

متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام

### إعداد الدكتورة

امي محمد سعدالدين محمد عقر

مدرس بقسم تنظيم المجتمع بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالشرقية



## متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام

ملخص الدراسة:

استهدفت الدراسة تحديد خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام بمؤسسات رعاية الأيتام ، وكذلك تحديد متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام ، وتنتمي هذه الدراسة إلي الدراسات الوصفية ، وقد استخدمت منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسئولون وبلغ عددهم (٣١) مفردة ، والمسح الاجتماعي الشامل للأيتام وبلغ عددهم (١٠٠) مفردة ، وقد طبقت الباحثة استمارة استبيان للمسئولون ، واستمارة استبيان للأيتام ، وقد أثبتت الدراسة أن ترتيب الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام تتمثل في الخدمات التعليمية ثم الخدمات الاجتماعية ، وأخيراً الخدمات الترويحية ، بينما جاء الترتيب من وجهة نظر المسئولون الخدمات الاجتماعية ،الخدمات التعليمية ،وأخيراً الخدمات الصحية . كما أثبتت نتائج الدراسة أن ترتيب متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون تمثل في المتطلبات البشرية ، متطلبات التحسين المستمر للخدمات المقدمة للأيتام، وأخيراً المتطلبات المعلوماتية والتكنولوجية.

**الكلمات المفتاحية :** المتطلبات ، تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية ، مؤسسات رعاية الأيتام.

### ABSTRACT:

The study aimed at determining the social Welfare services provided to orphans in orphan care institutions, as well as determining the requirements for improving social Welfare services in orphan care institutions, and this study belongs to descriptive studies. It has used a method of a comprehensive social survey to officials whose number is (31) persons , and a comprehensive social survey to orphans whose number is (100) single, and the researcher applied a questionnaire form for officials and a questionnaire form for orphans, and the study proved that the order of services provided by orphan care institutions as defined by orphans are educational services, then social services, and finally, recreational services, while the arrangement came from the officials 'point of view. Social services , educational services, and finally health services. The results of the study also proved that arranging the requirements for improving social care services in orphan care institutions as determined by the officials represented in the human requirements, the requirements for continuous improvement of the services provided to orphans, and finally the informational and technological requirements.

**Key words:** Requirements, Improving Social Welfare Services, Orphan Care Institutions.

## أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

يُقاس تقدم الأمم بما تقدمه من خدمات الرعاية الاجتماعية لمواطنيها ومستوى هذه الخدمات مقارنة بالاحتياجات المتعددة ، وبما يكفل لهم الحفاظ على كرامتهم وإنسانيتهم ، ومرحلة الطفولة من المراحل العمرية التي تحتاج إلى رعاية واهتمام مجتمعي وأسري ومؤسسي عالٍ من ناحية ، كما تحتاج إلى توعية عالية أيضاً باحتياجاتها ومشكلاتها من ناحية أخرى ، ومن ثم فإن مسؤولية الرعاية الاجتماعية للأطفال مسؤولية جسيمة لا فرار منها خاصة لفئات الأطفال الذين قد يتعرضون لظروف اجتماعية واقتصادية لا تؤهلهم للعيش الكريم في أسرهم (حسين ، ٢٠٠٢ ، ص ٣).

وإذا كان المجتمع - أي مجتمع - يخطط لمستقبله تخطيطاً سليماً ، فإن أول ما ينبغي أن يوليه عناية في هذا التخطيط هو الطفولة ، على أساس أن أطفال اليوم هم شباب الغد ، ورجال المستقبل (سلسلة تقارير مجلس الشورى ، ٢٠٠١ ، ص ١٢) ، كما أن أوضاع الطفولة في أي مجتمع تعكس واقعه الاقتصادي والاجتماعي ، وتطلعاته المستقبلية إلى حد بعيد (أبو النصر ، ٢٠١٠ ، ص ٤٥٧).

ويرتبط نظام الرعاية الاجتماعية بالمتغيرات الاقتصادية والسياسية وتتأثر بها كمنشآت دينامي ، وبالتالي فهي تختلف من وقت لآخر في المجتمع الواحد ومن مجتمع إلى آخر وذلك حسب ظروف وأحوال كل مجتمع (السروجي ، حمزاوي ، ١٩٩٨ ، ص ٤٩).

وتعد رعاية الأطفال الأيتام من أقدم ألوان الرعاية في المجتمعات الإنسانية ، ولقد نالت تلك الرعاية داخل المؤسسات الإيوائية اهتمام الكثير من أهل الخير والمهتمين برعاية الأطفال فأنشؤوا الكثير منها ووفروا لها الكثير من أموالهم حتى يضمنوا لها الاستمرار في تقديم الخدمات التي يحتاجونها (الشاعري ، ٢٠١١ ، ص ١٠٢).

فقد ذكرت الإحصاءات والتقارير أنه يوجد في مصر ما يقرب من (٤٤٩) مؤسسة لرعاية الأيتام علي مستوى الجمهورية تقوم برعاية ما يقرب من (١٠) آلاف طفل وطفلة في مختلف المراحل التعليمية حيث يوجد منها نسبة (٨٠%) بمحافظة القاهرة والإسكندرية ونسبة ٢٠% في باقي محافظات الجمهورية (وزارة التضامن ، ٢٠١٩).

هذا وتقوم مؤسسات رعاية الأيتام باختلاف أهدافها إلى تقديم أفضل رعاية ممكنة لهؤلاء الأيتام لتمكينهم من النمو السليم اجتماعياً وصحياً وثقافياً وتعليمياً وهي تستهدف في الوقت نفسه تعديل صورة المجتمع عن هؤلاء الأيتام حتى يكون المجتمع أكثر استجابة وتقبلاً لهم أملاً في مزيد من الخدمات والمساهمات لهم (متولي ، ٢٠٠١ ، ص ١١٣).

حيث تعتبر رعاية الأيتام بمثابة نشاطات تقوم بها الدولة أو المنظمات غير الحكومية لتأدية خدمات متنوعة في ظل سياسة قومية وخطة عامة بغرض توفير خدمات أساسية لهم (فهيمي ، منصور ، ٢٠٠٤ ، ص ٥٤).

فخدمات الرعاية الاجتماعية تهدف إلى مساعدة الأفراد على التمتع بحماية نفسية واجتماعية راضية وإعانتهم لمواجهة مطالب الحياة بإيجابية ومساهماتهم في المجتمع بفاعلية ، كما تعمل هذه الخدمات على زيادة قدراتهم الشخصية والأسرية في إتمام عملية التكيف المطلوبة (شرف الدين ، ٢٠١٢ ، ص ٢٢٤).

وعلي الرغم من سعي مؤسسات رعاية الأيتام الي تقديم الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية وغيرها إلا انه ما زال هناك قصورا في فاعلية تلك الخدمات وكذلك قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين بتلك المؤسسات ، مما يتطلب من المسؤولين بذل المزيد من الجهد لتحسين تلك الخدمات وتحقيق رضا الأيتام بالمؤسسة (البناء ، ١٩٩٥ ، ص ٥٨).

فقد أكدت نتائج دراسة (خزام ، ١٩٩٩) علي عدم فعالية الخدمات الاجتماعية المقدمة للأيتام على الوجه المطلوب وكذلك عدم كفاءة مؤسسات رعاية الأيتام وأيضاً وجود العديد من المشكلات التي تواجه كلا من الأيتام في الحصول على الخدمات والمسؤولين عن تقديم الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام ومنها عدم تفهم المسؤولين لطبيعة الخدمات التي تقدم للمستفيدين والروتين في الحصول على الخدمة.

كما أثبتت نتائج دراسة (حجازي ، ٢٠٠٣م ) أن الأطفال بمؤسسة رعاية الأيتام يعانون العديد من المشكلات النفسية والاجتماعية كالعدوان المستمر فيما بينهم والكذب والسرقة والانطواء وعدم المشاركة في الأنشطة وتدني مستواهم الدراسي وعدم إتقان الحرف الملحقين بها ومخالفة النظام المتبع بالمؤسسة.

لذلك يجب الاهتمام بتحسين الخدمات المقدمة للأيتام وخاصة الخدمات الاجتماعية المرتبطة بمساعدة الأيتام علي تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين بالمجتمع والأصدقاء ، وزيادة التفاعل الاجتماعي للأيتام من خلال استخدام تكنيكات (المناقشة الجماعية- الرحلات- المشروع الجمعي) مما يسهم في إشباع الحاجات الاجتماعية للأيتام وهذا ما أثبتته نتائج دراسة (السيد ، ٢٠٠٤).

كما أكدت نتائج دراسة (رضوان ، ٢٠٠٧) أن واقع الخدمات الاجتماعية المقدمة للأيتام المقيمين في المؤسسات الإيوائية يتطلب فعالية إجراءات الحصول على الخدمة واستمرارية الاستفادة منها وكفائيتها لإشباع احتياجات الأيتام، وأن المعوقات التي تحول دون تحقيق الأهداف تتمثل في نقص الحافز المادي والمعنوي للأطفال الأيتام وعدم معرفتهم بأهداف المؤسسة وقيام بعض التخصصات الأخرى بدور الأخصائي الاجتماعي.

كما أكدت دراسة (عبدالمحسن ، ٢٠١١م) أن خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدمها جمعية دار الأورمان للأيتام تتمثل في الخدمات الصحية والنفسية والتأهيلية والاجتماعية والتعليمية والرياضية ، وأن هناك بعض المتغيرات المجتمعية المتصلة بدعم خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية للأيتام بالمجتمع المحلي منها العلاقة بين المنظمة والمنظمات الأخرى ، التمويل ، البيئة الخارجية ، التشريعات ، وأخيرا الجهاز الإداري الوظيفي.

وفي ضوء ذلك يجب تقدير حاجات المودعين بمؤسسات رعاية الأيتام سواء كانت اجتماعية، نفسية، صحية، ترويحية، عقلية ، حيث تتمثل الحاجات الاجتماعية في تكوين علاقات اجتماعية مع زملائه بالمؤسسة والحاجة إلى تقدير الذات ، والحاجات الثقافية مثل عقد ندوات ثقافية لدعم انتمائهم المجتمعي ، الحاجات الترويحية ومنها تنفيذ الرحلات الترفيهية ، ومن الصعوبات التي تحول دون إشباع تلك الحاجات قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين، النفسيين، الأطباء وعدم الاستعانة بالخبراء ومن أهم المقترحات حماية وتعزيز حقوق الأيتام والدفاع عن قضاياهم وتوفير الدعم الاجتماعي والنفسي للأيتام وهذا ما أثبتته نتائج دراسة(أبو زيد ، ٢٠١٢).

كما أثبتت نتائج دراسة (أبو هرجه ، ٢٠١٢ ) أن أهم الخدمات التعليمية التي يجب أن توفرها المؤسسات الإيوائية هي مساعدة الأطفال على محو أميتهم وتعيين مدرسين بالمؤسسات الإيوائية لمساعدة الأطفال على مذاكرة دروسهم وتوفير الكتب ، أما بالنسبة لخدمات الرعاية الصحية فكانت توفير التغذية الصحية المناسبة لأعمار الأطفال وإجراء الكشف الطبي الدوري عليهم وإجراء التحاليل والفحوصات الطبية الدورية للأطفال.

كما يجب علي تلك المؤسسات التسويق لبدائل الرعاية المؤسسية للأيتام من خلال عدة آليات منها اهتمام المؤسسة بنشر فكرة بدائل الرعاية المؤسسية للأيتام ، استخدام المؤسسة المطبوعات والنشرات لنشر فكرة بدائل الرعاية المؤسسية ، استخدام المؤسسة المصقات للإعلان عن أهدافها لفكرة بدائل الرعاية المؤسسية للأيتام ، اهتمام المؤسسة بفتح قنوات اتصال مباشرة مع سكان المجتمع ، اهتمام المؤسسة بتصميم بريد الكتروني للرد على استفسارات العملاء ، استخدام المؤسسة الهاتف لنشر أهدافها من تقديم فكرة بدائل الرعاية المؤسسية للأيتام وهذا ما أكدته نتائج دراسة (حسني، ٢٠١٢م)، ونتائج دراسة شالي (Shelley, 2006).

وهناك عدة مؤشرات يجب أن يضعها المسئولون بمؤسسات رعاية الأيتام لتحسين الخدمات المقدمة للأيتام فتحسين الخدمات يتطلب القيام بالعمل بشكل صحيح من أول وهلة مع الاعتماد علي تقييم العمل لمعرفة مدي تحسين الأداء وتصميم منتجات وتوفير خدمات مستقبلية للعملاء وفقا لاحتياجاتهم وتحقيق التحسين المستمر لتلك الخدمات وهذا ما أثبتته نتائج دراسة (Eduard, S., 2007)(٢٠).

كما أثبتت نتائج دراسة (Crawley, B ., 2007) أن كفاءة تقديم الخدمات المقدمة للأيتام يتطلب من مؤسسات رعاية الأيتام توفير فريق عمل متكامل وأدوات معينة وخدمات تقدم بطريقة خاصة ومشاركة مجتمعية داعمة لمؤسسات رعاية الأيتام بشكل يضمن تحسين الخدمة المقدمة .

ويرتبط تحقيق ما سبق بوجود مجلس الإدارة المتميز ، فريق العمل الكفاء ، إمكانات المؤسسة المناسبة ،

الخدمات المتميزة ، تفعيل المشاركة المجتمعية لدعم المؤسسة ، رضا الأيتام عن الإقامة بالمؤسسة وهذا ما أثبتته دراسة (محمد ، ٢٠٠٩م).

وأيضاً يجب علي المسؤولين بمؤسسات رعاية الأيتام تحسين الخدمات المقدمة بالمؤسسة من خلال وضع إجراءات ميسرة للحصول علي الخدمة في الوقت الذي يريده المستفيد ، وكذلك توفرها في المكان الذي يرغبه ، بالإضافة إلى حصوله على الخدمة متى طلبها، كذلك وقت انتظار المستفيد للحصول على الخدمة وسهولة الوصول إلى مكان تقديم الخدمة (الضمور ، ٢٠٠٥).

كما أكدت نتائج دراسة (Elley., 2003) أن تحسين الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام يتطلب توفير خصائص معينة في البيئة ، فيجب أن تتوفر بها المقاعد المريحة وأماكن الطعام والإمكانات والتجهيزات والأسرة بحيث يتميز الأساس بالبساطة التي تناسب ظروف المستفيد ، وفريق العمل والأنشطة وفرص الاختيار المتاحة للمستفيدين ومشاركة المجتمع والأصدقاء والأسرة في رعايتهم داخل المؤسسة بما ينعكس علي رضاهم عن الخدمات التي تقدم إليهم .

ومن خلال مناقشة وتحليل الدراسات العربية والأجنبية التي اهتمت بالأيتام وتحسين الخدمات التي تقدم لهم من خلال المؤسسات الإيوائية يتضح ما يلي:

١. ارتباط تحسين نوعية الخدمات بتطبيق نظام جودة شاملة داخل المؤسسات العاملة في مجال رعاية الأطفال الأيتام.
  ٢. من متطلبات تحسين الخدمات (كفاءة تقديم الخدمة ، سهولة الحصول علي الخدمة ، التحسين المستمر للخدمة ، أمان وسلامة البيئة التي تقدم فيها الخدمة ).
  ٣. توفير الحماية والأمان للأطفال الأيتام من كافة أشكال الإساءة.
  ٤. إشراك الأطفال الأيتام في تحديد احتياجاتهم وتلبيتها والمشاركة في تحسينها.
  ٥. توفير نظام لتدريب وتحفيز القائمين على رعاية الأطفال الأيتام.
  ٦. ضرورة تجهيز البنية والتجهيزات بالمؤسسة بما يتناسب واحتياجات المستفيدين.
- ثانياً: الموجهات النظرية للدراسة:

سوف تستند الدراسة علي المنطلقات النظرية التالية:

(١) نموذج العمل مع مجتمع المنظمة.

حيث يركز هذا النموذج على تحديد وإشباع احتياجات المستفيدين والاهتمام بالتعامل مع مكونات المنظمة الاجتماعية ومجتمعها الذاتي كأساس لتقديم الخدمات للمستفيدين بشكل أكثر إيجابية، وقد حدد النموذج عدد من العمليات لتحقيق ذلك وهي كالتالي (عبد العال ، ١٩٩١، ص١٢٨):

١. تطوير المنظمة ذاتها كي تتمكن من التعامل بفاعلية متزايدة مع المجتمع والمستفيدين من خدماتها.
٢. وجود علاقة متوازنة بين الجهاز الإداري والمهني بالمنظمة.
٣. التعرف على آراء المستفيدين فيما يقدم لهم من خدمات أي إيجاد عملية محاسبية اجتماعية للمنظمة.
٤. ضمان تأثير سياسة المنظمة بآراء المهنيين ونتائج عملية المحاسبية الاجتماعية.
٥. العمل بين مختلف أقسام المنظمة لتحسين العلاقات والارتقاء بالتنسيق فيما بينها.
٦. دراسة احتياجات أفراد المنظمة حتى تعمل المنظمة على المساعدة في إشباعها.
٧. التأثير في عملية اتخاذ القرارات بالمنظمة لصالح الأعضاء المكونين للمنظمة والمنفعين من خدماتها للارتقاء بالعمل المهني بها.
٨. دراسة الصعوبات التي تواجه العمل المهني بالمنظمة والعمل على حلها.

وسوف يتم الاستفادة من نموذج العمل مع مجتمع المنظمة في إطار الدراسة الحالية من خلال الاستفادة من عملياته الأساسية في تحديد متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام والتي من

شأنها التعامل مع كافة مكونات المؤسسة لمساعدتها على تحسين خدماتها.

## (٢) نموذج تحسين الخدمات:

والذي يفترض أنه لتطوير المنظمات الاجتماعية لا بد من تطبيق مفهوم الخدمة المتميزة للعملاء Excellence service for clients or Customers ويقصد بهذا المفهوم تقديم الخدمات للعملاء مع مراعاة مؤشرات تحسين الخدمة للمستفيدين وتتمثل تلك المؤشرات في ( السرعة في الانجاز أو كفاءة تقديم الخدمة ، تقديم الخدمة باحترام وتقدير للمستفيدين ، وضع اللوائح الخاصة والمنظمة لعملية الحصول على الخدمة ، سهولة إجراءات الحصول على الخدمة ، عدم التمييز أو التفرقة بين المستفيدين عند تقديم الخدمة ، التحسين المستمر للخدمة المقدمة للمستفيدين من خلال إتقان مهارات التعامل مع المستفيدين وتوفير روح المبادرة لديه ، مع مراعاة سلامة وأمان البيئة التي تقدم فيها الخدمات للمستفيدين)(أبو النصر ، ٢٠٠٩ ، ص ٢٩٥).

وترجع مبررات استخدام هذا النموذج إلي أنه احدي نماذج تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين والذي يمكن الاستفادة منه في توضيح مؤشرات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام والتي تتمثل في (كفاءة تقديم الخدمة المقدمة للأيتام- سهولة إجراءات حصول الأيتام على الخدمة - التحسين المستمر للخدمة المقدمة للأيتام - سلامة وأمان البيئة التي تقدم فيها الخدمات للأيتام) وتحديد مدي التزام مؤسسات رعاية الأيتام بالمؤشرات السابقة لضمان لتحسين الخدمات المقدمة للأيتام.

## ثالثا : صياغة مشكلة الدراسة .

من التراث النظري الذي تم عرضه ومن نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام بالمؤسسات، وكذلك الدراسات السابقة المرتبطة بمتطلبات تحسين تلك الخدمات، وفي ضوء المنطلقات النظرية للدراسة، والاهتمام المجتمعي بتلك الفئة المهمشة الضعيفة التي تحتاج لم يد العون، كان لازما على الباحث التطرق إلى قضية تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام. لذلك **تحدد مشكلة الدراسة في " تحديد متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام .**

## رابعا: أهمية الدراسة :

١. الاهتمام المتزايد بقضايا الأيتام وتضافر كافة الجهود سواء الحكومية أو غير الحكومية لرعايتهم اجتماعيا .
٢. انتشار مؤسسات رعاية الأيتام وتقديمها لخدمات وبرامج متعددة للأطفال الأيتام منها الخدمات (الاجتماعية - التعليمية - الصحية - النفسية....الخ) والتي تهدف لإشباع احتياجات الأيتام ومواجهة مشكلاتهم.
٣. سعي مؤسسات رعاية الأيتام إلي تحسين خدماتها بصفة مستمرة بما ينعكس علي رضا الأيتام عنها.
٤. قد تساهم هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري لطريقة تنظيم المجتمع من خلال بلورة رؤية واضحة لأداء المنظم الاجتماعي بمؤسسات رعاية الأيتام في ضوء المعطيات النظرية المتعلقة بعمله في تلك المنظمات والمؤسسات وفيما يتعلق بتحسين مؤسسات رعاية الأيتام.

## خامسا: أهداف الدراسة :

### تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية :

١. تحديد خدمات الرعاية الاجتماعية التي يحتاجها الأيتام .
٢. تحديد متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام.
٣. تحديد المعوقات التي تحد من تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام.
٤. تحديد مقترحات لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام.

٥. التوصل إلي رؤية مستقبلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام.

سادسا: تساؤلات الدراسة :

تحدد تساؤلات الدراسة الحالية في الآتي :

١. ما خدمات الرعاية الاجتماعية التي يحتاجها الأيتام ؟
٢. ما متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام ؟
٣. ما المعوقات التي تحد من تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام ؟
٤. ما مقترحات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام ؟

سابعا : مفاهيم الدراسة :

(١) مفهوم المتطلبات:

يشير معجم وبستر (Webster,1991,p1071) إلي المتطلب علي أنه الشيء الذي يشترط توافره أو يحتاج إليه ، أو شرط مطلوب.

في حين يرى قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية المتطلبات بأنها تحديد الموارد القائمة أو التي يمكن إتاحتها والبرامج والجهود التعاونية للربط والتنسيق لهذه الموارد حتى يمكن تجنب الأزواج والصراع أو التنافس وتحديد مدى نطاق ونوعية الخدمات التي تقدم(السكري ، ٢٠٠٠ ، ص١٢٣).

ويقصد الباحث بالمتطلبات في هذه الدراسة بأنها :

مجموعة الشروط والإمكانات التي تسعى المؤسسة لتحقيقها لضمان تحسين الخدمات المقدمة للأيتام وتشمل المتطلبات (الإدارية - التمويلية - البشرية - المعلوماتية والتكنولوجية - التحسين المستمر للخدمات المقدمة للأيتام - سلامة وأمان البيئة التي يحصل فيها الأيتام علي الخدمة) .

(٢) مفهوم تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية :

تعرف الخدمة بأنها أي عمل يقوم به الفرد لإشباع حاجات الأفراد الآخرين المادية والمعنوية ، ووجود تمايز بين وظائف الأفراد الاجتماعية يجعل الخدمة المتبادلة ضرورة من ضروريات الحياة في المجتمع (بدوي، ١٩٩٣، ص٣٧٥).

وتُعرف الرعاية الاجتماعية بأنها " نظام مركب من النظم الاجتماعية يتضمن إطاراً واسعاً من المهن والأعمال التي تهتم بمساعدة الناس عن طريق تقديم أنواع من الخدمات الموجهة لمقابلة الحاجات وتحسين مستوى معيشة أفراد المجتمع وتحسين الأداء الاجتماعي لهم للوصول إلى الاستقرار الاجتماعي وإحداث التغيير الاجتماعي وتدعيم وتقوية الضبط الاجتماعي من أجل رفاهية الناس في المجتمع(علي ، ٢٠٠٩، ص١٣).

بينما يقصد بتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية " التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أي عيوب ، فضلاً عن تحقيق الاستمرارية في تحسين الأداء(Barton ,J.1991,p61).

كما أنها ذلك الفرق الذي يفصل العميل عن الخدمة ، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له (Gerard, T,1992,p45).

ويقصد بتحسين الخدمات في هذه الدراسة:

- درجة ومستوي ( كفاءة تقديم الخدمات ، سهولة الحصول علي الخدمة ، التحسين المستمر للخدمات ، أمان وسلامة البيئة التي تقدم فيها الخدمة) لدي الأيتام بالمؤسسة وتعكس رضاهم عن تلك الخدمات.
- تتضمن تلك الخدمات خدمات (اجتماعية - صحية - تعليمية - ترويحوية - ثقافية....الخ ) والتي يجب علي المسؤولين بمؤسسات رعاية الأيتام العمل علي تحسينها بصفة مستمرة لإشباع احتياجات الأيتام.



ثامنا: الإطار النظري للدراسة :

يعتمد الإطار النظري للدراسة على توضيح :

(١) خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام :

١. الخدمات الصحية : يجب على المؤسسة الاستعانة بطبيب بعض الوقت للتردد على المؤسسة يومين في الأسبوع على الأقل ، لتوقيع الكشف على الأيتام بصفة عامة والمستجدين بصفة خاصة مع مراعاة الكشف الطبي الكامل بصفة دورية منتظمة بمعرفة الطبيب على نزلاء المؤسسة مرة كل سنة ، وإعداد عيادة داخلية مزودة بالأدوية والأدوية وتحويل بعض الحالات إلى المستشفيات العامة إذا لزم الأمر أما بالنسبة للأبناء المقيدون بالمدارس يجوز للدار عمل اللازم نحو إلحاقهم بالتأمين الصحي والاستفادة بعلاج الوحدة الصحية المدرسية والعيادات النفسية المدرسية .
  ٢. خدمات ترفيهية وترويحوية : بإقامة المعسكرات الصيفية وحفلات السمر والرحلات وتوفير الوسائل السمعية والبصرية المناسبة ، كما تهتم بالنواحي الرياضية باعتبارها عنصراً أساسياً في تنشئة الطفل من خلال بعض الدورات الرياضية مثل كرة القدم والشطرنج - تنس الطاولة .... ألخ وذلك من خلال بعض الأندية الملتحقة بالدار أو عن طريق اشتراك الأبناء بالأندية الخارجية(علي ، ٢٠٠٨ ، ص٦٧).
  ٣. خدمات التغذية : تنشأ لجنة تغذية بالدار بمعرفة مدير الدار وتحت إشرافه من ثلاثة أعضاء على الأقل بينهم الأخصائي الاجتماعي رئيساً وأمين المخزن عضواً وطباخ الدار عضواً وتختص هذه اللجنة بفحص التغذية للتأكد من سلامتها من ناحية الوزن والجودة ، وبالنسبة للأبناء المنتسبين للتدريب المهني داخل الدار تصرف لهم وجبة غذائية طبقاً لما يصرف للابن المقيم بالدار في فترة الظهر فقط ويتم استلام التغذية على استمارات معدة لذلك متضمنة المقررات بالوزن والعدد ويتم التوقيع على الاستمارات بمعرفة لجنة التغذية وتعتمد من السيد مدير الدار ، بالإضافة إلى خدمات الملابس، وخدمات الأثاث، وخدمات خاصة بالمصروف اليومي للأطفال في المؤسسات الإيوائية أيضاً تمتد خدمات المؤسسة بعد التخرج لمدة لا تقل عن سنة كإعانة لاحقة حتى تطمئن على استقرار الأبناء استقراراً كاملاً ومنعاً لتعرضهم لمشاكل جديدة قد تؤدي بهم إلى الانحراف(حجازي،٢٠٠٣، ص١١٨).
  ٤. خدمات إيوائية : وتتمثل في تقديم خدمات الإعاشة من مسكن وملبس وتقديمه حسب الفئات والمراحل العمرية.
  ٥. الخدمات الاجتماعية : وتتضمن الرعاية الاجتماعية والتوجيه والإرشاد النفسي .
  ٦. الخدمات الرياضية : حيث توفر الحد المطلوب لممارسة الرياضة لتأثيرها على النمو النفسي والبدني للطفل
  ٧. الخدمات التعليمية : وتشمل إلحاق الأطفال بالمدارس فضلاً عن الرعاية التعليمية لهم داخل المؤسسة(احمد ،٢٠٠٦، ٤٠).
- وقد حددت وزارة التأمينات والشئون الاجتماعية الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام في(وزارة التأمينات والشئون الاجتماعية،٢٠٠٩) :
١. الناحية التعليمية: تقوم المؤسسة بإلحاق أبنائها الذين في سن الإلزام بالفصول الدراسية المناسبة سواء داخل المؤسسة أو خارجها حسب الأحوال، وفتح فصول محو الأمية للأبناء الذين فاتهم سن الإلزام.
  ٢. التدريب المهني : تقوم المؤسسة بوضع برامج التدريب المهني المختلفة داخل المؤسسة وتجهيز مركز التدريب بالآلات والأدوات وبالأخص للأولاد الذين أتموا المرحلة الابتدائية ولم يتمكنوا الاستمرار في التعليم.
  ٣. الناحية الصحية: الاستعانة بطبيب بعض الوقت للتردد على المؤسسة يومين في الأسبوع على الأقل لتوقيع الكشف الطبي على الأبناء بصفة عامة والمستجدين منهم بصفة خاصة.
  ٤. التربية الدينية والقومية: تراعى المؤسسة الاهتمام بالتربية الدينية والاهتمام بالتربية الوطنية عن طريق المحاضرات والندوات والاحتفال بالمناسبات الدينية والوطنية والقومية.
  ٥. الترفيهية: يجب على المؤسسة الاهتمام بالناحية الترفيهية بإقامة المعسكرات الصيفية وحفلات السمر والرحلات

والى غير ذلك.

٦. **الرياضة:** تهتم المؤسسة بالنواحي الرياضية على أساس أنها عنصر أساسي فى تنشئة الطفل تنشئة سليمة.
٧. **الرعاية اللاحقة:** يجب ألا تقتصر خدمات المؤسسة على رعاية الأطفال داخل المؤسسة بل يجب أن تهتم برعايتهم بعد تخرجهم لمدة لا تقل عن سنة كإحقة للاحقة.
- (٢) **متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام (نياز، ٢٠٠٦، ص ٣٤):**
  ١. توافر هيكل إداري منظم بالمؤسسة قادر علي تنظيم العمل ووضع أهداف تتناسب مع احتياجات المستفيدين في إطار اللوائح المنظمة للعمل .
  ٢. توافر الموارد والإمكانات المادية والبشرية اللازمة للقيام بالمهام المطلوبة لتطوير وتحسين أداء المؤسسة والخدمات التي تقدمها للمستفيدين .
  ٣. **كفاءة تقديم الخدمة :** هي نسبة مخرجات الخدمات إلى التكاليف المتعلقة بإنتاج تلك الخدمات، وتعني الاستخدام المتوازن للموارد (البشرية والمالية والمادية) لتقديم أفضل رعاية صحية للمريض وللمجتمع، وتحقيق أكبر منفعة ضمن الموارد المتاحة، وبشكل آخر فهي تعني تقديم أفضل رعاية صحية ممكنة بالاستثمار الأمثل للموارد المتاحة بتقليل التكاليف عن طريق تقديم الخدمات الضرورية والصحيحة وتلافي الخدمات غير الضرورية أو الخاطئة.
  ٤. **استمرارية تقديم الخدمات :** هي إحدى ضروريات تحسين الخدمات ، وتعني ألا تنقطع الخدمات المقدمة، وكذلك تقديم الخدمة من قبل مقدم الخدمة ذاته في الوقت المناسب والتواصل بين مقدمي الخدمة ، ويؤدي انقطاع الاستمرارية إلى تدني مستوى تحسينها ، مما قد يمنع تقديم الخدمة بشكلها الصحيح، أو أن تزيد تكاليف تقديم هذه الخدمات.
  ٥. **سهولة الحصول علي الخدمات:** تعني أن الخدمات ليست مقيّدة بأية حواجز جغرافية أو اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية أو تنظيمية أو لغوية، أو إلى أي درجة تكون الخدمات غير محجوبة بتلك الحواجز، وتعتبر هامة لتحسين الخدمات لأن صعوبة الوصول إلى الخدمات يمكن أن يمنع أحيانا الحصول على خدمات أساسية أخرى والتي تؤدي إلى حدوث مشاكل مستقبلاً .
  ٦. **أمان وسلامة البيئة التي تقدم فيها الخدمات :** وتعني التقليل من خطر التعرض للإصابات الناتجة عن رغبة المستفيد في الحصول علي الخدمة أو الناتجة عن الوجود داخل المؤسسة ، ومراعاة الشكل الخارجي للمبني ووسائل الراحة والترفيه وضمان الخصوصية، وتوفير الوسائل الترفيهية للمستفيدين .
- كما حدد صندوق الأمم المتحدة لرعاية الطفولة مجموعة من المعايير العالمية لتحسين وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام تحدت في التالي (Jini L.2011,p95):
  - (أ) **التخطيط للرعاية :** ويقصد به التخطيط المسبق لكيفية التحاق الأبناء ومغادرتهم المؤسسة، بشكل يضمن تلبية احتياجاتهم خلال مراحل العمر المختلفة ويمكنهم من الاعتماد على النفس والاندماج في المجتمع والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بحياتهم.
  - (ب) **البيئة والبنية والتجهيزات:** أن يكون تصميم المؤسسة ومساحتها تتلاءم مع احتياجات الأبناء وتوفر لهم السلامة والأمان وتحترم خصوصيتهم وأن تكون أقرب إلى تصميم البيت.
  - (ج) **كفاءة العاملين :** أن يتلقى الأبناء الرعاية على أيدي موظفين وأخصائيين ومتطوعين مؤهلين مدربين تم اختيارهم بتأني وبناء على معايير واضحة ويتم مراقبة وتطوير أداء عملهم بشكل منظم كما أن عددهم وتخصصاتهم تلبى احتياجات الأطفال.
  - (د) **الحماية والأمان :** حماية الأطفال من جميع أنواع الإساءات والاستجابة الملائمة والسريعة لأي شكوى أو مزاعم أو اشتباه لحدوث إساءة، وضمان تطبيق قانون حقوق الطفل من خلال إيجاد آلية واضحة للطفل والمحيطين به داخل المؤسسة.
  - (هـ) **الرعاية المتكاملة :** تلبية الاحتياجات الصحية ، التعليمية، النفسية، الاجتماعية والترفيهية وشغل وقت الفراغ

للأطفال واحترام رغباتهم وآرائهم مع تقد المساندة والتوجيه لاكتساب سلوكيات إيجابية ومقبولة من المجتمع. (و) **الرعاية اللاحقة** : التأكد من تحسين الخدمات المقدمة للأطفال بالمؤسسة عن طريق رعاية الأبناء والتواصل معهم لدى مغادرتهم، وبناء علاقة جيدة بالمجتمع الخارجي من خلال العمل باستمرار على توفيق الأوضاع في ضوء المعلومات الخاصة بكيفية إدارة المؤسسة وتوفير الإمكانيات اللازمة لتحقيق ذلك. تأسعا: الإجراءات المنهجية للدراسة :

(١) **نوع الدراسة**: تنتمي هذه الدراسة إلي الدراسات الوصفية حيث تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد، والوصف الذي ينصب علي الجوانب الكيفية والكمية معاً ، حيث تركز الدراسة الراهنة علي وصف وتحديد متطلبات تحسين الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام.

(٢) **المنهج المستخدم**: اعتمدت الدراسة **على منهج المسح الاجتماعي**:

- المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل للمسؤولين بمؤسسات رعاية الأيتام وعددهم (٣١) مسئول.

- المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل للمستفيدين (للأيتام) وعددهم (١٠٠) مفرد.

(٣) **أدوات الدراسة**: قام الباحث بتصميم استمارة استبيان للأيتام ، وكذلك استمارة استبيان للمسؤولين حول متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام. ويمكن عرض صدق وثبات أدوات الدراسة علي النحو التالي :

(أ) صدق الأدوات :

١. **الصدق الظاهري للأداة**: تم عرض الأدوات على عدد (١٠) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، لإبداء الرأي في صلاحية الأدوات من حيث السلامة اللغوية للعبارة من ناحية وارتباطها بمتغيرات الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٦%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارات في صورتها النهائية.

٢. **صدق المحتوي " الصدق المنطقي "**: وللتحقق من هذا النوع من الصدق قام الباحث بما يلي:

- الإطلاع علي الأدبيات والكتب النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة.

- تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة.

(ب) **ثبات الأدوات** : تم حساب ثبات الأدوات باستخدام معامل ثبات (ألفا . كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية للإستمارات ، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردات من المسؤولين والمستفيدين وذلك بنظام إعادة الإختبار . وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

**جدول (١) : يوضح نتائج الثبات باستخدام معامل (ألفا . كرونباخ) للاستمارات (ن=١٠)**

م	المتغيرات	معامل (ألفا - كرونباخ)
١	ثبات استمارة استبيان الأيتام ككل	٠,٩٤
٢	ثبات استمارة استبيان المسؤولين ككل	٠,٩١

يوضح الجدول رقم (١) وجود درجة عالية من الثبات في جميع أبعاد الإستمارات بحيث يمكن للباحثة الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأدوات .مما يشير إلى أن الإستمارات تتمتع بدرجة مناسبة من الثبات، وللوصول لنتائج أكثر مصداقية تم استخدام معادلة سبيرمان - براون **Brown - Spearman** للتجزئة النصفية **Split - half** ، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجات العبارات الفردية ودرجات العبارات الزوجية لعينة قوامها (١٠) من المسؤولين والمستفيدين ، وجاءت نتائج الإختبار كالتالي :

**جدول(٢): يوضح نتائج الثبات باستخدام معادلة سبيرمان براون للتجزئة النصفية(ن=١٠)**

م	المتغيرات	معادلة سبيرمان براون
١	ثبات استمارة استبيان الأيتام ككل	٠,٨٨
٢	ثبات استمارة استبيان المسؤولين ككل	٠,٩٠

يوضح الجدول رقم ( ٢ ) وجود درجة عالية من الثبات فى جميع أبعاد الإستمارات بحيث يمكن للباحثة الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأدوات. مما يشير إلى أن الإستمارات تتمتع بدرجة مناسبة من الثبات.

#### (٤) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني : تحدد فى محافظة القاهرة ممثلة فى مؤسسات رعاية الأيتام التالية :

#### جدول(٣): يوضح مؤسسات رعاية الايتام

م	اسم المؤسسة	عدد الأيتام	عدد المسئولون
١	مؤسسة المدينة المنورة الخيرية لرعاية الأيتام	٢٥	٨
٢	مؤسسة السيدة نفيسة لرعاية الأيتام	٢١	٥
٣	دار الاورمان للأيتام	١٩	٧
٤	دار اقامة أطفال قد الحياة	١٧	٥
٥	دار الامل لرعاية الأيتام	١٨	٦
	<b>المجموع</b>	<b>١٠٠</b>	<b>٣١</b>

وترجع مبررات اختيار تلك المؤسسات الي :

١. سعي تلك المؤسسات إلي تحسين الخدمات المقدمة للأيتام من خلال تطبيق شروط جودة وتحسين الخدمات.
٢. توافر عينة الدراسة من الأيتام والمسئولون .
٣. موافقة المسئولون علي إجراء الدراسة .

#### (ب) المجال البشرى:

١. حصر شامل للمسئولين بالمؤسسات المختارة للدراسة وبلغ عددهم (٣١) مفردة
٢. حصر شامل للأيتام المقيدون بالمرحلة الإعدادية والثانوية المقيمين بالمؤسسات المختارة للدراسة وبلغ عددهم (١٠٠) مفردة .

(ج) المجال الزمني : ويتحدد في الفترة الزمنية من ٢٦/١/٢٠٢١م إلى ٢٥/٣/٢٠٢١م.

(٥) أساليب التحليل الإحصائي : تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 17.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

١. التكرارات والنسب المئوية.
٢. المتوسط الحسابي وتم حسابه للمقياس الثلاثي عن طريق :

$$\text{المتوسط الحسابي} = \text{ك} (\text{نعم}) \times ٣ + \text{ك} (\text{إلى حد ما}) \times ٢ + \text{ك} (\text{لا}) \times ١ \text{ ن}$$

- كيفية الحكم على متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام : يمكن الحكم عليها باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلي حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) ، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٢ / ٣ = ٠,٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (٤) : يوضح مستويات متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الايتام

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ٦٧.١
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٦٧,١ - ٣٥.٢
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٣٥,٢ : ٣

٢. الانحراف المعياري: ويفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط الحسابي، حيث أنه في حالة تساوي العبارات في المتوسط الحسابي فإن العبارة التي انحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأعلى.

٣. معامل ثبات ( ألفا . كرونباخ ): لقيم الثبات التقديرية لأدوات الدراسة.

عاشرا: نتائج الدراسة الميدانية:

أولاً: وصف مجتمع الدراسة:

### جدول (٥)

#### وصف مجتمع الدراسة

وصف المسئولون				وصف الأيتام			
ن=٣١				ن=١٠٠			
م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٤٨	٧	١	السن	١٥	٣
٢	متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	١٧	٤	٢	متوسط عدد سنوات الاستفادة من المؤسسة	٨	٤
م	النوع	ك	%	م	النوع	ك	%
١	ذكر	١٩	٦١,٣	١	ذكر	٦٦	٦٦
٢	أنثى	١٢	٣٨,٧	٢	أنثى	٣٤	٣٤
	المجموع	٣١	١٠٠		المجموع	١٠٠	١٠٠
م	المؤهل العلمي	ك	%	م	المرحلة التعليمية	ك	%
١	مؤهل فوق المتوسط	٨	٢٥,٨	١	المرحلة الإعدادية	٦٠	٦٠
٢	مؤهل جامعي	١٢	٣٨,٧	٢	المرحلة الثانوية	٤٠	٤٠
٣	ماجستير	٥	١٦,١	٣	المجموع	١٠٠	١٠٠
٤	دكتوراه	٦	١٩,٤				
	المجموع	٣١	١٠٠				
م	الوظيفة	ك	%	م	نوع اليتيم	ك	%
١	مدير تنفيذي	٥	١٦,١٣	١	يتيم الأب	١٥	١٥
٢	عضو مجلس إدارة	٩	٢٩,٠	٢	يتيم الأم	٢٠	٢٠
٣	أخصائي اجتماعي	١٠	٣٢,٢٦	٣	يتيم الأب والأم	٦٥	٦٥
٤	إداري	٧	٢٢,٦	٤	المجموع	١٠٠	١٠٠
	المجموع	٣١	١٠٠				

يوضح الجدول السابق أن وصف الأيتام مجتمع الدراسة جاء كالتالي:

- متوسط سن الأيتام (١٥) سنة، وانحراف معياري (٣) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات الاستفادة من المؤسسة (٨) سنة، وانحراف معياري (٤) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من الأيتام ذكور بنسبة (٦٦%)، بينما نسبة الإناث (٣٤%).
- أكبر نسبة من الأيتام بالمرحلة الإعدادية بنسبة (٦٠%)، ثم بالمرحلة الثانوية بنسبة (٤٠%).

كما يوضح الجدول السابق أن وصف المسئولون مجتمع الدراسة جاء كالتالي:

- متوسط سن المسئولين (٤٨) سنة، وانحراف معياري (٧) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (١٧) سنة، وانحراف معياري (٤) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من المسئولون ذكور بنسبة (٦١,٣%)، بينما نسبة الإناث (٣٨,٧%).

- أكبر نسبة من المسئولون حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (٣٨,٧%)، ثم حاصلين مؤهل فوق المتوسط بنسبة (٢٥,٨%) ، ثم حاصلين علي دكتوراه بنسبة (١٩,٤%)، يليها حاصلين علي ماجستير بنسبة (١٦,١%).
- أكبر نسبة من المسئولون وظيفتهم أخصائي اجتماعي بنسبة (٣٢,٢٦%)، ثم عضو مجلس إدارة بنسبة (٢٩%)، يليها إداري بنسبة (٢٢,٦%)، ثم مدير تنفيذي بنسبة (١٦,١٣%)

ثانيا: الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام :

( ١) الخدمات الاجتماعية:

جدول ( ٧ )

الخدمات الاجتماعية كما يحددها الأيتام والمسئولون

م	العبارات	الايتم (ن=١٠٠)					المسئولون (ن=٣١)						
		نعم	إلى حد ما	لا	س	σ	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	س	σ	الترتيب
١	تشجع المؤسسة الأيتام علي تكوين علاقات فيما بينهم	٢٠	٧٠	١٠	٢,١	٠,٥٤	٧	٢٨	٢	١	٢,٨٧	٠,٤٣	٢
٢	تكسب المؤسسة الأيتام مهارات التعامل مع الآخرين بالمجتمع	٣٠	٦٠	١٠	٢,٢	٠,٦	٦	٢٩	١	١	٢,٩	٠,٤	١
٣	تشجع المؤسسة الأيتام علي الاشتراك في الأنشطة المختلفة	٥٩	٣٠	١١	٢,٤	٠,٦٦	٤	١٥	٢	٢	٢,٤١	٠,٦١	٧
٤	توفر المؤسسة مكان مناسب لإقامة الأيتام	٦٠	٣٠	١٠	٢,٥	٠,٦٧	٣	٢٨	٢	١	٢,٨٣	٠,٥٢	٤
٥	يحترم المسئولون بالمؤسسة اراء الأيتام	٥٥	٢٥	٢٠	٢,٣٥	٠,٨	٥	٢٨	٢	١	٢,٨٤	٠,٥٢	٣
٦	تساهم المؤسسة في حل مشكلات الأيتام	٩٠	١٠	-	٢,٩	٠,٣	١	١٦	٢	٢	٢,٤٥	٠,٦٢	٦
٧	تقدر المؤسسة احتياجات الأيتام بصفة مستمرة	٧٠	٢٥	٥	٢,٦٥	٠,٥٨	٢	٢٦	٢	٣	٢,٧٤	٠,٦٣	٥
	المتغير ككل				٢,٤٦	٠,٤٢					٢,٧٢	٠,٣٧	مستوى مرتفع

## يوضح الجدول السابق أن:

- الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تساهم المؤسسة في حل مشكلات الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٩)، وجاء بالترتيب الثاني تقدر المؤسسة احتياجات الأيتام بصفة مستمرة بمتوسط حسابي (٢,٦٥)، وأخيراً تشجع المؤسسة الأيتام علي تكوين علاقات فيما بينهم بمتوسط حسابي (٢,١) ، وقد يرجع ذلك إلي اهتمام المؤسسة بدراسة مشكلات الأيتام حتى تستطيع تقديم الخدمات المناسبة لهم .
- الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تكسب المؤسسة الأيتام مهارات التعامل مع الآخرين بالمجتمع بمتوسط حسابي (٢,٩)، وجاء بالترتيب الثاني تشجع المؤسسة الأيتام علي تكوين علاقات فيما بينهم بمتوسط حسابي (٢,٨٧)، وأخيراً تشجع المؤسسة الأيتام علي الاشتراك في الأنشطة المختلفة بمتوسط حسابي (٢,٤١)، وقد يرجع ذلك الي سعي المؤسسة الي تنمية العديد من المهارات لدي الأيتام لكي يستطيعوا التكيف بالمجتمع .
- وبالنظر للجدول السابق نجد أن المتوسط الوزني لاستجابات الأيتام والمسئولين جاء مرتفعاً بالنسبة للخدمات الاجتماعية وقد يرجع ذلك إلي سعي المسئولون بمؤسسات رعاية الأيتام إلي تنويع الخدمات الاجتماعية المقدمة للأيتام بما يساعدهم علي تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين بالمجتمع وزيادة تفاعلهم الاجتماعي وتحقيق الانتماء المجتمعي وهذا ما أثبتته نتائج دراسة ( أبو الفتوح ، ٢٠٠٤).



(٢) الخدمات الصحية :

جدول ( ٨ )  
الخدمات الصحية كما يحددها الأيتام والمسئولون

م	العبارات	الأيتام (ن=١٠٠)					المسئولون (ن=٣١)					
		نعم	لا	س_	σ	الترتيب	نعم	لا	س_	σ	الترتيب	
١	تقوم المؤسسة بإجراء فحص طبي دوري للأيتام	٢٠	٤٢	٣٨	١,٨٢	٠,٧٤	٥	١١	٩	١١	٠,٨٦	٧
٢	يوجد بالمؤسسة عيادة طبية شاملة كافة التخصصات	١٩	٢٨	٥٣	١,٦٦	٠,٧٨	٩	١٤	١٢	٥	٢,٢٩	٥
٣	تعد المؤسسة ملف طبي يوضح الحالة الصحية لكل يتيم	٢٣	٤١	٣٦	١,٨٧	٠,٧٦	٣	٢٥	٥	١	٢,٧٧	١
٤	تقوم المؤسسة بإجراء العمليات الجراحية للأيتام إذا تطلب الأمر	٢١	٣٨	٤١	١,٨	٠,٧٧	٧	١٠	٨	١٣	١,٩	٨
٥	يوجد بالمؤسسة غرفة خدمات الإسعافات الأولية السريعة	٢٤	٤٦	٣٠	١,٩٤	٠,٧٤	١	٨	١٦	٧	٢,٣	٤
٦	تقوم المؤسسة بإجراء التحاليل الطبية بصفه دورية للأيتام	٢١	٤٠	٣٩	١,٨٢	٠,٧٦	٦	١٨	٧	٦	٢,٣٩	٣
٧	تقوم المؤسسة بتسهيل حصول الأيتام على خدمات التأمين الصحي	١٧	٥٢	٣١	١,٨٦	٠,٦٨	٤	٢١	٧	٣	٢,٥٨	٢
٨	تعد المؤسسة ندوات لتثقيف الأيتام صحيا	١٦	٣٨	٤٦	١,٧	٠,٧٣	٨	١٣	١٣	٥	٢,٢٦	٦
٩	تتحمل المؤسسة نفقات علاج بعض الأيتام	١٥	٥٨	٢٧	١,٨٨	٠,٦٤	٢	٨	١١	١٢	١,٨	٩
	المتغير ككل				١,٨٢	٠,٥٣					٢,٢٦	٠,٤٥
								مستوى متوسط				مستوى متوسط

## يوضح الجدول السابق أن:

- الخدمات الصحية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٨٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يوجد بالمؤسسة غرفة خدمات الإسعافات الأولية السريعة بمتوسط حسابي (١,٩٤)، وجاء بالترتيب الثاني تتحمل المؤسسة نفقات علاج بعض الأيتام بمتوسط حسابي (١,٨٨)، وأخيراً يوجد بالمؤسسة عيادة طبية شاملة كافة التخصصات بمتوسط حسابي (١,٦٦)، وقد يعكس ذلك اهتمام المؤسسة بتوفير الرعاية الصحية للأيتام وتقديم أوجه العناية الصحية لهم بالكشف الدوري والإسعافات الأولية وتوفير الأدوية والمتابعة الطبية لهم .
- الخدمات الصحية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تعد المؤسسة ملف طبي يوضح الحالة الصحية لكل يتيم بمتوسط حسابي (٢,٧٧)، وجاء بالترتيب الثاني تقوم المؤسسة بتسهيل حصول الأيتام على خدمات التأمين الصحي بمتوسط حسابي (٢,٥٨)، وأخيراً تتحمل المؤسسة نفقات علاج بعض الأيتام بمتوسط حسابي (١,٨)، وقد يرجع ذلك إلي تتبع المؤسسة للحالات الصحية للأيتام بعمل ملفات متابعة ومتابعة حصولهم علي خدمات الضمان الاجتماعي.
- وبالنظر للجدول السابق نجد أن المتوسط الوزني لاستجابات الأيتام والمسؤولين جاء متوسطا بالنسبة للخدمات الصحية وقد يرجع ذلك إلي تركيز المسؤولين بمؤسسات رعاية الأيتام علي الخدمات الاجتماعية والثقافية المقدمة للأيتام أكثر من الخدمات الأخرى سواء الصحية أو الترويحية أو التدريبية ، لذلك يجب عليهم بذل المزيد من الجهد لتحسين الخدمات الصحية المقدمة للأيتام .

( ٣ ) الخدمات التعليمية :

جدول ( ٩ )

الخدمات التعليمية كما يحددها الأيتام والمسئولون

م	العبارات	الايتم (ن=١٠٠)					المسئولون (ن=٣١)				
		نعم	إلى حد ما	لا	س_	σ	نعم	إلى حد ما	لا	س_	σ
١	توفر المؤسسة فصول لمحو أمية الأيتام	٩٠	٧	٣	٢,٨٧	٠,٤٢	٦	١٤	١١	٢,١	٠,٩١
٢	توفر المؤسسة وقت لمذاكرة الأيتام	٩٣	٧	-	٢,٩٣	٠,٢٦	٢٠	٤	٢,٥٢	٠,٧٢	
٣	توفر المؤسسة الأدوات المدرسية اللازمة للأيتام	٩٦	٢	٢	٢,٩٤	٠,٣١	٢١	٣	٢,٥٨	٠,٦٧	
٤	توفر المؤسسة المدرسين المتخصصين لمساعدة الأيتام علي التحصيل الدراسي	٩١	٩	-	٢,٩١	٠,٢٩	٢١	٩	٢,٦٥	٠,٥٥	
٥	توفر المؤسسة الزى الرسمي لالتحاق الأيتام بالمدرسة	٩٠	٩	١	٢,٨٩	٠,٣٥	٢٤	٥	٢,٧١	٠,٥٩	
٦	توفر المؤسسة فصول التقوية لمساعدة الأيتام المتأخرين دراسيا	٨٧	١٣	-	٢,٨٧	٠,٣٤	٢٢	٧	٢,٦٥	٠,٦١	
٧	تساعد المؤسسة الأيتام في عمل الواجبات المدرسية	٨٥	١٣	٢	٢,٨٣	٠,٤٣	٢٥	٥	٢,٧٧	٠,٥٩	
	المتغير ككل				٢,٨٩	٠,٢٢			٢,٥٦	٠,٤٠	
							مستوى مرتفع				مستوى مرتفع

## يوضح الجدول السابق أن:

- الخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توفر المؤسسة الأدوات المدرسية اللازمة للأيتام بمتوسط حسابي (٢,٩٤)، وجاء بالترتيب الثاني توفر المؤسسة وقت لمذاكرة الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٩٣)، وأخيراً تساعد المؤسسة الأيتام في عمل الواجبات المدرسية بمتوسط حسابي (٢,٨٣)، وقد يرجع ذلك الي تفوق الطلاب بالمراحل التعليمية المختلفة بما يدفع المؤسسة الي تقديم الخدمات التعليمية المختلفة للأيتام.
- الخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تساعد المؤسسة الأيتام في عمل الواجبات المدرسية بمتوسط حسابي (٢,٧٧)، وجاء بالترتيب الثاني توفر المؤسسة الزى الرسمي لالتحاق الأيتام بالمدرسة بمتوسط حسابي (٢,٧١)، وأخيراً توفر المؤسسة فصول لمحو أمية الأيتام بمتوسط حسابي (٢,١)، وقد يرجع ذلك إلي سعي المؤسسة إلي الحفاظ علي المستوى الدراسي للطلاب الأيتام وإمدادهم بكافة الخدمات التعليمية.
- وبالنظر للجدول السابق نجد أن المتوسط الوزني لاستجابات الأيتام والمسئولين جاء مرتفعاً بالنسبة للخدمات التعليمية ، وقد يرجع ذلك الي سعي المسئولون بمؤسسات رعاية الأيتام الي مساعدة الأطفال على محو أميتهم وتعيين مدرسين بالمؤسسات الإيوائية لمساعدة الأطفال على مذاكرة دروسهم وتوفير الكتب ، أما بالنسبة لخدمات الرعاية الصحية فكانت توفير التغذية الصحية المناسبة لأعمار الأطفال وإجراء الكشف الطبي الدوري عليهم وإجراء التحاليل والفحوصات الطبية الدورية للأطفال وهذا ما أثبتته نتائج دراسة (أبو هرجه ، ٢٠١٢ ) .

(٤) الخدمات الترويحية :

جدول ( ١٠ )  
الخدمات الترويحية كما يحددها الأيتام والمسئولون

م	العبارات	الايتم (ن=١٠٠)					المسئولون (ن=٣١)					
		نعم	إلى حد ما	لا	س	σ	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	س	σ
١	تقوم المؤسسة بتنظيم الرحلات المختلفة للأيتام	٢٤	٣٦	٤٠	١,٨٤	٠,٧٩	٣	٢٤	٦	١	٢,٧٤	٠,٦١
٢	تنظم المؤسسة المعسكرات الترويحية للأيتام	١٤	٣٨	٤٨	١,٦٦	٠,٧١	٥	٤	١٧	١٠	١,٨١	٠,٦٥
٣	تنظم المؤسسة للايتم حفلات سمر بصفة مستمرة	١٩	٤٨	٣٣	١,٨٦	٠,٧١	٢	٢٣	٤	٤	٢,٦١	٠,٧٢
٤	تشارك المؤسسة مع المؤسسات الأخرى في تنظيم الرحلات والمعسكرات الخاصة بالأيتام	١٦	٤٢	٤٢	١,٧٤	٠,٧٢	٤	٢٣	٥	٣	٢,٦٥	٠,٦٦
٥	توفر المؤسسة الأدوات الرياضية اللازمة لممارسة الأيتام الرياضة	٢٧	٤٣	٣٠	١,٩٧	٠,٧٦	١	١٩	١٠	٢	٢,٥٥	٠,٦٢
٦	تنظم المؤسسة مسابقات رياضية بين الأيتام	١٣	٣٧	٥٠	١,٦٣	٠,٦٩	٦	١٣	١١	٧	٢,١٩	٠,٧٩
	المتغير ككل				١,٧٨	٠,٥٦					٢,٤١	٠,٣٧
							مستوى متوسط					مستوى مرتفع

## يوضح الجدول السابق أن:

- الخدمات الترويحية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٧٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توفر المؤسسة الأدوات الرياضية اللازمة لممارسة الأيتام الرياضة بمتوسط حسابي (١,٩٧)، وجاء بالترتيب الثاني تنظم المؤسسة للأيتام حفلات سمر بصفة مستمرة بمتوسط حسابي (١,٨٦)، وأخيراً تنظم المؤسسة مسابقات رياضية بين الأيتام بمتوسط حسابي (١,٦٣)، وقد يرجع ذلك إلي محافظة المؤسسة علي الترويح عن الأيتام والارتقاء بصحتهم البدنية.
- الخدمات الترويحية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تقوم المؤسسة بتنظيم الرحلات المختلفة للأيتام بمتوسط حسابي (٢,٧٤)، وجاء بالترتيب الثاني تشترك المؤسسة مع المؤسسات الأخرى في تنظيم الرحلات والمعسكرات الخاصة بالأيتام بمتوسط حسابي (٢,٦٥)، وأخيراً تنظم المؤسسة المعسكرات الترويحية للأيتام بمتوسط حسابي (١,٨١)، وقد يعكس ذلك تنوع الوسائل الترويحية التي تقوم بها المؤسسة لصالح الأيتام.
- وبالنظر للجدول السابق نجد أن المتوسط الوزني لاستجابات الأيتام والمسئولين جاء متوسطاً بالنسبة للخدمات الترويحية وقد يتطلب ذلك من المسئولون بمؤسسات رعاية الأيتام بذل مزيد من الجهد لتحسين الخدمات الترويحية كإقامة المعسكرات أو الرحلات... وغيرها التي تساعد الأيتام علي التكيف بالمؤسسة وهذا ما أثبتته نتائج دراسة (أبو زيد ، ٢٠١٢) .

## (٥) الخدمات الثقافية :

جدول ( ١١ )  
الخدمات الثقافية كما يحددها الأيتام والمسئولون

م	العبارات	الايتم (ن=١٠٠)					المسئولون (ن=٣١)						
		نعم	إلى حد ما	لا	س_	σ	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	س_	σ	الترتيب
١	يوجد بالمؤسسة مكتبة مزودة بالكتب الثقافية	٢٦	٤١	٣٣	١,٩٣	٠,٧٧	١	١٦	٦	٩	٢,٢٣	٠,٨٨	٥
٢	تقوم المؤسسة بتنظيم رحلات إلى المتاحف والأثار التاريخية	٢٤	٣٠	٤٦	١,٧٨	٠,٨١	٥	٨	١٣	١٠	١,٩٤	٠,٧٧	٦
٣	تخصص المؤسسة وقت للإطلاع وقراءة القصص المختلفة	٢٤	٤٤	٣٢	١,٩٢	٠,٧٥	٢	١٦	١٢	٣	٢,٤٢	٠,٦٧	٣
٤	تنظم المؤسسة مسابقات ثقافية مع المنظمات الأخرى	٢٢	٣٦	٤٢	١,٨	٠,٧٨	٤	١٤	١٢	٥	٢,٢٩	٠,٧٤	٤
٥	تقوم المؤسسة بتنظيم ندوات ثقافية للأيتام حول الانتماء للمجتمع	٢٢	٤٤	٣٤	١,٨٨	٠,٧٤	٣	١٧	١٢	٢	٢,٤٨	٠,٦٣	٢
٦	يتم أخذ آراء الأيتام في الخدمات الثقافية التي يرغبونها	٢٣	٢٦	٥١	١,٧٢	٠,٨٢	٦	١٩	١٠	٢	٢,٥٥	٠,٦٢	١
	المتغير ككل				١,٨٤	٠,٦٥					٢,٣٢	٠,٤٢	متوسط مستوى

يوضح الجدول السابق أن:

- الخدمات الثقافية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٨٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يوجد بالمؤسسة مكتبة مزودة بالكتب الثقافية بمتوسط حسابي (١,٩٣)،

وجاء بالترتيب الثاني تخصص المؤسسة وقت للإطلاع وقراءة القصص المختلفة بمتوسط حسابي (١,٩٢)، وأخيراً يتم أخذ آراء الأيتام في الخدمات الثقافية التي يرغبونها بمتوسط حسابي (١,٧٢)، ويد يعكس ذلك تنوع الخدمات الثقافية التي تقدمها المؤسسة للايتام.

- الخدمات الثقافية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يتم أخذ آراء الأيتام في الخدمات الثقافية التي يرغبونها بمتوسط حسابي (٢,٥٥)، وجاء بالترتيب الثاني تقوم المؤسسة بتنظيم ندوات ثقافية للأيتام حول الانتماء للمجتمع بمتوسط حسابي (٢,٤٨)، وأخيراً تقوم المؤسسة بتنظيم رحلات إلى المتاحف والآثار التاريخية بمتوسط حسابي (١,٩٤)، وقد يعكس ذلك الدور الذي تقوم به المؤسسة في تنمية الانتماء والقيم الاجتماعية للأيتام.
- وبالنظر للجدول السابق نجد أن المتوسط الوزني لاستجابات الأيتام والمسؤولين جاء مرتفعاً بالنسبة للخدمات الثقافية ، وقد يرجع ذلك الي سعي المسؤولين بمؤسسات رعاية الأيتام إلي تحسين الخدمات الثقافية المقدمة للأيتام مثل عقد ندوات ثقافية لدعم انتمائهم المجتمعي وهذا ما أثبتته نتائج دراسة (أبو هرجه ، ٢٠١٢) .

#### ترتيب الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام :

جدول ( ١٢ )

ترتيب الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام والمسؤولون

م	الخدمات	الأيتام (ن=١٠٠)		المسؤولون (ن=٣١)	
		س_	σ	س_	σ
١	الخدمات الاجتماعية	٢,٤٦	٠,٤٢	٢,٧٢	٠,٣٧
٢	الخدمات الصحية	١,٨٢	٠,٥٣	٢,٢٦	٠,٤٥
٣	الخدمات التعليمية	٢,٨٩	٠,٢٢	٢,٥٦	٠,٤٠
٤	الخدمات الترويحية	١,٧٨	٠,٥٦	٢,٤١	٠,٣٧
٥	الخدمات الثقافية	١,٨٤	٠,٦٥	٢,٣٢	٠,٤٢
	الخدمات ككل	٢,١	٠,٣	٢,٥	٠,٢٨

يوضح الجدول السابق أن:

- ترتيب الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول الخدمات التعليمية بمتوسط حسابي



- (٢,٨٩)، وجاء بالترتيب الثاني الخدمات الاجتماعية بمتوسط حسابي (١,٧٨).
- (٢,٤٦)، وأخيراً الخدمات الترويحية بمتوسط حسابي (٢,٥٠).
- ترتيب الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٠)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول الخدمات الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٧٢)، وجاء بالترتيب الثاني الخدمات التعليمية بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، وأخيراً الخدمات الصحية بمتوسط حسابي (٢,٢٦).
- ثالثاً: متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام :
- (١) المتطلبات الإدارية :

جدول (١٣) المتطلبات الإدارية كما يحددها المسئولون ن = ٣١

م	العبارات	نعم	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	سعي المؤسسة الي تجديد أهدافها باستمرار بما يتناسب مع احتياجات الأيتام.	٢٥	٤	٢,٧٤	٠,٣٢	٣
٢	مرونة المسئولون في تقديم الخدمات للأيتام بالمؤسسة	٢٠	٥	٢,٤٥	٠,٧٠	٥
٣	مراعاة مبدأ المسائلة والشفافية للمسئولون بالمؤسسة	٢٧	٢	٢,٨١	٠,٢٤	١
٤	الاهتمام بعقد دورات تدريبية منتظمة للمسئولون لتحسين كفاءتهم المهنية المرتبطة بالتعامل مع الأيتام	٢٣	٤	٢,٦١	٠,٥٧	٦
٥	الاهتمام بمبدأ العمل الفريقي بين العاملين بهدف ضمان تحسين الخدمات المقدمة للأيتام	٢٦	٤	٢,٨٠	٠,٢٣	٢
٦	وضع خطط للاستفادة من موارد المؤسسات الأخرى في تقديم خدمات أفضل للأيتام	٢٢	٧	٢,٦٥	٠,٦٣	٤
	البعد ككل			٢,٦٦	٠,٣٣	مستوى مرتفع

## يوضح الجدول السابق أن:

المتطلبات الإدارية كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول مراعاة مبدأ المسائلة والشفافية للمسئولون بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٨١)، وجاء بالترتيب الثاني الاهتمام بمبدأ العمل الفريقي بين العاملين بهدف ضمان تحسين الخدمات المقدمة للأيتام بمتوسط حسابي (٢,٨٠)، وأخيراً الاهتمام بعقد دورات تدريبية منتظمة للمسئولون لتحسين كفاءتهم المهنية المرتبطة بالتعامل مع الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٦١)، وقد يرجع ذلك

إلى سعي المؤسسة إلى توفير فريق عمل متكامل ، توفير الموارد والإمكانيات المخصصة لتحسين الخدمة المقدمة للأيتام وهذا ما أثبتته نتائج دراسة (Crawley,2007).

## (٢) المتطلبات التمويلية:

جدول (١٤) المتطلبات التمويلية كما يحددها المسئولون ن=٣١

م	العبارات	نعم	الي حد ما	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تنفيذ برامج تعتمد على التمويل الذاتي تناسب احتياجات الأيتام.	٢١	٧	٣	٢,٥٨	٠,٦٧	٢
٢	توظيف موارد المؤسسة في ضوء احتياجات الأيتام	٢٥	٥	١	٢,٧٧	٠,٥	١
٣	ضرورة مشاركة مؤسسات المجتمع المدني في توفير التمويل اللازم لمؤسسات الأيتام	١٠	٨	١٣	١,٩	٠,٨٧	٦
٤	استحداث آليات لجذب المتبرعين لصالح المؤسسة	١٨	٧	٦	٢,٣٩	٠,٨	٣
٥	مطالبة وزارة التضامن بزيادة التمويل المخصص لمؤسسات الأيتام	٨	١٦	٧	٢,٣	٠,٧١	٤
٦	الاتصال بالقيادات المجتمعية لتوفير التمويل اللازم لمؤسسات الأيتام	١٤	١٢	٥	٢,٢٩	٠,٧٤	٥
البعد ككل					٢,٣٣	٠,٣٧	متسوى متوسط

## يوضح الجدول السابق أن:

المتطلبات التمويلية كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توظيف موارد المؤسسة في ضوء احتياجات الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٧٧)، وجاء بالترتيب الثاني تنفيذ برامج تعتمد على التمويل الذاتي تناسب احتياجات الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٥٨)، وأخيراً ضرورة مشاركة مؤسسات المجتمع المدني في توفير التمويل اللازم لمؤسسات الأيتام بمتوسط حسابي (١,٩)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى ضرورة تطبيق الجمعية لإستراتيجية توفر بعض المتطلبات المادية الأساسية والضرورية لزيادة قدرة الجمعية علي تحقيق أهدافها ومن أهم تلك المتطلبات هي توفير التمويل وتنظيم عملية الإنفاق واتخاذ القرارات المتعلقة بتوفير مستلزمات المشروعات وتخصيص الموارد المادية واعتماد التوزيع الصحيح لها، مع مراعاة أولويات البرامج والمشروعات التي تخدم القاعدة الكبيرة من الأيتام المستفيدين من خدمات المؤسسة ، وهذا ما أشارت إليه دراسة (محمد ، ٢٠١٨)

(٣) المتطلبات البشرية (كفاءة تقديم الخدمات للأيتام) :

جدول (١٥) المتطلبات البشرية كما يحددها المسئولون ن = ٣١

م	العبارات	نعم	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يتوفر بالمؤسسة كادر وظيفي متخصص يساعد في إشباع احتياجات الأيتام	٢٩	٢	٢,٩٤	٠,٢٥	١
٢	يقوم الأخصائي الاجتماعي بتشخيص احتياجات الأيتام مع فريق العمل بالمؤسسة	٢٨	٣	٢,٩	٠,٣	٢
٣	لدي العاملين بالمؤسسة خبره كبيرة في التعامل مع مشكلات الأيتام (النفسية- الاجتماعية... الخ)	٢٤	٥	٢,٧١	٠,٥٩	٤
٤	يمتلك الأخصائيين مهارات متنوعة في تقديم الخدمات للأيتام	٢٢	٥	٢,٥٨	٠,٧٢	٧
٥	تشكل المؤسسة لجان متخصصة لجمع البيانات عن احتياجات الأيتام	٢٧	٤	٢,٨٧	٠,٣٤	٣
٦	الاتصال المستمر بين المسئولين والأيتام للوقوف علي مستوي كفاءة الخدمة المقدمة اليهم	٢٣	٥	٢,٦٥	٠,٥٦	٦
٧	تعد المؤسسة برامج تدريبية للعاملين بها لتحسين الخدمات المقدمة للأيتام	٢٤	٤	٢,٦٨	٠,٦٥	٥
البعد ككل				٢,٧٦	٠,٣٤	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

المتطلبات البشرية كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يتوفر بالمؤسسة كادر وظيفي متخصص يساعد في إشباع احتياجات الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٩٤)، وجاء بالترتيب الثاني يقوم الأخصائي الاجتماعي بتشخيص احتياجات الأيتام مع فريق العمل بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٩)، وأخيراً يمتلك الأخصائيين مهارات متنوعة في تقديم الخدمات للأيتام بمتوسط حسابي (٢,٥٨)، وقد يرجع ذلك إلي سعي المؤسسة

إلى توفير فريق عمل متكامل ، توفير الموارد والإمكانات المخصصة لتحسين الخدمة المقدمة للأيتام وهذا ما أثبتته نتائج دراسة (Crawley,2007).  
(٤) المتطلبات المعلوماتية والتكنولوجية :

جدول (١٦) المتطلبات المعلوماتية والتكنولوجية كما يحددها المسئولون

ن = ٣١

م	العبارات	نعم	الي حد ما	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تحديث دوري للبيانات والمعلومات الخاصة بالأيتام بالمؤسسة	١٧	١٢	٢	٢,٤٨	٠,٦٣	٢
٢	استخدام المؤسسة للوسائل التكنولوجية في تسويق خدماتها التي تقدم للأيتام	١٤	١٢	٥	٢,٢٩	٠,٧٤	٤
٣	الإستعانة بالعناصر البشرية المدربة على تنظيم واستخدام المعلومات وأحاسب بالمؤسسة	١٦	١٢	٣	٢,٤٢	٠,٦٧	٣
٤	الإهتمام بمتابعه واسترجاع البيانات لقياس رضا الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم	٨	١٣	١٠	١,٩٤	٠,٧٧	٦
٥	ضرورة استخدام التقنيات الحديثة في حفظ المعلومات المرتبطة بمشكلات واحتياجات الأيتام	١٦	٦	٩	٢,٢٣	٠,٨٨	٥
٦	اهمية وجود نظام دورى للتأكد من صلاحية المعلومات	١٩	١٠	٢	٢,٥٥	٠,٦٢	١
	البعد ككل				٢,٢٣	٠,٣٩	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

- المتطلبات المعلوماتية والتكنولوجية كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول أهمية وجود نظام دورى للتأكد من صلاحية المعلومات بمتوسط حسابي (٢,٥٥)، وجاء بالترتيب الثاني تحديث دوري للبيانات والمعلومات الخاصة بالأيتام بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٤٨)، وأخيراً الإهتمام بمتابعة واسترجاع البيانات لقياس رضا الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم بمتوسط حسابي (٢,٥٨) ، وقد يرجع ذلك إلى أن المعلومات المرتبطة بالأيتام تدعم جهود القيادات والعاملين في وضع الأهداف المرتبطة بالخدمات المقدمة للأيتام ، ولتحقيق أقصى استفادة من تلك المعلومات لأبد من أن تتسم نظم المعلومات داخل المؤسسة بالدقة والشمول والحدثة وسرعة

توافرها في الوقت المناسب، ويتطلب ذلك توافر الحاسب الآلي والاعتماد عليه في تخزين أكبر قدر ممكن من المعلومات لإجراء كافة عمليات التحليل عليها بما يتيح الاستفادة منها في أي وقت لاتخاذ القرارات المناسبة لصالح الأيتام.

### (٥) متطلبات سهوله حصول الأيتام علي الخدمات :

جدول (١٧) متطلبات سهوله حصول الأيتام علي الخدمات كما يحددها

ن = ٣١

المسئولون

م	العبارات	نعم	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تضع المؤسسة شروط ميسرة لحصول الأيتام علي الخدمة	٢٥	٥	٢,٧٧	٠,٥	١
٢	تقدم المؤسسة الخدمات للأيتام في فترات مناسبة	١٤	١٢	٢,٢٩	٠,٧٤	٥
٣	هناك تفاهم بين الأيتام وبين مقدمي الخدمات بالمؤسسة	٢١	٧	٢,٥٨	٠,٦٧	٢
٤	يواجه الأخصائي الاجتماعي صعوبات حصول الأيتام علي الخدمة	١٠	٨	١,٩	٠,٨٧	٧
٥	إجراءات تقديم الخدمات واضحة لجميع الأيتام	٨	١٦	٢,٣	٠,٧١	٤
٦	يمكن الأيتام من الحصول علي الخدمة في اي وقت يحتاجها	١٨	٧	٢,٣٩	٠,٨	٣
٧	تستجيب المؤسسة بسرعة لتقديم الخدمات للأيتام	١١	٩	٢	٠,٨٦	٦
	البعد ككل			٢,٣٢	٠,٣٦	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

- متطلبات سهوله حصول الأيتام علي الخدمات كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تضع المؤسسة شروط ميسرة لحصول الأيتام علي الخدمة بمتوسط حسابي (٢,٧٧)، وجاء بالترتيب الثاني هناك تفاهم بين الأيتام وبين مقدمي الخدمات بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٥٨)، وأخيراً يواجه الأخصائي الاجتماعي صعوبات حصول الأيتام علي الخدمة بمتوسط حسابي (١,٩)، وقد يتطلب ذلك من المسئولين وضع إجراءات ميسرة لحصول الأيتام علي الخدمة في الوقت والمكان الذي يريده وهذا ما أثبتته نتائج دراسة (الضمور، ٢٠٠٥).

(٦) متطلبات التحسين المستمر للخدمات المقدمة للأيتام :  
جدول (١٨) متطلبات التحسين المستمر للخدمات المقدمة للأيتام كما  
يحددها المسئولون ن = ٣١

م	العبارات	نعم	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	مراعاة انتقاء العناصر البشرية الجيدة للعمل في المؤسسة	٢٤	٤	٢,٦٨	٠,٥٧	٤
٢	تضع المؤسسة برامج لتدريب العاملين بصفة مستمرة	٢٠	٥	٢,٤٥	٠,٧٠	٧
٣	إشراك جميع العاملين بالمؤسسة في عملية تحسين الخدمات	٢٣	٤	٢,٦١	٠,٥٧	٦
٤	الاهتمام بإشراك الأيتام في عملية تطوير الخدمات المقدمة إليهم	٢٧	٢	٢,٨١	٠,٢٤	١
٥	تضع المؤسسة سياسة تنظيمية واضحة لتطوير الخدمات المقدمة للأيتام	٢٥	٤	٢,٧٤	٠,٣٢	٣
٦	عمل اجتماعات متتالية تناقش فيها معوقات تحسين الخدمات	٢٦	٤	٢,٨١	٠,٢٣	٢
٧	توزيع الأدوار وفقاً لقدرات وإمكانات الأعضاء بشكل يضمن تحسين الخدمة	٢٢	٧	٢,٦٥	٠,٦٣	٥
البعد ككل				٢,٦٨	٠,٣٢	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

متطلبات التحسين المستمر للخدمات المقدمة للأيتام كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول الاهتمام بإشراك الأيتام في عملية تطوير الخدمات المقدمة إليهم بمتوسط حسابي (٢,٨١)، وجاء بالترتيب الثاني عمل اجتماعات متتالية تناقش فيها معوقات تحسين الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٨١)، وأخيراً تضع المؤسسة برامج لتدريب العاملين بصفة مستمرة بمتوسط حسابي (٢,٤٥)، وقد يرجع ذلك الي اهتمام المسئولين بقياس عملية تطوير الخدمات وتحليل مواطن القوة والضعف في الأداء من اجل التحسين المستمر للخدمات المقدمة للأيتام وهذا ما أثبتته نتائج دراسة (Kotler, 2010) .

(٧) متطلبات أمان وسلامة البيئة التي تقدم فيه الخدمة :  
جدول (١٩) متطلبات أمان وسلامة البيئة التي تقدم فيه الخدمة كما يحددها  
المسئولون  
ن = ٣١

م	العبارات	نعم	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	المؤسسة بها غرف متميزة لإقامة الأيتام	١٩	١٠	٢,٥٥	٠,٦٢	١
٢	يتوافر بالمؤسسة الإضاءة الجيدة التي تناسب الأيتام	٨	١٣	١,٩٤	٠,٧٧	٦
٣	تهتم المؤسسة بعمل النظافة الدورية لجميع أقسامها الداخلية	١٦	١٢	٢,٤٢	٠,٦٧	٣
٤	تهتم المؤسسة بتأسيس مكان مناسب للكشف الدوري على الأيتام	١٤	١٢	٢,٢٩	٠,٧٤	٤
٥	المؤسسة توفر نظام الطوارئ للمحافظة علي حياة الأيتام	٦	١٤	١,٨٤	٠,٨٦	٧
٦	تحرص المؤسسة علي توافر اطباء متخصصين لتقديم الرعاية الصحية للأيتام	١٦	٦	٢,٢٣	٠,٨٨	٥
٧	تقدم المؤسسة للأيتام غذاء صحي مناسب	١٧	١٢	٢,٤٨	٠,٦٣	٢
مستوى متوسط	البعد ككل			٢,٢٥	٠,٤٠	

يوضح الجدول السابق أن:

- متطلبات أمان وسلامة البيئة التي تقدم فيه الخدمة كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول المؤسسة بها غرف متميزة لإقامة الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٥٥)، وجاء بالترتيب الثاني تقدم المؤسسة للأيتام غذاء صحي مناسب بمتوسط حسابي (٢,٤٨)، وأخيراً المؤسسة توفر نظام الطوارئ للمحافظة علي حياة الأيتام بمتوسط حسابي (١,٨٤)، وقد يرجع ذلك إلي سعي المسئولين الي توفير أماكن الطعام والإمكانات والتجهيزات، وفريق العمل والأنشطة بشكل يضمن امان وسلامة البيئة للأيتام وهذا ما أثبتته نتائج دراسة (Elley., 2003).

- ترتيب متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام:

جدول ( ٢٠ )

ترتيب متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام  
كما يحددها المسؤلون

م	المتغيرات	س	σ	لمستوى	لترتيب
١	المتطلبات الادارية	٢,٦٦	٠,٣٣	مرتفع	٣
٢	المتطلبات التمويلية	٢,٣٣	٠,٣٧	متوسط	٤
٣	المتطلبات البشرية (كفاءة تقديم الخدمات للأيتام)	٢,٧٦	٠,٣٤	مرتفع	١
٤	المتطلبات المعلوماتية والتكنولوجية	٢,٢٣	٠,٣٩	متوسط	٧
٥	متطلبات سهوله حصول الأيتام علي الخدمات	٢,٣٢	٠,٣٦	متوسط	٥
٦	متطلبات التحسين المستمر للخدمات المقدمة للأيتام	٢,٦٨	٠,٣٢	مرتفع	٢
٧	متطلبات امان وسلامة البيئة التي تقدم فيه الخدمة	٢,٢٥	٠,٤٠	متوسط	٦
	الابعاد ككل	٢,٥٠	٠,٢٧	مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

- ترتيب متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسؤلون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٠)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول المتطلبات البشرية بمتوسط حسابي (٢,٧٦)، وجاء بالترتيب الثاني متطلبات التحسين المستمر للخدمات المقدمة للأيتام بمتوسط حسابي (٢,٦٨)، وأخيراً متطلبات المتطلبات المعلوماتية والتكنولوجية بمتوسط حسابي (٢,٢٣).



رابعاً : معوقات تحسين الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام :

جدول ( ٢١ )

معوقات تحسين الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الايتام والمسئولون

م	العبارات	الايتام (ن=١٠٠)					المسئولون (ن=٣١)						
		نعم	إلى حد ما	لا	س_	σ	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	س_	σ	
١	نقص خبرات القائمين علي تقديم الخدمات	٨٦	١١	٣	٢,٨٣	٠,٤٥	٣	٤	١٥	١٢	١,٧٤	٠,٦٨	٩
٢	تجاهل آراء الايتام المرتبطة بتطوير الخدمات	٨٣	٩	٨	٢,٧٥	٠,٣٧	١٠	٥	١٥	١١	١,٨١	٠,٧	٦
٣	التركيز علي نوع واحد من الخدمات واهمال الخدمات الأخرى	٨٢	١٥	٣	٢,٧٩	٠,٥٨	٦	١٤	٢	١٥	١,٩٧	٠,٩٨	٤
٤	تباين رغبات الأيتام بما لا يتفق مع برامج ولوائح المؤسسة	٨٧	٧	٦	٢,٨١	٠,٥٣	٤	٤	١٨	٩	١,٨٤	٠,٦٤	٥
٥	نقص مهارات الأخصائيين الاجتماعيين المرتبطة بالتدخل المهني مع الأيتام	٨٨	٨	٤	٢,٨٤	٠,٤٦	٢	١٢	١٣	٦	٢,١٩	٠,٧٥	٣
٦	كثرة عدد الايتام بالمؤسسة	٨١	١٦	٣	٢,٧٨	٠,٤٠	٨	١٤	١٠	٦	٢,٢٨	٠,٧٨	٢
٧	نقص عدد المسئولون عن تقديم الخدمات	٨٥	١١	٤	٢,٨١	٠,٤٣	٥	٤	١٦	١١	١,٧٧	٠,٦٧	٨
٨	تعقد لوائح المؤسسة المرتبطة بتقديم الخدمات	٨٤	١١	٥	٢,٧٩	٠,٤١	٧	٧	١١	١٣	١,٨١	٠,٧٩	٧
٩	عدم اتفاق جماعة الأيتام على نوعية الخدمات التي يحتاجونها	٨٧	١٢	١	٢,٨٦	٠,٣٨	١	٨	٥	١٨	١,٦٨	٠,٨٧	١٠
١٠	نقص الموارد المادية والبشرية اللازمة لتقديم الخدمات بالمؤسسة	٨٠	١٦	٤	٢,٧٦	٠,٣٩	٩	١٥	١٢	٥	٢,٢٩	٠,٧٤	١
	المتغير ككل				٢,٨٠	٢,٤٢	مستوى مرتفع				١,٩٤	٠,٤٨	مستوى متوسط

## يوضح الجدول السابق أن:

- معوقات تحسين الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٠)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول عدم اتفاق جماعة الأيتام على نوعية الخدمات التي يحتاجونها بمتوسط حسابي (٢,٨٦)، وجاء بالترتيب الثاني نقص مهارات الأخصائيين الاجتماعيين المرتبطة بالتدخل المهني مع الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٨٤)، وأخيراً تجاهل آراء الأيتام المرتبطة بتطوير الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٧٥).
- معوقات تحسين الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٩٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول نقص الموارد المادية والبشرية اللازمة لتقديم الخدمات بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، وجاء بالترتيب الثاني كثرة عدد الأيتام بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، وأخيراً عدم اتفاق جماعة الأيتام على نوعية الخدمات التي يحتاجونها بمتوسط حسابي (١,٦٨).
- فقد أكدت نتائج دراسة (خزام ، ١٩٩٩) علي وجود العديد من المشكلات التي تواجه كلا من الأيتام في الحصول على الخدمات والمسؤولين عن تقديم الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام ومنها عدم تفهم المسؤولين لطبيعة الخدمات التي تقدم للمستفيدين والروتين في الحصول على الخدمة والتي يجب مواجهتها لتحسين الخدمات المقدمة للأيتام .

خامساً: مقترحات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام:

جدول ( ٢٢ )

مقترحات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام والمسئولون

م	العبارات	الأيتام (ن=١٠٠)					المسئولون (ن=٣١)					
		الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	س_	σ	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	س_
١	توحيد رغبات الأيتام بما يتفق مع برامج ولوائح المؤسسة	٩٠	٨	٢	٢,٨٨	٠,٣٨	١	٢٠	٣	٨	٢,٣٩	٠,٨٨
٢	تسهيل إجراءات حصول الأيتام على الخدمات	٨٦	١٢	٢	٢,٨٤	٠,٤٢	٣	٢٢	٦	٣	٢,٦١	٠,٦٧
٣	تناسب عدد الأيتام مع إمكانيات المؤسسة	٨٥	١٤	١	٢,٨٤	٠,٣٩	٤	٢٢	٣	٦	٢,٥٢	٠,٨١
٤	زيادة عدد العاملين بالمؤسسة	٨٣	١٦	١	٢,٨٢	٠,٤١	٧	١٧	٧	٧	٢,٣٢	٠,٨٣
٥	زيادة التعاون بين فريق العمل بالمؤسسة لتقديم أفضل الخدمات للأيتام	٨٤	١٤	٢	٢,٨٢	٠,٤٤	٦	٢١	٤	٦	٢,٤٨	٠,٨١
٦	الأخذ بأراء الأيتام في تطوير الخدمات المقدمة إليهم	٨٦	١١	٣	٢,٨٣	٠,٤٥	٥	١٩	٦	٦	٢,٤٢	٠,٨١
٧	تنويع الخدمات المقدمة للأيتام	٨٨	٨	٤	٢,٨٤	٠,٤٦	٢	١٩	٥	٧	٢,٣٩	٠,٨٤
٨	اتفاق جماعة الأيتام على نوعية الخدمات التي يحتاجونها	٨٢	١٥	٣	٢,٧٩	٠,٥٨	١٠	١٩	٨	٤	٢,٤٨	٠,٧٢
٩	توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطوير الخدمات بالمؤسسة	٨٧	٧	٦	٢,٨١	٠,٥٣	٨	٢١	٣	٧	٢,٤٥	٠,٨٥
١٠	زيادة خبرات القائمين على تقديم الخدمات بالمؤسسة	٨٣	١٣	٤	٢,٧٩	٠,٥	٩	٢٠	٦	٥	٢,٤٨	٠,٧٧
	المتغير ككل				٢,٨٣	٠,٣٢					٢,٤٥	٠,٦٧
							مستوى مرتفع					مستوى مرتفع

## يوضح الجدول السابق أن:

- مقترحات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٠)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توحيد رغبات الأيتام بما يتفق مع برامج ولوائح المؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٨٨)، وجاء بالترتيب الثاني تنويع الخدمات المقدمة للأيتام بمتوسط حسابي (٢,٨٤)، وأخيراً اتفاق جماعة الأيتام على نوعية الخدمات التي يحتاجونها بمتوسط حسابي (٢,٧٩).

- مقترحات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تسهيل إجراءات حصول الأيتام على الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٦١)، وجاء بالترتيب الثاني تناسب عدد الأيتام مع إمكانيات المؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، وأخيراً زيادة عدد العاملين بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٣٢).

- فقد أكدت دراسة (كمال، ٢٠١١م) ونتائج دراسة (حسني، ٢٠١٢م) أن هناك بعض المتغيرات المجتمعية المتصلة بدعم خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية للأطفال الأيتام بالمجتمع المحلي منها العلاقة بين المنظمة والمنظمات الأخرى، التمويل، البيئة الخارجية، التشريعات، وأخيراً الجهاز الإداري الوظيفي، مع ضرورة التسويق لبدائل الرعاية المؤسسية للأيتام من خلال عدة آليات منها اهتمام المؤسسة بنشر فكرة بدائل الرعاية المؤسسية للأيتام، استخدام المؤسسة المطبوعات والنشرات لنشر فكرة بدائل الرعاية المؤسسية، استخدام المؤسسة الملصقات للإعلان عن أهدافها لفكرة بدائل الرعاية المؤسسية للأيتام.

## الحادي عشر: النتائج العامة للدراسة:

(١) بالنسبة للهدف والتساؤل الأول للدراسة أثبتت نتائج الدراسة أن الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام تتمثل في:

## (أ) الخدمات الاجتماعية:

- أثبتت نتائج الدراسة أن الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تساهم المؤسسة في حل مشكلات الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٩)، وجاء بالترتيب الثاني تقدر المؤسسة احتياجات الأيتام بصفة مستمرة بمتوسط حسابي (٢,٦٥)، وأخيراً تشجع المؤسسة الأيتام على تكوين علاقات فيما بينهم بمتوسط حسابي (٢,١).

- كما أثبتت نتائج الدراسة أن الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تكسب المؤسسة الأيتام مهارات التعامل مع الآخرين بالمجتمع بمتوسط حسابي (٢,٩)، وجاء بالترتيب الثاني تشجع المؤسسة الأيتام على تكوين علاقات فيما بينهم بمتوسط حسابي (٢,٨٧)، وأخيراً تشجع المؤسسة الأيتام على الاشتراك في الأنشطة المختلفة بمتوسط حسابي (٢,٤١).

## (ب) الخدمات الصحية:

- أثبتت نتائج الدراسة أن الخدمات الصحية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٨٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب

المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يوجد بالمؤسسة غرفة خدمات الإسعافات الأولية السريعة بمتوسط حسابي (١,٩٤)، وجاء بالترتيب الثاني تتحمل المؤسسة نفقات علاج بعض الأيتام بمتوسط حسابي (١,٨٨)، وأخيراً يوجد بالمؤسسة عيادة طبية شاملة كافة التخصصات بمتوسط حسابي (١,٦٦).

كما أثبتت نتائج الدراسة أن الخدمات الصحية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تعد المؤسسة ملف طبي يوضح الحالة الصحية لكل يتيم بمتوسط حسابي (٢,٧٧)، وجاء بالترتيب الثاني تقوم المؤسسة بتسهيل حصول الأيتام على خدمات التأمين الصحي بمتوسط حسابي (٢,٥٨)، وأخيراً تتحمل المؤسسة نفقات علاج بعض الأيتام بمتوسط حسابي (١,٨).

#### (ج) الخدمات التعليمية :

أثبتت نتائج الدراسة أن الخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توفر المؤسسة الأدوات المدرسية اللازمة للأيتام بمتوسط حسابي (٢,٩٤)، وجاء بالترتيب الثاني توفر المؤسسة وقت لمذاكرة الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٩٣)، وأخيراً تساعد المؤسسة الأيتام في عمل الواجبات المدرسية بمتوسط حسابي (٢,٨٣).

كما أثبتت نتائج الدراسة أن الخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تساعد المؤسسة الأيتام في عمل الواجبات المدرسية بمتوسط حسابي (٢,٧٧)، وجاء بالترتيب الثاني توفر المؤسسة الزي الرسمي لالتحاق الأيتام بالمدرسة بمتوسط حسابي (٢,٧١)، وأخيراً توفر المؤسسة فصول لمحو أمية الأيتام بمتوسط حسابي (٢,١).

#### (د) الخدمات الترويحية :

أثبتت نتائج الدراسة أن الخدمات الترويحية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٧٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توفر المؤسسة الأدوات الرياضية اللازمة لممارسة الأيتام الرياضة بمتوسط حسابي (١,٩٧)، وجاء بالترتيب الثاني تنظم المؤسسة للأيتام حفلات سمر بصفة مستمرة بمتوسط حسابي (١,٨٦)، وأخيراً تنظم المؤسسة مسابقات رياضية بين الأيتام بمتوسط حسابي (١,٦٣).

كما أثبتت نتائج الدراسة أن الخدمات الترويحية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تقوم المؤسسة بتنظيم الرحلات المختلفة للأيتام بمتوسط حسابي (٢,٧٤)، وجاء بالترتيب الثاني تشترك المؤسسة مع المؤسسات الأخرى في تنظيم الرحلات والمعسكرات الخاصة بالأيتام بمتوسط حسابي (٢,٦٥)، وأخيراً تنظم المؤسسة المعسكرات الترويحية للأيتام بمتوسط حسابي (١,٨١).

**(هـ) الخدمات الثقافية :**

- أثبتت نتائج الدراسة أن الخدمات الثقافية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٨٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يوجد بالمؤسسة مكتبة مزودة بالكتب الثقافية بمتوسط حسابي (١,٩٣)، وجاء بالترتيب الثاني تخصص المؤسسة وقت للإطلاع وقراءة القصص المختلفة بمتوسط حسابي (١,٩٢)، وأخيراً يتم أخذ آراء الأيتام في الخدمات الثقافية التي يرغبونها بمتوسط حسابي (١,٧٢).

- كما أثبتت نتائج الدراسة أن الخدمات الثقافية التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يتم أخذ آراء الأيتام في الخدمات الثقافية التي يرغبونها بمتوسط حسابي (٢,٥٥)، وجاء بالترتيب الثاني تقوم المؤسسة بتنظيم ندوات ثقافية للأيتام حول الانتماء للمجتمع بمتوسط حسابي (٢,٤٨)، وأخيراً تقوم المؤسسة بتنظيم رحلات إلى المتاحف والآثار التاريخية بمتوسط حسابي (١,٩٤).

**(و) وأثبتت نتائج الدراسة أن:**

- ترتيب الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول الخدمات التعليمية بمتوسط حسابي (٢,٨٩)، وجاء بالترتيب الثاني الخدمات الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٤٦)، وأخيراً الخدمات الترويحية بمتوسط حسابي (١,٧٨).

- ترتيب الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول الخدمات الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٧٢)، وجاء بالترتيب الثاني الخدمات التعليمية بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، وأخيراً الخدمات الصحية بمتوسط حسابي (٢,٢٦).

(٢) بالنسبة للهدف والتساؤل الثاني للدراسة أثبتت نتائج الدراسة أن متطلبات تحسين الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام تتمثل في :

١- أثبتت نتائج الدراسة أن المتطلبات الإدارية كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول مراعاة مبدأ المسائلة والشفافية للمسئولون بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٨١)، وجاء بالترتيب الثاني الاهتمام بمبدأ العمل الفريقي بين العاملين بهدف ضمان تحسين الخدمات المقدمة للأيتام بمتوسط حسابي (٢,٨٠)، وأخيراً الاهتمام بعقد دورات تدريبية منتظمة للمسئولون لتحسين كفاءتهم المهنية المرتبطة بالتعامل مع الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٦١).

٢- وأثبتت نتائج الدراسة أن المتطلبات التمويلية كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توظيف موارد المؤسسة في ضوء احتياجات الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٧٧)، وجاء بالترتيب الثاني تنفيذ برامج تعتمد على التمويل الذاتي تناسب احتياجات الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٥٨)، وأخيراً ضرورة مشاركة مؤسسات المجتمع المدني في توفير التمويل اللازم لمؤسسات الأيتام بمتوسط حسابي (١,٩).

- ٣- كما أثبتت نتائج الدراسة أن المتطلبات البشرية كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يتوفر بالمؤسسة كادر وظيفي متخصص يساعد في إشباع احتياجات الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٩٤)، وجاء بالترتيب الثاني يقوم الأخصائي الاجتماعي بتشخيص احتياجات الأيتام مع فريق العمل بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٩)، وأخيراً يمتلك الأخصائيين مهارات متنوعة في تقديم الخدمات للأيتام بمتوسط حسابي (٢,٥٨).
- ٤- وأثبتت نتائج الدراسة أن المتطلبات المعلوماتية والتكنولوجية كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول أهمية وجود نظام دورى للتأكد من صلاحية المعلومات بمتوسط حسابي (٢,٥٥)، وجاء بالترتيب الثاني تحديث دوري للبيانات والمعلومات الخاصة بالأيتام بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٤٨)، وأخيراً الإهتمام بمتابعة واسترجاع البيانات لقياس رضا الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم بمتوسط حسابي (٢,٥٨).
- ٥- كما أثبتت نتائج الدراسة أن سهوله حصول الأيتام علي الخدمات كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تضع المؤسسة شروط ميسرة لحصول الأيتام علي الخدمة بمتوسط حسابي (٢,٧٧)، وجاء بالترتيب الثاني هناك تفاهم بين الأيتام وبين مقدمي الخدمات بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٥٨)، وأخيراً يواجه الأخصائي الاجتماعي صعوبات حصول الأيتام على الخدمة بمتوسط حسابي (١,٩).
- ٦- وأثبتت نتائج الدراسة أن التحسين المستمر للخدمات المقدمة للأيتام كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول الإهتمام بإشراك الأيتام في عملية تطوير الخدمات المقدمة إليهم بمتوسط حسابي (٢,٨١)، وجاء بالترتيب الثاني عمل اجتماعات متتالية تناقش فيها معوقات تحسين الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٨١)، وأخيراً تضع المؤسسة برامج لتدريب العاملين بصفة مستمرة بمتوسط حسابي (٢,٤٥).
- ٧- كما أثبتت نتائج الدراسة أن أمان وسلامة البيئة التي تقدم فيه الخدمة كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول المؤسسة بها غرف متميزة لإقامة الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٥٥)، وجاء بالترتيب الثاني تقدم المؤسسة للأيتام غذاء صحي مناسب بمتوسط حسابي (٢,٤٨)، وأخيراً المؤسسة توفر نظام الطوارئ للمحافظة علي حياة الأيتام بمتوسط حسابي (١,٨٤).
- ٨- وأخيراً أثبتت نتائج الدراسة أن ترتيب متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٠)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول المتطلبات البشرية بمتوسط حسابي (٢,٧٦)، وجاء بالترتيب الثاني متطلبات التحسين المستمر للخدمات المقدمة للأيتام بمتوسط حسابي (٢,٦٨)، وأخيراً المتطلبات المعلوماتية والتكنولوجية بمتوسط حسابي (٢,٢٣).

(٣) بالنسبة للهدف والتساؤل الثالث للدراسة معوقات تحسين الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام :  
 - أثبتت نتائج الدراسة أن معوقات تحسين الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٠)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول عدم اتفاق جماعة الأيتام على نوعية الخدمات التي يحتاجونها بمتوسط حسابي (٢,٨٦)، وجاء بالترتيب الثاني نقص مهارات الأخصائيين الاجتماعيين المرتبطة بالتدخل المهني مع الأيتام بمتوسط حسابي (٢,٨٤)، وأخيراً تجاهل آراء الأيتام المرتبطة بتطوير الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٧٥).

- كما أثبتت نتائج الدراسة أن معوقات تحسين الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٩٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول نقص الموارد المادية والبشرية اللازمة لتقديم الخدمات بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، وجاء بالترتيب الثاني كثرة عدد الأيتام بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، وأخيراً عدم اتفاق جماعة الأيتام على نوعية الخدمات التي يحتاجونها بمتوسط حسابي (١,٦٨).

(٤) بالنسبة للهدف والتساؤل الرابع للدراسة مقترحات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام :

- أثبتت نتائج الدراسة أن مقترحات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها الأيتام مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٠)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توحيد رغبات الأيتام بما يتفق مع برامج ولوائح المؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٨٨)، وجاء بالترتيب الثاني تنويع الخدمات المقدمة للأيتام بمتوسط حسابي (٢,٨٤)، وأخيراً اتفاق جماعة الأيتام على نوعية الخدمات التي يحتاجونها بمتوسط حسابي (٢,٧٩).

- كما أثبتت نتائج الدراسة أن مقترحات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تسهيل إجراءات حصول الأيتام على الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٦١)، وجاء بالترتيب الثاني تناسب عدد الأيتام مع إمكانيات المؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، وأخيراً زيادة عدد العاملين بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٣٢).

الثاني عشر : رؤية مستقبلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام:  
 أولاً: الأسس التي تعتمد عليها الرؤية المستقبلية:

١. التراث النظري للخدمة الاجتماعية بما يحتويه من أساليب ومفاهيم ومهارات تساهم في مساعدة المسئول عن تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال الأيتام على أداء دوره بفاعلية معهم .

٢. الإطار النظري للدراسة الحالية ، وما تتضمنه من معارف ومفاهيم متعلقة بخدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام ، والذي انطلق منه الباحث

٣. نتائج الدراسات والبحوث السابقة .



٤. نتائج الدراسة الحالية والتي تعتبر من الركائز الأساسية التي اعتمد عليها في بناء الرؤية المستقبلية .

#### ثانيا: أهداف الرؤية المستقبلية :

- أ. تحقيق الوعي المجتمعي بخدمات الرعاية الاجتماعية التي يجب تقديمها للأيتام بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ب. تحديد أهم متطلبات تحسين الخدمات المقدمة للأيتام بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ج. تدعيم الاتصال والتعاون بين مؤسسات رعاية الأيتام للارتقاء وتطوير الخدمات المقدمة للأيتام بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- د. عقد مؤسسات رعاية الأيتام لندوات وورش عمل متنوعة حول متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية التي يجب تقديمها بمؤسسات رعاية الأيتام.

#### ثالثا: البرامج والأنشطة اللازمة لتحقيق الرؤية المستقبلية وأهدافها:

١. عمل مجموعة متكاملة من الندوات واللقاءات المشتركة بهدف مناقشة متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية التي يجب تقديمها بمؤسسات رعاية الأيتام .
٢. تنظيم حملات توعية لمؤسسات رعاية الأيتام حول طرق تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية التي يجب تقديمها للأيتام.
٣. توفير الموارد المادية والفنية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية التي يجب تقديمها بمؤسسات رعاية الأيتام .
٤. مشاركة الأخصائي الاجتماعي في تنفيذ كافة البرامج التي تقوم بها مؤسسات رعاية الأيتام من خلال توظيف معارفه وخبراته العلمية في ذلك .

#### رابعا: أهم الموجهات النظرية التي يمكن الاستناد عليها :

- ١- نظرية المنظمات .
- ٢- النظرية الأيكولوجية .
- ٣- نموذج جودة وتحسين الخدمات .

#### خامسا : أهم الإستراتيجيات المناسبة لتحقيق الرؤية المستقبلية تتمثل في :

- ١- إستراتيجية التنسيق بين مؤسسات رعاية الأيتام : بمعنى التنسيق بين مؤسسات الأيتام على مستوى الجمهورية وخلق شبكة معلومات عريضة عن مؤسسات الأيتام وذلك لتحقيق هدف مشترك وهو تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال الأيتام .
- ٢- إستراتيجية المساندة أو الدفاع : وذلك من خلال مساندة الأطفال الأيتام والدفاع عنهم وتنظيم جهودهم وتطوير وتنمية قدراتهم الفردية والمؤسسية بما يمكنهم في نهاية الأمر من مواجهة وحل مشكلاتهم ، وذلك عن طريق الاستخدام الأمثل للإمكانيات والموارد المتاحة لدى المؤسسة .
- ٣- إستراتيجية العدالة : ويتم من خلالها تعليم الأيتام تطبيق احترام القوانين وتنفيذها دون تمييز وضرورة مشاركة الأطفال الأيتام في اقتراح ووضع الخدمات التي يحتاجونها وهو ما يعمق شعورهم بالمسئولية والانتماء لمجتمعهم والمؤسسة المقيم فيها .

٤- **إستراتيجية التمكين**: من خلال تمكين مؤسسات الأيتام من تحسين المهارات الفردية والجماعية لأعضاء الجهاز الوظيفي وأعضاء الجهاز الإداري لإعادة السيطرة على ظروف العمل ، الأمر الذي يزيد من مستوى رفاهية الأطفال الأيتام .

٥- **إستراتيجية تحسين قدرة مؤسسات الأيتام على حل مشكلاتها** : ويتم ذلك عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن أداء مؤسسات الأيتام والاهتمام بالتغذية العكسية من أجل التخطيط لإصلاح جوانب القصور وسوء الأداء ، وتدريب أعضاء الجهاز الوظيفي بفروع مؤسسات الأيتام على حل المشكلات والتعامل مع الصعوبات التي تواجههم .

٦- **إستراتيجية الإقناع**: ويمكن تطبيق هذه الإستراتيجية من خلال إقناع المتبرعين بجمع المال لدعم خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام وذلك من خلال إرسال خطابات الشكر فور تسلم التبرعات وإبلاغ المتبرع بالإنجازات التي ستنتج نتيجة تبرعه والرد على أسئلة المتبرعين بصورة موضوعية وسريعة والوفاء بالوعود التي قطعتها المنظمة على نفسها أمام المتبرعين .

**سادسا: أهم التكنيكات المناسبة لتحقيق الرؤية المستقبلية :**

١. **تكنيك العمل المشترك** : من خلال تكوين شبكات من مؤسسات رعاية الأيتام المتفقة في الأهداف لدعم خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال الأيتام .

٢. **تكنيك تدعيم العلاقات الخارجية** : من خلال علاقة مؤسسات الأيتام بالبيئة الخارجية المتمثلة في المجتمع المحلي لدعم خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال الأيتام .

٣. **تكنيك تنمية الوعي الاجتماعي** : من خلال تنمية الوعي بأهمية رعاية فئة الأيتام التي إذا لم يتم الاعتناء بها سيؤدى إلى انحرافهم في المستقبل .

٤. **تكنيك تعزيز المشاركة التطوعية** : تعزيز المشاركة التطوعية من جانب فئات المجتمع لتحسين الخدمات المقدمة للأيتام .

٥. **تكنيك الإقناع** : ويتمثل ذلك في قدرة المؤسسة على إقناع المتطوعين بأهمية هذا العمل سواء المتطوع بالجهد أو بالمال أو بالفكر أو بالوقت وذلك من خلال وضوح أهداف المؤسسة أمام هؤلاء المتطوعين .

**سابعا: المهارات المناسبة لتحقيق الرؤية المستقبلية:**

١. **مهارة الاتصال** : وذلك من خلال اتصال الأخصائي الاجتماعي بأعضاء الجهاز الإداري والتشاور معهم حول القصور في خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأطفال الأيتام والاتصال بالجهات المانحة أو المتبرعين وأن يكون لديه مهارة في عملية الاتصال معهم لدعم خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال الأيتام.

٢. **مهارة القدرة على إقامة علاقات مهنية ناجحة** : ويتمثل ذلك في قدرة الأخصائي الاجتماعي على إقامة علاقات طيبة مع الأطفال الأيتام وأعضاء الجهاز الإداري وإقامة علاقات طيبة مع المانحين للمؤسسة وإبلاغهم بالقصور في خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للأيتام.

٣. **مهارة التفاوض** : وذلك من خلال تفاوض الأخصائي الاجتماعي لحل الخلافات التي قد تحدث بين أعضاء الجهاز الوظيفي وأعضاء الجهاز الإداري وأيضاً مع أعضاء الجهاز الإداري للجمعية وأعضاء الجهاز الإداري بالجمعيات الأخرى وذلك لدعم خدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام .

٤. **مهارة حل المشكلة** : وذلك من خلال تحديد مشكلات الأيتام وخطوات حلها وصولاً إلى تقويم الحلول للتعرف على إيجابيات وسلبيات الحلول .
- ثامناً: أهم الأدوات المناسبة لتحقيق الرؤية المستقبلية :**
١. المقابلة : مع الأيتام لتشخيص مشكلاتهم والعمل على حلها من خلال إدارة المؤسسة .
  ٢. المؤتمرات : مع الجهات المسؤولة عن رعاية الأيتام والمنظمات الكبرى الخاصة برعاية الأطفال الأيتام .
  ٣. الاجتماعات واللجان : داخل المؤسسة ومع أعضاء مؤسسات رعاية الأيتام الأخرى بالمجتمع لتبادل الخدمات بهدف تحسينها .
  ٤. التسجيل : تسجيل وتدوين كافة الاجتماعات الخاصة بالمؤسسة لتخفيف العبء الذهني والمراجعة المستمرة لهذه الاجتماعات .
- تاسعاً: أهم الأدوار المناسبة لتحقيق الرؤية المستقبلية:**
- ١- **دور المحلل** : يقوم الأخصائي الاجتماعي من خلال هذا الدور بجمع البيانات والمعلومات وتحليلها وتفسيرها وذلك عن طريق :
    - دراسة المشكلات التي تواجه الأيتام والعوامل المرتبطة به من جميع الجوانب.
    - توضيح وتحليل الخطوات والإجراءات التي تحتويها خدمات الرعاية المتكاملة المقدمة للأيتام .
    - تقييم النتائج التي تم التوصل إليها للوقوف على ما تم إنجازه ، والتعرف على المعوقات المختلفة سواء التي ترجع إلى الأيتام أو المؤسسة أو المجتمع التي واجهته والسعي إلى التغلب عليها .
  - ٢- **دور المساعد** : يقوم الأخصائي الاجتماعي من خلال هذا الدور بتفعيل الممارسة الديمقراطية داخل الهيكل التنظيمي داخل مؤسسات الأيتام وحث الأهالي على المشاركة التطوعية في أنشطة المؤسسة لتحسين الخدمات المقدمة للأيتام .
  - ٣- **دور المفاوض** : يقوم الأخصائي الاجتماعي بفض النزاعات بين الجهات الإدارية والجمعيات والجهات الإدارية بحيث لا تؤثر على تحسين الخدمات المقدمة للأيتام بالمؤسسة.
  - ٤- **دور الوسيط** : ويقوم الأخصائي الاجتماعي من خلال هذا الدور بوضع وصياغة إطار تفاهم سواء بين الأيتام والعاملين بالمؤسسة أو بين العاملين بالمؤسسة وأفراد المجتمع المحلي ويكون هذا الإطار مبنى على تصحيح الأفكار الخاطئة بين جميع هذه الأطراف .
  - ٥- **دوره كمدير للبرنامج** : يقوم الأخصائي الاجتماعي من خلال هذا الدور بالنواحي الإدارية اللازمة عند وضع برامج وخدمات المؤسسة موضع التنفيذ ، ويعمل على توفير كل الموارد والإمكانات اللازمة للمؤسسة لإشباع احتياجات الأيتام المتنوعة داخل المؤسسة .
  - ٦- **دور المنمى** : يقوم الأخصائي الاجتماعي من خلال هذا الدور بجعل خدمات الرعاية الاجتماعية ملائمة لاحتياجات الأيتام واتفاقها مع رغباتهم ووجود إشراف دوري على الخدمات المقدمة للأيتام وتقويمها .
  - ٧- **دور المدافع** : ويقوم الأخصائي الاجتماعي من خلال هذا الدور بالمدافعة عن الأيتام بتلبية احتياجاتهم وذلك من خلال التشريعات والقوانين التي تحكم عمل مؤسسات رعية الأيتام .
  - ٨- **دور المنسق** : ويقوم الأخصائي من خلال هذا الدور بعمليات التنسيق بين أعمال ومسئوليات فريق العمل وتدعيم أعماله .

- ٩- دور المطالب : ويقوم الأخصائي بالمطالبة بسن قوانين تعاقب مؤسسات رعاية الأيتام التي تقصر في أداء عملها القائمة عليه .
- ١٠- دور المرشد : يقوم الأخصائي بتوجيه الأيتام والمسئولين عنهم نحو الأسلوب الصحيح للتعامل مع كل طرف للأخر .

## المراجع :

١. أبو النصر، محمد زكى (٢٠١٠). اغتراب الرعاية الاجتماعية فى مجتمع الرفاهة ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث .
٢. أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٩) . فن ممارسة الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع.
٣. أبو زيد ، صافيناز محمد (٢٠١٢). "تقدير حاجات المعاقين المودعين بمؤسسات رعاية الأيتام"، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الخامس والعشرون، الجزء الثالث، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية .
٤. أبو هرجة ، محمد إبراهيم على (٢٠١٢). التخطيط لتفعيل دول الدولة فى تدعيم خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال بلا مأوى فى المؤسسات الإيوائية ، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٣٢ ، الجزء الحادي عشر .
٥. أحمد ، إيمان محمد إبراهيم (٢٠٠٦). العلاقة بين ممارسة العلاج المعرفي السلوكي وتخفيف السلوك العدوانى للأطفال الأيتام ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية .
٦. بدوي ، أحمد زكي (١٩٩٣). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، بيروت ، مكتبة لبنان.
٧. البنا ، محمد محمد احمد (١٩٩٥). دور الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية دراسة تقييمية، الإسكندرية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية.
٨. تقرير وزارة التضامن الإجتماعى (٢٠١٩). الهيئة العامة للاستعلامات المصرية.
٩. حجازي ، حمدي حامد محمد (٢٠٠٣). دراسة تقييمية لدور الأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالات الفردية بدور الرعاية الاجتماعية للأيتام ، رسالة ماجستير ، غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
١٠. حسني ، هبه محمد (٢٠١٢). آليات التسويق الاجتماعي لبدائل الرعاية المؤسسية للأيتام ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية .
١١. حسين ، عدلى (٢٠٠٢) . أطفال الشوارع " الواقع والتحديات " ، القليوبية ، مركز الدراسات القومية.
١٢. خزام ، منى عطيه (١٩٩٩). فعالية الخدمات الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام بمحافظة القاهرة، رسالة ماجستير ، غير منشورة، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية.
١٣. رضوان، محمود على (٢٠٠٧). فعالية الرعاية الاجتماعية للأيتام بين الرعاية الإيوائية والأسرية، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية.
١٤. السروجي ، طلعت مصطفى ، حمزاوى، رياض أمين (١٩٩٨). سياسات الرعاية الاجتماعية والحاجات الإنسانية ، الإمارات العربية المتحدة ، دار القلم للنشر والتوزيع.
١٥. السكري ، أحمد شفيق (٢٠٠٠). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية.

١٦. سلسلة تقارير مجلس الشورى (٢٠٠١). لجنة الخدمات ، الطفل في المجتمع المصري ، الواقع والمتطلبات ، القاهرة ، تقرير رقم ١٤ .
١٧. السيد ، رمضان أبو الفتوح(٢٠٠٤). استخدام اخصائي الجماعة لتكنيكات التفاعل الجماعي وإشباع الحاجات الاجتماعية للطفل اليتيم، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ،جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
١٨. الشاعرى ، سالمة عبدالله حمد (٢٠١١). الأطفال العاملون فى الشوارع " إجهاض لحقوقهم وقتل لطموحاتهم" ، القاهرة ، دار الحكمة للطباعة .
١٩. شرف الدين ، فوزى(٢٠١٢). الخدمة الاجتماعية "تحليل المهنة والجدور" ، بنها ، دار التحرير للطباعة والنشر .
٢٠. الضمور، هاني حامد(٢٠٠٥). تسويق الخدمات ، عمان ، دار وائل للنشر .
٢١. عبد المحسن، مصطفى كمال(٢٠١١). المتغيرات المجتمعية المتصلة بدعم برامج الرعاية الاجتماعية للأطفال الأيتام بالمجتمع المحلى ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية.
٢٢. عبد العال ، عبد الحليم رضا(١٩٩١). تنظيم المجتمع النظرية والتطبيق، القاهرة، دار الحكيم للطباعة.
٢٣. على ،ماهر أبو المعاطى(٢٠٠٩). الاتجاهات الحديثة فى الرعاية والخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، نور الإيمان للطباعة.
٢٤. على ،ميرفت محمد(٢٠٠٨). معوقات ممارسة مهارات خدمة الجماعة فى تحقيق أهداف المؤسسات الإيوائية، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
٢٥. فهى ، سامية محمد ، منصور، سمير حسن(٢٠٠٤). الرعاية الاجتماعية " أساسيات ونماذج معاصرة " ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية .
٢٦. متولي، ماجدة سعد(٢٠٠١). التدخل المهني لخدمة الفرد مع حالات سوء التوافق الإجتماعى والنفسى لأطفال المؤسسات الايداعية عند محاولة إدماجهم مع المجتمع ، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الرابع عشر ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
٢٧. محمد ،عبد العزيز حسين(٢٠٠٩). استثمار القيادات المهنية المحالة للتقاعد فى تحسين المؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشرون للخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية .
٢٨. نياز ، عبد العزيز بن حبيب الله(٢٠٠٦). جودة خدمات الرعاية الاجتماعية والصحية "الأسس النظرية والتطبيق العملي" ، الرياض، وزارة الصحة ، مكتبة الملك فهد الوطنية.
٢٩. وزارة التأمينات والشئون الاجتماعية(٢٠٠٩). الإدارة العامة للأسرة والطفولة، اللائحة النموذجية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية من الجنسين رقم ٦٣ لسنة ١٩٧٧ .
30. Barton ,J., & Marson ,B. (1991). Service Quality: An introduction ,Provice of British Columbia Publications .

31. Crawley, B. (2007). social of elderly African Americans with mental health concerns m USA , Haworth .
32. Eduard, S. (1998). Total Quality Management in Education, London, Kogan, Limited.
33. Elley(2003).falling between two stools how a weak co-operation between the social security and the unemployment. Uk. International Journal, vol. 30.
34. Gerard, T ., Michel, L. (1992). Marketing des services , édition de nord .
35. Jini L. Roby. JD(2011). Children in Informal Alternative Care. United Nations Children's Fund (UNICEF), Child Protection Section, New York.
36. Shelley,Thiele(2006).Exploring the feasibility of foster careasaprimary permanency option for orphans ,university of South Africa.
37. Webster Dictionary of the English language(1991). New York Lexicon publication, Inc.