بسم الله الرحمن الرحیم

الإهداء

إن الحمد لله نحمده و نستعينه و نستغفره ونستهديه و نعوذ به من شرور أنفسنا و من سيئات أعمالنا, من يهديه الله فلا مضل له ومن يضلل فلا هادي له والصلاة والسلام على من أرسل رحمة للعالمين "محمد صلى الله عليه وسلم" إن الكلمة مهما حملت من روائع المعاني وأرق المشاعر تبقى عاجزة عن التعبير بما تهيم به الروح العائمة في بحر الوجود.

أهدي ثمرة عملي هذا إلى: من قال الله تعالى في شأنهما

{وقضى ربك ألا تعبد إلا إياه وبالوالدين إحسانا}

إلى من أوصى بهما الله ورسوله وجعل رضاهم من رضاه وطاعتهم من طاعته، إلى التي أردت التعبير عن معانيها فلم تستطع كلماتي أن تعطيها حقها لكرامتها التي ميزها الباري من بين الخلائق جل شأنه.إلى بلسم يشفي جراحي ويمسني غيثه ويسقي فؤادي ببهائه يرسم الآمال في روحي ويزكيه في زواياها منايي...حبيبتي أمي

إلى أعز وأقرب الناس إلى قلبي، من كان سبباً في سعادتي وسراً في وجودي.أبي ولي نعمتي

إلى الغالية جدتي حفظها الله.

إلى من تفتحت عيوني على صورتهم المشرقة إلى أغلى الناس إخوتي الأعزاء :

محمد طه، أبوبكر الصديق، إيمان، فايزة، أسماء، نبيلة، نسيمة

إلى من منحني الصبر وكان مستمعا لي: **صديقاتي**

إلى كل الأهل والأقارب

إلى كل شعبة علم الاجتماع وخاصة دفعة الماستر "2017".

طلبة ل.م.د طلبة العلوم الانسانية والإجتماعية و أتقدم بالشكر الجزيل إلى أساتذتي الكرام الذين لم يبخلوا علي بعطائهم خلال مشواري الجامعي خاصة الأستاذ المشرف: **قمانة محمد** الذي كان عونا لي في إتمام هذا العمل.

إلى كل من لم يتسنى لي ذكرهم

حنان

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
فهرس الجداول	
مقدمة	أ
الباب النظري	
الفصل الأول: بناء الموضوع	
I-أسباب و أهداف اختيار الموضوع	5
II- أهمية دارسة الموضوع	6
III- إشكالية الدراسة	8
IV- الفرضيات و المفاهيم الأساسية	9
V- المقاربة السوسيولوجية	12
VI- الدراسات السابقة	15
الفصل الثاني: سوسيولوجيا عمل المرأة	
I -تطور عمل المرأة في العالم	19
II- الاتجاهات المختلفة نحو عمل المرأة	24
III- مجالات عمل المرأة	26
IV- دوافع خروج المرأة للعمل	31
V- أثار عمل المرأة	34
VI- المشكلات التي تواجه عمل المرأة	36
الفصل الثالث : الرعاية الاجتماعية	
I- ماهية الرعاية الاجتماعية	42
II- خصائص الرعاية الاجتماعية	43
III- أهداف الرعاية الاجتماعية	46

IV- مجالات الرعاية الاجتماعية	48
V- مبادئ الأساسية للرعاية الاجتماعية	52
VI- الاتجاهات الفكرية للرعاية الاجتماعية	56
VII- العلاقة بين الرعاية الاجتماعية و الخدمة الاجتماعية	59
الباب الميداني	
الفصل الأول : الاطار المنهجي	
I-مجال الدراسة	64
II- المنهج المعتمد في الدراسة	68
III- تقنيات البحث المستعملة	69
IV- عينة الدراسة	70
V- خصائص العينة	
الفصل الثاني : مساهمة التكفل النفسوا سجتماعي للموظفات في تحقيق الأمن الاجتماعي لطالبات	
I- تحليل بيانات الفرضية الأولى	77
II- الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى	95
الفصل الثالث : للخدمة النوعية للموظفات دور في تحسين ظروف الاقامة لطالبات	
I-تحليل بيانات الفرضة الثانية	97
II- الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية	112
الاستنتاج العام	113
الخاتمة	116
قائمة المصادر و المراجع	118
الملاحق	

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصحفة
1-	جدول يوضح نسبة المعلمات و الأستاذات حسب الأطوار بين 2000-2003	27
2-	توزيع المبحوثين حسب السن	73
3-	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	74
4-	توزيع المبحوثين حسب السكن الأصلي	75
5-	توزيع المبحوثين حسب التخصص	76
6-	يوضح تقديم لنصائح و ارشادات و علاقته بما كنت تتوقعينه من الموظفة	77
7-	يوضح تقديم المساعدة عند الشعور بالمرض و علاقته بما تشعرين داخل الاقامة	80
8-	يوضح تقدم لك الخدمة من طرف الموظفة و علاقته بما تشعرين داخل الاقامة	82
9-	يوضح استقبال الموظفة لكي و علاقته مدى رضى الطالبات عن ما تقوم به الموظفة	84
10-	يوضح مساهمة الموظفات في توفير الهدوء و علاقته برأي المبحوثات في المجهودات المقدمة من طرفهم	86
11-	يوضح البرامج الثقافية تساعد على التخفيف من الضغوط النفسية	87
12-	يوضح تنوع الندوات و المحاضرات في الاقامة الجامعية	88
13-	يوضح تقام ندوات و محاضرات في الاقامة و علاقته بدرجة توقعك لدور الموظفة	89
14-	يوضح إن كنت تجدين المواساة و علاقته بمدى رضى عن ما تقوم به الموظفة	91
15-	يوضح أن كنت تجدين المواساة وعلاقته بشعورك داخل الاقامة	93
16-	يوضح مدى الاستجابة في حالة الصيانة الأجهزة المتلفة	97
17-	يوضح مستلزمات المحصل عليها لكل طالبة (الأغطية)	98
18-	يوضح رأي الطالبات في توزيع عدد المقيمات في الغرف	99
19-	يوضح عدد المقيمات في الغرفة و علاقته بمدى رضى الطالبات عن ما تقوم الموظفة	100
20-	يوضح القيام بمراقبات دورية على نظافة و علاقته بدرجة توقعك لدور الموظفة	102

21- يوضح تفعيل سرعة الخدمات في المطعم و علاقته بدرجة توقعك لدور الموظفة	104
22- يوضح تسمح لك الموظفة بتمديد مدة الإعارة مدى وعلاقته بمدى الرضى عن ما تقوم به الموظفة	106
23- يوضح دور الموظفة في تسير القاعة و علاقته بمدى توقعك لدور الموظفة	108
24- يوضح اعارة الكتب و الاطلاع عليها داخل الغرف و علاقته بمدى رضى عن ما تقوم به الموظفة	110

الملخص :

هدفت الدراسة الى التعرف على دور الموظفات في الاقامة الجامعية في تحقيق الرعاية الاجتماعية الطالبات و الانطلاق في هذه الدراسة من الإشكالية التالية :

إلى أي مدى يمكن لموظفات الاقامة الجامعية أن يحققن الرعاية الاجتماعية للطالبات ؟

و للإجابة عن الإشكالية الدراسة التي تم طرحها قمنا ببناء فرضيتين:

يساهم التكفل النفسو اجتماعي للموظفات في تحقيق الأمن الاجتماعي للطالبات .

للخدمة النوعية للموظفات دور في تحسين ظروف الاقامة لطالبات للطالبات .

و للتحقق من صحة الفرضيتين تم استخدام تقنية الاستمارة مقسمة الى أربع محاور

أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد بلغت 100 طالبة و تم اختيارهم باستخدام العينة العشوائية الغير منتظمة ، و بعد توزيع الاستمارات تم استرجاع 88 استمارة , ولم يسترجع 12 استمارة.

و استبعاد 8 استمارات ليخضع التحليل الاحصائي الى 80 استمارة.

أهم النتائج المتوصل اليها :

يظهر لنا من خلال النتائج أن الموظفات تقوم بتقديم خدمات عديدة تتمثل في جانبين : جانب النفسي اجتماعي و جانب التقني ، فالجانب النفسي اجتماعي يتجسد في تقديمها لمساعدات عند المرض و مساندات عند التوتر و الانفعال ، و اقامة البرامج الثقافية و الندوات والمحاضرات بمختلف أنواعها لتخفيف من الضغوطات و العمل على اكسابهم رصيدا من المعارف التي ترفع من مستواهم التعليمي .

أما الجانب التقني فهو مساهمة الموظفة في اقامة توزيع مناسب للغرف الذي يجعل الطالبات أكثر راحة ، مع العمل على الاهتمام بالتفعيل سرعة الخدمات و نظافة المكان مع وضع تسهيلات في اعارة الكتب

و استقبال الموظفة الجيد للطالبات.

حيث نجد أن جميع هذه الخدمات تجعل الطالبات أكثر راحة و في طمأنينة و أمان .

مقدمة

مقدمة :

تعتبر المؤسسات الجزائرية في الوقت الراهن مختبرات أو حقل تجارب، لذلك يبقى الواقع الملموس لهذه المؤسسات ينتابه كثير من الغموض نظرا لسياسات التي تتعمد حجب الحقائق عن العامة، لذلك تعتبر الاقامات الجامعية من النقاط الحمراء التي يثأر حولها الكثير من الاشاعات والإخبار التي يجهل مصدرها ومن أجل ذلك حاولنا فتح نافدة على هذا النسق الاجتماعي لمعرفة بعض الحقائق، والتي تتمثل في دور الموظفات في الاقامة الجامعية بغارداية برعاية المقيمات الجامعيات، لما لهذا العمل من قيمة اخلاقية وتربوية ونفسية على المقيمات ومعرفة دور الموظفات الاقامة الجامعية بغرداية في تحقيق الرعاية الاجتماعية لطالبات و ما يكتسيه هذا الموضوع من أهمية بالغة نظرا لكونه يمس شريحة هامة و حساسة في مجتمع تحكمه ضوابط اخلاقية ودينية، لذلك يعتبر الحرم الجامعي مقدس بجميع المقاييس الدينية و الاجتماعية.

و عليه تسعى ادارة الجامعة دائما الى اختيار الكفاءات و الخبرات لشغل مناصب داخل الاقامة الجامعية و من هذه الكفاءات الموظفات داخل الاقامة اللاتي يسهرن على رعاية و التكفل بانشغلات الطالبات الاجتماعية و النفسية و التنظيمية و الادارية و بتقديم المساعدة لهن بحسب الطاقة و القدرة و القانون لذلك حاولنا الغوص في قلب الاقامة الجامعية بأسئلة منهجية مدققة من أجل معرفة مدى كفاءة و خبرات الموظفات في اقامتهن بوظائفهن التنظيمية الرسمية، و كذا الغير رسمية من خلال علاقاتهم الاجتماعية و الانسانية مع الطالبات و ما مدى تأثير هذه العلاقات في خلق مناخ تنظيمي يحاكي الاسرة الصغيرة لطالبات من خلال ما تقدمه الموظفات من رعاية اجتماعية و عطف يعكس الثقافة التنظيمية السائدة داخل الاقامة الجامعية.

لذلك تسهر الجامعة بتوظيف الكفاءات القادرة على تحمل المسؤولية في رعاية الطالبات، لكون هذه العملية ، من مهام ادارة الموارد البشرية، وتعتبر الموارد البشرية في المؤسسات العامة و الخاصة و بمختلف هياكلها الركيزة الأساسية في نجاح هذه المؤسسة بما يمتلكه العاملون فيها من خبرات و امكانيات تتجسد في الميدان بفضل استراتيجية المؤسسة و خططها المستقبلية ،وبرامج التكوين التي تهدف من وراها المؤسسة الى رفع قدرات العاملين فيها للمواكبة التحولات الاجتماعية والاقتصادية، لذلك نجد الاهتمام بالعنصر البشري في الادارة الحديثة من أولويات المؤسسة فهي تحاول الاستثمار فيه لأنها تعرف أن سر نجاح المؤسسات الحديثة هو الاستثمار في المورد البشري من أجل خلق راس مال معرفي قادر على تبني سياسات المؤسسة في خلق ميزتها التنافسية و إعطائها هوية مهنية تميزها وتتميز به، من خلال

قيم تنظيمية التي تحاول ادارة الاقامة ارسائها لدى الموظفات من أجل الحصول على الرضى و اشباع الحاجات النفسية و الاجتماعية لطالبات، من خلال قيم التعاون والتضامن والاحترام المتبادل ...الخ

من خلال دراستنا هذه نحاول الكشف عن هذا التساؤل، الذي تطلب منا هذا العمل المتواضع بفصوله وهي كتالي :

وقد جعلنا لهذه الدراسة بابين أساسيين الباب النظري و الأخر ميداني .

الفصل الأول: تم التطرق الى مجموعة من الاجراءات المنهجية أسباب اختيار الموضوع أهدافه و أهميته، اشكالية الدراسة، وكذا الفرضيات، بالإضافة الى المفاهيم الأساسية و المقاربة السوسيولوجية، و أخيرا تناولنا دارسة سابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا .

الفصل الثاني: يتعلق أساسا بعمل المرأة حيث تناولنا في البداية تطور عمل المرأة في العالم (في الغرب، و الوطن العربي، و في الجزائر)، و أهم الاتجاهات المختلفة حول عملها، و كذا أهم مجالاتها و دوافع خروجها للعمل و أخيرا أثار عمل المرأة و أهم المشكلات التي تواجهها في العمل .

الفصل الثالث : تناولنا فيه الرعاية الاجتماعية، حيث تطرقنا الى مفهومها، و أهم خصائصها، أهدافها، مجالاتها، مبادئها الأساسية، الاتجاهات الفكرية للرعاية الاجتماعية، و أخيرا العلاقة بين الرعاية الاجتماعية و الخدمة الاجتماعية .

الباب الثاني هو الباب الميداني تم تقسيمه الى ثلاث فصول :

الفصل الأول: يحتوي على الاطار المنهجي للدراسة الذي اشتمل على تحديد المجال الدراسة، و كذا الأساليب المتبعة في عملية التحليل، و عينة الدراسة و خصائص.

الفصل الثاني: خاص بعرض البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى و تحليلها و وضع الاستنتاج الجزئي لها.

الفصل الثالث: خاص بالبيانات المتعلقة الفرضية الثانية و تحليلها و وضع الاستنتاج الجزئي لها و أخيرا وضع الاستنتاج العام للفرضيتين تم الخاتمة.

الباب النظري

الفصل الأول: بناء الموضوع

I. أسباب و أهداف اختيار الموضوع

II. أهمية دارسة الموضوع

III. إشكالية الدراسة

IV. الفرضيات و المفاهيم الأساسية

V. المقاربة السوسيولوجية

VI. الدراسات السابقة

I. أسباب الموضوع:

تعتبر اي دراسة علمية في أي مجال ناتج دوافع ملحة تجعل الباحث مستعدا للقيام بها و تدليل الصعوبات من أجل تحقيقها بناء على مجموعة من الأسس و المعايير تدخل فاختيار موضوع البحث منها أسباب ذاتية و أخرى موضوعية وفي دراستنا هذه عدة أسباب منها:

أسباب الذاتية:

1- الرغبة الذاتية في دارسة هذا الموضوع كوني أنتمي إلى مجتمع الدراسة.

2- رغبتي في التوجه إلى مثل هذه المواضيع التي لم تحظى بدراسة معمقة من التحليل السوسيولوجي رغم أهميتها فالموضوع من المواضيع التي تفرض نفسها على المحيط الجامعي.

أسباب الموضوعية :

1- الكشف عن الجهود المبذولة للموظفات لتحقيق أعلى درجات الرعاية الاجتماعية لطالبات.

2-فرصة في الاطلاع ميدانيا على بعض المتغيرات التي تتحكم من بعيد أو قريب في دور الموظفات وضبط مدى قدرتها في تحقيق الرعاية الاجتماعية لطالبات .

3-لمعرفة مدى تأثير أداء المرأة في تحقيق الرعاية الاجتماعية للمقيمات .

4- محاولة إثراء البحوث الاجتماعية العلمية بموضوع جديد في حقل علم اجتماع التنظيم و العمل.

5-لأهمية الموضوع و فائدته على الوسط الجامعي و المجتمع ككل .

II. أهداف الدراسة :

تهدف دراستنا هذه الى :

1-محاولة معرفة مزايا عمل المرأة وسلبياته في المحيط الإقامي للبنات .

2- التعرف على أهمية و مكانة المرأة في الاقامة الجامعية.

3- لإبراز الأعمال المقدمة من طرف الموظفات لتحقيق الرعاية الاجتماعية لطالبات.

4- التعرف على مدى كفاءة الموظفات في تحقيق الرعاية الاجتماعية لطالبات .

III. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

1-تظهر أهمية الدراسة في التعرف على دور المرأة العاملة في الوسط الإقامي باعتبارها عنصر فعال فيه، وما يمكن أن تقدمه من خلال الوظائف الموكلة إليها لتحسين ظروف الطالبات.

2-الاطلاع على نظرة المستقبلية التي تخص المرأة العاملة

IV. الإشكالية :

يعتبر الجندر احد اهم المواضيع التي ينكب عليها السوسيولوجين في دراسة الوظائف التي يمكن للمرأة القيام بها، في هذا العصر باعتبار أن قضية عمل المرأة اصبح موضوع كلاسيكي، فلم يعد السؤال هل تعمل المرأة أم لا ولكن اصبح ماهي الوظائف التي يمكن ان تقوم بها في مجتمع تحرر من الهيمنة الذكورية واصبحت المرأة تنافس الرجل في جميع المهن و الوظائف في حين لم يكن عمل المرأة ظاهرة اجتماعية جديدة، ولكن اقتحامها لمجالات كانت حكر على الرجل هو الجديد وهي في نفس الوقت امتداد لسيرورة التاريخية وتطورا لدورها في الحياة العامة إلا أن طبيعة العمل و أسلوبه يختلف باختلاف البيئة الاجتماعية التي تعيش فيها المرأة .

لاسيما العربية التي تحكمها اكراهات سوسيو ثقافية من عادات وتقاليد ورغم ذلك استطاعت اقتحام للميدان الاقتصادي والاجتماعي في معظم المهن التي يتطلب منها مسار الطويل للتحول المتوازن للتصورات و القيم الاجتماعية وهي اليوم تمثل نصف المجتمع لذلك قيل اذا أردت هدم مجتمع عليك بهدم التعليم و المرأة، التي يقع عليها أساسا مهمة تربية الصغار و الإشراف على مجتمعها الصغير، ثم ما لبث الأمر أن تغير بحيث استطاعت في النهاية أن تتصل بالمجتمع الكبير الذي كانت لا تدري من أمره شيئا إلا ما يأتيها به الرجل من معرفة لا تقدم و لا تؤخر شيئا من وضعها التبعي .

ولعل انخراط المرأة في المدارس التعليمية وحصولها على شهادات ذات كفاءة مهنية جعلها تقتحم نحو العمل المأجور مما كون لديها رغبة في الحرية من السلطة الابوية التي مورست عليه مند امد طويل، ويعود ذلك الى ما شهدته عصر الحداثة وما بعد الحداثة و ما أفرزه من أساليب مساعدة للمرأة في القيام بأدوارها التقليدية من تدبير في شؤون البيت وكذلك الحراك الاجتماعي الذي مس كامل أطياف المجتمع مما جعل من المرأة تلعب أدوار جديدة في المجتمع تعبر فيها عن ذاتها من خلال بعض الوظائف التي كانت في الماضي القريب حكرا على الرجال، وهذا الذي جعلها تفكر في اضافة أدوار أخرى تضاف الى الأدوار السابقة و تسمو بمكانتها الاجتماعية داخل المجتمع، فأصبح لها احتكاك بالمجتمع الخارجي حيث ساعدها في الاندماج و إبراز قدراتها و مهارتها في مختلف المجالات و الميادين

من خلال مشاركتها في النوادي و الجمعيات لتقديم أعمال وخدمات اجتماعية و هذا بطبيعة الحال نظرا لتغير بعض القيم المجتمعية التي كانت تعتبر المرأة عورة، وهذا في موروث سوسيولوجي، والثقافة المجتمعية، لذلك كانت المرأة تجاهد

من أجل بسط مكانتها ودوره المعروف طبيعيا بحبها لعمل الخير وهذا من خلال انخراطها في أنشطة و برامج مختلفة تهدف إلى مساعدة الأفراد ماديا و معنويا في حل مشكلاتهم و الوقوف على طبيعة المشكلات التي يتعرضون إليها مما اكسبها هوية مهنية تنفرد بها وهذه الميزة وجدت ضالتها في بعض المؤسسات الاجتماعية التي تبرز من خلاله تفانيها وحبها للعمل الانساني.

ومن بين هذه المؤسسات التي وجدت المرأة نفسها فيها قطاع التعليم و المستشفيات، الذي يظهر فيه الجانب الانساني عموما في اسما صوره وتمثل المرأة في كثير من المرات المثل الأعلى، لتميزها في المثابرة والتفاني في العطاء بدون انتظارها رد للجميل وهذا يدخل في التنشئة الاجتماعية والعامل السوسيو ثقافي والديني، الذي يميز المجتمع المحلي الذي كان لوقت قصير يعتبر من خروج المرأة الى العمل عار باعتبار أن الرجل هو الوحيد الذي يكفل عائلته ويستند في ذلك ودائما الى الجانب الديني في قوله تعلى" الرجال قوامون على النساء"[1]، كما نشير هنا الى أن دور المرأة أنتقل بقوة الى بعض المهن التي تعبر فيها على بعض القيم الانسانية التي تبرز فيها هويتها الاجتماعية كعضو فاعل في المجتمع فكانت الاقامة الجامعية هي الفضاء الانسب للقيام بهذا الدور من خلال تقديم الرعاية والتوجيه اللازم و المساهمة في أداء جملة من الأدوار التي من شأنها رفع مستوى عملية الرعاية الاجتماعية لطالبات وتأتي دراستنا لتحاول الوقوف على واقع الرعاية الاجتماعية لطالبات المقيمات، من خلال الخدمات المقدمة لهم من قبل الموظفات الإقامة الجامعية، و بالتالي إلى أي مدى يمكن لموظفات الإقامة الجامعية أن يحققن الرعاية الاجتماعية لطالبات ؟

مما سبق نطرح التساؤلات الجزئية :

- هل يساهم التكفل النفسو اجتماعي للموظفات في تحقيق الأمن الاجتماعي للطالبات؟
- هل للخدمة النوعية للموظفات دور في تحسين ظروف الإقامة للطالبات؟

V. فرضيات البحث :

الفرضية العامة :

يمكن لموظفات الإقامة الجامعية أن يحققن الرعاية الاجتماعية للطالبات.

[1] سورة النساء الأية 34

الفرضيات الجزئية:

- يساهم التكفل النفسو اجتماعي للموظفات في تحقيق الأمن الاجتماعي للطالبات .
- للخدمة النوعية للموظفات دور في تحسين ظروف الإقامة للطالبات.

VI. تحديد المفاهيم الأساسية:

1-**مفهوم العمل** : يعرف العمل على أنه نشاط اجتماعي يقوم به الفرد مقابل منفعة ما

و يعرفه باركر على أنه" نشاط اقتصادي يتسبب في إضافة عائد اقتصادي أو اجتماعي للأسرة سواء كان بشكل مباشر نقدي أو عيني أو غير مباشر بدون أجر "[1]

كما يعرف العمل بأنه " فعالية غرضية تهدف الى إنتاج القيم الاستعمالية، و تملك ما يوجد في الطبيعة من أجل إشباع مطالب الإنسان " [2]

ومن خلال ما سبق يمكننا الوصول الى تعريف اجرائي للعمل على أنه الجهد الجسماني أو الفكري الذي يقوم به الفرد مقابل تلقيه أجر معين .

2- مفهوم المرأة العاملة:

تعرف المرأة العاملة بأنها " المرأة التي تقوم بدور مزدوج داخل المنزل وخارجه حيث تقوم بتربية ورعايتهم وتؤدي واجباتها المنزلية شأنها شأن المرأة الماكثة بالبيت كما تعمل خارج المنزل وتقف جنبا لجنب مع الرجل وتشاركه في عملية الانتاج "[3]

1 - علياء شكرى وأخرون ، **المرأة و المجتمع وجهة نظر علم الاجتماع** ،دار المعرفة الجامعية ،1998،ص51

2 -سعيد غاني ، **مفاتيح اصطلاحية جديدة معجم مصطلحات الثقافة و المجتمع** ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، ط1، 2010، ص 509-510

3- ابراهيم الذهبي و مكاك ليلى ، **عمل المرأة و أثره على الاستقرار الاسري** ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، العدد11، جامعة الوادي ، جوان 2015، ص 182

كما تعرفها كاميليا عبد الفتاح بأنها المرأة التي تعمل خارج المنزل و تحصل على أجر مادي مقابل عملها و هي التي تقوم بدورين أساسيين في الحياة، دور ربة البيت و دور الموظفة "[1]

المفهوم الإجرائي: نقصد بالمرأة العاملة هي تلك المرأة التي تقوم بعدة خدمات منها الخدمات النفسية الاجتماعية و الخدمات التقنية في الإقامة الجامعية ، حيث تتحصل على أجر مادي مقابل ما تقدمه من خدمة.

3- مفهوم الرعاية الاجتماعية:

تعرف الرعاية الاجتماعية بأنها " هي البرامج و الهيئات و المؤسسات الاجتماعية ذات التنظيم الرسمي و التي تعمل على ايجاد أو تنمية و تطوير الظروف الاقتصادية الصحية و الكفاءات الخاصة لكل السكان أو جزء منهم في المجتمع "[2]

في حين عرفها بدوي على أنها " نسق منظم من الخدمات و المؤسسات الاجتماعية يرمي إلى مساعدة الأفراد و الجماعات للوصول إلى مستويات ملائمة للمعيشة و الصحة كما يهدف إلى قيام علاقات اجتماعية سوية بين الأفراد بتنمية قدراتهم و تحسين الحياة الإنسانية بما يتفق و حاجات المجتمع"[3].

كما عرفت على أنها " نسق منظم من الخدمات الاجتماعية تستهدف تحقيق التنمية الاجتماعية من خلال مساعدة الأفراد و الجماعات لتمية قدراتهم و تحسين حياتهم لتتمشى مع طبيعة حاجاتهم وحياة المجتمع ".[4]

وبهذا نصل الى تعريف الاجرائي وهو أن الرعاية الاجتماعية هي عبارة عن نشاط منظم يهدف الى مساعدة الأفراد و الجماعات من خلال توفير الخدمات الاجتماعية و الصحية من أجل تحقيق مستوى أفضل لمعيشته، و في بحثنا نقصد بها ما تقدمه الموظفات في الاقامة من مساعدة و حل مشكلات و تلبية الحاجات لدى طالبات الاقامة.

1-كاميليا ابراهيم عبد الفتاح ،**سيكولوجية المرأة العاملة** ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1984، ص110

2- علي أحمد وادي ، **المساعدة والرعاية الاجتماعية للفئات المستهدفة بين الواقع و الطموح** ، مجلة شبكة العلوم النفسية العربية ، العدد21-22 ، شتاء ، ربيع ، اليمن ، 2009، ص 170

3- عبد العزيز عبد الله الدخيل ، **معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية** ، دار المناهج للنشر و التوزيع ،ط1، الأردن ، 2002، ص 2002

4-سلوي عثمان الصديقي ، **خدمة الفرد في محيط الخدمة الاجتماعية ، الأسس النظرية و الاتجاهات العملية** ، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية ، 2003 ، ص 14

4- مفهوم الأمن الاجتماعي:

يعرف الأمن الاجتماعي بأنه " الإمدادات التي يقدما المجتمع لحماية مواطنيه ضد أخطار الحياة العادية مثل المرض، البطالة موت رب الأسرة ، التقدم في السن ، الإعاقة " [1]

كما يعرف الأمن الاجتماعي بأنه " أن يعيش الفرد و يحيا حياة اجتماعية امنة مطمئنة مستقرة على نفسه ورزقه و مكانه الذي يعيش فيه هو ومن يعول " [2]

التعريف الإجرائي : هو جميع الاسهامات المقدمة من طرف الموظفات الإقامة الجامعية لطالبات بشكل يكفل لهم الاطمئنان والاستقرار و العمل على تأهيلهم لتحقيق رغباتهم .

5- مفهوم التكفل النفسي الاجتماعي:

يعرف التكفل النفسي الاجتماعي بأنه " وظيفة ذات طابع تعديلي يسعى الى تعديل السلوك وفقا لمعايير أي هي عملية لفهم إمكانيات الفرد و استعداداته و استخدامها في حل مشكلاته ووضع خطط لحياته من خلال فهمه لواقعه وحاضره و مساعدته في تحقيق أكبر قدر من السعادة و الكفاية و تحقيق ذاته وصولا إلى درجة التوافق يستقيه "

كما يعرف أيضا على أنه " مجموعة من الخدمات النفسية و الاجتماعية التي تقدم للفرد ليتمكن من التخطيط لمستقبل حياته وفقا لإمكاناته و قدراته الجسمية و ميوله بأسلوب يشبع حاجاته ويحقق تصوره لذاته ، و يتضمن ميادين متعددة ، أسرية شخصية، مهنية ، وهو عادة يهدف إلى الحاضر و المستقبل مستفيدا من الماضي و خبرته " [3]

أما اجرائيا : هو عبارة عن خدمات التي تقدمها الموظفات لطالبات من أجل اشباع حاجاتهم و تعديل سلوكهم.

---

1 -عبد العزيز عبد الله الدخيل ، مرجع سابق ، ص 2001

2- أسامة السيد عبد السميع ، **الأمن الاجتماعي في الاسلام** ، دار الجامعة الجديدة ، القاهرة ، ب ت ، ص19

3 - وئام بوزياني ، **واقع التكفل النفسي بالمريض بالفصامي** ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، رسالة ماستر ، غ .منشورة ،جامعة خيضر ،بسكرة ، 2012-2013 ، ص 42

6- مفهوم الخدمة الاجتماعية :

تعرف الخدمة الاجتماعية بأنها " مهنة ذات علم و فن تستخدم في كل عملياتها الأسلوب العلمي و تحتاج الى توفير بيانات و معلومات تستخدم في عمليات اتخاد وصنع القرارات المتصلة بمساعدة الانسان على مواجهة مواقف حياته المختلفة "[1]

وكما تعرف الخدمة الاجتماعية على أنها " مجال مهني متخصص يهتم بتطبيق المبادئ السوسيولوجية لحل مشكلات مجتمعية ذات طبيعة خاصة و للتخفيف من حدة بعض المشكلات الفردية و معالجة العديد من المشكلات المتصلة بتوافق التنظيم الاجتماعي وحسن أدائه لوظيفته في المجتمع "[2]

التعريف الاجرائي :

هي خدمات مهنية تعتمد على معرفة علمية حيث تعتبر نوع من التدخل الاجتماعي استجابة لواقف طارئة بتقديم خدمات التي يحتاجها أفراد المجتمع ومساعدتهم للوصول الى أقصى مستوى من تحقيق رغباتهم وقدراتهم و امكاناتهم و في بحثينا هذا هي عبارة عن خدمات تقدمها الموظفات لطالبات

و مساعدتهم في حل مشكلاتهم و تحقيق رغباتهم و حاجاتهم الضرورية .

VII. المقاربة السوسيولوجية:

لقد ظهرت خلال النصف الأخير من هذا القرن عدد من النظريات التي حاولت تفسير و شرح عملية الدافعية وهذا النوع من النظريات يهتم بتفسير أشياء محددة في الفرد أو البيئة يعمل على حفز الناس

و من أشهر نظريات هذا النوع نظرية ما سلو للحاجات الانسانية .

تعتبر نظرية سلم الحاجات التي وضعها أبراهام ما سلو من أكثر نظريات الحفز شيوعا و قدرة على تفسير السلوك الانساني في سعيه لإشباع حاجاته المختلفة ، حيث تقوم نظريته على عدة افتراضات مؤداها أن لكل إنسان عدد من

1- أحمد مصطفى خاطر و اخرون ، **البحث الاجتماعي في محيط الخدمة الاجتماعية** ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2001، ص 52

2- عاطف عيث ، **قاموس علم اجتماع الحديث** ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2014 ، ص 586

الحاجات ، وهذه الأخيرة هي السبب وراء كل سلوك ، حيث أن الحاجة أو الدافع الأقوى هي التي ستحدد سلوكه فالحاجة الأقوى في وقت معين تؤدي إلى سلوك معين و الحاجات التي يجد الشخص استحالة تحقيقها تضعف قوتها على مر الزمن.

وقد افترض ما سلوا خمسة حاجات رئيسية تحكم سلوك الأفراد و نستعرضها كما يلي :

1- الحاجات الفيسيولوجية الأساسية :

وتقع هذه الاحتياجات على ادنى درجات السلم و تتضمن احتياجات الفرد المحددة كالمأكل و المشرب و الملبس ...وغيرها .و تشبع هذه الاحتياجات عادة بواسطة تصرفات الفرد الاقتصادية حيث أنه يعمل من أجل الحصول على الاجر الذي يقوم بواسطة اشباع احتياجاته الفيسيولوجية الدنيا .

2- الحاجات الى الأمان :

بمجرد أن يشبع الفرد حاجاته الفيسيولوجية بدرجة مرضية ، فإنه ينتقل الى حاجات الأمان والتي تتمثل في محاولة تأمين حياة الفرد و الحماية من أي وسائل قد تحدق بحياة الفرد . و في مجال العمل يمكن إشباع حاجات الأمان من خلال أنظمة الأمن الصناعية و السلامة المهنية ، وأنظمة المعاشات و الرعاية الصحية و التأمينات الاجتماعية.[1]

3- الحاجات الاجتماعية :

عندما يتم إشباع الحاجات الفيسيولوجية و حاجات الأمان ، تبرز حينئذ الحاجات الاجتماعية كحاجات مؤثرة على السلوك الانساني ، و تزداد أهميتها كدافع على السلوك تتمثل الحاجات الاجتماعية في رغبة الفرد في وجوده بين اخرين و رغبته في علاقات يحيطها الإعزاز، كما تمتد الحاجات الاجتماعية الى محاولة كسب الفرد لمزيد من المكانة الاجتماعية .من خلال المركز الوظيفي الذي يحصل عليه أو من خلال الهيمنة و النفوذ داخل الجماعة التي ينتمي اليها.

1- كامل محمد المغربي ، **السلوك التنظيمي** ، دار الفكر ، عمان ، 2004، ص 124

4- حاجات تقدير :

يسعى الانسان دائما من أجل الحصول على تقدير الاخرين و احترامهم ، فهو بحاجة الى الشعور بأنه ذو قيمة في المجتمع افراد المجتمع الذي يعيش فيه ، و أن أعضاء ذلك المجتمع افراد ذو قيمة يجدر به أن يحترمهم .فالإنسان يرغب دائما في تبادل هذه المشاعر مع الأفراد المجتمع ، و أن القيم الدينية و الأخلاقية السائدة تلعب دورا كبيرا في تحقيق الاحتياجات الانسانية خاصة في اشباع حاجة احترام الذات و تقدير.

5- حاجات تحقيق الذات:

و هي المقدرة على القيام بالعمل و الكياسة في الانجاز ، حيث يسعى الانسان أن يحقق ذاته من خلال تعظيم استخدام قدراته و مهاراته الحالية و المحتملة في محاولة تحقيق أكبر قدر ممكن من الانجازات التي تسره و تسعده شخصيا . و تقع هذه الحاجة في أعلى درجات سلم الأولوية .فهي أرقى الاحتياجات الانسانية و أسماها و أقلها تحديدا .[1]

وتظهر أهمية نظرية الحاجات في تفسيرها و تحليلها لسلوك الانسان الذي يسعى جاهدا لإشباع حاجاته الأساسية حيث هذا الاحتياج يؤثر على سلوكه فالحاجات الغير مشبعة تسبب التوتر لدى الفرد

و العكس فإن الحاجة التي يتم إشباعها لا تحرك و لا تدفع السلوك الانساني .

و بما أن موضوع دراستي هو" دور الموظفات في تحقيق الرعاية الاجتماعية لطالبات " اخترت هذه المقاربة لأنها تتلاءم مع طبيعة موضوع، حيث أن الموظفات تسعى في خدماتها المقدمة لطالبات لتحقيق حاجياتهم الأساسية، و خاصة الحاجات الى الأمان و الحاجات الاجتماعية ، حي تقوم بالتقليص من حدة التوتر الذي يؤثر على سلوكاتهم الذي يعيق في تحقيق الرعاية الاجتماعية من جهة و من جهة أخرى عدم الوصول الطالبات الى رغابتهم المنشودة .

1- أحمد ماهر ، **السلوك التنظيمي** ، دار الجامعية ، الاسكندرية ، 2003، ص ص 142-143

VIII. الدراسات السابقة:

الدراسة: عمار بشير الشريف " دور الأداء الإداري بإدارة الخدمات الجامعية في تحسين الخدمات الاجتماعية الجامعية " رسالة ماجستير، غ. منشور، جامعة المسيلة، 2005-2006

وكانت إشكالية الدراسة حول ما هو دور وظائف المؤسسات الاجتماعية في التخطيط والتنظيم، التوظيف والتوجيه و الإشراف و الرقابة، في تحسين الخدمات الاجتماعية ؟

يتفرع سؤال إشكالية الى أسئلة فرعية وهي:

1- ما هو دور وظيفة التخطيط الإداري في تحسين الخدمات الاجتماعية الجامعية ؟

2- ما هو دور وظيفة التنظيم الإداري في تحسين الخدمات الاجتماعية الجامعية ؟

3- ما هو دور وظيفة التوظيف الإداري في تحسين الخدمات الاجتماعية الجامعية ؟

4- ما هو دور وظيفة التوجيه و الإشراف في تحسين الخدمات الاجتماعية الجامعية ؟

5- ما هو دور وظيفة الرقابة الإدارية في تحسين الخدمات الاجتماعية الجامعية ؟

حيث حددت الفرضية العامة في :

-لوظائف إدارة الإقامة الجامعية بجامعة المسيلة دور في تحسين الخدمات الاجتماعية الجامعية.

وانطلاقا من الفرضية العامة قام بتحديد الفرضيات الجزئية وهي:

1-لوظيفة التخطيط الإداري دور في تحسين الخدمات الاجتماعية الجامعية .

2-لوظيفة التنظيم الإداري دور في تحسين الخدمات الاجتماعية الجامعية .

3-لوظيفة التوظيف الإداري دور في تحسين الخدمات الاجتماعية الجامعية .

4-لوظيفة التوجيه و الإشراف دور في تحسين الخدمات الاجتماعية الجامعية .

5-لوظيفة الرقابة الإدارية دور في تحسين الخدمات الاجتماعية الجامعية .

ثم توصلت الى نتائج التالية :

- أن إدارة الإقامة تقوم بمعظم الوظائف الإدارية إلا أن هذه الوظائف تتم بشكل بسيط و بعيد عن الأسلوب العلمي
- عدم اعتماد الإدارة على التخطيط الذاتي لبرامجها و نشاطاتها واعتمادها على البرامج الوزارية التقليدية
- وجود خلل كبير على مستوى وظيفة التخطيط الإداري بإدارة الإقامة .
- وجود خلل كبير على مستوى وظيفة التنظيم الإداري بإدارة الإقامة .
- أن التنظيم يتسم بضعف في المرونة حيث يصعب من إدخال التعديلات الضرورية عند الحاجة .
- عدم اهتمام المشرفين بالاتصالات الخارجة عن اطار الرسمي للعمل.
- نقص فعالية الرقابة الادارية خاصة في المستوى الاداري ، وكذا عدم دقة المعايير الرقابية .
- أن عملية التقييم الشامل التي تقوم بها إدارة الإقامة لا تتم بطرق علمية دقيقة .
- ضعف أداء الإداري للإقامة في كل من التخطيط ، التنظيم ، التوظيف ، و التوجيه والإشراف

و الرقابة الإدارية انعكس سلبا على كم و نوع الخدمات الاجتماعية الجامعية التي تقدم لطلبة.

الفصل الثاني: سوسيولوجيا عمل المرأة

I. تطور عمل المرأة في العالم

II. الاتجاهات المختلفة نحو عمل المرأة

III. مجالات عمل المرأة

IV. دوافع خروج المرأة للعمل

V. أثار عمل المرأة

VI. المشكلات التي تواجه عمل المرأة

تمهيد :

تعتبر المرأة هي نصف المجتمع ، فهي التي شاركت الرجل في جميع مجالات العمل و الانتاج وعملت معه في الحقل و المصنع رغم التزاماتها الأخرى، و كان خروجها دافعا قويا لنهوض بمكانتها في المجتمع متحديا العراقيل

و المشاكل التي اعترت دربها المهني و مسارها في المجتمع من مؤيدا و معارض لترقية مكانتها الاجتماعية و تسخير قدراتها و مهارتها و إثبات وجودها مع الرجل في مجال المهني . ومن خلال هذا الفصل تطرقنا الى تطور عمل المرأة اتجاهاتها، مجالاتها، دوافعها، و المشاكل التي تواجهه.

I .تطور عمل المرأة في العالم

1 – عمل المرأة في الغرب :

لقد كانت الثورة الصناعية عاملا من العوامل التي ساهمت بشكل فعال في أحداث التغيرات الاجتماعية التي أدت الى نهضة المرأة، ثم أحدثت الرأسمالية الصناعية أثار كبيرة على المرأة في مختلف الطبقات الاقتصادية، ففي الطبقات العليا أدت الثورة الصناعية إلى زيادة فراغ المرأة في الوقت الذي لوحظ فيه استغلال بشع لنساء الطبقات العاملة فظروف المجتمع الصناعي الحديث النشأة فرضت تشغيل النساء في المناجم و المصانع بغض النظر عن كفاءتها و درجة مهارتها، فانحطت مكانتها، كما كان عليها القيام بأعباء غير محتملة من العمل داخل المنزل وخارجه، لكن مكانتها لم تلبث أن ارتفعت وسمع صراخها داخل المنزل، فقد خول لها عملها إلى جانب الرجال بعض المزايا التي حققتها تدريجيا.

وقد بدأت الحركة النسائية في أوربا فقبل الثورة الصناعية ظهرت marie de gournay في فرنسا تطالب بالمساواة بين الرجال و النساء ، ولم تلق حركتها اهتماما كبيرا حتى جاء فيلسوفان فرنسيان بعد قرن و نصف تقريبا وهما من فلاسفة الثورة الفرنسية حيث جاء في مطالبه منح المرأة حقوقا متنوعة و ضرورة مساواتها بالرجل .[1]

وفي أوربا اعتبر المحللون الاجتماعيون أن الثورة الصناعية و الرأسمالية الصناعية دورا أساسيا في خروج المرأة للعمل المأجور ، فحين اندلعت الحرب العالمية الأولى ساهمت المرأة الفرنسية في العمل ودلك لإتاحة الفرصة للرجال لخوض معركة الحرب وبهذا توالت معظم النساء أمور كسب عيشهن بأنفسهن وهذا ما حدث أيضا في ألمانيا ، إلا أن هذه الأخيرة عرفت نقصا فيما بعد في نسبة اليد العاملة النسوية نتيجة ظهور الحركة النازية المنادية بعودة النساء إلى المنزل وترك الأعمال الخارجية مستندة في دعوتها أن عمل المرأة أدت إلى نقص في عدد الأطفال وطرد عدد كبير من الرجال من العمل و في هذا الصدد قال "هتلر" إن عالم المرأة هو زوجها وبيتها.[2]

ما في روسيا فقد استطاعت المرأة الروسية هي الأخرى أن تتقلد بعض الوظائف بداية من سنة1917 حيث كان النظام الروسي يشجع النساء على مزاولة المهن المأجورة مع إعطائهن حق تقاضي الأجر في فترات الحمل

1 – كاميليا عبد الفتاح ، مرجع سابق ، ص42

2 – الكسندر كولونتاي ، **تحرير المرأة العاملة ، ترجمة فواز طرابلسي** ، ط2، بيروت ، دار الطليعة لطباعة و النشر ، 1978 ، ص23

و الرضاعة ، الأمر الذي أدى إلى ارتفاع نسبة النساء العاملات خارج إطار العمل المنزلي حيث قدرت نسبة العاملات بعد الحرب العالمية الثانية ب55 من القوى العاملة في البلاد .[1]

وفي أمريكا تلعب المرأة دورا هاما في البناء الاقتصادي، وقد ظلت النساء فترة تاريخية طويلة عاملات غير ظاهرات فالعمل الذي قامت به النساء الأوائل كان هاما لتوطين المناطق المقفرة في شمال أمريكا الممتدة من "ليموت روك الى أريجون ".ولم تكن النساء الأوائل في امريكا مطلقا بغير عمل ، فالأنشطة التي جاءت في "مفكرة أبيجال فوت" توضح المهام التي كن يوجهنها مثل الكي و الغزل ..، وكذلك قامت النساء بعمل القابلات لأسرهن كما كن يقمن بعمل الحانوتية. وتشير الاحصائيات التي أجريت في عام 1810 إلى أن نحو 90 % من المنتجات النسيجية التي صنعت في الولايات المتحدة كانت قد عزلت بواسطة النساء.[2]

فمن دوافع خروج المرأة إلى ميدان العمل لتحقيق بعض المكاسب في مختلف البلدان التي أمكنها فيها مزاولة هذا النوع من النشاط فقد ارتفعت مكانة المرأة عاليا في الخمسين سنة الأخيرة، من خلال اقتحامها جميع المجالات العمل و إثبات مهاراتها و قدراتها في المجال الاقتصادي على وجه الخصوص حيث أصبحت تمثل عاملا أساسيا في العمل في مختلف ميادينه .

1- ألكسندرا كولونتاي ، مرجع سابق ، ص24

2- حسين عبد الحميد أحمد رشوان ، **المرأة و المجتمع دراسة في علم اجتماع المرأة** ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، ط2، مصر 2011، ص 102

2- عمل المرأة في الوطن العربي:

إن المرأة العربية كانت ولاتزال تعمل في الريف لتؤمن حاجيات أسرتها وهي الأن تعمل في الحضر مع ظهور الصناعة لتساهم في تنمية اقتصاد أسرتها و مجتمعها معا.

إلا أن طبيعة العمل و أسلوب أدائه يختلف باختلاف البيئة الاجتماعية التي تعيشها المرأة ، فالمرأة في الريف تقوم بكل الأعمال، وتشارك زوجها في أعماله الزراعة والصناعة التقليدية، وبما أن الظروف الثقافية والاجتماعية و الاقتصادية التي تحدد عمل المرأة في المجتمعات الحضرية و الصناعية تختلف في الريف عنه الحضر، فإن عمل المرأة في المجتمعات الحضرية و الصناعية تختلف كثيرا عما هو في الريف كحصول المرأة على درجات علمية معتبرة مكنها من اقتحام سوق العمل، لتعمل في مهن مختلفة منها المهن المتخصصة علميا و الأعمال الفنية و الكتابية .[1]

أما عن دخول المرأة العربية الخليجية لسوق العمل خاصة في بلد مثل البحرين يعاني من نقص في العمالة فقد أوضحت الدراسات ارتفاعا في مساهمة المرأة في العمل من 13،3 عام 1981 لتصل الى 18،4 عام 1991 من اجمالي العاملين بالدولة، ويرجع ذلك لجهود الدولة في تقديم فرص العمل للمرأة، في المقابل شهدت المرأة القطرية تطورا ايجابيا في قوة العمل خلال الفترة 1986، حيث ارتفعت نسبة مشاركتها في قوة العمل من 7 عام 1982 الى 11 عام 1986، أن الغالبية العظمى من الاناث القطريات النشطات اقتصاديا يندرجن تحت فئة يعملن بأجر ويعود ذلك الى ارتفاع المستوى التعليمي للإناث.[2]

وكذلك في تونس أصبحت النساء تشكل قوة عمل بنسبة 31% ، كما أن 32% من النساء التونسيات يعملن و يقدر عدد النساء اللواتي يشغلن مراكز رفيعة في مجال الأعمال و التجارة ب 1500 امرأة، وتوضح الإحصائيات الرسمية الدور الفعال الذي تقوم به المرأة في سوق العمل التونسي، وتطورت نسبة النساء من السكان النشطين من 5,5% سنة 1966 الى قرابة 22% وتتوزع نسبة حضور المرأة في أهم القطاعات الاقتصادية كالاتي:42,9% في القطاع الصناعي، و 24,12% في الإدارة و الخدمات، و 22,65 % في القطاع الفلاحي، حيث أصبحت تحتل

1- كاميليا عبد الفتاح ، مرجع سابق ، ص ص 53-54

2 – محمد سيد فهمي ، **المشاركة الاجتماعية و السياسية للمرأة في العالم الثالث** ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ،ط1، 2007، ص ص 160-229

موقعا مهما ومحترما في الوظيفة العمومية ضرورة أنهن تمثلن 24.5 %من أعوان الوظيفة العمومية كما تكاثر حضورهن في القطاعات السياسية و الجمعياتية و الاقتصادية والاجتماعية.[1]

و تشير "عالية بافون " في دراستها عن عمل المرأة التونسية من خلال أنشطتها في دعم الاقتصاد القوم، غير أنها حديثة العهد في العمل المأجور ، وخاصة العمل الذي يتطلب المهارة .[2]

ويقدر أن المكانة الاجتماعية للمرأة في مصر تصل أقصاها في العشرينات من العمر، ثم تتناقص بسرعة، ويتأثر هذا النمط بالانتشار الأوسع للتعليم، وتزايد مشاركة وإن ظلت محدودة، في سوق العمل النظم من خلال لانسحاب المبكر من العمل بسبب الزواج و الإنجاب .[3]

وفي الأخير قد اعترف المجتمع العربي بضرورة العمل المرأة ليس فقط لأنها أثبتت خدارتها ومهارتها و انضباطها في مجال عملها ، بل لأن الطبيعة الحضارة العصرية فرضت ذلك .

3- عمل المرأة في الجزائر:

سنركز اهتمامنا على مكانة المرأة و دورها في المجتمع الجزائري في حقبة الاستعمار وما بعدها، وينبغي تسليط الضوء في البداية على وضعها التاريخي الذي مرت به و المكانة اللائقة التي احتلتها في الأسرة و المجتمع ككل.

أ-عمل المرأة أثناء الثورة التحريرية:

إن تطور الأحداث في بداية الخمسينيات والتي توجت باندلاع الثورة دفع المرأة الجزائرية الى أن ترفض البقاء معزولة عما يجري من أحداث، وأصرت على أن تشارك فيها بشكل واضح ومباشر، و أن تسجل وجودها عمليا في الثورة نوفمبر 1954م، فكان عليها أن تضطلع بواجبها في العمل الثوري بجانب الرجل، فالثورة التحريرية قد تجاوزت النظرة المطالبية لتحرير المرأة و الرجل ككل، بل أعطيت المرأة دورا ووظيفة فعالة، فكلفت بأعمال تتجاوز طبيعتها البيولوجية ، فقد مارست أعمالا كثيرة في صفوف جيش التحرير بعدما تدربت على استعمال السلاح وعلى علاج

1- وصال نجيب العزاوي ، **المرأة العربية و التغيير السياسي** ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الاردن ، ط1، 2012، ص97

2 - تماضري زهري حسون ، **تأثير عمل المرأة على تماسك الأسرة في المجتمع العربي** ، دار النشر بالمركز العربي للدارسات الأمنية و التدريب ، الرياض ، 1993، ص 45

3- أحمد ثابت وأخرون ، **الأسرة المصرية وتحديات العولمة** ، مكتبة النور الخيرية ، مصر ، ص 381

المرضى و الجرحى، واهتمت أيضا بشؤن الإدارة كمساعدة كاتب القيادة واشتغلت بالكتابة على الالة الراقنة لإعداد المنشورات و الأوراق الدعايات، وايصال الاشتراكات أو كتابة التقارير و القوانين العسكرية، في حين تقوم المرأة بأعمال اخرى كالاتصال بين الشعب و الفدائيين من جهة وقيادات الثورة من جهة أخرى .[1]

ب- عمل المرأة بعد الاستقلال :

جاء الاستقلال ليقضي على العادات و التقاليد البالية التي حرص الاستعمار على إبقائها و التي تتناقض أغلبيتها مع روى التطور و التنمية و التقدم، حيث تم إدخالها وإقحامها في عالم الشغل كمواطنة كاملة الحقوق بهدف بناء الدولة الاشتراكية العصرية التي تبناها سياسة الجزائر الفنية غداة الاستقلال، وقد جاء الميثاق الوطني الأخير 1986 وقبله الميثاق الوطني لسنة 1976 لتأكيد هذا المسعى عند حديثه عن المرأة بقوله " إن المرأة الجزائرية، إذ تعمل اليوم على تجسيد تطلعاتها بتوفير الشروط الموضوعية التي تساعد على أن تتبوأ مكانتها في المجتمع لتهدف إلى تمكينها من الاندماج الفعلي في مسيرة التنمية حتى تضمن مساهمة النساء الجزائريات اللاتي يشكلن طاقة هائلة للاقتصاد الوطني "[2]

ويمكن القول أن المرأة الجزائرية شاركت في عملية التنمية الشاملة التي عرفتها الجزائر، حيث اقتحمت معظم ميادين العمل، فمشاركتها في ميدان العمل الى جانب الرجل بعد الاستقلال لم تكن ظاهرة جديدة في المجتمع و إنما امتداد لكفاحها و نضالها من أجل تحرير الوطن و الحصول على الاستقلال الشامل في المجال الاقتصادي و الاجتماعي و السياسي، فعمل المرأة الجزائرية في تطور مستمر و ملحوظ سواء على المستوى الكمي أو الكيفي.

1- عبد الكامل جوبيه ، **محطات من نظال المرأة في تاريخ الثورة الجزائرية** ، مجلة الموقف البحوث و الدراسة في المجتمع و التاريخ العدد الأول جانفي ديسمبر2007، ص 164

2 - نور الهدى أولاد مير ، **صراع الأدوار لدى المرأة العاملة و تأثيره على أدائها الوظيفي** ، ماستر علم اجتماع ، منشورة ، ،كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، قسم علم اجتماع ، جامعة غرداية ، 2015-2016 ، ص 48

II.الاتجاهات المختلفة حول عمل المرأة :

اصطدام خروج المرأة للعمل بمجموعة من أراء بعض الفقهاء و المجتهدين من المسلمين و غير المسلمين إلا أنه لم يتم الاتفاق على رأي واحد سواء في البلد الواحد أو بين الدول العربية، لذ برزت ثلاث اتجاهات نحو عمل المرأة هي :

1- الاتجاه المعارض لعمل المرأة :

إن العجز لإيجاد صيغة ملائمة لحل مشاكل التي تعاني منها المرأة و تأثرها على الانتاج، برزت فكرة أن المرأة وظيفتها تأدية غرض أساسي واحد، ألا وهو الزوجية ، حيث عللوا موقفهم من المرأة بتعاليم الدين، ويرون في اختلاط المرأة و عملها خارج المنزل عيب وعار وفساد الأخلاق .[1]

ومن أصحاب هذا التجاه الرافض لعمل المرأة خارج المنزل، الشيخ المفتي عبد العزيز بن باز الذي يرى في اختلاط بين الجنسين مفسدة للمجتمع ويتعارض مع تقاليدنا الاسلامية قوله : " أن نزول المرأة للعمل إلى جانب الرجل في ميدان الرجال ، المؤدي إلى الاختلاط سواء كان ذلك على جهة التصريح أو التلويح بحجة أن ذلك من مقتضيات الحضارة أمر خطير جدا ، وثمرات عواقبه وخيمة " [2] واستدل بآيات من القران الكريم.

في قوله تعالى: (وقرن في بيوتكن ولا تتبرجن تبرج الجاهلية الأولى) [3]، (الرجال قوامون على النساء) [4]، كما لقي عمل المرأة خارج المنزل المعارضة من رجال و نساء غير المسلمين ونهوا بمساوئ الاختلاط و المتاعب التي تلقاها الأسرة والمجتمع من عمل المرأة، وفي هذا الشأن تقول إديدايلين " إن سبب الأزمات العائلية في أمريكا و سر كثرة الجرائم في المجتمع هو أن الزوجة تركت بيتها لتضاعف دخل الأسرة ، ثم قالت أن التجارب أثبتت أن عودة المرأة إلى المنزل هو الطريقة الوجيهة لانقاد الجيل من التدهور الذي يسير فيه "[5].

1- مريم سليم و أخرون ، **المرأة العربية بين ثقل الواقع وتطلعات التحرر** ، مركز دراسات الوحدة العربية ، ط2 ، بيروت ، لبنان ، 2003، ص61

2- محمد علي البار ، **عمل المرأة في الميزان** ، بدون دار النشر ، ط2 ، 1981، ص215

3- سورة الأحزاب ، الآية 33

4- سورة النساء ، الآية 34

5- عبد العزيز عبد الله بن باز، **خطر مشاركة المرأة الرجل في ميدان عمله** ، ب ت ، ص 13

2- الاتجاه المؤيد لعمل المرأة :

إن الاتجاه المؤيد لعمل المرأة يطلق العنان لها و يحررها من القيود الاجتماعية التي تفرضها العادات والتقاليد ويرى في المرأة الإنسان القادر على العمل، و الإبداع و ممارسة الحرية، وتحمل المسؤولية وقد ارتبطت بداية هذه الصيحات ببعض المفكرين العرب الذين زاور أروبا أو درسوا فيها، وكان من بينهم رفاعة الطهطاوي و أحمد فارس فقد نادى الرفاعة الطهطاوي بضرورة تعليم العربية لتأخذ دورها في المجتمع إلى جانب الرجل، حيث أصدر كتابه " المرشد الأمين في تربية البنات و البنين " وهو الذي دفع السلطات إلى إصدار قرار بحق المرأة المصرية في التعليم فأنشأت سنة 1873، أول مدرسة ابتدائية لتعليم الفتاة .[1]

وفي هذا الصدد يبرز أحمد لطفي السيد في مقاله " أهمية تعليم البنات في حياتهن المستقبلة كزوجات واعيات متفهمات لأزواجهن المتعلمين وأثر ذلك على السعادة العائلية التي هي أساس السعادات الأخرى و على التنشئة السليمة للأبناء .[2]

وأخذت الدعوات إلى تحرير المرأة تتزايد، مؤكدة على أن تحرير المرأة يعتمد على محاور عديدة وليس فقط على تعليم المرأة، حيث أظهر في هذا الموضوع، كتابات قاسم أمين حيث يقول: " لا نهضة لمجتمع نساؤه قاعدات متحجبات وكان يدعو لتحرير المرأة و التصدي لهيمنة المتخلفين ما بين تقليديين و رجعيين ".[3]

3- الاتجاه المسامح لعمل المرأة بشروط :

يقر أصحاب هذا الاتجاه بعمل المرأة لكن بشروط معينة ، مستدلين بأن هذه المرونة و الاستثناءات التي قد تصنعها ظروف الفرد أو تفرضها مصلحة الجماعة فيجوز للمرأة انطلاقا من ظرف خاص أو تلبية مصلحة عامة أن تخرج لممارسة بعض الوظائف التي تمكنها أو تمكن المجتمع من التغلب على هذه الطوارئ، و إن الضرورة القصوى كموت الزوج أو غياب العائل تجير للمرأة العمل، كما أن حاجة المجتمع لعمل المرأة كتطبيب النساء و تمريضهن

1 – لرفاعة الطهطاوي ، **الأعمال الكاملة** ، الجزء الثاني، المؤسسة العربية للدراسات و النشر ، بيروت ، 1983 ، ص 47

2- سامية حسن الساعاتي ، **علم اجتماع المرأة رؤية معاصرة لأهم القضايا** ، مهرجان القراءة للجميع ، 2003، ص 160

3- قاسم أمين ، **تحرير المرأة** ، كلمات العربية للترجمة و النشر ، ط2 ، مصر ، 1990، ص 13

و تعليم البنات ونحو ذلك من كل ما يخص المرأة فالأولى أن تتعامل مع امرأة مثلها لا مع رجل، وقبول الرجل في بعض الأحوال يكون من باب الضرورة التي يقدرها، وإذا أجيز عمل المرأة فقد بعدة شروط نذكر منها :

أن يكون العمل في ذاته مشروعا ، ولا تشوبه شائبة.

أن تلتزم أدب المسلمة إذا خرجت من بيتها في الزي و المشي و الكلام و الحركة .

أن يكون عملها على حساب واجبات أخرى ، لا يجوز لها إهمالها ، كواجبها نحو زوجها وأولادها و هو واجبها الأول و عملها الأساسي .[1]

وفي الأخير يتضح لنا أن عمل أخد اتجاهات عديدة منها المؤيد والمعارض و المؤيد بشروط ألا أن عمل المرأة استطاع في الأخير أن يتطور و يظهر في عدة مجالات و ميادين باختلاف مشاركتها من مجال الى اخر.

III.مجالات عمل المرأة:

رغم الحقيقة الأساسية أن المرأة تمثل نصف المجتمع إلا أن هناك تحيزا واضحا من طرف المجتمع اتجاه مجالات عملها فحسب رأي البعض لا يمكن للمرأة أن تساهم في مجالات العمل مثل الرجل، وهذا راجع أساسا لاعتبارات نفسية وعضوية وطبيعية، من حيث تكونها الجسماني .

ومن أهم المجالات التي ساهمت المرأة بواسطتها في عصب النشاط المهني و الثقافي و الاجتماعي و السياسي

فيما يلي :

1-مجال التعليم:

يعتبر هذا المجال من أهم و أبرز المجالات التي ظهرت فيه المرأة بدرجة عالية و ذلك أنها أثبتت جدارتها و إمكانيتها من أجل مواصلة تعليمها و الحصول على أعلى الشهادات التي تؤهلها لشغل مناصب عليا كمعلمة أو أستاذة، فحقها في التعليم يتيح لها ويضمن لها مؤهلات للدخول إلى عالم الشغل بمستويات تعليمية عالية فقد أثبتت المرأة قدرة و كفاءة لا تقلان عن الرجل لاسيما في مجال التعليم وطالما طمحت و لا تزال تطمح إلى تبوء أعلى

1- بوشريط صبرينة ،حساني حنان ، **خروج المرأة الجزائرية للعمل وعلاقته بصراع الأدوار** ، مذكرة ماستر ، غ. منشورة ،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم علم اجتماع و الديموغرافيا ، جامعة الأغواط ، 2014-2015، ص ص 38 -39

المناصب وذلك من خلال انضمامها بشكل مكثف في مجال التعليم الذي يعتبر من أنسب المجالات على الإطلاق في نظر العديد من أفراد المجتمع خاصة الرجال منهم .[1]

وبهذا استطاعت المرأة أن تثبت جدارتها في مجال التعليم من خلال تكوين وإعداد الأجيال التي يمكن الاعتماد عليها في المستقبل البعيد، ونحاول فيما يلي استعراض جدول يبين نسبة وعدد المعلمات و الأستاذات للعامين الدراسيين 2000-2003.

جدول رقم (1): نسبة عدد المعلمات و الأستاذات حسب الأطوار بين 2000-2003

	2000	2003
عدد المعلمين في الطورين الأول و الثاني	169.559	167.529
منهم نساء	79.093	81.463
النسبة %	%46.64	%48.63
عدد المعلمين في الطور الثالث	102.137	104.329
منهم نساء	51.150	53.462
النسبة %	%43.64	%51.24
عدد الأساتذة في التعليم الثانوي	55.888	57.747
منهم نساء	24.264	26.598
النسبة %	%43.64	%46.06
المجموع	327.284	329.605
منهم نساء	154.507	161.523
النسبة %	%47.20	%46.01

المصدر : دودو نعيمة مرجع سابق ص44

فمن خلال الإحصائيات المبينة في الجدول يمكن قراءة واقع عمل المرأة في مجال التعليم فإذا قورنت نسبة الأستاذات و المعلمات لعام 2003 وبالأعوام السابقة نجد أن مجال التعليم في تطور باستمرار و أن مجال التعليم يعد أكثر المجالات المفضلة عند المرأة بالإضافة إلى أنها تساهم في تربية و التعليم أجيال المجتمع

1- دودو نعيمة ، **تأثير عمل المرأة على معدلات الخصوبة** ، مذكرة ماجستير، منشورة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم اجتماع ، 2010-2011، ص 43

2- في المجال الصحي:

حيث يعتبر المجال الصحي من بين المجالات التي أثبتت و مازالت تثبت فيه المرأة جدارتها و كفاءتها بعد مجال التعليم، وعلى هذا الأساس يتم تحقيق مبدأ تحقيق الفرص و القضاء على التمييز الجنسي، و المساهمة في التضامن و المساواة، فها هي المرأة الجزائرية بتكوينها العالي حققت أعلى المراتب وشغلت مختلف المناصب ولاسيما في مجال الصحة، فإقبال المرأة على العمل في القطاع الصحي في تزايد مستمر إذا ما قورنت نسبة مشاركتها مع الرجال وذلك سنة 2000، فالمرأة بتوجهها إلى مزاولة الأنشطة في القطاعات الصحية وفي مختلف فروعها وتخصصاتها فهي تقوم بواجب يخدم الفرد و المجتمع على حد سواء بغض النظر على أنها تتقاضى عليه أجرا ومساهمتها في قوة العمل يحقق لها تطورا في أوضاعها الاجتماعية و تحسينا لقدرتها الاقتصادية، إضافة إلى أنه مؤشر إيجابي عن مدى إسهامها في عملية الإنتاج .

3- في مجال القضاء:

تعتبر مهنة القضاء من بين المهن التي كانت و لاتزال إلى حد كبير حكرا على الرجل ، إلى أن هذا الاحتكار لم يمنع المرأة من الاهتمام بمجال القضاء و المشاركة فيه، فقد بلغت نسبة النساء في مجال القضاء 34 %، هي المستخدمين في هذا القطاع الحيوي، فهي نسبة لابأس بها إذا ما قارنا بالسنوات الماضية، فهي نسب تتزايد من سنة لأخرى وذلك بسبب التقدم و التحرر في مختلف الميادين ، بسبب طموح المرأة وجهادها على مواصلة تعليمها الذي أهلها إلى تبوء عدة مناصب في حكم، فقد أثبتت جدارتها وكفاءتها في مجال القضاء حيث يعتبر حق ممارستها لمجال القضاء حقا طبيعيا و وواجبا مقدسا، وحسب احصائيات 2008 فقد وصلت نسبة النساء في سلك القضاء الى 37%، الا أن هناك بعض السلبيات التي تؤثر على نشاط المرأة العاملة سواء في مجال القضاء أو في مجالات أخرى وهذه السلبيات قد تدفعها إلى التخلي عن عملها وتركه مرغمة دون اختيار كسعيها للتوفيق بين عملها و القيام بمهامها العائلية .[1]

1- دودو نعيمة ، مرجع سابق ، ص ص 48-49

4- في مجال السياسي:

من بين القضايا التي ظلت تشغل العلماء و المفكرين و مختلف الهيئات الوطنية و الدولية و محاولة إيجاد تفسيرات لها هي مشاركة المرأة في العمل السياسي، فالمرأة الجزائرية استطاعت أن تقتحم و تشغل مناصب في مجال السياسي، وتحت هذا اللواء تطالب المرأة في العصر الحالي بحقوقها كاملة غير منقوصة، منها المساواة التامة مع الرجل وحق الممارسة السياسية .

وعلى هذا فهناك وجهات نظر حول العمل السياسي و المرأة، هناك من يعطي الحرية المطلقة لممارسة العمل السياسي مهما كان نوعه فلا وجود لعوائق تقف في وجه المرأة لممارسة هذا النشاط و هناك من يرى أن المرأة لها الحق في التعليم فقط و عليها بعد ذلك المكوث في المنزل و الاعتناء بتربية الأطفال، فيرون أن أعظم عمل تقوم به المرأة ولا يعد حرمانها أو منعها من العمل خارج البيت مهما كان مجاله عرقلة لطموحاتها، وهناك من يقف وسطا بين الطرفين فهو يؤمن بحق المرأة في العمل خارج المنزل إذا لا يوجد ما يمنعها من العمل إلا أن هناك شروط تفرض عليها من أجل التوفيق بين عملها خرج المنزل وداخله نذكر منها : ألا يعود عملها هذا مفسدة على المجتمع و أن لا يتعارض مع وظيفتها الأساسية من تربية الأبناء ورعاية شؤون المنزل .وعلى هذا الأساس يمكن القول أن مشاركة المرأة في العمل السياسي كونها تتمتع بنفس الحقوق و ملزمة نفس الواجبات و يمكن القول أن مشاركة المرأة في العمل السياسي في الدول العربية قدرت ب6% أما في الدول الاسيوية قدرت ب14% بالنسبة للدول الأوروبية تقدر ب 40% .

بالرغم من أن نسبة مشاركة المرأة في الدول العربية ضئيلة إذا ما قورنت بالدول الاسيوية و الأوروبية إلا أنها مقبولة نوعا ما بالرجوع إلى صيغة المجتمعات العربية و الأسباب تاريخية بالدرجة الأولى التي كانت وراء تراجع مكانة المرأة وما هي عليه الان .[1]

وعليه يمكن القول أن هذه بعض من المجالات التي أبرزت فيها المرأة مشاركتها إلا أن حضورها يختلف من مجال الى أخر فبعض المجالات استطاعت المرأة اقتحامها و اثبات جدارتها وقوتها في العمل حتى أكثر من الرجل لكن البعض الأخر لم تثبت حضورها بقوة و ذلك لأسباب عديدة منها نوعية التنشئة الاجتماعية التي تتلقاها المرأة في المجتمع الجزائري.

1- دودو نعيمة، مرجع سابق ، ص 46

5- في مجال التعليم العالي:

يعتبر التعليم ركيزة أساسية من ركائز العملية التنموية التي تستند في جوهرها الى مجموعة متكاملة من الفوائد التي تنعكس ايجابا على الأفراد و المجتمع على حد سواء ، إذ يسهم في اطلاق الطاقات الإبداعية الكامنة التي تؤدي بالمحصلة الى تحقيق التقدم و الازدهار المنشودين . فهو المحفز على ابتكار الحلول للمشكلات الناشئة و السبيل الأمثل لحظ طريق المستقبل و استيعاب المقومات المتوافرة الكفيلة برسم مستقبل مشرق .

و نتيجة للجهود الحثيثة و الاهتمام بالتعليم فقد ارتفع نسبة القرائية بين الإماراتيات بشكل مضطرد الى أن و صلت 92.6% في العام 2013 . و مقابل ذلك استمرت نسبة انخفاض الامية بين الإمارتيات عبر السنوات الى أن وصلت 7.4% في العام 2013 بعد أن كانت 89.3% في عام 1970.

كما أن تقدم المرأة في مجال التعليم العالي لم يكن بمنأى عن تقدمها في كافة مجالات الحياة فحرصت الإماراتية على الالتحاق بالتعليم العالي بكافة فروعه و مجالاته للتزويد بالعلم و توظيفه في خدمة وطنها ، فارتفع عدد المواطنات الملتحقات بالتعليم العالي من 16.619 طالبة عام 2008 الى 23.415 طالبة عام 2013 بمتوسط نمو سنوي خلال تلك الفترة بلغ 7.1% و تجدر الإشارة هنا الى أن نسبة الإماراتيات الملتحقات بالتعليم العالي قد بلغت 162 طالبة لكل 100 من الطلاب المواطنين لعام 2013.

كما استطاعت المرأة الإمارتية العاملة التفوق على الرجل في التعليم ما بعد الثانوي ، حيث أن نسبة الإناث المنشغلات من حملة مستوى التعليم ما بعد الثانوي و ما قبل الشهادات الجامعية الأولى 43% مقابل 23.7% للذكور .أما المنشغلات ممن مؤهلاتهن التعليم العالي فقد كانت نسبتهن أقل من نسبة المنشغلين الذكور من حملة هذا المؤهل 7.5% مقابل 8.2% للذكور ، و هذا إن دل على شيء إنما يدل على أن المرأة الإمارتية تقبل على مهنة التعليم العالي أكثر من الرجل بمعدل الضعف و بمقارنة نتائج 2014 مع نتائج 2005 نجد نفس النمط التعليمي للمرأة الإمارتية من حيث حبها للتعليم ، حيث أن نسبة الإناث المنشغلات من حملة الدراسات العليا من المنشغلات فشكلن في عام 2005 حواي 4% في حين كانت نسبة الذكور 3.1% . [1]

1 – بطي أحمد محمد بن بطي القبيسي ، **المرأة الإمارتية بين الأمس و اليوم** ، مركز الاحصاء ، الامارات ، 2015 ، ص ص 24-39

تسعى المرأة دائما الى استكمال تعليمها و الوصول الى دراسات العليا من أجل بلوغ أعلى المراتب في وظائف مختلفة حيث أن من المعروف على المرأة أنها تميل تفضل قطاع التعليم بكل أطواره لما له من أهمية كبيرة في بناء الأجيال و خاصة قطاع التعليم العالي و ذلك لإبراز مكانتها و جدارتها في مجال البحث العلمي و الدارسات العليا .

IV. دوافع خروج المرأة للعمل :

إن مساهمة المرأة في قوة العمل يحقق من جهة تطوير أوضاعها الاجتماعية و تحسين قدراتها الاجتماعية و الاقتصادية ومن جهة أخرى فهو مؤثر ايجابي عن مدى إسهامها في عملية الإنتاج و يحقق مكانتها و يلبي حاجياتها الاقتصادية و الاجتماعية و النفسية .

ومن بين العوامل الأساسية التي تدفع بالمرأة للخروج إلى ميدان العمل الخارجي هي :

1- الدافع الاقتصادي:

أثبتت كثير من الدراسات أن خروج المرأة للعمل كانت الدوافع الحقيقية إليه الحاجة الاقتصادية، و المقصود بالحاجة الاقتصادية، هو حاجة المرأة الملحة و الشديدة لكسب قوتها بنفسها أو لحاجة أسرتها لدخلها و الاعتماد عليه في معيشتها وقد تعمل المرأة لتخفيف من دين وقع على وليها ،أو تساهم في بناء منزل لها [1] ففي دراسة " عمر عسوس" حول المرأة و العمل بالجزائر ، اتضح أن المرأة الجزائرية في معظم الأحيان تخرج لميدان العمل لسد احتياجاتها الشخصية أو لمساعدة زوجها، أو أسرتها الأبوية و خاصة كلما انخفضت الطبقة الاجتماعية و الاقتصادية التي تنتمي اليها المرأة [2]، و هناك بحوث أخرى بينت أهمية الدافع الاقتصادي كعامل من عوامل الارتقاء بالمستوى العام للأسرة . فقد يكون الدافع للعمل الوصول إلى مستوى أرقى من حيث التعليم أو تحقيق بعض الكماليات أو من أجل الوصول إلى مكانة اجتماعية أرقى .[3]

ويتضح لنا أن للدافع الاقتصادي شأنا كبيرا في خروج المرأة للعمل لأنه يعمل بصورة قاطعة على تحسين المستوى المعيشي للمرأة و للأسرة و توفير فرص أفضل لتعليم الأبناء، كما أنه يحسن مركزها داخل الأسرة .

1- حسين عبد الحميد أحمد رشوان ، **علم اجتماع المرأة** ، المكتب الجامعي الحديث ، 1998 ، ص 98

2 - تماضري زهري حسون ، مرجع سابق ، ص 56

3- بوطوطن سليمة ، **المرأة العاملة العلاقات الأسرية** ، ملتقى الوطني ،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة ورقلة ، 2013، ص 3

2- الدافع الاجتماعي:

إن من دوافع المرأة للعمل القيادي هو تأكيد الذات و رغبة في المشاركة في الحياة العامة و شغل وقت الفراغ و يمكن أن تندرج تحت الدافع إلى تقرير الاجتماعي الذي يدفع المرأة أن تكون موضع قبول و احترام و تقدير.

و رغبة المرأة في تغير النظرة لها و إحساس المجتمع بها و الإحساس بذاتها ككائن له وجود مستقل ومن هنا يمكن أن تتغير الصورة التقديرية عن المرأة التي دفعت بها بعيدا عن عجلة الإنتاج و عن المساهمة و العمل بوصفه نشاط اجتماعي يعتبر جزءا جوهريا في الحياة . و إن المنفعة و الفائدة الاجتماعية التي تحصل عليها المرأة من الاشتغال لأهم بكثير من الفائدة المادية التي تحصل عيها فهي جديرة بالاحترام و الاعجاب الاخرين وتستطيع من خلالها أن تثبت قدرتها على الإنتاج و المشاركة في بناء المجتمع .[1] كما تذكر مليباري 1999 أن دافعي تحقيق الذات و الرغبة في الاستقلال يتوفران لدى المرأة المتعلمة أكثر من غير المتعلمة حيث ترى أن الأعمال المنزلية غير كافية للتعبير عن طاقاتها و إمكانياتها بالإضافة إلى رغبتها في ممارسة علاقات الاجتماعية من نوع جديد . كما تتفق نتائج دراسة النزاوي 2000 على أهمية عامل تأكيد و تحقيق الذات و الذي أتى في مقدمة العوامل بنسبة 82% ثم عامل ملء الفراغ بنسبة 58.4% و الحاجة المادية بنسبة 54.9% .[2]

ومن هنا يتضح أن دافع الاجتماعي يدفع المرأة للعمل حيث يولد لديها الرغبة في المشاركة في تنمية مجتمعها و الحصول على قدر من الاحترام و التقدير و بناء علاقات جديدة .

1- محمد جاسم العبيدي ، باسم محمد والي ، **مدخل الى علم النفس الاجتماعي** ، دار الثقافة لنشر و التوزيع ، ط1، 2009، ص 478

2- إيناس بنت أحمد علي السليمي ، **الدور الاقتصادي لربة الأسرة العاملة السعودية وعلاقته بالتوافق الزواجي** ، مذكرة ماجستير منشورة ، كلية التربية للاقتصاد المنزلي ، 2007 ، ص 61

3- دافع تعليمي :

إن الاسرة قد أولت اهتماما كبيرا، و جهودا معتبرة بالنسبة لتعليم المرأة و تكوينها، حيث أصبح تعليمها حتمية لا مفر منها لإخراجها من بؤرة الأمية، ولهذا كان لانتشار التعليم على نطاق واسع أثر مباشر في قلب المعايير التي كانت سائدة من قبل، فاندفعت المرأة إلى المشاركة في مختلف الميادين، حيث أصبح عمل المرأة كتكملة للمشوار الذي قطعته في صيرورة حياتها التعليمية، ومنه يبدو أن التعليم هو الذي يساهم في توفير فرص التوظيف، لأن مساهمتها في النشاط المهني يرتفع مع ارتفاع المؤهل العلمي الذي تحصل عليه بواسطة التعليم، إذ أنه بحصولها على الدرجات العلمية تستطيع تأكيد ذاتها بواسطة العمل الخارجي .

وفي هذا الصدد تقول الباحثة سيمون بوفوار " أنه بالتعليم استطاعت المرأة أن تحقق النجاح في الالتحاق بالعمل خارج البيت حيث سمح لها أن تؤكد إنسانيتها و بحصولها على شهادات تعليمية فتحت لها أبواب المهن الأساسية ".[1]

وهكذا تجدر الإشارة إلى القول أن عمل المرأة مرتبط بتعليمها فمن خلال حصولها على شهادات علمية تأهلها الى شغل مناصب مهنية عالية و اثبات استحقاقها لمرتبة الرجل لما تقدمه من مساهمات في تربية الأجيال .

4- دافع شخصي :

يعد الدافع الشخصي من الدوافع الرئيسية و المهمة التي تسهم في اشتغال المرأة خارج البيت و أهمية هذه الدوافع بالنسبة للمرأة العاملة إذ لم يكن خروجها إلى العمل من دون أهداف و غايات تطمح المرأة لتحقيقها في هذا المجال وإن اندفاع المرأة نحو العمل الخارجي و ممارسته في شتى الوظائف و على أساس وجود حاجة اقتصادية أو الترقي إلى مركز وظيفي أعلى أو لزيادة الوعي السياسي أو لتعزيز مكانتها الاجتماعية و كذلك تعزيز لشخصيتها و صحتها النفسية و تطوير قدراتها الشخصية و التعليمية، و قرب مكان العمل الوظيفي وقد يعود السبب في اشتغال المرأة إلى أنه لا يوجد معيل يعيل العائلة و كذلك إلى التقدم الصناعي الذي خلق أعمالا متنوعة تدفع المرأة إلى العمل و الاستفادة من فرص التدريب التي تنمي مهارتها.[2]

1- مليكة حاج يوسف ، **اثار عمل الام في تربية أطفالها** ، مذكرة ماجستير ، منشورة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة الجزائر 2002-2003، ص 79

2- حيدر خضر سليمان ، **دوافع العمل لدى المرأة العاملة** ، مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية ، مجلد 14 ،العدد 4،جامعة الموصل ، 2007 ، ص 59

فمن هنا قد تبين أن للدافع الشخصي أهمية كبيرة لخروج المرأة للعمل لتحقيق ذاتها و تثقيف نفسها و انماء خبراتها و مهارتها في مختلف المجلات ، ابراز شخصيتها في المجتمع .

V.أثار عمل المرأة:

يترتب على خروج المرأة الى ميدان العمل إلى جملة من الأثار منها الايجابية و منها السلبية أثرت في شخصية المرأة العاملة ذاتها .

1- الأثار الايجابية:

يلمس بوضوح أن عمل المرأة قد عمل على اغناء شخصيتها بالتجارب و الاهتمامات الجديدة و أكسبها موقعا و دورا اقتصاديا و اجتماعيا مهما في حياة العامة للمجتمع و في أسرتها أيضا .فالدخل المادي الذي توفره لميزانية الأسرة أصبح يعطيها إمكانية إبداء الرأي و المناقشة، و أن العمل يشعر المرأة العاملة بمكانتها و يجعلها تشعر بوجودها كعنصر منتج يستطيع أن يعيل نفسه على الأقل أو يسد بعض الاحتياجات الأساسية اللازمة للأسرة .إضافة الى شعورها بالاستقرار، فالعمل يحقق للمرأة الأمن الاقتصادي و يكفيها شر العوز و الحاجة و الخوف من المستقبل و يخفف الاستقلال المادي من إحساسها بالتبعية و يمكن القول : إن العمل يعود بالنفع على المرأة و يجعلها تعيش مستقرة ماديا في حياتها إلى حد ما.[1]

أما عن مكان العمل فإن مكانتها فيه تتحدد في ضوء موقعها في هيكلية العمل. ولما كانت جماعات عديدة من المتعلمات يدخلن ميدان العمل من أبواب الاختصاص العالي، فإنهن استطعن احتلال مواقع مهنية جيدة، فإن احتلالها لمكانة عالية في العمل يوقظ اهتمام المرأة بالعلم و المعرفة نتيجة احتكاكها بأصحاب المستويات العلمية العالية، فتسعى جهدها لرفع مستوى تحصيلها العلمي، و على الأخص إذا كان العمل في مجال التعليم، وهذا بدوره يرفع مستوى الوعي و الثقافة لديها، و يعلي من شأنها فتصبح لبنة اجتماعية أساسية تسهم في بناءه وتطوره .[2]

1- جهاد دياب الناقولا ، **الأثار الأسرية الناجمة عن خروج المرأة السورية للعمل** ، الهيئة العامة السورية للكتاب ، دمشق، 2011، ص88

2- مصطفى البغا ، **عمل المرأة ضوابطه ،أحكامه ، تمراته** ، دار الفارابي للمعارف ، ط1 ، 2001، ص 302

حيث توصل كاميليري في دراسته عن تونس إلى" أن عمل المرأة شكل عامل ضغط قوي في اتجاه تعديل توزيع الأدوار الاجتماعية ضمن نطاق الأسرة حيث أخدت العلاقات بين الزوجين تبنى على أرض مغايرة على أساس الاحترام و تبادل الرأي و المشاركة في القرار ".

إضافة لما سبق، إن دخول المرأة لميدان العمل أفرز تغيرات انعكست ايجابيا على حياة النساء العاملات و على طريقة تفكيرهن إذ حصلت قفزة نوعية في اهتمامات غالبية النساء العاملات و طموحاتهن، كما أن طموحاتهن بدأت تتجاوز إطار الزواج و الانجاب، بل تعدت ذلك إلى التطلعات السياسية و الاجتماعية و النجاح في مجالات العمل و تطوير المهارات، وكذلك تنوعت احتياجاتهن ولم تعد من نوعية واحدة سواء كانت ماديةأو اجتماعية أو نفسية، بل أصبحت تشكل من نسيج هذا كله.

2- الأثار السلبية :

إن الأثار السلبية لعمل المرأة تتجلى في تحمل المرأة العاملة عبأين، عبء حالتها كعاملة، وعبء الأعباء المنزلية فبعد ضوضاء الآلات و المكاتب، و إرهاق ساعات العمل الطويلة، و تلقي الأوامر بصدر رحب و بدون إبداء أي تدمر، تجد أمامها في غالبية الأحيان ظروفا سكنية صعبة و صياح الأطفال الجائعين فترتد للمطبخ و أعمال المنزل التقليدية. " إن المرأة العاملة تكاد تختنق فهي أسيرة الأعمال المنزلية المرهقة التي لا تنتهي و أسيرة عمليات العناية بالأطفال التي تستهلك الصحة و الجسد، و أسيرة العمل الخارجي الذي لا يرحم. وستبقى هكذا الى أن يعاد تنظيم الأعمال و تقسيم الأدوار في المنزل بينها و بين الزوج حتى يتسنى لها حفظ صحتها و المساهمة في الحياة العامة التي تجعلها تساير أحداث المجتمع " .[1]

و إضافة الى ذلك أن المرأة العاملة ذات الأدوار المتعددة ، التي تعاني من توتر الدائم بسبب عدم القدرة على التوفيق بين تلك الأدوار، فالقلق يفقدها الاستقرار النفسي لاسيما عندما تجد نفسها مجبرة على ترك أبنائها في المنزل ريثما تعود من العمل.

من جانب اخر تعاني المرأة العاملة من الخوف الذي يرتبط بظروف عملها فهي بحاجة للتوافق مع ظروف العمل من جهة و بحاجة الى التوفيق مع زملاء العمل و الحفاظ على مكانتها المهنية و إثبات قدرتها في مواقع العمل، إضافة

1- تماضري زهري حسون ، مرجع سابق ، ص 65

لذلك أن خروج المرأة للعمل يأثر في علاقتها الاجتماعية كونه يستهلك جزء كبيرا من وقتها ومن ثم تعرضها للإرهاق بسبب الجمع بين أعباء المنزل و العمل خارجه، أي أن العمل يحد من علاقتها الاجتماعية مع الأقرباء و الأصدقاء نظرا لضيق وقتها و استمرارها بتلبية احتياجات الأسرة المختلفة .[1]

أن عمل المرأة يترك أثارا متعددة بعضها ايجابي و بعضها الاخر سلبي فهي تؤثر على نفسها و على أسرتها و على مكانتها في العمل، إلا أن عمل المرأة يختلف من مجتمع لأخر حسب ثقافات الشعوب ، وطرق التنظيم الاجتماعي و قوانين العمل و نوع المهنة التي تعمل بها و الخدمات التي تقدم لها من مؤسسات العمل، التي ترتبط ارتباط وثيقا بأنظمة و لوائح العمل، كما يرتبط ذلك بعادات كل مجتمع و تقاليده الخاصة و نظرته لمكانة المرأة و لعملها أيضا و يمكن القول : إن اثار عمل المرأة تتحدد بالظروف المجتمعية العامة و الخاصة معا.

VI.مشكلات التي تواجه عمل المرأة:

إن المرأة العاملة تواجه في عملها نوعين من المشكلات، المشكلات تتعلق بالأسرة و مشكلات تتعلق بعملها.

1- مشكلات الأسرية التي تعاني منها المرأة العاملة:

تعتبر المشكلات الأسرية من أخطر المشكلات التي تعاني منها المرأة العاملة، فعمل المرأة خارج البيت لساعات طويلة لا بد أن يخل بالواجبات الأسرية الملقاة على عاتقها خصوصا إذا كانت متزوجة.

ومن أبرز المشكلات الأسرية هي:

أ- التناقض بين الواجبات المنزلية و الواجبات المهنية :

إن المهام الأسرية الملقاة على عاتق الزوجة تتطلب منها بذل المزيد من الجهود و تخصيص الأوقات الطويلة لسهر على راحة الأطفال، لكن واجباتها لا تقف عند حد تحمل المسؤوليات الأسرية فقط، فهي مسؤولة أيضا عن الواجبات الوظيفية و المهنية التي تؤديها المرأة خارج البيت. و الواجبات الأسرية غالبا ما تتناقض مع الواجبات المهنية.

1 - جهاد دياب الناقولا ، مرجع سابق ، ص 97

فعمل المرأة ساعات طويلة خارج البيت لا بد أن يتعارض مع مسؤولياتها المنزلية. و التعارض هذا يوقع المرأة العاملة في مشكلات التوفيق بين متطلبات عملها المنزلي و متطلبات عملها الوظيفي بحيث لا تعرف على أية واجبات تركز.[1]

ويقول في هذا الصدد أستاذ علم اجتماع " أن أبرز المشكلات التي تواجه المرأة العاملة هي مسألة التوفيق بين العمل خارج المنزل و الواجبات المنزلية ،و الحل يكمن في إيجاد بدائل اجتماعية لعمل المرأة المنزلي، خاصة دون الحضانة ورياض الأطفال المناسبة و المتاحة للجميع "[2]

ب- مشكلة تربية أطفال المرأة العاملة:

تعاني المرأة العاملة من مشكلات أسرية أخرى تتعلق بتربية الأطفال، فقضاء المرأة ساعات طويلة في العمل خارج البيت يعرض الأطفال الى الاهمال و سوء التربية. ناهيك عن قلق المرأة على أطفالها عندما تتركهم في البت وحدهم و قلقها هذا لا يساعدها على التركيز على العمل المناط بها مما يسبب انخفاض انتاجها و تدني مستوي الخدمات التي تقدمها للمؤسسة أو الجهة التي تعمل فيها.

2- مشكلات المهنية التي تعاني منها المرأة العاملة :

تتضمن دراسة المشكلات المهنية للمرأة العاملة ما يعترض عملها من صعوبات و ما تعانيه من مشكلات تحول دون تحقيق قيامها بالعمل بصورة ايجابية وهي كالاتي :

أ- مشكلة مواظبة المرأة على العمل :

إن وجود المرأة في مكان عملها خلال الساعات المخصصة للعمل ضروري لممارسة دورها في العملية الانتاجية و الخدمية، حيث أن غياب المرأة عن العمل بصورة متقطعة أو دائميه يؤثر في الانتاج كما ونوعا.

و الغياب هو انقطاع اضطراري مؤقت عن العمل يحدث بصورة غير متوقعة أو أنه عدم قدرة الفرد أو مجموعة الأفراد على الحضور للعمل لأسباب غير متوقعة على الرغم من أنهم ملزمون على الحضور للعمل إن ظاهرة الغياب موجودة بين النساء العاملات و تعاني الادارات و المسؤولون عن العملية الانتاجية من هذه الظاهرة حيث أن عدم التزام المرأة

1 - احسان محمد الحسن ، **علم اجتماع المرأة** ، دار وائل للنشر ، عمان ، ط1، 2008، ص ص 80-81

2- شريف محمود الشريف ، **مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية** ، العدد 7 ، 2002، جامعة باتنة ، ص71

العاملة بالدوام أو بالمواعيد المحددة لها من أسباب تدني انتاجيتها، و تظهر هذه الحقيقة بين النساء العاملات المتزوجات أكثر من النساء العاملات غير المتزوجات. حيث تشكل الأعباء الاجتماعية المختلفة عائقا أمام انتظام المرأة العاملة و حضورها للعمل .فعدم ملائمة ظروف العمل و تناقضها مع الواجبات و المهام المنزلية تؤثر في حالة النساء النفسية و يدفعهن الى التسرب و الانقطاع عن العمل لفترات طويلة .

ب – مشكلات العلاقات بين المرأة العاملة و الادارة و المسؤولين :

إن توفر العلاقة المهنية و الاجتماعية الجيدة بين المرأة العاملة و الادارة و المسؤولين من شأنه أن يحقق أعلى مستوى من الانتاجية لذلك ينبغي على الاداريين و المسؤولين خلق نوعا من العلاقات الانسانية الجيدة بينهم و بين العاملات و الموظفات .

إن المرأة العاملة تعاني من مشكلات العلاقة السيئة بينها و بين الادارة و المسؤولين .فالإدارة في الأعم الأغلب لا تراعي ظروف المرأة العاملة ولا تحترمها و لا تشجعها على أداء عملها بصورة مرضية ، و أنها تمارس سياسة الضغوط و العقوبات لإجبار المرأة على البقاء في العمل و مزاولته كيفما كان . زد على ذلك عدم ذلك عدم اعطاء الحوافز و المكافآت المادية و المعنوية التي تحفز المرأة على الاستمرار في العمل و الابداع فيه و بذل الجهود الحثيثة لقهر معوقات و مشكلاتها التي تحول دون استمرارها في العمل و القيام به على أحسن صورة ممكنة .[1]

يتضح لنا أن المرأة العاملة تواجه مشاكل عديدة في عملية تأديتها لعملها ولعل من أبرز مشكلاتها هي عدم قدرتها على التوفيق و بين عملها الخارجي و مسؤوليتها داخل الأسرة إلا أننا نجد أنه على الرغم من تعدد المشاكل و العراقيل استطاعت تدريجيا المرأة التصدي وايجاد حلول لهذه العراقيل و استمرارها في تأدية عملها بكل مسؤولية و خدارة .

1- احسان محمد الحسن ، مرجع سابق ، ص 87-90

خلاصة:

من خلال هذا الفصل نستنتج أنه رغم الآراء المتضاربة في المجتمع عن عمل المرأة الراجع الى البيئة التي يتواجد فيها المنظرون و المهتمون بأوضاع المرأة .لكن المرأة استطاعت الخروج الى مجال العمل لأسباب و دوافع متعددة رغم العراقيل ومشاكل التي أعاقتها، ساندت المرأة الرجل في المجال المهني، وحققت كفاءات عالية و احتلت مراتب متميزة

الفصل الثالث : الرعاية الاجتماعية

I. مفهوم الرعاية الاجتماعية

II. خصائص الرعاية الاجتماعية

III. أهداف الرعاية الاجتماعية

IV. مجالات الرعاية الاجتماعية

V. مبادئ الأساسية للرعاية الاجتماعية

VI. الاتجاهات الفكرية للرعاية الاجتماعية

VII. العلاقة بين الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية

تمهيد:

تعتبر الرعاية الاجتماعية من الواجبات الأساسية في المجتمع و هي بمثابة المسؤولية الأساسية التي تحاول أي مؤسسة من المؤسسات جهدة في سبيل توفيرها للمواطنين عن طريق ما تتخذه من ترتيبات و اجراءات تعبر عن نفسه و لذلك تحرص في بداية توليها تنظيم أمور المجتمع على تحديد أهدافها و مبدأها.

والأساليب و الوسائل التي تسير عليها في سبيل تحقيق الأهداف و العمل على رفاهيتهم إيمانا بحق الإنسان في أن يعيش حياة كريمة و توفير سبل الراحة والسعادة لهم، و على ذلك فإن سياسة الرعاية الاجتماعية تكون جزءا أساسيا من السياسة العامة

I.ماهية الرعاية الاجتماعية و نشأتها :

1- مفهوم الرعاية الاجتماعية :

تعددت مفاهيم الرعاية الاجتماعية بما يؤكد على عدم وجود اتفاق بين لكتاب على إحداهما لكى يكون هو التعبير الأوحد عن جوهرها و فحواها ،و يرجع هذا الاختلاف الى تباين الأيديولوجيات بين الدول و الاختلاف البناء الاجتماعي لكل منها.

وعلى الرغم من وجود اختلاف حاولنا أن نعرض بعض المحاولات الأجنبية و العربية لمفهومها .

أ- يعرف والتر فريد لأندر(Walter a fried lander)الرعاية الاجتماعية بأنها " ذلك النسق المنظم للخدمات الاجتماعية و المنظمات المصممة بهدف تزويد الأفراد و الجماعات بالمساعدات التي تهدف إلى تحقيق مستويات مناسبة للصحة و المعيشة ، و لدعم العلاقات الاجتماعية و الصحية بينهم بما يمكنهم من تنمية قدراتهم الكاملة و تطوير مستوى حياتهم بانسجام متناسق مع حاجتهم و مجتمعاتهم.[1]

ب- أما هارولد و لنسكى (Harold l. Wilensky) و أخرون فإنهم يعرفون الرعاية الاجتماعية بأنها البرامج و الهيئات و المؤسسات الاجتماعية ذات التنظيم الرسمي و التي تعمل على إيجاد أو تنمية و تطوير الظروف الاقتصادية و الصحية و الكفاءات الخاصة لكل السكان أو جزء منهم في المجتمع .[2]

ج- ويعرفها أحمد كمال على أنها " هذا الكل من الجهود و البرامج و الخدمات العلاجية و الوقائية و الإنشائية المنظمة التي تتولاها المؤسسات الحكومية و الأهلية و الدولية لمواجهة حاجات الأفراد الضرورية الحالية و المستقبلية ليتحقق لأفراد هذا المجتمع النمو و الرخاء الإنساني و الوصول بهم إلى حياة فضلى .[3]

1- محمد سيد فهمي ، **الرعاية الاجتماعية الاسلامية** ، دار الوفاء ، الاسكندرية ، 2006 ، ص 114

2-محمد سيد فهمي ، **الرعاية الاجتماعية و النفسية للمسنين** ، دار الوفاء ، الاسكندرية ، 2012، ص 29

3- ذياب عيوش ، **الرعاية الاجتماعية** ، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، 2009، ص 15

كما تعرفها هيئة الأمم المتحدة لرعاية الاجتماعية بأنها" النشاط المنظم الذي يهدف إلى إحداث التكيف الناضج بين الأفراد و بين بيئتهم الاجتماعية ، و تحقيق هذا الغرض عن طريق استخدام الأساليب و الوسائل التي تصمم من أجل تمكين الأفراد و الجماعات و المجتمعات من مقابلة حاجاتهم و حل مشكلاتهم ،و عن طريق العمل المتعاون لتطوير و تنمية الظروف الاقتصادية و الاجتماعية .[1]

ونحن من خلال دراستنا نحاول ابراز دور المرأة العاملة التي تساهم في تقديم أنشطة مختلفة تهدف الى اقامة الأمن الاجتماعي لطالبات الذي يكفل لهم الاطمئنان و الراحة و مساعدتهم في حل مشكلاتهم

و تحقيق رغباتهم و احتياجاتهم.

II.خصائص الرعاية الاجتماعية:

توجد مجموعة من الخصائص و السمات تتسم بها الرعاية الاجتماعية المنظمة بالرغم من عدم ثبوتها بل هي تتغير وفقا لظروف المجتمع . و من خصائص الرعاية الاجتماعية نذكر :

1- الرعاية الاجتماعية رعاية منظمة :

إن الرعاية الاجتماعية تخضع للتنظيم الرسمي حيث تقدم برامجها في الوقت الراهن من خلال تنظيمات اجتماعية ، و هذه التنظيمات لها بنائها ووظائفها كما أن لها نظامها الذي يشمل على مجموعة من القواعد

و الأحكام التي تنظم هذه الخدمات ، حيث تكرس هذه التنظيمات وقتها لتقديم خدمات و في هذا ضمان لعملية الاستمرارية في أداء الخدمة و اتاحة الفرصة لجميع الأفراد الذي ينطبق عليهم شروط الحصول على هذه الخدمات للحصول عليها .

1- محمد سيد فهمي ، **الرعاية الاجتماعية الاسلامية** ، مرجع سابق ، ص 113

2- الرعاية الاجتماعية تعتبر مسؤولية المجتمع :

وهذا يعني أن مسؤولية الرعاية الاجتماعية المعاصرة أصبحت مسؤولية المجتمع ككل سواء في شكل تنظيمات الاجتماعية الحكومية أو الأهلية ، حيث أن كل من هذين النوعين من التنظيمات مسؤول عن إشباع احتياجات الأفراد بصورة ملائمة و أن هذه الخدمات التي تقدمها أجهزة الرعاية الاجتماعية تمثل نوع من الحماية الاجتماعية لتوفيرها .و لذلك لابد أن يكون هناك اتفاق و تعاون بين هذه المؤسسات .[1]

3- الرعاية الاجتماعية أصبحت حقا أساسيا من حقوق الانسانية :

لم تعد الرعاية الاجتماعية منحة أو هبة تقدمها الدولة لرعاية و لكنها أصبحت حق لجميع المواطنين يمكنهم الحصول عليها و لهم الحق في المطالبة بها إذا عجزت الدولة أو تهاونت في تلبيتها .

4- الرعاية الاجتماعية تجمع بين الجانبين العلاجي و الوقائي :

حيث أن معظم برامجها و خدماتها توجه لمعالجة المشكلات الاجتماعية التي توجد في المجتمع مثل مشكلات الفقر و مشكلات الأحداث و غيرها ، كما أنها تتضمن برامج تهدف الى وقاية الأفراد و الأسرة و المجتمع من الوقوع في المشكلات وذلك عن طريق مقابلة الاحتياجات الانسانية حتى لا تتحول إلى مشكلات .

5- الرعاية الاجتماعية و البعد عن الربح :

تعتبر خدمات الرعاية الاجتماعية من أنواع الحقوق التي يحصل عليها المواطنين بدون مقابل سواء قدمت هذه الخدمات من مؤسسات أهلية أو مؤسسات حكومية، لذا يجب أن تستبعد كل دوافع الربح المادي.

وفي هذا الإطار نود أن نشير بأن الأنشطة التي يدفع فيها الفرد مقابل مادي تخرج عن إطار مفهوم الرعاية الاجتماعية و كذلك السلع التي يشتريها الانسان بمقابل مادي تخرج عن مفهوم الرعاية اللاحقة .

1- سامية محمد فهمي و اخرون ، **الرعاية الاجتماعية اساسيات و نماذج معاصرة** ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2004 ص 19

6- الرعاية الاجتماعية تتسم بالشمولية و التكاملية:

و تستمد هذه الخاصية طبيعتها من النظرة إلى الحاجات الإنسانية و التي على الرغم من تعددها و تنوعها فإنها تتميز بالترابط حيث أن مقابلة بعضها دون البعض الاخر يشكل قصورا في برامج الرعاية الاجتماعية يترتب عليه ظهور العديد من المشكلات لذلك فإن برامج الرعاية الاجتماعية تتعدد و تتنوع أيضا لكى تتمكن من مقابلة مختلف الاحتياجات ، كما أن الشمولية تعنى أن هذه البرامج لا تقتصر على فئة دون أخرى و إلا عجزت عن تحقيق أهدافها فرعاية الأطفال على سبيل المثال دون أسرهم تصبح عديمة الجدوى إذا ظلت أسرهم دون رعاية حتى و لو كانت هذه البرامج تتسم بالقوة و التنوع و الحداثة .

7- الرعاية الاجتماعية تهتم بالحاجات الإنسانية المباشرة:

و بين ذلك التمايز بين الرعاية الاجتماعية و الرعاية العامة فالأنشطة التي تقوم بها الحكومات و الخدمات التي تقدمها الدول لا تدخل جميعها برامج الرعاية الاجتماعية ، فخدمات الدفاع القومي و بناء الطرق رغم أهمية كل منهما لكن لا تقابلان الحاجات الأساسية المباشرة و لذلك تعتبر برامج من رعاية عامة ، بينما الرعاية الاجتماعية تطلق على البرامج و الخدمات التي تواجه نحو اشباع احتياجات الأفراد و الأسر المباشرة .[1]

فمن خلال هذه الخصائص يتضح لنا أن الرعاية الاجتماعية ملمة بجميع الجوانب التي من شأنها تحقيق الأهداف للإنسان و ذلك عن طريق اشباع احتياجاته و تحسين ظروفه و حمايته من المشكلات .

كما هو الحال على المرأة العاملة التي تخضع لتنظيم رسمي مبني على مجموعة من القواعد و القوانين و التعليمات المسطرة التي تقوم بدورها في تنظيم الخدمات المقدمة بمختلف أنواعها، من مساعدات و حل مشكلات و تلبية الحاجات، حيث تعتبر هذه الخدمات حق من حقوق الطالبات، و أن جميع العاملات مسؤولات عن تقديم أحسن الخدمات التي تضمن لهم اشباع حاجاتهم و تحقيق أهدافهم .

1- إبراهيم عبد الهادي ، **الرعاية الاجتماعية و القضايا المعاصرة** ، **مطبعة البحيرة** ، مكتبة السبتان المعرفة ، 2007، ص20

III.أهداف الرعاية الاجتماعية:

تهدف الرعاية الاجتماعية الى تحسين حالة الفرد و الجماعات و المجتمعات، كما يوجد داخل الرعاية الاجتماعية أنظمة فرعية من أهمها نظام الرعاية بوزارة الشئون الاجتماعية، نظام الرعاية الاجتماعية داخل النظام التعليمي الرعاية الاجتماعية في مجال الصحي.

وتحدد الأهداف العامة للرعاية الاجتماعية في الجوانب التالية:

1- أهداف العلاجية Curative:

توجد مؤسسات تقدم خدمات عند ظهور الحاجة إليها ومن أمثلتها الرعاية الصحية المجانية في حالات المرض.

و مثال اخر للخدمات يقع في المجال القانوني و الدفاع الاجتماعي و الأمن و الانضباط و نظام المراقبة للأحداث المنحرفين ، ومحاكم الأحداث و مؤسسات الايداع .

و مثال اخر للرعاية الاجتماعية تشمل الخدمات للأسر تتمثل في المساعدات المقدمة للأطفال المحرومين من الحب و الرعاية الأسرية البديلة ، مواقف الأزمات الطارئة كالحرائق و الفيضانات و الكوارث الطارئة و عادة تشمل هذه المساعدات دعم مالي و مادي .

و هذا يعني أن أهداف العلاجية تتمثل في الجهود و البرامج التي تستهدف مواجهة مشكلات سوء التكيف الاجتماعي و الانحراف.

2- أهداف وقائية Préventive :

هذا النوع من المؤسسات يسعى الى منع المشاكل قبل حدوثها و من بينها الخدمات الصحية و الطب الوقائي و خدمات رعاية الطفل، وكذلك خدمات التأمينات الاجتماعية و الصحة، والخدمات البيئية، وتقديم هذه الخدمات الواعية يؤدي إلى وقاية فئات الشعب من الانحراف و التدهور الصحي و هذه الفئات تشمل الأطفال و الأمهات والأرامل، و تشمل الخدمات الوقائية التعليم الأساسي الذي يضمن الخدمات التعليمية للأطفال في المراحل المبكرة وهذا التعليم يضمن للتلاميذ الوعي النمو في المراحل التعليمية اللاحقة ومن بين البرامج الوقائية ما يهدف لرعاية الشباب، وتشمل أنشطة الشباب جوانب صحية و اجتماعية و ثقافية و كذلك فرص عمل .[1]

و تتمثل أهداف الوقائية في مجموع الجهود و البرامج التي تستهدف الحماية من كافة الأمراض الاجتماعية

(كجهود حماية الأسرة و الطفولة من خلال البرامج الوقائية كالتعليم ، الترفيه ، الاعلام الصحة الوقائية)

3- أهداف التأهيلية Réhabilitâtes :

وهي تلك الخدمات التي تساعد من لديهم مشكلات و مساعدتهم للتغلب عليها و محاولة تجنبها في المستقبل

و أن هذا النوع من الرعاية نجده في مجال الخدمات العمالية للمتعطلين عن العمل و تشمل برامج العاطلين

و تدريبهم على مهارات تجنبهم التعطل في المستقبل.

و تشمل الرعاية التأهيلية البحث عن الطاقات القصوى في الأفراد و الجماعات و المجتمعات، بهدف تنشيط هذه الطاقات و تعزيزها و إيجاد الفرص المناسبة لها.[2]

ونلاحظ أن أهداف التأهيلية تتمثل في العديد من الأنشطة التدريبية والتوعوية وتنمية القدرات للأفراد و الجماعات ليكونوا أكثر فاعلية في تنمية أنفسهم و مجتمعاتهم.

1- عبد المحي محمود صالح ، **الرعاية الاجتماعية تطورها قضاياها** ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، ب ط ، 2003 ، ص 28- 29

2- محمد عبد الهادي ، **الخدمة الاجتماعية** ، دار العلوم العربية ، ط1، لبنان ، 2004، ص 19

IV .مجلات الرعاية الاجتماعية :

تتعدد مجلات الرعاية الاجتماعية و تتنوع طبقا لنوعية خدماتها او الفئات التي تقدم الرعاية لها، و يمكن تحديد أهم مجالات الرعاية الاجتماعية فيما يلى :

1- الرعاية الصحية :

وهي عبارة عن الجهود و الخدمات و البرامج التي تستهدف رفع المستوى الصحي للمواطنين و تتضمن هذه الجهود ما يلي:

أ- توفير خدمات الرعاية الصحية الوقائية و يشتمل ذلك على نشر التثقيف الصحي بين المواطنين و توفير خدمات رعاية الأمومة و الطفولة و التطعيم ضد الأمراض المختلفة و المحافظة على النظافة العامة وتوفير العدد الكافي و المؤهل من الأطباء و معاونيهم.

ب- توفير خدمات الرعاية الصحية العلاجية و يشمل ذلك العمل على إنشاء المستشفيات و العيادات المتخصصة و المستوصفات و الوحدات الصحية و توفير الدواء بسعر مناسب و الفحص الدوري للمواطنين و علاج الأمراض المتوطنة وغيرها من الخدمات العلاجية .

2- الرعاية التعليمية :

وهي مجموع الجهود و البرامج و الخدمات التي تبذل في المجتمع و تستهدف رفع المستوى التعليمي للمواطنين في المجتمع ومحاولة القضاء على الأمية وتبدأ الرعاية التعليمية بمراحل ما قبل المدرسة و تمتد حتى التخرج من الجامعة ذلك بجانب الرعاية الثقافية للمواطنين جميعا واعتبار تكافؤ الفرص في التعليم حسب قدرات الشخص واستعداداته مبدأ أساسيا و تتضمن الرعاية التعليمية من يلى:

أ- إنشاء المدارس الحكومية على مختلف أنواعها و مراحلها.

ب- توفير المعلمين الأكفاء و تدريبهم و الاشراف عليهم .

ج- اعتبار التعليم حتى المرحلة الابتدائية تعليما إجباريا.

د-تطوير المناهج باستمرار لتطوير العملية التعليمية.

هـ- توفير فرص التعليم بالمجان حتى التخرج من الجامعة.

و- تشجيع المواطنين على التعليم.

ز- نشر الكتب الثقافية بأسعار مناسبة.

ح- توفير سائر الخدمات الأخرى المساعدة للعمليات التعليمية كالمدن الجامعية ووسائل مواصلات للطلاب

و دعم الكتاب الجامعي و التغذية لطلاب الجامعات بأسعار رمزية.

ط- توفير خدمات رعاية الطلاب في مختلف مراحل التعليم.

ى – تزويد المؤسسات التعليمية بالأنشطة المختلفة.

3- الرعاية في مجال العمل :

ويقصد بها مجموعة الجهود و الخدمات و البرامج التي تستهدف توفير فرص العمل للمواطنين و رعايتهم أثناء العمل و تشمل هذه الجهود ما يلي:

أ- توفير فرص العمل المناسبة للمواطنين حسب تعليمهم و استعداداتهم و قدراتهم

ب- إنشاء مراكز التدريب المهني المختلفة.

ج- توفير مشروعات إنتاجية صغيرة للشباب.

د- النهوض بمستوى العاملين عن طريق البرامج التدريبية المختلفة .

هـ- الاهتمام بالأجور .

و- توفير الخدمات الأخرى للعاملين كالخدمات الصحية و الإسكانية و الترويحية و غيرها.[1]

1- محمد سيد فهمي ، **الرعاية الاجتماعية و الأمن الاجتماعي** ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2002 ، ص 39

4- الرعاية في مجال الإسكان :

ويقصد بها مجموعة الجهود و الخدمات و البرامج التي تستهدف تهيئة و توفير الإسكان المناسب للمواطنين في المجتمع و تتضمن هذه الجهود :

أ- توفير المسكن الصحي المناسب لدخول المواطنين .

ب- إنشاء المدن الجديدة .

ج- توفير المساكن بأسعار اقتصادية و تمليكها للمواطنين .

د- إعطاء قروض من بنك الإسكان للراغبين في البناء .

هـ- توفير مستلزمات البناء للمواطنين .

5- الرعاية في مجال المرافق و المواصلات :

و يقصد بها مجموعة الجهود و الخدمات و البرامج التي تستهدف تهيئة و توفير المرافق المختلفة من ماء و كهرباء و صرف صحي للمواطن بجانب توفير و سائل المواصلات و الاتصالات المناسبة و تشمل هذه الجهود :

أ- توصيل الكهرباء للمرافق بسعر مناسب .

ب- توصيل المياه النقية لكل مواطن .

ج- التوسع في مشروعات الصرف الصحي.

د- توفير وسائل الموصلات المختلفة و دعمها .

هـ- إنشاء شبكات الطرق و الأنفاق وصيانتها .

6- الرعاية في مجال الترفيه و شغل أوقات الفراغ :

ويقصد بها مجموعة الجهود و الخدمات و البرامج التي تستهدف الترفيه عن المواطنين في المجتمع وشغل أوقاتهم بما يفيدهم و يفيد مجتمعهم و تشمل هذه الجهود على ما يلى :

أ- إنشاء مراكز الشباب و الأندية الاجتماعية و الثقافية و الرياضية.

ب- توفير و إنشاء الحدائق العامة و المتنزهات.

ج- توفير و إنشاء دور السينما و المسارح .

د- التوجيه السليم للمواطنين من خلال الندوات و المحاضرات الثقافية .

هـ- إقامة المعسكرات الشبابية و الترفيهية و معسكرات العمل.

و- توفير الكتب و المكتبات الثقافية العامة بسعر مناسب.

7- الرعاية في مجال الأمن و العدالة :

و يقصد بها مجموعة الجهود التي تستهدف حماية أمن المواطن و شعوره بالأمان و ضمان حصوله على حقوقه

و تتضمن هذه الجهود ما يلى:

أ- دعم الأمن بتوفير رجل الأمن المدرب و إنشاء مراكز الشرطة.

ب- دعم و إنشاء المحاكم بدرجاتها المختلفة .

ج- ضمان حصول كل مواطن على حقوقه بطرق قانونية[1]

1- محمد سيد فهمي ، **الرعاية الاجتماعية بين حقوق الانسان و خصخصة الخدمات** ، دار الوفاء ، ط1،2008 ، ص ص 47-48

8- رعاية الفئات الخاصة :

و يقصد بها مجموعة الجهود و الخدمات و البرامج التي تستهدف رعاية الفئات التي تعتبر خاصة في المجتمع مثل:

أ- المعوقين بمختلف أنواع الإعاقة .

ب- الأطفال .

ج- المرأة .

د- الأحداث .[1]

V.مبادئ الرعاية الاجتماعية:

1-مبدأ التقبل :

وتعني تقبل الاخصائي الاجتماعي للعميل كإنسان أيا كان سلوكه أو مظهره باعتبار أن العميل إنسان يعاني مشكلة و يحتاج إلى المساعدة أكثر من العقاب، و هذا يتطلب من الاخصائي أن يتسم سلوكه بالتسامح و الود و الرغبة في مساعدة العملاء على حل مشكلاتهم بغض النظر عن جنس أو دين أو قبح شكل أو قذارة مظهر العميل و بدون شك فهذا لا يعني أن الأخصائي الاجتماعي يقر سلوك العميل الانحرافي أو قبول قيمة الاجتماعية المنحرفة.

2-مبدأ حق تقرير المصير :

أي منح العميل المسئول ذي الأهلية حق التصرف الحر في شئونه الخاصة داخل نطاق المؤسسة أو خارجها في حدود قوانين و نظم المؤسسة أي حقه في اتخاد القرارات الخاصة بمشكلته بنفسه و كذلك حقه في قبول أو رفض خدمات المؤسسة و يتحقق ذلك بأن يعمل الأخصائي على مساعدة العميل على حل مشكلته بنفسه حتى يتحقق له النمو الاجتماعي و النفسي، و ذلك بتشجيعه على إبداء رأيه في جوانب مشكلته و المشاركة في وضع خطة العلاج و تنفيذها في حدود إمكانياته .

1- محمد سيد فهمي ، **الرعاية الاجتماعية بين حقوق الإنسان و خصخصة الخدمات** ، مرجع سابق ، ص 48

إلا أن هذا المبدأ ليس مطلقا لجميع العملاء لكن يستثنى من تطبيقه في حالات مشكلات الأطفال و ضعاف العقول و مرضى العقل .[1]

3- مبدأ السرية:

أي صون المعلومات الخاصة بالعميل من التسرب إلى الغير أو إلى أي شخص غير مهني، ويجب أن يطمئن العميل في بداية تعامله مع الاخصائي الاجتماعي إلى سرية كل ما يدلى به من معلومات و حقائق حتى يشجعه على الإدلاء بهذه المعلومات وهو مطمئن و يتحقق مبدأ السرية إذا اعتبر العميل هو المصدر الأساسي للمعلومات، كذلك يجب أن تحفظ كل مؤسسة ملفات العملاء في مكان مأمون و ألا يسمح باطلاع أي مصدر على أي معلومات خاصة بالحالة الابعد موافقة العميل.

و يعد مبدأ السرية من أهم المبادئ التي تنمي الشعور بالثقة و الاطمئنان في نفس العميل ولهذا يحرص الاخصائي على ابراز هذا المبدأ و تأكيده أمام العميل وعلى الأخص في المقابلات الأولى حيث العلاقة بينهما لم تتبلور بعد

ويراعي الأخصائي الاجتماعي اعتبارات معينة محافظة على مبدأ السرية منها :

أ- أن يكون العميل بالنسبة له هو المصدر الأساسي للمعلومات و البيانات اللازمة لدراسة الحالة .

ب- عدم الاستعانة بالمصادر الخارجية إلا في حدود ضيقة وبإذن منه .

ج- يلتزم الأخصائي في الحصول على البيانات اللازمة في حدود المشكلة التي يعاني منها العميل .

د- لا يتحدث عن حالات عملائه مع غيره .

هـ- لا يقوم الأخصائي بزيارة العميل إلا باتفاق سابق .

و- حفظ كل ما يتعلق بالعملاء من تقارير و مستندات في أماكن خاصة يضمن لها السرية .

1- محمد سيد فهمي، **الخدمة الاجتماعية ، التطور ، الطرق ، المجالات** ، دار الوفاء لدنيا ط و ن ، ط 1، 2007، ص ص35-38

4- مبدأ العلاقة المهنية :

ونعني بها تلك العلاقة التي تنشأ بين الأخصائي الاجتماعي و الوحدة التي يتعامل معها (فرد أو جماعة أو مجتمع) فهي علاقة أو صلة ترتبط بمجال عمل، حيث اصطلح على تسميتها بالعلاقة المهنية تمييزا لها عن العلاقة الشخصية التي تقوم بين الأصدقاء و عن العلاقة الرسمية التي تقوم بين الرئيس و المرؤوس و تتكون هذه العلاقة من عنصرين أساسيين الأول هو المشاعر المتبادلة بين الأخصائي و العميل التي تؤدي الى بعض الثقة و الاطمئنان في نفس العميل و الثاني الأفكار التي يتبادلها خلال عملية المساعدة المهنية.

وتتميز العلاقة المهنية عن العلاقة الشخصية في :

أ- العلاقة المهنية وسيلة لغاية محددة هي مساعدة العميل فرد كان أو جماعة أو مجتمع وذلك لعلاج ما يتعرضه من مواقف صعبة بينما العلاقة الشخصية تعتبر غاية في ذاتها تشبع حاجات اجتماعية لدى الفرد.

ب- يتدخل التوقيت في التمييز بين العلاقة المهنية و العلاقة الشخصية، فالعلاقة المهنية موقوتة بوقت معين وتنتهي بانتهاء تقديم الخدمة باعتبارها الأصل في قيام هذه العلاقة، بينما العلاقة الشخصية بطبيعتها تعارض فكرة التوقيت إذا ليس لها أن تنتهي بتاريخ معين .

ج- تقوم العلاقة المهنية على أساس من الحقائق العلمية من ناحية وعلى المهارات و الخبرات المتصلة بالنشاط المهني من ناحية أخرى ويتم اكتساب هذه المهارات و الخبرات عن طريق مرحلة مخططة من التدريب النظري و العلمي و من هنا تتسم العلاقة بالموضوعية لارتباطها بحقائق و مهارات، وهذا بخلاف العلاقة الشخصية التي تكون فيها الاعتبارات الذاتية ركنا هاما

د- لا تتأثر العلاقة المهنية و لا ينبغي أن تتأثر بمظاهر السلوك التي تصدر من العميل خلال عملية الاحتكاك و التفاعل بين الاخصائي الاجتماعي و العميل .[1]

1- أحمد مصطفى خاطر، **الخدمة الاجتماعية ، نظرة تاريخية، مناهج الممارسة، المجالات** ، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية ، 2009 ، ص ص 108-109

5- مبدأ التقويم الذاتي:

الأخصائي الاجتماعي يلتزم بالموضوعية في عمله و يقيس مدى نجاحه في تحرير عمله من جهة نظرة الذاتية ويقوم بعمليات مستمرة لمعرفة ما ينقصه من معارف و مهارات و ما وقع فيه من أخطاء ليعمل على رفع مستواه المهني و تجنب الأخطاء في المستقبل، وبدخل في هذا الإطار تقويم الأخصائي الاجتماعي لذاته فيما يتعلق بسلوكه مع رؤسائه و زملائه في العمل أو خارج المجتمع حتى يتفق مع الصورة التي يجب أن يراها الاخرون فيه.

6- مبدأ الدراسة العلمية:

دائما ما يعتمد الأخصائي الاجتماعي في عمله على الدراسة العلمية الموضوعية التي توضح له أبعاد الموقف و العوامل التي اشتركت في إحداثه سواء كانت عوامل ذاتية أو عوامل موضوعية، و هو سيستفيد من هذه الدراسة في تشخيص المشكلة، و الدراسة العلمية الموضوعية تعتمد على التخطيط السليم الذي يمكن من ترتيب أولويات الحاجات و الأهداف و تقدير الأبعاد المختلفة، و تتوفر إمكانيات الدراسة و مطالبها لكل من طريقة خدمة الفرد و طريقة خدمة الجماعة، أما بالنسبة لطريقة تنظيم المجتمع الحديثة نسبيا فأن هذه العملية تحتاج إلى جهد أكبر حيث أن ظروف المجتمعات المدروسة مثل هذه المجتمعات من أجل الوصول إلى نتائج على جانب كبير من الثقة يضمن ما يترتب عليها من خطوات و إجراءات خصوصا و أن العملية مستمرة و تتم في مجتمع متغير متحرك باستمرار.[1]

1- أحمد سيد فهمي ، **أسس الخدمة الاجتماعية** ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية ، ب ت ، ص 24

VI.الاتجاهات الفكرية للرعاية الاجتماعية :

إن الرعاية الاجتماعية قد تأثرت بالبناء الأيديولوجي السائد في المجتمع ، فإنها تأثرت أيضا بالاتجاهات الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية التي تحركها الأيديولوجيا في توجيهها، وفي تصنيفها بل في تحديد الاتجاهات الحكومية المدعمة لها و على هذا يمكن أن نجد عبر تاريخ هذه الاتجاهات الفكرية اراء معارضة للرعاية الاجتماعية، و من ثم تدعو الحكومات لعدم الأخذ بها، و يقابلها اراء أخرى مغايرة تدعو للتدخل الحكومي لتنظيم هذه الرعاية كمسئولية أساسية للحكومات .

1– الآراء المعارضة للرعاية الاجتماعية :

تبنت الآراء المعارضة للرعاية الاجتماعية فكرة أساسية و هي : ضرورة ترك أمر الرعاية الاجتماعية بصفة عشوائية حيث يمتلك أفراد المجتمع حرية التصرف في تقديمها، و لقد انقسمت هذه الآراء الى ثلاث أصناف و هي :

أ– الآراء السياسية المعارضة للرعاية الاجتماعية :

إن المصدر الأساسي لهذه الآراء الفكر السياسي الأمريكي، هذا الفكر الذي اعتمد على فلسفة براجماتية أين اختار الأمريكيون طريق الديمقراطية التي تحرقهم نار هذه الديمقراطية، إذ يعتقدون أنهم ولدوا متساوين من غير حاجة إلى أن يعملوا على أن يصبحون كذلك .

و قد ناضل الأمريكيون ضد نظرة المساواة إلى عزل الناس و تفريقهم ، بل قاموا بإنشاء المؤسسات الحرة و نجحوا بذلك في قهر تلك النزعة، ولعل ما ساعد في ترعرع هذه النزعة تحكم الأحزاب السياسية في الممارسة السياسية التي تأخذ بالآراء العامة لا بالحالات الحزبية الخاصة و تأخذ بالآراء لا بالأشخاص وفي هذه الاتجاهات ترعرعت الليبرالية السياسية التي تدعوا إلى عدم التدخل في خصوصيات أفراد المجتمع من جانب وترك أمور رعاية باقي أفراد المجتمع من جانب اخر، يقدمون لهم ألوان الرعاية في صورة خدمات الإحسان لأنهم لا يستحقون أكثر من ذلك لأنهم متخلفون عن ركب التقدم في المجتمع فهم سواقط المجتمع .[1]

1– عيسات العمري ، **الرعاية الاجتماعية للمعوقين حركيا** ، مذكرة ماجستير ، منشورة ، كلية الاداب و العلوم الاجتماعية ، 2003-2004– ،ص 32

ب- الآراء الاجتماعية المعارضة للرعاية الاجتماعية :

تعد المدرسة الداروينية أقرب الآراء الاجتماعية المفسرة للاعتراض على نظام الرعاية الاجتماعية غير أن تلاميذ (دارون) صاحب هذه النظرية (سمنسر و سمنر) هم الذين طوروها و أسقطوها على المجتمع و عرفت باسم .الدارونية الاجتماعية، أين يروا بأن حركة التغيير في المجتمع متروكة لقوى لا يمكن تغييرها أو تعديلها و هي قوى الطبيعية، إذ لامجال للإنسان للسيطرة عليها، لذلك لا جدوى من محاولات التدخل للرعاية و التي ستؤدي في نظرهم قلقلة التوازن القائم في المجتمع و الذي تسيره هذه القوى الطبيعية، و عليه فالأفكار الاجتماعية تدعوا إلى التعامل مع الطبيعة على علاتها و صعوبتها دون تدخل لتنظيم العلاقات بين الأفراد، حتى ولو كانت في صورة إحسان، لأن ذلك سيفسد الطبيعة نفسها، و من وجهة نظر أصحاب هذه النظرية أن الحل هو ترك الأفراد من ذوي الاحتياجات كالفقراء، والمعوقين للطبيعة فهي ستقضي على الضعاف منهم .

ج- الآراء الاقتصادية المعارضة للرعاية الاجتماعية :

ينطلق أصحاب هذه الآراء من تفسير جوهري مفاده أن تدخل الدولة يتعارض مع الحرية الفردية ، كما أن أي وظيفة إضافية لها تفرض عليها أعباء مثقلة بالواجبات ، لذلك فإلزامية عدم تدخل الدولة في الرعاية الاجتماعية في نظرهم ضرورة حتمية .

ويرون أيضا أن ترك الأعمال للأفراد ستقدم بطريقة أفضل نتيجة للحافز الفردي و المنافسة، و لقد ساعدت هذه الآراء المعارضة للرعاية نشوء أوضاع مجتمعية تفسر على النحو التالي:

تركت مجالات الرعاية الاجتماعية للمبادرات الفردية أو الاحسان الفردي .

أصبحت الرعاية الاجتماعية قاصرة على الجهود الأهلية التطوعية، فوصفت بأنها شكل من أشكال الإحسان

أصبحت الرعاية الاجتماعية منحة وليست حقا للمستفيدين منها.[1]

1- عيسات العمري ، مرجع سابق ، ص 33

2- الآراء المؤيدة للرعاية الاجتماعية :

أ – الآراء السياسية المؤيدة للرعاية الاجتماعية :

بينت هذه الآراء بزوغ تيارا اشتراكيا جديدا في العالم مناهض للنظام الرأسمالي، و بالتالي بدأت الحكومات الغربية تمد بصرها المجال الرعاية الاجتماعية خوفا من ذلك الغزو الفكري السياسي الجديد كما أن القيم السياسية تعرضت لبعض التغييرات هي الأخرى و لعل أبرزها أن النظام الديمقراطي القائم على الانتخابات أعطى للمواطن سلطة تغيير وظيفة الدولة و إجبارها على التدخل في مجال الرعاية الاجتماعية، كما أدت الحروب المتوالية لحتمية تدخل الدولة لأن الحماية و الأمن هي من الوظائف الأساسية لها، و تلى فترة انتهاء الحرب تمويل مبالغ طائلة لبرامج مكافحة الفقر .

ب- الآراء الاجتماعية المؤيدة للرعاية الاجتماعية :

أوضحت التجربة الرأسمالية ظهور بعض المساوئ و السلبيات، و كانت أعظم هذه المساوئ تلك التجاوزات و السلبيات الاجتماعية التي صاحبت الثورة الصناعية ، بجانب حركة إنشاء المدن الصناعية الجديدة و تفشي الأمراض فيها لازدحامها، بجانب المشكلات الاجتماعية المصاحبة للأزمة الاقتصادية مثل البطالة و الانحراف .

ج- الآراء الاقتصادية المؤيدة للرعاية الاجتماعية :

أظهر التطبيق الرأسمالي للاقتصاد الليبرالي تضاؤل الأمن الاقتصادي نتيجة للاعتماد على الأفراد اقتصاديا وهو ما دعى لتدخل الدولة لتنظيم الرعاية الاجتماعية .كما أن تنظيم الأفراد في اتحادات وتكتلات اقتصادية قضى على المنافسة الاقتصادية مما أستوجب تدخل الدولة وهو ما دعاها إلى توفير الرعاية الاجتماعية لامتصاص القدرة لإنتاجية المتزايدة، بجانب عجز النظام الاقتصادي الحر عن تحقيق التنمية الاقتصادية في كثير من دول العالم النامية .[1]

1- محمد سيد فهمي ، **الرعاية الاجتماعية و الأمن الاجتماعي** ، مرجع سابق ، ص37

VII.العلاقة بين الرعاية الاجتماعية و الخدمة الاجتماعية :

كانت أنشطة الرعاية الاجتماعية منذ فجر التاريخ هي التربة الخصبة التي مهدت لظهور مهنة الخدمة الاجتماعية في صورتها الحديثة ، حيث أن الرعاية الاجتماعية نشأت و تطورت في معناها و نظمها و برامجها بتطور المجتمع الإنساني ذاته، ومن خلال هذا التطور انبثقت الخدمة الاجتماعية كمهنة حديثة تساهم في تحقيق الرعاية الاجتماعية بشكل أفضل .

فالخدمة الاجتماعية مهنة انسانية حديثة ترجع بوادر نشأتها إلى أوائل القرن الحالي، حيث تؤدي خدمات للمشكلين و المحتاجين على اعتبار أن مثل هذه الخدمات جزء من حقوقهم الإنسانية، فالخدمة الاجتماعية طورت نفسها من أجل أن تصبح مهنة كاملة لها دور التأثيري في احداث التغير الاجتماعي المقصود و الموجه في المجتمع، ومن أجل تطوير وظيفتها من مهنة دور التكوين الى مهنة كاملة تأخذ بالأساليب العلمية في العمل مع الفئات المحتاجة .[1]

وعليه فإن تطوير الرعاية الاجتماعية من أسباب الحاجة لظهور مهنة الخدمة الاجتماعية كما أن مهنة الخدمة الاجتماعية تساهم في تطوير الرعاية الاجتماعية تخطيطا و تنظيما.

إن الرعاية الاجتماعية نظام بينما الخدمة الاجتماعية مهنة لها أسسها و مقوماتها، كما أن الرعاية الاجتماعية لا يمكن تطويرها و تحسين نوعية الحياة في المجتمع بدون الخدمة كإطار علمي موجه لعملية المساعدة و اعتماد الإنسان و المجتمع على الذات.

و للرعاية الاجتماعية مجالات عديدة من ثم فإنها أكثر شمولا من الخدمة الاجتماعية، و يشارك الأخصائي الاجتماعي المتخصصين الاخرين في تقديم الرعاية الاجتماعية ، كما تساهم الخدمة الاجتماعية في تطوير الرعاية الاجتماعية من خلال عمليات الخدمة الاجتماعية في التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية و إدارة الرعاية و صنع و تحليل سياسات الرعاية الاجتماعية ومن ثم فإن الخدمة الاجتماعية تستهدف إحداث توازن في نسق الرعاية أو تغيير هذا النسق من خلال عمليات الخدمة الاجتماعية.[2]

1- محمد سيد فهمي ، **مدخل الى الرعاية الاجتماعية من منظور الاسلامي** ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، ب ط ، الاسكندرية ، 2000 ، ص170

2- طلعت مصطفى السروجي ، **الخدمة الاجتماعية ، أسس النظرية و الممارسة** ، دار الهناء للتجليد الفني ، 2009 ، ص 12

ومن خلال ما سبق أن الرعاية الاجتماعية هي عبارة عن ميادين ومجالات و أنشطة متعددة يقوم بالعمل فيها جميع الفئات من علماء و مهنيين و غيرهم بينما الخدمة الاجتماعية عبارة عن مهنة يمارسها الأخصائيون الاجتماعيون في ميادين و مجالات الرعاية الاجتماعية.

خلاصة :

من خلال هذا الفصل يتبين لنا بوضوح أن موضوع الرعاية الاجتماعية قد تأرجح بين مؤيدين و معارضين وذلك حسب ايديولوجيات السائدة في كل مجتمع إلا أنها استطاعت إبراز أهميتها الكبيرة في حياة الفرد

و الجماعة فهي تقوم بعدة خدمات تهدف الى مساعدة الأفراد وتلبية حاجاتهم الأساسية و تحسين مستواهم المعيشي و الصحي، كما أن الرعاية الاجتماعية قد مست جميع المجالات و القطاعات بمختلف أنواعها تعليمية، صحية من أجل الإلمام بجميع حاجيات الفرد و تحقيق الرفاهية له .

الباب الميداني

الفصل الأول : الاطار المنهجي

I. مجال الدراسة

II. المنهج المعتمد في الدراسة

III. تقنيات البحث المستعملة

IV. عينة الدراسة

V. خصائص العينة

I- مجال الدراسة :

1- المجال المكاني:

الإقامة الجامعية غرداية : نشأة و التطور

أ- تعريف المؤسسة:

الإقامة الجامعية 1000 سرير غرداية مؤسسة ذات طابع إداري خدماتي ،و هذا من بعد ما فتحت أبوابها سنة 2005 و تبعد المؤسسة بحوالي 15 كلم عن وسط المدينة و تقع بمنطقة النوميرات بجانب المركز الجامعي بمحاذاة الطريق الوطني رقم 49 الرابط بين ولايتي ورقلة غرداية كما يوجد بالمؤسسة (14) جناح و كل جناح يحتوي على 36 غرفة مع العلم أن الغرفة الواحدة تحتوي (03) أسرة .

ب- نشأتها و تطورها :

كان مشروع إنشاء الاقامة الجامعية 1000 سرير غرداية طبقا قرار الوزاري مشترك الموافق 22ديسمبر سنة 2004 و المتضمن إنشاء مديريات الخدمات الجامعية و تحديد مقرها و قائمة الإقامات الجامعية التابعة لها ، حيث أن الاقامة الجامعية في البداية عام 2004 الى غاية 2006 كانت تابعة للإقامات الجامعية بالأغواط و في سنة 2006 اصبحت الاقامة الجامعية مستقلة بذاتها في تسيرها و تنظيمها .

ج- مصالح الاقامة الجامعية غرداية :

– مصلحة الإيواء :

تعتبر مصلحة الإيواء من أهم المصالح المتواجدة في الإقامة حيث تقوم باستقبال الطلبة و إسكانهم طوال فترة الدراسة و تشتمل المصلحة على رئيس المصلحة الذي يشرف على تسير فرعين و هما: فرع تسير الإيواء (رؤساء الأجنحة) و فرع توفير الإيواء (مخزن الأثاث).

ومن مهام المصلحة:

-استقبال ملفات الطلبة الداخليين و يكون أثناء التسجيلات البيداغوجية .

-السهر على راحة المقيمين .

-استقبال الطلبة المتحولين من اقامات أخرى إلى هذه الإقامة.[1]

1- المصدر: مصلحة الإيواء والتسيير

استخراج البطاقات وحل المشاكل الجارية (بطاقة الإقامة).

متابعة وضعية الإيواء في الغرف (شاغرة ، جديدة ، استبدال).

تنظيم و تصنيف الملفات (حسب الشعبة ، حسب الباكالوريا).

تجديد الإيواء وذلك بتحضير كل ما يلزم للإسكان العام الجديد (صيانة الغرف ، اقتناء أثاث جديد)

وفي نهاية السنة يتم تحضير البطاقات و مقررات الاستفادة من السكن للسنة المقبلة.

– مصلحة الإطعام :

توجد بالإقامة الجامعية وحدة إطعام تسهر على تقديم الوجبات لصالح الطلبة المقيمين و الخارجيين، و يمكن لكل طالب مقيم أو خارجي أن يستفيد من وجبة بالمطعم مقابل تذكرة الإطعام الإجبارية، شرط إظهار بطاقة الطالب أو المقيم .

– مصلحة النشاطات الثقافية و الرياضية :

تعتبر الإقامة الجامعية فضاء حيا للنشاطات الثقافية و الرياضية و العلمية و فرصة لاكتشاف المواهب و الإبداعات التي تزخر بها الشريحة الطلابية مما يستوجب تشجيعها و توفير ظروف تنميتها من خلال برامج النشاطات و المنافسات و التبادل بالتنسيق مع لجنة المقيمين في المجالات التالية :

-تنظيم مسابقات ثقافية و علمية .

-تنظيم دورات رياضية .

-تشكيل مجموعة صوتية.

-تجهيز الفرق الرياضية و الثقافية .

-تنظيم ندوات .

-برمجة رحلات داخل الولاية وخارجها.

-إحياء الأعياد الدينية و الوطنية .

-تشجيع الفرق و الطلبة المشاركين في شتى النشاطات بجوائز قيمة.[1]

1- المصدر : مصلحة الإيواء و التسيير

– مصلحة الوقاية الصحية:

يستفيد الطلبة المقيمون من خدمات مصلحة الطب الوقائي لإقامة الجامعية حيث يخضع الطالب المقيم إلى فحوصات طبية دورية و إجبارية من قبل مصلحة الطب الوقائي مع فتح ملف طبي لكل طالب على مستوى الإقامة كما تتخذ مصلحة الطب الوقائي كل ما يلزم للمحافظة على صحة المقيم .

يوجد بالإقامة الجامعية 1000 سرير عيادة صحية يشرف عليها طبيب يسهر على صحة الطلبة المقيمين و للعيادة الصحية تجهيزات طبية ملائمة مع بعض الأدوية و سيارة إسعاف، و العيادة الصحية مفتوحة للطلبة يوميا مع تخصيص سائق سيارة إسعاف لضمان المداومة الليلية تحسبا لكل طارئ.

– مصلحة الصيانة و النظافة و الأمن الداخلي:

تعتبر من أهم المصالح في الهيكل التنظيمي للمؤسسة و تصطلح بمهام حماية المؤسسة و مختلف مرافقها وهياكلها من الناحية الأمنية و التقنية و يسهر على تسييرها رئيس يعين بقرار يصدم على مستوى المديرية أو إدارة المؤسسة و تتكون هذه المصلحة من ثلاثة فروع هي :

-**فرع الصيانة** : يقوم هذا الفرع بجميع أشغال الصيانة و الترميم و إعادة هيكلة مرافق الإقامة من الجانب التقني كأشغال الحداد و النجارة و الكهرباء .

-**فرع النظافة** : هذا الفرع مكلف بضمان النظافة على مستوى الإقامة الجامعية، سواء فيما يخص الأجنحة المخصصة لإقامة الطالبات أو بقية المصالح المختلفة، كذلك المحافظة على المساحات الخضراء داخل محيط الإقامة

-فرع الأمن الداخلي : يسهر على هذا الفرع مسؤول الأمن الداخلي ومجموعة من الأعوان مقسمين إلى أربعة أفواج تعمل بالتناوب طيلة أيام الأسبوع، حيث يقوم مسؤول الفوج بدورات استطلاعية كل ساعتين و إعطاء توجيهات للأعوان مجهزا هذا الفوج بمكتب وسجل لتسجيل كل ما يطرأ على مستوى الإقامة طيلة 24 ساعة .

– مصلحة الإدارة و الوسائل العامة : يعتبر رئيس هذه المصلحة نائبا للمدير، و تنقسم إلى ثلاث فروع أساسية :

فرع المستخدمين:

متابعة ملفات المستخدمين.

توزيع المستخدمين الجدد وتوجيههم.

تحير تقارير و محاضر عن سلوكيات المستخدمين (الحضور ، الغيابات ، العطل العاديةو المرضية....الخ)

فرع الوسائل العامة : يتفرع منه :

– محاسبة المواد :

إعداد الاحتياجات.

متابعة العتاد .

جرد العتاد.

مسك الوثائق المحاسبية الخاصة بهذا الفرع.

– المخزني : تمثل مهمة أمين المخزن أساسا في السهر على توفير كل اللوازم الضرورية لعمل مختلف المصالح و كذا منح تجهيزات النوم للطلبة بداية كل موسم و استعادتها في نهاية الموسم الجامعي و متابعة عملية تنظيفها، كما تستفيد مختلف المصالح من التجهيزات الضرورية بإمضاء تكفل لدى السيد أمين المخزن إضافة لذلك أن أمين المخزن يقوم بمتابعة يومية لمخزون السلع الموجودة بالمخزن .

– فرع الميزانية و المحاسبة : مهامه :

إعداد الميزانية التقديرية .

تنفيذ الميزانية .

مسك الوثائق المحاسبية .

2– المجال الزماني:

لقد كان التطرق لهذا البحث نتيجة ملاحظة لدور الذي تقدمه الموظفات لتحقيق الرعاية الاجتماعية لطالبات وبداية كانت في البحث في الموضوع من خلال الدراسة الاستطلاعية المكتبية و الميدانية حيث تعتبر خطوة ضرورية في البحث العلمي إذ لا يمكن للباحث أن يتجاوزها لأنها تمكنه من معرفة ظروف اجراء الدراسة و الوقوف عند مختلف العراقيل التي قد تواجهه في مراحل بحثه ، وإيجاد الوسائل المناسبة لتعامل معها ، ولقد بدأت الدراسة الاستطلاعية في 2017م ، حيث تم توزيع نماذج من استمارات كخطوة أولية على مجموعة من الطالبات عشوائيا، من ثم تعديل في الأسئلة الاستمارة عدة مرات ، وفي16أفريل 2017 تم توزيع الاستمارات النهائية على الطالبات المقيمات، و تم استرجاع الاستمارات في يوم17 أفريل 2017 .

II. المنهج المعتمد في الدراسة:

إن كل الدراسات العلمية تتطلب من الباحث الاعتماد على مناهج علمية دقيقة و محددة من أجل إثبات و تحقق من الظاهرة التي هو بصدد دراستها، كونه يساعده في التوصل الى المعلومات خاصة بفهم و تفسير وتحليل و تركيب الظاهرة المدروسة.

فالمنهج هو " الطريقة أو الأسلوب الذي ينتهجه العالم في بحثه أو دراسة مشكلته و الوصول الى حلول لها أو الى بعض النتائج " .[1]

ويعرف كذلك بأنه " طريقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات و البيانات المكتبية أو الحقلية وتصنيفها وتحليلها و تنظيرها ".[2]

إن طبيعة الموضوع و مجتمع البحث يفرض على الباحث اختيار منهج علمي مناسب ولذلك ثم الاعتماد على في هذه الدراسة على المناهج التالية :

أ- المنهج الوصفي : " هو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية و دقيقة عن الظاهرة أو الموضوع محددة من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية " [3]

ونظر لموضوع الدراسة فقد اعتمدنا على تطبيق المنهج الوصفي لأنه يقوم على تفسير الظاهرة، وذلك من خلال الوقوف على خصائص الظاهرة و معرفة أبعادها، و كذا البحث في الأسباب التي أدت الى وجودها، وذلك من خلال معرفة دور الذي تقدمه الموظفات لتحقيق الرعاية الاجتماعية لطالبات المقيمات في الاقامة الجامعية .

1- عبد الفتاح محمد العيسوي ، **مناهج البحث العلمي** ، دار راتب الجامعية ، ب ط ، الاسكندرية ، 1997 ، ص 13

2- احسان محمد الحسن ، **مناهج البحث الاجتماعي** ، دار وائل ، ط2 ، عمان ، 2009 ، ص 11

3- محمد عبيدات و أخرون ، **منهجية البحث العلمي** ، القواعد ، المراحل و التطبيقات ، دار وائل ، ط2 ، 1999، ص35

ب– المنهج الكمي: " وهو يقوم على جمع البيانات و تصنيفها و تبويبها لكي يسهل تحليلها و إبراز النتائج بصورة رسوم بيانية و أرقام ، وإظهار البيانات و العلاقات بين العوامل الثابتة و المتغيرة و التوزيع النسبي و التوزيع التكراري و المنحنيات التكرارية أو المدرجات التكرارية " [1]

إن دراسة البحوث الاجتماعية تتطلب من الباحث اختيار المنهج الكمي لأنه يقوم على تفتيت الموضوع لأجزاء و أبعاد تم تلخيصها في مجموعة من بيانات و احصاءات و نسب مئوية و عليه تم اختيار هاذين المنهجين للتحقيق التكامل و الالمام بالموضوع، وعدم الاقتصار على منهج دون الاخر لأنه يجعل معرفتنا بالواقع الاجتماعي قاصرة الى حد بعيد .

III. تقنيات البحث:

تستخدم في البحوث الاجتماعية الكثير من الوسائل للحصول على البيانات، كما يمكن استخدام العديد منها في البحث الواحد إدا اقتضت الضرورة لذلك، و هي عبارة عن تقنيات و أدوات منهجية عديدة تستخدم لجمع البيانات و المعطيات الخاصة بالظاهرة التي هي بصدد دراسة ، فعلى الباحث أن يختار التقنية التي تتناسب مع طبيعة الموضوع الدراسة .

وبما أننا في صدد معرفة دور الموظفات الاقامة في تحقيق الرعاية الاجتماعية لطالبات فقد اعتمدت على التقنيات التالية :

أ–الملاحظة: تعد الملاحظة من بين التقنيات المستعملة خاصة في الدراسة الميدانية لأنها الأداة التي تجعل الباحث أكثر اتصالا بالمبحوث . فالملاحظة هي" المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما ، مع الاستعانة بأساليب البحث و الدراسة التي تتلاءم مع طبيعة الظاهرة "[2] . وبما أنني أنتمي الى مجتمع الدراسة فقد اعتمدت على الملاحظة بالمشاركة قصد

1 –ناجح رشيد القادري ،**محمد عبد السلام البواليز** ،مناهج البحث الاجتماعي دار الصفاء للنشر و التوزيع ، ط1، عمان ، 2004، ص 160

2 – ابراهيم ابراش ، **المنهج العلمي و تطبيقاته في العلوم الاجتماعية** ، دار الشروق لنشر ، ط1 ، عمان ، 2009 ، ص 261

3–موريس أنجرس ، **منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية** ، دار القصبة ، ط2 ، الجزائر ، 2006، ص 185

الحصول على كم كبير من البيانات و المعلومات الخاصة بالدراسة وهي" حالة يشارك فيها الملاحظ في حياة الأشخاص الموجودين تحت الملاحظة " [3]

ب– الاستمارة : " تعتبر الاستمارة إحدى وسائل البحث العلمي التي تستعمل على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم أو دوافعهم أو معتقداتهم " [1]

كما عرف على" أنه الأداة الأكثر استخداما في الحصول على المعلومات من المبحوثين مباشرة، وهو مجموعة أسئلة محددة الاجابات مرتبطة بعضها البعض من حيث الموضوع، و بصورة تكفل الوصول الى المعلومات التي يهدف الباحث للوصول إليها " [2]

وقد تناولنا في الاستمارة المتعلقة بموضوع الدراسة مجموعة من الأسئلة تم تقسيمها الى ثلاث محاور :

-المحور الأول : يتعلق بالبيانات الشخصية

- المحور الثاني: يتعلق بالبيانات الفرضية الأولى و يحتوي على(16) سؤال.

- المحور الثالث : يتعلق بالبيانات الفرضية الثانية و يحتوي على(19) سؤال.

-المحور الرابع : يضم 07 أسئلة تتعلق بالرعاية الاجتماعية .

IV.العينة :

إن هدف كل باحث هو التوصل الى استنتاجات سليمة عن مجتمع الأصلي الذي نبعت منه المشكلة ويتم ذلك عن طريق اختيار فئة ممثلة لهذا المجتمع تمثيلا صحيحا ، فالمقصود بالعينة هي " ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد و طرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا "[3] و لهذا يقوم الباحث بتحديد المشكلة ووضع الفروض قبل اختياره لأسلوب جمع البيانات .

---

1 – جودت عزت عطوي ، **أساليب البحث العلمي** ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، ط1، عمان الأردن ، 2009 ، ص 99

2 مهدي حسن زويلف و أخرون ، **منهجية البحث العلمي** ، دار الفكر للطباعة و النشر ، ط1، عمان ، 1998 ، ص 79

3- كامل محمد المغربي، **أساليب البحث العلمي في العلوم الانسانية و الاجتماعية** ، دار الثقافة، ط4، عمان، 2011،ص 139

وانطلاقا من أن العينة هي جزء من المجتمع الأصلي وتكون ممثلة له ، فإن طبيعة موضوعنا تقتضي استخدام العينة العشوائية غير منتظمة لأفراد المجتمع البحث و التي تعني " أن الباحث يختار عينة الدارسة ، بحيث تكون الفرصة متساوية لعينة الدراسة في عملية الاختيار ، أي أن تكون ممثلة لمجتمع الدراسة "[1]

ونظر لكبر حجم مجتمع البحث و الذي هو 800 طالبة ، وكذلك لصعوبات التي وجهناها في مقابلة الطالبات وإعطائهن الاستبيان لكونهن غير ماكثات دائما في الاقامة و بالخصوص التي يسكن قريب من الاقامة الجامعة، وقد تم توزيع 100 استمارة بهذه الطريقة وتم استرجاع 88 استمارة وتم استبعاد 8 و ذلك لعدم اجابة الطالبات على بعض الأسئلة، وقد تم ارجاع من العينة الاجمالية (80) استمارة فإكتفينا بهذا العدد خاصة أنه يمثل 10% من المجتمع المدروس و تعتبر 10% نسبة مقبولة في العينات العشوائية التي تتراوح نسبة الصبر فيها بين 10% و23%

1- مندر عبد الحميد الضامن ، **أساسيات البحث العلمي** ، دار المسيرة ، ط1 ، عمان ، 2007، ص 167

V.خصائص العينة

يتميز مجتمع بحثينا بجملة من الخصائص نستعرضها في الجداول الاتية:

الجدول رقم (2): يوضح توزيع المبحوثين حسب السن

السن	تكرار	النسبة المئوية
25-18	68	%85
32-26	9	%11.3
33 فما فوق	3	%3.8
المجموع	80	%100

من خلال نتائج الجدول الاحصائي اعلاه تبين لنا أن أغلبية المبحوثين يتراوح سنهن بينب[18-25] حيث تمثل أكبر نسبة و التي تقدر ب 85 %، مقارنة بالفئة السن 26-32 و التي نسبتها 11.3% ، مقابل نسبة 3.8 من فئة السن 33 فما فوق .

يتضح لنا من خلال القراءة الاحصائية للجدول أن معظم الطالبات في الاقامة الجامعية يتراوح سنهن بين 18-25 وذلك لعدة أسباب منها : أن نسبة النجاح في شهادة الباكالوريا لهذا العام هي من فئة النظامين أكثر من الأحرار حيث يعتبرون من الملتحقين الجدد، كذلك أن أغلب الطالبات بين سن 18 -25 يمثلن مستوى تعليمي بين الثانية جامعي حتى الثانية ماستر و ذلك لعدم تعثرهن في مسارهم الدراسي، حيث أن هذه الأخيرة تتميز بمستوى عالي و جيد .

الجدول رقم (3) : يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	تكرار	النسبة المئوية
أولى جامعي	21	%26.3
ثانية جامعي	30	%37.5
ثالثة جامعي	20	%25
دراسات عليا	9	%11.3
المجموع	80	%100

نلاحظ من خلال معطيات المستخلصة من الجدول الاحصائي يتبين لنا أن نسبة 37.5% من أفراد العينة مستواها التعليمي ثانية جامعي و هي تمثل أكبر نسبة، مقابل نسبة 26.3 %مستواها الأولى جامعي، و التي تقابلها نسبة 25% مستواها التعليمي الثالثة جامعي، في حين نجد أن نسبة 11.3% من الطالبات مستواهن التعليمي يتمثل في دراسات عليا.

من خلال المعطيات الجدول الاحصائي يتضح لنا أن أكبر مستوى تعليمي في أفراد العينة هو مستوى ثانية جامعي و هذا يعني أن نسبة النجاح في شهادة الباكالوريا كانت عالية في عام 2015 و أن أغلب الطالبات يعتبرون من الملتحقين الجدد بالإقامة الجامعية.

الجدول رقم(4) : يوضح توزيع المبحوثين حسب السكن الأصلي

السكن الأصلي	تكرار	النسبة المئوية
المنيعة	56	%70
بريان	10	%12.5
القرارة	12	%15
عين صالح	2	%2.5
المجموع	80	%100

فمن خلال المعطيات الاحصائية الجدول نلاحظ أن نسبة 70 %من أفراد العينة سكنها الأصلي في المنيعة حيث تمثل أكبر نسبة، مقابل نسبة 15 %من الطالبات سكنها الأصلي بالقرارة، مقابل نسبة 12.5 %من منطقة بريان و تقابلها نسبة 2.5 %من منطقة عين صالح.

من خلال المعطيات الاحصائية يتبين لنا أن أغلب المبحوثين هم من منطقة المنيعة و هذا راجع الى قرب المسافة و التي تقدر ب 270 كلم، حيث تعتبر جامعة غرداية هي أقرب جامعة بالنسبة الى الجامعات الأخرى، و كذلك الاتفاقية التي أقرتها وزارة التعليم العالي و البحث العلمي مع وزارة التربية الوطنية التي مفادها هو أن كل ناجح في الباكالوريا يلتحق بجامعة الولاية التي يسكن فيها حسب التخصص المرغوب فيه ، الا الراغبين في دراسة تخصصات التي لم تتوفر في جامعة الولاية كتخصصات المدارس العليا، صيدلة، علم الأثار، علم المكتبات و من جهة أخرى لثقافة أولياء المنطقة لعدم تقبلهم فكرة دراسة في الجامعات البعيدة كون الجامعات القريبة تحسسهم بالراحة و الطمأنينة .

الجدول رقم (5): يوضح توزيع المبحوثين حسب التخصص

التخصص	التكرار	النسبة
التخصصات الأدبية	56	%70
التخصصات العلمية	24	% 30
المجموع	80	%100

تشير المعطيات الاحصائية للجدول أن نسبة 70% أن أغلب أفراد العينة يدرسون تخصصات أدبية، مقابل نسبة 30% يدرسون تخصصات علمية.

من خلال القراءة الاحصائية نستنتج أن أغلب الطالبات ينتمون الى تخصصات أدبية و ذلك راجع الى الاتجاه العام لكل طالبة أو رغبة ذاتية في دراسة هذا التخصص، وكذلك أن معظم الطالبات يدرسون التخصصات تتطابق مع الوظيفة المطلوبة، و رغبتهم في أن يكون أساتذة و إداريين في المستقبل و كذلك نتيجة لدرجة تقبل المجتمع لوظيفة التعليم و الادارة و منحهم الأفضلية عن باقي الوظائف كونهم يتمتعون بامتيازات خاصة.

الفصل الثاني : مساهمة التكفل النفسواجتماعي للموظفات في تحقيق الأمن الاجتماعي لطالبات

I. تحليل بيانات الفرضية الأولى

II. الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى

I.تحليل بيانات الفرضية الأولى: مساهمة التكفل النفسو اجتماعي للموظفات في تحقيق الأمن الاجتماعي للطالبات:

في هذا الفصل سنحاول قراءة و تحليل المعطيات المتعلقة بمتغيرات الفرضية الأولى

جدول رقم (6) : يوضح تقديم لنصائح و ارشادات وعلاقته بما كنت تتوقعينه من الموظفة

تقدم الموظفة نصائح و ارشادات / ما كنت تتوقعينه من الموظفة	لا	نعم	المجموع
تقدم	17 %43,58	12 %30,76	39 %100
لا تقدم	4 %50	4 %50	8 %100
أحيانا	27 %62,8	16 %37,2	43 %100
المجموع	48 %60	32 %40	80 %100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه و حسب الاتجاه السائد أن نسبة 60% من مجموع المبحوثين صرحوا أن ما تقوم به الموظفة من دور يعكس ما كانوا يتوقعونه منها، و تدعمها في ذلك نسبة 62,8%

من الطالبات الذين صرحوا أن أغلب لأحيان تقوم الموظفة بتقديم نصائح وارشادات، مقابل نسبة 50 من الطالبات الذين صرحوا بأن الموظفة لا تقوم بتقديم نصائح و ارشادات .

وهذا مقارنة بنسبة 40% من مجموع المبحوثين صرحوا بأن دور الذي تقوم به الموظفة ليس كما كانوا يتوقعونه من الموظفة وتدعمها في ذلك نسبة 50% من الطالبات الذين صرحوا بأنهم لا يشعرون أن الموظفة تقوم بتقديم نصائح و ارشادات مقابل نسبة 41,4 % من الطالبات الذين صرحوا أن يتلقون نصائح و ارشادات من قبل الموظفات .

من خلال ما سبق تظهر اهمية تقديم النصائح والإرشادات من قبل الموظفات لمختلف الطالبات بغية الوصول الى رعاية اجتماعية تعمل على تحسين حالة الطالبات عبر الجهود والبرامج التي تستهدف مواجهة مشكلات سوء التكيف الاجتماعية، وتختلف نوعية النصائح و الارشادات المقدمة من طالبة الى أخرى و إما أن تكون عامة أو خاصة فالنصائح و التوجيهات الخاصة تتعلق بالفرد في حد ذاته في الحياة الشخصية له فتقوم الموظفة بتقديم هذه النصائح على أساس أنها تعتبر هي بمثابة والي أمرها و أنه من مسؤولياتها تعديل سلوكها الى المسار الصحيح، أما النصائح العامة فهي لها علاقة بتسهيل على الطالبة للوصول الى حاجياتها بسرعة دون عراقيل و صعوبات، حيث أن هذه الخدمة ترتبط ارتباط وثيقا بأهداف الرعاية الاجتماعية التي تسعى الى منع المشاكل قبل حدوثها، و تقديم هذه الخدمات الواعية يؤدي الى وقاية فئات من الانحراف و التدهور، كما « أن نظرية فكتور فروم تذهب دائما الى أن توقع الانسان من عمل الطرف الثاني يجعله يبني خيارات » مثل ذلك الطالبات في الاقامة الجامعية إذا كانوا يتمتعون بالسلوك حسن و حميد تتعامل معهم الموظفة بكل أريحية وعليه فان هذه الجهود تندرج ضمن اشباع الحاجات النفسية

والاجتماعية للأفراد فهذه الحاجات مؤثرة على السلوك الانساني والذي يبلغ من الأهمية كمبدأ تسير وفقه الهيئات المكلفة بالإشراف على الطالبات داخل الاقامة الجامعية.

والنسب جاءت ضمن هذا السياق لتثبت ان هامش التوقع كان في محله من قبل أفراد العينة تجاه الموظفات المشرفات على الخدمة الاجتماعية اذ هذا ما كانوا ينتظرونه بحكم طابع الرعاية الاجتماعية المألوف المتضمن أساسا الإلمام بجميع جوانب التي من شأنها تحقيق الأهداف للفرد وذلك عن طريق اشباع حاجاته وتحسين ظروفه وحمايته من المشكلات حيث تعتبر هذه الخدمات حق من حقوق الطالبات، وان جميع الموظفات مسؤولات عن تقديم أحسن الخدمات التي تضمن لهم اشباع حاجاتهم وتحقيق اهدافهم.

جدول رقم (7) : يوضح تقديم المساعدة عند الشعور المرض و علاقته بما تشعرين داخل الاقامة

تشعرين في الاقامة أنك / يتم تقديم المساعدة عند المرض	في بيتك الثاني	في غربة و عدم الارتياح	في طمأنينة و أمان	في توترا دائما ولا استقرار	المجموع
الغرفة	7 %24,1	4 %13,8	12 %13,8	6 %20,7	29 %100
العيادة	1 %16,7	- -	5 %83,3	- -	6 % 100
المستشفى	9 %20	3 %6,7	30 %66,7	3 %6,7	45 % 100
المجموع	17 %21,3	7 % 8,8	47 % 58,8	9 % 11,3	80 % 100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه وحسب الاتجاه السائد أن 58,8% من مجموع المبحوثين يشعرون في الاقامة أنهم في طمأنينة و أمان ، و تدعمها في ذلك نسبة 83,3% من الطالبات الذين صرحوا أنه يتم تقديم المساعدة عند شعورهم بالمرض في العيادة ، مقابل نسبة 66,7 %من الطالبات الذين صرحوا أن تقديم المساعدة عند الشعور بالمرض يكون في المستشفى .

و هذا مقارنة بنسبة 21,3% من مجموع المبحوثين الذين يشعرون في الاقامة أنهم في بيتهم الثاني ، و تدعمها في ذلك نسبة 24,1% من الطالبات الذين صرحوا أنهم يتلقون المساعدة عند شعورهم بالمرض في الغرفة ، مقابل نسبة 20 %من الطالبات الذين صرحوا أن المساعدة عند شعورهم بالمرض تقدم لهم في المستشفى.

من خلال ما سبق يظهر لنا ان أغلب الطالبات تلقوا مساعدات طبية عند الحاجة وبنسب كبيرة اما في الغرفة او بالنقل الى المستشفى مباشرة هذا ما يدل على الاهتمام الشديد من قبل موظفات وإداري المرافق الخدماتية بالجانب الصحي وانعكاس ذلك على الجانب النفسي للطالبات بشعورهم بالطمأنينة والأمان بالإضافة الى احساسهم بكونهم في بيتهم الثاني وهذا لتحقيق جانب من جوانب الرعاية الاجتماعية باعتبارها كمركب يتضمن الرعاية الصحية كأحد أهم أسسها، يقول فريد لاندر "الرعاية الاجتماعية هي ذلك النسق المنظم للخدمات الاجتماعية والمنظمات المصممة بهدف مد الأفراد والجماعات بالمساعدات التي تحقق مستويات مناسبة للصحة والمعيشة ولدعم العلاقات الاجتماعية والشخصية بينهم بما يمكنهم من تنمية قدراتهم وتطوير مستويات حياتهم بانسجام متناسق مع حاجاتهم ومجتمعاتهم"

وعليه بغية الوصول إلى التكفل التام بالطالبات وإحساسهم بأمان داخل جو أسري لابد من تكريس مبادئ الرعاية الاجتماعية وإحاطة الطالبات بتكفل صحي شامل بتوفير ما يلزم من معدات داخلية وتوفير سيارات اسعاف عند الحالات الحرجة والتنقل الى اقرب مركز صحي.

فالرعاية الاجتماعية هي "طريقة علمية لخدمة الإنسان ، ونظام اجتماعي يساعده على حل مشاكله وتنمية قدراته ويساعد النظم الاجتماعية الأخرى في المجتمع على حسن القيام بدورها ، كما يعمل على خلق نظم اجتماعية جديدة تظهر حاجة المجتمع اليها في سبيل تحقيق رفاهية أفراده"[1] من هذا المنطلق نقول بان تقديم المساعدات الطبية من شانه احساس الطالبات بالأمان وبالتالي تحقيق الامن الاجتماعي للطالبات.

1- الفاروق زكي يونس : **الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي** ، عالم الكتب، القاهرة ،1968 .ص122 ،

جدول رقم (8) : يوضح تقدم لك الخدمة من طرف الموظفة و علاقته بما تشعرين داخل الاقامة

تشعرين في الاقامة / أنك تقدم لك الخدمة من طرف	في بيتك الثاني	في غربة و عدم الارتاح	في طمأنينة و أمان	في توترا دائما ولااستقرار	المجموع
الموظفة	11 %20	6 %10,9	32 %58,2	6 %10,9	55 %100
الموظف	1 %25	- -	3 %75	- -	4 %100
لا يهم الأمر	5 %23,8	1 %4,8	12 %57,1	3 %14،3	21 %100
المجموع	17 %21,3	7 %8,8	47 %58,8	9 %11,3	80 %100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه و حسب الاتجاه السائد أن نسبة 58,8% من مجموع المبحوثين يشعرون بالطمأنينة و أمان داخل الاقامة الجامعية ، و تدعمها في ذلك نسبة 75% من الطالبات الذين صرحوا أنهم يشعرون بالراحة أكثر عندما تقدم لهم الخدمة من طرف الموظف ، مقابل نسبة 58,2% من الطالبات الذين صرحوا أنه عندما تقدم لهم الخدمة من طرف الموظفة يشعرون بالراحة أكثر .

و هذا مقارنة بالنسبة 21,3% من مجموع المبحوثين يشعرون في الاقامة أنهم في بيتهم الثاني ، وتدعمها في ذلك نسبة 25 %من الطالبات الذين صرحوا أنه عندما تقدم لهم الخدمة من طرف الموظف يشعرون بالرحة أكثر ، مقابل نسبة 23,8 %من الطالبات الذين صرحوا أنه لا يهم الأمر في من يقدم لهم الخدمة.

من خلال ما سبق يتبين دور من ادوار الموظفين في سبيل تحقيق الرعاية الاجتماعية للطالبات متمثلة في الحاجات العامة الفيزيولوجية كالمأكل والمشرب وغيرها من اجل الوصول الى الحاجة الى الامان والطمأنينة غيرها ، باعتبارها أحد الحاجات الخمسة التي وضعها "ما سلو" في "سلم الحاجات " " أن الفرد بمجرد أن يشبع حاجاته الفيسيولوجية بدرجة مرضية ، فإنه ينتقل الى حاجات الأمان والتي تتمثل في محاولة تأمين حياة الفرد و الحماية من أي وسائل قد تحدق بحياة الفرد" . و هذا ما أشارت اليه الطالبات

اذ جاءت نتائج القراءة الاحصائية مؤكدة على انه كلما قدمت هذه الرعاية من طرف موظفة للطالبات كلما زاد دلك من معدل شعورهن بالارتياح المصاحب للطمأنينة والامان وهذا راجع الى أنهم ينتمون الى نفس الجنس ، و بتالي لا تشعر الطالبة بالإحراج عند طلب الخدمة ، و كذلك راجع الى التكوين النفسو اجتماعي للمرأة بإعتبار الاقامة نسق اجتماعي يمتاز بنوع من الخصوصية و التي يفضل فيها اشراف الموظفات عليها . وهذا ما سعت الادارة الى توفيره بجعل حتى عمال المناوبة الليلية من النساء حرصا على تحسين ظروف المعيشة من اجل رعاية اجتماعية افضل. وعليه فالوصول الى هذه الرعاية يمر من خلال اعتبار الفرد يمثل جوهر اهتمام المجتمع فهو اذن احوج ما يكون الى انظمة وخدمات رعاية اجتماعية تتناسب مع احتياجاته الفردية وامكاناته وقدراته التي يمتلكها ، ويتعدى الامر في كون تلك الخدمات تراها الرعاية الاجتماعية حقا مشروعا للفرد يضمنها له المجتمع ولابد من توفرها بالصورة التي تساهم في تحقيق متطلباته الاساسية و تجدر الاشارة هنا الى انه كلما قدمت هذه الرعاية من طرف افراد اكفاء مدركين لأهمية الرعاية الاجتماعية كلما زاد تقبل ذلك من قبل الفئات المعنية بالرعاية وبالتالي زيادة نسبة الامان الاجتماعي داخل ذلك المحيط.

جدول رقم (9) : يوضح طريقة استقبال الموظفة ومدى رضى الطالبات عن ما تقوم به الموظفة

رضى الطالبات عن ما تقوم به الموظفة / طريقة الاستقبال	راضية	راضية نوعا ما	غير راضية	المجموع
جيد	9 %36	16 %64	- -	25 % 100
سيء	1 %14,3	4 %57,1	2 % 28,6	7 %100
نوعا ما	8 %16,7	35 % 72،9	5 %10,4	48 %100
المجموع	18 %22,5	55 %68،8	7 %8,8	80 %100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه وحسب الاتجاه السائد أن نسبة 68,8% من مجموع المبحوثين راضين نوعا ما عن ما تقوم به الموظفة من أجل تحقيق الرعاية الاجتماعية في الاقامة ، و تدعمها في ذلك نسبة 72,9 %من الطالبات صرحوا أن استقبال الموظفة لهم في غالب يكون نوعا ما ، مقابل نسبة 64% من الطالبات صرحوا أن استقبال الموظفة لهم جيد .

و هذا مقارنة بنسبة 22,5% من مجموع المبحوثين صرحوا بأنهم راضين عن ما تقوم به الموظفة من أجل تحقيق الرعاية الاجتماعية في الاقامة ، و تدعمها في ذلك نسبة 36 %من الطالبات الذين صرحوا أن استقبال الموظفة لهم جيد ، مقابل نسبة 16,7% من الطالبات الذين صرحوا أن استقبال الموظفة لهم نوعا ما .

يتضح لنا مما سبق اهمية الفرد المشرف على الرعاية الاجتماعية وحتى طريقة تعامله اثناء تقديم الرعاية ومختلف الخدمات التي تحتاجها الطالبات خلال حياتهم اليومية فالفرد المقدم للخدمة لابد من توفره على ميكانيزمات شخصية تسهل له لتعامل كالحفاظ على الوجه المبتسم دائما ومراعاة الوقت بعدم جعل المستفيد ينتظر كثيرا وتنمية مهارات الاتصال لديه، مع تحليهم بطابع الاحترام و التقدير المتبادل بين الموظفة و الطالبة و هذا ما ذكره "ما سلو " في سلم الحاجات " أن الانسان تسعى دائما من أجل الحصول على تقدير الاخرين و احترامهم ، فهو بحاجة الى الشعور بأنه ذو قيمة في المجتمع الذي يعيش فيه ، و أن أعضاء ذلك المجتمع افراد ذو قيمة يجدر به أن يحترمهم .فالإنسان يرغب دائما في تبادل هذه المشاعر مع الأفراد المجتمع ، و أن القيم الدينية و الأخلاقية السائدة تلعب دورا كبيرا في تحقيق الاحتياجات الانسانية خاصة في اشباع حاجة احترام الذات و تقدير ".

و كذلك من خلال رفع حجم الاستعداد الاداري بمعالجة مختلف المهام الموكلة اليه واخيرا ممارسة فن تعدد المهام داخل المكتب وعدم الجمود أو تعطيل مصالح الطالبات ، لأنه كلما كان الاستقبال والتعامل جيد كلما زاد رضا الطالبات عن نوع الخدمات المقدمة وبالتالي الوصول الى اقصى درجات الرعاية الاجتماعية الشاملة .

هذا ما جاءت وفقه نتائج الدراسة الميدانية لتؤكد على رضا الطالبات على حسن الاستقبال من قبل الموظفات لهن وبأحسن معاملة.

جدول رقم (10) :يوضح مساهمة الموظفات في توفير الهدوء وعلاقته برأي المبحوثات في المجهودات المقدمة من طرفهن

المجهودات المقدمة من طرف الموظفات / مساهمة الموظفات في التوفير الهدوء	جيد	متوسطة	رديئة	المجموع
نعم	24 % 34,8	43 %62,3	2 % 2,9	69 %100
لا	3 %27,3	8 %72,7	- -	11 %100
المجموع	27 %33,8	51 %63,8	2 %2,5	80 %100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه و حسب الاتجاه السائد أن نسبة 63,8% من مجموع المبحوثين صرحوا أن المجهودات المبذولة من طرف الموظفات متوسطة ، و تدعمها في ذلك نسبة 72,7% من الطالبات الذين صرحوا أن الموظفات لا يساهمن في توفير الهدوء في فترة الامتحانات ، مقابل نسبة 62,3% من الطالبات الذين صرحوا أن الموظفات تساهم في توفير الهدوء أثناء فترة الامتحانات .

وهذا مقارنة بنسبة 33,8% من الطالبات الذين صرحوا أن المجهودات المقدمة من طرف الموظفات جيدة ، مقابل نسبة 34,8% من الطالبات الذين صرحوا أن الموظفات تساهم في توفير الهدوء في فترة الامتحانات مقابل نسبة 27,3% من الطالبات الذين صرحوا أن لا تساهم في توفير الهدوء أثناء فترة الامتحانات .

من خلال ما سبق يتضح لنا دور مهم من ادوار موظفات الاقامة الجامعية وهو توفير الهدوء اثناء الامتحانات والسهر عليه من اجل تسهيل حياه الطالبات بغية ضمان رعاية اجتماعية جيدة فالطالب ايام الامتحان يمر بفترات صعبة مليئة بالقلق والتوتر والخوف على مستقبله الدراسي من الفشل فالحالة النفسية المصحوبة بضرورة المراجعة والتركيز من اجل الفهم تتطلب مناخا خاصا يسوده الهدوء والسكينة وهذه من مهام موظفات الاقامة التي تشهد في سائر الايام ضجيجا وأصوات مسجلات صوت عالية وغيرها فوظيفة الموظفات هنا هي السهر والمتابعة الدائمة واليومية خاصة في تلك الفترة التي تتطلب رعاية خاصة وحرصا شديدا وفتح المجال أمام الطالبات من أجل النجاح والتفوق . لان من اهم اهداف الرعاية الاجتماعية مساعدة الافراد والجماعات والمجتمعات حتى تصل الى اقصى درجة ممكنة من الرفاهية الاجتماعية والنفسية والجسمية و مساعدة الافراد في كافة المستويات الاجتماعية وتحسين ظروف الحياة لهم حتى يحققوا ما يصبون اليه، وعليه هذا ما جاءت وفقه نتائج الجدول خلال القراءة الاحصائية والتي بينت محدودية الموظفات اذ جاءت النسب الاكبر بان هذه المجهودات متوسطة وهذا ما يجب ان يأخذ بعين الاعتبار من قبل المسؤولين عن الاقامة الجامعية بغية تحسين ظروف الطالبات في فترة الامتحانات

جدول رقم(11) : يوضح البرامج الثقافية تساعد على تخفيف من الضغوط النفسية

البرامج تخفف الضغط	التكرار	النسبة
موافق	18	%22,5
غير موافق	62	%77,5
المجموع	80	%100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 77,5% من الطالبات صرحوا أن البرامج الثقافية تساعدهم على تخفيف من الضغوط النفسية ، مقابل نسبة 22,5%من الطالبات صرحوا أن البرامج الثقافية لا تساعدهم على تخفيف من الضغوط النفسية التي يشعرون بها.

من خلال معطيات الجدول يتبين ان البرامج الثقافية المقدمة للطالبات تساعدهم على التخفيف من الضغوط النفسية المتكونة نتيجة ضغط البرامج التعليمية الكثيفة وروتين الحياة المعيشية داخل الاقامة فالبرامج الثقافية المتمثلة في مسابقات فكرية ومعارض تعمل على الترويح وفض الكبت وازالت الملل وتشغل تفكيرهن بأمور أخرى تبعدهن عن المشكلات التي يتعرضون اليها ، وكذا تغيير الجو العام من أجل المساعدة على الدخول بنفس جديد الى الدراسة مرة اخرى وهذا ما تعمل عليه هذه البرامج من اجل الاهتمام بالطالبات من كل النواحي.

جدول رقم (12): يوضح تنوع الندوات و المحاضرات في الاقامة الجامعية

نوع المحاضرات	التكرار	النسبة
ثقافية	18	%22,5
دينية	56	%70
علمية	6	%7,5
المجموع	80	%100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 70% من الطالبات صرحوا أن هناك تنوع في الندوات و المحاضرات في الاقامة الجامعية و أن أغلبها دينية ، مقابل نسبة 22,5% من الطالبات صرحوا أن ندوات و المحاضرات ثقافية ، و تليها نسبة 6% من الطالبات صرحوا أن الندوات و المحاضرات علمية .

من خلال معطيات الجدول السابقة يتضح نوع الندوات والمحاضرات المقدمة للطالبات داخل الاقامة الجامعية وبالتحديد داخل القاعة الخاصة بالندوات واللقاءات وتنوعها من ندوات ثقافية والمناسبات الوطنية وكذلك المواضيع التي تخص المرأة والمجتمع ..الخ ومواضيع دينية تعرف الطالبات على دينهم الحنيف مقدمة ابرز الاوامر والنواهي وكذا الفرائض الملزمة و حثهم على التحلي بمكارم الأخلاق و خلق جو يسوده التعاون و التأخي و تهديب سلوكهم وايضا

الندوات العلمية التي تناقش مختلف الابتكارات والتطبيقات العلمية الجديدة هذا كله يندرج ضمن البرامج التي تقدمها منظومة الرعاية الاجتماعية داخل الاقامة.

جدول رقم (13): يوضح اقامة ندوات و محاضرات في الاقامة وعلاقته بدرجة توقع لدور الموظفة

درجة توقعك لدور الموظفة / تقام ندوات و محاضرات	أفضل مما كنت تتوقعينها	تماما مثلما كنت تتوقعين	أسوء مما كنت تتوقعين	المجموع
نعم	18 % 23,7	54 %71,1	4 %5,3	76 %100
لا	1 %25	3 %75	- -	4 %100
المجموع	19 % 23,8	57 %71,3	4 %5	80 100%

نلاحظ من خلال نتائج الجدول وحسب الاتجاه السائد أن نسبة 71,3% من مجموع المبحوثين صرحوا درجة توقعهم لدور كما وجدوه كانت تماما مثلما توقعوا ، و تدعمها في ذلك نسبة 75% من الطالبات الذين صرحوا أنها لا تقام ندوات و محاضرات في الاقامة ، مقابل نسبة 71,1% من الطالبات الذين صرحوا أنها تقام ندوات و محاضرات في الاقامة .

وهذا مقارنة بنسبة 23,8%من مجموع المبحوثين صرحوا أن درجة الدور كما وجدوه كانت أفضل مما توقعوا و تدعمها في ذلك نسبة 25%من الطالبات الذين صرحوا أنها لا تقام ندوات و محاضرات في الاقامة ، مقابل نسبة 23,7% من الطالبات الذين صرحوا أنها تقام ندوات و محاضرات في الاقامة الجامعية .

من خلال بيانات الجدول السابقة الممثلة لدور الندوات والمحاضرات والتي تسهر ادارة الاقامة الجامعية توفيرها بين كل فترة وأخرى للطالبات داخل المدرج الخاص بالندوات والمحاضرات بغية الزيادة من اطلاع الطالبات وتوسيع افاقهن العلمية في تخصصاتهم وكذا العمل على تبادل الخبرات والآراء والتزويد بمختلف المعارف العلمية الميدانية ، وحول اذا ما كانت هذه الندوات كما كانت متوقعة من قبل الطالبات حيث جاءت نتائج الدراسة الميدانية مؤكدة على توفرها داخل الاقامة وكانت اكثرها على شكل ندوات دينية تقدم خلالها نصائح وإرشادات توجه الطالبات في حياتهم المعيشية والدراسية اضافة الى ندوات ثقافية وعلمية ولو بدرجة اقل ،وعليه يتوجب التوقف هنا الى دور الرعاية الاجتماعية في شقها التعليمي والتي تقدم مجهودات وبرامج تهدف الى رفع المستوى التعليمي للافراد داخل المجتمع ومحاولة للقضاء على العادات السليبة، وهذا من اهم اسس الرعاية الاجتماعية الشاملة والسليمة.

جدول رقم (14) : يوضح تجدين المواساة من الموظفة و علاقته بمدى رضى عن ما تقوم به الموظفة

مدى رضى عن ما تقوم به الموظفة / تجدين المواساة	راضية	راضية نوعا ما	غير راضية	المجموع
أحيانا	7 %21,2	24 %72,7	2 %6,1	33 %100
نادرا	3 %18,8	10 %62,7	3 %18,8	16 %100
دائما	8 %25,8	21 %67,7	2 %6,5	31 %100
المجموع	18 %22,5	55 %68,8	7 %8,8	80 %100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول و حسب الاتجاه السائد أن نسبة 68,8 %من مجموع المبحوثين صرحوا بأنهم راضين نوعا ما عن ما تقوم به الموظفة من أجل تحقيق الرعاية الاجتماعية ، و تدعمها في ذلك نسبة 72,7 %من الطالبات الذين صرحوا أن في أغلب الأحيان يجدون المواســـاة عند شعورهم بالتوتر و الانفعال الدائم مقـــابل67,7 %من الطالبات الذين صرحوا أنهم دائما يجدون المواساة عند شعورهم بالتوتر و الانفعال الدائم .

و هذا مقارنة بنسبة 22,5 %من مجموع المبحوثين الذين صرحوا أنهم راضين عن ما تقوم به الموظفة من أجل تحقيق الرعاية الاجتماعية ، و تدعمها في ذلك نسبة 25,8 %من الطالبات الذين صرحوا أنهم دائما يجدون المواساة عند

شعورهم بالتوتر و الانفعال الدائم ، مقابل نسبة 21,2 %من الطالبات صرحوا أن في أغلب الأحيان يجدون المواساة عند شعورهم بالتوتر الانفعال الدائم .

من خلال المعطيات السابقة تتضح الحاجة الى المواساة عند شعور الطالبة بالتوتر والانفعال ومدى الرضا عن الموظفات عند قيامهم بتلك المواساة، و ذلك راجع الى طبيعة المرأة باعتبارها منبع للحنان و الحب فهي تتعاطف معهم و تواسيهم في كل حالاتهم فهي تقوم بدور المربية و الأم في نفس الوقت ، فالرعاية الاجتماعية لابد ان تتميز بالتكافل والتراحم وهذا من أهم أسسها وتستمد هذه الخاصية طبيعتها بالنظر الى الحاجات الانسانية والتي على الرغم من تعددها وتنوعها إلا انها تبقى ناقصة محتاجة إلى الدعم في بعض الاحيان والتكفل والمواساة من وظائف الرعاية الاجتماعية التي تدخل في اطار الاهتمام بالجانب النفسي للأفراد.

وقد جاءت نتائج القراءة الاحصائية في اتجاهها الغالب مبدية رضا الفئة المبحوثة على عملية المواساة من قبل الموظفات في حال حدوث توتر او انفعال داخل الاقامة الجامعية وهذا ما يدل على الدور الانساني الكبير التي تلعبه موظفات الاقامة الجامعية من اجل متابعة والعناية الاجتماعية بالطالبات .

جدول رقم (15) : يوضح تجدين المواساة من طرف الموظفة و علاقته بشعورك داخل الاقامة

تشعرين في الاقامة أنك / تجدين المواساة	في بيتك الثاني	في غربة و عدم الارتياح	في طمأنينة و أمان	في توتر دائما و لا استقرار	المجموع
أحيانا	6 %18,2	1 3%	21 %63,6	5 % 15,2	33 %100
نادرا	4 %25	- -	11 %68,8	1 %6,3	16 %100
دائما	7 % 22,6	6 % 19,4	15 %48,4	3 9,7%	31 100%
المجموع	17 %21,3	7 8,8%	47 %58,8	9 %11,3	80 %100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول و حسب الاتجاه السائد أن نسبة 58,8 %من مجموع المبحوثين صرحوا أنهم يشعرون في الاقامة بالطمأنينة و الأمان ، و تدعمها في ذلك نسبة 68,8 %من الطالبات اصرحوا أنهم نادرا ما يجدون المواساة عند شعورهم بالتوتر و الانفعال الدائم ، مقابل نسبة 63,6 %من الطالبات صرحوا أنهم في أغلب الأحيان يجدون المواساة عند شعورهم بالانفعال و التوتر الدائم.

و هذا مقارنة بنسبة 21,3% من مجموع المبحوثين صرحوا أنهم يشعرون في الاقامة بأنهم في بيتهم الثاني، و تدعمها في ذلك نسبة 25 %من الطالبات صرحوا أنهم نادرا ما يجدون المواساة عند شعورهم بالانفعال و التوتر الدائم ، مقابل 22,6% من الطالبات صرحوا أنهم دائما يجدون المواساة عند شعورهم بالتوتر و الانفعال الدائم .

من خلال معطيات الجدول الاحصائية يتبين ان حصول الطالبات على المواساة والدعم في حالة التوتر والانفعال يشعرهم بالطمأنينة والأمان ويعلوهم بذلك احساس كونهم في بيتهم الثاني وهذا من أهم ما تصبوا اليه الرعاية الاجتماعية بالعمل على اسعاد الافراد ورفاهيتهم ايمانا بحق الانسان في العيش حياة كريمة وتوفير سبل السعادة والراحة له، وهذا عبر تعزيز الوظائف الاجتماعية الايجابية بالمجتمع والتي تفيد الافراد والمجتمع على حد سواء، وتعمل على الحيلولة دون وقوع مشكلات وأزمات عن طريق توفير كافة الامكانات ودعم مختلف المهارات والعمل على تنميتها وتعزيز القدرات والتزود بالحلول الاجتماعية الملائمة وهذا الى جانب امداد افراد المجتمع بالدعم اللازم الذي ينمي من مقدرتهم من اجل التغلب على المشكلات التي تعترض طريقهم وعليه فهذه السياسة هي ما تجنب حلول المشاكل والأزمات

الكبرى عبر الدعم والمواساة للطالبات خوفا من تعرضهم الى ما هو اسوء فإحساس الطالبة بذلك الدعم يشعرها بالأمان والطمأنينة وتحس بأنها في بيتها الثاني.

IIاستنتاج الفرضية الأولى :

من خلال تحليل نتائج الفرضية الأولى و المتمثلة في مساهمة التكفل النفسو اجتماعي للموظفات في تحقيق الأمن الاجتماعي لطالبات .

استنتجنا أن معظم الطالبات يشعرون بالطمأنينة و الأمان و كأنهم في بيتهم الثاني ، و ذلك راجع لقيام الموظفات بجميع المهام الموكلة اليهم على أكمل وجه ، و التي تهدف الى اشباع حاجاتهم و تحقيق رغباتهم و الوصول الى أهدافهم ، حيث أن هذه المهام تختلف و تتعدد من قيامها بتقديم نصائح و ارشادات لتعديل سلوك الطالبات و منعها من الانحراف و حمايتها من المشاكل قبل حدوثها ، فإن عملها لم يقتصر فقط على تقديم نصائح بل تجاوز ذلك في مساندتها في حالة الشعور بالتوتر و الانفعال الدائم و حتى حالة الشعور بالمرض فقد أثبتت الموظفات دورها الفعال في تجسيد الجانب الانساني و الذي يظهر في تقديم المساندة ، المواساة ، و حل المشكلات ...و غيرها و كذا العمل على اخراجهم من الجو القلق و التوتر بألفاظ و عبارات مشجعة تشعرهم بالطمأنينة و الأمان و تخلق في أنفسهم الراحة النفسية ، كما نجد أن البرامج المسطرة التي تقام في الاقامة من ندوات و محاضراتّ ، وبرامج ثقافية أن لها دور كبير في التخفيف من حدة الضغوط النفسية المتكونة نتيجة ضغط البرامج التعليمية الكثيفة و المشاكل الاجتماعية التي يوجهونها ، وكذا مساهمتها في الترويح عن النفس و كسر الروتين و رفع المعنويات داخل الاقامة ، فضلا على أنها تكسب الفرد رصيد معرفي و التزويد بمختلف المعارف العلمية ، الدينية ، الثقافية و ابداء الآراء و تبادل الخبرات.

كما نجد أنه عندما تقدم الخدمة من طرف الموظفة يجعل الطالبات أكثر راحة و يشعرون بالطمأنينة و الأمان و بالتالي لا تشعر بالإحراج عند طلب الخدمة و ذلك راجع دور المهم الذي يلعبه عامل الجنس الواحد ، و خاصة عندما تقوم الموظفة بمعاملة الطالبة بطريقة بشوشة و طيبة مع خلق جو من الاحترام و التقدير المتبادل ، حيث تمنح الطالبات شعور بالثقة و أن الموظفة تسهر على تلبية حاجياتهم و تحقيق رغباتهم ، و من الملاحظ أن الموظفات في هذا الجانب تحاول الإلمام بكل الحاجات الأساسية التي جاء بها " ما سلو " في سلم الحاجات و التي تهدف الى اشباع الحاجات الضرورية للفرد في المجتمع .

و بالتالي يتحقق لدى الطالبات شعور بالرضى و الطمأنينة و الأمان عن ما تقوم به الموظفات من أجل تحقيق رعاية اجتماعية ، و هذا هو الهدف الأساسي الذي يطمح الطاقم الإداري لتحقيقه داخل الاقامة .

الفصل الثالث : للخدمة النوعية

للموظفات دور في تحسين ظروف الاقامة

لطالبات

I. تحليل بيانات الفرضة الثانية

II. الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية

I.تحليل الفرضية الثانية : للخدمة النوعية للموظفات دور في تحسين ظروف الاقامة للطالبات

جدول رقم (16) : يوضح مدى الاستجابة في حالة صيانة الأجهزة المتلفة

الاستجابة	التكرار	النسبة
فورية	24	%30
بعد حين	49	%61,3
منعدمة	7	%8,8
المجموع	80	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين صرحوا أن الاستجابة في حالة صيانة أجهزة المتلفة تكون بعد حين و ذلك بنسبة 61,3% ، مقابل نسبة 30 %من الطالبات صرحوا أن الاستجابة في حالة صيانة الاجهزة المتلفة تكون فورية ، و تليها نسبة 8,8 %من الطالبات الذين صرحوا أن الاستجابة في حالة صيانة الأجهزة المتلفة تكون منعدمة .

تظهر بيانات الجدول السابقة جانب من جوانب الخدمة الاجتماعية والرعاية بكل ما يخص الطالبات عبر صيانة الاجهزة والمعدات الخاصة بالغرفة كالأسرة و الطاولات وأجهزة التدفأة و الانارة الخ حيث تظهر القراءة الاحصائية

ان الاغلب كان اصلاح الاجهزة بعد حين وهذا طبيعي اذا ما عرفنا ان اصلاح عملية الصيانة تستلزم وقتا بإرسالها الى الورشة ومن تم ارجاعها للطالبة .

وعليه فالرعاية الاجتماعية تهتم بكل ما يلزم الطالبات وتوفير كافة المعدات والوسائل داخل الغرفة ومن تم اصلاحها في حالة العطب يدخل ضمن مهام الرعاية الشاملة

جدول رقم (17) : يوضح مستلزمات المحصل عليها لكل طالبة (الأغطية)

المستلزمات	التكرار	النسبة
كامل	51	%63,8
نصف	21	%26,3
منعدمة	8	%10
المجموع	80	%100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الطالبات صرحوا أنهم يتحصلون على مستلزمات الغرفة (الأغطية) كاملة حيث تمثل أكبر نسبة و التي تقدر ب63,8% ، مقابل نسبة 26,3 %من الطالبات تحصلوا على نصف من مستلزمات الغرفة ، و تليها نسبة 10 %من الطالبات لم يتحصلوا على مستلزمات الغرفة .

مما سبق ترجع النسبة الكبرى حول المستلزمات المتحصل عليها لكل طالبة من اغطية وافرشة الكاملة و ذلك راجع لاهتمام الموظفات بالطالبات و اعطائهم كامل حقوقهم دون نقصان، و نتيجة لسهر القائمين على الاقامة بتوفير كل ما يلزم من اجل إشباع حاجاتهم و رغباتهم و ضمان راحة و الطمأنينة الطالبات.

جدول رقم (18): يوضح رأي الطالبات في توزيع عدد المقيمات في الغرفة

التوزيع	التكرار	النسبة
مناسب	57	%71,3
غير مناسب	23	%28,8
المجموع	80	%100

نلاحظ من خلال نتائج المحصل عليها أن أغلب الطالبات صرحوا أن توزيع عدد المقيمات في الغرف مناسب و ذلك بنسبة تقدر ب 71,3% ، مقابل نسبة 28,8 %من الطالبات صرحوا أن توزيع المقيمات في الغرف غير مناسب .

من خلال ما سبق تعود النسبة الاكبر لكون التوزيع مناسب راجعة بالأساس الى اختيار الطالبات لشركاء المسكن معهن اذ ان القانون الداخلي يحدد عدد الطالبات بثلاثة الا انه يغض النظر في حالة الزيادة او النقصان لما من شانه خدمة مصالح الطالبات بالمقام الاول وعدم التفريق بين الزميلات كذا تفاديا للمشاكل التي تقع من خلال سوء التوزيع و اعطاء مساحة حرية كاملة لهن.

جدول رقم (19): يوضح عدد المقيمات في الغرفة و علاقته بمدى رضى الطالبات عن ما تقوم به الموظفات

راضية عن ما تقوم به الموظفة / عدد المقيمات في الغرفة	راضية	راضية نوعا ما	غير راضية	المجموع
طالبتان	6 %22,2	21 %77,8	- -	27 %100
ثلاث طالبات	9 %23,1	28 %71,8	2 %5,1	39 %100
أربع طالبات	2 %14,3	6 %42,9	6 %42,9	14 %100
المجموع	17 %21,3	55 %68,8	8 %10	80 %100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه و حسب الاتجاه السائد أن نسبة 68,8% من مجموع المبحوثين أبدوا راضهم نوعا ما عن ما تقوم به الموظفة من أجل تحقيق الرعاية لهم في الاقامة الجامعية ، و تدعمها في ذلك نسبة 77,8% من الطالبات الذين صرحوا عن عددهم في الغرفة الواحدة هو طالبتان ، مقابل نسبة 71,8% من الطالبات صرحوا أن عددهم في الغرفة الواحدة هو ثلاث طالبات .

وهذا مقارنة بنسبة 21,3% من مجموع المبحوثين الذين صرحوا أنهم راضين عن ما تقدمه الموظفة من أجل تحقيق الرعاية الاجتماعية في الاقامة ، و تدعمها في ذلك نسبة 23,1 %من الطالبات صرحوا أن عددهم في الغرفة الواحة يصل الى ثلاث طالبات ، مقابل نسبة 22,2% من الطالبات صرحوا أن عددهم في الغرفة هو طالبتان .

من خلال ما سبق يتضح لنا عدد الطالبات المقيمات داخل الغرفة الواحدة وهذا راجع لتوزيع الطالبات حسب ارادتهم و اختياراتهم لزملائهم لعدة عوامل من أهمها الارتياح لبعضهم أو كونهم زميلات ، لأن طبيعة الانسان تستلزم تواجده وسط مجموعة من أقرانه ، فإنها تسعى الى عزل الطالبات عن بقية زملائهم ، و ذلك فضلا عن أنه ضد الطبيعة الانسانية يؤدي الى عرقلة اندماجهم في الإقامة و لهذا يلزم تنظيمهم حسب رغباتهم حتى يألفوا تلك الحياة، مما يساعد على تأهيلهم و سرعة تكيفهم في الاقامة .

أي" أن الجماعة كالمرأة تعكس صورة حقيقية لشخصية و أنها حقل غني لتعليم السلوك، حيث أنها تعطي الفرصة للفرد بأن يوسع ميوله و يزيد من مهارته بطرق متعددة، و أن يغير من عاداته و اتجاهاته
و معتقداته، إذا إن معتقداتنا و قيمنا و مبادئنا تتكون و تنمو بدرجة كبيرة نتيجة لاتصالنا بالجماعة"[1].

فادور الموظفة في تحقيق الرعاية الازمة يظهر في ذلك التوزيع حيث كانت النسبة الاكبر راضية نوعا ما عن المهام التي تقوم بها الموظفات في سبيل الرعاية الاجتماعية لهن حيث ان من مهام الرعاية الاجتماعية الاهتمام بمجال الاسكان واخذ الافراد راحتهم في السكن الذي يتوفر على كل ما يلزم ،اضافة الى كفايته من ناحية المساحة فمختلف الجهود والخدمات والبرامج التي تستهدف تهيئة وتوفير الاسكان المناسب للأفراد تدخل ضمن اهتمامات الرعاية الاجتماعية السليمة وهذا ما تحقق وفق البيانات الاحصائية التي جاءت موافقة لهذا الطرح.

1- نورة بنت بشير صنهات العتيبي ، **خدمات الرعاية الاجتماعية بسجن النساء بالرياض** ، من منظور التخطيط و التطوير ، فهرسة مكتبة الملك الفهد الوطنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2009، ص 108

جدول رقم (20) : يوضح القيام بمراقبات دورية على نظافة وعلاقته بدرجة توقعك للدور الموظفة

درجة توقعك لدور الموظفة / القيام بمراقبات دورية على النظافة	أفضل مما كنت تتوقعين	تماما مثلما كنت تتوقعين	أسوء مما كنت تتوقعين	المجموع
كل يوم	14 %25	39 %69,6	3 %5,4	56 %100
يومان	1 %33,3	2 %66,7	- -	3 %100
ثلاث أيام	4 %19	16 %76,2	1 %4,8	21 %100
المجموع	19 %23,8	57 %71,3	4 %5	80 %100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول وحسب الاتجاه السائد أن نسبة 71,3% من مجموع المبحوثين صرحوا أن درجة توقعهم لدور كما وجدوه هو تماما مثلما كانوا متوقعين، و تدعمها في ذلك نسبة 76,2% من الطالبات الذين صرحوا أن الموظفات تقوم بمراقبات دورية على نظافة المطعم كل ثلاث أيام ، مقابل نسبة 69,6 %من الطالبات الذين صرحوا أن الموظفات تقوم بمراقبات دورية على نظافة المطعم كل يوم .

و هذا مقارنة بنسبة 23,8 %من مجموع المبحوثين صرحوا أن درجة توقعهم لدور كانت أفضل مما كانوا متوقعين وتدعمها في ذلك نسبة 33,3% من الطالبات الذين صرحوا أن الموظفات تقوم بمراقبات دورية على نظافة المطعم كل يومان ، مقابل نسبة 25% من الطالبات الذين صرحوا أن الموظفات تقوم بمراقبات دورية على نظافة المطعم كل يوم .

نستنتج مما سبق اهمية القيام بمراقبة دورية للنظافة من قبل موظفات الاقامة داخل المطعم وعلاقة ذلك بدرجة توقع لدورهم من قبل الطالبات ان النسبة الاكبر جاءت بقيام الموظفات بمراقبة يومية ومستوى التوقع كان في محله من قبل الطالبات وهذا يعكس حرص القائمين على الاقامة من اجل السهر على راحة الطالبات من خلال القيام بأعمال النظافة ومراقبة ذلك من مهام موظفات الادارة عبر متابعة الاعمال، حيث تعمل الخدمة الاجتماعية فيما يخص الاهتمام بالإنسان من خلال التعامل مع ما يلبي احتياجاته الأساسية ومتطلباته في الحياة بصورة شمولية وتامة، كما أنها تهتم باستثمار ما يمتلكه المجتمع من إمكانات وخبرات وموارد مادية كانت أو بشرية من أجل خدمة أفراده، ومن أجل الاستفادة القصوى من تلك الموارد بالدرجة التي يتم من خلالها إشباع الحاجات الأساسية لأفراد المجتمع دعماً لتنمية وإثراء لحركته الاجتماعية وتلتقي الخدمة الاجتماعية في هذا الجانب مع موجهات الرعاية الاجتماعية التي تهتم بالإنسان، وتعتبر توفير الرعاية له وبمختلف الجوانب حق مكفول له لتحسين مستوى معيشته والارتقاء بها وتلبية متطلباتها الأساسية.

وهذا ما كانت تنتظره الطالبات من موظفات الإدارة عبر درجة ما كانوا يتوقعون منهم فالاهتمام بنظافة المطعم وخلق بيئة صحية ومراقبة ذلك ومتابعته من طرف الموظفات له دور في تحسين ظروف اقامة الطالبات.

جدول رقم (21): يوضح تفعيل سرعة الخدمات في المطعم و علاقته بدرجة توقعك لدور الموظفة

درجة توقعك لدور الموظفة / تفعيل سرعة الخدمات في المطعم	أفضل مما كنت تتوقعين	تماما مثلما كنت تتوقعين	أسوء مما كنت تتوقعين	المجموع
أحيانا	11 %25	33 %75	- -	44 %100
نادرا	5 %21,7	16 %69,6	2 %8,7	23 %100
دائما	3 %23,1	8 %61,5	2 %15,4	13 %100
المجموع	19 %23,8	57 %71,3	4 %5	80 %100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه و حسب الاتجاه السائد أن نسبة 71,3 %من مجموع المبحوثين صرحوا أن توقعهم لدور كان في محله ، و تدعمها في ذلك نسبة 75% من الطالبات صرحوا أن الموظفات في أغلب الأحيان تقوم بتفعيل سرعة الخدمات في المطعم ، مقابل نسبة 69,6 %من الطالبات صرحوا أن الموظفات نادرا ما تقوم بتفعيل سرعة الخدمات في المطعم .

و هذا مقارنة بنسبة 23,8% من مجموع المبحوثين صرحوا أن توقعهم لدور كما وجدوه أفضل مما كانوا متوقــعين و تدعمها في ذلك نسبة 25 %من الطالبات صرحوا أن في أغلب الأحيان تقوم الموظفة بتفعيل سرعة الخدمات في المطعم ، مقابل نسبة 23,8% من الطالبات صرحوا أن الموظفات دائما تقوم بتفعيل سرعة الخدمات في المطعم .

مما سبق يتضح لنا دور من ادوار الموظفات داخل الإقامة عبر تفعيل سرعة الخدمات المقدمة داخل المطعم وتوافق ذلك مع ما كانت تتوقعه الطالبات منهن مسبقا، وقد جاءت نتائج الدراسة الاحصائية لتؤكد أن تسريع الخدمات كان مثل التوقع باعتبار الرعاية الاجتماعية تهتم بضمان الحد الاقصى من الاستفادة من مصادر المساعدة للأفراد والجماعات بغرض اشباع حاجاتهم الأساسية المتمثلة في الاطعام هنا، فكلما كان هنالك تسريع في تقديم الخدمات انقص ذلك من وقت الانتظار للطالبات وبالتالي زاد وقت راحتهن من أجل استرجاع القوة والعودة من جديد الى مزاولة المهام، لأنهم مقيدون بالوقت لإتمام الخدمة ، وبالتالي فإن أساس الرعاية هنا هو تضامني يسعى الى مساعدة الافراد على الاندماج الاجتماعي عبر خدمات وبرامج مقدمة الى هذه الفئات وتوفر من خلالها خدمات نوعية بأساليب مهنية لإشباع حاجات أكبر قدر من الافراد.

وعليه فإن تفعيل تسريع الخدمات في المطعم كان كما المتوقع من قبل الطالبات وهو مازاد من نسب الرضا بينهن وساهم في تحسين ظروف الاقامة.

جدول رقم (22) : يوضح سماح لك الموظفة بتمديد مدة الاعارة الكتب وعلاقته بمدى الرضى عن ما تقوم به الموظفة

راضية عن ما تقوم به الموظفة / تسمح لك بتمديد مدة الاعارة	راضية	راضية نوعا ما	غير راضية	المجموع
نعم	9 %19,1	32 %68,1	6 %12,8	47 %100
لا	3 %50	2 %33,3	1 %16,7	6 %100
أحيانا	5 %18,5	21 %77,8	1 %3,7	27 %100
المجموع	17 %21,3	55 %68,8	8 %10	80 %100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه و حسب الاتجاه السائد أن نسبة 68,8 %من مجموع المبحوثين راضين نوعا ما عن ما تقوم به الموظفة من أجل تحقيق الرعاية الاجتماعية في الاقامة، و تدعمها في ذلك نسبة 77,8% من الطالبات صرحوا أن في أغلب الأحيان تسمح لهم الموظفة بتمديد مدة الاعارة بعد تجاوز المدة المحددة ، مقابل نسبة 68,1 %من الطالبات صرحوا أن الموظفة تسمح لهم بتمديد الاعارة بعد تجاوز المدة المحددة .

و هذا مقارنة بنسبة 21,3% من مجموع المبحوثين صرحوا أنهم راضين عن ما تقوم به الموظفة من أجل تحقيق الرعاية الاجتماعية في الاقامة ، و تدعمها في ذلك نسبة 50 %من الطالبات صرحوا أن الموظفة لا تسمح لهم بتمديد

الاعارة بعد تجاوز المدة ، مقابل نسبة 19,1% من الطالبات صرحوا أن الموظفة تسمح لهم بتمديد الاعارة بعد تجاوز المدة المحددة .

من خلال ما سبق يتبين لنا رضا الطالبات على الموظفات فيما يخص تمديد اعارة الكتب داخل مكتبة الاقامة حيث تبلغ اقصى مدة للإعارة اسبوع الا انه وبناءا على الطابع التضامني يسمح بالتمديد مدة الإعارة ، فالرعاية الاجتماعية تضمن للفرد حق التكفل بالتعليم وتوفير مكتبة داخل الإقامة يدخل ضمن هذا السياق وتمديد الاعارة بما يخدم الطالبة يندرج ضمن العلاقات الانسانية التي تتمتع بها الموظفة

و التكفل التضامني بالطالبات دعما للمسار التعليمي لهن ، و منحهم فرصة الاطلاع و الاستفادة من الكتب المتواجدة في مكتبة الاقامة، فالرعاية هنا تنظيم اجتماعي تهدف الى مساعدة افراد المجتمع ومد يد العون لهم عبر قنوات اجتماعية منظمة تؤمن التكافل الاجتماعي كما توفر العيش الكريم وتلبي احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية بما يعينهم على التكفل الاجتماعي مع بيئاتهم وما يمكنهم من استثمار طاقاتهم من اجل بناء انفسهم ومجتمعهم، هذا ما يخلق حالة من الرضا والثقة المتبادلة بين الموظفات والطالبات وهذا ما يساهم في تحسين ظروف اقامة الطالبات

جدول رقم (23) : يوضح دور الموظفة في تسير القاعة الانترنيت و علاقته بمدى توقعك لدور الموظفة

درجة توقعك لدور الموظفة / دور الموظفة في تسير القاعة	أفضل مما كنت تتوقعين	تماما مثلما كنت تتوقعين	أسوء مما كنت تتوقعين	المجموع
جيد	12 % 22,2	41 %75,9	1 %1,9	54 %100
سيء	7 %26,9	15 %61,5	3 %11,5	26 %100
المجموع	19 %23,8	57 %71,3	4 %5	80 %100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه و حسب الاتجاه السائد أن نسبة 71,3% من مجموع المبحوثين صرحوا أن درجة توقهم لدور كما وجدوه كانت تماما مثلما توقعوا ، و تدعمها في ذلك نسبة 75,9% من الطالبات صرحوا أن دور الموظفة في تسير القاعة جيد ، مقابل نسبة 61,5% من الطالبات صرحوا أن تسير الموظفة للقاعة سيء .

و هذا مقارنة بنسبة 23,8 %من مجموع المبحوثين صرحوا أن درجة توقعهم لدور كانت أفضل مما كانوا يتوقعون و تدعمها في ذلك نسبة 26,9 %من الطالبات صرحوا أن تسير الموظفة للقاعة سيء، مقابل نسبة 22,2 % من الطالبات صرحوا أن تسير الموظفة للقاعة جيد .

يتضح مما سبق دور الموظفة في تسيير قاعة الانترنت وانعكاس ذلك على توقع الطالبات حيث جاءت نتائج القراءة الاحصائية مع توقع الطالبات تماما للدور الذي تقوم به الموظفة وذلك راجع الى قيم المساواة و العدل التي تتحلى بها الموظفة في تسيرها للقاعة ، فهي تقوم بالمساواة و العدل بين الطالبات

و إعطاء كل طالبة الحق في امتلاك جهاز و البحث عن ما تحتاجه من معلومات و بالإضافة الى اعطاء الأولوية لطالبات الدراسات العليا، مع وضع كتاب المقترحات لإعطاء الحرية للطالبات في إبداء عن آرائهم فيما يخص تسير القاعة و ما ينقصها، لأن توفير قاعة انترنت وتسييرها بطريقة مرنة تسهل من عمل الطالبات وله دور كبير في تحسين ظروف الاقامة للطالبات ويساعد بشكل كبير في تقدمهم في المسار الدراسي، اذ تعطي الرعاية الاجتماعية دورا بارزا للمجال التعليمي لأنها تساهم في العمليات التربوية لمساعدة الفرد على الوصول الى الاهداف المتكاملة التي تسعى اليها وتعمل بكافة السبل والوسائل لتوفيرها، فمن اجل تحقيق الرعاية الاجتماعية وجب توفير كل ما يلزم لذلك ومساعدة الافراد على حل ما يعترضهم من مشكلات من أجل دعم أدائهم الاجتماعي، فالرعاية هنا تحقق خدمات انسانية وهي نوع من الممارسة العلمية والفنية تمارس بالضرورة في اطار نظام اجتماعي متكامل ومعترف به تستند اليه موظفات الادارة لتسيير قاعات الانترنت بشكل جيد من اجل تحسين ظروف الاقامة للطالبات بغية نجاحهم في مشوارهم التعليمي.

جدول رقم (24) : يوضح السماح بإعارة الكتب و الاطلاع عليها داخل الغرف و علاقته بمدى رضى عن ما تقوم به الموظفة

رضية عن ما تقوم به الموظفة / إعارة الكتب و الاطلاع عليها داخل الغرف	راضية	راضية نوعا ما	غير راضية	المجموع
نعم	9 %16,7	44 %81,5	1 %1,9	54 %100
لا	9 %34,6	11 %42,3	6 %23,1	26 %100
المجموع	18 %22,5	55 %68,8	7 %8,8	80 %100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه و حسب الاتجاه السائد أن نسبة 68,8 %من مجموع المبحوثين صرحوا أنهم راضين نوعا ما عن ما تقوم به الموظفة من أجل تحقيق الرعاية الاجتماعية، و تدعمها في ذلك نسبة 81,5% من الطالبات صرحوا أن الموظفة تقوم بإعارة الكتب و الاطلاع عليها داخل الغرف، مقابل نسبة 42,3% من الطالبات صرحوا أن الموظفة تقوم بإعارة الكتب و الاطلاع عليها داخل الغرف .

و هذا مقارنة بنسبة 22,5 %من مجموع المبحوثين صرحوا أن الموظفة لا تقوم بإعارة الكتب و الاطلاع عليها داخل الغرف ، و تدعمها في ذلك نسبة 34,6% من الطالبات صرحوا أن لا تقوم بإعارة الكتب

و الاطلاع عليها داخل الغرف، مقابل نسبة 16,7% الطالبات صرحوا أن الموظفة تقوم بإعارة الكتب و الاطلاع علها داخل الغرف .

من خلال معطيات الجدول السابقة يتضح لنا جانب من جوانب المرونة في التعامل من قبل الموظفات تجاه الطالبات عبر السماح بإعارة الكتب والاطلاع عليها داخل الغرفة عوض المكتبة لأخد أكتر راحة خلال عملية القراءة أو المراجعة بالإضافة الى عدم كفاية الوقت المكتبة في الاطلاع على الكتب ،وأثر ذلك على الطالبات إذ جاءت النسب الأكبر لتؤكد على رضا الطالبات نوعا ما على هذا الاسلوب المدرج ضمن تحسين ظروف الإقامة عبر الخدمة النوعية للموظفات وتوفير الجو المناسب من أجل راحة أكثر داخل الإقامة فالرعاية الاجتماعية تعمل على تنمية قدرات الأفراد عبر البرامج والانشطة التي تقود الى النجاح واستمرار فيما يخص العمل المهني المرتبط بالرعاية ومن شأن التمسك بتلك القيم أن يعزز من برامج الرعاية ويؤكد نجاحها فيما تحقق في المجتمع المعني .فالاهتمام بالجانب التعليمي والتثقيفي بدعم اعارة الكتب والسماح ايضا بالاطلاع عليها في الغرف الخاصة من شأنه تشجيع الطالبات على المطالعة والبحث العلمي وهذا كله يساهم في تحسين ظروف الإقامة عبر توفير كل ما يلزم .

II.استنتاج الفرضية الثانية:

أثناء تحليلنا للجداول الخاصة بالفرضيات الثانية و التي تتمثل في الخدمة النوعية للموظفات دور في تحسين ظروف الاقامة .

إن الخدمات المقدمة تهدف أساسا الى راحة و رضى الطالبات داخل الإقامة ، كما تعمل الموظفات على تهيئة الظروف في الغرف بكل ما يلزم من ضروريات تكفل لهم الحياة الكريمة، مع مراعاة التوزيع الأنسب في الغرف و كذا اعطاء الحرية لكل طالبة في اختيار زميلاتها التي تقيم معها في نفس الغرفة لضمان راحة و الاستقرار لهم ، حيث أبدت معظم الطالبات رضاهم على أن التوزيع في الغرف مناسب كما تساهم أيضا في حمايتهم بكل الطرق و الوسائل منها القيام بمراقبات دورية على نظافة المطعم، و ذلك يكون بإتباع رزنامة الخاصة بالمراقبات باعتبار المطعم جزء حساس داخل الاقامة و يجب مراعاته و العمل على نظافته لتجنب المشاكل و ما يضر بصحة الطالبات من تسممات غدائية و اضرابات و غيرها، و كذا يظهر جانبا من التفاني في العمل بالقيام بتفعيل سرعة الخدمات و ذلك راجع لعدد الطالبات الكبير الذي يوجب عليهم التفعيل في سرعة الخدمات لإتمام جميع المهام في الوقت المحدد وبهدف انقاص من وقت الانتظار الطالبات و امتصاص الغضب و القلق الذي ينجم عنه .

كما توصلنا الى أن هناك جانب انساني من حيث تعامل الموظفة مع الطالبات يتجسد في السماح بالتمديد الاعارة بعد تجاوز المدة القانونية مما يعطي لنا انطباعا أن الموظفة تعمل بالرسمية بحيث أنها تدعم الطالبات في مسارهم التعليمي ، و تتيح لهم الفرصة في الاستفادة من الكتب المتواجد في المكتبة الاقامة مع السماح لها بالاطلاع عليها داخل الغرف لأخذ أكثر راحة في عملية القراءة و المطالعة و أخذ الوقت الكافي في الاطلاع على الكتب .

كما تبين لنا أن هناك مجموعة من القيم التي تتحلى بها الموظفة في أدائها لمهامها منها قيم العدل و المساواة في تسير القاعة الأنترنيت و بمنح كل طالبة الحق في استغلال الجهاز في البحث عن المعلومة و فتح المجال لهم بإبداء أرائيهم فيما يخص القاعة و تسيرها في السجل الخاصة بالمقترحات، و ذلك بهدف تدعيم و رفع المستوى التعليمي لطالبات.

وفي الأخير نستنتج أن النظم و القوانين و القائمين على الجهاز الاداري يعمل على رضى الطالبات المقيمات داخل الاقامة من خلال البرامج و الأنشطة و تعزيز دور الموظفات في تقديم الخدمات مع تكريس كامل الجهود للوصول الى درجة عالية من الرعاية الاجتماعية الشاملة .

.الاستنتاج العام :

وبناء على ما جاء في عرض و تحليل الجداول الخاصة بالفرضيتين الأولى و الثانية أن الموظفات في الاقامة الجامعية تقوم بدورين أساسين المتمثلين في جانبين الجانب التكفل النفسوا اجتماعي و الجانب التقني الذي يهدفان الى الالمام بجميع الحاجات الضرورية التي تساهم في خلق جو يسوده الطمأنينة و الأمان و الرضى عن ما تقوم به الموظفات و الجهاز الاداري لتحقيق الرعاية الاجتماعية المنشودة وعليه فقد أظهرت جداول الفرضية الأولى جميع المبادرات و الاهتمامات الموظفات بالجانب النفسي و الاجتماعي لما له من أهمية كبيرة على اندماج و تكييف الفرد مع البيئة التي يعيش فيها ، حيث تتجلى هذه المبادرات و الخدمات في ادراج البرامج الثقافية و الندوات و المحاضرات مختلفة منها العلمية و الدينية و الثقافية التي تكسب الطالبات رصيدا من المعارف التي من شأنها رفع مستوى التعليمي، كما أن الموظفة تلعب دورين في أن واحد دور المسؤولة عن الخدمات و دور الأم العطوفة و الذي يظهر في تجسيدها للجانب الانساني الذي يظهر في عدة صور منها المواساة عند التوتر ، المساندة عند المرض، و حل المشكلات و العراقيل وغيرها، مما ينمي فيهم قبول و رضى عن ما تقوم الموظفة و خلق في أنفسهم شعور بالراحة و الطمأنينة و كأنهم في بيتهم الثاني .

أما عن مساهمتها في توفير الجانب التقني الذي يعتبر من المهام الأساسيـــة التي تستوجب على كل موظفة مـراعاتها و مراقباتها و الاهتمام بها و العمل على تحسينها من أجل القضاء على الشعور بعدم الارتياح و الا استقرار في الاقامة و لقد أظهرت نتائج الفرضية الثانية عن تحلي الموظفات عدة القيم منها قيم العدالة ، و روح المسؤولية، و المساواة حيث أن من مسؤوليات الموظفة وضع توزيع مناسب للغرف الذي يكفل لهم الراحة و الأمان ، مع الأخذ باختيارات الطالبات لزملائهم الذين سيقيمون معهم ،مع اهتمام الموظفات بالاستقبال الجيد و المصاحب لي الوجه المبتسم و البشوش عند طلب الاستفسار أو طرح المشكلات، و كذا تفعيل سرعة الخدمات و القيام بمراقبات دورية على نظافة الاقامة ، مع استعمال طابع الا رسمية في السماح لطالبات بالتجاوز المدة المحددة في الكتب لدعم مسارهم التعليمي.

و في الأخير يظهر لنا من خلال هذه الدراسة أن الموظفات تقوم بعدة أدوار تهدف الى تلبية الحاجيات الأساسية و تحقيق الرغبات الطالبات بدرجة الأولى مما يولد لديهم شعور بالرحة و الطمأنينة و الأمان ، مما يجعلهم أكثر رضى

عن ما يقدم لهم من خدمات هذا من جهة و من جهة أخرى تهدف الى رفع جودة الخدمات في كل من الجوانب النفسية و الاجتماعية و الثقافية و العمل على تحسين ظروف الداخلية للإقامة و بحث عن النقائص و الثغرات التي تقف أمام تحقيق الرعاية الاجتماعية لطالبات.

خاتمـــــــة

تعتبر المرأة في العصر الذي نعيشه هي و الرجل في كفة واحدة من حيث امتهانها للوظائف و هذا راجع لتطورات الحضرية و الثقافية التي شهدتها المجتمعات بداية من تجاوز أروبا لسنوات الظلام بفتح الثورة الصناعية مجال أوسع و أرحب في التخصص و تقسيم العمل ، مما جعل من الوظائف تتناسب مع بعض القدرات الجسدية و النفسية للمرأة فاقتحمت هذه الوظائف التي كانت في البداية بسيطة و خالية من التعقيد فأتبثت المرأة جدارتها فيها كالتمريض في الحروب أبان الحربين العالميتين ففتحت هذه الوظائف الطريق أمام اقتحام المرأة لسوق العمل فأصبحت تنافس اليوم الرجل في أكثر الوظائف التي تعتبر حكرا على الرجال.

و نشير هنا أن عمل المرأة في المجتمع الجزائري عرف تطورا ملحوظا لاقتحام المرأة و اكتساحها بعض القطاعات كالتعليم و الصحة نظر لطبيعة المرأة البيولوجية و السيكولوجية، التي تتلا ئم مع طبيعتها التي تتسم بالعطف و الحنان و لعطاء و نكران الذات من أجل الأخرين ، فهي تسعى بقوة لخلق لها مكانة اجتماعية تميزها كعضو فاعل في المجتمع من خلال انجازاتها التي مست كافة أنساق المجتمع .

و لعل الرعاية الاجتماعية للموظفات في الاقامة الجامعية نموذجا على التفاني و العطاء من أجل خدمة المقيمات لشعورهن بالمسؤولية الملقاة على عاتقهم في رعاية و ارشاد و توجيه و مساعدة المقيمات على تخطي المشاكل و الصعوبات النفسية و الاجتماعية و التنظيمية خلال فترة تمدرسهم ، فنجد كل هذا ينعكس على الطالبات من شعورهم بالطمأنينة و الأمان و بلوغ أعلى دراجات الرضى مما يرفع من مستواهم التعليمي .

و هذا ما يجعلنا نتساءل على الأدوار التي يمكن أن تلعبها الموظفات في الإقامة الجامعية من خلال نشاطات و أدوار يمكن من خلالها تحسين ظروف الطالبات ، ولعل هذا التساؤل يفتح المجال لموضوع بحث جديد يعالج هذا الموضوع بطريقة علمية من أجل خدمة الطالب و الجامعة و المجتمع.

قائمة المراجع

المصادر

- **القرآن الكريم:**

1.سورة **الأحزاب** الآية 33

2.سورة **النساء** الآية 34

1- الكتب :

3. أمين قاسم ، **تحرير المرأة** ، موفم للنشر ، 1990.

4. البار محمد علي ، **عمل المرأة في الميزان** ، 1981.

5. البغا مصطفى ، **عمل المرأة ضوابطه ، أحكامه ، تمراته** ، دار الفارابي للمعارف ، 2001.

6.بن باز عبد العزيز عبد الله ، **خطر مشاركة المرأة الرجل في ميدان عمله**

7. ثابت أحمد و أخرون ، **الأسرة المصرية و تحديات العولمة** ، مكتبة النور الخيرية ، مصر .

8. الحسن احسان محمد ، **علم اجتماع المرأة** ، دار وائل للنشر ، ط1،عمان ، 2008.

9 . حسون تماضري زهري ، **تأثير عمل المرأة على تماسك الأسرة في المجتمع العربي** ، دار النشر بالمركز العربي للدراسات الأمنية و التدريب ، ب ط ، الرياض ، 1993.

10. خاطر أحمد مصطفى و أخرون ، **البحث الاجتماعي في محيط الخدمة الاجتماعية** ، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية ، 2001.

11. خاطر أحمد مصطفى و أخرون ، **البحث الاجتماعي في محيط الخدمة الاجتماعية** ، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية ، 2001.

12. الدخيل عبد العزيز عبد الله ، **معجم المصطلحات الخدمة الاجتماعية** ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، الاردن 2002

13.رشوان حسين عبد الحميد ، **علم اجتماع المرأة** ، المكتب الجامعي الحديث ، 1998.

14.رشوان حسين عبد الحميد أحمد ، **المرأة و المجتمع دراسة في علم اجتماع المرأة** ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، ط2 ، مصر .

15.سامية الساعاتي ، **علم اجتماع المرأة رؤية معاصرة لأهم القضايا** ، مهرجان القراءة للجميع ،2003.

16.طلعت مصطفى السروجي ، **الخدمة الاجتماعية ، أسس النظرية و الممارسة** ، دار الهناء للتجليد الفني ، 2009

17. مريم سليم و أخرون ، **المرأة العربية بين تقل الواقع و تطلعات التحرر** ، مركز الدارسات الوحدة العربية ، بيروت لبنان ، 2003

18. علياء شكري و أخرون ، **المرأة و المجتمع و جهة نظر علم اجتماع** ، دار المعرفة الجامعية ، 1998.

19. سلوي عثمان الصديقي ، **خدمة الفرد في محيط الخدمة الاجتماعية** ، الأسس النظرية و الاتجاهات العملية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2003

20. عبد المحي محمود صالح ، **الرعاية الاجتماعية تطورها قضاياها** ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2003.

21. لرفاعة الطهطاوي ، **الأعمال الكاملة** ، المؤسسة العربية للدراسات و النشر ، بيروت ، 1983

22. ذياب عيوش الرعاية الاجتماعية ، **الرعاية الاجتماعية** ، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، 2009.

23.كاميليا عبد الفتاح ، **سيكولوجية المرأة العاملة** ، دار الطليعة للطباعة و النشر ، 1978

24. محمد جاسم العبيدي ، باسم محمد والي ، **مدخل الى علم النفس الاجتماعي** ، دار الثقافة للنشر ، 2009.

25. محمد عبد الهادي ، **الخدمة الاجتماعية** ، دار العلوم العربية ، لبنان ، 2004.

26.أسامة السيد عبد السميع ، **الأمن الاجتماعي في الاسلام** ، دار الجامعية الجديدة ، القاهرة

27.نورة بنت بشير صنهات العتيبي ، **خدمات الرعاية الاجتماعية بسجن النساء بالرياض** ، من منظور التخطيط و التطوير ، فهرسة مكتبة الملك الفهد الوطنية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،2009.

28. ابراهيم عبد الهادي ، **الرعاية الاجتماعية و القضايا المعاصرة** ، مطبعة البحيرة ، مكتبة السيتان المعرفة ، 2007

29.سعيد غاني ، **مفاهيم اصطلاحية جديدة معجم مصطلحات الثقافة و المجتمع** ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ،ط1، 2010.

30. عاطف غيث ، **قاموس علم اجتماع الحديث** ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2014

31. فهمي سامية محمد و أخرون ، **الرعاية الاجتماعية أساسيات و نماذج معاصرة** ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2004.

32. فهمي محمد ، **الرعاية الاجتماعية الاسلامية** ، دار الوفاء ، الاسكندرية ، 2004

33. فهمي محمد سيد ، **الرعاية الاجتماعية و النفسية للمسنين** ، دار الوفاء ، الاسكندرية ، 2012

34. فهمي محمد سيد ، **الرعاية الاجتماعية و الأمن الاجتماعي** ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2002

35. فهمي محمد سيد ، **الرعاية الاجتماعية بين حقوق الانسان و خصخصة الخدمات** ، دار الوفاء، 2008

36. فهمي محمد سيد ، **الخدمة الاجتماعية ، التطور ، الطرق ، المجالات** ، دار الوفاء ، 2008

37. فهمي محمد سيد ، **مدخل الى الرعاية الاجتماعية من منظور الاسلامي** ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية ، 2000

39. فهمي محمد سيد ، **المشاركة الاجتماعية و السياسية للمرأة في العالم الثالث** ، دار الوفاء ، 2007

40. بطي أحمد محمد بن بطي القبيسي ، **المرأة الإمارتية بين الأمس و اليوم** ، مركز الاحصاء ، الامارات ، 2015.

41. كولونتاي الكسندر ، **تحرير المرأة العاملة** ، دار الطليعة لطباعة و نشر ، بيروت ، 1978

42. المغربي كامل محمد ، **السلوك التنظيمي** ، دار الفكر ، عمان ، 2004.

43. ماهر أحمد ، **السلوك التنظيمي** ، دار الجامعية ، الاسكندرية ، 2003.

44. الناقولا جهاد دياب ، **الاثار الأسرية الناجمة عن خروج المرأة السورية للعمل** ، الهيئة العامة السورية للكتاب دمشق ، 2011.

45. يونس الفاروق زكي ، **الخدمة الاجتماعية و التغير الاجتماعي** ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1968

2- كتب المنهجية :

46. ابراش ابراهيم ، **المنهج العلمي و تطبيقاته في العلوم الاجتماعية** ،دار الشروق للنشر ، ط1،عمان، 2009.

47. أنجرس موريس ، **منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية** ، دار القصبة ، الجزائر ، 2006.

48.الحسن احسان محمد ، **مناهج البحث الاجتماعي** ، دار وائل ، ط2 ، اعمان ، 2009.

49. زويلف مهدي حسن و أخرون ، **منهجية البحث العلمي** ، دار الفكر للطباعة و النشر ، عمان 1998

50. الضامن مندر عبد الحميد ، **أساسيات البحث العلمي** ، دار المسيرة ، عمان ، 2007.

51. عبيدات محمد و أخرون ، **منهجية البحث العلمي ، القواعد ، المراحل و التطبيقات** ، دار وائل ، 1999.

52. عطوي جودت عزت ، **أساليب البحث العلمي** ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2009.

53. العيسوي عبد الفتاح محمد ، **مناهج البحث العلمي** ، دار راتب الجامعية ، الاسكندرية ، 1997.

54. المغربي كامل محمد ، **أساليب البحث العلمي في العلوم الانسانية و الاجتماعية** ، دار الثقافة ، عمان 1998

3- الرسائل

55. أولاد مير نور الهدى ، **صراع الأدوار لدى المرأة العاملة و تأثيره على أدائها الوظيفي** ، مذكرة ماستر علم اجتماع ، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، قسم علم اجتماع ، جامعة غرداية ، 2015.

56. بوزياني وئام ، **واقع التكفل النفسي بالمريض بالفصامي** ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ،مذكرة ماستر ، قسم علم اجتماع ، جامعة خيضر ، بسكرة ، 2013.

57. بوشريط صبرينة ، حساني حنان ، **خروج المرأة الجزائرية للعمل و علاقته بصراع الأدوار** ، مذكرة ماستر ، غ م كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم اجتماع و الديمغرافيا ، جامعة الأغواط ، 2014.

58. حاج يوسف مليكة ، **أثار عمل الام في تربية أطفالها** ، مذكرة ماجستير ، منشورة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم اجتماع ، الجزائر ، 2002.

59. دودو نعيمة ، **تأثير عمل المرأة على معدلات الخصوبة** ، مذكرة ماجستير ، منشورة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم اجتماع ، 2011.

60. السليمي إيناس بنت أحمد علي ، **الدور الاقتصادي لربة الأسرة العاملة السعودية و علاقته بالتوافق الزاوجي** ، مذكرة ماجستير ، منشورة ، كلية التربية للإقتصاد المنزلي ، 2007.

61.العمري عيسات ، **الرعاية للمعوقين حركيا** ، مدكرة ماجستير ، منشورة ، كلية الاداب و العلوم الاجتماعية ، قسم علم اجتماع ، 2004

4- المجلات :

62. بوطوطن سليمة ، **المرأة العاملة العلاقات الاسرية** ، ملتقى الوطني ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة ورقلة ، 2013.

63. جوبية عبد الكامل ، **محطات من نظال المرأة في تاريخ الثورة الجزائرية** ، مجلة الموقف البحوث و الدراسة في المجتمع و التاريخ ، العدد الاول، جانفي ، 2007.

64. الذهبي ابراهيم ، مكاك ليلى ، **عمل المرأة و أثره على استقرار الأسري** ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية العدد 11 ، جامعة الوادي ، جوان ، 2015.

65. سليمان حيدر خيضر ، **دوافع العمل لدى المرأة العاملة** ، مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية ، مجلد 14، العدد 4، جامعة الموصل ، 2007، ص 59.

66. الشريف المحمود شريف ،. **مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية** ، العدد 7، جامعة باتنة ، 2002.

67. وادي علي أحمد ، **المساعدة و الرعاية الاجتماعية للفئات المستهدفة بين الواقع و الطموح** ، مجلة شبكة العلوم النفسية العربية ، العدد 21-22 ، اليمن ، 2009.

الملاحق

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

شعبة علم الاجتماع

تخصص عمل و تنظيم

استمارة البحث بعنوان

دور موظفات الاقامة الجامعية في تحقيق الرعاية الاجتماعية للطالبات

دراسة ميدانية على مجموعة من الطالبات المقيمات بالإقامة الجامعية

أختي طالبة:

تهدف هذه الاستمارة الى جمع البيانات اللازمة لتعرف على دور الذي تقوم به الموظفة في تحقيق الرعاية الاجتماعية لطالبات في اطار البحث لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم و العمل ، حيث تم اختياركم ضمن مجموعة الطالبات للإجابة على العبارات الواردة فيها ، يرجى منك التكرم بقراءة هذه العبارات بدقة و الإجابة عنها بموضوعية ووضع علامة (X) على الإجابة المناسبة – كما يرجى تسجيل إجابتك في الحيز الفارغ –

شاكرين لكم سلفا حسن تعاونكم و تفهمكم.

حجاج حنان

السنة الجامعية : 2017-2018

البيانات الشخصية :

1-السن : .....

2- المستوى الدراسي : أولى جامعي ☐ ثانية جامعي ☐ ثالثة جامعي ☐ دراسات عليا ☐

3- التخصص: .....

4- السكن الأصلي :.....

الجانب التكفل النفسو اجتماعي

1- هل تقام في الإقامة ندوات و محاضرات نعم ☐ لا ☐

2- ما نوع هذه الندوات و المحاضرات ثقافية ☐ دينية ☐ علمية ☐

3- هل يتم فيها تقديم نصائح و إرشادات أحيانا ☐ نادرا ☐ دائما ☐

4- هل تقام مسابقات فكرية و ثقافية و إبداعية في أيام العادية ☐ مناسبات ☐ نهاية الموسم ☐

5- هل تتميز هده المسابقات بالتحفيزات و الجوائز أحيانا ☐ نادرا ☐ دائما ☐

6- هل البرامج الثقافية تساعد على تخفيف من الضغوط النفسية موافق ☐ غير موافق ☐

7- تقام حملات توعية للتخفيف من حدة المشاكل في شكل محاضرات ☐ ملصقات ☐ عروض ☐

8- هل تجدين استجابة لإقامة علاقة ما مع الموظفة نعم ☐ لا ☐

9- هل تقوم الموظفة بتدخل في حالة حصول شجارات تتدخل ☐ لا تتدخل ☐ أحيانا ☐

10- هل تقوم بحل المشكل بالانحياز أو بالحياد الانحياز ☐ الحياد ☐

11- هل تقوم بتقديم نصائح و إرشادات تقدم ☐ لا تقدم ☐ أحيانا ☐

12- أين تشعرين بالراحة أكثر عندما تقدم لك الخدمة من طرف الموظفة ☐ الموظف ☐ لا يهم الأمر ☐

13- استقبال الموظفة لكي جيد ☐ سيء ☐ نوعا ما ☐

14- يتم تقديم المساعدة عند شعورك بالمرض في الغرفة ☐ العيادة ☐ المستشفى ☐

15- هل تجدين المواساة عند شعورك بالتوتر و الانفعال الدائم أحيانا ☐ نادر ☐ دائما ☐

16- هل تساهم الموظفات في توفير الهدوء في فترة الامتحانات نعم ☐ لا ☐

الجانب التقني

17- كم عدد المقيمات في الغرفة طالبتان ☐ 3 طالبات ☐ 4طالبات ☐ اكثر ☐

18- ما رأيك في هذا التوزيع مناسب ☐ غير مناسب ☐

19- هل الغرفة تتوفر على أجهزة أساسية (سريرا, خزانة) تتوفر ☐ لا تتوفر ☐

20- مستلزمات المحصل عليها لكل طالبة (الأغطية) كامل ☐ نصف ☐ منعدمة ☐

21- الاستجابة في حالة الصيانة الأجهزة المتلفة فورية ☐ بعد حين ☐ منعدمة ☐

22- هل مسؤولة الجناح تقوم بدورات رقابية على نظافته نعم ☐ لا ☐

23- دورات الرقابة تكون كل يوم ☐ 3 ايام ☐ أسبوعيا ☐

24- تقوم الموظفات بمراقبات دورية على نظافة المطعم كل يوم ☐ يومان ☐ 3 أيام ☐

25- هل تهتم الموظفات على تفعيل سرعة الخدمات في المطعم أحيانا ☐ نادرا ☐ دائما ☐

26- هل توجد مكتبة في الاقامة نعم ☐ لا ☐

27- هل توجد كتب في جميع التخصصات توجد ☐ لا توجد ☐ لا بأس بها ☐

28- هل تقوم الموظفة بإعارة الكتب و الاطلاع عليها داخل الغرف نعم ☐ لا ☐

29- ماهي مدة اعارة الكتب يوم ☐ 3أيام ☐ أسبوع ☐

30- هل تسمح لك بتمديد مدة الاعارة بعد تجاوز مدة نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

31- هل توجد قاعة أنترنت في الاقامة نعم ☐ لا ☐

32- ما رأيك في شبكة أنترنت جيدة ☐ سيئة ☐ لابأس بها ☐

33- دور الموظفة في تسير القاعة جيد ☐ سيء ☐

34- هل توجد قاعات للرياضة في الاقامة نعم ☐ لا ☐

35- هل قاعة تتوفر على اجهزة لممارسة الانشطة الرياضية تتوفر ☐ لا تتوفر ☐ احيانا ☐

الرعاية الاجتماعية

36- ما رأيك في المجهودات المقدمة من طرف الموظفات جيدة ☐ متوسطة ☐ رديئة ☐

37- هل تعتقدين أن الموظفات تعمل من أجل تحسين الخدمات الإقامة نعم ☐ لا ☐

38- إذا كان لا ما هو الدور الذي تقوم به خدمة أغراضهم الشخصية ☐ أخرى .....

39- هل أنت راضية عن ما تقوم به الموظفة من أجل تحقيق الرعاية

راضية ☐ راضية نوعا ما ☐ غير راضية ☐

40- هل ما تقوم به الموظفات من دور يعكس ما كنت تتوقعينه منها نعم ☐ لا ☐

41- حدد درجة توقعك للدور كما وجدته

أفضل مما كنت تتوقعين ☐ تماما مثلما كنت تتوقعين ☐ أسواء مما كنت ☐

تتوقعين

42- هل تشعرين في الاقامة أنك :

- في بيتك الثاني ☐
- في غربة و عدم ارتياح ☐
- في طمأنينة و أمان ☐
- في توتر دائم و لا استقرار نفسي ☐