للعاملين والإدارة، من خلال عقد الندوات والاجتماعات والمحاضرات، لشرح المقصود من هذه العملية، والمعلومات الواجب جمعها، وأسباب ذلك.

- أن يتم تحديد وبوضوح عدد الأفراد المكلفين بالتحليل ومؤهلاتهم، مع مراعاة أن يتناسب ذلك وعدد المقابلات المبرمجة، والزمن المحدد لها، وعدد وطبيعة الوظائف المقصودة.

- أن يتم الاتفاق مسبقا على مصادر جمع المعلومات والبيانات، كالعمال المباشرين، المشرفين، مع أنه يحبذ هنا التنويع في المصادر.

- تحديد أساليب جمع المعلومات والبيانات بما يتوافق وحجمها ونوعها.

12ـ مفهوم الخدمة الاجتماعية:

عرفت الخدمة الاجتماعية في الكتاب السنوي للخدمة الاجتماعية الصادر سنة 1954م بالولايات المتحدة الأمريكية على أنها «خدمة فنية ترمي إلى مساعدة الناس سواء كانوا أفراد أو جماعات للوصول بهم إلى تكوين علاقات مرضية ومستوى من الحياة يتفق مع رغباتهم وقدراتهم وميولهم الخاصة.» (محمد الغرياني، 2008، 29)

أما **شرويدر Shroeder** فعرفها على أنها «الإستراتيجية وهي الفلسفة التي تلعب دور المرشد لإدارة المنظمة لكل جوانب تسليم الخدمة للزبون، والزبون الذي يجب أن تلبي الخدمة احتياجاته، والنظام المادي والإجراءات التي تستخدمها المنظمة في إنتاج الخدمة، والعاملون هم الأفراد المكلفون بإنتاج الخدمة ضمن المنظمة وهذه العناصر الأربعة تفيد المسؤولين في الإدارة العليا عند التفكير في تصميم أنظمة الخدمة، وتجنب الإدارة الوقوع في الكثير من المشكلات التي تواجه إنتاج الخدمة، وقد أطلق عليها اسم مثلث الخدمة.» (نايف علوان المحياوي، 2006، 53 - 54).

في حين نجد أن **برندا دبواس Brenda Dubois** و **كارلا ميلي Karla miley** يريان أن الخدمة الاجتماعية هي « عملية التركيز على التفاعل بين الإنسان والبيئة، كما تشمل على الأنشطة المهنية الموجهة لتحسين الأوضاع الإنسانية والاجتماعية، وتخفيف الآلام والمشكلات الاجتماعية، وذلك من خلال مساعدة الناس على إطلاق كفاءاتهم، وزيادة قدراتهم في التغلب على مشكلاتهم، ومساعدة الناس في الحصول على الموارد، وإقامة منظمات

تستجيب لحاجات الناس، وتسهيل التفاعل بين الفرد والآخرين في بيئته، والتأثير في التفاعلات بين المنظمات والنظم الاجتماعية.» (سيد فهمي، 2001، 15).

ونخلص بعد هذه التعريفات إلى تحديد المفهوم الإجرائي للخدمة الاجتماعية والمتمثل في أنها: «مهنة إنسانية مبنية على أساس علمي وفني، تنطوي على تفاعل اجتماعي، وجهود منظمة يدعمها التفويض المجتمعي، تهدف بالأساس إلى تحقيق ثلاث أهداف رئيسية هي الوقاية أولا ثم العلاج ثانيا والتنمية ثالثا وهذا بحسب طبيعة المجتمع الذي تتواجد فيه، واستغلالا للموارد المتوفرة سواء كانت مادية أو بشرية أو استراتيجيات مرسومة، موجهة لخدمة الفرد أو الجماعة أو المجتمع، ويسهر على تنفيذها هيئات أو منظمات عامة أو خاصة أو أفراد منعزلين، ويجب أن يتوافق مضمون الخدمة مع الأساس القيمي للمجتمع الذي تقدم فيه، كما يجب التأكيد على أن الخدمة الاجتماعية تقدم إلى كل أفراد المجتمع على حد سواء وذلك بحسب حاجة كل فرد أو فئة في المجتمع الذي تقدم فيه، فقد يحتاج البعض لما يسدون به جوعهم أو لإيوائهم أو لعلاجهم أو لترفيههم أو لتعليمهم ، وما إلى ذلك من مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة.

13ـ مبادئ الخدمة الاجتماعية

المبدأ حقيقة أساسية لها صفة العمومية، تتكون من خلال الخبرات المتوارثة أو عن طريق التجريب، والخدمة الاجتماعية تقوم على مجموعة من المبادئ، نتيجة اعتمادها على مجموعة من الاعتبارات النفسية والاجتماعية والمتمثلة في الآتي: (مصطفى خاطر، 2003، 64 -65.)

- أن الإنسان كائن اجتماعي يعيش ضمن جماعات.
- أن الإنسان نتاج اجتماعي، أي أن سلوكه مرتبط بالخبرات المكتسبة.
- أن لكل فرد ضمن جماعة أو منفردا حاجات مادية ومعنوية يحاول باستمرار تحقيقها، مما يؤدي إلى تفاعل اجتماعي ومنه تغير اجتماعي.
- أن كل إنسان تتصارع بداخله رغبات متعددة، فهو يريد الاعتماد على الغير والابتعاد في أحيان أخرى، كما يريد التقليد مرة والتجديد مرات.

- إن اقتناع الإنسان بشيء لا يعني بالضرورة أنه سيؤديه، وبذلك فإن تكوين العادات لا يأتي عن طريق النصح بل بالممارسة.
- إن الإنسان يحيط نفسه دائما بسياج دفاعي غير مرئي، فيظهر غير ما يبطن من خلال تصرفات لإرضاء المجتمع الذي يعيش فيه.
- الإنسان يمتلك قوة هائلة على التكيف مع الظروف المحيطة دون مساعدة خارجية في أغلب الأحيان.
- كما أن للإنسان قدرة إحداث تغييرات في نفسه كما في مجتمعه على حد سواء.
- لبعض أفراد المجتمع نفوذ على غيرهم.
- سرعة النمو لدى الناس لا يمكن إحداث تغييرات كثيرة عليها.
- إن أفراد مجتمع ما يمكنهم اتخاذ قرارات صالحة بشأن مشكلاتهم كأفراد أو جماعات دون مساعدة في أغلب الأحيان.

وهناك اعتقاد خاطئ يجب أن نتجاوزه، والذي مفاده أن مبادئ الخدمة الاجتماعية ثابتة لا تتغير، في حين أنها مرتبطة من جهة بالإنسان الذي هو نتاج اجتماعي، وكل ما هو صادر عنه يتوافق والبيئة المحيطة به، ومن جهة ثانية مرتبط بالتغيرات الحاصلة بالمجتمع، ويمكن إيجاز مبادئ الخدمة الاجتماعية فيما يلي: (سيد فهمي، 20 -25).

- **مبدأ التقبل**: ونعني به تقبل الفرد المتلقي للخدمة كما هو سواء كان فردا أو جماعة وليس كما يجب أن يكون، دون تحيز لجنس أو لون أو دين أو مظهر، ويجب علينا الاعتراف بها، وعدم رفض رغبات أو إحداث تغييرات مفاجئة تكون ردود الفعل عليها مقاومة من طرف متلقي الخدمة.

- **مبدأ السرية**: وينطوي هذا المبدأ على صيانة وحفظ أسرار متلقي الخدمة وعدم إذاعتها إلا في ظروف خاصة، وهذا المبدأ بالأساس يتوافق والمبادئ الإنسانية والدينية، ويؤدي إذاعة هذه الأسرار إلى فقدان الثقة بين مقدم الخدمة ومتلقيها وبذلك تتأثر سمعة المنظمة ككل. وهناك مبررات

لتجاوز هذه السرية في حالات العمل ضمن فريق أو في حالة أن هذه الأسرار تشكل خطورة على المجتمع ككل أو على الفرد نفسه.

- **مبدأ تقرير المصير**: وهو مبدأ من مبادئ فلسفة الحياة الديمقراطية، ويعني أن لكل فرد أو جماعة أو مجتمع الحق في اتخاذ ما يراه مناسبا لكل مشكلاته بالطريقة التي يراها ملائمة لواقعه، مع مراعاة حدود قدراته وإمكاناته، وبذلك فإن الخدمة الاجتماعية تعمل مع الأفراد وليس من أجلهم، وهذا الحق يتيح للفرد المساهمة في حل مشكلاته ومواجهة المواقف بشرط أن قراراته لا تتسبب بأذية لغيره.

- **مبدأ العلاقة المهنية**: وهي العلاقة التي تنشأ بين مقدم الخدمة ومتلقيها، واصطلح عليها كذلك لتمييزها عن العلاقة الشخصية التي تقوم بين الأصدقاء، وكذا العلاقة الرسمية التي تقوم بين الرئيس ومرؤوسيه، وتقوم هذه العلاقة على عنصرين هما، الأول وجداني يتمثل في المشاعر بين الطرفين والتي ترسخ للثقة والاطمئنان بينهما، أما الثاني فهو الأفكار المتبادلة بينهما من خلال هذه العلاقة، والتي تتميز بكونها علاقة تقوم على الحقائق والمهارات والخبرات المهنية، وتقوم كذلك على الثقة والاحترام المتبادل بين طرفيها.

- **مبدأ التقويم الذاتي**: هذا المبدأ يتعلق بصفة خاصة بمقدم الخدمة، إذ عليه أن يلتزم بالموضوعية في عمله ويقيس مدى نجاحه فيه من وجهة نظره الذاتية، ويكتشف باستمرار ما ينقصه من معارف ومهارات وما قد يقع فيه من أخطاء ليعمل على تصحيحها والرفع من مستواه المهني.

- **مبدأ الدراسة العلمية**: مقدم الخدمة يجب أن يعتمد في أداء عمله على الدراسة العلمية الموضوعية، والتي تكشف له أبعاد المواقف المختلفة، وهي العوامل التي أدت إلى حدوثها سواء كانت عوامل ذاتية أو موضوعية، وبذلك يستطيع تشخيص المشكلات وتصور خطة لعلاجها.

- **مبدأ المشاركة**: وينص هذا المبدأ الاشتراك بين مقدم الخدمة ومتلقيها على حل المشكلات من خلال الاعتماد على الدراسة العلمية والمهارة

لفهم المشكلات، ورسم خطة للعلاج، يعتمد فيها الأفراد على إمكانياتهم الذاتية بقدر استطاعتهم مع الاستعانة بالموارد والخدمات الاجتماعية المتاحة في البيئة المحيطة.

وبعد استعراض هذه المبادئ، تجدر الإشارة إلى أن هناك اتفاق شبه كلي بين العلماء والباحثين في مجال الخدمة الاجتماعية عليها، حتى وإن حدثت بعض الاختلافات فهي بسيطة، كما أن هذه المبادئ ليست منفصلة عن بعضها البعض، بل هي متداخلة ومتشابكة فيما بينها.

14ـ **أهداف الخدمة الاجتماعية** : كما أن للخدمة الاجتماعية مبادئ، فإن لها أهداف ترمي لتحقيقها نوردها في الآتي: (سيد فهمي، 26).

- مساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشكلاتهم التي تعوق من أدائهم لأدوارهم الاجتماعية.
- إحداث التغيير في النظم الاجتماعية العتيقة التي تستطيع القيام بدورها في سد الحاجات الإنسانية المتغيرة.
- غرس القيم الاجتماعية كالعدل والأمانة واحترام العمل والإنجاز والدافعية واحترام الوقت لدفع عجلة التنمية.
- منع المشكلات المرتبطة بالجريمة والإدمان وذلك عن طريق تحسين الظروف الاجتماعية والتوعية الخاصة بهذه المشكلات.
- زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع وذلك نتيجة عودة المتكاسلين والمنحرفين لعجلة الإنتاج.
- تجنيب المجتمع أعباء اقتصادية مستقبلية بتوجيه هذه الفئات ومساعدتهم على مواجهة مشاكلهم.
- تدعيم التكامل أو التضامن الاجتماعي، فالخدمة الاجتماعية إحدى مظاهر العدالة والحب والشعور الجمعي والتي تبث في الفرد الولاء لمجتمعه حتى يتحمل بدوره تبعات وأعباء التنمية.

- الاكتشاف المبكر للأمراض الاجتماعية ومظاهر التفكك، فمن خلال دراسة المشكلات وتحليل أسبابها يستطيع المجتمع الوقوف على نقاط العلل التي كانت سببا في هذه المشكلات.
- المساهمة في تنمية الموارد البشرية وذلك من خلال مجموعة من البرامج المعدة لنمو الأفراد والجماعات والإعداد الاجتماعي والنفسي لهم بطريقة تضمن خلق المواطن الصالح.

هذه الأهداف نابعة أساسا من كون مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية يدعمها الدين، فأصبحت بعد ذلك من المقومات الأساسية للمجتمعات، كما أصبحت ضرورة من ضرورات الحياة نتيجة تطورها المستمر وتعقد الحياة فيها.

15ـ **أبعاد الخدمة الاجتماعية** : إن تحديد أبعاد الخدمة الاجتماعية يأخذ منحى تحديد المبادئ والأهداف الغير متفق عليها نظرا لكونها خاصة بظروف المجتمع من جهة وبالإطار الإيديولوجي ودرجة تطور هذه المهنة من جهة ثانية، وهذه الأبعاد متمثلة في: (سيد فهمي، 27 -28.)

القيم: يقصد بالقيم كما حدده وليم جوردون أنها الأشياء المفضلة أو المعتقدات التي تحتفظ بها المهنة عن الناس والطرق المناسبة للتعامل بينهما، وتمتاز قيم الممارسة بأنها قواعد عامة تحدد وتوجه السلوك المناسب في المواقف المختلطة، وهي تمثل شيئا مثاليا يلتزم به الممارسون، كما تتمثل في الأشياء أو السلوك الذي يعبر عن القيمة بمعني رمزي، وهذه القيم توضح الطرق والأساليب التي يجب أن يسلكها الإنسان لتحقيق أهدافه. وهذه القيم الأساسية تتمثل في الاعتراف بكرامة الفرد وقيمته كإنسان، وقدرته على النمو، وحق الفرد في التعبير عن آرائه، وحقه في المساهمة في شؤون مجتمعه ومسؤوليته إزاء هذا المجتمع، وحق الفرد في أن يعيش حياة كريمة حرة، وأخيرا الاعتراف بالاعتماد المتبادل بين جميع الوحدات الإنسانية.

الأغراض: تستمد الخدمة الاجتماعية أساس وجودها من إحساس الناس بضرورة قيام نشاط معين من شأنه أن يشبع لهم حاجاتهم وحل كل مشكلة تواجه المجتمع فضلا عن أهداف هذه المهنة تتم في إطار قيم المجتمع وفلسفته

وسياسته الاجتماعية السائدة. وتتمثل الأغراض الأساسية للخدمة الاجتماعية في تقوية نظام الرعاية الاجتماعية لإشباع احتياجات الناس الأساسية، وضمان مستويات مناسبة من الصحة والرعاية للجميع، جعل الناس قادرين على تأدية وظائفهم الاجتماعية بالصورة المثلى من خلال أدوارهم في النظم التي يشتركون فيها، تدعيم وتحسين النظام الاجتماعي والبناء المؤسسي للمجتمع.

المعارف (القاعدة المعرفية): هي مجموع ألوان المعرفة النظرية التي تقوم أو تبنى عليها ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، أو هي مجموع المفاهيم والتعميمات والنظريات التي تكون الإطار المرجعي لهذه الممارسة، وتتكون من تراكم المعارف النظرية بالإضافة إلى ما تستمده من نظريات ونماذج علمية أخرى كعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الاجتماعية الأخرى.

الطرق المنهجية للممارسة: إذا كانت الخدمة الاجتماعية مسؤولة عن تقديم خدمات فنية للأفراد فلابد أن يكون لها طرق مختلفة في ذلك تتناسب والتركيب العضوي للمجتمع، وبذلك تكون لهما طريقة معينة في خدمة الفرد وأخرى لخدمة الجماعة وثالثة لخدمة المجتمع، ولكن هذه الطرق تعمل مع بعضها البعض مجتمعة على أساس هدفها الأساسي هو خدمة الفرد في النهاية.

التصديق والاعتراف المجتمعي: يعني التصديق على المهنة وجود سلطة شرعية للإشراف على الممارسة المهنية والرقابة عليها، أما الاعتراف المجتمعي فيتمثل في حماية المهنة وطرقها المتعددة لمسؤولياتها. ويشترك في هذا الاعتراف والتصديق الهيئات والمنظمات الحكومية من خلال أجهزتها ومنظماتها المختلفة بالمجتمع.

16ـ مقومات أداء الخدمة الاجتماعية

إن إقرار العالم بالخدمة الاجتماعية كمهنة كان له الدور الحاسم في مجتمعات عانت من حروب ونزاعات ومشكلات اجتماعية كثيرة، وبهذا استقلت الخدمة الاجتماعية بمناهجها عن باقي المهن الأخرى، وحاولت صياغة مقومات خاصة بها نحاول فيما يلي استعراضها. (محمد الغرياني، 36 -40).

16ـ1 **إستناد الخدمة الاجتماعية على قاعدة علمية:** لم يتمكن الباحثين والمفكرين في حقل الخدمة الاجتماعية من بلورة معرفة علمية نظرية خاصة

بها، كما في المهن الأخرى، لأنها تستفيد مما توصلت إليه باقي العلوم الاجتماعية من نتائج وقوانين وحقائق، فقد استفادت مما توصل إليه علم النفس حول نمو الشخصية وديناميكيات السلوك الفردي والدوافع... واستفادت من علم الاجتماع فيما تعلق بالتغير الاجتماعي والتنظيمات الاجتماعية، والنظم الاجتماعية المختلفة، والعمليات الاجتماعية، والأنماط الثقافية للمجتمعات الريفية والحضرية...، واستفادت من علم الاقتصاد في فهم القوانين والعمليات الاقتصادية، وتأثير العوامل الاقتصادية على المشكلات الاجتماعية...، ومن خلال هذه الاستفادة اكتسب ممارسي الخدمة الاجتماعية السمات العلمية الضرورية التالية :

- استخدام المنهج العلمي في التفكير.
- الاعتماد على الموضوعية في الحكم على الأمور.
- توظيف الملاحظة العلمية وقوتها.
- الفهم والإدراك الواعي للأمور.
- القدرة على التنبؤ بالمستقبل من خلال الدراسة العلمية للماضي والحاضر.
- القدرة على الأداء الأفضل والقدرة على النقد والنقد الذاتي وتقويم الذات.

كما تستفيد الخدمة الاجتماعية من بعض العلوم الطبيعية كالطب في الأمراض وتأثيرها على الأفراد والجماعات والمجتمع.

16-2- مهنة الخدمة الاجتماعية لها مجموعة من الأساليب والطرق المنهجية:

أصبح للخدمة الاجتماعية طرقها ومناهجها المعتمد والتي سيتم التفصيل فيها في العناصر اللاحقة، ويذهب الكثير من الكتاب والمتخصصين في مهنة الخدمة الاجتماعية إلى وجود طريقتان أو منهجان هما: طريقة البحث الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية وطريقة إدارة المنظمات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية. وهذه الطرق هي التي تحدد وتوجه أساليب عمل وأداء مهنة الخدمة الاجتماعية.

16-3- المهارة المهنية للخدمة الاجتماعية: توصلت مهنة الخدمة الاجتماعية بفضل الخبرات المكتسبة من خلال الممارسة التطبيقية إلى اعتماد جملة من

المهارات كتكوين علاوات مهنية هادفة مع الفرد والجماعة والمجتمع، وتحليل المواقف المختلفة، وفهم مشاعر الحالات أو العملاء...

16.4. **أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية**: يتفق مهنيو الخدمة الاجتماعية والعاملون في حقلها على أن لهذه المهنة مجموعة من الأهداف متمثلة في :

- **أهداف إنشائية**: وهي أهداف متعلقة بعمليات التنشئة الاجتماعية
- **أهداف وقائية**: وتتعلق بحماية الأفراد والجماعات والمجتمع من الانحرافات ومختلف المشكلات.
- **أهداف علاجية**: والمتعلقة بالمشكلات الاجتماعية والتخفيف من حدة الانحرافات وعلاجها عن طريق برامج محددة.
- **أهداف إنمائية**: وتتعلق بتنمية الأفراد والجماعات والمجتمع ومنها البرامج التعليمية المختلفة ...

17. طرق أداء الخدمة الاجتماعية

سنستعرض الطرق الثلاثة للخدمة الاجتماعية، وتبقى هذه الطرق ضمن مهنة أو علم واحد هو الخدمة الاجتماعية وأن الفرد يعتبر الوحدة الأساسية لتكوين الجماعة والمجتمع، وهذه الطرق هي: (سيد فهمي، 112 -146) .

17.1. **طريقة خدمة الفرد**: إن الفرد وعلاقاته هو موضوع وعمل الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، ولكن هذا لا يعني بأي صفة كانت دراسة الفرد منعزلا عن غيره من الأفراد، بل هو يعيش في جماعات وتنظيمات بعلاقات متشابكة، والإنسان الفرد بكل مكوناته الجسمية، العقلية والاجتماعية المتفاعلة مع بعضها البعض ومع واقعه، كل ذلك ينتج في النهاية محصلة لهذا التفاعل وهي شخصية ذلك الفرد، تلك المحصلة التي يتم التعامل معها في مجال الخدمة الاجتماعية، إما بطريقة وقائية أو علاجية أو إنمائية، والهدف من ذلك هو الارتقاء بحياة الفرد ليحيا حياة طيبة راضية، يحقق من خلال ذلك أكبر إشباع لاحتياجاته المختلفة، والخدمة الاجتماعية هنا توجه للفرد أو البيئة التي يعيش فيها.

17-2- طريقة خدمة الجماعة: تعتبر سنة 1935م السنة الفاصلة في تاريخ هذه الطريقة، حين درس المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية بأمريكا العمل مع الجماعات، حين بدأت جمعيات شبان المسيحية خدمة عملائها في جماعات، ثم أنشأت أندية الشبان في مستهل القرن العشرين وجمعيات الكشافة، كل تلك التجارب والخبرات هيّأت للمؤتمر أن يتدارس طريقة خدمة الجماعة كإحدى الطرق الحديثة، فلقد عرفها **جريس كويل G.Kowil** على أنها "عملية تعليمية تهدف إلى نمو الأفراد وتكيفهم الاجتماعي، عن طريق جماعات اختيارية يشتركون فيها." كما عرفها **تريكر** على أنها "طريقة بواسطتها تساعد الأفراد في الجماعات في منظمة اجتماعية تقدم لهم برنامجا يربطهم ويتفاعلون خلاله تفاعلا يوجهه مشرف ليتيح لهم فرص نموهم كأفراد وجماعات."

والعمل مع الجماعات يستلزم أولا دراسة شاملة للجماعة وصفاتها وأفرادها وخصائصها ومكوناتها، ثم تحدد الأهداف المراد تحقيقها، ثم توضع خطة عمل، ثم تنفيذ الخطة مع إشراك أفراد الجماعة، ثم تأتي مرحلة التقييم والتي تشمل أطراف الخدمة كمقدم الخدمة، منفذها، فنوعية الخدمة، مع التأكيد أن هذه الأهداف تختلف باختلاف الجماعات، ولطريقة خدمة الجماعة مبادئ نوجزها فيما يلي:

- **التفاعل الجماعي الموجه:** ما دام أن حقيقة التفاعل القائم بين أفراد الجماعة الواحدة مؤكد، فإن واجب الخدمة الاجتماعية توجيهه بما يخدم الجماعة.
- **التنظيم الوظيفي المرن:** التنظيم الوظيفي للجماعة يقابله احتياجاتها الفعلية.
- **الخبرات التقدمية لبرنامج العمل:** ما دام أن برنامج العمل يقابل سد الحاجات الأساسية لأفراد الجماعة، فإنه لا بد وأن يتغير باستمرار.
- **استغلال الموارد:** ونعني بالموارد هنا الطاقات والإمكانيات المادية والبشرية، ومن الضروري الاستفادة منها بأكبر قدر ممكن.

17 -3 -طريقة خدمة المجتمع: وتسمى كذلك طريقة تنظيم المجتمع، وتتعامل مع تنظيم المحيط الاجتماعي للناس، ويتم ذلك عن طريق إنشاء منظمات بغية تقديم الخدمات الاجتماعية في جميع المجالات، ويكون ذلك من خلال إحداث المواءمة بين الاحتياجات وموارد المجتمع. (زرواتي، 2000، 142 -143).

- **تطور طريقة المجتمع**: اعتمد تنظيم المجتمع في ظهوره على الأساس التاريخي للخدمة الاجتماعية عموما، وهو الذي ظهر جليا في نشاط جمعيات الإحسان بالولايات المتحدة الأمريكية وإنجلترا، وأدى التنسيق بين هذه الجمعيات إلى خلق جو يسوده التعاون بين مختلف المنظمات الاجتماعية بدلا من الصراع، ثم بعد ذلك أنشأت هيئة منفصلة تمثلت مسؤوليتها في التنسيق بين البرامج الاجتماعية والتخطيط لها سنة 1908م، واستمر الأمر بإنشاء هيئات أخرى مماثلة سنة 1909م مثل اتحاد الهيئات والمنظمات الاجتماعية، وتبعه إنشاء صندوق التمويل المشترك، هذه الهيئات اهتمت بتطوير ظروف وإمكانيات تقديم الخدمة على المستوى المحلي كإنشاء الملاعب لممارسة مختلف الأنشطة، والحدائق والمعسكرات الصيفية للأطفال خلال الحرب العالمية الثانية. أما منظمات الجيرة فحملت على عاتقها إعادة بناء المجتمع بعدما أصيب بأضرار الحرب.
- **أهداف خدمة المجتمع**: تهدف خدمة المجتمع إلى تحقيق أهداف نوجزها في الآتي:
  - التعرف على ما هو متوفر من موارد وما هو مطلوب من احتياجات.
  - مقابلة هذه الاحتياجات بأقصى ما يمكن من أداء للخدمات.
  - العمل على تحقيق التوازن في توزيع الخدمات من حيث الكم والنوع.
  - المساعدة المشتركة في توفير الخدمات الفنية كالقيادة والبحوث وتوفير الخدمات الإدارية اللازمة إلى جانب المساعدة المشتركة في التمويل.

بعد استعراض محتوى الطرق الثلاثة للخدمة الاجتماعية، يجب الإشارة هنا أن هذا التصنيف لا يعني بأي حال من الأحوال أن هذه الطرق منفصلة عن بعضها البعض، ولكن الدراسة العلمية والحاجة البحثية هي السبب المباشر في ذلك، مع الإشارة إلى أن هذه الطرق تعمل في تكامل وتناغم، فكل منها تمهد أو تكمل لعمل الأخرى، ويتجلى هذا التكامل في النقاط التالية:

- تكامل في قيم طرق الخدمة الاجتماعية لأنها نابعة من قيم الإنسان نفسه.
- تكامل أهداف طرق الخدمة الاجتماعية؛ لأن هدفها الأساسي هو تحقيق أكبر قدر من حاجات الأفراد الأساسية وبذلك بلوغ السعادة الإنسانية، إذا مجهود الخدمة الاجتماعية محصور في المسافة بين الإحساس بالحاجة وإشباعها، ثم الشعور بالمشكلة ومواجهتها إيمانا بأن حاجة الإنسان دوما ثلاثية الأبعاد وثلاثية الضغوط، فهناك الفرد ذاته، وانتمائه لجماعة، وارتباطه بالمجتمع، وتتمثل حاجته في اللا توافق بينه وبين هذه الأبعاد والضغوط.
- تكامل المبادئ في طرق الخدمة الاجتماعية.
- تكامل المعارف المتاحة في طرق الخدمة الاجتماعية.

18ـ مجالات عمل الخدمة الاجتماعية.

إن المتتبع لتطور عمل الخدمة الاجتماعية يجد أن بداياتها كانت تقتصر على تقديم خدمات تتمحور على ما هو أساسي للحياة كالأكل والشرب واللباس، وبالطبع يكون التركيز على فئات دون أخرى، ولكن مع مرور الوقت تعددت اهتمامات الخدمة الاجتماعية وبذلك تعددت مجالات عملها. ولذلك سنحاول فيما يلي إبراز هذه المجالات: (زرواتي، 46 -87).

-المجال الاجتماعي: تتعدد ميادين عمل الخدمة الاجتماعية ضمن المجال الاجتماعي، ويمكن إجمال هذه الميادين في الآتي:

- الخدمة الاجتماعية الصحية، الخدمة الاجتماعية البيئية، الخدمة الاجتماعية السكنية.
- الخدمة الاجتماعية في ميدان النقل، الخدمة الاجتماعية في ميدان العمل، الخدمة الاجتماعية الإدارية.
- الخدمة الاجتماعية لرعاية الأمومة، الخدمة الاجتماعية لرعاية الطفولة.
- الخدمة الاجتماعية لرعاية الشباب، الخدمة الاجتماعية لرعاية الشيخوخة.
- الخدمة الاجتماعية لرعاية الفقراء، الخدمة الاجتماعية لرعاية الأيتام.
- الخدمة الاجتماعية العائلية، الخدمة الاجتماعية لتنظيم أوقات الفراغ.

-**الخدمة الاجتماعية في المجال الثقافي**: الثقافة هي الطريقة في التفكير والسلوك، وبها يكتسب المرء القدرة على مواجهة الواقع، وتسيير شؤونه، وحل مشكلاته، ولذلك وجب تقديم خدمات اجتماعية بتوفير وسائل لتوصيل هذه الثقافة من خلال إقامة منظمات كدور الثقافة ...

-**الخدمة الاجتماعية في مجال العدالة وإعادة التربية**: وتتمحور هذه الخدمات حول الجانب الاجتماعي والنفسي والصحي، والهدف من ذلك إعادة الإدماج .

-**الخدمة الاجتماعية في المجال الاقتصادي**: من خلال البحث عن توظيف العاطلين، وإعانة العائلات المعوزة، والرفع من المستوى المعيشي....

-**الخدمة الاجتماعية في المجال النفسي**: العمل في مجال تعديل السلوك ليتلاءم والسلوك العام للمجتمع، الخدمة النفسية في المجال المرضي .

-**الخدمة الاجتماعية في المجال الروحي**: العمل على الارتقاء بالجانب الروحي لمنع الكثير من المشكلات، الانتحار وشرب الكحول والإدمان...

-**الخدمة الاجتماعية في مجال النكبات والكوارث**: رغم التطورات العلمية، إلا أن مختلف الظواهر الطبيعية كالزلازل والبراكين والفيضانات تترك آثار مؤلمة على الذين يبقون على قيد الحياة، من آثار اجتماعية ونفسية ومادية وصحية، والخدمة الاجتماعية هي التي تخفف عنهم وتوفر ما يحتاجونه من مساعدات.

-الخدمة الاجتماعية في مجال إدارة الخدمة الاجتماعية: وهذا يستدعي أن يتوفر المتخصصون الاجتماعيون الذين يحملون رصيدا معرفيا نظريا وميدانيا ليتمكنوا من وضع البرامج وتنفيذ المشاريع.

-الخدمة الاجتماعية في مجال البحث الاجتماعي: ويتضمن هذا المجال على كل البحوث العلمية المتعلقة بهذا التخصص، ويجب أن تركز على الفئات التي تعاني من غياب أو نقص أو سوء توزيع في الخدمات الاجتماعية، وتستغل هذه البحوث ونتائجها لوضع مشاريع وبرامج قابلة للتنفيذ.

-الخدمة الاجتماعية في المجال التربوي والتعليمي: وهي الخدمات التي تقدم للفرد منذ بداية التحاقه بمقاعد الدراسة إلى غاية انتهاء علاقته بالعملية التعليمية، إما بالتوجه إلى الحياة العملية والالتحاق بمنصب عمل، أو التوجه للحصول على شهادات من خلال الالتحاق بمراكز التكوين المهني، وهذا في حد ذاته خدمة اجتماعية تقدم لهذه الفئة، أما الفئة التي تواصل دراستها في مختلف الأطوار حتى بلوغ الجامعة والالتحاق بفئة الطلاب الجامعيين الذين يتلقون بدورهم خدمات جامعية بيداغوجية تعليمية من جهة، وخدمات اجتماعية خدمية تتعلق بالإيواء والإطعام والنقل والمنح والنشاطات الثقافية على مستوى هياكل الديوان الوطني للخدمات الجامعية والهيئات المخول لها ذلك.

19ـ نموذج عن تحليل الوظائف بقطاع الخدمة الجامعية

19ـ1ـ عرض وتحليل بيانات استمارة الاستبيان

جدول يوضح شروط إسناد الوظائف والمهام بقطاع الخدمة الجامعية

الوظيفة	الرتبة الإدارية	الخبرة المهنية العامة	شروط التعيين	الواجبات والمهام التي تفرضها هذه الوظيفة
رئيس قسم	متصرف رئيسي	عشر (10) سنوات	متصرف إداري أو موظف من رتبة معادلة له على الأقل أقدمية أربع (4) سنوات بهذه الصفة أو ست (6) سنوات أقدمية عامة	الإشراف على تسيير المسارات المهنية وتكوينهم
رئيس قسم	ملحق إداري رئيسي	إحدى عشر (11) سنة		السر المهني، الانضباط، المراقبة والتنسيق بين جميع المصالح واتخاذ القرارات
رئيس قسم	متصرف	أكثر من خمسة وعشرين (25) سنة		توفير جو مناسب للطالب ، تجديد المنحة، تقديم تسهيلات للطلبة

مدير إقامة جامعية	ملحق إداري رئيسي	ثمانية وعشرون (28) سنة	متصرف إداري أو موظف من رتبة معادلة له على الأقل أقدمية أربع (4) سنوات بهذه الصفة أو ست (6) سنوات أقدمية عامة مساعد إداري رئيسي أو موظف من رتبة معادلة له على الأقل أقدمية ست (6) سنوات بهذه الصفة أو ثماني (8) سنوات أقدمية عامة	تسيير الإقامة وفق القوانين المعمول بها في الوظيف العمومي
مدير إقامة جامعية	متصرف رئيسي	عشرون (20) سنة		السهر على راحة الطالبات، وتوفير خدمات مقبولة
مدير إقامة جامعية	متصرف رئيسي	أربعة وعشرون (24) سنة		التواجد الدائم على مستوى الإقامة
مدير إقامة جامعية	متصرف رئيسي	سبعة عشر (17) سنة		العمل على تطوير الخدمات، الحفاظ على امن وسلامة الطالبات
مدير إقامة جامعية	متصرف رئيسي	تسعة عشر (19) سنة		التواجد على مستوى الإقامة بصفة دائمة ، الاهتمام بانشغالات الطالبات

بعد الاطلاع على محتوى الجدول يمكن حصر مجموعة من الملاحظات نرصدها في الآتي:

- العينة تضم ثلاثة من رؤساء الأقسام، وخمسة من مدراء الإقامات.
- الرتب الإدارية مرتبة من ملحق إداري رئيسي إلى متصرف رئيسي .
- شروط التعيين في الوظيفتين يحدده القرار الوزاري المؤرخ في 01 جويلية 2009 المعدل والمتمم للقرار الوزاري المؤرخ في 25 جانفي 2004 والمتضمن تصنيف المناصب العليا للديوان الوطني للخدمات الجامعية.
- اختلاف الإجابات بين رؤساء الأقسام فيما بينهم، واختلافها وعدم تطابقها بين مدراء الإقامات الجامعية كذلك، رغم أنهم يمارسون نفس الوظائف .
- اختلاف الخبرة المهنية العامة أو بما يتوافق والخبرة المهنية المطلوبة لتولي هاتين الوظيفتين بين مختلف أفراد العينة.

ومن خلال ما تم ملاحظته يمكن استنتاج ما يلي:

- من خلال استعراض الرتب الإدارية ومقارنتها بالرتب الإدارية المطلوبة في تولي هاتين الوظيفتين نجد أن هناك رئيس قسم لا يتوفر فيه شرط الرتبة الإدارية المطلوبة لأنه ملحق رئيسي للإدارة، والرتبة الإدارية المطلوبة هي متصرف إداري، وهو بذلك مكلف فقط، و لا يتقاضى أجرا مقابل تحمله مسؤولية هذه الوظيفة، فهل هذا التكليف راجع لعدم وجود موظفين برتب أعلى، والإجابة بذلك لا لأنه بعد اطلاعي على القائمة الإسمية لموظفي مديرية الخدمات الجامعية باتنة بوعقال تأكد وجود الكثير ممن يحملون رتب متصرف إداري ومتصرف إداري رئيسي وحتى متصرف مستشار، وتلجأ الوصاية إلى تعيين من لا يتوفر فيهم شرط الرتبة الإدارية والخبرة المهنية العامة أو الخاصة في الكثير من الأحيان على مستوى المناصب النوعية بمديرية الخدمات الجامعية، والتساؤل الذي يطرح نفسه هنا هو لماذا تلجأ الوصايا أي المديرية العامة للخدمات الجامعية لذلك، وكيف يقبل المعين بذلك رغم علمه بعدم تلقي التعويض المالي المناسب لممارسته تلك الوظيفة وخاصة مع وجود من تتوفر فيهم شروط تولي تلك الوظائف.
- هذه الشروط الإدارية المحددة لا تكفي في الكثير من الأحيان لتولي الوظائف بقطاع الخدمة الجامعية، لأن هذا النوع من الخدمة يختلف مقارنة بالخدمات الأخرى، كما هو الحال في مجال الصحة او السياحة مثلا لأن المدة تكون أطول بالنسبة للخدمة الجامعية لأن أقل مدة دراسة هي ثلاث (3) سنوات. كما أن متلقي الخدمة وهو الطالب الجامعي الذي يمتاز بميزة الشباب الذي لا يزال في طور النمو من جهة ويبذل مجهودات لممارسة النشاط البيداغوجي والتعليمي ونشاطات أخرى موازية، عكس متلقي الخدمات الصحية أو السياحية. ولذلك لابد من توفر شروط أخرى إلى جانب الشروط السابق ذكرها كالتحلي بروح المسؤولية والثقة والكفاءة وروح المبادرة والإبداع والإخلاص في العمل وإتقانه ومراعاته للجانب الإنساني لأنه اهم خاصية من خصائص الخدمة

الإجتماعية وعملا بالمبادئ والأهداف والأبعاد التي تستند إليها الخدمة الإجتماعية كما أشرنا إليه سابقا.

- الاختلاف بين رؤساء الأقسام ومدراء الإقامات الجامعية في إجاباتهم على الواجبات والمهام التي تفرضها هاتين الوظيفتين على شاغليها، حتى ان الكثير من إجاباتهم بسيطة للغاية وهذا يؤشر لفكرتين هما:

*وجود دليل خاص بالوظائف بقطاع الخدمة الجامعية، ولكن هؤلاء المسؤولين غير مطلعين عليه، وغير مدركين لحقيقة المهام والواجبات المسندة إليهم، فهل يعقل أن يكون رئيس قسم أو مدير إقامة غير مدرك لواجبات وظيفته؟

*غياب دليل للوظائف على مستوى منظمات قطاع الخدمة الجامعية على غرار باقي منظمات الوظيفة العمومية وهذا ما تأكدنا منه خلال هذه الدراسة، وهذا ما يمكن رصده على مستوى مديريات الخدمات الجامعية والإقامات التابعة لها. فنجد ان مستوى الخدمات ترتفع أو تتدنى بمجرد تغيير شاغلي هذه الوظائف، يلاحظ هذا جليا داخل مديرية الخدمات الجامعية الواحدة في إدارة مختلف الإقامات التابعة لها. فنجد تلك الاختلافات واضحة في التعامل مع الموارد البشرية، واختلافات في التعامل مع مختلف الوظائف كالإيواء والإطعام والنقل والمنح والنشاطات الثقافية، فهناك من المديريات من تعد برنامجا ولائيا للنشاطات وأخرى تعد برامج نشاطات على مستوى الإقامات، ومنها من تقوم بصرف ما رصد من ميزانيات على مجالات دون أخرى، في حين انه على مستوى وظيفة الإطعام فإن تحديد الطلبيات يكون على مستوى مصالح الإطعام بالمديريات بينما في مديريات أخرى يكون على مستوى مطاعم الإقامات وكذلك الأمر بالنسبة لتحديد جدول الوجبات الغذائية أين نجد اختلافات عديدة في إعداده فقد يعده رئيس مصلحة الإطعام على مستوى المديرية أو رئيس مصلحة الإطعام على مستوى الإقامة وقد تشرف على إعداده لجنة على مستوى المديرية او الإقامة

الجامعية، كيفيات مراقبة تموين المطاعم فقد يقوم بها امين المخزن أو رئيس مصلحة الإطعام أو لجنة مختصة بذلك، أما في مجال الأمن فنجد نظام تكوين الافواج ونظام الدوام وطريقة التعامل واللباس الخاص والتجهيزات تختلف من إقامة لأخرى حتى داخل مديرية خدمات جامعية واحدة، وهذه أمثلة فقط حول غياب دليل للوظائف على مستوى مديريات الخدمات الجامعية والإقامات التابعة لها وهذا ما ينعكس مباشرة على خدمة الطالب وما يبرر الاحتجاجات المتكررة من قبل الطلبة على سوء الخدمات المقدمة لهم.

19-2- نتائج الدراسة وتوصيات

ومن خلال ما تم عرضه نصل إلى صياغة النتائج التالية:

- أهمية تحليل الوظائف في أي منظمة مهما كان نشاطها وخاصة منظمات قطاع الخدمة الجامعية نظرا لطبيعة وظائفها وأهدافها.
- عدم توفر مديرية الخدمات الجامعية على دليل تحليل الوظائف على غرار كل منظماته على المستوى الوطني، ومنظمات الوظيفة العمومية بصفة عامة كما صرح بذلك بعض المسؤولين المطلعين على مستوى المديرية.

ويمكن في نهاية هذه الدراسة تقديم توصية واحدة وهي إلزامية الإسراع في إعداد دليل لتحليل الوظائف على مستوى قطاع الخدمة الجامعية، يكون مرشدا وموجها لمن يشغل الوظائف بهذا القطاع ويمكـــن من تعيين الموظفين المناسبين في وظائف تتلاءم وقدراتهم وإمكانياتهم وخبراتهم، وبذلك يتحقق الهدف العام من تأسيس هذا القطاع وهو تقديم خدمة جامعية تتناسب وما توفره الدولة من إمكانيات وتحقق رضا متلقيها.

□

خاتمة:

تتويجا لهذه الدراسة الموسومة بأهمية تحليل الوظائف في الخدمة الاجتماعية الجامعية فإننا نؤكد على الأهمية الكبرى لعملية تحليل الوظائف لأي منظمة مهما كان نشاطها، فمن خلال هذه العملية يمكن أن نحقق التوازن والتنسيق بين مختلف مكونات المنظمة ونتجنب تداخل المهام والصراع اللذين حتما سيؤديان إلى الفشل في تحقيق الأهداف التي اسست المنظمة من أجلها، وهذا تماما ما هو ملاحظ على مستوى منظمات الوظيفة العمومية عموما ومنظمات الخدمة الجامعية كذلك، كون الوظائف بهذه الأخيرة مترابطة ومتشابكة إن لم يتم تحديدها بدقة من خلاله وصفها وتوصيفها ضمن دليل لتحليل الوظائف توضح فيه المهام والمسؤوليات من جهة، وشروط تولي تلك الوظائف من جهة ثانية، فوظيفة الإيواء والتي تتجلى من خلال رئيس مصلحة الإيواء على مستوى مديريات الخدمة الجامعية او على مستوى مختلف الإقامات التابعة لها نجد فيها من يكتفي فقط بممارسة المهام الإدارية دون غيرها، فتكون مهام هذه المصلحة باستقبال ملف الإيواء الخاص بالطالب فتمنح له غرفة بجناح معين دون معرفة هذه المصلحة بالحالة التي تتواجد عليها تلك الغرفة وذلك الجناح، فكثيرا ما تكون هذه الغرفة بدون باب او نافذة أو ليس بها تجهيزات إيواء أو تكون تجهيزاتها غير صالحة للإستعمال، لأن مهام مصلحة الإيواء تمارس من خلال فرعي توفير الإيواء وتجديد الإيواء وتتداخل بذلك هذه المهام مع مصلحة أخرى وهي مصلحة النظافة والصيانة والأمن الداخلي، هذه الأخيرة يمكن إدراجها كفرع ضمن مصلحة الإيواء دون اللجوء إلى استحداث مصلحة أخرى، اما على مستوى مصالح الإطعام فإن حدود ومهام وواجبات هذه المصلحة إن على مستوى المديرية أو مختلف مطاعم الإقامات الجامعية غير واضحة، فأي جهة تقوم بإعداد الطلبيات، ففي بعض الأحيان تقوم بها مصالح الإطعام على مستوى المديرية وفي أحيان اخرى تقوم بها مصالح الإطعام على مستوى الإقامات الجامعية، ناهيك عن التداخل في المهام والواجبات على مستوى مختلف فروع مصلحة الإطعام بالإقامات الجامعية كفرع المقتصدية والتموين ووحدة الإطعام ورئيس مصلحة الإطعام نفسه، هذا

فيما تعلق بتوصيف الوظائف ناهيك عن وصفها فنجد أن أغلب من يكلفون بمهام هذه الوظائف على مستوى قطاع الخدمة الجامعية لا تتوفر فيهم حتى الشروط الإدارية وما بالك بالشروط الأخرى المتعلقة بالكفاءة ونظافة اليد وإتقان العمل وصون الأمانة والمسؤولية والنزاهة ... ولذلك ندعو القائمين على هذا القطاع إلى ضرورة الإسراع في هيكلة الوظائف من خلال عمليات التحليل لها وإنجاز دليل للوظائف على مستوى قطاع الخدمة الجامعية.



قائمة المراجع:

خاطر، أحمد مصطفى. (2001). **الإدارة في المؤسسات الاجتماعية**، مصر: المكتبة الجامعية للنشر.

كوجان، بيدج. (2006). **إدارة الموارد البشرية** (ترجمة باري كشواي). مصر: دار الفاروق للنشر والتوزيع.

خالد، عبد الرحيم مطر الهيتي. (2005). **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي**، الأردن: بدون دار نشر.

راوية، حسن. (2004). **إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية**، مصر: الدار الجامعية.

رشيد، زرواتي.(2000). **مدخل للخدمة الاجتماعية**، الجزائر: منشورات جامعة المسيلة.

سيد محمد، جاد الرب.(2009). **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي**، مصر: بدون دار نشر.

عمر، وصفي عقيلي. (2005). **إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي**، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

قاسم، نايف علوان المحياوي.(2006). **إدارة الجودة في الخدمات**، الأردن: دار المشرق للنشر والتوزيع.

المبروك، محمد الغريائي.(2008). **الخدمة الاجتماعية وأساليبها النظرية والتطبيقية** ليبيا: مجلس الثقافة العام.

محمد، الصيرفي. (2007). **إدارة الموارد البشرية**، مصر: دار الفكر الجامعي.

محمد، سيد فهمي.(2001). **مدخل في الخدمة الاجتماعية**، مصر: المكتب الجامعي الحديث للنشر.