جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام في بيئاتهم الأسرية

Quality Social Welfare Services for Orphans in their Family Environments

دكتور أمجد محمد المفتي

أستاذ الخدمة الاجتماعية المشارك

قسم الخدمة الاجتماعية – كلية الآداب

الجامعة الإسلامية بغزة –فلسطين

أ. وليد يوسف أعرم

باحث اجتماعي جمعية قوافل الخير غزة–فلسطين

ماجستير الخدمة الاجتماعية

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى الوصول لتحديد جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام في بيئاتهم الأسرية، وتعتبر الدراسة من الدراسات الوصفية التي اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بأسلوب المسح بالعينة للأيتام المستفيدين من مؤسسة الإغاثة الإسلامية وعددهم (353) يتيماً، من خلال أداة الاستبار وطبقت على الأيتام وخلصت الدراسة إلى أن مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث مجال التعاطف (مرتفعة) بنسبة (79.61%) وأن مستواها من حيث سرعة الاستجابة (متوسطة) بنسبة (60.96%) أما مستواها من حيث الشمولية (متوسطة) بنسبة (57.92%) ومستواها من حيث الملموسية (منخفضة) بنسبة (55.43%) كما أن مستواها من حيث الضمان جاءت (منخفضة) بنسبة (52.90%) وبناءً على نتائج الدراسة: توصّلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام في بيئاتهم الأسرية.

الكلمات المفتاحية:(جودة، خدمات الرعاية الاجتماعية، الأيتام، البيئة الأسرية).

abstract

The study aimed at reaching the quality of social welfare services for orphans in their family environments, and the study is considered one of the descriptive studies that relied on the social survey methodology using the sample survey method for orphans benefiting from the Islamic Relief Foundation and their number (353) orphans, through the questionnaire tool and applied to orphans, the study concluded that the level of quality of social welfare services in terms of empathy (high) by (79.61%) and that its level in terms of response speed (average) by (60.96%) its level of comprehensiveness (medium) by (57.92%) and its level of concreteness (low) by (55.43%), and its level of guarantee came (Low) by (52.90%) based on the results of the study: the study found a set of planning indicators to improve the quality of social care services for orphans in their family environments.

Keywords: (quality, social welfare services, orphans, family environment).

أولاً: مقدمة الدراسة:

يمثل الاهتمام بالطفولة في الوقت الحاضر أحد المعايير الهامة التي يقاس بها تطور أي مجتمع وتقدمه، لأن أطفال اليوم هم شباب الغد ورجال المستقبل الذين ستعقد عليهم الآمال في بناء هذه الأمة ومسايرتها لركب التقدم والتطور. (محرم وآخرون، 2014، ص211).

والأسرة هي المؤسسة الأولى لرعاية الأطفال الرعاية الصحيحة بأقطابها (الأب– الأم– الأبناء) وهي المكان الطبيعي للتربية السليمة، كما أن السنوات الأولى التي يقضيها الطفل في أسرته لها تأثيرها الكبير على الطفل وصحته، وعلى قدرة الطفل على التوافق والتكيف مستقبلاً. (أبو شمالة، 2002، ص2).

ويعتبر وجود الأب في الأسرة له أهمية كبيرة، حيث يوفر لها دعماً مادياً واجتماعياً ينعكس إيجابياً على علاقة الأم بالأبناء ولكن قد ينصدم الطفل في مقتبل عمره بفقد والده حيث يعتبر فقدان الأب من التغيرات الهامة التي تطرأ على الحياة الأسرية بشكل عام وعلى الأبناء بشكل خاص، بالتحديد في الجوانب المرتبطة بالدور والمكانة.

فظاهرة اليتم ظاهرة عالمية لا يكاد أي بلد أو مجتمع يخلو منها، حيث تشير منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) أن العدد التقديري للأطفال (من سن 0 إلى 17 عاما) الذين فقدوا أحد الوالدين أو كليهما حتى عام 2022 بلغ 147 مليون طفل يتيم على مستوى العالم. (unicef,2022).

ولهذه الظاهرة وضع خاص في المجتمع الفلسطيني لوجود احتلال مستعمر له وتوالي الحروب والأزمات التي عصفت وفتكت بالأسر والآباء، حيث أشارت إحصائيات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني حتى منتصف عام 2020 إلى أن عدد الأطفال الأيتام –فقد أحد والديه أو كليهما– بلغ 2.3% من مجموع الأطفال البالغ 2,269,160 طفلاً. (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2020) وفي قطاع غزة يتنامى بشكل كبير وسريع أعداد الأيتام نتيجة الاحتلال وحروبه بالإضافة إلى نسبة الوفيات الطبيعية حيث بلغ عدد الأيتام في قطاع غزة لعام 2022م (20,429) يتيم.(وزارة التنمية الاجتماعية، 2022).

وأمام هذه الأعداد الكبيرة من الأيتام يجب أن تتوفر لها كافة أنواع الرعاية الاجتماعية وتوفير فرص التنشئة الاجتماعية السليمة وتقدم خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام من خلال مؤسسات إما أن تكون مؤسسات حكومية أو مؤسسات أهلية، وتنقسم خدمات الرعاية إلى الرعاية الإيوائية حيث تقدم للأطفال الأيتام المقيمين داخل دور ومراكز الإيواء. (شبير،2013، ص95)

والرعاية المكملة أو الأسرية وهي خدمات تقدم للأطفال الأيتام أثناء تواجدهم في أسرهم الطبيعية لتعويض الدور الوظيفي للأب، حيث تهدف إلى العمل على دعم تماسك أسرة الطفل اليتيم لتحقيق المناخ السليم والمناسب لتحقيق التنشئة الاجتماعية السليمة له داخل أسرته، وذلك بما يتناسب ومراحل النمو التي يمر بها حتى تنضج شخصيته، وتوجيه اليتيم للاستفادة من كافة الخدمات المخصصة للأطفال المتوفرة في المؤسسة والمجتمع. (العيسوي، 2001، ص198).

بذلك تصبح مهمة المخططين للخدمات ترجمة الاحتياجات إلى خدمات، وليس قصر احتياجاتهم وفقا للخدمات القائمة، وتصبح مهمة العملية التخطيطية البحث عن أنسب البرامج، والمؤسسات التي يمكن من خلالها إشباع الحاجات الإنسانية بأفضل الطرق، وأقل التكاليف وبمشاركة المجتمع في اختيارها وتنفيذها عن طريق هيئاته ومؤسساته التطوعية والرسمية.

وتساعد دراسة خدمات الرعاية الاجتماعية في فهم الوضع الاجتماعي وملاحقة التغير الاجتماعي ورصده، وتساعد هذه المعرفة في رسم السياسة الاجتماعية بما يخدم تحسين مستوى خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام. (الجوهري، 2006، ص 10)، وعلى الرغم من سعي مؤسسات رعاية الأيتام إلى تقديم الخدمات الاجتماعية للأيتام إلا أنه مازال هناك قصوراً في فعالية تلك الخدمات في المؤسسات، مما يتطلب من المسؤولين بذل المزيد من الجهد لتحسين تلك الخدمات وتحقيق رضا الأيتام بالمؤسسة. (عقر،2021، ص718).

وقد تعددت الدراسات السابقة في مجال رعاية الأيتام والتي تناولها الباحثان مرتبة من الأقدم إلى الأحدث على النحو التالي:

دراسة عبد الرحيم (2013) بعنوان: تخطيط خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للطفل اليتيم في جمعية تنمية المجتمع المحلي.

تهدف الدراسة لتحديد احتياجات الطفل اليتيم، والخدمات التي تقدمها جمعية تنمية المجتمع، والصعوبات التي تحد من تلبيتها، واعتمدت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالعينة الطبقية والعشوائية وقد بلغت عينة الدراسة عدد(207) ممن يعولون الطفل اليتيم، وعدد (26) من المتخصصين، وتم استخدام أداة الاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى تحديد حاجات الطفل اليتيم والمتمثلة في الحاجات الاقتصادية، والصحية، والتعليمية، والترفيهية وجاءت في الترتيب الأول الحاجات الاقتصادية، وتليها الحاجات الاجتماعية والنفسية والسلوكية والبيئية، وتوصلت الدراسة إلى الخدمات التي تقدمها جمعيات تنمية المجتمع للطفل اليتيم وفي مقدمتها الخدمات الاقتصادية والإغاثية.

دراسة شبير (2013) بعنوان: فعالية الرعاية الأسرية والإيوائية: دراسة حالة لمؤسسات رعاية الأيتام بمحافظات غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى كفاية الخدمات المقدمة للأيتام في المؤسسات الأسرية والإيوائية، وقد استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي الشامل للمؤسسات الإيوائية وطبقت على عينة قوامها (110) من أيتام معهد الأمل وقرية الأطفال (SOS)، وأسلوب العينة للمؤسسات الأسرية وبلغت العينة عدد (46) يتيماً في المؤسسات الأسرية، واستخدمت الدراسة أداة الاستبار مع الأيتام وأداة الاستبيان مع الأخصائيين والأخصائيات الاجتماعيات، وقد توصلت الدراسة إلى أن فاعلية الرعاية والخدمات المقدمة في المؤسسات الإيوائية أفضل من المقدمة في المؤسسات الأسرية وذلك يرجع لإقامة اليتيم بداخل المؤسسات والاهتمام الكبير بهم، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالمؤسسات التي ترعى الأيتام داخل أسرهم وزيادة فعالية الرعاية التي تقدمها تلك المؤسسات.

دراسة Kidman & Thurman (2014) بعنوان: عبء مقدمي الرعاية الذين يرعون الأطفال اليتامى في الريف جنوب أفريقيا.

وتهدف الدراسة للتعرف على بعض التحديات التي تواجه مقدمي الرعاية للأيتام، لتحديد من هو قادر على التعامل مع متطلبات تقديم الرعاية للأيتام ومن يحتاج إلى دعم فوري موجه، وتم تعريف مقدمي الرعاية على أنهم الأم أو الوصي المسؤول عن رفاهية اليتيم المراهق، واعتمدت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، حيث بلغت عينة الدراسة (876) من مقدمي الرعاية، واستخدمت الدارسة مقياس عبئ مقدمي خدمات الرعاية بعد تعديله وتطويره من قبل الباحث، وتوصلت الدراسة إلى أن مقدمي الرعاية الذين يعانون من الضعف الاقتصادي والذين يعانون من مرض يجب استهدافهم للحصول على المساعدة الفورية، وكان انعدام الأمن الغذائي والدخل للأسر أهم مؤشر على عبء تقديم الرعاية لليتامى، وللتخفيف من عبء مقدمي الرعاية، أوصت الدراسة بتعزيز برامج الأمن الاقتصادي (على سبيل المثال، عن طريق تيسير الحصول على المنح الاجتماعية أو توفير التحويلات النقدية مباشرة).

دراسة خوج (2014) بعنوان: تصور مقترح لتطوير أساليب رعاية الأيتام بالسعودية في ضوء اتجاهات بعض الدول العربية "دراسة مقارنة".

تهدف الدراسة لوصف الواقع الحالي لرعاية الأيتام بالمملكة العربية السعودية، ووصف الواقع الحالي لرعاية الأيتام في الدول العربية، وذلك باستخدام المنهج المقارن وتوصلت الدراسة في ضوء دراسة خبرات بعض الدول العربية لرعاية الأيتام إلى بناء تصور مقترح لرعاية الأيتام بالسعودية يتعلق بالجوانب الاجتماعية مثل مساهمة الإدارة في حل المشكلات الاجتماعية للأيتام ومنها ما يتعلق بالجوانب الصحية مثل تقديم المؤسسة خدمات صحية للأيتام، وتوفير الأدوية الكافية، والجوانب النفسية مثل تقديم المؤسسة النصح والإرشاد النفسي، والتشجيع على إنجاز الأعمال، والجوانب الثقافية، وتنظيم المؤسسة نواد صيفية للأيتام، والجوانب التعليمية مثل تقديم المؤسسة الرعاية التعليمية للأيتام، وتقديم برامج علمية مدروسة للأيتام.

دراسة Shangani et al.,(2017) بعنوان: التحويلات النقدية الحكومية غير المشروطة لدعم المراهقين اليتامى والضعفاء في غرب كينيا: هل هناك ارتباط بالرفاهية النفسية؟

هدفت الدراسة إلى تقييم تلقي أسر الأيتام للتحويلات النقدية الحكومية الغير مشروطة وعلاقته بالرفاه النفسي، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، وبلغت عينة الدراسة (655) يتيم من الذين تتراوح أعمارهم بين (10–18) عامًا تم اختيارها عشوائيًا في غرب كينيا سواء تلقت أو لم تتلقى أسرهم تحويلات نقدية حكومية، واستخدمت الدراسة مقياس الرفاهية النفسية، وتوصلت الدراسة إلى أن الذين يعيشون في الأسر التي تتلقى التحويلات النقدية في غرب كينيا أبلغوا عن رفاهية نفسية أفضل مقارنة بنظرائهم في الأسر التي لا تتلقى التحويلات النقدية، وأوصت الدراسة بتشجيع الوكالات الحكومية وغير الحكومية على توسيع برامج التحويلات النقدية للوصول إلى مجموعة أوسع من الأسر التي ترعى الأيتام.

دراسة Hailegiorgis .et. al., (2018) بعنوان: الرفاه النفسي لأطفال المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة جيما: دراسة مقارنة بين الأيتام وغير الأيتام.

تهدف الدراسة إلى استكشاف الرفاهية النفسية للأطفال الأيتام وغير الأيتام في المدرسة، واستخدمت الدراسة المنهج المقارن، وبلغت عينة الدراسة (370) طفلاً تم اختيارهم عشوائيًا وتتراوح أعمارهم بين (10–18) عامًا، تم إنشاء قائمتين (واحدة للأيتام والأخرى لغير الأيتام)، ثم تم اختيار (185) من كل قائمة، وتم استخدام مقياس ريف للرفاه النفسي المعدل لقياس الرفاهية النفسية وتوصلت الدراسة إلى أن الرفاه النفسي للأيتام أقل بكثير من أقرانهم غير الأيتام، وأوصت الدراسة بأن تراعي مشاريع دعم الأيتام الرفاهية النفسية والاجتماعية بالإضافة إلى الدعم المادي.

دراسة الإغاثة الإسلامية (2018) بعنوان: واقع خدمات رعاية الأيتام في قطاع غزة.

تهدف الدراسة للتعرف على الخدمات المقدمة للأيتام والمؤسسات التي تقدمها وفهم التحديات التي تواجه قطاع الأيتام في قطاع غزة، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة وبلغت (34) مؤسسة تعمل في مجال رعاية الأيتام في قطاع غزة، واستخدمت أداة الاستبيان، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها تراجع الكفالات والدعم المقدم لبعض الجمعيات والمؤسسات العاملة في قطاع غزة مما أدى لإغلاق بعضها وضعف التنسيق بين المؤسسات العاملة في مجال الأيتام مما ينتج عنه تقاطع في البرامج لنفس الأيتام وسوء الوضع الاقتصادي وزيادة احتياجات الأيتام وأسرهم وقلة البرامج الحكومية الداعمة لهم مما يضاعف الأعباء على المؤسسات العاملة في هذا المجال، وانقطاع الكفالات عن الأيتام وهم في سن الجامعة وهم في أمس الحاجة للمساعدة في هذه الفترة وتعدد الضغوط التي تواجه الأم من تربية الأيتام والأهل والمجتمع.

دراسة التميمي (2019) بعنوان: الصعوبات التي تواجه تنفيذ برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام.

هدفت الدراسة إلى تحديد الصعوبات الإدارية والمادية والفنية التي تواجه مؤسسات رعاية الأيتام، وقد استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي باستخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع الأخصائيين والباحثين الاجتماعين في جمعية إنسان وعددهم (32)، واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر الصعوبات الإدارية تمثلت في تكليفهم بأعمال إدارية كثيرة تشغلهم عن التخطيط وعدم المرونة في إتاحة

الفرصة لهم في اتخاذ القرارات التخطيطية بأنفسهم وضعف قنوات الاتصال بين الأخصائيين، والصعوبات المالية تتمثل في الموارد المالية التي لا تتناسب مع حجم البرامج الاجتماعية للأيتام، وتمثلت الصعوبات الفنية في عدم وجود آليات لقياس عائد البرامج الاجتماعية والخطط المنفذة للأيتام وغياب معايير واضحة لاختيار البرامج الاجتماعية.

دراسة الكردي (2019) بعنوان: التخطيط لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية الأهلية للأيتام والأطفال المعرضين للخطر.

ركزت الدراسة على تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية الأهلية وتحديد الصعوبات التي تواجه تلك الخدمات، واعتمدت الدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل لعينة الدراسة التي تمثلت في المسئولين والأيتام والأطفال المعرضين للخطر بالمؤسسات الأهلية للأيتام بمدينة كفر الشيخ بعدد (21) مسؤول وعدد (41) يتيم وطفل، واستخدمت الدراسة في جمع البيانات مقياس من تصميم الباحث حول جودة خدمات الرعاية الاجتماعية لكل من المستفيدين ومقدمي الخدمة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك صعوبات تحول دون تحقيق خدمات الرعاية الاجتماعية مثل الصعوبات المالية وعجز الميزانيات والصعوبات الخاصة بالعاملين لعدم توفر الأعداد الكافية من الأخصائيين الاجتماعيين المدربين لتقديم الخدمات.

دراسة Goldman et al., (2020) بعنوان: إضفاء الطابع المؤسسي وعدم إضفاء الطابع المؤسسي على أنظمة رعاية الطفل.

هدفت الدراسة إلى إبراز فوائد عدم إضفاء الطابع المؤسسي على أنظمة رعاية الأطفال الأيتام وإبراز أهمية تنشئة الطفل في بيئته الأسرية، وللحصول على نتائج الدراسة قام الباحثون باستخدام منهج تحليل المضمون، من خلال إجراء مراجعة منهجية وتحليل للدراسات والأبحاث والسياسات التي أقرت في هذا المجال، وتوصلت إلى أن الرعاية المؤسسية للأطفال تؤثر على ملايين الأطفال في العديد من مناطق العالم وهي مصدر رئيسي لتأخر النمو واعتلال الصحة العقلية أثناء الطفولة والمراهقة الذي يقوض إلى حد كبير رفاهية الإنسان، ويقدم الباحثون توصياتهم ويدعون فيها إلى تغيير تدريجي في إلغاء الرعاية داخل المؤسسات وتعزيز الرعاية الأسرية.

دراسة Frood and Purssell,(2020) بعنوان: "العوائق" و "التوصيات" لتوفير الرعاية والدعم للأطفال الذين يعيشون كأيتام بسبب الإيدز في المجتمعات المحلية في كيب الشرقية بجنوب إفريقيا:

تهدف الدراسة لتحديد "العوائق" و"التوصيات" لتوفير الرعاية والدعم للأطفال الضعفاء وتمكين تطوير برامج شاملة لتلبية احتياجات الرعاية والدعم لهم، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، وتم جمع بيانات الدراسة باستخدام المقابلات الفردية المعمقة مع عينة الدراسة والتي بلغت عدد (10) ممرضات و(8) أخصائيين اجتماعين و(6) أخصائيين نفسيين من عيادات صحية في نيلسون مانديلا في جنوب أفريقيا، وتتمحور العوائق الرئيسية حول الفقر، ووصمة العار المتعلقة بكونك يتيمًا بسبب الإيدز، وحزن معقد بسبب الخسائر المتعددة التي يعاني منها الأطفال ونقص الرعاية الفورية والدعم للأطفال الأيتام، ونقص الموارد البشرية والمالية وانخفاض الروح المعنوية لدى العاملين في مجال الرعاية الاجتماعية.

دراسة Kyaruzi., (2022) بعنوان: الرفاه النفسي والاجتماعي للأطفال الأيتام في مدارس ابتدائية مختارة في تنزانيا.

تهدف الدراسة إلى التحقيق في الرفاه النفسي والاجتماعي للأطفال الأيتام في مدارس ابتدائية مختارة في تنزانيا وأجريت الدراسة في اثنا عشر مدرسة ابتدائية، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، وبلغت عينة الدراسة (419) طفل يتيم باستخدام العينة العشوائية البسيطة، واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان في الحصول على بيانات الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن الأطفال الأيتام يعانون من مشاكل عاطفية، وسلوكية، والشعور بالتعاسة، وعدم الارتياح مما أعاق أنشطتهم التعليمية التي أثرت بشكل كبير على سلوكيات التعلم في المدرسة.

وبتحليل واستقراء الدراسات السابقة نجد ما يلي:

1. أظهرت نتائج الدراسات السابقة أن الأيتام يواجهون العديد من المشاكل والصعوبات المالية والإدارية والفنية، التي تحد من استفادتهم من الخدمات في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، تمثلت في ضعف التمويل والميزانيات وإنعدام الدعم الحكومي وانعدام التشريعات وعدم مرونتها لبرامج وخدمات الرعاية الاجتماعية وغياب المعايير الواضحة في إختيار البرامج وعدم كفاية الخدمات المقدمة للأيتام، وعدم توفر أعداد

كافية من الأخصائيين الاجتماعيين المدربين لتقديم الخدمات، وهذا ما أكدته دراسة كل من، **التميمي(2019)، أحمد(2011)، الكردي(2019)،الإغاثة الإسلامية(2018)، Kidman & Thurman(2014)،**

2. اهتمت العديد من الدراسات السابقة بتحديد إحتياجات الأيتام المتعددة وتمثلت في الاحتياجات الصحية والتعليمية والاقتصادية والترويحية والنفسية، وأكدت على فاعلية دور المؤسسات الاجتماعية في تقديم برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام التي تساهم بشكل كبير في توفير غالبية إحتياجات الأيتام وهذا ما أكدته دراسة كل من، **خوج(2014)، عبد الرحيم(2013)، الإغاثة الإسلامية(2018).**
3. تناولت العديد من الدراسات مقارنة بين المؤسسات التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام في مؤسسات الرعاية الإيوائية وبين المؤسسات التي تقدم خدماتها للأيتام في بيئاتهم الأسرية وتوصلت إلى وجود ضعف كبير في الخدمات المقدمة للأيتام المقيمين في أسرهم مقارنة بالمقيمين في بيوت الايواء الذين يحصلون على خدمات متنوعة بحكم إقامتهم في بيوت الإيواء وهذا ما أكدته دراسة **شبير (2013)**، بينما أظهرت دراسة **Goldman et al., (2020)**، أهمية التنشئة الاجتماعية للطفل في بيئته الأسرية وأوصت بالإلغاء التدريجي للرعاية الإيوائية وتعزيز الرعاية الأسرية.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في الاتي:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة لاحظ الباحث ندرة في الدراسات والبحوث التي تتناول الأيتام المقيمين في بيئاتهم الأسرية حيث تركز معظمها على دراسة الأيتام المقيمين في المؤسسات الإيوائية مثل دراسة شبير (2013)، بينما تستهدف الدراسة الحالية الأيتام المقيمين في بيئاتهم الأسرية وتركز الدراسة الحالية على دراسة اليتيم من جميع الجوانب الرعاية الاجتماعية، والاقتصادية، والتعليمية، والصحية، والتربوية، والترويحية، وتؤكد الدراسة على التكامل في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام في بيئاتهم الأسرية وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الهدف، والعينة، والنتائج حيث تهدف الدراسة الحالية للوصول لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام في بيئاتهم الأسرية، حيث طبقت الدراسة في مؤسسة الإغاثة الإسلامية بريطانيا– مكتب غزة.

أوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة وتتحدد فيما يلي المساهمة في تحديد وصياغة مشكلة الدراسة: حيث استند الباحثان في تحديد أهم القضايا التي من الواجب تناولها بالبحث والدراسة والمساهمة في تحديد وصياغة تساؤلات الدراسة: حيث انطلق الباحثان من خلال ما تم استخلاصه من نتائج الدراسات السابقة، لتحديد تساؤلات الدراسة الحالية.

ثانيا: تحديد مشكلة الدراسة:

تعتبر قضية اليتم قضية عالمية تحظى باهتمام كبير في جميع الدول وتبذل جهود كبيرة معهم من خلال مقابلة احتياجاتهم وحل مشكلاتهم وتذليل الصعوبات التي تحد من استفادتهم من خدمات الرعاية المقدمة لهم بهدف حمايتهم من التعرض للمشكلات التي تعيق نموهم السليم وتطورهم من أجل أن يصبحوا فاعلين في مجتمعاتهم.

ومما لا شك فيه أن المجتمع الفلسطيني له خصوصية في قضية الأيتام، فبالإضافة إلى عوامل فقدان الأب الطبيعية يواجه المجتمع الحروب والاعتداءات الإسرائيلية المتواصلة التي تفتك بالأسر وأدت لازدياد ملحوظ في أعداد الأيتام بناءً على ما ورد في الإحصائيات الرسمية المسجلة والتي نتج عنها زيادة في الأعباء الواقعة عليهم وعلى أسرهم، مما يتطلب وجود برامج وخدمات تعمل على اشباع احتياجاتهم المتعددة وتساهم في تذليل العقبات أمام استفادتهم منها، ونتيجة لذلك ظهرت العديد من المؤسسات الدولية والمحلية التي تقدم خدماتها وبرامجها المتنوعة والمتعددة لمساعدة هذه الفئة الهشة في المجتمع الفلسطيني.

وعلى الرغم من سعي المؤسسات لتقديم خدماتها للأيتام المقيمين في بيئاتهم الأسرية، إلا أنه يوجد قصور فيها، حيث تفتقر للتخطيط والتنسيق وضعف الميزانيات المقدمة، وندرة برامج الرعاية الاجتماعية الشاملة والمتكاملة، حيث توجه الغالبية العظمى منها للأيتام المقيمين في مراكز ومؤسسات الإيواء، وهذا ما أكدت عليه نتائج العديد من الدراسات السابقة، مما يتطلب بذل المزيد من الجهد لتحسين تلك الخدمات.

لذا فإن الدراسة الحالية تركز على الوصول لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام في بيئاتهم الأسرية.

ثالثا: أهمية الدراسة:

1. إن الاهتمام بقضايا الطفولة وخاصة المعرضين للخطر ومنهم الأطفال الأيتام يعتبر خطوة أساسية في عملية تنمية المجتمع والتنمية تأتى من خلال المشاركة لضمان تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم، واشباع احتياجاتهم.
2. الازدياد الكبير في أعداد الأيتام في قطاع غزة ما يزيد عن (20,429) يتيم، والذي يتطلب بذل جهد أكبر في توفير الخدمات والاحتياجات الضرورية لهم. (وزارة التنمية الاجتماعية ،2022)
3. يمثل تطوير الخدمات والبرامج التي تستهدف حماية الأطفال الأيتام ضرورة مجتمعية قصوى في إطار الاهتمام العالمي والمحلي بقضايا الطفولة، واستصدار الدول العديد من المواثيق الدولية الخاصة بحقوق الطفل.
4. ندرة الدراسات في (حدود علم الباحث) التي استهدفت تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام المقيمين في بيئاتهم الأسرية وحاجة المجتمع الفلسطيني لمثل هذه الدراسات.
5. قد تساهم الدراسة في إثراء الجانب المعرفي لمهنة الخدمة الاجتماعية في مجال خدمات الرعاية الاجتماعية وعلى وجه الخصوص الموجهة للأطفال الأيتام لسد أوجه القصور المعرفي في هذا المجال والخروج بتوصيات علمية تساعد في تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام.

رابعا: أهداف الدراسة: تحديد جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام وذلك من خلال:

1. تحديد جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث سرعة الاستجابة.
2. تحديد جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث التعاطف.
3. تحديد جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث العناصر الملموسة.
4. تحديد جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث الضمان.
5. تحديد جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث الشمولية.

خامسا: تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي: ما جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام المقيمين في بيئاتهم الأسرية؟

ويتفرع عن السؤال السابق الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث سرعة الاستجابة؟
2. ما جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث التعاطف؟
3. ما جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث العناصر الملموسة؟
4. ما جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث الضمان؟
5. ما جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث الشمولية؟

سادسا: مصطلحات الدراسة:

1. **الجودة:** وفي إطار الخدمات الاجتماعية، فإن لجنة الخدمات الاجتماعية في "هيلينجتون" قد حددت الجودة كونها كل شيء يتعلق بالخدمة ويؤثر في قدرتها على اشباع احتياجات الفرد.

وعرفها قاموس أكسفورد بأنها درجة" أو مستوى التميز، أما جوزيف جوران (josep juran) عرفها على أنها "الملائمة للغرض أو الاستعمال. (العمور،2019، ص 59).

وتعرف الجمعية الأمريكية لضبط الجودة The American Society for Quality Control (ASQC) بأنها شمول الخصائص الوظيفية للخدمة والتي من خلالها يتحدد مدى قدرتها على إشباع احتياجات فئة معينة من العملاء. (شحاته، 2006، ص1048)

وتعرف الجودة على أنها: أداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكن العميل المستفيد من الخدمة في حصوله على متطلباته واعتزاز مقدمي الخدمة بعملهم والخدمة التي يقدمونها. (يوسف،2010، ص 3565)

ويعرف الباحثان جودة الخدمات في هذه الدراسة بأنها: درجة التميز والكفاءة في الخدمات الإغاثية والتعليمية، والصحية، والإرشادية، والترويحية المقدمة من خلال مؤسسة الإغاثة الإسلامية لليتيم المقيم مع أسرته، والذي تم قياسها من خلال نموذج سيرفوكوال (SERVQUAL)وفقاًلخمسةأبعاد هي الاستجابة والملموسية والتعاطف والضمان والشمولية.

2. خدمات الرعاية الاجتماعية: بأنها مجموعة الخدمات التي تستهدف الارتقاء بظروف معيشة أفراد المجتمع، وزيادة معدلات الرفاهية في مجالات الطفولة والشباب والأسرة والمسنين والمعوقين، وذلك فيما يتصل بالشئون الاجتماعية والتأمينات والعمل والتعليم والصحة والإسكان ومكافحة التلوث. (السنهوري، 1994، ص220)

وأوضح (Reid) في دائرة معارف الخدمة الاجتماعية أن الرعاية الاجتماعية تغيير شامل ومتسع في نفس الوقت، وغالباً ما تحدد على أنها أنشطة منظمة وتدخلات تقترح سياسات وبرامج كاستجابة للمشكلات الاجتماعية التي يتم التعرف عليها ولتحسين أحوال المعرضين دائماً للخطر كما أنها تهتم بالتنظيم. (Reid, 1995, p.356).

وتعرف بأنها البرامج والسياسات والخدمات والمزايا المؤسسية وغير الرسمية للمجتمع المصممة لتلبية مجموعة متنوعة من الاحتياجات البشرية، وتعزيز الأداء الاجتماعي، وتقوية هذا المجتمع والحفاظ عليه. (Garthwait,2012,p53)

وهي كل ما يقدم من جهود وخدمات ومساعدات مادية أو معنوية من أفراد أو مؤسسات (حكومية أو أهلية أو دولية) إلى أفراد أو جماعات ممن تنقصهم حاجات مادية أو معنوية بهدف إعانتهم وتحسين أوضاعهم وسد احتياجاتهم ورفع معنوياتهم وإدماجهم في المجتمع، وذلك من خلال التفاعل المباشر مع المحتاجين أو من خلال توفير البرامج الهادفة القادرة على تحسين أوضاعهم المادية والمعنوية. (سالم وصالح، 2012، ص25)

وأنها نسق قومي يشتمل على البرامج والمساعدات والخدمات التي تساعد الناس على إشباع احتياجاتهم الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية وتعتبر أساسية لحماية المجتمع وتحقيق الرفاهية لكامل أفراده". (علام،2020، ص73)

ويقصد الباحثان بخدمات الرعاية الاجتماعية في هذه الدراسة: هي مجموعة الخدمات الإغاثية والتعليمية، والصحية، والإرشادية، والترويحية، الموجهة للأيتام المقيمين في بيئاتهم الأسرية عن طريق مؤسسة الإغاثة الإسلامية من خلال فريق عمل متعدد التخصصات يعملون إلى جانب أخصائيون اجتماعيون، بهدف حل مشكلاتهم واشباع احتياجاتهم، وتحقيق التكيف الاجتماعي.

3. الايتام: اليتيم الذي يموت أبوه، والعجي الذي تموت أمه، واللطيم الذي يموت أبواه. (ابن منظور، 1984، ص 4948)

واليتيم جمعها أيتام ويتامى، واليتم في الناس من قبل الأب وفي البهائم من قبل الأم وكل شيء مفرد بغير نظير فهو يتيم يقال درة يتيمة. (الرازي، 1986، ص309)

واليتيم(Orphan)هو الصغير الفاقد أحد أبويه أو كليهما.(عثمان،2015، ص2879)

بينما عرف "مجلس شورى المرأة المسلمة الأمريكي" اليتيم بأنه: "القاصر المحروم من رعاية الوالدين بسبب الهجر أو الاختفاء من قبل الأم أو الأب". (Council, 2011, p.5)

ويعرف بأنه: هو الصغير الذي لا كاسب له، وهو من مات أبوه وتركه صغيراً ويحتاج إلى رعاية باعتباره عاجزاً ويستحق الأخذ بيده لكي يتمكن من مواجهة أعباء الحياة. (عبد المنعم،2016، ص269)

ويعرف اليتيم في قاموس الخدمة الاجتماعية بأنه: الطفل الذي فقد أبويه ولا يوجد أحد يقوم برعايته.(Barker, 2003, p308)

ويعرف الباحثان اليتيم في هذه الدراسة بأنه: هو الذي فقد والده، ويتراوح عمره ما بين (12–18) عام، ويقيم مع أسرته ويستفيد من خدمات مؤسسة الإغاثة الإسلامية بقطاع غزة.

سابعا: الطريقة المنهجية للدراسة:

أولاً: نوع الدراسة ومنهجها: انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع أهدافها تم تحديد نوع الدراسة وهي الدراسة الوصفية التحليلية، وتم استخدام منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة للأيتام المستفيدين من مؤسسة الإغاثة الإسلامية.

ثانيا: مجالات الدراسة.

1. **المجال المكاني:** تحدد المجال المكاني في مؤسسة الإغاثة الإسلامية مكتب بريطانيا في قطاع غزة وتعد مؤسسة الإغاثة الإسلامية من أكبر وأقدم المؤسسات الدولية العاملة في مجال رعاية الأيتام داخل أسرهم وبرامجها متنوعة ومتعددة وتوافر عينة الدراسة من الأيتام وفق الشروط المطلوبة، ويستفيد من خدمات المؤسسة عدد كبير من الأيتام وتشمل جميع محافظات قطاع غزة.
2. **المجال البشري:**

أ. **مجتمع الدراسة:**

تم تحديد مجتمع الدراسة، والذي يتمثل في عدد الأيتام في مؤسسة الإغاثة الإسلامية حيث بلغ العدد الكلي لهذه الفئة (8760) يتيم.

ب. **تحديد إطار المعاينة وفقاً للشروط التالية:**

1. عمر اليتيم من (12–18) عام، ولقد تعمد الباحثان اختيار هذه الفئة لأن بعد 18 سنة يفقد اليتيم حق الكفالة والرعاية من المؤسسة ودون 12 سنة ربما يكون غير قادر على تقيم الخدمات الرعاية وربما لا يستطيع الإجابة على فقرات الاستبار.
2. يستفيد من خدمات مؤسسة الإغاثة الإسلامية من عام فأكثر.
3. يعيش اليتيم في بيئته الأسرية وليس في دار الإيواء.
4. بلغ إطار المعاينة ممن انطبقت عليهم الشروط السابقة (4338) يتيم.

ت. عينة الدراسة:

اعتمد الباحثان في اختيار عينة الدراسة باستخدام العينية العشوائية الطبقية لاختيار مفردات الدراسة حيث سيتم توزيع الأيتام حسب كل محافظة من محافظات قطاع غزة والبالغ عددها (5) محافظات وسيتم استخراج نسبة كل محافظة من العدد الكلي لإطار المعاينة وعددهم (4338) يتيم، وسيتم احتساب عينة الدراسة باستخدام معادلة ثامبسون

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\{(N-1) \times (d^2 \div z^2)\} + p(1-p)\}}$$

باستخدام المعادلة السابقة نجد ان حجم العينة يساوي: 353

$$n = \frac{4338 \times 0.5(1-0.5)}{\{(4338-1) \times (0.05^2 \div 1.96^2)\} + 0.5(1-0.5)\}} = 353$$

جدول (1): يوضح حجم عينة الدراسة وفق كل محافظة:

المحافظات	عدد الأيتام	النسبة%	حجم العينة من كل محافظة
محافظة الشمال	784	18.07%	64
محافظة غزة	1415	32.62%	115
محافظة الوسطى	713	16.44%	58
محافظة خانيونس	834	19.23%	68
محافظة رفح	592	13.65%	48
المجموع	4338	100%	353

جدول (2): يوضح خصائص عينة الدراسة من الايتام.

جنس اليتيم	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	173	49.0
أنثى	180	51.0
المجموع	353	100.0
السن	**العدد**	**النسبة المئوية %**
12 سنة إلى أقل من 14 سنة	145	41.1
14 سنة إلى أقل من 16 سنة	107	30.3
16 سنة إلى أقل من 20 سنة	101	28.6
المجموع	353	100.0

المستوى الدراسي	العدد	النسبة المئوية %
ابتدائي	6	1.7
اعدادي	215	60.9
ثانوي	126	35.7
غير ملتحق بالدراسة	6	1.7
المجموع	353	100.0
عدد سنوات التيتم	**العدد**	**النسبة المئوية %**
أقل من سنة	4	1.1
من 1 إلى أقل من 3 سنوات	22	6.2
من 3 إلى أقل من 6 سنوات	51	14.4
6 سنوات فأكثر	276	78.2
المجموع	353	100.0
مدة الاستفادة من المؤسسة	**العدد**	**النسبة المئوية %**
1 إلى أقل من 3 سنوات	52	14.7
من 3 إلى أقل من 6 سنوات	53	15.0
6 سنوات فأكثر	248	70.3
المجموع	353	100.0

3. المجال الزمني: تمّ جمع البيانات من مفردات الدراسة خلال الفترة ما بين2023/6/4 حتى الفترة 2023/7/13.

رابعاً: أدوات الدراسة. استمارة استبار مع الأيتام لقياس جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام المقيمين في بيئاتهم الأسرية وقام الباحثان بإعداد الاستبار وذلك لوضع مؤشرات تخطيطية من منظور الخدمة الاجتماعية لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام في بيئاتهم الأسرية، واتبع الباحثان الخطوات التالية لبناء الاستبار الاطلاع على الأدب والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبار وصياغة فقراته وتحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال وتم تصميم الاستبار في صورته الأولية تم عرض الاستبار على المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الخدمة الاجتماعية

صدق الاستبار.

1.الصدق الظاهري: تم التحقق من الصدق الظاهري للاستبار بعرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الخدمة الاجتماعية (بالجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأقصى وجامعة القدس المفتوحة) وعددهم (12) محكما وقد استجاب الباحثان لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبار في صورته النهائية.

2.الصدق البنائي: تم التحقق من الصدق البنائي من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل مجال والدرجة الكلية للاستبار، وجدول (3) يوضح النتائج:

جدول (3): معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل مجال والدرجة الكلية للاستبار

	المجالات	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
.1	الاستجابة	.547*	0.000
.2	التعاطف	.419*	0.001
.3	الملموسية	.636*	0.000
.4	الضمان	.602*	0.000
.5	الشمولية	.661*	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

يبين جدول (3) أن قيم معاملات الارتباط لمجالات الاستبار بالدرجة الكلية للاستبار جاءت مرتفعة إذ تراوحت بين (0.419،0.661) وكانت جميعها دالة احصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، مما يدل على توافر درجة عالية من الصدق البنائي لمجالات الاستبار.

– **ثبات الاستبار:** تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبار، ويبين جدول (4) أن قيم معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال، وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفــع ودال إحصائياً.

جدول (4): طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبار

	المجال	عدد الفقرات	التجزئة النصفية		معامل ألفا كرونباخ
			معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	
.1	الاستجابة	7	0.614	*0.767	0.823
.2	التعاطف	7	0.729	*0.841	0.833
.3	الملموسية	6	0.585	0.722	0.710
.4	الضمان	6	0.751	0.864	0.837
.5	الشمولية	5	0.589	*0.741	0.801
	جميع الفقرات	31	0.904	*0.949	0.928

خامساً: الأساليب الإحصائية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري.

3. طريقة التجزئة النصفية لمعرفة ثبات فقرات الأدوات.
4. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط، استخدمه الباحث لحساب الاتساق والصدق البنائي للأداة
5. معادلة المدى: تم تحديد طول الخلايا في استبانة الأيتام واستبانة العاملين في مجال رعاية الأيتام من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (3-1=2) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (3/2=0.67) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا على النحو التالي:

- المتوسط الحسابي (من 1 – 1.67) (منخفض).
- المتوسط الحسابي (أكبر من 1.67 – 2.33) (متوسط).
- المتوسط الحسابي (أكبر من 2.33 – 3) (مرتفع).

ثامنا: عرض نتائج الدراسة وتحليلها:

عرض الجداول المرتبطة بالإجابة عن تساؤلات الدراسة من وجهة نظر الأيتام المقيمين في بيئاتهم الأسرية:

1. ما جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث سرعة الاستجابة؟

جدول (5)يوضح جودة خدماتالرعايةالاجتماعية المقدمة للأيتاممنحيثسرعة الاستجابة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
.1	سهولة حصولي على خدمات الرعاية الاجتماعية بالمؤسسة.	2.69	0.49	89.61	1	مرتفع
.2	أتلقى خدمات الرعاية في وقت قصير.	1.10	0.35	36.83	7	منخفض
.3	مرونة المؤسسة في تقديم خدماتها الاجتماعية لنا.	2.42	0.52	80.74	2	مرتفع
.4	إجراءات الحصول على خدمات المؤسسة واضحة.	2.30	0.52	76.58	3	متوسط
.5	تقدم المؤسسة كافة الخدمات في الموعد المحدد.	1.11	0.35	36.92	6	منخفض
.6	أحصل على الخدمات بمجرد طلبها من قبل المؤسسة.	1.34	0.54	44.66	5	منخفض
.7	تحرص المؤسسة على إزالة المعيقات التي تواجهنا في الحصول على خدمات الرعاية.	1.84	0.60	61.38	4	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	1.83	0.19	60.96	متوسط	

يتضح من البيانات الإحصائية لجدول رقم (**5**) أن المتوسط الحسابي لجودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث " سرعة الاستجابة " يساوي (1.83) أي أن الوزن النسبي (60.96%)، وهذا يعني أن هناك مستوى متوسط من الموافقة من وجهة نظر الأيتام في بيئاتهم الأسرية على فقرات هذا المجال. حيث حصلت الفقرة " سهولة حصولي على خدمات الرعاية الاجتماعية بالمؤسسة" على الترتيب الأول بنسبة (89.61%)، وحصلت الفقرة "مرونة المؤسسة في تقديم خدماتها الاجتماعية لنا" على الترتيب الثاني بنسبة (80.74%)، وحصلت الفقرة " إجراءات الحصول على خدمات المؤسسة واضحة" على الترتيب الثالث بنسبة (76.58%)، وحصلت الفقرة "تحرص المؤسسة على إزالة المعيقات التي تواجهنا في الحصول على خدمات الرعاية" على الترتيب الرابع بنسبة (61.38%)، وحصلت الفقرة " أحصل على الخدمات بمجرد طلبها من قبل المؤسسة " على الترتيب الخامس بنسبة (44.66%)، وحصلت الفقرة " تقدم المؤسسة كافة الخدمات في الموعد المحدد" على الترتيب السادس بنسبة (36.92%)، بينما حصلت الفقرة " أتلقى خدمات الرعاية في وقت قصير" على أقل درجة موافقة بنسبة (36.83%)، وجاءت في الترتيب السابع.

ويرى الباحثان من الجدول السابق أن مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث بعد الاستجابة من وجهة نظر الأيتام جاءت بمستوى متوسط، خاصة في جوانب تقديم الخدمات في وقت قصير وتقديمها في الموعد المحدد وبمجرد طلبها من الأيتام، ويرجع الباحث ذلك إلى كثرة عدد الأيتام الغير مكفولين والمسجلين على قوائم الانتظار لدى المؤسسات للحصول على خدمات الرعاية الاجتماعية مقارنة بضعف الخدمات الموجودة ومحدوديتها ولعل السبب الرئيس الذي يواجه المؤسسات ويحد من سرعة استجابتها في تقديم الخدمات للأيتام هو الحصار الإسرائيلي المفروض على قطاع غزة وما تعانيه المؤسسات من صعوبة في تلقي التمويل الخارجي والحوالات المالية، مما يؤثر على عدم انتظام تقديم الخدمات للأيتام من قبل المؤسسات في موعدها المحدد، كل ذلك يؤدي لضعف الاستجابة المباشرة بالشكل الزمني السريع في تقديم الخدمات التي يحتاجها الأيتام.

وتتفق النتائج السابقة مع نتائج **دراسة Frood and Purssell,(2020)** والتي أكدت على نقص الرعاية الفورية والدعم للأطفال الأيتام **ودراسة شبير (2013)** والتي أوصت بضرورة الاهتمام بالمؤسسات التي ترعى الأيتام داخل أسرهم وزيادة فعالية الرعاية التي تقدمها تلك المؤسسات.

2. ما جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث التعاطف؟

جدول (6) يوضح: جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث التعاطف

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
.1	ينظر مقدمي الخدمات لي نظرة عطف.	2.99	0.09	99.72	1	مرتفع
.2	أشعر بالاحترام من قبل مقدمي الخدمة في المؤسسة.	2.99	0.14	99.53	2	مرتفع
.3	حرية اختيار الخدمات التي تلائمني .	1.12	0.34	37.39	7	منخفض
.4	يراعى مقدمي الخدمة الفروق الفردية بين زملائي من الأيتام عند تقديم الخدمات.	2.12	0.45	70.63	5	متوسط
.5	يتفهم مقدمي الخدمة حاجاتي الضرورية.	2.08	0.59	69.41	6	متوسط
.6	يؤدي مقدمي الخدمة دورهم المهني اتجاهنا دون ملل.	2.66	0.50	88.76	4	مرتفع
.7	يحافظ مقدمي الخدمة على خصوصية الأيتام .	2.82	0.41	93.96	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	2.40	0.17	79.91	مرتفع	

يتضح من البيانات الإحصائية لجدول رقم **(6)** أن المتوسط الحسابي لجودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث " التعاطف" يساوي (2.40) أي أن الوزن النسبي (79.91%)، وهذا يعني أن هناك مستوى مرتفع من الموافقة من وجهة نظر الأيتام في بيئاتهم الأسرية على فقرات هذا المجال.

حيث حصلت الفقرة " ينظر مقدمي الخدمات لي نظرة عطف " على الترتيب الأول بنسبة (99.72%)، وحصلت الفقرة " أشعر بالاحترام من قبل مقدمي الخدمة في المؤسسة " على الترتيب الثاني بنسبة (99.53%)، وحصلت الفقرة " يحافظ مقدمي الخدمة على خصوصية الأيتام " على الترتيب الثالث بنسبة (93.96%)، وحصلت الفقرة " يؤدي مقدمي الخدمة دورهم المهني اتجاهنا دون ملل " على الترتيب الرابع بنسبة (88.76%)، وحصلت الفقرة " يراعى مقدمي الخدمة الفروق الفردية بين زملائي من الأيتام عند تقديم الخدمات " على الترتيب الخامس بنسبة (70.63%)، وحصلت الفقرة " يتفهم مقدمي الخدمة

حاجاتي الضرورية " على الترتيب السادس بنسبة (69.41%)، بينما حصلت الفقرة " حرية اختيار الخدمات التي تلائمني " على أقل درجة موافقة بنسبة (37.39%) وجاءت في الترتيب السابع.

وبتحليل نتائج الجدول السابق نجد أن مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث بعد التعاطف جاءت بمستوى مرتفع في غالبية فقرات المجال، **ويرجع الباحثان** ذلك إلى طبيعة المجتمع الفلسطيني المحافظ والتزامه بتطبيق الشريعة الإسلامية التي أعطت اليتيم مساحة كبيرة من الاهتمام وضمنت له العديد من الحقوق، بينما حصلت الفقرة حرية الخدمات التي تلائمني على أقل درجة موافقة بنسبة منخفضة في مجال التعاطف، **ويعزو الباحث** ذلك إلى طبيعة البرامج الموجودة لدى المؤسسات والجمعيات والتي غالباً ما يحكمها شروط وفلسفة معينة للاستفادة، بالإضافة إلى عدم وجود تنوع في البرامج المقدمة حيث يغلب عليها الطابع الاغاثي وربما تنحصر وبشكل كبير في تقديم كفالة مالية للأيتام، مما يحد من إتاحة الفرصة للأيتام في حرية اختيارهم للخدمات.

وتتفق النتائج مع نتائج **دراسة التميمي (2019)** والتي أكدت على عدم المرونة في إتاحة الفرصة لهم في اتخاذ القرارات التخطيطية بأنفسهم. **ودراسة (2022) Kyaruzi.,** والتي أظهرت أن الأطفال الأيتام يعانون من مشاكل عاطفية، وسلوكية، وعدم الارتياح مما أعاق أنشطتهم التعليمية التي أثرت بشكل كبير على سلوكيات الأيتام. **ودراسة Frood and Purssell,(2020)** والتي أكدت على انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين في مجال الرعاية الاجتماعية.

3. ما جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث العناصر الملموسة؟

جدول (7): يوضح جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث الملموسية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
.1	تقدم المؤسسة خدمات الرعاية على أساس واقعي.	1.11	0.35	37.11	6	منخفض
.2	يوجد بالمؤسسة أماكن مناسبة للحصول على الخدمات المتكاملة لنا.	2.54	0.55	84.70	1	مرتفع
.3	تتناسب الخدمات المقدمة مع احتياجاتي الضرورية.	1.31	0.49	43.63	5	منخفض
.4	تساعدني خدمات الرعاية على مواجهة مشكلاتي.	1.65	0.54	54.96	3	منخفض
.5	تحرص المؤسسة لتوفير الإمكانات الكافية لنجاح تقديم خدمات الرعاية لنا.	1.93	0.52	64.49	2	متوسط
.6	تزودني بمعارف جديدة تتناسب مع ظروفي.	1.43	0.65	47.69	4	منخفض
	المتوسط الحسابي العام	1.66	0.24	55.43	منخفض	

يتضح من البيانات الإحصائية لجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي لجودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث " الملموسية" يساوي (1.66) أي أن الوزن النسبي (55.43%)، وهذا يعني أن هناك مستوى منخفض من الموافقة من وجهة نظر الأيتام في بيئاتهم الأسرية على فقرات هذا المجال حيث حصلت الفقرة " يوجد بالمؤسسة أماكن مناسبة للحصول على الخدمات المتكاملة لنا " على الترتيب الأول بنسبة (84.70%)، وحصلت الفقرة " تحرص المؤسسة لتوفير الإمكانات الكافية لنجاح تقديم خدمات الرعاية لنا " على الترتيب الثاني بنسبة (64.49%)، وحصلت الفقرة " تساعدني خدمات الرعاية على مواجهة مشكلاتي " على الترتيب الثالث بنسبة (54.96%)، وحصلت الفقرة " تزودني بمعارف جديدة تتناسب مع ظروفي " على الترتيب الرابع بنسبة (47.69%)، وحصلت الفقرة " تتناسب الخدمات المقدمة مع احتياجاتي الضرورية " على الترتيب الخامس بنسبة (43.63%)، وحصلت الفقرة " تقدم المؤسسة خدمات الرعاية على أساس واقعي " على أقل درجة موافقة بنسبة (37.11%) وجاءت في الترتيب السادس .

وبتحليل نتائج البيانات الإحصائية للجدول السابق نجد أنَّ جودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث الملموسية جاءت بمستوى منخفض، وخصوصاً من حيث تقديم المؤسسة خدماتها على أساس واقعي، ومن حيث مناسبة الخدمات المقدمة مع احتياجات الأيتام الضرورية، ومن حيث تزويدهم بمعارف جديدة تتناسب مع ظروفهم.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن غالبية المؤسسات التي تعمل في مجال الرعاية الاجتماعية تقدم خدماتها وفق التمويل الذي تحصل عليه ونوعية المشروع المنفذ، وليس على أساس واقعي قائم تقديم الخدمات بطريقة تعتمد على الأدلة والأبحاث والممارسات الأفضل، بناءً على الظروف والواقع الفعلي والمحتمل للأيتام، والتي لا تتماشى مع احتياجات الأيتام وتفضيلاتهم وقدراتهم ولا تعمل على توفير الدعم اللازم وفقاً لهذه الظروف، وأيضاً لا يتم الأخذ بعين الاعتبار العوامل المحيطة بالأيتام والمجتمع، خلال عملية التخطيط وتقديم الخدمات، مثل الثقافة والعرف والقيم والتحديات الاقتصادية والاجتماعية.

وتتفق النتائج مع **دراسة التميمي (2019)** والتي أكدت على غياب معايير واضحة لاختيار البرامج الاجتماعية. **دراسة (2018) ,.Hailegiorgis et al** التي توصلت إلى ضرورة أن تراعي مشاريع دعم الأيتام الرفاهية الاجتماعية بالإضافة إلى الدعم المادي.

4. ما جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث الضمان؟

جدول (8): يوضح جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث الضمان

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
.1	خدمات الرعاية متاحة لنا في أي وقت.	1.04	0.19	34.56	6	منخفض
.2	تنوع خدمات الرعاية لمواجهه التغيرات الحديثة تجاه الأيتام.	1.14	0.37	38.05	4	منخفض
.3	أشعر بتحسين نوع الخدمات المقدمة لنا بشكل مستمر .	1.65	0.54	54.86	3	منخفض
.4	تزودني المؤسسة بأماكن الحصول على خدمات أفضل بالمجتمع.	1.09	0.30	36.45	5	منخفض
.5	تعمل المؤسسة بشكل دوري لمتابعة حالتي .	2.79	0.49	92.92	1	مرتفع
.6	تعدل المؤسسة الظروف التي تحول دون استفادتنا من الخدمات.	1.82	0.57	60.53	2	متوسط
المتوسط الحسابي العام		1.59	0.18	52.90	منخفض	

يتضح من البيانات الإحصائية لجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي لجودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث " الضمان" يساوي (1.59) أي أن الوزن النسبي (52.90%)، وهذا يعني أن هناك مستوى منخفض من الموافقة على فقرات هذا المجال من وجهة نظر الأيتام في بيئاتهم.

حيث حصلت الفقرة " تعمل المؤسسة بشكل دوري لمتابعة حالتي " على الترتيب الأول بنسبة (92.92%)، وحصلت الفقرة " تعدل المؤسسة الظروف التي تحول دون استفادتنا من الخدمات " على الترتيب الثاني بنسبة (60.53%)، وحصلت الفقرة " أشعر بتحسين نوع الخدمات المقدمة لنا بشكل مستمر " على الترتيب الثالث بنسبة (54.86%)، وحصلت الفقرة " تنوع خدمات الرعاية لمواجه التغيرات الحديثة تجاه الأيتام " على الترتيب الرابع بنسبة (38.05%)، وحصلت الفقرة " تزودني المؤسسة بأماكن الحصول على خدمات أفضل بالمجتمع " على الترتيب الخامس بنسبة (36.45%)، بينما حصلت الفقرة " خدمات الرعاية متاحة لنا في أي وقت " على الترتيب السادس بنسبة (34.56%) وهي أقل درجة موافقة في هذا المجال.

وبتحليل نتائج البيانات الإحصائية للجدول السابق نجد أنَّ جودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث الضمان جاءت بمستوى منخفض، وخصوصاً من حيث عدم اتاحة خدمات الرعاية للأيتام في أي وقت، وتزويد المؤسسة للأيتام بأماكن الحصول على خدمات

أفضل بالمجتمع، وتنوع خدمات الرعاية لمواجه التغيرات الحديثة تجاه الأيتام، وعدم شعور الأيتام بتحسين نوع الخدمات المقدمة لهم بشكل مستمر **ويرجع الباحثان** ذلك إلى أن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام تسير وفق معايير وتشريعات محددة تحكم تقديم هذه الخدمات وفق فلسفة وأهداف المؤسسات، وطبيعة الخدمة المقدمة والتي تحد من توفير أو اتاحة الخدمات التي يحتاجها الأيتام في أي وقت يكونوا بحاجة لها، فيما إذا تعرض اليتيم لحدث طارئ كالمرض والحاجة لإجراء عملية جراحية أو الصدمات النفسية، نادراً ما يستطيع الحصول على الخدمة التي تساهم في توفير احتياجه الطارئ، وذلك لعدم وجود برامج رعاية صحية أو برامج دعم نفسي على مدار العام لدى المؤسسات، وغالبية هذه الخدمات يتم توفيرها على شكل مشاريع بمدة زمنية محددة وتنتهي، عدا عن اقتصار الخدمات على الجانب المادي فقط في غالبية المؤسسات وعدم كفاية المبالغ التي يحصل عليها الأيتام مقارنة باحتياجاتهم المتعددة، وعدم وجود تنوع في الخدمات المقدمة على مدار سنوات استفادة اليتيم من تلك المؤسسات يرسخ الطابع الغالب لدى الأيتام بعدم وجود تحسن في خدمات تلك المؤسسات.

وتتفق النتائج مع دراسة **الإغاثة الإسلامية (2018)** والتي توصلت إلى العديد من النتائج، أهمها تراجع الكفالات والدعم المقدم لبعض الجمعيات والمؤسسات العاملة في قطاع غزة، مما أدى لإغلاق بعضها وقلة البرامج الداعمة لهم ودراسة **Frood and Pursell,(2020)** والتي أكدت على نقص الرعاية الفورية والدعم للأيتام.

5. ما جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث الشمولية؟

جدول (9): يوضح جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام من حيث الشمولية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
.1	عدد مقدمي الخدمات بالمؤسسة كافي.	2.69	0.47	89.61	1	مرتفع
.2	يتساوى الجميع في الحصول على الخدمات.	1.62	0.59	54.11	3	منخفض
.3	يراعى مقدمي الخدمات التكامل في الخدمات المقدمة لنا.	1.29	0.48	42.97	4	منخفض
.4	تقدم الخدمات لنا بنفس درجة الاهتمام التي تقدم للفئات الأخرى.	2.03	0.45	67.80	2	متوسط
.5	تتنوع خدمات الرعاية المقدمة لنا.	1.05	0.23	35.13	5	منخفض
المتوسط الحسابي العام		1.74	0.23	57.92	متوسط	

يتضح من البيانات الإحصائية لجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي لجودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث " الشمولية" يساوي (1.74) أي أن الوزن النسبي (57.92%)، وهذا يعني أن هناك مستوى متوسط من الموافقة من وجهة نظر الأيتام في بيئاتهم الأسرية على فقرات هذا المجال.

حيث حصلت الفقرة " عدد مقدمي الخدمات بالمؤسسة كافي " على الترتيب الأول بنسبة (89.61%)، وحصلت الفقرة " تقدم الخدمات لنا بنفس درجة الاهتمام التي تقدم للفئات الأخرى " على الترتيب الثاني بنسبة (67.80%)، وحصلت الفقرة " يتساوى الجميع في الحصول على الخدمات " على الترتيب الثالث بنسبة (54.11%)، وحصلت الفقرة " يراعى مقدمي الخدمات التكامل في الخدمات المقدمة لنا " على الترتيب الرابع بنسبة (42.97%)، بينما حصلت الفقرة " تتنوع خدمات الرعاية المقدمة لنا " على أقل درجة موافقة بنسبة (35.13%) وجاءت في الترتيب الخامس وبتحليل نتائج البيانات الإحصائية للجدول السابق نجد أنَّ جودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث الشمولية جاءت بمستوى متوسط، وخصوصاً من حيث عدم وجود تنوع في خدمات الرعاية المقدمة لأيتام، وعدم التكامل في الخدمات المقدمة والمساواة في الحصول على الخدمات.

ويرجع الباحثان ذلك إلى أن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة في المؤسسات ليس لديها القدرة على تلبية احتياجات ومتطلبات جميع الأيتام بشكل شامل، وغير متاحة لجميع الأيتام، ويرجع ذلك لطبيعة الخدمات المقدمة والتي يغلب عليها الطابع المادي من خلال الكفالات المالية التي يتقاضاها الأيتام، أو قد يرتبط تقديمها في موسم معين فقط مثل الأعياد وبداية العام الدراسي، كما يرجع الباحث عدم حصول الأيتام على الخدمات المقدمة بشكل متساوي إلى تخصيص الخدمات المرسلة من قبل المتبرعين باسم اليتيم الذي يكفله دون غيره، أو قد يرجع للمؤسسة من خلال وضع شروط معينة تمنح اليتيم الذي تنطبق عليه حق الحصول عليها ويتم حرمان من لا تنطبق عليه الشروط، وقد لا تشمل خدمات الرعاية الأيتام من سكان المناطق النائية والبعيدة حيث يتم استبعادهم من قائمة الحصول على الخدمات بسبب التكلفة التي ستتحملها المؤسسة في الوصول لمكان إقامة اليتيم.

وتتفق النتائج مع **دراسة (2018) ,.Hailegiorgis et al** والتي وأوصت بأن تراعي مشاريع دعم الأيتام الرفاهية النفسية والاجتماعية بالإضافة إلى الدعم المادي **دراسة (2017),.Shangani et al** وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تشجيع الوكالات

الحكومية وغير الحكومية على توسيع برامج التحويلات النقدية للوصول إلى مجموعة أوسع من الأسر التي ترعى الأيتام **ودراسة شبير (2013)** وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالمؤسسات التي ترعى الأيتام داخل أسرهم وزيادة فعالية الرعاية التي تقدمها تلك المؤسسات.

تاسعا: النتائج العامة.

- أوضحت نتائج الدراسة أنَّ مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث " سرعة الاستجابة " جاءت بدرجة (متوسطة)، بمتوسط حسابي (1.83)، والوزن النسبي (60.96%).
- أوضحت نتائج الدراسة أنَّ مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث " التعاطف " جاءت بدرجة (مرتفعة)، فقد بلغ المتوسط الحسابي (2.40)، والوزن النسبي (79.91%).
- أوضحت نتائج الدراسة أنَّ مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث "الملموسية" جاءت بدرجة (منخفضة)، فقد بلغ المتوسط الحسابي (1.66)، والوزن النسبي (55.43%).
- أوضحت نتائج الدراسة أنَّ مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث "الضمان" جاءت بدرجة (منخفضة)، فقد بلغ المتوسط الحسابي (1.59)، والوزن النسبي (52.90%).
- أوضحت نتائج الدراسة أنَّ مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث "الشمولية" جاءت بدرجة (متوسطة)، فقد بلغ المتوسط الحسابي (1.74)، والوزن النسبي (57.92%).

عاشرا: التوصيات العلمية للدراسة.

في ضوء نتائج الدراسات السابقة والإطار النظري لهذه الدراسة، وفي إطار نتائج الدراسة الميدانية وجمع البيانات من الأيتام توصل الباحثان الى مجموعة من التوصيات التي تساهم في تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام في بيئاتهم الأسرية على النحو الآتي:

- العمل على تقديم الخدمات بشكل شهري وربطها في موعد محدد، حيث يتم تقديم الكفالات المالية كونها أكثر الخدمات المقدمة للأيتام بشكل شهري من خلال تقسيم المبلغ الذي يتم صرفه للأيتام على 4 دفع خلال العام، لتصبح الاستفادة بشكل شهري.
- إنشاء قسم متخصص يتركز مجال عمله في استقبال الشكاوى والاقتراحات التي ترسل من الأيتام، سواء من خلال قنوات اتصال وخطوط مباشرة ومعلنة لجميع الأيتام، أو من خلال الزيارات الميدانية الدورية لهم في منازلهم.
- العمل على توسيع نطاق الخدمات الاجتماعية المقدمة للأيتام لتشمل مختلف الاحتياجات الاجتماعية والصحية والتعليمية والنفسية والترويحية.
- العمل على تجنب ربط تقديم الخدمات للأيتام بتوفر المنح والهبات المستقبلية، أو الانتظار حتى يتم إيجاد كافل لليتيم، ويمكن تجاوز ذلك من خلال إقامة صندوق هبات وتبرعات عامة داخل المؤسسة، يتم الترويج له داخلياً وخارجياً وتغذية رصيده بشكل مستمر.
- الاستماع إلى آراء الأيتام ومشاورتهم في صنع القرار وفي تحديد الخدمات التي يرغبون، والتخفيف من القيود التنظيمية على نوعية الخدمات التي يمكن تقديمها للأيتام.
- توفير التدريب والتثقيف اللازم لمقدمي الخدمات وفق التطورات الحديثة حول طبيعة احتياجات الأيتام واستشراف التغيرات المستقبلية والتخطيط لتوفير الخدمات الملائمة من خلال اتصالها بالمجتمع.
- تبني أفضل الممارسات والابتكارات في مجال تقديم الخدمات الاجتماعية وتبسيط الإجراءات والعمليات الإدارية خلال عملية التسجيل للحصول على الخدمات والتي من شأنها تسهيل توفير الخدمات بسرعة وفعالية.
- تعزيز التعاون والشراكات بين المؤسسات والجهات المعنية لتحسين توافر الخدمات الاجتماعية الملائمة للأيتام، من خلال وضع نظام تحويل بين المؤسسات يساعد في توجيه اليتيم للمؤسسة التي تساهم في تلبية احتياجاته.
- العمل على إنشاء ملتقى تربوي للأيتام يعنى بتقديم محتوى تعليمي وتثقيفي وترفيهي، ويتم من خلاله تقديم دورات تدريبية تشمل مهارات مهمة للحياة اليومية والمستقبلية، مثل مهارات التواصل، وإدارة الوقت، وحل المشكلات، وتوفير فرص للتعلم والتطور

الشخصي والمهني، بما يساعد الأيتام على تحقيق إمكاناتهم الكاملة والتغلب على التحديات.

- إنشاء قاعدة بيانات لدى المؤسسة تشمل على بيانات جميع المؤسسات التي تعمل في رعاية الأيتام وعناوينها وآلية التواصل معها وشروط التقديم فيها، وطباعتها على شكل دليل يوزع للأيتام عند حضورهم للمؤسسة، والعمل على تطوير الفكرة حتى تصبح على شكل برنامج بإشراف مؤسساتي أو حكومي رسمي يضم جميع المؤسسات.

استخدام التكنولوجيا الرقمية والاستفادة من التقنيات الحديثة، في تحسين وتطوير الخدمات الاجتماعية لتكون قادرة على التكيف والاستجابة بشكل مرن للتغيرات الحديثة تجاه الأيتام.

المراجع

ابن منظور. (1984). لسان العرب. تحقيق: عبد الله الكبير، ومحمد حسب الله، وهاشم الشاذلي. ط2. دمشق: مطبعة دار المعارف.

أبو شمالة، أنيس. (2002). أساليب الرعاية في مؤسسات رعاية الأيتام وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

الإغاثة الإسلامية-فلسطين. (2018). واقع خدمات رعاية الأيتام في قطاع غزة. (د.ط). فلسطين: الإغاثة الاسلامية.

التميمي، أثير. (2019). الصعوبات التي تواجه تنفيذ برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام دراسة مطبقة على جمعية انسان بالرياض. مجلة الخدمة الاجتماعية، 62(5) ، 251-268

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2022). تقديرات مبنية على نتائج مسح القوى العاملة ونتائج التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت للأعوام 2007،2021. ط1. رام الله – فلسطين: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

الجوهري، محمد. (2006). محكات المؤشرات الاجتماعية. مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، بالقاهرة، 1(1).

خوج، حنان. (2014). تصور مقترح لتطوير أساليب رعاية الأيتام بالسعودية في ضوء اتجاهات بعض الدول: دراسة مقارنة. مجلة العلوم التربوية 22(4) ، 381-440.

الرازي، محمد. (1986). مختار الصحاح. ط3. لبنان: مكتبة دائرة المعاجم.

سالم، سماح، صالح، نجلاء. (2012). مقدمة في الخدمة الاجتماعية. ط1. بيروت: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

السنهوري، أحمد. (1994). مدخل الرعاية الاجتماعية مع بيان منهج الإسلام. ط1. القاهرة: دار النهضة العربية.

شبير، أمين. (2013). فعالية الرعاية الأسرية والإيوائية: دراسة حالة مؤسسات رعاية الأيتام بمحافظات غزة. مجلة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، (1)، 228-294.

شحاته، فوزي. (2006). تحديد مستوى جودة الخدمات الاجتماعية وفق رضا العميل منها. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 3(20)، 1043 - 1093.

عبد الرحيم، محمد. (2013، 1-4 مايو). تخطيط خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للطفل اليتيم في جمعية تنمية المجتمع المحلي. ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السادس والعشرون للخدمة الاجتماعية - الخدمة الاجتماعية وتطوير العشوائيات، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد المنعم، هدير. (2016). الرعاية الاجتماعية المؤسسية للأطفال الأيتام. مجلة الخدمة الاجتماعية، (55)، 263 – 283.
عثمان، حمادة. (2015). رؤية استشرافية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام بالقطاع الأهلي. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 38(14)، 2871-2900.
عقر، أمي محمد. (2021). متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 2 (23)، 715-761.
علام، محمد. (2020). إسهامات المنظمات غير الحكومية وتدعيم خدمات الرعاية الاجتماعية في ضوء مبادرة حياة كريمة. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، 3(3) ، 55-10.
العمور، رميلة. (2019). مداخل الإدارة الحديثة. ط1. الجزائر: جامعة غرداية.
العيسوي، عبد الرحمن (2001م). سيكولوجية الانحراف والجنوح والجريمة. ط1. بيروت: دار الراتب الجامعية.
الكردي، محمود. (2019). التخطيط لتحسين جوده خدمات الرعاية الاجتماعية الأهلية للأيتام والأطفال المعرضين للخطر "دراسة مطبقة على دور الرعاية الاجتماعية الاهلية للأيتام بمحافظة كفر الشيخ". مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 15(15) ، 157-195.
محرم، علي، واخرون. (2014). الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة. ط1. (د.م): دار النور للطباعة والإعلان.
المدني، محمد، وحسن، فؤاد. (2011). مؤشرات تخطيطية لتطوير مهارات الباحث العلمي في الخدمة الاجتماعية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 9(31)، 4243 - 4302
وزارة التنمية الاجتماعية (2022). نشرة يوم اليتيم العربي 2022. (د.ط). غزة: وزارة التنمية الاجتماعية.
يوسف، عبد العزيز. (2010). التدخل المهني للمنظم الاجتماعي وتنمية إدراك المسئولين عن مؤسسات رعاية المسنين لمتطلبات جودتها: دراسة مطبقة على المسئولين عن دار المسنين بجمعية التكافل الاجتماعي بالإسماعيلية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 6(28)، 3556-3607.

Barker, R. L. (2003). The social work dictionaries. NASW press.

Garthwait, C. (2012). Dictionary of social work. Montana: University of Montana School of Social Work, 6(16).

Goldman, P. S., & et al. (2020). Institutionalisation and deinstitutionalisation of children 2: policy and practice recommendations for global, national, and local actors. *Lancet Child Adolesc Health*, *4*(8), 606-633.

Hailegiorgis, M. T., Berheto, T. M., Sibamo, E. L., Asseffa, N. A., Tesfa, G., & Birhanu, F. (2018). Psychological wellbeing of children at public primary schools in Jimma town: An orphan and non-orphan comparative study. *PLOS ONE*, *13*(4).

Kidman, R., & Thurman, T. R. (2014). Caregiver burden among adults caring for orphaned children in rural South Africa. *Vulnerable Children and Youth Studies*, *9*(3), 234-246.

Kyaruzi, E. (2022). Psychosocial wellbeing of orphaned children in selected primary schools in Tanzania. *Heliyon*, *8*(11).

Reid, w. (1995). social welfare history: in rich elderly developed of social work the edition. N, A, S, W.

Shangani, S., Operario, D., Genberg, B., Kirwa, K., Midoun, M., Atwoli, L., Ayuku, D., Galárraga, O., & Braitstein, P. (2017). Unconditional government cash transfers in support of orphaned and vulnerable adolescents in western Kenya: Is there an association with psychological wellbeing? *PLOS ONE, 12*(5),ki

UNICEF. (2022). *all orphans globally*. Retrieved 29/11/2022 from https://data.unicef.org/topic/hivaids/orphanhood/