

معوقات الاتصال بين جماعات طالبات السكن ومشرفاتهن
دراسة وصفية مطبقة على جامعة ظفار

إعداد

أ. ليلى العمرى
مشرفة سكن طالبات
باحثة ماجستير
العمل الاجتماعى

د. محمد محمد فودة
أستاذ العمل الاجتماعى المساعد
بجامعتى ظفار (عمان) وحلوان (مصر)

مقدمة:

إن الاتصال بمعناه العام هو المشاركة ونقل المعلومات وتبادل الأفكار والآراء والخبرات مع الآخرين ، ونظرا لأهمية الاتصال في تصريف شؤون طالبات السكن فقد تحددت الدراسة في معوقات وأسباب ضعف الاتصال بين المشرفات القائمات على السكن والطالبات ، حيث إنه بقدر نجاح عملية التواصل بين المشرفات في السكن والطالبات بقدر نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها وخلق المناخ السليم للاتصال الفعال.

أولاً / مشكلة البحث:

يلاحظ المتتبع لتوجهات الحكومة في سلطنة عمان عبر قنوات حكومية الغرض منها تحقيق أهداف المؤسسات وذلك من خلال توليد الأفكار والآراء التي تساعد في وضع الاستراتيجيات المناسبة للتواصل المجتمعي في المنظمات المختلفة وقد اتسع نطاق هذه المشاركة في السنوات بتضمين ذلك في رؤية عمان 2040، بغرض تفعيل دورها وتطوير سياساتها، لتشمل المشاركة المجتمعية المستنيرة نطاق واسع ومجالات مختلفة، و تسير جامعة ظفار بخطى حثيثة نحو النمو والتطور، حيث تزخر الحياة في الحرم الجامعي بمختلف الأنشطة الاجتماعية والثقافية التي تعكس التراث الغني لسلطنة عمان عموماً، ومحافظة ظفار خصوصاً ، وتعدّ جامعة ظفار هي الجامعة الخاصة الوحيدة في محافظة ظفار التي تطرح برامج الدبلوم والبيكالوريوس والدراسات العليا.

وترتكز الجامعة في رسالتها منذ نشأتها إلى التميز في التدريس والتعلم والبحث العلمي والخدمة المجتمعية وذلك في بيئة تعليمية إيجابية تحفز الإبداع والابتكار، وتواصل الجامعة سعيها الدؤوب لتكون بين رصيفاتها في التعليم العالي القائم على الجودة والتميز تحقيقاً لتطلعات المستفيدين.

ويعتبر السكن الداخلي لطالبات الجامعة من أهم الإدارات التي تركز عليها الجامعة لمنح وخلق الجو الآمن والمناسب والمريح للطالبات المغتربات عن الأهل ، بما يتوافق مع أساليب الحياة واحتياجات الطالبات ، وقد عمل القائمين على إدارة السكن بتخطى تحديات كبيره وعمل تعديلات وإضافات جديده ليصبح سكن جامعة ظفار من أرقى السكنات التي تقدم أفضل الخدمات لقاطنيها، ولكن يظل هناك معوقات تحول دون نجاح كامل للاتصال بين الطالبات والمشرفات بالرغم من حاجة الطالبات للمشرفات ، كون أن أغلب المشرفات في السكن هن أخصائيات اجتماعيات مؤهلات لتقديم هذه الخدمة من خلال مهارات التواصل الاجتماعي.

وتوجد العديد من الدراسات التي تناولت إشكاليات السكن الجامعي منها دراسة العامري والتي تناولت مشكلات السكن الاجتماعي لدى طلاب جامعة الإمارات العربية المتحدة ، اتضح أن أبرز المعوقات هي عدم توفير البيئة المناسبة من تواصل وخدمات نفسية إرشادية للطلاب (العامري، 2004) والجامعة مؤسسة تحتضن شريحة مهمة وكبيره من شرائح المجتمع وهي شريحة الشباب، الذين يعتبرون أهم قوة بشرية لأي مجتمع من المجتمعات ، فهم مصدر الطاقة والتجديد والإنتاج ، ولهذا تعمل الدول على توفر المؤسسات التربوية والاجتماعية من أجل إعدادهم الإعداد المناسب الذي يؤهلهم لاستلام زمام المسؤولية ، والمشاركة في عملية تحقيق حاجات الأمة وتطويرها نحو الأفضل ، هذا وتعتبر مرحلة الشباب الجامعي مرحلة مهمة في تكوين الشخصية ، وعليه فإن ما يتعرض له الفرد في هذه المرحلة من ضغوطات وصدمات سلبية ، تترك أثرا سلبيا في بنيته الشخصية ، بحيث تظهر في اضطرابات نفسية مثل : الشعور بالنقص، وفقدان الثقة بالنفس، والإحباط والخوف على تحصيله الجامعي ، إضافة إلى تشويش تفكيره في مختلف القضايا التي تواجهه سواء في الحياة الدراسية ، أو في مجمل الحياة التي يحياها. (الرفاعي، 2016)

وعلى ذلك وانطلاقاً مما سبق يمكن للباحثين صياغة مشكلة البحث في

التساؤل التالي:

- ما معوقات الاتصال بين جماعات طالبات السكن ومشرفاتهن بجامعة ظفار؟

ثانياً / أهداف البحث:

- التعرف على معوقات الاتصال بين المشرفات وطالبات سكن جامعة ظفار.
- تحديد العلاقة بين كلا الطرفين في تحقيق الغاية المتبادلة.
- التعرف على مدى فعالية التواصل بين طالبات السكن والمشرفات.
- تزويد إدارة السكن بالنتائج والتوصيات للاستفادة منها.
- الوقوف على البرامج و الدورات التدريبية اللازمة لتنمية مهارات الاتصال لدى المشرفات.

ثالثاً / تساؤلات البحث:

التساؤل الرئيسي:

- ما معوقات الاتصال بين جماعات الطالبات ومشرفات السكن بجامعة ظفار؟
- وينبثق منه التساؤلات الفرعية التالية:
- ما معوقات الاتصال بين جماعات الطالبات ومشرفات السكن بجامعة ظفار من وجهة نظر الطالبات؟
- ما المقترحات التي يمكن من خلالها ترقية الاتصال بين جماعات الطالبات ومشرفات السكن بجامعة ظفار؟

رابعاً / أهمية البحث:

- تكمن أهمية هذا البحث في الوقوف على واقع مهارات التواصل لدى مشرفات السكن وذلك لما لها من أهميه في المجال الإرشادي والإشرافي.
- إفادة العاملين في السكن الجامعي والإدارة في وضع الخطط والبرامج الإرشادية بما يتناسب مع طبيعة العمل.
- قد تساهم الدراسة في تطوير أداء مشرفات السكن.

خامساً / مفاهيم البحث:

1- معوقات الاتصال:

- هو الخلل المتواجد في عناصر عملية الاتصال مجتمعه أو إحداها دون الآخر مثل عنصر الرسالة، إذ قد تكون غير مكتملة أو غامضة أو مشوشة ، كذلك محسنات الرسالة فإذا ما زادت عن الحد المطلوب تحولت إلى مصدر تشويش ، وكذلك سوء اختيار قناة التوصيل والإخفاق في عملية استلام الرسالة من المستقبل وإساءة فهم الرسالة مما يعني أنها تصل قاصرة أو مبتورة. (شعبان: 2008)
- تتعدد وتتنوع معوقات الاتصال فهناك من يشخص عوائق الاتصال من خلال عناصر هذه العملية أي المرسل، المستقبل، الرسالة، طبيعة الوسيلة، والتغذية العكسية وغيرها، وهناك من يربطها بمعوقات

- مرتبطة بالنموذج ككل، وهذا من خلال التفاعلات والعلاقات التشابكية بين عناصر نموذج عملية الاتصال ، ويمكن إضافة المعوقات التالية:
- حجم المؤسسة الذي يعد أحد العوامل المؤثرة على عملية الاتصال إذ كلما كبر حجم المؤسسة تعقدت عملية الاتصال، وتناقص نصيب كل فرد من الاتصال بالرؤساء وبالإدارة لكثرة عدد أعضائها، وكلما زاد عدد أفراد المؤسسة ازدادت الحاجة إلى إضافة أقسام جديدة لوظائفها، وتطلب ذلك نظاما خاصا للاتصال ووسائل تلائم هذا الحجم، والعدد الكبير للأفراد ينتج عنه اختلاف العوامل النفسية والاجتماعية بينهم، ويؤدي إلى ضعف الإدارة في التقريب بينهم.
 - جهل أغلب العمال بتفاصيل الأعمال الموكلة إليهم، وهذا لنقص في كفاءة الاتصال، مما يسبب الأداء غير الجيد وينتج هذا عن جهل أهمية الأعمال المرتبطة بهم.
 - توجه الأفراد إلى سلطات أعلى من السلطات المباشرة لهم، مما يضيف أعباء على السلطات الأعلى.
 - عدم وجود قنوات اتصال واضحة تسير من خلالها المعلومات في جميع الاتجاهات.
 - عدم المعرفة بعمليات نقل الرسالة مثل البريد الإلكتروني أو الفاكس.
 - أن يكون لدى بعض القادة صفات شخصية غير ملائمة لأداء الدور الاتصالي على أكمل وجه، وافتقار القائد للتطور المستمر في المهارة والمعرفة، حيث يؤدي افتقاره إلى المهارات الإنسانية المرتبطة بالجانب الإنساني من حيث الاتصال والتفاعل والتكامل إلى خلق الكثير من المعوقات، كما أن عدم اهتمامه بقدرة العامل الإبداعية يعوق عملية الاتصال. وعدم تناسق الاتصال اللفظي وغير اللفظي وذلك باستخدام إشارات أو إيماءات غير لفظية تعطي رسالة مزدوجة. إن هذه المعوقات وغيرها تتداخل وتتشارك، ومسؤولية حدوثها لا تقع على طرف واحد فقط أو جزء من نظام الاتصال، بل هي مسؤولية مشتركة. وكى تحقق عملية الاتصال الهدف المطلوب منها يجب مراعاة عدة أمور ضرورية منها ما يلي : أن المرسل موجه بالطرف الآخر أي المستقبل من حيث مستوى إدراكه وثقافته وتعليمه وسنه وخبرته وجنسه ... "خاطبوا الناس على قدر عقولهم". وأن الاتصال الفعال يجب أن يكون ذو

اتجاهين حيث يتم تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل بناء على التغذية المرتدة، إضافة إلى ضرورة الاهتمام بالمعلومات المرتدة وردود الأفعال التي تصدر من الطرف الثاني (المستقبل) للتحقق من فهمه وتفهمه للرسالة، أو لمعرفة مدى استجابته. والوعي بعناصر التشويش وأثرها على فعالية الاتصال، وسواء كان هذا التشويش على المرسل أو على المستقبل فهو في النهاية قد يحول دون وصول الرسالة بالشكل الذي يحقق الهدف من العملية. كذلك التركيز على الموقف أو القضية أو السلوك وليس الشخص. ثم ضرورة كسب ثقة الآخرين وتقديرهم، وأخيرا إيجاد آليات وأساليب لتحسين عملية الاتصال منها توفر مهارات الاتصال. (بركان:2017)

2- السكن الجامعي:

- أحد قطاعات الرعاية الطلابية بالجامعة وتوفر للطالبات الإقامة والإعاشة وتتكون من الوحدات والمباني السكنية المجهزة بالأثاث والتجهيزات الملائمة والتي تتناسب مع طالبات الجامعة مع توافر مرافق الترفيه والتسلية المناسبة. (الخطريه:2012)
- يعتبر السكن الجامعي أو المدن الجامعية مؤسسات حديثة ارتبطت تواجدها بوجود الجامعات وعرفت على أنها المكان الذي يوفر الرعاية والتربية الصالحة للطلاب والتي تزيد من قدرتهم على التكيف الذي يساعدهم على التحصيل الدراسي من ناحية كما يساعدهم على التكيف مع ما يستجد من تطورات ثقافية من ناحية أخرى.
- وتعرف أيضا بأنها مؤسسه اجتماعيه تتبع جامعه معينه وتهدف إلى رعاية الطلاب وإسكانهم خلال العام الدراسي وتقديم خدمات لهم كالتغذية والرعاية الطبية والأنشطة الجماعية التي تساعد على إكساب الطلاب القيم والاتجاهات المرغوبة وتضع كل جامعة لائحة داخلية للمدن الجامعية التابعة لها لتنظيم العمل بها. (الفريخ:2015)
- وهى كذلك وحده عموميه تجسد الهيكل القاعدي الأساسي لقطاع الخدمات الاجتماعية الجامعية وهى ذات بعد اجتماعي سكني موجه لجمهور محدد يتمثل في فئة الطلبة والمقيمين بهدف خلق القرب الفيزيقي والاجتماعي من الجامعة لفائدة الطلبة والمقيمين من خلال

توفير مناخ حياه وعمل يعوض آثار البعد وافتقاد العلاقات الأسرية الحميمة وتتشكل من هياكل فرعية لإدارة غرف، مطعم، عيادة ، قاعات رياضية ، ومحاضرات ، و نادي إلخ. (شرقي:2018)

- والمدن الجامعية أو السكن الجامعي كوحدة من وحدات الجامعة لم تعد مكانا للسكن وخدماته فقط بل تعدى دورها ذلك ليصبح قائم على تقديم الرعاية المتكاملة للطالب الجامعي المغترب، حيث تقوم المدينة الجامعية بتوفير الإقامة والسكن الصحي المناسب للطلاب المغتربين وكذلك ممارسة الأنشطة المختلفة بهدف تحقيق التنشئة السليمة باعتبارها عملية شاملة تهتم بالطالب من مختلف جوانب الشخصية وهي الجوانب الجسمية والنفسية والاجتماعية والتعليمية وتهيئة الجو الملائم لتنميتها أثناء مختلف المواقف التعليمية في الحياة الجامعية. (بركات:1987)

3- إشراف السكن الجامعي:

- هو تلك الممارسات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي مع وحدات العمل لزيادة قدراتهم على حل مشكلاتهم واحتياجاتهم من خلال مجموعه من الأنشطة المهنية المختلفة والمتعددة.
- كما يعرف بأنه قدرة الأخصائي الاجتماعي على توظيف المعارف والمهارات التي اكتسبها خلال فترة إعدادة المهني في التعامل مع مختلف المواقف الاشكالية المتعلقة بالمجال الذي يعمل فيه.
- ويعرف الباحثين مشرفة السكن الجامعي إجرائياً وفقاً لهذه الدراسة الحالية على أنها:
- الأخصائية الاجتماعية التي تعمل على تحقيق أهداف السكن الجامعي وتلبيه احتياجات جماعات طالبات السكن بجامعة ظفار ، ويجب على المشرفة أن تتمتع بعدة مهارات مثل الاتصال والقيادة وحل المشكلات واتخاذ القرارات ووضع خطط توعويه وإرشاديه وترفيهيه لخلق وعمل نسق اجتماعي مناسب ومريح للطالبات.

4-الاتصال:

العملية التي تتضمن تبادل الأفكار والحقائق والآراء والمفاهيم والاتجاهات بين شخصين وأكثر باستخدام صيغه من صيغ التعبير بحيث يفهم كل طرف ما يعنيه الطرف الآخر. (سلامه:1989)

ويعنى بالاتصال: العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات على شكل رسائل كتابيه أو شفويه مصاحبه بتعبيرات الوجه ولغة الجسد ، وهو عملية اجتماعية يتصل بها الفرد بالآخرين لتحقيق مصالح أو منافع مشتركة بشكل ديناميكي ، وذلك من خلال نقل الأفكار والمعلومات وتوصيلها بالكلام أو الكتابة أو الإشارة بقصد إحداث التأثير والاستجابة. (مسلم:2015)

ويعد الاتصال الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة، حيث يهتم بإيصال المعلومات والبيانات والقرارات لجميع أفرادها، باستخدام وسائل كتابية أو شفوية أو إلكترونية وكذا متابعة وتقييم المعلومات داخل المؤسسة أو التي تأتي من خارجها.

وكلمة اتصال (communication) مشتقة من الكلمة اللاتينية (communis) وتعني المشاركة في الرأي أو الحديث أو المشورة أو اتخاذ القرار". والاتصال من الناحية اللغوية مشتق من المصدر وصل بمعنى ربط أو أوجد علاقة بين طرفين من أجل تحقيق هدف ما. وعموماً يمكن تعريف الاتصال على أنه "عملية تفاعل تتم بين طرفين يتم من خلالها نقل معلومات أو مهارات أو اتجاهات، أو آراء، أو مشاعر من المرسل (فرد كان أو مجموعة) إلى المستقبل (فرد كان أو مجموعة) بأساليب مختلفة ، وبوسائل متنوعة لتحقيق هدف ما". (بركان:2017)

ويتضمن الاتصال موضوعاً أو غرضاً معيناً مطلوب نقله من طرف إلى آخر، وبعبارة أخرى فإنه يجب أن تكون هناك أفكار أو آراء أو معلومات أو خبرات أو مفاهيم مطلوب نقلها أو إرسالها من طرف لآخر. (عوده:1997)

سادساً / الدراسات السابقة:

دراسة (سيد:1989) واستهدفت التعرف على معوقات ممارسة خدمة الجماعة بالمدن الجامعية بجامعة حلوان، وقد أوضحت النتائج وجود عدد من المعوقات التي تعوق الأخصائي الاجتماعي عن ممارسة دوره المهني مع الطالب بالمدن الجامعية بصفة عامة سواء في دراسة مشاكل الطالب أو في تقديم الأنشطة الجماعية وفي عملية صنع القرار داخل اللجان المختلفة المتعلقة بتنظيم العمل بالمدينة الجامعية.

دراسة (أحمد:1997) أشارت إلى التعرف على طبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمدن الجامعية في جامعه الفيوم بجمهورية مصر العربية، وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة المهارات المهنية لدى الاختصاصيين الاجتماعيين وصفلها لكي يمكنهم من إيجاد قنوات اتصال بالقيادات المهنية وبالمؤسسات المجتمعية التي يمكن أن تعاونهم لتحقيق أهداف المدينة الجامعية.

دراسة (أبوغانم:1997) تناولت مشكلات طالبات السكن الجامعي في جامعة صنعاء في اليمن ، ومدى تأثير تلك المشكلات على مستواهن الدراسي ، وتبين أن أبرز تلك المشكلات بطء استجابة العاملين في السكن لحاجات الطالبات الملتهقات به.

دراسة (ذكرى:1999) تناولت تحديد طبيعة المشكلات الاجتماعية والنفسية والدراسية ، التي تعاني منها طالبات كلية التربية بمحافظة الإحساء في المملكة العربية السعودية ، وتحديد المشكلات التي تحتاج معها الطالبات إلى إرشاد وتوجيه أثناء دراستهن الجامعية ، وتوصلت الدراسة إلى أن القائمين بعملية الإرشاد بالكلية يقمن بالإرشاد في المجال الدراسي فقط ، وعدم وجود إرشاد في المجال الاجتماعي والمجال الاسري والمجال النفسي.

دراسة (مبروك:2001) التي سعت للتوصل إلى تصور مقترح لتطوير عملية تقويم الأداء المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي ، وأشارت أبرز النتائج إلى أن كثرة الأعباء المهنية لدى الأخصائيين ينعكس على أدائهم المهني.

دراسة (العامري:2004) تناولت مشكلات السكن الجامعي لدى طلبة جامعة الإمارات العربية المتحدة ، لمختلف الفئات واتضح ان أبرز العوائق هي عدم توفير الخدمات النفسية الإرشادية للطلبة مما يزيد صعوبة التكيف مع بيئة السكن.

دراسة (الخاطريه:2012) تمثلت هذه الدراسة في التعرف على المشكلات التي تواجه طالبات السكن الداخلي بجامعة السلطان قابوس وترتيبها حسب أولوياتها ومدى انتشارها كما هدفت إلى تحديد العوامل المؤدية لحدوث تلك المشكلات والتعرف على الدور الفعلي للأخصائية الاجتماعية في مساعدة الطالبات للتغلب على تلك المشكلات.

دراسة (الفريج:2015) استهدفت تحديد واقع الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين في التعامل مع مشكلات طلاب السكن الجامعي بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في منطقة الرياض ، و كذلك تحديد معوقات الأداء المهني لهم عند التعامل مع مشكلات طلاب السكن الجامعي ، وتبين أن أبرز تلك المعوقات هي عدم وجود الإمكانيات المادية لتقديم المساعدة.

دراسة (طاهر:2016) هدفت إلى تحديد استراتيجيات مجابهة أحداث الحياة الجامعية الضاغطة لدى الطالبات المقيمات في السكن الداخلي بمدينة البيضاء في ليبيا وكيفية مواجهتهن لأحداث الحياة اليومية الضاغطة بعيدا عن الدعم الاسري، واتضح أن التفاعل الإيجابي المرن هو الذي ساهم في تقليل ضغوطات الحياة لدى الطالبات.

دراسة (بركان: 2017) التي استهدفت دراسة مهارات الاتصال لدى المسيرين في المؤسسة بجامعه محمد خضير في الجزائر بمنطقة سكره ، وذلك من خلال التطرق إلى أدبيات ومفاهيم نظرية حول الاتصال في المؤسسة، وكذا التعرف على هذه المهارات وأهمية التحكم فيها لتحسين عملية الاتصال وبالتالي تحسين الأداء والتميز.

إستفادة الباحثين من الدراسات السابقة:

التعرف على التجارب والخبرات العربية السابقة في مجال الإشراف على السكن الطلابي ، والمعوقات التي تعيق الاتصال بين المشرفين والطلاب.

الاستعانة بها في تحديد مشكلة البحث الحالي.

استفاد الباحثين من الموجهات النظرية لهذه الدراسات ، و كذا تحديد مفاهيم ومنهج البحث الحالي بالإضافة لمجتمع وعينة البحث.

أفادت الدراسات السابقة في تطوير الأدوات المستخدمة في البحث الحالي.

الإستفادة منها في تحليل وتفسير نتائج البحث الحالي مع وضع التوصيات الخاصة به.

سابعاً / الإجراءات المنهجية للبحث:

يتناول هذا المبحث الإجراءات التي اتبعتها الباحثين في الدراسة، والتي تمثلت في المنهج المستخدم في الدراسة، ومحدداتها المكانية والزمنية، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وصدق أداة الدراسة وثباتها، وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في تحليل البيانات.

1. نوع البحث: وصفي تحليلي.

2. منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الموضوع وصفاً شاملاً ودقيقاً من خلال جمع البيانات وتحليلها حول معوقات الاتصال بين جماعات طالبات السكن والمشرفات في جامعة ظفار. كما اعتمد البحث على إجراء الدراسة الميدانية على عينة من مجتمع الدراسة للوصول إلى نتائج قابلة للتعميم، والاستفادة منها.

3. حدود البحث:

أ-الحدود المكانية:

تم إجراء الدراسة داخل حدود سلطنة عمان، بمحافظة ظفار. وبالتحديد في سكن الطالبات الجامعي بجامعة ظفار.

ب- الحدود الزمنية:

تم إجراء الدراسة خلال الفترة من فبراير 2023 وحتى مايو 2023.

ج- الحدود البشرية (مجتمع وعينة الدراسة):

تمثل مجتمع الدراسة في طالبات السكن في جامعة ظفار. ونظراً لكبير حجم مجتمع الدراسة، فقد تم اختيار عينة عشوائية بنسبه 10 % من الطالبات.

وقد تم توزيع عدد 120 استبانة على عينة عشوائية من الطالبات في تلك الجامعة ، وتم الاعتماد على تحليل عدد 100 استبانة صالحة لتحليل بياناتها من إجمالي ما تم توزيعه من استبانات، بلغت نسبة الاستجابة 83.3%.

4. مصادر الحصول على المعلومات:

لقد تم جمع البيانات باتباع أساليب مختلفة وهي:

المصادر الثانوية: وتمثل الجانب النظري للبحث وذلك من خلال الاعتماد على المراجع والدوريات والتقارير والدراسات الجامعية ذات الصلة بالموضوع.

المصادر الأولية: وهي الاستبانة ، أداة القياس الرئيسية المعول عليها في هذه البحث لجمع البيانات ، حيث صممت لتغطي جميع متغيرات البحث من خلال ثلاثة أقسام رئيسية هي:

أولاً: المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة البحث.

ثانياً: متغير المشرفات ، والذي اشتمل على (7) عبارات.

ثالثاً: متغير الإدارة ونظام العمل ، والذي اشتمل على (7) عبارات.

رابعاً: متغير الطالبات ، والذي اشتمل على (9) عبارات.

5. أداة البحث:

تم جمع البيانات من أفراد عينة البحث بواسطة الاستبانة التي تم تصميمها لهذه الغاية ، وتم تطوير الاستبانة من خلال الرجوع للدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع ، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي .

وسيتضح في استعراض الجداول التالية التعبيرات اللفظية لمستويات الموافقة ، والتقدير الكمية التي تعطى لها في المعالجة الإحصائية.

وفيما يلي وصف خصائص عينة البحث:

جدول رقم (1)

يوضح توزيع عينة البحث وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية

$$n = 100$$

م	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
1	النوع	ذكر	0	0.0
		أنثى	100	100
المجموع				
2	العمر	18-20	74	74.0
		من 21 - 23	19	19.0
		أكبر من 23	7	7.0
المجموع				
3	الكلية	الآداب	47	47.0
		الحقوق	15	15.0
		التجارة	28	28.0
		الهندسة	10	10.0
		البرنامج التأسيسي	0	0.0
المجموع				
4	الحالة	أعزب	91	91.0
		متزوج	6	6.0

مجلة الخدمة الاجتماعية

1.0	1	مطلق		
2.0	2	أرمل		
100.00	100			المجموع
9.0	9	مسقط	المحافظة	5
33.0	33	الباطنة		
38.0	38	الشرقية		
5.0	5	الوسطى		
4.0	4	الظاهرة		
1.0	1	البريمي		
7.0	7	الداخلية		
3.0	3	ظفار		
100.00	100			

نلاحظ من الجدول رقم (1) أن نسبة الإناث بين أفراد العينة كانت هي الأعلى ، حيث بلغت 100% ، في حين بلغت نسبة الذكور في العينة 0% . ، كما يلاحظ من الجدول أن 74% من أفراد العينة وهي النسبة الأعلى كانت أعمارهم في الفئة (18 – 20) ، في حين ما نسبته 7% من أفراد العينة وهي النسبة الأدنى كانت أعمارهم في الفئة (أكبر من 23) ، ويلاحظ من الجدول كذلك أن النسبة الأعلى من أفراد العينة هم من الذين يدرسون في كلية الآداب وبلغت 47% ، في حين كانت النسبة الأدنى هم الذين يدرسون في كلية الهندسة وبلغت 10% ، ويشير الجدول نفسه كذلك إلى أن أعلى نسبة بين أفراد العينة كانت (أعذب) وبلغت 91% ، في حين كانت أقل نسبة بين أفراد العينة (مطلق) وبلغت 1% .

وكانت أعلى نسبة من أفراد العينة من محافظة (الشرقية) وبلغت 38% ، تلاهم من محافظة (الباطنة) بنسبة بلغت 33% ، بينما كانت النسبة الأدنى لمحافظة (البريمي) بنسبة بلغت 1% .

جدول رقم (2)

مجلة الخدمة الاجتماعية

مستويات الموافقة على فقرات الاستبانة الإيجابية وتعبيراتها اللفظية وتقديراتها الكمية.

المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
التقدير الكمي	5	4	3	2	1

وقد تم الاعتماد على المعيار الموضح في الجدول التالي في تقدير مستوى الموافقة لدى المفحوصين وذلك في ضوء المتوسطات الحسابية للفقرات للإجابة على أسئلة البحث.

جدول رقم (3)

المستويات المتحققة المقابلة لمدى المتوسطات الحسابية

الأهمية النسبية	مدى المتوسط الحسابي المقابل
منخفضة	من (1) إلى أقل من (1.66)
متوسطة	من (1.67) إلى أقل من (2.33)
مرتفعة	من (2.33) إلى أقل من (3)

• ثبات أداة البحث:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال اختبار معامل الثبات Reliability باستخدام طريقة الاتساق الداخلي ، وهي طريقة ألفا كرونباخ ، وقد جاءت النتائج كما هي في الجدول التالي:

جدول رقم (4)

معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة

م	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا
1	المشرفات	7	0.704
2	الإدارة ونظام العمل	7	0.815

مجلة الخدمة الاجتماعية

0.760	9	الطلاب	3
0.844	25	الاستبانة الكلية	

ويلاحظ من الجدول رقم (4) أن أداة البحث تتمتع بدرجة ثبات مقبولة ، حيث تراوحت قيم ألفا بين (0.815) في حدها الأعلى و (0.704) في حدها الأدنى ، كما بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.844) ، وهذا مؤشر لصلاحية أداة البحث للتطبيق بغرض تحقيق أهدافها من خلال الإجابة على أسئلتها ، واختبار فرضياتها ، مما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها عند تطبيقها.

6. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد جمع الاستبانات تم مراجعتها وتفريغها وتحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي التالية:

التكرارات والنسب المئوية: وذلك لوصف خصائص أفراد البحث ولتحديد إجاباتهم على الأسئلة التي تضمنتها محاور البحث.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: وذلك لتحديد إجابات أفراد البحث على الأسئلة التي تضمنتها محاور البحث.

ثامناً : عرض وتحليل الجداول الإحصائية للبحث:

ونستهدف هنا عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات في الاستبانة ، من خلال تحليل آراء عينة البحث للإجابة على أسئلة البحث وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للمشرفات

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
			المعياري		

مجلة الخدمة الاجتماعية

متوسطة	2	0.67	2.13	قله اللقاءات التي تجمع بين المشرفات والطالبات	1
متوسطة	6	0.73	1.84	إصرار بعض المشرفات على التواصل الشخصي في المكتب بدلاً من وسيله الهاتف	2
متوسطة	4	0.79	2.10	شعور المشرفات بالتعب نتيجة ضغوط العمل يقلل من اتصاليهن	3
متوسطة	3	0.74	2.12	ضيق الوقت لدى المشرفة حول دون التواصل	4
مرتفعة	1	0.74	2.52	كثرة عدد الطالبات مقارنة بالمشرفات	5
متوسطة	7	0.83	1.75	عدم تقبل المشرفة لتنوع ثقافات وشخصيات الطالبات	6
متوسطة	5	0.78	2.06	المشرفة ليس لديها حل لأغلب المشاكل	7
متوسطة		0.44	2.07	المتوسط العام للمحور	

يتضح من نتائج الجدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة على المشرفات بشكل عام قد بلغ (2.07) بانحراف معياري قدره (0.44)، ويشير هذا المتوسط وفق المعيار المستخدم في هذا البحث إلى أن متغير المشرفات قد جاء بمستوى أهمية نسبية متوسطة.

1- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (5) بمتوسط حسابي بلغ (2.52)، وقد أشارت هذه العبارة إلى أنه " كثرة عدد الطالبات مقارنة بالمشرفات ".

2- وتوضح نتائج الجدول كذلك أن أدنى عبارة قد جاءت على النحو التالي:

جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (6) بمتوسط حسابي بلغ (1.75)، والتي أشارت إلى أنه " عدم تقبل المشرفة لتنوع ثقافات وشخصيات الطالبات ".

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للإدارة ونظام العمل

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
1	كثرة عدد الطالبات وازدحام مكتب الاشراف بحجم عملية التواصل	2.37	0.76	1	مرتفعة
2	صرامة قوانين السكن يعيق عملية الاتصال	2.24	0.84	3	متوسطة
3	عدم وجود أخصائية اجتماعيه فى السكن متخصصة يعيق عملية الاتصال مع المشرفة	2.07	0.85	6	متوسطة
4	عدم التزام المشرفات بساعات العمل بحجم التواصل	1.71	0.83	7	متوسطة
5	كثرت الأعباء الإدارية الملقاة على عاتق المشرفات	2.13	0.74	4	متوسطة
6	نقص المشرفات فى المباني	2.11	0.86	5	متوسطة
7	البطء فى الإجراءات الإدارية يعقد عملية الاتصال	2.36	0.73	2	مرتفعة

مجلة الخدمة الاجتماعية

مرتفعة		0.59	2.83	المتوسط العام للمحور
--------	--	------	------	----------------------

يتضح من نتائج الجدول رقم (6) أن المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة على الإدارة ونظام العمل بشكل عام قد بلغ (2.83) بانحراف معياري قدره (0.59)، ويشير هذا المتوسط وفق المعيار المستخدم في هذا البحث إلى أن الإدارة ونظام العمل قد جاءت بمستوى أهمية نسبية مرتفعة ويشير الجدول السابق إلى أن أعلى عبارتين تنازلياً من حيث الأهمية النسبية قد جاءت على النحو التالي:

1- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (1) بمتوسط حسابي بلغ (2.37)، وقد أشارت هذه العبارة إلى " كثرة عدد الطالبات وازدحام مكتب الإشراف يحجم عملية التواصل "

2- وتوضح نتائج الجدول كذلك أن أدنى عبارة قد جاءت على النحو التالي: جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (4) بمتوسط حسابي بلغ (1.71)، والتي أشارت إلى " عدم التزام المشرفات بساعات العمل يحجم التواصل ".

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية الطالبات

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
1	ميل بعض الطالبات إلى الوحدة والانعزال	2.52	0.70	3	مرتفعة
2	زيادة العبء الدراسي على الطالبات يحول دون اتصالهم	2.69	0.56	1	مرتفعة

مجلة الخدمة الاجتماعية

مرتفعة	5	0.70	2.43	عدم مرونة بعض الطالبات في التعامل يعيق عملية الاتصال	3
مرتفعة	8	0.78	2.38	تمييز بعض الطالبات بين المشرفات أنفسهن	4
مرتفعة	2	0.68	2.52	غموض بعض المصطلحات المستخدمة لدى الطالبات	5
مرتفعة	7	0.68	2.40	حدة مزاج بعض الطالبات يجعل التواصل غير جيد	6
مرتفعة	6	0.72	2.42	ندرة الوقت الكافي للطلبة لمراجعة المشرفة	7
مرتفعة	4	0.73	2.45	خجل بعض الطالبات يعوق عملية التواصل مع المشرفات	8
مرتفعة	9	0.75	2.36	عدم تجاوب الطالبات مع المشرفة يدفعها للرجوع عن التواصل	9
مرتفعة		0.46	2.46	المتوسط العام للمحور	

يتضح من نتائج الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة على الطالبات بشكل عام قد بلغ (2.46) بانحراف معياري قدره (0.46)، ويشير هذا المتوسط وفق المعيار المستخدم في هذا البحث إلى أن الطالبات قد جاءت بمستوى أهمية نسبية مرتفعة.

ويشير الجدول السابق إلى أن أعلى عبارة تنازلياً من حيث الأهمية النسبية قد جاءت على النحو التالي:

1-جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (2) بمتوسط حسابي بلغ (2.69)، وقد أشارت هذه العبارة إلى " زيادة العبء الدراسي على الطالبات يحول دون اتصالهم ".

وتوضح نتائج الجدول كذلك أن أدنى عبارة قد جاءت على النحو التالي:
جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (9) بمتوسط حسابي بلغ (2.36)، والتي أشارت إلى " خجل بعض الطالبات يعوق عملية التواصل مع المشرفات".

تاسعاً / النتائج العامة:

يتضمن هذا الجزء عرضاً لأهم النتائج التي توصل إليها الباحثين بالإضافة الى تقديم مجموعة من التوصيات التي خرجت بها الدراسة على ضوء نتائج البحث ومناقشتها. حيث تم إجراء البحث على الطالبات في جامعة ظفار، لدراسة: معوقات الاتصال بين مشرفات سكن جامعة ظفار وجماعات الطالبات وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

- النتائج:

- 1- أشارت نتائج البحث إلى أن محور المشرفات قد جاء بمستوى أهمية نسبية متوسطة بناء على المتوسط الحسابي العام البالغ (2.07).
- 2- أشارت نتائج البحث إلى أن محور الإدارة ونظام العمل قد جاء بمستوى أهمية نسبية مرتفعة بناء على المتوسط الحسابي العام البالغ (2.83).
- 3- أشارت نتائج البحث إلى أن محور الطالبات قد جاءت بمستوى أهمية نسبية مرتفعة بناء على المتوسط الحسابي العام البالغ (2.46).

عاشراً / التوصيات:

عقد لقاءات منتظمة بين المشرفات وجماعات طالبات السكن.
تنظيم برامج تدريبية لتنمية مهارات التواصل الاجتماعي لدى مشرفات السكن.
ضرورة معالجة نقص عدد مشرفات السكن ليتناسب مع العدد الكبير للطالبات مما يسهم في تيسير عمليات الاتصال بين المشرفات والطالبات.
تزويد السكن بأخصائية نفسية لتدعم الطالبات من الناحية النفسية.
تحديد المهام بشكل دقيق داخل منظومة السكن الجامعي.

مجلة الخدمة الاجتماعية

وضع الحوافز المشجعة لمشرفات السكن مما يسهم في إمدادهن بطاقة إيجابية تحفزهن على الإنجاز ودعم الطالبات.

- 1- Al-Khatiria, Amal (2012). The role of social workers in confronting the problems of female boarding students. Amman: Master's study applied to female boarding students at Sultan Qaboos University. (in Arabic)
- 2- Salama, Kayed (1989). Communication skills are an essential skill for an effective manager. Amman: Center for Educational Research and Development. (in Arabic)
- 3- Shaaban, Faraj (2008). Administrative Communications. Amman: Dar Osama. (in Arabic)
- 4- Al-Farikh, Amal (2015). Problems of female university housing students and the proposed role of social service to deal with them. Egypt: Egyptian Association of Social Workers. (in Arabic)
- 5- Muslim, Abdullah (2015). Administrative communication and dialogue skills. Sultanate of Oman: Institute of Public Administration. (in Arabic)
- 6- Borkan, Dalila (2017). Communication skills, challenges of a successful career. Algeria: Mohamed Khudair University. (in Arabic)
- 7- Odeh, Muhammad (1997). Obstacles to administrative communication. Kuwait: Scientific Publishing Council. (in Arabic)
- 8- Sharqi, Rahima (2018). Areas of social interaction for female university residents and the production of violence in

- university residence. Algeria: Kasdi Merbah University. (in Arabic)
- 9- Al-Rifai, Iman (2016). Compatibility with university life for female students of the Department of Housing and Home Administration and its relationship to their level of ambition. Egypt: Egyptian Society for Reading and Knowledge. (in Arabic)
- 10-Zakry, Emadiyah (1999). Problems of female students in the College of Education at King Faisal University. Saudi Arabia: Scientific Journal of King Faisal University. (in Arabic)
- 11-Mabrouk, Sahar (2001). A proposal to develop a process for evaluating the professional performance of school social workers. Egypt: Journal of Studies in Social Service and Human Sciences. (in Arabic)
- 12-Sayed, Muhammad (1989) Obstacles to practicing community service in university cities, Egypt: Helwan University. (in Arabic)
- 13-Ahmed, Najwa (1997) An exploratory study of the nature of the professional practice of social service in university cities. Egypt: Fayoum University. (in Arabic)
- 14-Taher, Haniyeh (2016) Strategies for coping with stressful university life events among female students residing in university housing. Libya: Journal of Science and Human Studies. (in Arabic)
- 15-Al-Amiri, Fatima (2004) University housing problems among students at the United Arab Emirates University. Egypt: Ain Shams University. (in Arabic)

- 16-Abu Ghanem, Fadl (1997) Problems of female students in university housing at Sana'a University. Yemen: Sana'a University. (in Arabic)
- 17-Barakat, Atef (1987) Psychological, social, and educational problems among students in university cities. Egypt: Alexandria University. (in Arabic)

