مقياس الخدمات الاجتماعية للأرامل من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

The scale of social services for widows from the perspective of general practice in social work

د/ نشوى زكي بسيوني مبروك
مُدرس بقسم المجالات
بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ

مقياس الخدمات الاجتماعية للأرامل من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

الملخص: هَدِف البحث إلى تقييم فعالية دور وحدة التضامن الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية للأرامل وذلك لأهمية الدور الذي تقوم به وحدة التضامن الاجتماعي في تقديم خدمات اجتماعية، حيث أن الأرامل أكثر شرائح المجتمع حاجة إلى الاهتمام، لأنها تعاني انخفاضاً في مستوى الدخل والمعيشة، وتحتاج إلى الدعم، كما أن التحولات الاقتصادية تقتضي الاهتمام بالشق الاجتماعي لما يترتب عليها من آثار تقع على كاهل الأرملة، لذا وجب تقديم يد العون والمساعدة لهنا كي تنجح في القيام بدورها المزدوج في رعاية أسرتها بعد أن فقدت عائلها بالوفاة،

وارتباطاً بالدراسة التقويمية وتحقيقها لأهداف الدراسة، فقد تم استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للأرامل المترددات على وحدة التضامن الاجتماعي بمركز مدينة سمنود بمحافظة الغربية، وقد طُبق المقياس على عدد (51) مفردة، وقد اعتمدت الدراسة على مقياس الخدمات الاجتماعية مطبق على المسؤولين العاملين بالوحدة (28) مفردة، وقد أشارت النتائج إلى توضيح أهمية التعاون والجهود الجماعية للمسؤولين وأفراد المجتمع ومنظماته المختلفة في تقديم الخدمات الاجتماعية، والتوصل إلى تصور مقترح لزيادة فعالية الخدمات الاجتماعية للأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي بما يفيد صالح تلك الفئة، ومحاولة التغلب على المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات سواء على مستوى تصميمها أو تنفيذها، والتوصل إلى مقترحات لمواجهة تلك المعوقات، لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للأرامل بشكل أفضل في وحدة التضامن الاجتماعي.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الاجتماعية، الأرامل.

Abstract: The research aimed to evaluate the effectiveness of the role of the Social Solidarity Unit in providing social services to widows, due to the importance of the role played by the Social Solidarity Unit in providing social services, as widows are the most segments of society in need of attention, because they suffer from a decrease in the level of income and living, and need to support, and economic transformations require attention to the social aspect because of the consequences that fall upon the widow, so it is necessary to provide a helping hand and assistance to her so that she can succeed in fulfilling her dual role in caring for her family after she lost her breadwinner in death,

In connection with the evaluation study and its achievement of the objectives of the study, the comprehensive social survey of widows attending the Social Solidarity Unit in the center of Samannoud city, Gharbia Governorate, was used, The scale was applied to (51) items, and the study relied on the social services scale applied to the officials working in the unit (28) items. The results indicated the importance of cooperation and collective efforts of officials, members of society and its various organizations in providing social services, and arriving at a proposed conception. To increase the effectiveness of social services for the widow in the Social Solidarity Unit in the interest of that category, and to try to overcome the obstacles facing the provision of services, whether at the level of design or implementation, and to come up with proposals to address these obstacles, to better provide social care services for widows in the Social Solidarity Unit.

Keywords: social services, widows.

أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:

يتحدد الاهتمام بقضايا المرأة من خلال المؤتمرات الخاصة بالمرأة التي عقدت ومازالت تعقد على مستوى العالم (محمد نبيل سعد سالم، 2004، 217).

تمثل المرأة ركناً رئيسياً في البناء الاجتماعي، تتأثر بما يجري من تفاعلات بين منظوماته، وهي مطالبة بالتأثير فيه دعماً للحياة، كما أن سلامة المجتمع مرهونة بدور المرأة فيه، حيث تعكس الأهمية التي تتخذها المرأة في المجتمع –سواء كانت ابنةً أو أختاً أو زوجة أو أمًّا– الدور المنوط بها والمسؤولية الملقاة على عاتقها، وخاصة إذا أصبحت هي المُعيلة لأسرتها (Boker, et al., 2006, P:590).

فالزواج عندما ينتهي بموت أحد الشريكين، فإن الاعتقاد السائد أنه لولا الوفاة لاستمر الزواج، ولهذا فإن الشريك الآخر ينظر إليه على أنه شخص لم يفقد إنساناً مُحباً فحسب، وإنما ينظر إليه على أن علاقة زوجية ناجحة قد انتهت، وأن الموت لا ينهي رابطة الزواج كما ينهيه الطلاق، لأن الطلاق يتضمن فترة قد تمتد طويلاً بما تحمل من مشاعر الاغتراب، وتكون مقدمة لانتهاء الزواج، بينما لا يكون الأمر كذلك في حال موت أحد الزوجين، حيث لا تكون هناك فترة انتقال، فالشخص الأرمل سواء كان رجلاً أو امرأة يتمتع يوماً بدوره الزواجي المقبول وبعلاقاته المستمرة، ويتحول في يوم آخر إلى أرمل أو أرملة دون مقدمات، وتنتهي بذلك كل العلاقات الزوجية التي تكونت عبر فترة زمنية طالت أو قصرت (أحمد محمد الكندري، 1992، ص219).

ورغم أن هذا شائع في المجتمعات الإنسانية فقد خبر الوجود البشري حالات كثيرة من بقاء المرأة بمفردها وإدارتها لعائلتها ولنفسها، ومما لا ريب فيه أن فقدان الزوج له تأثير على حياة الزوجة، فهو لا يمثل الزوج فقط، بل الشريك والصاحب والأب والقائد والحامي، وبفقدانه تفقد المرأة الأرملة الأمن النفسي والاجتماعي والجسدي والاقتصادي.

ويُعد ترمل المرأة من بين أصعب الصدمات التي تتعرض لها المرأة في حياتها بموت شريك حياتها، والذي يُعد من الخبرات المؤلمة، كما أشارت الكثير من الدراسات، من أمثلتها دراسة (DeMichele, 2009, P:113).

والمجتمع قد كرم المرأة في كثير من المواقف واهتم بها؛ لأن المرأة حساسة بطبعها ولا تتحمل مسؤولية الإنفاق على الأسرة بكاملها ولكن الظروف هي التي تحدد ذلك، وبالفعل وُجدت أسر كثيرة تعولها المرأة الأرملة، وبالطبع تسعى جميع الدوال المتقدمة والنامية على حد سواء إلى النهوض بالمرأة الأرملة وتنميتها اجتماعياً واقتصادياً وسياسياً بعد أن أصبح المجتمع أكثر وعياً بأهمية الدور الذي تلعبه المرأة الأرملة.

وقد يكون هناك أثراً بالغاً للضغوط على المرأة بصفة خاصة، حيث تغير دور المرأة جذرياً خلال الربع الأخير من القرن العشرين في مجتمعاتنا العربية، فقد أصبحت المرأة تشارك أسرتها في تحمل المسؤولية ويقع عليها أيضاً عبء الحياة من خلال معايشتها مع أسرتها (ستورا جان بنجامان، 1997، ص49).

وترى جالتون وزملاؤها (Gulloton et al) أن فقدان القرين أو الزوج يؤثر على حياة الأرملة من خلال ثلاثة مستويات متداخلة وهي: (فاطمة أحمد، 2004، ص724)

1. الحالة الجسمية أو النواحي الجسمية والعضوية: فالضغوط الناتجة عن فقد الزوج تزيد من الفرصة للتعرض للأمراض العضوية والنفسية للأرملة، فالترمل يكون –في الغالب– ذا تأثير خطير على الحالة الصحية للزوجة.
2. الحالة النفسية: حيث تتعرض الأرملة لخطر المرض النفسي، فيتضح أن الشعور بالوحدة يزداد بين الأرامل سواء صغار السن أو كبار السن، كذلك تنتشر مشاعر اليأس والاكتئاب بينهن، لما للشعور بالأسى والحزن من تأثير خطير، ليس على الحالة الصحية فقط، بل يكون بالمثل على الحالة النفسية.
3. الحالة الاقتصادية: فالحالة المادية تكون عنصراً متداخلاً مع الحالة الصحية والنفسية لهذا الموقف الحياتي، حيث تضع المشكلات المادية في الغالب الأرملة في حالة من الانزعاج والارتباك، فالمرأة الأرملة تتأثر بصفة خاصة بفقد الزوج، حيث يعيش العديد من السيدات الأرامل على أقل المستويات من الدخل الضروري للحياة، مما يضطرهن معه إلى النزول للعمل، وقد يكون هذا العمل منخفض الأجر بسبب قلة خبرتهن في مجاله.

ويرى الكندري (1992، ص217) أن الأدوار الجديدة لكل من الأرمل والأرملة تختلف في جوانب عديدة، ويرجع هذا الاختلاف في المقام الأول إلى اختلاف الجنس، لذلك ولأسباب عديدة يكون الدور الجديد للأرملة أكثر صعوبة في مجال التوافق سيكولوجياً واجتماعياً إذا قُورن بدور الأرمل، ومن بين هذه الأسباب:

1. أن الزواج يكون عادة أكثر أهمية بالنسبة للمرأة، ولهذا فانتهاء الزواج يعني انتهاء لدور حيوي بالنسبة للزوجة، إذا قورن بالدور المماثل للرجل إذا ظل على قيد الحياة.

2. أن الأرملة لا تجد تشجيعاً اجتماعياً على الزواج مرة ثانية، ولهذا تكون أكثر ميلاً من الأرمل إلى عدم تكرار الزواج.

3. أن مشكلة الأرملة المتصلة بتحمل المسؤولية الاقتصادية لنفسها ولأطفالها سوف تواجه إمكانية معاودة النظر إلى مستوى المعيشة الذي سيتعرض بشكل أو بآخر للهبوط، وهذا موقف قد لا يتعرض له الأرمل.

4. تواجه الأرملة في حياتها الاجتماعية قيوداً أكثر مما يواجه الأرمل، ويرجع ذلك أساساً إلى أن المرأة بوجه عام أكثر ميلاً للسلام اجتماعياً، وأكثر ميلاً إلى الاستسلام لظروفها الجديدة.

5. أن الأرامل من النساء لا تكون أمامهن فرص مثل ما هو أمام الأرامل من الرجال لتغيير المكانة من خلال الزواج نظراً لما يكتنف ذلك بالنسبة لهن من صعاب ومعوقات، وتظهر حدة هذه المشكلة خاصة إذا كانت الأرامل قد مات عنهن أزواجهن وهن في سن مبكرة.

ولابد للمرأة في هذه الأوضاع وخاصة عند مسؤوليتها لرعاية أطفالها أن تتلقى العديد من المعونات والخدمات من خلال برامج الرعاية لإشباع ضرورات الحياة من مأكل ومشرب وملبس ورعاية صحية وتعليمية بالإضافة إلى فقدان الأمان النفسي والإشباع العاطفي وذلك لتحقيق المساندة الاجتماعية.

ولهذا اهتمت المجتمعات بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية لأفرادها سواء كانوا أفراداً أو أعضاء في جماعات أو داخل مجتمعاتهم، إلا أن خدمات الرعاية الاجتماعية لم تحدد في أشكال ثابتة بل تتغير وتختلف باختلاف

المجتمعات وباختلاف الزمان في المجتمع الواحد، ويرجع هذا الاختلاف كانعكاس للتغير القائم في القيم والأيدولوجيات الموجِّهة لهذه المجتمعات.

وأقرت الأمم المتحدة بأن لكل شخص الحق في مستوى معيشة يكفي لضمان الصحة والرفاهية له ولأسرته، وخاصة على صعيد المأكل والملبس والعناية الطبية وصعيد الخدمات الضرورية، وله الحق فيما يُؤَمِّن به الغوائل في حالات البطالة أو المرض أو العجز أو الترمل أو الشيخوخة أو غير ذلك من الظروف الخارجة عن إرادته والتي تفقده أسباب عَيْشُه (أحمد منيس، 2002، ص99).

ويتحدد الضمان الاجتماعي في ظل القانون رقم 30 لسنة 1977م بأنه برامج رعاية يهدف إلى توفير الاستقرار المادي لتلك الأسر ذات الدخل المحدود عن طريق توفير حد أدنى من الدخل لهم، حيث أعجزتهم ظروفهم الاجتماعية أو الصحية أو العمرية عن العمل في الوقت الذي لا يخضعون فيه لأي نوع من التأمينات الاجتماعية لأسباب خارجة عن إرادتهم (وزارة التأمينات والشؤون الاجتماعية، 1998، ص1).

وتشارك مهنة الخدمة الاجتماعية مع غيرها من المهن الأخرى في تقديم أوجه الرعاية الاجتماعية للمرأة الأرملة باعتبارها مهنة تقوم على فلسفة إنسانية تراعي كرامة الإنسان، وتؤكد على ضرورة تقوية نواحي القوة وتنميتها لتحقيق التوافق الاجتماعي والنفسي للمرأة الأرملة، كما تسعى المهنة أيضاً في مساعدة المرأة الأرملة على استعادة التفاعل والتكيف والإنتاج.

وقد أثبتت الإحصائيات أن نسبة الأسر التي تتولى المرأة فيها المسؤولية تتراوح من (16–25%) من إجمالي الأسر، حيث أن أكثر من (25%) من الأسر التي تعولها المرأة تكون من الشرائح الأكثر فقراً، وأن (75%) منهن أميات (المجالس العلمية المتخصصة، 1998، ص375).

وهو ما أدى إلى زيادة الاهتمام العالمي والقومي بمنظمات المجتمع المدني بصفة عامة والجمعيات الأهلية بصفة خاصة لمعالجة مشكلات الحاضر وتحديات المستقبل؛ بل أصبح يقع عليها العبء الأكبر في إعادة تشكيل الأحوال الداخلية للمجتمع وإيجاد الحلول للقضايا والمشكلات المتنوعة (Holmen Hans, 2002, P:3).

ولما كانت الخدمة الاجتماعية تتضمن في طبيعتها الأساسية الممارسة العامة، لأن بؤرة اهتماماتها هي العلاقات بين الناس وبيئاتهم التي تحيط بهم، كما امتدت اهتمامات الممارسين المهنيين من مجرد التعرف على حاجات الأفراد وتحليل العوامل المؤدية للمشكلات الاجتماعية إلى الاهتمام بالسياسات الاجتماعية، ومن هنا انبعثت فكرة الممارسة العامة حيث أصبح هناك إقبالاً على إعطاء الممارسة العامة الشكل الأساسي في ممارسة الخدمة الاجتماعية وأيضاً في تعليمها وبحوثها (جمال شحاتة وآخرون، 2000، ص188).

ويعمل الممارس العام في الخدمة الاجتماعية مع أنساق متعددة لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية، وذلك طبقاً للمستوى الذي يمارس فيه عمله، وهذه المستويات هي:

- مستويات الوحدات الصغرى "مستوى الميكرو Micro System Level".
- فرد– زوجان، مستوى الوحدات الوسطى "مستوى الميزو Mizo System Level".

- أسرة– جماعة صغيرة، مستوى الوحدات الكبرى "مستوى الماكرو Macro System Level".

- مجتمع– منظمة أو مؤسسة– شبكات اجتماعية– مجتمع جيرة ومجتمع محلي، مجتمع إقليمي، مجتمع عالمي محدود، مجتمع عالمي شامل (أحمد محمد السنهوري، 2002، ص49).

وتنظر الممارسة العامة إلى العميل: (فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع) على أنه نسق اجتماعي، يجب التعامل معه في سياق الأنساق البيئية المرتبطة به (هشام سيد عبدالمجيد، 2005، ص20).

ويعتبر التقييم عملية هامة، وضرورية تستخدم في التعرف على التغيرات المصاحبة للجهود المبذولة في أي ميدان من ميادين الحياة، كما أنها وسيلة لتحديد نواحي القوة والضعف في الأداء المهني المستخدم في مهنة من المهن.

ثانياً: الدراسات السابقة:

وفيما يلي سيتم عرض الدراسات السابقة من خلال تصنيفين، دراسات عن تقييم فعالية خدمات الرعاية، دراسات عن المرأة الأرملة.

(أ) دراسات عن تقييم خدمات الرعاية الاجتماعية:

قد استهدفت دراسة (عصام شحاتة، 2001) تقويم وتحليل وتفسير لخدمات الرعاية الاجتماعية في حي الكوثر بمحافظة سوهاج وتحديد مدى توافر خدمات الرعاية الاجتماعية، وتحديد مدى كفاية خدمات الرعاية الاجتماعية المتوافرة لمقابلة الاحتياجات وحل المشكلات، وقد استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة حيث اعتمدت الدراسة على جمع البيانات من خلال استبار طُبق على عينة عشوائية قوامها (200) فرد من الأهالي، وتشير نتائج الدراسة إلى أهمية ترتيب الخدمات من حيث كفايتها، بحيث جاءت الخدمات السياسية والحزبية ثم خدمات رعاية المسنين والأسرة والطفولة ثم الخدمات الصحية، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالخدمات الصحية خاصة أنها تتصل بكافة فئات المجتمع، وضرورة الاهتمام بالخدمات التعليمية ودعم الخدمات الاجتماعية، ويمكن الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد مدى كفاية وتنوع خدمات الرعاية الاجتماعية المتوافرة في وحدة الضمان الاجتماعي لمقابلة احتياجات المرأة الأرملة.

كما تهدف دراسة (أسماء حسن، 2003) إلى تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية للمرأة الريفية بقرية الراشدة بمحافظة الوادي الجديد، وقد استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة العشوائية البسيطة للمستفيدات من خدمات الرعاية الاجتماعية بالمؤسسات (الوحدة الصحي– فصول محو الأمية– الوحدة الاجتماعية) حيث بلغت (335) مفردة، وذلك من خلال استمارة استبار للمستفيدات، واستمارة استبيان للمسؤولين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، وتشير النتائج إلى ضعف مستوى فعالية الخدمات الصحية والتعليمية والاجتماعية، بالإضافة إلى وجود صعوبات تحول دون فعالية الخدمات المقدمة للمرأة الريفية، وضعف مستوى كفاءة مؤسسات الرعاية، ويمكن الاستفادة من هذه الدراسة في تقدير مستوى فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمرأة الأرملة في وحدة الضمان الاجتماعي.

وتشير دراسة (هدى توفيق، 2005) إلى تقييم خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمرأة المُعيلة في المناطق المستحدثة بمدينة إدفو بمحافظة أسوان، ومدى توافر خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمرأة المُعيلة، وقد

استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي بالعينة، ولقد حاولت الباحثة الاعتماد على أكثر من أداة للحصول على البيانات من خلال استمارة مقابلة للمستفيدات، واستمارة القائمين بالعمل في المشروع، وقد أمكن مقابلة (101) مفردة، (20%) كعينة عشوائية من القائمين بالعمل في المشروع، واتضح من نتائج الدراسة ضعف الخدمات المقدمة للمرأة بصفة عامة من خدمات صحية وتعليمية وخدمات بنية أساسية، ووجود مجموعة من الصعوبات التي تحد من استفادة المرأة من هذه الخدمات بصفة عامة، وعدم وجود الخدمات المساعدة للمرأة، ويمكن الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد الأبعاد ومدى كفاية الخدمات مع المرأة الأرملة في الضمان الاجتماعي.

كما تهدف دراسة (محمد إسماعيل بركات، 2006) إلى تقويم فاعلية برامج الرعاية الاجتماعية في مواجهة مشكلات عمالة الأطفال المترددين على مركز رعاية وتنمية الطفل العامل، والتعرف على برامج الرعاية الاجتماعية التي يقدمها المركز، والتعرف على برامج الرعاية الاجتماعية التي يقدمها المركز، وارتباطاً بالدراسة التقويمية وتحقيقاً لأهداف الدراسة، فقد تم استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للأطفال العاملين المترددين على مركز رعاية وتنمية الطفل العامل بقرية منية المرشد بمحافظة كفر الشيخ، وقد طبق الباحث دراسته على عدد (90) طفلاً عاملاً، وقد اعتمدت الدراسة على استمارة استبار لمقابلة الأطفال العاملين، وقد أشارت النتائج إلى توضيح أهمية التعاون والجهود الجماعية لأفراد المجتمع ومنظماته المختلفة سواء كانت حكومية أو أهلية لمواجهة تلك المشكلات، ويمكن الاستفادة من هذه الدراسة في المساعدة في كشف جوانب القوة التي يمكن تدعيمها، وجوانب الضعف والقصور لمحاولة النهوض بها.

وتشير دراسة (يحيى وجيه، 2008) إلى تقييم برامج الرعاية الاجتماعية الموجهة للمتسربين من مرحلة التعليم الأساسي باستخدام طريقة حساب العائد من هذه البرامج، من خلال تحديد مدى قدرة هذه البرامج على إشباع احتياجات هؤلاء الأطفال وأسرهم، ومواجهة مشكلاتهم، وتحديد مدى كفايتها، وقد استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين، ومسح اجتماعي بالعينة للمتسربين من التعليم الأساسي، واستخدم الباحث أداة الاستبيان للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز التكوين المهني، وكذلك أداة استبار للملتحقين بمراكز التكوين المهني وطَبَّقَهَا على عينة قوامها (18) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين بمحافظات الدقهلية ودمياط وكفر الشيخ، واستخدم نتائج هذا التقييم في الوصول إلى تصور مقترح لدعم تلك البرامج وتطويرها، ويمكن الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد مدى قدرة خدمات الرعاية الاجتماعية في إشباع احتياجات المرأة الأرملة وأبنائها، ومواجهة مشكلاتها الاقتصادية، وتحديد مدى كفاية الخدمات.

كما تهدف دراسة (محمد إبراهيم على أبوهرجة، 2018) إلى تحديد مستوى خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدم لطلاب المنح الدراسية والعلاقة بين خدمات الرعاية الاجتماعية ونوعية الحياة لطلاب المنح الدراسية، ويتمثل مجتمع البحث في جميع طلاب المنح الدراسية الذكور بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وبلغ عددهم (670)، وقد تم تطبيق الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة بلغ قوامها (145)، وقد أشارت النتائج إلى أن مستوى خدمات التغذية والمكافأة المالية، وخدمات المسكن والنقل مرتفع، في حين ثبت أن مستوى خدمات التعليم والتثقيف متوسط، أما مستوى الخدمات الصحية، والخدمات الاجتماعية والترفيهية فجاء منخفضاً.

(ب) دراسات عن المرأة الأرملة:

تشير دراسة (فاطمة أحمد، 2004) إلى الضغوط الناتجة عن فقد الزوج التي تؤدي للتعرض للأمراض العضوية والنفسية للأرملة، فالترمل يكون في الغالب ذا تأثير خطير على الحالة الصحية للمرأة، ويتضح أن الشعور بالوحدة يزداد بين الأرامل سواء صغار في السن أو كبار في السن، كذلك تنتشر مشاعر اليأس والاكتئاب بينهن، لما للشعور بالأسى والحزن من تأثير خطير، ونجد أن الحالة المادية تكون عنصراً متداخلاً مع الحالة الصحية والنفسية لهذا الموقف الحياتي، حيث تضع المشكلات المادية في الغالب الأرملة في حالة من الانزعاج والارتباك.

وتهدف دراسة (Samuels- Dennis, 2010) إلى كيفية التعامل مع ضغوط ما بعد الصدمة حيث أن المعلومات التي تم استيفاؤها من (247) أم وحيدة قد ألقت الضوء إلى ضغوط ما بعد الصدمة، ولقد وصفت الدراسة أن الأمر مختلف هنا في تصريف الصدمة، فالصدمة ليست كونها أصبحت أم وحيدة، فهي معلومة ولكن في رؤيتها للمجتمع بعد إنجابها لطفلها، وتحملها مسؤوليته وحدها في عالم تحكمه الاقتصاديات في المقام الأول، ولقد توصلت الدراسة إلى مصدراً للدعم غير مذكور من قبل وهو دعم الجيران الذين يقدمون المؤازرة والدعم لهن.

كما تقارن دراسة (Copeland, Debra, 2010) بين العوامل النفسية مثل تقدير الذات، والشعور بالغموض، والحياة الضاغطة، والدعم الاجتماعي في المراحل الأولى من حياة الأم الوحيدة، ولقد تكونت عينة الدراسة من (80) أم أكملوا تقاريراً ذاتية على المتغيرات سالفة الذكر خلال 6-8 أسابيع بعد الميلاد، ولقد تم تحليل البيانات مستخدماً الإحصاء الوصفية، ولقد كان اختباري وتحليل الـ Anova دال إحصائياً بين الأمهات المتزوجات وغير المتزوجات في تقدير الذات أو الشعور بالغموض بينما لم تكن هناك فروض دالة بين الأمهات الوحيدات والمتزوجات في تلقي الدعم الاجتماعي والحياة الضاغطة، ولقد أوصت الدراسة بالاهتمام أولاً –قبل اتخاذ القرار خاطئاً– يوجه حياة الأم إلى مسارات لم تكن تريدها في حياتها أبداً.

وتقيم دراسة (Mouser, Audrey E, 2010) الموضوعات المرتبطة بالاقتصاد الماليزي والتنمية الاقتصادية منذ عام 1970، وتتحدث عن الأمهات الوحيدات اللاتي حاولن إكمال تعليمهن واكتشاف القيم لديهن تجاه الإسلام، والعائلة، والسلوك الاستهلاكي، ووصفت الدراسة إلى كيف أن قيم الأمهات التي حركت الاقتصاد الماليزي إلى الأفضل وكيف أنهن حافظن على الهوية الماليزية، وكيف أنها مهما كانت الضغوط فإن تحديد هدف عام يعمل على تحمل الضغوط والسعي لحياة أفضل.

وتحاول دراسة (Franz; Matthias, 2010) إثبات أن الأمهات الوحيدات وأطفالهن يتم تعريضهم إلى كثير من المخاطر، وللأسف فإن الدراسات الألمانية لم تشمل بشكل كافي التوجه نحو الأمهات الوحيدات وأبنائهن والمخاطر التي يتم التوجه إليها، وتقرر الدراسة أن أفضل البرامج الإرشادية الخاصة بتلك الفئة يجب أن تكون قائمة على الالتصاق الخاص والتدريب الوالدي، وأن يتم الإرشاد النفسي إلى مشكلة الصراع وإدراك الذات والسلوك المشكل، والنتائج أشارت إلى أن التدخل الإرشادي قد جعل الأمهات أقل عدوانية وعدائية تجاه المجتمع وقلت لديهم المشكلات.

وتركز دراسة (Wendjand, Jaqueline, 2010) الضوء على الأمهات الفرنسيات الوحيدات اللاتي يضطرون للقيام بأعمال صعبة من أجل كفالة أبنائهن، وتوضح الدراسة تأثير تلك الأعمال الصعبة على البيئة المنزلية لأبنائهن، وأن الظروف الحياتية الجديدة التي فرضتها الظروف وعدم وجود أب تجعل هناك اختلافاً في شبكة

العلاقات الاجتماعية، واختلاف دور الأب والأم لأن الذي يقوم بهما معاً هي الأم، مما يجعل هناك شبه عزلة اجتماعية مقنعة تحدث للأم وتوصي الدراسة بأن هذا ما يجب أن يتم أخذ الاحتياطات منه من أجل الأجيال الجديدة.

كما تهدف دراسة (Choi & Jeong- K.yon, 2010) إلى رسم ووصف دور تدخل الأب في الأسر المهمشة، ولقد اختبرت هذه الدراسة أيضاً مشاعر الأمهات الوحيدات اللاتي لديهن أطفال (أو طفل) أكثر من 3 سنوات، ولقد أشارت الدراسة إلى أن تدخل الأب من خلال الأنشطة المختلفة، وأن اتصال الآباء بأبنائهن كان له علاقة إيجابية في رفع المعرفة لديهن، وأن الفقر ذو علاقة أكيدة بالضغوط لدى الأم الوحيدة بل وفي فشلها في دورها كأم، وأوصت الدراسة بأن البرامج الحكومية يجب أن تحتوي على تقديم خدمات ترفع من اقتصاد الأسر الفقيرة.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

1-اهتمام الدراسة بالمرأة الأرملة لأنها مواطنة لها حقوق وواجبات، وهي أكثر الشرائح في المجتمع احتياجاً لخدمات الرعاية الاجتماعية انطلاقاً من توصيات مؤتمرات المرأة لضرورة الاهتمام بالخدمات التي تُقدم للمرأة عامة والمرأة الأرملة خاصة.

2-أهمية وحدة التضامن الاجتماعي كمؤسسة حكومية تهتم بها مهنة الخدمة الاجتماعية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للعديد من الفئات من بينها المرأة الأرملة.

3-كما أن الدراسات التقويمية لتقييم الفعالية من أفضل الدراسات لمعرفة جوانب القوة، الضعف لأنها تضع في اعتبارها رأي كلاً من الممارسين والمستفيدات بما يساعد في التعرف على مدى فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمرأة الأرملة.

4-المساهمة في بناء التراث النظري للخدمة الاجتماعية بصفة عامة، والممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بصفة خاصة.

رابعاً: أهداف الدراسة:

1-تحديد مدى فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية للأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي بما يحقق أهدافها.

2-تحديد المعوقات التي تؤثر على فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية للأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي.

3-التوصل لتصور مقترح لدور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تحسين فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية للأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي، والحد من المعوقات التي تحول دون تحقيق ذلك في ضوء ما تسفره نتائج الدراسة.

خامساً: تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي الأول: ما مدى فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية للأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي؟

ويتفرع من هذا التساؤل المؤشرات الفرعية التالية:

1-ما مدى توافر الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة؟

2-ما مدى الاستمرارية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة؟

3-ما مدى العلاقات الإنسانية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة؟

4-ما مدى السرعة في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة؟

5-ما مدى التكامل بين الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة؟

6-ما مدى إشباع الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي لاحتياجات الأرملة؟

التساؤل الرئيسي الثاني: ما المعوقات التي تؤثر على فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية للأرملة من وجهة نظر المسؤولين في وحدة التضامن الاجتماعي؟

ويتفرع من هذا التساؤل المؤشرات الفرعية التالية:

1-ما المعوقات المتصلة بنسق التعامل (الأرملة)؟

2-ما المعوقات المتصلة بنسق الفعل (المسؤولين- وحدة التضامن الاجتماعي)؟

التساؤل الرئيسي الثالث: ما التصور المقترح لدور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تحسين فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية للأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي؟

سادساً: الموجهات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة على معطيات نظرية الأنساق الاجتماعية، ونظرية المنظمات، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

1- نظرية الأنساق الاجتماعية:

نظرية الأنساق في الخدمة الاجتماعية نبعت من النظرية العامة للأنساق وهي نظرية بيولوجية أسسها العالم البيولوجي "بيرتالانفي"، وتفترض هذه النظرية أن جميع الكائنات الحية عبارة عن أنساق تتكون من أنساق أصغر (أنساق فرعية) ولكنها في نفس الوقت عبارة عن أجزاء من أنساق أكبر. (Malcolm, Payne, 1997, P: 137)

ويعرف النسق بأنه وحدة مكونة من أجزاء ويؤدي كل جزء من أجزائها وظيفة معينة من شأنها الإسهام في تماسك الوحدة الشاملة (ماهر أبوالمعاطي، 2003، ص349).

حيث يرى "بارسونز" وهو من أشهر من كتب عن نظرية الأنساق أن الأنساق الاجتماعية تتصف بخاصيتين أساسيتين:

(أ) ميل مكونات النسق إلى الحفاظ على درجة عالية من التكامل.

(ب)ميل إلى التوازن أي إلى استمرارية مكونات النسق في أداء وظائفها.

وتركز نظرية الأنساق العامة على مجموعة عناصر يتكون منها النسق وهي:

(أ) **المدخلات:** والتي تتمثل في الموارد البشرية، التجهيزات والمعدات، الوقت، عنصر الزمن، الدعم والإعلانات والعملاء.

(ب)**العمليات التحويلية:** وهي تلك العمليات التي تستهدف تحقيق أكبر فائدة من المدخلات حيث تستبعد المدخلات غير المناسبة للنسق، ولها أهمية قصوى في تحقيق أهداف النسق والإقرار به وفق ما يتحقق لهذه العمليات من الكفاءة والمقدرة، وتتحدد في اتخاذ القرارات، الإشراف، طبيعة العلاقات بين فريق العمل، التنسيق والتكامل بين الخدمات داخل المؤسسة وأيضاً الخدمات الأخرى الموجودة في المجتمع والقائمة به. (Richard. Scott, 1992, P: 40)

(ج) **المخرجات:** وهي سلسلة من الإنجازات والنتائج المتحققة من العمليات والأنشطة التي قام بها النسق، أي نتائج عمل النسق الذي يتبلور في أشكال أنماط مختلفة تتمثل فيما يقدمه للبيئة في صورة مخرجات.

(د) **التغذية العكسية أو الرجع:** وهي ما تقدمه البيئة نتيجة تلقيها للمخرجات أو مجموعة الاستجابات البيئية للمخرجات والتي تسمح بتعديل العمليات التحويلية أو المخرجات مستقبلاً، وقد تُمثل جزءاً من المخرجات لتحويلها مرة أخرى إلى المدخلات.

2- نظرية المنظمة:

أثبتت البحوث والدراسات أن التنظيمات الاجتماعية تتكون نتيجة لتفاعل الإنسان بيولوجياً بالنواحي الثقافية، فتتكون شخصيته الاجتماعية، وهذا يؤدي إلى وجود ضبط اجتماعي نتيجة لتفاعل النواحي الثقافية بالنواحي الشخصية.

فالمنظمة يقصد بها إجرائياً: (محمد رفعت قاسم، 1990، ص368)

(أ) بناء اجتماعي له بناءات فرعية لها وظائف بينها علاقات محددة وتتكون من أعضاء.

(ب) تسعى لتحقيق أهداف وتستمد بقاءها من إشباعها لاحتياجات الأهالي وحل مشكلاتهم.

(ج) تعتبر نسقاً فرعياً يتعاون وينسق ويتصل مع الأنساق الأخرى لتحقيق الهدف العام للنسق.

وتفيد نظرية المنظمات العاملين في حقل الخدمة الاجتماعية في فهم طبيعة المنظمات وأهدافها والتعرف على المشكلات التي تعاني منها المنظمات وكيفية مواجهتها، ومن أهم ما تشير إليه هذه النظرية أن هناك مجموعة من المتطلبات التنظيمية للمنظمات لكي تستطيع أداء دورها في المجتمع، ومن أهمها إيجاد وسائل ملائمة لاتخاذ القرارات بالمنظمة (رشاد أحمد عبداللطيف، 2007، ص287).

وتسعى المنظمات لتحقيق عدد من الأهداف والتي يمكن ذكرها في الآتي:

- أهداف مادية.
- أهداف عملية (معنوية).
- أهداف خاصة بالعلاقات.
- أهداف خاصة بالتنسيق.
- أهداف خاصة بالمساعدات الذاتية.
- أهداف خاصة بالقدرة على المواجهة.
- أهداف خاصة بتحسين الخدمات والأحوال المجتمعية.
- أهداف خاصة بالدفاع عن حقوق بعض الجماعات الضعيفة.

ويقترح أن يمارس العمل على مجتمع المنظمة العمليات الآتية:

- المساهمة في تطوير المنظمة ذاتها كي تتمكن من التعامل بفاعلية متزايدة مع المجتمع والمستفيدين من خدماتها.
- دراسة الصعوبات التي تواجه العمل المهني بالمنظمة والعمل على حلها.
- المساهمة في وضع علاقة متوازنة بين الجهاز الإداري والجهاز المهني بالمنظمة.
- التعرف على آراء المستفيدين فيما يقدم لهم من خدمات أي إيجاد عملية محاسبية اجتماعية للمنظمة.

- ضمان تأثير سياسة المنظمة لآراء المهنيين ونتائج عملية المحاسبة الاجتماعية.
- العمل بين مختلف أقسام المنظمة لتحسين العلاقات والارتقاء بالتنسيق فيما بينهم.
- دراسة احتياجات أفراد المنظمة حتى تعمل المنظمة على المساعدة في إشباعها.
- التأثير على عملية اتخاذ القرار بالمنظمة لصالح الأعضاء المكونين للمنظمة والمنتفعين من خدماتها للارتقاء بالعمل المهني بها.

سابعاً: مفاهيم الدراسة:

1- مفهوم الخدمات الاجتماعية:

هناك محاولات عديدة لوضع مفهوم للرعاية الاجتماعية، فالرعاية يقصد بها الخدمات التي تؤدى للفرد في حالات معينة، وقد تكون الرعاية طبية أو رعاية طفولة أو رعاية أحداث..... الخ (محمد إسماعيل بركات، 2006، ص21).

ويمكن الوصول إلى التعريف التالي للرعاية الاجتماعية (نظيمة أحمد محمود سرحان، 2006، ص18-19).

- يضم مختلف الجهود والخدمات والبرامج المنظمة على أساس علمي وفني.
- يساهم فيها العديد من المهن ومن بينها الخدمة الاجتماعية.
- تقدم خدماتها للأفراد والجماعات والمجتمعات التي في حاجة إليها، وذلك في إطار القيم والنظم الاجتماعية السائدة في المجتمع.
- تفرض تحقيق أقصى تكيف لهم مع البيئة والنهوض بالمجتمع.
- تمارس من خلال منظمات اجتماعية حكومية أو أهلية أو دولية خاصة بتقديم لون من ألوان الرعاية أو تبعاً للغرض الأساسي منها.

أما خدمات الرعاية الاجتماعية هي هذا الكل من الجهود والخدمات والبرامج المنظمة الحكومية والأهلية والدولية التي تساعد هؤلاء الذين عجزوا عن إشباع حاجاتهم الضرورية للنمو والتفاعل الإيجابي مع مجتمعهم في نطاق النظم الاجتماعية القائمة على أقصى تكيف ممكن مع البنية الاجتماعية (عبدالفتاح عثمان وآخرون، 1980، ص113).

وتعرف خدمات الرعاية الاجتماعية على أنها تحسين ظروف العمل والمعيشة وتحقيق الرقي الاجتماعي عن طريق الخدمات التي تقدمها الدولة مباشرة أو تلك الخدمات التي يقدمها العمل لرفع مستوى الكفاية الإنتاجية (مشيرة أحمد محمد عمارة، 1972، ص21).

ويقصد بمفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية في هذه الدراسة:

- كافة الجهود والأنشطة التي تُبذل لصالح الأرملة في شكل خدمات تقدمها وحدة التضامن الاجتماعي.
- المساعدات الاجتماعية للأرملة.
- صرف مساعدات عينية.
- توفير القروض لإقامة مشروع الأسر المنتجة.
- تقدم تلك الخدمات عن طريق متخصصين وفنيين وإداريين في وحدة التضامن الاجتماعي.

2- مفهوم الأرملة:

يُعرف "الرازي" الأرملة بأنها المرأة التي لا زوج لها، وقد أرملت: مات زوجها.

ويطلق على المرأة التي تُوفي زوجها، ولم تتزوج بعده، يقال: أرمل فلان، إذا نفذ زاده وافتقر، وأرملت المرأة: إذا مات عنها زوجها.

والعلاقة بين نفاذ الزاد والافتقار والترمل وثيقة، فإن الأرملة تفقد كل شيء في لحظة واحدة.

- تفقد الزوج: الحبيب والأنيس ورفيق العمر وشقيق الروح الذي يشبع حاجاتها العاطفية.
- السند المادي: حيث أن الزوج كان ينفق على الأسرة، وهي الآن لا تدري ماذا سيكون في غد، وهل ستحتاج هي وأولادها إلى هذا وذاك؟ وتمد يدها للسؤال؟ وتحرم أولادها مما اعتادوا عليه من حياة طيبة؟
- تفقد لقب الزوجة وتصبح الأرملة، وعليها أن تتكيف مع هذا، وأن تعيش وحيدة بلا رَجُل.
- تفقد الإحساس بالاستقرار والأمان والتقبل لذاتها، والإحساس بأنها نصف في زواج ثنائي متلاحم، وتُمسي على إحساس بأنها نصف مبتور انتزع من كل، إنه نصف لا معنى لوجوده من دون نصفه الآخر الذي رحل (ريهام سلامة الأغا، 2011، ص75).

ويقصد بمفهوم الأرملة في هذه الدراسة:

- هي تلك المرأة التي تعرضت لفقد شريك حياتها بسبب الموت وما ينجم عن ذلك من تعرضها للكثير من التغيرات والمشكلات الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والانفعالية.
- السيدات الأرامل المقيدات بوحدة التضامن الاجتماعي بمركز سمنود بمحافظة الغربية.
- تحصل على خدمات الرعاية الاجتماعية من وحدة التضامن الاجتماعي.

3- مفهوم التضامن الاجتماعي:

يُعرف الضمان الاجتماعي في قاموس العلوم الاجتماعية بأنه: "ذلك النظام الذي تضعه الدولة لحماية الأفراد وأسرهم عند تعرضهم لمختلف كوارث الحياة، ويؤمن لهم العيش والراحة بمستوى لائق كريم (Zaki Badawi, 1993, P:396).

كما يعرف الضمان الاجتماعي بأنه: جميع الخدمات أو المساعدات أو المزايا التي تقدم للمحتاجين أو المستحقين لها في الحالات المُوجِبة لتقديمها سواء قُدِّمت هذه الخدمات عن طريق التأمين أو تنظيم المساعدات الاجتماعية التي تمول من موارد الدولة مباشرة أو من إيرادات الوقف الخيري أو المؤسسة الاجتماعية أو الخيرية أو التعاونية (علي الحوت، 1990، ص41).

ويُعرف الضمان الاجتماعي أيضاً بأنه: جملة التزامات الدولة نحو مواطنيها بما لا يتطلب تحصيل اشتراكات مقدماً، حيث تلتزم الدولة بتقديم المساعدة للمحتاجين في الحالة المحتاجة لتقديمها، كمرض أو عجز أو شيخوخة، إذا لم يكن لهم دخل أو مورد رزق يوفر لهم حد الكفاية (منيرة آل سعود، سامي الدامغ، 1998، ص118).

ويتم صرف المعاشات الضمانية من خلال وحدة التضامن الاجتماعي التي تقوم بتنفيذ أهداف وزارة التضامن الاجتماعي من خلال بحث حالات طالبي المعاشات وتسجيلها وصرف المستحقات.

ويقصد بمفهوم التضامن الاجتماعي في هذه الدراسة:

- الخدمات والمساعدات التي توفرها الدولة للأرملة وأسرتها وأبنائها.
- هذه المساعدات في صورة معاشات ضمانية شهرية.
- يتم الحصول عليها من وحدة التضامن الاجتماعي.

4- مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:

تُعرف الممارسة العامة على أنها: اتجاه الممارسة المهنية التي يركز فيها الممارس العام على استخدام الأنساق الاجتماعية والأساليب والطرق الفنية لحل المشكلة دون تفضيل التركيز على تطبيق طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية لمساعدة المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعية في إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم واضعاً في الاعتبار كافة أنساق التعامل (فرد- جماعة- أسرة- منظمة- مجتمع) مستنداً على أسس (معرفية- مهارية- قيمية) تعكس الطبيعة المنفردة لممارسة الخدمة الاجتماعية في تعاملاتها مع التخصصات الأخرى لتحقيق الأهداف وفقاً لمجال الممارسة (ماهر أبوالمعاطي علي، 2000، ص20).

ويمكن النظر إلى الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية على أنها: مدخل شامل للممارسة يركز على المسؤولية المتبادلة للأخصائي (نسق تقديم الخدمات) والعميل (نسق العميل) في مواقع الممارسة المختلفة لشخص متعدد الاتجاهات والموارد الأخرى المتاحة في المجتمع المحلي الذي من الممكن أن يساعد الأخصائي العميل في الحصول عليها، أما العميل (نسق العميل) فيتضمن العميل كشخص كلي ومتعدد الاتجاهات مثل (الأسرة- الأصدقاء- المجتمع المحلي- المحيطين بالعميل) (David S. Derezatos, 2000, P:5).

ويقصد بمفهوم الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في هذه الدراسة:

- تنظر الممارسة العامة للأرملة كوحدة متكاملة (نفسية – عقلية – اجتماعية – جسمية – اقتصادية – بيئية) والتي يجب مراعاتها أثناء تقديم الخدمة للأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي.
- مجموعة الجهود المهنية المنظمة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل في وحدة التضامن الاجتماعي لمساعدة الأرملة في الحصول على الخدمات للتغلب على مشكلاتها.
- تعتمد الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال التضامن الاجتماعي على اتجاه قائم على أساس (معرفي- مهاري- قيمي) للمهنة بالاعتماد على مبادئها وفلسفتها لمساعدة كافة أنساق التعامل المختلفة داخل هذا المجال.
- تهدف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال التضامن الاجتماعي بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للأرملة.
- تهتم الممارسة العامة بكافة أنساق الممارسة:

- نسق الفعل (المسؤولين- وحدة التضامن الاجتماعي).
- نسق العميل (الأرملة).
- نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي).

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

- **نوع الدراسة:**

تقع هذه الدراسة ضمن الدراسات التقويمية لأنها أنسب الدراسات التي تساهم في الإجابة على التساؤلات الرئيسية للدراسة وتحقيق أهدافها، حيث أن البحوث التقويمية تعالج كافة الجوانب المرتبطة بفعالية خدمات الرعاية الاجتماعية في تحقيق أهدافها المرجوة، وبذلك يتسنى التعرف على مدى فعالية الخدمات الاجتماعية للأرملة مما يحقق أهدافها، وتحديد المعوقات التي تؤثر على الخدمات الاجتماعية في تحسين فعالية الخدمات الاجتماعية للأرامل، والحد من المعوقات التي تحول دون تحقيق ذلك.

- **المنهج المستخدم:**

وقد تم استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للأرامل المترددات على وحدة التضامن الاجتماعي، وكذلك المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي، وقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يمكن التوصل من خلال استخدام أدوات تعطي نتائج أكثر صدقاً عن الجوانب التي تتضمنها الدراسة.

- **مجالات الدراسة:**

1- المجال المكاني:

تم تطبيق هذه الدراسة على وحدة التضامن الاجتماعي بمركز مدينة سمنود بمحافظة الغربية، وترجع مبررات اختياره لتطبيق الدراسة بها:

- توافر مجتمع الدراسة التي تهتم الباحثة بدراستها (الأرامل المترددات على وحدة التضامن الاجتماعي بمركز مدينة سمنود بمحافظة الغربية).
- ترحيب المسؤولين لإجراء الدراسة بوحدة التضامن الاجتماعي.
- وحدة التضامن الاجتماعي تابعة لوزارة التضامن الاجتماعي وهي بمثابة جهة رسمية مسؤولة عن تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية لفئة الأرامل في مصر، ومقياس الخدمات الاجتماعية يصبح من الضرورة لتحديد المعوقات لمحاولة تحسين فعالية تلك الخدمات.
- اعتماد هذه الوحدة على الوسائل التكنولوجية في تسجيل الملفات وتقديم الخدمات.

2- المجال البشري:

ويتحدد المجال البشري للدراسة في الآتي:

- الأرامل المترددات على وحدة التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي وقد بلغ عددهم (51) مفردة.
- جميع المسؤولين العاملين بوحدة التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي وقد بلغ عددهم (28) مفردة.

3- المجال الزمني:

تم جمع البيانات في الفترة (من 2020/6/4م حتى 2020/7/9م).

- **أدوات الدراسة:**

تم الاستعانة في هذه الدراسة بأداة المقياس لجمع البيانات اللازمة للدراسة تمثلت في:

1-مقياس فعالية الخدمات الاجتماعية للأرامل بوحدة التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي للتعرف على مدى فعالية الخدمات المقدمة لهن.

2-مقياس يطبق على المسؤولين العاملين بوحدة التضامن الاجتماعي للتعرف على مدى فعالية الخدمات الاجتماعية المقدمة للأرامل، المعوقات التي تحول دون فعالية تلك الخدمات ومقترحات لتذليلها.

وفيما يلي توضيح طريقة تصميم تلك الأدوات.

الأداة الأولى (مقياس فعالية الخدمات الاجتماعية للأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي) وتتضح مراحل تصميم المقياس في الآتي:

1- مرحلة صياغة أسئلة وعبارات الأداة وقد شمل المحاور الآتية:

(أ) البيانات الأولية عن الأرملة (13) أسئلة.

(ب) تحديد الأبعاد (مؤشرات الدراسة) حيث قامت الباحثة بتحديد ستة أبعاد ممثلة في:

- **المؤشر الأول:** يتضمن (8) عبارة والخاص بتوافر الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة.
- **المؤشر الثاني:** يتضمن (11) عبارة والخاص بالاستمرارية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة.
- **المؤشر الثالث:** يتضمن (9) عبارة والخاص بالعلاقات الإنسانية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة.
- **المؤشر الرابع:** يتضمن (11) عبارة والخاص بالسرعة في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة.
- **المؤشر الخامس:** يتضمن (10) عبارة والخاص بالتكامل في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة.
- **المؤشر السادس:** يتضمن (9) عبارة والخاص بإشباع الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي لاحتياجات الأرملة.

2- مرحلة جمع العبارات:

حيث قامت الباحثة بالاعتماد على عدة مصادر منها الاطلاع والتحليل للأدبيات والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، وزيارة إدارة التضامن الاجتماعي بمركز مدينة سمنود والاطلاع على اللوائح والنشرات الصادرة عنها، والاطلاع على بعض المقاييس المرتبطة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بموضوع الدراسة، ومنها مقياس تقييم فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية لدمج المعاقين ذهنياً في مدارس التعليم العام، وقد تم التوصل إلى (58) عبارة موزعة على المؤشرات الستة للدراسة.

3- مرحلة صدق المقياس:

وقد تحقق ذلك من خلال الصدق الظاهري بعرض المقياس بصورته المبدئية على مجموعة من السادة أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ، وبلغ عددهم (6)، وذلك لإبداء ملاحظاتهم فيما

يتعلق بسلامة العبارات من حيث الصياغة، وارتباط كل عبارة بالبعد المراد قياسه مع حذف أو إضافة عبارات جديدة حتى يتسنى إعداد الأداة بشكل أفضل، ووفقاً لآرائهم تم حذف بعض العبارات التي لم تحصل على موافقة (85%)، وإضافة عبارات أخرى، وإعادة صياغة البعض الآخر، وبناءً على ما سبق أصبح المقياس بصورته النهائية.

4- **طريقة تصحيح المقياس:** تم وضع تدرج ثلاثي (نعم، إلى حد ما، لا) حيث أعطيت الدرجات الآتية (3، 2، 1) في حالة العبارات الإيجابية، أعطت الدرجات الآتية (1، 2، 3) في حالة العبارات السلبية.

5- **مرحلة ثبات المقياس:** والثبات يعني الاتفاق بين نتائج المقياس عند تطبيقه عدة مرات على نفس الأفراد وفي نفس الظروف تقريباً، وقد استخدم طريقة الاختبار وإعادة الاختبار "Test- Retest" من خلال تطبيق المقياس على عينة قوامها (10) مفردة من الأرامل المترددات على وحدة التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي بمركز مدينة سمنود، ثم إعادة التطبيق على العينة ذاتها بعد مرور خمسة عشر يوماً، وقد كانت نتائج الثبات على المقياس ككل ومؤشراته باستخدام اختبار سبيرمان، حيث معامل ارتباط سبيرمان (89%) وهو معامل ارتباط قوي، وهذا يعني أن المقياس على درجة عالية من الثبات.

جدول رقم (1) يوضح درجات ثبات مؤشرات الدراسة لمقياس الأرامل.

م	المؤشرات	درجة الارتباط	مستوى الارتباط
1	المؤشر الأول	0.88	ارتباط قوي
2	المؤشر الثاني	0.92	ارتباط قوي
3	المؤشر الثالث	0.90	ارتباط قوي
4	المؤشر الرابع	0.93	ارتباط قوي
5	المؤشر الخامس	0.91	ارتباط قوي
6	المؤشر السادس	0.91	ارتباط قوي
المقياس ككل		**0.89**	**ارتباط قوي**

الأداة الثانيـة (مقياس مطبق على المسؤولين العاملين بوحدة التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي) وقد اتبعت في تصميمه عدة خطوات تتضح في الآتي:

1- **تحديد البيانات المراد معرفتها:** والمتمثلة في التعرف على فعالية الخدمات الاجتماعية للأرملة، والمعوقات التي تحول دون فعاليتها ومقترحات لتذليلها والحد من تلك المعوقات.

2- **صياغة أسئلة وعبارات المقياس، وقد شمل المحاور التالية:**

(أ) البيانات الأولية (6) أسئلة.

(ب) فعالية الخدمات الاجتماعية المقدمة للأرملة بوحدة التضامن الاجتماعي (58) عبارة موزعة على ستة مؤشرات.

(ج) المعوقات التي تحول دون فعالية الخدمات الاجتماعية للأرملة ومقترحات لتذليلها واشتملت على (39) عبارة.

3- ثبات مقياس المسؤولين:

تم استخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار "Test- Retest" من خلال تطبيق المقياس على عينة قوامها (10) مفردة من مجتمع الدراسة من المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي، ثم إعادة التطبيق على العينة ذاتها بعد مرور خمسة عشر يوماً.

وقد كانت نتائج الثبات على المقياس باستخدام اختبار سبيرمان، حيث معامل ارتباط سبيرمان (91%)، وهو معامل ارتباط قوي، وهذا يعني أن المقياس على درجة عالية من الثبات.

جدول رقم (2) يوضح درجات ثبات مؤشرات الدراسة لمقياس المسؤولين.

م	المؤشرات	درجة الارتباط	مستوى الارتباط
1	المؤشر الأول	0.89	ارتباط قوي
2	المؤشر الثاني	0.90	ارتباط قوي
3	المؤشر الثالث	0.86	ارتباط قوي
4	المؤشر الرابع	0.91	ارتباط قوي
5	المؤشر الخامس	0.89	ارتباط قوي
6	المؤشر السادس	0.91	ارتباط قوي
المقياس ككل		**0.91**	**ارتباط قوي**

- **المعالجات الإحصائية:**

تم الاعتماد في إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات على برنامج "SPSS"، ويمكن توضيحه من خلال عرض الأساليب التالية:

1- التكرار والنسب المئوية.

2- المتوسط المرجح ومجموع الأوزان والقوة النسبية.

3- معامل الارتباط سبيرمان.

تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: الجداول الخاصة بوصف مجتمع الدراسة.

1- الجداول الخاصة بوصف مجتمع الدراسة (الأرامل).

جدول رقم (3) السن الخاص بالأرامل بوحدة التضامن الاجتماعي – مجتمع الدراسة (ن = 51)

م	السن	التكرار	النسبة%
1	30 —	15	%29,41
2	40 —	11	%21,57
3	50 سنة فأكثر	25	%49,02
المجمـــوع		51	%100

يوضح الجدول رقم (3) السن للأرامل حيث أن أعلى نسبة تقع في الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) بنسبة (49,02%) ثم (30 –) بنسبة (29,41%)، في حين أن أقل نسبة تقع في الفئة العمرية (40 ــ) بنسبة (21,57%)، ويشير ذلك إلى تردد الأرامل من مختلف الأعمار على وحدة التضامن الاجتماعي التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية لجميع الأعمار ما بين (30 – 50 سنة فأكثر) من مجتمع الدراسة بغض النظر عن سن الأرامل.

جدول رقم (4) الحالة التعليمية للأرامل بوحدة التضامن الاجتماعي – مجتمع الدراسة (ن = 51)

م	المؤهل الدراسي	التكرار	النسبة%
1	أمية	31	%60,78
2	تقرأ وتكتب	5	%9,80
3	مؤهل متوسط	15	%29,41
المجموع		51	%100

يوضح الجدول رقم (4) الحالة التعليمية للأرامل حيث أن أعلى نسبة تقع بين (أمية) بنسبة (60,78%) يليها (مؤهل متوسط) بنسبة (29,41%)، وأن أقل نسبة (تقرأ وتكتب) بنسبة (9,80%) من مجتمع الدراسة، وبناءً على ذلك فإن الأرامل في حاجة ماسة إلى محو أميتهن.

جدول رقم (5) عدد الأبناء الذين ترعاهم الأرامل – مجتمع الدراسة (ن = 51)

م	عدد الأبناء	التكرار	النسبة%
1	لا يوجد أبناء.	15	%29,41
2	واحد.	15	%29,41
3	اثنان.	6	%11,76
4	ثلاثة.	15	%29,41
المجموع		51	%100

يوضح الجدول رقم (5) عدد الأبناء الذين ترعاهم الأرملة حيث أن أعلى نسبة (لا يوجد أبناء)، (واحد)، (ثلاثة) بنسبة (29,41%) لكل منهم، وأقل نسبة (اثنان) بنسبة (11,76%)، وبالرغم من أن التضامن الاجتماعي يقدم خدمات لأبناء الأرامل إلا أن قيمة المعاش الضماني لا يشبع احتياجات الأرملة وأبنائها.

جدول رقم (6) المدة التي مرت على وفاة الزوج للأرامل – مجتمع الدراسة (ن = 51)

م	مدة وفاة الزوج	التكرار	النسبة%
1	أقل من 5 سنوات.	11	%21,57
2	5 -	15	%29,41
3	10 -	20	%39,22
4	15 -	–	%0,00
6	20 سنة فأكثر.	5	%9,80
المجموع		51	%100

يوضح الجدول رقم (6) المدة التي مرت على وفاة الزوج، حيث أن أعلى نسبة (10 ــ) بنسبة (39,22%)، يليها (5 ــ) بنسبة (29,41%) ثم (أقل من 5 سنوات) بنسبة (21,57%)، وأن أقل نسبة (20 سنة فأكثر) بنسبة (9,80%)، وهذا يدل على أن وحدة التضامن الاجتماعي تقدم الخدمات الاجتماعية للأرامل بغض النظر عن المدة التي مرت على وفاة الزوج.

جدول رقم (7) الإقامة بعد وفاة الزوج للأرامل – مجتمع الدراسة (ن = 51)

م	الإقامة بعد وفاة الزوج	التكرار	النسبة%
1	الإقامة في مسكن الزوج المتوفي.	25	%49,02
2	الإقامة مع الأهل.	11	%21,57
3	الإقامة مستقلة.	15	%29,41
المجموع		51	%100

يوضح الجدول رقم (7) الإقامة بعد وفاة الزوج للأرملة، حيث أن أعلى نسبة (الإقامة في مسكن الزوج المتوفي) بنسبة (49,02%)، ثم يليها (الإقامة مستقلة) بنسبة (29,41%)، وأقل نسبة (الإقامة مع الأهل) بنسبة (21,57%).

جدول رقم (8) الحالة الوظيفية للأرامل – مجتمع الدراسة (ن = 51)

م	الحالة الوظيفية	التكرار	النسبة%
1	تعمل.	–	%0,00
2	لا تعمل.	51	%100
المجموع		51	%100

يوضح الجدول رقم (8) الحالة الوظيفية للأرملة، حيث أن أعلى نسبة (لا تعمل) بنسبة (100%) من مجتمع الدراسة، حيث أعجزتهن ظروفهن الاجتماعية أو الصحية أو العمرية عن العمل، أو عدم وجود فرصة عمل للأرامل الفقيرات بالإضافة إلى العديد من المشكلات الاجتماعية.

جدول رقم (9) أسباب عدم العمل للأرامل – مجتمع الدراسة (ن = 51)

م	أسباب عدم العمل	التكرار	النسبة%
1	المرض.	6	%11,76
2	كبر السن.	25	%49,02
3	ليس لدي مهارات حرفية للعمل.	5	%9,80
4	لرعاية الأطفال.	15	%29,41
المجموع		51	%100

يوضح الجدول رقم (9) أسباب عدم العمل للأرامل، حيث أن أعلى نسبة (كبر السن) بنسبة (49,02%)، ثم يليها (رعاية الأطفال) بنسبة (29,41%)، ثم (المرض) بنسبة (11,76%)، وأقل نسبة (ليس لدي مهارات حرفية للعمل) بنسبة (9,80%)، ويدل هذا على أن الأرملة الغير عاملة ليس لديها مهارات حرفية للعمل تمكنها من ممارسة أي عمل، لأنها قبل وفاة الزوج كانت تعيش في كنف زوجها المسؤول عنها.

جدول رقم (10) المصدر الذي استرشدت به الأرامل عن وحدة التضامن الاجتماعي- مجتمع الدراسة (ن = 51)

م	المصدر الذي استرشدت به	التكرار	النسبة%
1	الأهل.	30	%58,82
2	الأصدقاء.	21	%41,18
3	الإعلانات.	-	%0,00
المجموع		51	%100

يوضح الجدول رقم (10) مصدر معرفة الأرامل لوحدة التضامن الاجتماعي، حيث أن أعلى نسبة (الأهل) بنسبة (58,82%)، ثم (الأصدقاء) بنسبة (41,18%)، وأقل نسبة (الإعلانات) بنسبة (0,00%)، وهذا يدل على عدم اهتمام وحدات التضامن الاجتماعي بالتوعية الإعلامية عن خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدم لجميع الفئات وخاصة فئة الأرامل في المجتمع، وكذلك غياب دور وسائل الإعلام في توعية المجتمع بتلك الخدمات.

جدول رقم (11) الضغوط الاقتصادية التي تعاني منها الأرامل - مجتمع الدراسة (ن = 51)

م	الضغوط الاقتصادية	التكرار	النسبة%
1	كثرة الأعباء الأسرية.	6	%11,76
2	عدم كفاية المعاش الضماني.	45	%88,24
المجموع		51	%100

يوضح الجدول رقم (11) الضغوط الاقتصادية التي تعاني منها الأرامل، حيث أن أعلى الضغوط (عدم كفاية المعاش الضماني) بنسبة (88,24%)، وأقل نسبة (كثرة الأعباء الأسرية) بنسبة (11,76%)، فالضغوط

الاقتصادية من أهم المشكلات التي تواجه الأرامل، ونجد أن أعلى الضغوط نسبة هو عدم كفاية المعاش الضماني الذي تحصل عليه الأرامل.

جدول رقم (12) قيمة المعاش الضماني للأرامل – مجتمع الدراسة (ن = 51)

م	قيمة المعاش الضماني	التكرار	النسبة%
1	أقل من 400 جنيه.	35	%68,63
2	400 ــ	11	%21,57
3	500 جنيه فأكثر.	5	%9,80
المجموع		51	%100

يوضح الجدول رقم (12) قيمة المعاش الضماني للأرامل حيث أن أعلى نسبة قيمة (أقل من 400 جنيه) بنسبة (68,63%)، ثم (400 ــ) بنسبة (21,57%)، وأقل نسبة (500 جنيه فأكثر) بنسبة (9,80%)، حيث يتم صرف المعاشات الضمانية من خلال وحدة التضامن الاجتماعي من خلال بحث حالات طالبي المعاشات وتسجيلها وصرف المستحقات، وذلك لتوفير حد أدنى من الدخل لهم، وقد أقرت الأمم المتحدة بأن لكل شخص الحق في مستوى معيشة يكفيه، ولكن في الواقع أن قيمة المعاش الضماني الذي تحصل عليه الأرملة متدني جداً.

جدول رقم (13) مدة تقاضي المعاش الضماني للأرامل – مجتمع الدراسة (ن = 51)

م	مدة تقاضي المعاش	التكرار	النسبة%
1	منذ سنة.	5	%9,80
2	منذ سنتين.	5	%9,80

تابع جدول رقم (13) مدة تقاضي المعاش الضماني للأرامل – مجتمع الدراسة (ن = 51)

م	مدة تقاضي المعاش	التكرار	النسبة%
3	منذ ثلاثة سنوات فأكثر.	41	%80,39
المجموع		51	%100

يوضح الجدول رقم (13) مدة تقاضي المعاش الضماني للأرامل، حيث أن أعلى نسبة (منذ ثلاثة سنوات فأكثر) بنسبة (80,39%)، يليها (منذ سنة)، و(منذ سنتين) بنسبة (9,80%) لكل منهم، وهذا يدل على استمرارية وحدة التضامن الاجتماعي في تقديم المعاش الضماني الشهري للأرملة.

جدول رقم (14) وجود مصادر أخرى للدخل غير المعاش الضماني للأرامل – مجتمع الدراسة (ن = 51)

م	وجود مصادر أخرى للدخل	التكرار	النسبة%
1	نعم.	16	%31,37
2	لا.	35	%68,63
المجموع		51	%100

يوضح الجدول رقم (14) مدى وجود مصادر أخرى للدخل غير المعاش الضماني للأرامل، حيث أن غالبية الأرامل لا يوجد لهن مصادر أخرى للدخل غير المعاش الضماني بنسبة (68,63%)، وأقل نسبة يوجد لهن مصادر أخرى للدخل غير المعاش الضماني بنسبة (31,37%)، ويشير ذلك إلى وجود نسبة كبيرة من الأرامل ليس لديهن مصادر أخرى للدخل غير المعاش الضماني الشهري، مما يؤكد ضرورة رفع قيمة المعاش الضماني الشهري للأرملة.

جدول رقم (15) المصادر الأخرى للدخل للأرامل – مجتمع الدراسة (ن = 16)

م	المصادر الأخرى للدخل	التكرار	النسبة%
1	مساعدات الأقارب.	9	%56,25
2	مساعدات الجيران.	7	%43,75
المجموع		16	%100

يوضح الجدول رقم (15) المصادر الأخرى للدخل للأرامل، وتتمثل في (مساعدات الأقارب) بنسبة (56,25%)، وتتمثل أقل المصادر في (مساعدات الجيران) بنسبة (43,75%)، ونجد أن نسبة الأرامل التي تحصل على مصادر أخرى للدخل مُجرد مساعدات مؤقتة فقط ليس من خصائصها صفة الدوام.

2- الجداول الخاصة بوصف مجتمع الدراسة (المسؤولين).

جدول رقم (16) النوع (الجنس) للمسؤولين – مجتمع الدراسة (ن = 28)

م	النوع	التكرار	النسبة%
1	ذكر.	18	%64,29
2	أنثى.	10	%35,71
المجموع		28	%100

يتضح من الجدول رقم (16) أن معظم مجتمع الدراسة من المسؤولين (ذكر) بنسبة (64,29%)، وأقل نسبة (أنثى) بنسبة (35,71%).

جدول رقم (17) السن الخاص بالمسؤولين – مجتمع الدراسة (ن = 28)

م	السن	التكرار	النسبة%
1	35 -	21	%75,00
2	55 -	7	%25,00
المجموع		28	%100

يتضح من الجدول رقم (17) أن أعلى نسبة من المسؤولين تقع في الفئة العمرية (35 ــ) بنسبة (75,00%)، وأقل نسبة (55 ــ) بنسبة (25,00%)، ويشير ذلك إلى أن معظم المسؤولين من مجتمع الدراسة من متوسطي العمر، وهي فئة تجمع بين الشباب والقدرة على العمل والخبرة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في مجال التضامن الاجتماعي لجميع الفئات عامة، وفئة الأرامل خاصة.

جدول رقم (18) المؤهل العلمي للمسؤولين – مجتمع الدراسة (ن = 28)

م	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة%
1	متوسط.	19	%67,86
2	فوق متوسط.	2	%7,14
3	عالٍ.	7	%25,00
المجموع		28	%100

يتضح من الجدول رقم (18) أن غالبية المسؤولين العاملين بوحدة التضامن الاجتماعي مجتمع الدارسة حاصلون على (مؤهل متوسط) بنسبة (67,86%)، ثم جاء في الترتيب الثاني الحاصلون على (مؤهل عالٍ) بنسبة (25,00%)، وكانت أقل نسبة للحاصلين على مؤهل (فوق متوسط) بنسبة (7,14%)، وهذا يدل على أن معظم المسؤولين العاملين بوحدة التضامن الاجتماعي حاصلين على مؤهل متوسط يُمكنهم نوعاً ما للعمل في تلك الوحدة.

جدول رقم (19) الوظيفة الحالية بوحدة التضامن الاجتماعي للمسؤولين – مجتمع الدراسة (ن = 28)

م	الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة%
1	أخصائي اجتماعي.	3	%10,71
2	سكرتير.	1	%3,57
3	مدير.	1	%3,57
4	مندوب صرف.	10	%35,71
5	فني صناعات.	4	%14,29
6	باحث اجتماعي.	9	%32,14
المجموع		28	%100

يتضح من الجدول رقم (19) أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بوحدة التضامن الاجتماعي مجتمع الدراسة عددهم (3) بنسبة (10,71%)، وأن أعلى نسبة (مندوب صرف) بلغت (35,71%)، يليها (باحث اجتماعي) بنسبة (32,14%)، ثم (فني صناعات) بنسبة (14,29%)، وتشير نتائج الجدول إلى توفر عدد كبير من مندوبين الصرف لمعاشات الضمان الاجتماعي الشهري، في حين تشير إلى قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين في وحدة التضامن الاجتماعي وهو يعتبر من أحد المعوقات التي تعاني منها وحدة التضامن الاجتماعي.

جدول رقم (20) مدة العمل للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي– مجتمع الدراسة (ن = 28)

م	مدة العمل	التكرار	النسبة%
1	سنتين.	5	%17,86
2	4 سنوات –	2	%7,14
3	8 سنوات فأكثر.	21	%75,00
المجموع		28	%100

يتضح من الجدول رقم (20) أن غالبية المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي مجتمع الدارسة قد مضى على مدة عملهم (8 سنوات فأكثر) بنسبة (75,00%)، في المقابل كانت أقل نسبة للذين مضى على فترة عملهم (4 سنوات ــ) بواقع (7,14%) من مجتمع الدراسة، مما يشير إلى الاطمئنان لآرائهم وتقديرهم لمؤشرات فعالية الخدمات المقدمة للأرامل بوحدة التضامن الاجتماعي.

جدول رقم (21) مدى حصول المسؤولين على دورات تدريبية – مجتمع الدراسة (ن = 28)

م	الحصول على الدورات التدريبية	التكرار	النسبة%
1	نعم.	7	%25,00
2	لا.	21	%75,00
المجموع		28	%100

يتضح من الجدول رقم (21) أن الغالبية العظمى من المسؤولين لم يحصلوا على دورات تدريبية بنسبة (75,00%)، وجاءت أقل نسبة (نعم) بنسبة (25,00%)، مما يشير إلى ضرورة الحصول على دورات تدريبية لاكتساب خبرات تفيدهم في أداء أدوارهم الوظيفية مع فئة الأرامل في وحدة التضامن الاجتماعي، كما أن هناك دورات تخصصية يشترك فيها مجموعة من التخصصات المختلفة مثل (التربية والتعليم – وزارة الصحة – إدارة التضامن الاجتماعي) بالتعاون مع ممثل الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة مثل تنمية المهارات الإشرافية العليا، ودورة رؤساء الأقسام، وتعني بسمات القيادة، ودور اكتساب المهارات والخبرات للعمل في مجال التضامن الاجتماعي، وتكون معظمها بهدف الترقية، ودورات تخص الشؤون المالية والشؤون القانونية وليس العمل المهني فقط، وهناك دورات تدريبية خاصة بالخدمة الاجتماعية، مثل دورة تنمية الضمان الاجتماعي والإغاثة، ودورة تنمية مهارات الباحث الاجتماعي، هذا بالإضافة إلى بعض الدوارات التخصصية الأخرى مثل دورة الحاسب

الآلي وصيانة الحاسب الآلي والشبكات، ودورة تنمية مهارات أخصائي تخطيط ومتابعة، ودورة تدريبية تنشيطية للمفتشين الفنيين، وأخيراً دورة تنمية مهارات الإدارة الإشرافية العليا.

المحور الثاني: الجداول الخاصة بفعالية خدمات الرعاية الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة من منظور كلاً من الأرامل والمسؤولين.

جدول رقم (22) المؤشر الأول: توافر الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة – (ن للأرامل= 51)، (ن للمسؤولين= 28)

م	البيـــــــان	الفئات	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
			نعم	إلى حد ما	لا				
1	توفر وحدة البيانات الخاصة بتمويل الخدمات الاجتماعية للأرملة.	الأرامل	35	-	16	121	2.37	%79,08	3
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
2	تساعد الوحدة في بحث الحالات لصرف مساعدات عينية.	الأرامل	45	6	-	147	2.88	%96,08	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
3	تقوم الوحدة بعمل أبحاث لصرف معاشات شهرية للأرملة.	الأرامل	35	10	6	131	2.57	%85,62	2
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
4	تساعد الوحدة في بحث شكاوى الأرملة.	الأرامل	40	-	11	131	2.57	%85,62	2
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
5	تهتم وحدة التضامن الاجتماعي بالأرملة بشكل كافٍ.	الأرامل	40	-	11	131	2.57	%85,62	2
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
6	يساعد المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي الأرملة في مواجهة مشكلاتها.	الأرامل	40	-	11	131	2.57	%85,62	2
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
7	توفر وحدة التضامن الاجتماعي فرص عمل للأرامل الفقيرات.	الأرامل	20	-	31	91	1.78	%59,48	5
		المسؤولين	-	14	14	42	1.50	%50,00	2
8	توفر وحدة التضامن الاجتماعي القروض لإقامة مشروع الأسر المنتجة.	الأرامل	20	5	26	96	1.88	%62,75	4
		المسؤولين	-	14	14	42	1.50	%50,00	2
	النسبة العامة للمؤشر الأول	الأرامل	متوسط الدرجات = 979				الأهمية النسبية= %79,98		2
		المسؤولين	متوسط الدرجات = 588				الأهمية النسبية= %87,50		1

يوضح الجدول رقم (22) أن هذا المؤشر به 8 عبارات:

بالنسبة للمسؤولين جاء ترتيب العبارات كالآتي: في الترتيب الأول (توفر وحدة البيانات الخاصة بتمويل الخدمات الاجتماعية للأرملة) و(تساعد الوحدة في بحث الحالات لصرف مساعدات عينية) و(تقوم الوحدة بعمل أبحاث لصرف معاشات شهرية للأرملة) و(تساعد الوحدة في بحث شكاوى الأرملة) و(تهتم وحدة التضامن الاجتماعي بالأرملة بشكل كافٍ) و(يساعد المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي الأرملة في مواجهة مشكلاتها) بمتوسط المرجح (3) وأهمية نسبية (100%)، ثم (توفر وحدة التضامن الاجتماعي فرص عمل للأرامل الفقيرات) و(توفر

وحدة التضامن الاجتماعي القروض لإقامة مشروع الأسر المنتجة) بمتوسط المرجح (1,50) بأهمية نسبية (50%) لكل عبارة.

بالنسبة للأرامل جاء ترتيب العبارات كالآتي: في الترتيب الأول (تساعد الوحدة في بحث الحالات لصرف مساعدات عينية) بمتوسط مرجح (2,88) وأهمية نسبية (96,08%)، ثم (تقوم الوحدة بعمل أبحاث لصرف معاشات شهرية للأرملة) و(تساعد الوحدة في بحث شكاوى الأرملة) و(تهتم وحدة التضامن الاجتماعي بالأرملة بشكل كافٍ) و(يساعد المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي الأرملة في مواجهة مشكلاتها) بمتوسط مرجح (2,57) وأهمية نسبية (85,62%)، ثم (توفر وحدة البيانات الخاصة بتمويل الخدمات الاجتماعية للأرملة) بمتوسط مرجح (2,37) وأهمية نسبية (79,08%)، وفي الترتيب الأخير (توفر وحدة التضامن الاجتماعي فرص عمل للأرامل الفقيرات) بمتوسط مرجح (1,78) وأهمية نسبية (59,48%) لكل عبارة.

وقد اتفق كلاً من المسؤولين العاملين بوحدة التضامن الاجتماعي مع الأرامل المترددات على وحدة التضامن الاجتماعي في الترتيب الأول (تساعد الوحدة في بحث الحالات لصرف مساعدات عينية)، وهي درجة تشير لتوافر هذه الخدمة بمستوى مرتفع لكل منهما.

وجاءت النسبة العامة للمؤشر الأول (توافر الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) من وجهة نظر المسؤولين في الترتيب الأول، حيث متوسط الدرجات (588) بأهمية نسبية (87,50%) بمستوى مرتفع، وهي أعلى من النسبة العامة للمؤشر الأول من وجهة نظر الأرامل المترددات على وحدة التضامن الاجتماعي في الترتيب الثاني، حيث متوسط الدرجات (979) بأهمية نسبية (79,98%) بمستوى متوسط، وهذا يدل على أن تقدير الأرامل لتوافر الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة أقل من تقدير المسؤولين العاملين بوحدة التضامن الاجتماعي، وهذا يدل على عدم توافر الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي.

جدول رقم (23) المؤشر الثاني: الاستمرارية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة – (ن للأرامل= 51)، (ن للمسؤولين= 28)

م	البيـــــــان	الفئات	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
			نعم	إلى حد ما	لا				
1	يتواجد المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي بشكل دائم.	الأرامل	45	6	-	147	2.88	%96,08	2
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
2	تتابع وحدة التضامن الاجتماعي تصريف منتجات مشروعات الأسر المنتجة للأرامل.	الأرامل	20	10	21	101	1.98	%66,01	9
		المسؤولين	7	14	7	56	2.00	%66,67	2
3	الوحدة مستمرة في بحث شكاوى الأرامل للمساعدة في حل مشكلاتهن.	الأرامل	35	5	11	126	2.47	%82,35	5
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
4	تقدم الوحدة المساعدات الاجتماعية للأرامل باستمرار.	الأرامل	35	16	-	137	2.69	%89,54	4
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
5	تقوم الوحدة بالإشراف والمتابعة الدورية لحالات الأسر المنتجة.	الأرامل	25	-	26	101	1.98	%66,01	9
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
6	تساهم الوحدة في استمرار زيادة قيمة المعاش الضماني الذي تحصل عليه الأرملة.	الأرامل	21	15	15	108	2.12	%70,59	8
		المسؤولين	14	-	14	56	2.00	%66,67	2
7	تصرف الوحدة المعاشات الشهرية للأرملة باستمرار.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
8	تتابع الوحدة الإجراءات لتقديم الخدمات الاجتماعية للأرامل.	الأرامل	41	5	5	138	2.71	%90,20	3
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
9	تتابع الوحدة حالات الأرامل لصرف الإعانات والمساعدات العينية والمنح.	الأرامل	35	10	6	131	2.57	%85,62	6
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
10	تتابع الوحدة البيانات الخاصة بتمويل الخدمات الاجتماعية للأرامل.	الأرامل	25	10	16	111	2.18	%72,55	7
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
11	تتابع الوحدة الأرامل في سداد قروض الأسر المنتجة.	الأرامل	25	-	26	101	1.98	%66,01	9
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
النسبة العامة للمؤشر الثاني		الأرامل	متوسط الدرجات = 1354					الأهمية النسبية= %80,45	2
		المسؤولين	متوسط الدرجات = 868					الأهمية النسبية= %93,94	1

يوضح الجدول رقم (23) أن هذا المؤشر به 11 عبارة:

بالنسبة للمسؤولين جاء ترتيب العبارات كالآتي: في الترتيب الأول (يتواجد المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي بشكل دائم) و(الوحدة مستمرة في بحث شكاوى الأرامل للمساعدة في حل مشكلاتهن) و(تقدم الوحدة المساعدات الاجتماعية للأرامل باستمرار) و(تقوم الوحدة بالإشراف والمتابعة الدورية لحالات الأسر المنتجة) و(تصرف الوحدة المعاشات الشهرية للأرملة باستمرار) و(تتابع الوحدة الإجراءات لتقديم الخدمات الاجتماعية للأرامل) و(تتابع الوحدة حالات الأرامل لصرف الإعانات والمساعدات العينية والمنح) و(تتابع الوحدة البيانات الخاصة

بتمويل الخدمات الاجتماعية للأرامل) و(تتابع الوحدة الأرامل في سداد قروض الأسر المنتجة) بمتوسط مرجح (3) بأهمية نسبية (100%)، وفي الترتيب الأخير (تتابع وحدة التضامن الاجتماعي تصريف منتجات مشروعات الأسر المنتجة للأرامل) و(تساهم الوحدة في استمرار زيادة قيمة المعاش الضماني الذي تحصل عليه الأرملة) بمتوسط مرجح (2) وأهمية نسبية (66,67%) لكل عبارة.

بالنسبة للأرامل جاء ترتيب العبارات كالآتي: في الترتيب الأول (تصرف الوحدة المعاشات الشهرية للأرملة باستمرار) بمتوسط مرجح (3) وأهمية نسبية (100%)، ثم (يتواجد المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي بشكل دائم) بمتوسط مرجح (2,88) بأهمية نسبية (96,08%)، ثم (تتابع الوحدة الإجراءات لتقديم الخدمات الاجتماعية للأرامل) بمتوسط مرجح (2,71) بأهمية نسبية (90,20%)، يليها (تقدم الوحدة المساعدات الاجتماعية للأرامل باستمرار) بمتوسط المرجح (2,69) بأهمية نسبية (89,54%)، وفي الترتيب الأخير (تتابع وحدة التضامن الاجتماعي تصريف منتجات مشروعات الأسر المنتجة للأرامل) و(تقوم الوحدة بالإشراف والمتابعة الدورية لحالات الأسر المنتجة) و(تتابع الوحدة الأرامل في سداد قروض الأسر المنتجة) بمتوسط المرجح (1,98) بأهمية نسبية (66,01%) لكل عبارة.

وقد اتفق كلاً من الأرامل والمسؤولين في الترتيب الأول (تصرف الوحدة المعاشات الشهرية للأرملة باستمرار) بمستوى مرتفع لكل منهم.

وجاءت النسبة العامة للمؤشر الثاني (الاستمرارية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) من وجهة نظر المسؤولين في الترتيب الأول، حيث متوسط الدرجات (868) وأهمية نسبية (93,94%) بمستوى مرتفع، وهي أعلى من النسبة العامة للمؤشر الثاني من وجهة نظر الأرامل في الترتيب الثاني، حيث متوسط درجات (1354) بأهمية نسبية (80,45%) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على الاستمرارية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة.

جدول رقم (24) المؤشر الثالث: العلاقات الإنسانية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة – (ن للأرامل= 51)، (ن للمسؤولين= 28)

م	البيـــــان	الفئات	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
			نعم	إلى حد ما	لا				
1	تشارك الأرامل في وحدة التضامن الاجتماعي بحضور الندوات.	الأرامل	25	–	26	101	1.98	%66,01	3
		المسؤولين	21	7	–	77	2.75	%91,67	2
2	يؤدي المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي مهامهم دون ضيق أو ملل.	الأرامل	51	–	–	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	–	–	84	3.00	%100	1
3	لوحدة التضامن الاجتماعي سمعة طيبة في المنطقة المحيطة بها.	الأرامل	51	–	–	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	–	–	84	3.00	%100	1
4	يؤدي المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي دورهم دون محسوبية أو مجاملة.	الأرامل	51	–	–	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	–	–	84	3.00	%100	1
5	يتسم جو العمل بوحدة التضامن الاجتماعي بالتعاون بين كل التخصصات.	الأرامل	51	–	–	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	–	–	84	3.00	%100	1

6	ينظر المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي للأرملة نظرة احترام.	الأرامل	51	–	–	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	–	–	84	3.00	%100	1
7	يتكاتف جميع المسؤولين بالوحدة في تقديم الخدمات الاجتماعية.	الأرامل	51	–	–	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	–	–	84	3.00	%100	1
8	يتعامل كل فرد في وحدة التضامن الاجتماعي من منطلق احترام الآخر.	الأرامل	51	–	–	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	–	–	84	3.00	%100	1
9	توجد بوحدة التضامن الاجتماعي علاقة مهنية طيبة بين المسؤولين والأرملة.	الأرامل	40	11	–	131	2.57	%85,62	2
		المسؤولين	21	7	–	70	2.50	%83,33	3
النسبة العامة للمؤشر الثالث		الأرامل	متوسط الدرجات = 1303				الأهمية النسبية= %94,63		2
		المسؤولين	متوسط الدرجات = 735				الأهمية النسبية= %97,22		1

يوضح الجدول رقم (24) أن هذا المؤشر به 9 عبارات:

بالنسبة للمسؤولين جاء ترتيب العبارات كالآتي: في الترتيب الأول (يؤدي المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي مهامهم دون ضيق أو ملل) و(لوحدة التضامن الاجتماعي سمعة طيبة في المنطقة المحيطة بها) و(يؤدي المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي دورهم دون محسوبية أو مجاملة) و(يتسم جو العمل بوحدة التضامن الاجتماعي بالتعاون بين كل التخصصات) و(ينظر المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي للأرملة نظرة احترام) و(يتكاتف جميع المسؤولين بالوحدة في تقديم الخدمات الاجتماعية) و(يتعامل كل فرد في وحدة التضامن الاجتماعي من منطلق احترام الآخر) بمتوسط المرجح (3) بأهمية نسبية (100%)، وفي الترتيب الأخير (توجد بوحدة التضامن الاجتماعي علاقة مهنية طيبة بين المسؤولين والأرملة) بمتوسط مرجح (2,50) وأهمية نسبية (83,33%) لكل عبارة.

بالنسبة للأرامل جاء ترتيب العبارات كالآتي: في الترتيب الأول (يؤدي المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي مهامهم دون ضيق أو ملل) و(لوحدة التضامن الاجتماعي سمعة طيبة في المنطقة المحيطة بها) و(يؤدي المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي دورهم دون محسوبية أو مجاملة) و(يتسم جو العمل بوحدة التضامن الاجتماعي بالتعاون بين كل التخصصات) و(ينظر المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي للأرملة نظرة احترام) و(يتكاتف جميع المسؤولين بالوحدة في تقديم الخدمات الاجتماعية) و(يتعامل كل فرد في وحدة التضامن الاجتماعي من منطلق احترام الآخر) بمتوسط مرجح (3) وأهمية نسبية (100%)، وجاء في الترتيب الأخير (تشارك الأرامل في وحدة التضامن الاجتماعي بحضور الندوات) بمتوسط المرجح (1,98) وأهمية نسبية (66,01%) لكل عبارة.

وقد اتفق كلاً من الأرامل والمسؤولين في الترتيب الأول (يؤدي المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي مهامهم دون ضيق أو ملل) و(لوحدة التضامن الاجتماعي سمعة طيبة في المنطقة المحيطة بها) و(يؤدي المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي دورهم دون محسوبية أو مجاملة) و(يتسم جو العمل بوحدة التضامن الاجتماعي بالتعاون بين كل التخصصات) و(ينظر المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي للأرملة نظرة احترام) و(يتكاتف جميع المسؤولين بالوحدة في تقديم الخدمات الاجتماعية) و(يتعامل كل فرد في وحدة التضامن الاجتماعي من

منطلق احترام الآخر) بمستوى مرتفع لكل منهم، ويرجع ذلك إلى درجة كبيرة من التعاون بين مختلف التخصصات للمسؤولين بما فيهم الأخصائيين الاجتماعيين في تقديم الخدمات الاجتماعية للأرملة.

وجاءت النسبة العامة للمؤشر الثالث (العلاقات الإنسانية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) من وجهة نظر المسؤولين في الترتيب الأول، حيث متوسط الدرجات (735) وأهمية نسبية (97,22%) بمستوى مرتفع، وهي أعلى من النسبة العامة للمؤشر الثالث من وجهة نظر الأرامل في الترتيب الثاني، حيث متوسط الدرجات (1303) وأهمية نسبية (94,63%) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على مراعاة العلاقات الإنسانية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي لجميع الفئات عامة، وفئة الأرامل خاصة، من قِبل جميع المسؤولين بالوحدة.

جدول رقم (25) المؤشر الرابع: السرعة في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة – (ن للأرامل= 51)، (ن للمسؤولين= 28)

م	البيـــــــان	الفئات	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
			نعم	إلى حد ما	لا				
1	يقوم المسؤولين بالوحدة بسرعة توجيه الأرامل إلى مكان إتمام الإجراءات.	الأرامل	45	6	-	147	2.88	%96,08	2
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
2	تُعَرِف الوحدة الأرملة بالمستندات المطلوبة للحصول على الخدمات الاجتماعية.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
3	تقدم الوحدة للأرملة المعاش الضماني في الميعاد المحدد شهرياً.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
4	تقدم الوحدة خدمات التضامن الاجتماعي دون تعقيد في الإجراءات.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
5	تقدم وحدة التضامن الاجتماعي الخدمات الاجتماعية في سهولة ويسر.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
6	تساهم الوحدة في حصول الأرملة على الضمان الاجتماعي بسرعة.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
7	مواعيد عمل وحدة التضامن الاجتماعي مناسبة.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
8	نظام العمل في وحدة التضامن الاجتماعي يوفر الوقت.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
9	إجراءات الوحدة في الحصول على خدمات التضامن الاجتماعي واضحة.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
10	تقدم وحدة التضامن الاجتماعي الخدمات الاجتماعية مجاناً.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	21	7	-	77	2.75	%91,67	2
11	تقدم وحدة التضامن الاجتماعي القرض للأرملة فور التقدم لطلبه.	الأرامل	-	11	40	62	1.22	%40,52	3
		المسؤولين	14	-	14	56	2.00	%66,67	3
	النسبة العامة للمؤشر الرابع	الأرامل	متوسط الدرجات = 1586				الأهمية النسبية= %94,24		2
		المسؤولين	متوسط الدرجات = 889				الأهمية النسبية= %96,21		1

يوضح الجدول رقم (25) أن هذا المؤشر به 11 عبارة:
بالنسبة للمسؤولين جاء ترتيب العبارات كالآتي: في الترتيب الأول (يقوم المسؤولين بالوحدة بسرعة توجيه الأرامل إلى مكان إتمام الإجراءات) و(تُعَرِف الوحدة الأرملة بالمستندات المطلوبة للحصول على الخدمات الاجتماعية) و(تقدم الوحدة للأرملة المعاش الضماني في الميعاد المحدد شهرياً) و(تقدم الوحدة خدمات التضامن الاجتماعي دون تعقيد في الإجراءات) و(تقدم وحدة التضامن الاجتماعي الخدمات الاجتماعية في سهولة ويسر) و(تساهم الوحدة في حصول الأرملة على الضمان الاجتماعي بسرعة) و(مواعيد عمل وحدة التضامن الاجتماعي مناسبة) و(نظام العمل في وحدة التضامن الاجتماعي يوفر الوقت) و(إجراءات الوحدة في الحصول على خدمات التضامن الاجتماعي واضحة) بمتوسط المرجح (3) وأهمية نسبية (100%)، وجاء في الترتيب الأخير (تقدم وحدة التضامن الاجتماعي القرض للأرملة فور التقدم لطلبه) بمتوسط المرجح (2) وأهمية نسبية (66,67%) لكل عبارة.

بالنسبة للأرامل جاء ترتيب العبارات كالآتي: في الترتيب الأول (تُعَرِف الوحدة الأرملة بالمستندات المطلوبة للحصول على الخدمات الاجتماعية) و(تقدم الوحدة للأرملة المعاش الضماني في الميعاد المحدد شهرياً) و(تقدم الوحدة خدمات التضامن الاجتماعي دون تعقيد في الإجراءات) و(تقدم وحدة التضامن الاجتماعي الخدمات الاجتماعية في سهولة ويسر) و(تساهم الوحدة في حصول الأرملة على الضمان الاجتماعي بسرعة) و(مواعيد عمل وحدة التضامن الاجتماعي مناسبة) و(نظام العمل في وحدة التضامن الاجتماعي يوفر الوقت) و(إجراءات الوحدة في الحصول على خدمات التضامن الاجتماعي واضحة) و(تقدم وحدة التضامن الاجتماعي الخدمات الاجتماعية مجاناً) بمتوسط المرجح (3) وأهمية نسبية (100%)، وجاء في الترتيب الأخير (تقدم وحدة التضامن الاجتماعي القرض للأرملة فور التقدم لطلبه) بمتوسط المرجح (1,22) وأهمية نسبية (40,52%) لكل عبارة.

وقد اتفق كلاً من المسؤولين والأرامل في الترتيب الأول (تُعَرِف الوحدة الأرملة بالمستندات المطلوبة للحصول على الخدمات الاجتماعية) و(تقدم الوحدة للأرملة المعاش الضماني في الميعاد المحدد شهرياً) و(تقدم الوحدة خدمات التضامن الاجتماعي دون تعقيد في الإجراءات) و(تقدم وحدة التضامن الاجتماعي الخدمات الاجتماعية في سهولة ويسر) و(تساهم الوحدة في حصول الأرملة على الضمان الاجتماعي بسرعة) و(مواعيد عمل وحدة التضامن الاجتماعي مناسبة) و(نظام العمل في وحدة التضامن الاجتماعي يوفر الوقت) و(إجراءات الوحدة في الحصول على خدمات التضامن الاجتماعي واضحة) وهي درجة تشير إلى السرعة في تقديم الخدمات الاجتماعية بمستوى مرتفع لكل منهم، ويرجع ذلك إلى اهتمام المسؤولين بسرعة تقديم الخدمات الاجتماعية وتوضيح الإجراءات المطلوبة للحصول على معاش ضماني للأرملة.

وجاءت النسبة العامة للمؤشر الرابع (السرعة في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) من وجهة نظر المسؤولين في الترتيب الأول، حيث متوسط الدرجات (889) بأهمية نسبية (96,21%) بمستوى مرتفع، وهي أعلى من النسبة العامة للمؤشر الرابع من وجهة نظر الأرامل في الترتيب الثاني، حيث متوسط الدرجات (1586) بأهمية نسبية (94,24%) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على سرعة تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة.

جدول رقم (26) المؤشر الخامس: التكامل في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة – (ن للأرامل= 51)، (ن للمسؤولين= 28)

م	البيـــــــان	الفئات	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
			نعم	إلى حد ما	لا				
1	يتعـاون الأخصـائي الاجتمـاعي بالوحدة مـع المسـؤولين فـي تقـديم الخدمات للأرامل.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
2	الفهم المتبادل لمتطلبات العمل فـي تقـديم الخـدمات الاجتماعيـة بـين المسؤولين بالوحدة.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
3	توضـيح قـوانين ولـوائح التضـامن الاجتمـاعي الخاصـة بالأرامـل وأبنائها.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
4	تُعَـرف الوحـدة الأرملـة بمصـادر الخدمات الموجودة في المجتمع.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
5	تقـدم الوحـدة الخـدمات لجميـع الأرامل بنفس درجة الاهتمام التـي تقدم للفئات الأخرى.	الأرامل	40	11	-	142	2.78	%92,81	3
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
6	يتعـاون المسـؤولون بوحـدة التضـامن الاجتمـاعي فـي تقـديم مختلف الخدمات للأرامل.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	21	7	-	70	2.50	%83,33	2
7	لكـل مسـؤول بالوحـدة دور محـدد في تقديم الخدمات الاجتماعية.	الأرامل	51	-	-	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
8	تُعَرف الوحـدة الأرملـة بالخـدمات التي يمكن تقديمها لأبنائها.	الأرامل	45	6	-	147	2.88	%96,08	2
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
9	يوجه المسؤولون بالوحدة الأرملـة إلى مكان إتمام الإجراءات.	الأرامل	45	6	-	147	2.88	%96,08	2
		المسؤولين	28	-	-	84	3.00	%100	1
10	تنوع الخـدمات الاجتماعيـة بوحـدة التضامن الاجتماعي للأرامل.	الأرامل	45	6	-	147	2.88	%96,08	2
		المسؤولين	21	-	7	70	2.50	%83,33	2
النسبة العامة للمؤشر الخامس		الأرامل	متوسط الدرجات = 1501				الأهمية النسبية= %98,10		1
		المسؤولين	متوسط الدرجات = 812				الأهمية النسبية= %96,67		2

يوضح الجدول رقم (26) أن هذا المؤشر به 10 عبارة:

بالنسبة للمسؤولين جاء ترتيب العبارات كالآتي: في الترتيب الأول (يتعاون الأخصائي الاجتماعي بالوحدة مع المسؤولين في تقديم الخدمات للأرامل) و(الفهم المتبادل لمتطلبات العمل في تقديم الخدمات الاجتماعية بين المسؤولين بالوحدة) و(توضيح قوانين ولوائح التضامن الاجتماعي الخاصة بالأرامل وأبنائها) و(تُعَرِف الوحدة الأرملة بمصادر الخدمات الموجودة في المجتمع) و(تقدم الوحدة الخدمات لجميع الأرامل بنفس درجة الاهتمام التي تقدم للفئات الأخرى) و(لكل مسؤول بالوحدة دور محدد في تقديم الخدمات الاجتماعية) و(تُعَرِف الوحدة الأرملة بالخدمات التي يمكن تقديمها لأبنائها) و(يوجه المسؤولون بالوحدة الأرملة إلى مكان إتمام الإجراءات) بمتوسط المرجح (3) بأهمية نسبية (100%)، وجاء في الترتيب الأخير (يتعاون المسؤولون بوحدة التضامن

الاجتماعي في تقديم مختلف الخدمات للأرامل) و(تنوع الخدمات الاجتماعية بوحدة التضامن الاجتماعي للأرامل) بمتوسط المرجح (2,50) وأهمية نسبية (83,33%) لكل عبارة.

بالنسبة للأرامل جاء ترتيب العبارات كالآتي: في الترتيب الأول (يتعاون الأخصائي الاجتماعي بالوحدة مع المسؤولين في تقديم الخدمات للأرامل) و(الفهم المتبادل لمتطلبات العمل في تقديم الخدمات الاجتماعية بين المسؤولين بالوحدة) و(توضيح قوانين ولوائح التضامن الاجتماعي الخاصة بالأرامل وأبنائها) و(تُعَرِف الوحدة الأرملة بمصادر الخدمات الموجودة في المجتمع) و(يتعاون المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي في تقديم مختلف الخدمات للأرامل) و(لكل مسؤول بالوحدة دور محدد في تقديم الخدمات الاجتماعية) بمتوسط المرجح (3) وبأهمية نسبية (100%)، وجاء في الترتيب الأخير (تقدم الوحدة الخدمات لجميع الأرامل بنفس درجة الاهتمام التي تقدم للفئات الأخرى) بمتوسط مرجح (2,78) وأهمية نسبية (92,81%) لكل عبارة.

وقد اتفق كلاً من المسؤولين والأرامل في الترتيب الأول (يتعاون الأخصائي الاجتماعي بالوحدة مع المسؤولين في تقديم الخدمات للأرامل) و(الفهم المتبادل لمتطلبات العمل في تقديم الخدمات الاجتماعية بين المسؤولين بالوحدة) و(توضيح قوانين ولوائح التضامن الاجتماعي الخاصة بالأرامل وأبنائها) و(تُعَرِف الوحدة الأرملة بمصادر الخدمات الموجودة في المجتمع) و(لكل مسؤول بالوحدة دور محدد في تقديم الخدمات الاجتماعية) بمستوى مرتفع، وهي درجة تشير إلى الاهتمام بتوجيه الأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي لإتمام الإجراءات للحصول على المساعدات الاجتماعية التي تتمثل في المعاش الضماني.

وجاءت النسبة العامة للمؤشر الخامس (التكامل في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) من وجهة نظر الأرامل في الترتيب الأول، حيث متوسط الدرجات (1501) وأهمية نسبية (98,10%) بمستوى مرتفع، وهي أعلى من النسبة العامة للمؤشر الخامس من وجهة نظر المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي في الترتيب الثاني، حيث متوسط الدرجات (812) وأهمية نسبية (96,67%) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على التكامل في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة.

جدول رقم (27) المؤشر السادس: إشباع الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي لاحتياجات الأرملة – (ن للأرامل= 51)، (ن للمسؤولين= 28)

م	البيـــــــان	الفئات	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
			نعم	إلى حد ما	لا				
1	نوعية الخدمات التي تقدمها وحدة التضـــامن الاجتمـــاعي تناســـب احتياجات الأرملة.	الأرامل	30	21	–	132	2.59	%86,27	2
		المسؤولين	21	7	–	77	2.75	%91,67	2
2	توفر الوحدة الإمكانات والموارد التي تقدم جميع الخدمات للأرامل.	الأرامل	30	15	6	126	2.47	%82,53	3
		المسؤولين	21	7	–	77	2.75	%91,67	2
3	قيمة المعاش الشهري الذي تقدمه الوحدة للأرملة يشبع احتياجاتها.	الأرامل	5	5	41	66	1.29	%43,14	7
		المسؤولين	0	7	21	35	1.25	%41,67	6
4	تعقد وحدة التضامن الاجتماعي نـدوات للأرامـل تغطـي جميـع استفساراتهم.	الأرامل	20	15	16	106	2.08	%69,28	5
		المسؤولين	14	7	7	63	2.25	%75,00	4
5	يهتم المسؤولون بالوحدة بتقديم الخدمات المتنوعة للأرامل.	الأرامل	35	5	11	126	2.47	%82,35	3
		المسؤولين	28	–	–	84	3.00	%100	1

6	تهتم وحدة التضامن الاجتماعي بتقديم مساعدات لأبناء الأرامل.	الأرامل	35	–	16	121	2.37	%79,08	4
		المسؤولين	21	–	7	77	2.75	%91,67	2
7	الخدمات التي تقدمها وحدة التضامن الاجتماعي تشبع احتياجات الأرامل.	الأرامل	11	15	25	88	1.73	%57,52	6
		المسؤولين	7	14	7	56	2.00	%66,67	5
8	توجه وحدة التضامن الاجتماعي الأرملة إلى مؤسسات تقدم خدمات أخرى.	الأرامل	51	–	–	153	3.00	%100	1
		المسؤولين	21	–	7	70	2.50	%83,33	3
9	مقر وحدة التضامن الاجتماعي يكفي لاستيعاب أعداد المترددات من الأرامل.	الأرامل	20	16	15	107	2.10	%69,93	5
		المسؤولين	14	14	–	70	2.50	%83,33	3
النسبة العامة للمؤشر السادس		الأرامل	متوسط الدرجات = 1025				الأهمية النسبية= %74,44		2
		المسؤولين	متوسط الدرجات = 609				الأهمية النسبية= %80,56		1

يوضح الجدول رقم (27) أن هذا المؤشر به 9 عبارات:

بالنسبة للمسؤولين جاء ترتيب العبارات كالآتي: في الترتيب الأول (يهتم المسؤولون بالوحدة بتقديم الخدمات المتنوعة للأرامل) بمتوسط المرجح (3) وأهمية نسبية (100%)، ثم (نوعية الخدمات التي تقدمها وحدة التضامن الاجتماعي تناسب احتياجات الأرملة) و(توفر الوحدة الإمكانات والموارد التي تقدم جميع الخدمات للأرامل) و(تهتم وحدة التضامن الاجتماعي بتقديم مساعدات لأبناء الأرامل) بمتوسط المرجح (2,75) وأهمية نسبية (91,67%)، وجاء في الترتيب الأخير (قيمة المعاش الشهري الذي تقدمه الوحدة للأرملة يشبع احتياجاتها) بمتوسط المرجح (1,25) وأهمية نسبية (41,67%) لكل عبارة.

بالنسبة للأرامل جاء ترتيب العبارات كالآتي: في الترتيب الأول (توجه وحدة التضامن الاجتماعي الأرملة إلى مؤسسات تقدم خدمات أخرى) بمتوسط المرجح (3) وأهمية نسبية (00%)، ثم (نوعية الخدمات التي تقدمها وحدة التضامن الاجتماعي تناسب احتياجات الأرملة) بمتوسط المرجح (2,59) وأهمية نسبية (86,27%)، وجاء في الترتيب الأخير (قيمة المعاش الشهري الذي تقدمه الوحدة للأرملة يشبع احتياجاتها) بمتوسط المرجح (1,29) وأهمية نسبية (43,14%) لكل عبارة.

وقد اتفق كلاً من المسؤولين والأرامل في الترتيب الثاني (نوعية الخدمات التي تقدمها وحدة التضامن الاجتماعي تناسب احتياجات الأرملة) بمستوى مرتفع، وهي درجة تشير إلى عدم كفاية الخدمات الاجتماعية المقدمة من وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة وأبنائها، وبالتالي توجيه الأرامل إلى مؤسسات أخرى لتقديم خدمات تساعد الأرملة في إشباع احتياجاتها، حيث أن الخدمات التي تقدمها وحدة التضامن الاجتماعي لا تكفي احتياجات الأرملة فتلجأ إلى لجان الزكاة والجمعيات الأهلية في المجتمع.

وجاءت النسبة العامة للمؤشر السادس (إشباع الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي لاحتياجات الأرملة) من وجهة نظر المسؤولين في الترتيب الأول، حيث متوسط الدرجات (609) وأهمية نسبية (80,56%) بمستوى مرتفع، وهي أعلى من النسبة العامة للمؤشر السادس من وجهة نظر الأرامل في الترتيب الثاني، حيث

متوسط الدرجات (1025) وأهمية نسبية (74,44%) بمستوى متوسط، وهذا يدل على عدم إشباع الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي لاحتياجات الأرملة.

جدول رقم (28) تقديم الخدمات الاجتماعية للأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي – (ن للأرامل= 51)، (ن للمسؤولين= 28)

م	البيـــــــان	الفئات	مجموع الأوزان	القوة النسبية	الترتيب النسبي
1	توافر الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة.	الأرامل	979	%79,98	5
		المسؤولين	588	%87,50	5
2	الاستمرارية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة.	الأرامل	1354	%80,45	4
		المسؤولين	868	%93,94	4
3	العلاقات الإنسانية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة.	الأرامل	1303	%94,63	2
		المسؤولين	735	%97,22	1
4	السرعة في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة.	الأرامل	1586	%94,24	3
		المسؤولين	889	%96,21	3
5	التكامل في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة.	الأرامل	1501	%98,10	1
		المسؤولين	812	%96,67	2
6	إشباع الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي لاحتياجات الأرملة.	الأرامل	1025	%74,44	6
		المسؤولين	609	%80,56	6
	النسبة العامة لمؤشرات الدراسة	الأرامل	7748	%86,97	2
		المسؤولين	4501	%92,01	1

يوضح الجدول رقم (28) ستة مؤشرات لفعاليات تقديم الخدمات الاجتماعية للأرملة:

بالنسبة للأرامل جاء ترتيب المؤشرات كالآتي:

الترتيب الأول (التكامل في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) بمجموع أوزان (1501) وأهمية نسبية (98,10%)، وفي الترتيب الثاني (العلاقات الإنسانية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) بمجموع أوزان (1303) وأهمية نسبية (94,63%)، وفي الترتيب الثالث (السرعة في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) بمجموع أوزان (1586) وأهمية نسبية (94,24%)، وفي الترتيب الرابع (الاستمرارية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) بمجموع أوزان (1354) وأهمية نسبية (80,45%)، وفي الترتيب الخامس (توافر الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) بمجموع أوزان (979) وأهمية نسبية (79,98%)، وفي الترتيب السادس والأخير (إشباع الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي لاحتياجات الأرملة) بمجموع أوزان (1025) وأهمية نسبية (74,44%).

بالنسبة للمسؤولين جاء ترتيب المؤشرات كالآتي:

الترتيب الأول (العلاقات الإنسانية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) بمجموع أوزان (735) وأهمية نسبية (97,22%)، وفي الترتيب الثاني (التكامل في تقديم الخدمات الاجتماعية

في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) بمجموع أوزان (812) وأهمية نسبية (96,67%)، وفي الترتيب الثالث (السرعة في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) بمجموع أوزان (889) وأهمية نسبية (96,21%)، وفي الترتيب الرابع (الاستمرارية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) بمجموع أوزان (868) وأهمية نسبية (93,94%)، وفي الترتيب الخامس (توافر الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة) بمجموع أوزان (588) وأهمية نسبية (87,50%)، وفي الترتيب السادس والأخير (إشباع الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي لاحتياجات الأرملة) بمجموع أوزان (609) وأهمية نسبية (50,56%).

وقد اتفق كلاً من الأرامل والمسؤولين في الترتيب الثالث للمؤشر الرابع (السرعة في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة)، وفي الترتيب الرابع للمؤشر الثاني (الاستمرارية في تقديم الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة)، وفي الترتيب الخامس للمؤشر الأول (توافر الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة)، وفي الترتيب السادس للمؤشر السادس (إشباع الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي لاحتياجات الأرملة)، وهذا يدل على تقارب وجهات النظر لكلاً من الأرامل والمسؤولين لمؤشرات تقديم الخدمات الاجتماعية للأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي.

وجاءت النسبة العامة لمؤشرات الدراسة: (تقديم الخدمات الاجتماعية للأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي) من وجهة نظر المسؤولين في الترتيب الأول، حيث مجموع الأوزان (4501) وأهمية نسبية (92,01%) بمستوى مرتفع، وهي أعلى من النسبة العامة لمؤشرات الدراسة من وجهة نظر الأرامل في الترتيب الثاني، حيث مجموع الأوزان (7748) وأهمية نسبية (86,97%)، وهذا يدل على دور وحدة التضامن الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية للأرملة، والتي تتمثل في المعاش الضماني الذي تحصل عليه الأرملة ولا يشبع احتياجاتها الضرورية في الحياة، في حين أن هناك قصور في توفير القروض لإقامة مشروعات الأسر المنتجة، وضآلة قيمة المعاش الضماني الذي تحصل عليه الأرملة، وعدم توفير فرص عمل للأرامل الفقيرات.

المحور الثالث: الجداول الخاصة بالمعوقات التي تحول دون تحقيق فعالية الخدمات الاجتماعية في وحدة التضامن الاجتماعي للأرملة، ومقترحات لتذليلها.

جدول رقم (29) معوقات متصلة بنسق الهدف (الأرملة) (ن = 28)

م	البيـــــــان	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
		نعم	إلى حد ما	لا				
1	ضعف قنوات الاتصال بين الأرملة والمسؤولين.	7	-	21	42	1,50	%50,00	4
2	عدم معرفة الأرملة بخدمات التضامن الاجتماعي.	7	14	7	56	2,00	%66,67	2
3	إهمال الأرامل حضور ندوات التوعية بالخدمات الاجتماعية.	7	21	-	63	2,25	%75,00	1
4	الاتجاهات السلبية لدى الأرملة نحو وحدة التضامن الاجتماعي.	14	-	14	56	2,00	%66,67	2
5	صعوبة استجابة الأرملة للجهود المبذولة من قِبل المسؤولين.	7	14	7	56	2,00	%66,67	2
6	عدم معرفة الأرملة بالخدمات التي يقدمها التضامن الاجتماعي لأبنائها.	-	21	7	49	1,75	%58,33	3

7	عدم وعي الأرملة بالإجراءات اللازمة للحصول على المساعدات.	-	21	7	49	1,75	%58,33	3
النسبة العامة للمعوقات المتصلة بنسق الهدف (الأرملة)		متوسط الدرجات = 371				الأهمية النسبية = %63,10		

يوضح الجدول رقم (29) أن هذا البعد به 7 عبارات، وقد جاء ترتيب العبارات كالآتي:

في الترتيب الأول (إهمال الأرامل حضور ندوات التوعية بالخدمات الاجتماعية) بمتوسط المرجح (2,25) وأهمية نسبية (75%)، يليها (عدم معرفة الأرملة بخدمات التضامن الاجتماعي) و(الاتجاهات السلبية لدى الأرملة نحو وحدة التضامن الاجتماعي) و(صعوبة استجابة الأرملة للجهود المبذولة من قِبل المسؤولين) بمتوسط مرجح (2) وأهمية نسبية (66,67%)، وفي الترتيب الأخير (ضعف قنوات الاتصال بين الأرملة والمسؤولين) بمتوسط المرجح (1,50) وأهمية نسبية (50%) لكل عبارة، مما يُشير إلى عدم الاهتمام في الأصل بإقامة ندوات التوعية بالخدمات الاجتماعية للأرامل، وجاء النسبة العامة للمعوقات المتصلة بنسق الهدف (الأرملة) حيث متوسط الدرجات (371) بأهمية نسبية (63,10%) بمستوى منخفض، ويرجع ذلك إلى أن فريق العمل هم المسؤولين في تقديم الخدمات الاجتماعية للأرملة في مجال التضامن الاجتماعي من خلال ممارسة العديد من الأدوار والاستراتيجيات والتكنيكات مع الأرملة وأبنائها.

جدول رقم (30) مقترحات لمواجهة المعوقات المتصلة بنسق الهدف (الأرملة) (ن = 28)

م	البيـــــــان	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
		نعم	إلى حد ما	لا				
1	تفعيل دور وحدة التضامن الاجتماعي مع الأرملة.	28	-	-	84	3,00	%100	1
2	تفعيل دور وسائل الإعلام في توعية أفراد المجتمع بفئة الأرامل.	28	-	-	84	3,00	%100	1
3	تعريف الأرملة بالخدمات الاجتماعية التي تقدم لأبنائها.	28	-	-	84	3,00	%100	1
4	تصميم برامج إرشادية للأرامل للتعرف على الخدمات الاجتماعية في الوحدة.	21	-	7	70	2,50	%83,33	3
5	توعية الأرملة بالإجراءات اللازمة للحصول على المساعدات.	28	-	-	84	3,00	%100	1
6	التأكيد على أهمية تعاون المجتمع مع فئة الأرامل.	28	-	-	84	3,00	%100	1
7	الاهتمام بدعوة المهتمين بخدمات الأرملة عند عقد ندوات التوعية.	21	7	-	77	2,75	91,67	2
النسبة العامة لمقترحات مواجهة المعوقات المتصلة بنسق الهدف (الأرملة)		متوسط الدرجات = 567				الأهمية النسبية = %96,43		

يوضح الجدول رقم (30) أن هذا البُعد به 7 عبارات، وقد جاء ترتيب العبارات كالآتي:

في الترتيب الأول (تفعيل دور وحدة التضامن الاجتماعي مع الأرملة) و(تفعيل دور وسائل الإعلام في توعية أفراد المجتمع بفئة الأرامل) و(تعريف الأرملة بالخدمات الاجتماعية التي تقدم لأبنائها) و(توعية الأرملة بالإجراءات اللازمة للحصول على المساعدات) و(التأكيد على أهمية تعاون المجتمع مع فئة الأرامل) بمتوسط المرجح (3) وأهمية نسبية (100%)، وفي الترتيب الأخير (تصميم برامج إرشادية للأرامل للتعرف على الخدمات الاجتماعية في الوحدة) بمتوسط المرجح (2,5) وأهمية نسبية (83,33%) لكل عبارة.

وجاءت النسبة العامة للمقترحات التي تواجه المعوقات المتصلة بنسق الهدف (الأرملة) حيث متوسط الدرجات (567) بأهمية نسبية (96,43%) بمستوى مرتفع، ويرجع ذلك إلى أن المقترحات الموجهة للمعوقات المتصلة بنسق الهدف (الأرملة) يعتمد بشكل أساسي على تعاون دور وسائل الإعلام ودور المجتمع ودور وحدة التضامن الاجتماعي مع فئة الأرامل.

جدول رقم (31) معوقات متصلة بنسق الفعل (المسؤولين–وحدة التضامن الاجتماعي) (ن= 28)

م	البيـــــــان	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
		نعم	إلى حد ما	لا				
1	ضعف الحوافز للمسؤولين في مجال التضامن الاجتماعي.	21	-	7	70	2,50	%83,33	2
2	عدم تفهم المسؤولين لدور الأخصائي الاجتماعي الممارس العام.	7	7	14	49	1,75	%58,33	5
3	قصـــور إمكانـــات وحـــدة التضـــامن الاجتماعي.	7	7	14	49	1,75	%58,33	5
4	نقص مُشاركة قيادات المجتمع المحلي في تقديم الخدمات للأرامل.	7	21	-	63	2,25	%75,00	3
5	قلة عدد الدورات التدريبية للمسؤولين لرفع كفاءة تقديم الخدمات.	7	14	7	56	2,00	%66,67	4
6	عدم كفاية الخدمات المناسبة للأرملة.	-	14	14	42	1,50	%50,00	6
7	سوء معاملة بعض المسؤولين لأبناء الأرملة.	-	-	28	28	1,00	%33,33	7
8	سوء معاملة بعض المسؤولين للأرامل.	-	-	28	28	1,00	%33,33	7
9	ضعف الموارد المتاحة لتقديم الخدمات الاجتماعية للأرامل.	-	21	7	49	1,75	%58,33	5
10	عدم توفير القروض لإقامة مشروعات الأسر المنتجة.	7	14	7	56	2,00	%66,67	4
11	عدم كفاية قيمة المعاش الضماني للأرملة.	21	7	-	77	2,75	%91,67	1
12	عدم كفاية الجهاز الوظيفي في وحدة التضامن الاجتماعي.	7	7	14	49	1,75	%58,33	5
	النسبة العامة للمعوقات المتصلة بنسق الفعل (المسؤولين – الوحدة)				متوسط الدرجات = 616		الأهمية النسبية = %61,11	

يوضح الجدول رقم (31) أن هذا البُعد به 12 عبارة، وقد جاء ترتيب العبارات كالآتي:

في الترتيب الأول (عدم كفاية قيمة المعاش الضماني للأرملة) بمتوسط المرجح (2,75) وأهمية نسبية (91,67%)، يليها (ضعف الحوافز للمسؤولين في مجال التضامن الاجتماعي) بمتوسط المرجح (2,5) وأهمية نسبية (83,33%)، وفي الترتيب الثالث (نقص مُشاركة قيادات المجتمع المحلي في تقديم الخدمات للأرامل) بمتوسط المرجح (2,25) وأهمية نسبية (75%)، وفي الترتيب الأخير (سوء معاملة بعض المسؤولين لأبناء الأرملة) و(سوء معاملة بعض المسؤولين للأرامل) بمتوسط المرجح (1) وأهمية نسبية (33,33%) لكل عبارة.

وجاءت النسبة العامة للمعوقات المتصلة بنسق الفعل (المسؤولين – الوحدة) حيث متوسط الدرجات (616) وأهمية نسبية (61,11%) بمستوى منخفض، ويرجع ذلك عدم كفاية الميزانية المخصصة للخدمات الاقتصادية، جمود اللوائح المنظمة للخدمات، وعدم الوعي بتلك الإجراءات مما يزيد إحساسهم بصعوبة الحصول على الخدمة، وهذا ما أشارت إليه دراسة (منال فهمي، 1996) التي تتفق مع دراسة (نظيمة سرحان، 1993) التي

أوضحت أن الرعاية المؤسسية غير فعالة، ويرجع ذلك إلى قلة الدعم الحكومي، وقد أوصت تلك الدراسة بزيادة الاعتمادات المالية المدرجة بوزارة الشؤون الاجتماعية (وزارة التضامن الاجتماعي حديثاً).

جدول رقم (32) مقترحات لمواجهة المعوقات المتصلة بنسق الفعل (المسؤولين – وحدة التضامن الاجتماعي) (ن = 28)

م	البيـــــــان	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
		نعم	إلى حد ما	لا				
1	توعيـة المسـؤولين بأهميـة الخـدمات الاجتماعية للأرملة.	28	-	-	84	3,00	%100	1
2	توفير الإمكانات المادية المناسبة لرعاية الأرملة.	28	-	-	84	3,00	%100	1
3	الاتصال المباشر بالمؤسسات الأخرى في المجتمع لدعم الخدمات.	28	-	-	84	3,00	%100	1
4	زيادة قيمة المعاش الضماني للأرملة بصفة دورية.	21	7	-	77	2,75	%91,67	2
5	زيـادة أعـداد الـدورات التدريبيـة المتخصصة في تقديم الخدمات للأرملة.	21	7	-	77	2,75	%91,67	2
6	تشـجيع رجـال الأعمـال فـي تقـديم الخدمات الاجتماعية للأرملة.	14	7	7	63	2,25	%75,00	4
7	توفير الخدمات المناسبة للأرملة.	21	-	7	70	2,50	%83,33	3
8	تـدعيم مشـروعات الأسـر المنتجـة وتطويرها ومتابعتها.	28	-	-	84	3,00	%100	1
9	تـوفير جهـاز وظيفـي مـدرب تـدريب مناسب للعمل في وحدة التضامن.	14	14	-	70	2,50	%83,33	3
10	زيـادة الميزانيـة المخصصـة لخـدمات الرعاية الاجتماعية للأرامل.	14	14	-	70	2,50	%83,33	3
11	زيادة قيمة الحوافز المادية للمسؤولين في وحدة التضامن الاجتماعي.	14	14	-	70	2,50	%83,33	3
12	توعيـة المسـؤولين بأهميـة دور الأخصائي الاجتماعي الممارس.	21	7	-	77	2,75	%91,67	2
13	الاسـتفادة مـن بعـض التخصصـات المرتبطة برعاية فئة الأرامل.	21	7	-	77	2,75	%91,67	2
	النسبة العامة لمقترحات مواجهة المعوقات المتصلة بنسق الفعل (المسؤولين – الوحدة)	متوسط الدرجات = 987				الأهمية النسبية = %90,38		

يوضح الجدول رقم (32) أن هذا البُعد به 13 عبارة، وقد جاء ترتيب العبارات كالآتي:

في الترتيب الأول (توعية المسؤولين بأهمية الخدمات الاجتماعية للأرملة) و(توفير الإمكانات المادية المناسبة لرعاية الأرملة) و(الاتصال المباشر بالمؤسسات الأخرى في المجتمع لدعم الخدمات) و(تدعيم مشروعات الأسر المنتجة وتطويرها ومتابعتها) بمتوسط المرجح (3) وأهمية نسبية (100%)، وفي الترتيب الأخير (تشجيع رجال الأعمال في تقديم الخدمات الاجتماعية للأرملة) بمتوسط المرجح (2,25) وأهمية نسبية (75%) لكل عبارة.

وجاءت النسبة العامة للمقترحات التي تواجه المعوقات المتصلة بنسق الفعل (المسؤولين – وحدة التضامن الاجتماعي)، حيث متوسط الدرجات (987) والأهمية النسبية (90,38%) بمستوى مرتفع، ويرجع ذلك إلى أن المسؤولين في حاجة إلى مواجهة المعوقات المتصلة بهم وبوحدة التضامن الاجتماعي التي يعملون بها، وذلك

لتحسين فعالية الخدمات الاجتماعية، ويتفق ذلك مع دراسة (عزة فهمي، 1993) التي ترى أن تطوير هذه الخدمات يؤدي إلى تحقيق المجتمعات لأهدافها.

عاشراً: التصور المقترح لزيادة فعالية الخدمات الاجتماعية للأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي.

بعد عرض ما أسفرت عنه نتائج الدراسة يمكن وضع تصور مقترح لزيادة فعالية الخدمات الاجتماعية للأرملة في وحدة التضامن الاجتماعي، حيث يمثل ذلك تحقيقاً للهدف الاستراتيجي للدراسة، كما يُعد أحد التساؤلات التي تحاول الدراسة الإجابة عليها.

1- الأسس التي يقوم عليها:

- تحليل الإطار النظري والمفاهيم التي اعتمدت عليها.
- نتائج الدراسات السابقة والبحوث العلمية المرتبطة بمجال الخدمات الاجتماعية.
- نتائج الدراسة الحالية.
- الاطلاع على اللوائح والمنشورات.
- ملاحظات أثناء فترة التطبيق.

حيث تم ملاحظة قلة عدد العاملين بوحدة التضامن الاجتماعي، بسبب بلوغ بعض المسؤولين السن القانوني للمعاش، مما يدعو إلى استخدام استراتيجية توفير الهيكل الوظيفي وتقوم هذه الاستراتيجية بضرورة تعيين كوادر من قبل وزارة التضامن الاجتماعي في وحدة التضامن الاجتماعي التي تعاني من نقص في عدد الكوادر الوظيفية، بالإضافة إلى ملاحظة ضآلة قيمة المعاش الضماني الشهري الذي يقدمه الضمان الاجتماعي للأرملة، مما يدعو إلى ضرورة زيادة قيمة المعاش الضماني الشهري لإشباع احتياجات الأرملة خاصة إذا كانت تعول أبناء.

2- الأهداف العامة للتصور المقترح:

<u>الهدف الرئيسي:</u> وضع تصور لدور المسؤولين في زيادة فعالية الخدمات الاجتماعية بوحدة التضامن الاجتماعي.

<u>الأهداف الفرعية:</u>

- الدور المقترح على مستوى الوحدات الصغرى (الأرملة وأبنائها).
- دورها المقترح على مستوى الوحدات الكبرى (وحدة التضامن الاجتماعي والمجتمع المحلي).

ويتم تحقيق هذه الأهداف من خلال قيام المسؤولين بأدوار محددة مع كل مستوى من المستويات.

3- أدوار المسؤولين لزيادة فعالية الخدمات الاجتماعية التي تقدمها وحدة التضامن الاجتماعي للتغلب على المعوقات التي تحول دون ذلك.

<u>على مستوى الوحدات الصغرى:</u>

- العمل على توعية الأرملة وتهيئتها نفسياً واجتماعياً أثناء التقدم لوحدة التضامن الاجتماعي ومنذ البداية من خلال عمل ندوات واجتماعات للأرملة على يد متخصصين وأكاديميين في مجال رعاية الأرملة، وذلك لتوضيح أهمية وحدة التضامن الاجتماعي وإيجابيات الخدمات الاجتماعية العائدة على الأرملة والمجتمع ككل.
- عمل جسر تواصل بين المسؤولين والأرملة ووحدة التضامن الاجتماعي وذلك لربط الأرملة وأبنائها بوحدة التضامن الاجتماعي لتحقيق أقصى استفادة ممكنة، وذلك من خلال قيام المسؤولين بمتابعة مشكلات هؤلاء الأرامل والقيام بتذليل الصعاب أمام الأرامل وأبنائهن.
- إرشاد الأرامل بالخدمات التي يمكن أن يستفيدوا منها سواء كانت في وحدة التضامن الاجتماعي أو خارجها مثل الجمعيات الأهلية ولجان الزكاة.
- عمل أبحاث اجتماعية لمساعدة المحتاجات منهن.
- توعية الأرملة بالإجراءات اللازمة للحصول على المساعدات.

وللقيام بهذه الأدوار يستخدم المسؤولون عدة استراتيجيات تتمثل في استراتيجية الإقناع، وذلك للتأثير في أفراد المجتمع ورجال الأعمال لتوعيتهم بتقديم الخدمات الاجتماعية للأرملة، وكذلك استراتيجية تغيير السلوك والاتجاه، حيث يقوم المسؤولون بجمع أكبر قدر من المعلومات حول فئة الأرامل، وأخيراً استراتيجية التفاوض التي تتم من خلال تكتيك الاتصال المباشر بالأرامل، لتوعيتهن بالخدمات التي تقدمها وحدة التضامن الاجتماعي من خلال الندوات والبرامج الثقافية واللقاءات المختلفة، وذلك بالاستعانة بعدة أدوات منها المقابلة والندوات والمناقشة الجماعية.

<u>على مستوى الوحدات الكبرى:</u>

- العمل على الاتصال بالمجتمع ورجال الأعمال وذلك للدعم المادي والمعنوي لوحدة التضامن الاجتماعي من خلال تكوين علاقات مع الجهات الرسمية، وغير الرسمية ورجال الأعمال في المجتمع.
- عمل ندوات علمية لمناقشة جوانب تقديم الخدمات الاجتماعية للأرملة من خلال دعوة المتخصصين والمهتمين في هذا المجال.
- العمل على توعية المسؤولين بأهمية تقديم الخدمات الاجتماعية للأرملة من خلال الدورات التدريبية والاجتماعات.
- محو أمية الأرامل الأميات.
- توفير التدريب على الحرف المهنية للأرامل بالتعاون مع مؤسسات المجتمع المدني والأهلي لمساعدة الأرامل الفقيرات في إيجاد عمل.

وللقيام بهذه الأدوار يستخدم المسؤولون عدة استراتيجيات تتمثل في استراتيجية الإقناع وقد تم عرضه فيما سبق، وكذلك استراتيجية فتح قنوات الاتصال بين جميع الجهات المعنية مثل لجان الزكاة والجمعيات الأهلية، ويتم ذلك من خلال تكتيك الاتصال المباشر، وكذلك تكتيك التعاون بين الأجهزة والمؤسسات المجتمعية بوضع حلول لمواجهة تلك المشكلة للتكامل في تقديم الخدمات الاجتماعية للأرملة، ونُضيف تكتيك العمل المشترك بين المسؤولين بالوحدة لمساعدة الأرملة في مواجهة مشكلاتها وإيجاد حلول لها، وأخيراً استشارة قيادات المجتمع المحلي، بالاستعانة بعدة أدوات هي (المقابلة، الاجتماعات، الكتيبات، الملصقات، والمناقشة الجماعية).

4- عوامل النجاح:

- زيادة قيمة المعاش الضماني الشهري للأرملة بقرار من وزارة التضامن الاجتماعي.
- إعطاء حافز مناسب للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي.
- توفير الإمكانات المناسبة في وحدة التضامن الاجتماعي لزيادة فعالية الخدمات الاجتماعية.
- وضع أولويات في تقديم الخدمات الاجتماعية بوحدة التضامن الاجتماعي لاحتياجات الأرامل وأبنائهن.
- العمل بجدية نحو تفعيل المشاركة المجتمعية للقيادة والمسؤولين وكذلك المؤسسات والمنظمات المجتمعية الموجودة بالمجتمع، حيث بدونها تفقد وحدة التضامن الاجتماعي كثيراً من التدعيم الذي تحتاج إليه.
- العمل على تقوية دور المسؤولين في الحد من المعوقات التي تواجه وحدة التضامن الاجتماعي وتحول دون وصول خدماتها للمستحقين.
- توفير أعداد بشكل كافٍ من أخصائي نفسي واجتماعي في وحدة التضامن الاجتماعي مدربة تدريباً مناسباً.
- تخصيص ميزانيات مناسبة لخدمات الأرملة بوحدة التضامن الاجتماعي.
- تدعيم مشروعات الأسر المنتجة وتطويرها ومتابعتها.
- تفعيل دور وسائل الإعلام في توعية أفراد المجتمع بفئة الأرامل وحقوقهن.
- الاهتمام بوجود نظام جديد للإشراف والتوجيه والمتابعة في وحدة التضامن الاجتماعي.
- التواصل بين وحدة التضامن الاجتماعي ووزارة التضامن الاجتماعي بشبكة معلومات لسهولة تقديم الخدمات الاجتماعية للأرامل.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- أحمد محمد السنهوري (2002): الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين، القاهرة، دار النهضة العربية، الطبعة الخامسة، الجزء الأول.

- أحمد محمد الكندري (1992): علم النفس التربوي، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- أحمد منيس (2002): حقوق الإنسان، القاهرة، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية بالأهرام.
- أسماء حسن عمران حسين (2003): تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية للمرأة الريفية بقرية الراشدة، محافظة الوادي الجديد، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير، غير منشورة.
- جمال شحاته حبيب، وآخرون (2000): الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب والمجال المدرسي، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
- رشاد أحمد عبداللطيف (2007): تنظيم المجتمع وقضايا التعولم – مداخل مهنية ونظريات عامة، الإسكندرية، دار الوفاء، الطبعة الأولى.
- ريهام سلامة الأغا (2011): التنبؤ بالسلوك الاجتماعي للنساء الأرامل في ضوء بعض المتغيرات النفسية، غزة، الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- ستورا جان بنجامان (1997): الإجهاد، بيروت، منشورات عويدات.
- عبدالفتاح عثمان، وآخرون (1980): مقدمة في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- عصام محمود محمد شحاته (2001): تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية المستحدثة كمدخل لتنمية المجتمع المحلي، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمي الرابع عشر، المجلد الثاني.
- علي الحوت (1990): الضمان الاجتماعي ودوره الاقتصادي والاجتماعي، ليبيا، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع.
- فاطمة أحمد (2004): العمل مع الأرملة للتخفيف من الشعور بالحزن الناتج عن وفاة الزوج من خلال نموذج مقترح لدور أخصائي خدمة الفرد، الجزء الثاني، العدد 15، مجلة كلية التربية.
- ماهر أبوالمعاطي علي (2000): مداخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتعامل مع المشكلات والظواهر الاجتماعية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ورقة عمل المؤتمر الثالث عشر.
- ماهر أبوالمعاطي علي (2003): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية "أسس نظرية ونماذج تطبيقية"، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.
- المجالس العلمية المتخصصة (1998): موسوعة المجالس العلمية المتخصصة رقم 34، القاهرة.
- محمد إبراهيم علي أبوهرجه (2018): خدمات الرعاية الاجتماعية كمتغير في تحسن نوعية الحياة لطلاب المنح الدراسية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، مجلد 46، عدد 1.

- محمد إسماعيل بركات (2006): تقويم فاعلية برامج الرعاية الاجتماعية في مواجهة مشكلات عمالة الأطفال، القاهرة، جامعة الأزهر، كلية التربية، رسالة ماجستير، غير منشورة.

- محمد رفعت قاسم (1990): العلاقات بين منظمات الرعاية الاجتماعية والمنظمات الأخرى بالمجتمع، الفيوم، جامعة القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمي الثاني.

- محمد نبيل سعد سالم (2004): مؤشرات تخطيطية لتنمية وعي المرأة العاملة بأدوارها في المجتمع، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، العدد 16، الجزء الأول.

- مشيرة أحمد محمد عمارة (1972): تخطيط الخدمات الاجتماعية التي تساعد المرأة العاملة في تربية النشأ، القاهرة، معهد التخطيط القومي.

- منيرة آل سعود، سامي الدامغ (1998): مدى وفاء مخصصات الضمان الاجتماعي في مدينة الرياض، مجلة العلوم الاجتماعية، الكويت، مجلد 26، عدد 3.

- نظيمة أحمد محمود سرحان (2006): الخدمة الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى.

- هدى توفيق محمد سليمان (2005): تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمرأة المعيلة في المناطق المستحدثة، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمي الثامن عشر.

- هشام سيد عبدالحميد (2005): الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية "رؤية معاصرة لتعليم الممارسة للخدمة الاجتماعية في الوطن العربي"، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ورقة عمل المؤتمر العلمي الثامن عشر.

- وزارة التأمينات والشؤون الاجتماعية (1998): الإدارة العامة للضمان الاجتماعي والإغاثة، القاهرة.

- يحيى وجيه عبدالمقصود (2008): تقييم برامج الرعاية الاجتماعية الموجهة للمتسربين من مرحلة التعليم الأساسي، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير، غير منشورة.

المراجـع الأجنبيـة:

- Boker, S. & Biscoconti, T.; Bargeman, C. (2006): Social support as a predictor of variability an examination of the adjustment trajectories of recent windows, Psychology and Aging, 21 (3), 590-599.

- Choi & Jeong- K. yon (2010): Father- involvement and child behavior and cognitive development in poor and near- poor African American single- mother families.

- Copeland, Debra, Beach; Harbaugb, Bonnie Lee (2010): Psychosocial differences related to parenting infants among single and married mothers, Issues in Comprehensive Pediatric Nursing, Vol. 33(3), PP. 129-148.

- David S. Derezatos (2000): Advanced Generalist Social work practice, London, Sage, Publication since.

- De Michele, K. A. (2009): Memories of suffering: exploring the life story narratives of twice- widowed elderly women, Journal of Aging Studies, 23, 103-113.

- Franz, Mattias; Weibrauch, Lonja; Buddenberg, Tanja; Guttgemanns, Jofn; Haubold, Stefan; Schafer, Ralf (2010): Effectiveness of an attachment- oriented parental training program.

- Holmen Hans (2002): NGOS-Net Working And Problem Of Representation ICER Publisher, Linkoping University.

- Malcolm, Payne (1997): Modern Social Work Theory, Second Edition, Macmillan Press.

- Mouser, Audrey E. (2010): Maintaining middle- classiness: Urban, middle-class, Malay single- mothers of Kuala Lumpur, Malaysia.

- Richard Scott (1992): Organization rational Natural, and Open System, N.J: Prentice Hall.

- Samuels- Dennis, Joan A. (2010): Cumulative trauma, personal and social resources, and post- traumatic stress symptoms among income- assist.

- WendJand, Jaqueline (2010): The work of maternity homes with high risk young single mothers, L'Evolution Psychiatriqne, Vol. 75 (2), PP. 249-259.

- Zaki Badawi (1993): Dictionary of social sciences, Lebanon, Library, Beirut.