مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء*

د. حسني عوض**
أ. محمود حجازي***

* تاريخ التسليم: ١٠/ ١/ ٢٠١٢م ، تاريخ القبول: ٤/ ٤/ ٢٠١٣م.
** أستاذ مشارك في الإرشاد النفسي والتربوي/ عضو هيئة تدريس.
*** مساعد نائب الرئيس للشؤون المالية.

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء، وعلاقة مستوى جودة هذه الخدمات، باختلاف جنس النزيل، وعمره، ومستوى تحصيله، والمدة التي أمضاها في المؤسسة، ولتحقيق هدف الدراسة طوّر الباحثان أداة لقياس درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء بعد استخراج صدقها وثباتها، حيث طُبِّقت على عينة تمثلت في نزلاء المؤسسات الإيوائية في شمال الضفة الغربية من المرحلة العمرية (٦– ١٨) ، اختيروا بطريقة عينة طبقية عشوائية.بلغ حجمها (٥٤) نزيلا ونزيلة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء كانت متوسطة، حيث بلغت قيمة متوسط النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات لجميع المجالات (٦٩,١٪) .كما أظهرت نتائج فحص الفرضيات عدم وجود فروق في مستوى جودة الخدمات على جميع المجالات، وعلى الدرجة الكلية لمستوى جودة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغيرات الجنس والمدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير المستوى التعليمي وتحديداً على مجال الخدمات الثقافية والتعليمية، حيث تبين أن هناك فروقا في درجة مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية بين النزلاء من مستوى تعليمي ابتدائي فأقل، وبين النزلاء من مستوى تعليمي إعدادي لصالح مستوى تعليمي إعدادي، وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فقد خلص الباحثان إلى عدد من التوصيات منها ضرورة العمل على رفع مستوى الخدمات الثقافية والتعليمية، وذلك بتصميم البرامج التعليمية والثقافية الحديثة والمدروسة، التي تتناسب مع قدراتهم ومرحلتهم العمرية.

Abstract:

This study aimed to identify the level of quality of services for the orphanages in the northern governorates in the West Bank from the dwellers point of views.It also tries to identity the sex, the age, the qualification and the time that the dweller has stayed in these institutions.To achieve this goal, the researchers have developed a tool to measure the degree of evaluation for the orphanages in the northern governorates in the West Bank from the dwellers point of view.The validity and reliability of the tool of the study measured were, The tool was applied on a sample that represented the dwellers of the orphanages in North West Bank.The sample covered the ages from (6 – 18) .The sample was randomly chosen and it consisted of (54) male and female dwellers.The results of the study showed the total degree for the evaluation of the orphanages in the northern governorates in the West Bank from the dwellers point of view.The mean percentage for the subjects responses to all the items of the questionnaire reached (69.1%) .

The results of examining the hypothesis showed that there are no significant differences in the evaluation degree on all the fields and on the total evaluation degree for all the orphanages services in the northern governorates due to the variable of sex , and the period that the dweller spent in the a institutions.The results also showed that there are significant differences at ($a \leq 0.05$) in the evaluation degree due to the variable of the educational level in general and the educational and cultural field in specific in that it showed that there are significant differences in the evaluation degree for the educational and cultural services among the dwellers from the elementary and preparatory level, In the light of the study results, the researchers gave a number of recommendations: It is necessary to raise the educational and cultural level for the dwellers by designing modern educational and cultural programs which are suitable for their abilities and age.

١,١ مقدمة:

يكاد يختلف واقع المجتمع الفلسطيني عن باقي المجتمعات العربية اختلافاً كبيراً من حيث طبيعة الظروف الداخلية والخارجية، التي نجمت عن الأحداث السياسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها التي مر بها المجتمع وما يزال.إذ أدت تلك الظروف والتحديات الكبيرة التي وقفت أمامه إلى تركيز الخدمات الاجتماعية والمؤسسية على مجالات رعاية أسر الشهداء والمعتقلين ومؤسسات المعوقين والأيتام.(منشورات جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٠٤).

ويشكل الأيتام والمحرومون من الرعاية الأسرية ما نسبته ٢,٤٪ من مجموع السكان، أي حوالي ٧٨ ألف مواطن من مختلف الأعمار، وذلك وفقاً للمسوحات التي أجرتها بعض المؤسسات الأهلية العاملة في مجال الرعاية المؤسسية الإيوائية، وبلغت نسبتهم ١,٨٪ أي حوالي ٦٠ ألف مواطن وفقاً لمسوحات مجلس الإحصاء المركزي الفلسطيني التي تفيد أن نسبتهم بلغت ١,٦٪ في غزة ١,٩٪ في الضفة الغربية.(مركز الدراسات والبحوث، ٢٠٠٧).

ونظراً لغياب المؤسسات الحكومية الناتج عن وجود الاحتلال قبل مجيء السلطة الوطنية الفلسطينية، فقد أخذت الجمعيات الخيرية والتنظيمات الاجتماعية والسياسية على عاتقها مسؤولية تقديم الخدمات الاجتماعية المؤسسية الإيوائية منها وغير الإيوائية. (منشورات جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٠٤).

وقد ظلت المؤسسات والجمعيات الخيرية التي تقوم بالعمل الاجتماعي والرعاية المؤسسية رديفاً أساسياً للجهود الحكومية بعد قيام السلطة الوطنية الفلسطينية، حيث ساهم هذا الأمر في زيادة عددها وانتشارها في المخيمات والقرى والمدن، إلا أن هذه المؤسسات ظلت تعاني من العديد من المشكلات الإدارية والاقتصادية، حيث كانت تعتمد بشكل كبير على تمويل عملها من المساعدات الخارجية وتبرعات أهل الخير، وخاصة من الفلسطينيين المقيمين في الخارج (مركز الدراسات والبحوث، ١٩٨٧).

وقد ظل حال تلك المؤسسات يتراوح بين المد والجزر إلى أن أتت مرحلة قيام السلطة الوطنية الفلسطينية التي عملت على تنظيم عمل هذه المؤسسات وأنشطتها المختلفة بهدف ضبط الأمور والعمل على تنسيق الجهود، وفي هذا السياق وضعت وزارة الشؤون الاجتماعية مسودة نظام لعمل هذه المؤسسات الاجتماعية سنة (١٩٩٥) .(منشورات جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٠٤).

وتقدم الخدمات المؤسسية الإيوائية في فلسطين لفئة المحرومين من الرعاية الأسرية، وهم صغار السن الذين فقدوا أسرهم، والذين لهم أسر غير قادرة على رعايتهم لسبب من الأسباب، من خلال مؤسسات إيوائية، تديرها السلطة الوطنية الفلسطينية وتُشرف عليها. وتُقدم الرعاية المؤسسية للأطفال وصغار السن الذين تبلغ أعمارهم فوق سن السادسة عشرة من الذكور والإناث من خلال مؤسسات منفصلة، تعرف بدور ومؤسسات رعاية الأحداث، وتتبع وزارة الشؤون الاجتماعية.ويلتحق صغار السن ما دون ١٢ سنة، بدور الأيتام والمؤسسات الإيوائية وبمسميات مختلفة، .أما من هم دون سن السادسة، فيتلقون الرعاية من خلال دور مشتركة للذكور والإناث، تعرف بدور الحضانة الاجتماعية.

إن هذا الدور المهم والخطير المسند إلى هذه المؤسسات الاجتماعية الإيوائية وغير الإيوائية، في هذا الظرف الحساس والعصيب الذي يمر فيه الشعب الفلسطيني، يستوجب دراسة مستوى جودة عمل هذه المؤسسات من حين لآخر، للاطلاع على سير العمل فيها والتحقق من كفاءة الخدمات وفعاليتها التي تقدمها لفئة قدر لها أن تحرم من رعاية أسرهم، ووضعتهم أمام ظرف عصيب لا ذنب لهم به، وجعلتهم يعيشون حياة تختلف عن أقرانهم الذين يعيشون مع أسرهم الأصلية.

وبناء على ما تقدم، ونظراً لأهمية مستوى جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات الإيوائية التي ترعى الأيتام والمحرومين من الرعاية الأسرية من اجل تطوير عملها ومقابلة احتياجات نزلائها المتغيرة، ولأن أي قصور في الاهتمام برعايتهم، يؤدي إلى نتائج وخيمة لهذه الفئة ولمجتمعهم.فتُشير الدراسات التقليدية والحديثة على حدّ سواء إلى أنه من الأسباب المؤدية إلى سوء التنشئة والانحراف لدى الأطفال، عدم وجود الجو الأسري المناسب، والحرمان العاطفي للأطفال، وغياب الإطار المرجعي للقيم الاجتماعية الذي تمثله الأسرة، والنزاع الأسري (Berridge and Brodie, 1998) .وعليه فقد جاءت هذه الدراسة لتتناول هذا الموضوع المهم من حيث مستوى جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات من وجهة نظر نزلائها وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الديموغرافية.

٢,١ـ مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إن تجربة أحد الباحثين الشخصية، واحتكاكه المباشر بقضايا مؤسسات الرعاية الاجتماعية ودور الأيتام ومشكلاتهما، بوصفه مشرفاً على مقررات التدريب الميداني لتخصص الخدمة الاجتماعية منذ أكثر من ١٠ سنوات، والآخر في مجال الإدارة، دفعهما بشكل كبير لأن يتجها لهذه الدراسة، فقد لاحظ الباحثان أن هناك نقصاً كبيراً في الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، وأن المؤسسات القائمة تعاني في معظمها من مشكلات فنية

وإدارية وتخصصية تنعكس بشكل سلبي على نزلاء هذه المؤسسات، وبالتالي على تكيفهم النفسي والاجتماعي.

وبالتالي تتمحور مشكلة الدراسة الحالية في التعرف إلى مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء أنفسهم، وعلاقة ذلك بعدد من المتغيرات مثل: جنس النزيل، وعمره، ومستوى تحصيله، والمدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

وبناء عليه فقد جاءت هذه الدراسة لتجيب عن السؤال الرئيس الآتي:

ما مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء؟

وقد انبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء على مجالات الدراسة المختلفة؟
- هل تختلف درجات مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء باختلاف جنس النزيل، وعمره، ومستوى تحصيله، والمدة التي أمضاها في المؤسسة؟
- ما جوانب الضعف والقصور في عمل هذه المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام؟

٣,١ـ فرضيات الدراسة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة حوّل السؤال الثاني إلى الفرضيات الصفرية الآتية:

♦ الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير الجنس.

♦ الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير عمر النزيل.

♦ الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

♦ الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

٤,١ـ أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف إلى مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء، وذلك للوقوف على طبيعة هذه الخدمات، ومدى إشباعها لاحتياجاتهم، والصعوبات التي تعترضهم، للعمل على مواجهتها.
- الوقوف على القصور في عمل هذه المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام لتفاديه وتصحيحه، وربما اقتراح برامج جديدة تخدم تلك الفئة.
- تحديد العوامل التي لها تأثير في مستوى جودة الرعاية المؤسسية من قبل نزلاء المؤسسات، وتشمل تلك العوامل: جنس النزيل، وعمر النزيل، ومستوى التعليم، والمدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

٥,١ـ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في المجتمع كونها بديلة عن الأسرة في تنشئة الأطفال في ظروف معينة، وقد أثبتت الدراسات أنه يمكن للمؤسسة الإيوائية أن تقوم بدور مهم في تنشئة الطفل إذا ما وفرت له مستوى رعاية ملائماً، ومن هذه الدراسات دراسة (أحمد، ١٩٨٦) ، ويؤدي عجز المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام عن تلبية حاجات النزلاء والوفاء بمتطلباتهم، يجعلهم عرضة للاضطرابات النفسية والاجتماعية.(أحمد، ١٩٨٦)

ومما يؤكد ضرورة إجراء مثل هذه الدراسات وأهميتها انه لا يمكن القيام بأية عملية تطوير لعمل هذه المؤسسات الإيوائية التي ترعى هذه الشريحة المهمَّة في المجتمع الفلسطيني دون أن تستمد علمية التطوير هذه مقوماتها من تشخيص لمدى فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات إلا من خلال عملية مستوى الجودة القائمة على أسس عملية مخطط لها بعناية، وإذا كان مستوى الجودة أمراً حتمياً في جميع مجالات الحياة المختلفة، فإن أهميته تتزايد في مجال العمل الاجتماعي وخاصة المؤسسات التي تقدم خدمات إيوائية.

وفي ضوء ما سبق تنبع أهمية هذه الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية في النواحي الآتية:

♦ تعدّ هذه الدراسة– حسب علم الباحثين– الأولى التي تبحث في مستوى جودة مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في شمال الضفة الغربية من وجهة نظر نزلاء هذه المؤسسات.

♦ توفير البيانات والمعلومات اللازمة للجهات المختصة حكومية كانت أو غير حكومية ووضعها في صورة عمل هذه المؤسسات ومستوى جودتها من مصدر أساسي ألا وهو النزلاء أنفسهم.

♦ يتوقع من خلال نتائج هذه الدراسة التعرف إلى دور متغيرات الجنس، عمر النزيل، مستوى التحصيل، المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة، في مستوى جودة النزلاء لمستوى خدمات لهذه المؤسسات.

٦,١ـ محددات الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على المحددات الآتية:

- محدد مكاني: أجريت هذه الدراسة في المؤسسات الإيوائية العاملة في شمال الضفة الغربية (طولكرم، نابلس، قلقيلية)
- محدد زماني: اجريت الدراسة في الفترة بين (٢/ ٢٠١٠– ٤/ ٢٠١١) .
- محدد بشري: تقتصر هذا الدارسة على النزلاء المقيمين إقامة دائمة في المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام ضمن المرحلة العمرية (٦– ١٨ سنة) .
- محدد مفاهيمي: المفاهيم والمصطلحات الواردة في هذه الدراسة.
- محدد إجرائي: أداة الدراسة من حيث صدقها وإجراءات تطبيقها.

٧,١ـ مصطلحات الدراسة:

◄ **الجودة أو النوعية: Quality**

الجودة كما وردت في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة. وتضمنت المواصفة القياسية الدولية لمصطلحات الجودة إصدار عام ١٩٩٤ تعريفاً للجودة باعتبارها: مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضاء أو المطابقة للغرض – Fitness For Use.والصلاحية للغرض Quality is Fitness for use (مجلة ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، ٢٠١٢)

◄ **عملية تقويم مستوى جودة الأداء**: تعرف عملية مستوى جودة الأداء «بأنها عملية تهدف إلى تحديد أداء العامل وتعريفه به، وكيف ينبغي أن يؤدي عمله وتصميم خطة لتنمية العامل، فمن شأن مستوى جودة الأداء، ليس فقط تعريف العامل بمستوى أدائه، بل التأثير على مستوى أدائه مستقبلا».

ويقول باحثون آخرون أن مستوى جودة الأداء «يعني تقدير كفاءة العاملين لعملهم ومسلكهم فيه، وأنه نظام رسمي مصمم من أجل قياس ومستوى جودة أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجها، خلال فترات زمنية محددة ومعروفة».(نصر، ٢٠٠١)

◄ **نزلاء المؤسسات الإيوائية**: يقصد بالنزلاء في هذه الدراسة: نزلاء المؤسسات الإيوائية، وهم الأفراد الذين حُرموا من رعاية أسرهم الطبيعية من المرحلة العمرية من٦- ١٨ سنة، وأودعوا في هذه المؤسسات للإقامة الدائمة، سواء كانت تلك المؤسسات حكومية تابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية، أم كانت غير حكومية

١,٢ الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الأدبيات التي اهتمت في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية، لوحظ أن الموضوع جديد الطرح في المجتمع الفلسطيني، وقد تبين للباحثين ندرة الدراسات التي حاولت البحث في هذا الموضوع على المستوى الفلسطيني، ولعل ذلك هو الذي أدى إلى قلة الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع، والدراسات التي تناولت موضوع الرعاية المؤسسية، التي تم الحصول عليها بعد مراجعة الأدب التربوي عن طريق المراجع، والدوريات المتخصصة، والمجلات، ورسائل الماجستير، أثبتها الباحثان تحت عنوان الدراسات العربية، والدراسات الأجنبية، حيث قام الباحثان بعرض الدراسات من الأحدث إلى الأقدم على النحو الآتي:

١,٢,٢ الدراسات العربية:

من الدراسات العربية الحديثة التي اهتمت بموضوع المؤسسات الإيوائية دراسة (العناتي وغنيم، ٢٠٠٧) ، حيث هدفت إلى قياس مدى تطبيق مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في لواء عين الباشا في الأردن لمعايير إدارة الجودة الشاملة ومن ثم قياس فاعلية تلك المؤسسات في ضوء تلك المعايير.ولتحقيق أهداف هذه الدراسة اعتمد أسلوب المسح، حيث جُمعت بيانات هذه الدراسة ميدانياً باستخدام أسلوب الملاحظة والمقابلة الشخصية المتعمقة مع أعضاء الهيئة الإدارية وبعض العاملين من الموظفين في (جمعية

المركز الإسلامي/ مركز أيتام البقعة (٣٣ موظف) ، ولجنة زكاة وصدقات مخيم البقعة (١٨ موظف) ، ولجنة زكاة وصدقات عين الباشا (٨ موظفين)) .وتوصلت الدراسة إلى:

- عدم وجود خطط سنوية لدى مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في لواء عين الباشا.
- وجود رقابة روتينية على الأداء وعدم وجود رقابة جودة لدى مؤسسات الدراسة.
- ضعف التنسيق بين مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في منطقة الدراسة.
- عدم وجود أنظمة إدارية محددة وواضحة المعالم لدى مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في منطقة الدراسة.
- ضعف فاعلية مؤسسات الدراسة من منظور إدارة الجودة الشاملة.حيث لم تتجاوز (٤٦,٦٪) .
- تفاوت نسب تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة لمؤسسات الدراسة مجتمعة.

ويمكن القول إن أهداف هذه الدراسة قريبة من الدراسة الحالية خاصة فيما يتعلق بمجال البحث في درجة مستوى جودة الرعاية المؤسسية الإيوائية تبعاً لمجال كفاية إدارة المؤسسة وطاقمها.حيث بينت نتائج هذه الدراسة وجود رقابة روتينية على الأداء، وعدم وجود رقابة جودة لدى مؤسسات الدراسة.أما الخليوي (٢٠٠٤) فقد أجرى دراسة بعنوان أثر إلحاق الجانحين بالإصلاحيات على مستوى تحصيلهم التعليمي، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة الفروق في مستوى تحصيل الأحداث قبل وبعد دخول الإصلاحية، ومعرفة العلاقة بين الخلفية الأسرية وتحصيل الأحداث بعد الخروج من الإصلاحية، واتجاهات المرشدين التربويين داخل هذه الإصلاحية نحو تحسن الأحداث سلوكياً في الصف بعد خروجهم من الإصلاحية والتحاقهم بمدارس التعليم العام، حيث بلغ عدد المدارس المشمولة في بالدراسة (٣٣) مدرسة من مدارس وزارة التربية والتعليم التي تستقبل أحداثا بعد خروجهم من الإصلاحيات، وقد طبقت الدراسة على (٧٥) طالباً من الأحداث العائدين من دور الإصلاحيات، حيث رُوجعت ملفات (٨٥) طالباً إلا أنه ولعدم توافر معلومات كافية في بعض الملفات اُستبعد ١٠ أحداث، وكان من أهم النتائج أن مستوى تحصيل الأحداث قبل الالتحاق وبعده بالمؤسسة كان بين (٦٠٪) (٧٠٪) ، كما أن الإصلاحيات لم تؤثر إيجابياً على مستوى تحصيل الأحداث بعد خروجهم منها، كما تبين عدم وجود فروق تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة.

كما أجرى المطيري (٢٠٠٣) دراسة بعنوان" مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية وبرامجها في المؤسسات الإصلاحية، وقد هدفت هذه الدراسة لإجراء عملية مستوى جودة لمعرفة فعالية خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية المقدمة في المؤسسات الإصلاحية، وذلك من خلال تطبيق أدوات الدراسة على نزلاء شعبة سجن الدمام في السعودية، وقد استخدم الباحثان المنهج المسحي الاجتماعي بالعينة، حيث استخدم الباحثان نوع العينة القصدية التي بلغ حجمها (٢٣٢) ، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن المستوى التعليمي المقدم للنزلاء متوسطاً من وجهة نظرهم بنسبة (٦٩٪) .وأن هذه المؤسسات الإصلاحية لا تساعد النزلاء في الحصول على وظيفة بعد خروجهم من السجن بنسبة (٧٣,٣٪) .وأن مستوى الخدمات الطبية المقدمة للنزلاء من قبل المؤسسة الإصلاحية مقبول بالرغم من وجود نقص في الأطباء المتخصصين بنسبة (٥٧٪) .أيضا تبين أن هناك ضعفاً في مستوى خدمات الرعاية الرياضية وبرامجها المقدمة للنزلاء من قبل المؤسسة بنسبة (٦١,٦٪) .وضعف رضا النزلاء عن خدمات الرعاية الترفيهية والنفسية بنسبة (٥٩,٢٪) .وتبين أن مستوى البرامج والخدمات المهنية كان مقبولاً من وجهة نظر النزلاء بنسبة (٦٩,٤٪) .

كما قدم الرعوجي (٢٠٠١) دراسة بهدف التعرف إلى مدى فاعلية التأهيل المهني لنزلاء المؤسسات الإصلاحية، وأثره في الحد من العودة إلى الجريمة، والتعرف إلى مدى استفادة النزيل من برامج التأهيل المهني داخل المؤسسة الإصلاحية، والتعرف إلى إيجابيات برامج التأهيل المهني وسلبياته داخل المؤسسة الإصلاحية، وعلى الصعوبات التي تحول دون تحقيق التأهيل المهني داخل المؤسسة الإصلاحية لأهدافه، حيث استخدم المسح الاجتماعي بالعينة، وجُمعت البيانات من خلال استبانة خاص من إعداد الباحث، وكان من أهم النتائج أن التأهيل المهني داخل المؤسسة الإصلاحية لم يحل دون العودة إلى الجريمة، وهذا راجع لعدم تطبيقه بالشكل الصحيح، وعدم وجود اختلاف برغبة النزلاء نحو التأهيل المهني داخل المؤسسة الإصلاحية، وذلك باختلاف الخصائص الشخصية الآتية: الحالة الاجتماعية، والدخل الشهري، والمهنة، ونوع الجريمة، وعدم جود وعي بأهمية التدريب المهني وأهميته على النزلاء، وكذلك عدم وجود وعي بأهمية البرامج التأهيلية التي يرغب النزيل بالالتحاق بها التي تناسب ميوله واستعداده.

كما أجرت البحري (١٩٩٥) دراسة بهدف التعرف إلى مدى انسجام البرامج والتشريعات مع ما ينبغي أن تكون من الناحية النموذجية، والكشف عما إذا كانت تلك البرامج في واقعها الحالي قادرة على تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، ومعرفة مدى الانسجام بين تلك الأهداف والنص التشريعي.وقد أجريت الدراسة على جميع الأحداث المودعين في

جميع المؤسسات العاملة في مجال رعاية الأحداث في الأردن، وقد صممت استبانة خاصة لجمع البيانات، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك فرقاً ملحوظاً بين المضمون النظري، والتطبيق الفعلي، لبرامج الرعاية الاجتماعية في مؤسسات الرعاية الأردنية، وأظهرت أيضا محاولات مؤسسات الرعاية الأردنية الالتزام بالمبادئ الأساسية، وهي أن هذه المؤسسات ساهمت مساهمة فعالة في تقديم خدمات الرعاية لقطاع لا يستهان فيه من الفئات الخاصة الذين يعانون من ظروف أسرية، وأظهرت النتائج الأوجه السلبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، مثل التقصير في تقديم الخدمات التي من شأنها إعادة تربية الحدث، مثل الفحوصات النفسية الكافية للأحداث كافة، كما تبين عدم كفاية الاتصالات الشخصية وشمولها، والمباشرة بين الأخصائيين الاجتماعيين، والأحداث، للاطمئنان عليهم داخل المؤسسة، أيضا تبين أن الرعاية اللاحقة التي هي جزء أساسي من العملية العلاجية للحدث غير مطبقة في مؤسسات الرعاية الأردنية.

٢,٢,٢ الدراسات الأجنبية:

في دراسة قام بها **هونتر (2001) Hunter** والمشار إليها في الرشود (٢٠٠٣) هدفت إلى إيضاح ومستوى جودة التدريب الذي يقدمه المعهد الوطني للإصلاح، لتوفير الخبرة والمهارة العلمية والفنية الحديثة لمراقبي السجون لمواكبة العصر، والتطور على المستوى الإنساني، والاجتماعي، والإداري الفعال لضرورة التعامل مع عدد النزلاء بمهارة، وتبين أن المعهد يقدم دليلاً يشمل الثقافة الأساسية والبيئة الداخلية والخارجية للسجن، والدور المطلوب من مراقبي السجون من التحكم بالنفس والتعامل الصحيح، وطُوِّرت بعض البرامج الفعالة مثل التغيير الفعال للثقافة، وفن التعامل مع جيل شاب في القوى العاملة، والتخطيط الاستراتيجي، وتسجيل وشرح البرامج لمساعدة مراقبي السجون، وذلك لأهمية وحساسية عملهم.

كما أجرى **ديومرت (1988) Dumart** دراسة للتعرف إلى الآثار البعيدة المدى للحرمان خلال الطفولة المبكرة، وذلك بعد فصل الأطفال عن البيئات المحرومة اجتماعياً واقتصادياً، ووضعهم في أماكن مستقرة للرعاية، وهي ما تعرف بقرى الأطفال، كما هدفت إلى التعرف إلى فاعلية برامج قرى الأطفال في تحسين مستوى تحصيل الأطفال، وقدراتهم المعرفية بدرجة تزيد عما هو متوقع مما لو بقوا في أسرهم الطبيعية أو وضعوا في مؤسسات الرعاية الاجتماعية التقليدية.وتألفت عينة الدراسة من (١٥٧) طفلاً من الذكور، والإناث تراوحت أعمارهم بين (٧– ١٥) سنة عاشوا في القرية لمدة أربع سنوات ونصف، وقد بينت النتائج فيما يتعلق بالتحصيل الدراسي أن (٤٦،٥ ٪) بعض الأطفال صنفوا في فئة من لم

يكن لديهم رسوب، و (٥٣،٥ ٪) كانوا متخلفين بأكثر من سنة، أو صنفوا بين فئة بطيئي التعلم، كما أظهرت النتائج أنه في فئة العمر التي متوسطها (١٢) سنة كان هناك (٣٣،٧ ٪) لديهم مشكلات سلوكية، ومن بين جميع من طبق عليهم مقياس المشكلات السلوكية كان هناك (٦٦٪) يعانون من صعوبات في التركيز والانتباه، وصنف (٤٨٪) منهم على أنهم عديمو الاستقرار.

كما أن كلا من (**مارجا وهينز Heinz Marga & (1988)**) والمشار إليه في أحمد (١٩٩٨) قاما بإجراء دراسة على مجموعة من الأفراد الذين تخرجوا من قرى الأطفال، بهدف التعرف إلى درجة تكيفهم في حياة العمل بعد خروجهم من القرية، وكيف أمكنهم الاندماج في المجتمع، وذلك في محاولة معرفة مستوى جودة برامج التربية المطبقة في قرى الأطفال، إلى جانب الرغبة الواضحة في معرفة ما آلت إليه أحوال من كانوا محط عناية هذه القرى واهتمامها على سنوات طويلة.وقد تألفت عينة الدراسة من (١٥٧) شخصاً من الذكور والإناث، تراوحت أعمارهم بين (٢٢– ٣١) سنة، وقد بينت النتائج فيما يتعلق بالإقامة في القرية، وبمرحلة ما بعد بالاعتماد على الذات أن (٨٨٪) من أفراد العينة انهوا دراستهم بنجاح في المدارس الحكومية.وأن (٣٤٪) التحقوا بكلية مهنية بعد انتهاء التعليم المدرسي وأن (٨٣٪) من الأفراد بدأوا التدريب المهني، وأنهى ثلثهم هذا التدريب بنجاح.وأن (٧٪) كانوا عاطلين عن العمل، حيث فقدوا وظائفهم قبل إجراء الدراسة بفترة وجيزة.كما كانت نسبة المتزوجين نصف عدد أفراد العينة، ومعظم أزواج أبناء قرى الأطفال وزوجاتهم كانوا من أسر طبيعة سليمة، مما يعني أن أفراد العينة استطاعوا التغلب على التحامل الاجتماعي تجاه أصلهم.وفيما يتعلق بالتوافق مع متطلبات الحياة أظهرت النتائج أن أبناء القرى السابقين يعتقدون بان لهم مكانة بين أفراد عائلتهم، وبين أصدقائهم، وفي حياتهم المهنية، وأنهم يتعاملون مع الدوائر الحكومية كما هو الحال بالنسبة للمواطنين الآخرين الذين هم في العمر نفسه.

٢,٢ تعقيب على الدراسات العربية الأجنبية:

تبين للباحثين من خلال استعراض نتائج الدراسات العربية الأجنبية السابقة التي بحثت في موضوع المؤسسات الإيوائية وجود اختلاف وتباين في نتائج هذه الدراسات، **ويرى الباحثان إمكانية عرض هذه الدراسات كما يأتي:**

♦ كشفت نتائج العناتي وغنيم (٢٠٠٧) عن عدم وجود أنظمة إدارية محددة وواضحة المعالم لدى المؤسسات الإيوائية، كما أن هناك تفاوتاً في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بينها.

♦ اتفقت نتائج العناتي وغنيم (٢٠٠٧) التي بينت أن فاعلية هذه المؤسسات من منظور معايير إدارة الجودة الشاملة ضعيفة حيث لم تتجاوز (٤٦,٦٪) .مع نتائج الخليوي (٢٠٠٤) التي بين أن مستوى تحصيل الأحداث قبل وبعد الالتحاق بالمؤسسة كان بين (٦٠٪) (٧٠٪) ، كما أن الإصلاحيات لم تؤثر إيجابياً على مستوى تحصيل الإحداث بعد خروجهم منها.وكذلك نتائج دراسة الرعوجي (٢٠٠١) التي كشفت أن التأهيل المهني داخل المؤسسة الإصلاحية لم يحل دون العودة إلى الجريمة، نتيجة عدم تطبيقه بالشكل الصحيح.كذلك نتائج البحري (١٩٩٥) التي أظهرت الأوجه السلبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، مثل التقصير في تقديم الخدمات.

♦ بينما لم تتفق مع نتائج المطيري (٢٠٠٣) والعمري (١٩٩٩) وأحمد (١٩٩٨) التي بينت أن المستوى التعليمي المقدم للنزلاء مقبولاً من وجهة نظرهم.وأن مستوى الخدمات الطبية المقدمة للنزلاء من قبل المؤسسة الإصلاحية مقبول بالرغم من وجود نقص في الأطباء المتخصصين.وكذلك نتائج العبيد (١٩٩٦) التي بينت أن المؤسسات الإصلاحية ذات فاعلية مرتفعة في دار الملاحظة، وأن الأثر المؤسسي على اتجاهات النزلاء القيمية والمعيارية يتم بصورة أساسية من خلال المتغيرات المؤسسية.وكذلك نتائج البحري (١٩٩٥) التي خلصت إلى أن المؤسسات ساهمت مساهمة فعالة في تقديم خدمات الرعاية لقطاع لا يستهان به من الفئات الخاصة الذين يعانون من ظروف أسرية.

موقع الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة:

تأتي هذه الدراسة مكملة لما قام به عدد من الباحثين والدارسين في المجتمعات العربية والأجنبية، كما أنها تهتم بمجالات وأبعاد مختلفة عما سبق الحديث عنه من نتائج دراسات حيث ركزت هذه الدراسة على الآتي:

١. معرفة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء على مجالات الدراسة المختلفة؟

٢. مدى اختلاف درجات مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء باختلاف جنس النزيل، وعمره، ومستوى تحصيله، والمدة التي أمضاها في المؤسسة؟

الطريقة والإجراءات:

١,١ منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة.حيث اُستقصيت آراء نزلاء المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية لخدمات هذه المؤسسات كما يدركها نزلاؤها وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الديمغرافية.

٢,٣ مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع نزلاء المؤسسات الإيوائية في شمال الضفة الغربية (نابلس، طولكرم، قلقيلية) التي تعنى بالأطفال من المرحلة العمرية من (٦– ١٨) سنة. ويبلغ عدد النزلاء في هذه المؤسسات الإيوائية في محافظات نابلس، طولكرم، قلقيلية (٩٦) نزيلاً منهم (٥٤) ذكراً، و (٤٢) أنثى وذلك حسب مصادر هذه المؤسسات التي زارها الباحثان أثناء عملية جمع المعلومات حتى تاريخ ١٥/ ٥/ ٢٠١١.ويوضح الجدول (١,٣) توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤسسة وموقعها والجنس.

الجدول (١,٣)

توزيع أفراد المجتمع الأصلي حسب المؤسسة وموقعها والجنس

الرقم	اسم المؤسسة	موقع المؤسسة	ذكور	إناث	المجموع
١	دار اليتيمات (الاتحاد النسائي)	نابلس	--	٢٥	٢٥
٢	دار الإيمان لرعاية الأيتام	قلقيلية	١٥	٨	٢٣
٣	جمعية دار اليتيم العربي	طولكرم	٣٩	٩	٤٨
المجموع			٥٤	٤٢	٩٦

٣,٣ عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٥٤) نزيلاً ونزيلة من نزلاء المؤسسات الإيوائية في شمال الضفة الغربية (نابلس، طولكرم، قلقيلية) التي تعنى بالأطفال من المرحلة العمرية من (٦– ١٨) سنة اختيروا بطريقة العينة المقصودة، وقد شكلت العينية ما نسبته (٥٦,٢٪) تقريباً من المجتمع الأصلي، وقد قام الباحثان بتوزيع (٦٠) استبانة على النزلاء (٣٥) استبانة على الذكور و (٢٥) ، على الإناث والسبب يعود إلى أن عدد الذكور أكثر من الإناث، من حيث عدد النزلاء وما يؤكد ذلك أن عدد المؤسسات الإيوائية الخاصة بالذكور أكثر من

الإناث، وهذا مؤشر إلى أن عدد النزلاء الذكور يكون أكثر من عدد الإناث وهذا برز بشكل واضح من خلال توزيع مجتمع الدراسة، وبعد إتمام عملية جمع البيانات وصلت حصيلة الجمع (٦٠) استبانة استبعد منها (٦) استبانة بسبب عدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي لكي تصبح عينة الدراسة التي أجرى التحليل الإحصائي عليها (٥٤) استبانة، والجدول (٢,٣) يبين وصف عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة توزيع العينة حسب المتغيرات:

المتغيرات المستقلة	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (٪)
الجنس	ذكر	٢٣	٤٢,٦
	أنثى	٣١	٥٧,٤
المستوى التعليمي للنزيل	أساسي	٢٠	٣٧,٠
	ثانوي	٢١	٣٨,٩
	أكثر من ثانوي	١٣	٢٤,١
الفئة العمرية	من٦– ١٠ سنوات	٥	٩,٣
	من١١– ١٤سنة	٣٧	٦٨,٥
	من١٥– ١٨ سنة	١٢	٢٢,٢
المدة في السنوات	سنة فأقل	١٠	١٨,٥
	من ٢– ٣ سنوات	١١	٢٠,٤
	من ٤– ٧ سنوات	٢٧	٥٠,٠
	٨ سنوات فأكثر	٦	١١,١
	المجموع	٥٤	٪١٠٠

٤,٣ أداة الدراسة:

بعد اطلاع الباحثين على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها كدراسة (العناتي وغنيم، ٢٠٠٧) ودراسة (المطيري، ٢٠٠٣) قاما بتطوير استبانة خاصة من أجل التعرف إلى درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء، وقد تكونت الأداة في صورتها النهائية من جزأين وهي:

- **أولاً– معلومات أولوية خاصة بالنزلاء:**

هي معلومات أولية تتعلق بالنزلاء تمثلت بالجنس، والمستوى التعليمي، والعمر، والمدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

♦ **ثانياً- استبانة درجة مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية:**

صمَّم الباحثان أداة لقياس درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء، بعد مراجعة الأدب التربوي المتعلق بهذا الموضوع، حيث اطلع الباحثان على مقاييس عدة لمستوى جودة الأداء في مجالات مختلفة، وبعد ذلك قام الباحثان بتصميم أداة لقياس درجة مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام وقد تكونت في الاستبانة صورتها النهائية من اثنين وثلاثين فقرة، حيث صُمِّمت الاستبانة على أساس مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي الأبعاد وقد بنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي، والجدول (٣,٣) يبين توزيع فقرات الدراسة على مجالاتها المختلفة.

الجدول (٣,٣)

توزيع فقرات أداة الدراسة على محاورها الرئيسية

الرقم	المحاور	أرقام الفقرات	عدد الفقرات
١	محور الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦	٦
٢	محور الخدمات الصحية	٧، ٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢	٦
٣	محور الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث بالمؤسسة	١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨	٦
٤	محور الخدمات الثقافية والتعليمية	١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥	٧
٥	محور الخدمات النفسية والاجتماعية	٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠، ٣١، ٣٢	٧
		المجموع	٣٢

هذا وقد صُمِّم المقياس على أساس مقياس ليكرت خماسي الأبعاد، وقد بنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي وأعطيت الأوزان كما هو آتي:

- بدرجة كبيرة جداً: خمس درجات
- بدرجة كبيرة: أربع درجات
- لا ادري: ثلاث درجات
- بدرجة قليلة: درجتين
- بدرجة قليلة جداً: درجة واحدة

وبذلك تكون أعلى درجة في المقياس= ٥× ٣٢= ١٦٠

وتكون أقل درجة = ١× ٣٢=٣٢

صدق أداة الدراسة:

استخدم الباحثان صدق المحكمين أو ما يعرف بالصدق المنطقي، وذلك بعرض المقياس على عدد من المحكمين من ذوى الاختصاص بهدف التأكد من مناسبة المقياس لما أعد من أجله وسلامة صياغة الفقرات، وانتماء كل منها للمجال الذي وضعت فيه، وقد أجمع غالبية المحكمين على عبارات المقياس وهو ما يشير إلى أن المقياس يتمتع بصدق مقبول (عودة، ١٩٩٨، ص٣٨٣) .وقد أجريت التعديلات اللازمة التي أجمع عليها المحكمون وقد حُذف عدد من الفقرات في الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث بناء على توصيات المحكمين كما عدِّل عدد من الفقرات، ومن ثم اخضع المقياس لفحص الثبات.

ثبات أداة الدراسة:

نظراً لاشتمال الأداة على مجالات عدة، فقد استخدم الباحثان أنواعاً عدة من الثبات من أجل استخراج معامل الثبات لكل قسم من هذه الأقسام:

♦ **أولا: ثبات التجانس الداخلي (Consistency)** ، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدم الباحثان طريقة (كرونباخ ألفا) (Cronbach Alpha) .والجدول (٤,٣) يبين نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على مجالات وأبعاد الدراسة المختلفة:

الجدول (٤,٣)

نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على مجالات وأقسام الدراسة المختلفة

القسم	قيمة معامل الثبات
١.محور الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٠,٨٢
٢.محور الخدمات الصحية	٠,٧٦
٣.محور الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث بالمؤسسة	٠,٨٤
٤.محور الخدمات الثقافية والتعليمية	٠,٨٧
٥.محور الخدمات النفسية والاجتماعية	٠,٨٩
الدرجة الكلية للثبات	٠,٩٤

يتضح من الجدول (٤,٣) أن الثبات لأقسام الدراسة المختلفة تراوح بين (٠,٨٩- ٠,٧٦) وجميعها معاملات مرتفعة مناسبة لأغراض الدراسة ويمكن الوثوق بها.

♦ **ثانياً- طريقة التجزئة النصفية (Split- Half Method)** : حيث قُسمت فقرات الاستبانة إلى قسمين متساويين بحيث احتوى القسم الأول على الفقرات الفردية (١، ٣، ٥....) واحتوى القسم الثاني على الفقرات الزوجية للاستبانة (٢، ٤، ٦...) ثم اُستخرج معامل الارتباط بين الدرجات الفردية والدرجات الزوجية (ملحم، ٢٠٠٢: ص٣١٠) حيث بلغ معامل الثبات الكلي (٠,٩٠) وهذا يعدُّ معامل ثبات مرتفعاً ومناسباً لأغراض الدراسة الحالية.

٥,٣ إجراءات تطبيق الدراسة:

اتبعت الإجراءات الآتية من أجل تنفيذ الدراسة:

١. التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها.

٢. مخاطبة المؤسسات الإيوائية في شمال الضفة الغربية (نابلس، طولكرم، قلقيلية) التي لديها نزلاء من المرحلة العمرية من (٦- ١٨) ، بالسماح للباحثين بتوزيع الاستبانة على نزلائها.

٣. وزع الباحثان الاستبانات وجمعها من الجمعيات والمؤسسات التي مثلت مجتمع الدراسة حيث تمت الإجابة على استفسارات المبحوثين وأسئلتهم، وبخاصة صغار السن منهم.

٤. بلغت حصيلة الاستبيانات المسترجعة (٦٠) استبانة.

٥. فُرزت الاستبانات المستوفية لشروط الاستجابة والبالغ عددها (٦٠) استبانة، واُستبعدت (٦) استبانات لعدم استيفاء شروط الاستجابة.

٦. بوِّبت البيانات وترميزها وإدخالها في الحاسوب.

٧. عولجت البيانات إحصائياً.

٦,٣ متغيرات الدراسة:

١,٦,٣ المتغيرات المستقلة:

- أولاً: المتغيرات التصنيفية المتعلقة بالنزلاء (classification variables) :
  - الجنس: وله مستويان: ١.ذكر ٢.أنثى

- المرحلة التعليمية: ١.أساسي ٢- إعدادي ٤- ثانوي ٥- أكثر من ثانوي
- العمر وله ثلاثة مستويات: ١- من٦- ١٠ سنوات ٢- من١١- ١٤ ٣- ١٥ سنة فما فوق
- المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة: ١- أقل من سنة ٢- من ٢- ٣ سنوات ٣- من٥- ٧ ٤- ٨ سنوات فأكثر

٢,٦,٣ المتغيرات التابعة: (Dependent Variables) :

مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء.

٧,٣ المعالجة الإحصائية:

من أجل معالجة البيانات استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

١. المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

٢. اختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent T- Test) لفحص الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الجنس

٣. تحليل التباين الأحادي (One- Way Analysis Variance) لفحص الفرضية المتعلقة بدراسة متغير المستوى التعليمي، العمر، المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

٤. معادلة كرونباخ الفا لحساب الثبات

٥. اختبار LSD للمقارنات البعدية

٤. نتائج الدراسة ومناقشتها:

١,١,٤ نتائج السؤال الأول:

ما مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول استخرجت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ومستوى جودة الخدمة، ورتِّبت تنازلياً حسب درجتها، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (٢,٤) الذي يبين مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني والجدول (٣,٤) الذي

يبين مستوى جودة الخدمات الصحية، والجدول (٤,٤) الذي يبين مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث، والجدول (٥,٤) الذي يبين درجة مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية، والجدول (٦,٤) الذي يبين مستوى جودة الخدمة الخدمات النفسية والاجتماعية.بينما يبين الجدول (٧,٤) ترتيب المجالات والدرجة الكلية حسب مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء:

- **مجال مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني:**

الجدول (٢,٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني مرتبة تنازليا حسب مستوى جودة الخدمات

التسلسل	الرقم في الاستبانة	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمات
١	٣	توافر المؤسسة خدمات التوجيه المهني للمنتفعين الذين لا يستطيعون استكمال دراستهم	٣,٩٦	٧٩,٢٦	كبير
٢	١	تساعد المؤسسة المنتفعين فيها على اختيار المهن التي تتناسب مع قدراتهم	٣,٧٨	٧٥,٥٦	كبير
٣	٢	تساعد المؤسسة المنتفعين فيها على اختيار المهن التي تتناسب مع ميولهم	٣,٥٦	٧١,١١	كبير
٤	٦	تنظم المؤسسة زيارات ميدانية لأقسام التأهيل في المؤسسات الأخرى	٣,٤٦	٦٩,٢٦	متوسط
٥	٥	تتوافر في المؤسسة الأدوات اللازمة للتأهيل المهني	٣,٢٤	٦٤,٨١	متوسط
٦	٤	تلبي برامج التدريب والتأهيل التي تعتمدها المؤسسة احتياجات سوق العمل	٣,١٩	٦٣,٧٠	متوسط
		الدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٣,٥٣	٧٠,٦٢	كبير

يتضح من الجدول (٢,٤) أن درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني كانت كبيرة على الفقرات (٣، ١، ٢) ، حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٧٩,٢٪، ٧٥,٥٪، ٧١,١٪) بينما كان مستوى جودة الخدمات متوسطة على الفقرات (٦، ٥، ٤) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٦٩,٢٪، ٦٤,٨٪، ٦٣,٧٪) ، أما الدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني فقد كانت كبيرة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (٧٠,٦٪) .

وهذا لا يتفق مع نتائج دراسة السعود (٢٠٠١) والعمري (١٩٩٩) التي بينت أن هناك معوقات عديدة تعترض تنفيذ البرامج التأهيلية ومن أهمها: نقص الكفاءات البشرية الفنية، والإدارية، وضعف كفاءات البعض منها الموجودة على رأس العمل في الوقت الحاضر، وقلة خبرة القيادة الإدارية وكفاءتها التي تتولى إدارة المؤسسات الإصلاحية.وهذا الاختلاف قد يعود إلى طبيعة المبحوثين ونوع العينة.

ويفسر الباحثان السبب في أن الدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني كانت كبيرة في هذه الدارسة، إلى أن اهتمام هذه المؤسسات يتركز على خدمات التأهيل المهني وإكساب النزلاء مهنا يستطيعون من خلالها الاعتماد على أنفسهم وعلى الرغم من ارتفاع هذه الدرجة إلا أن هذه المؤسسات تحتاج إلى تطوير عملها والرقي بمستوى خدماتها لتصل إلى مستويات أفضل من هذا المستوى.

- **مجال مستوى جودة الخدمات الصحية:**

الجدول (٣,٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات الصحية مرتبة تنازليا حسب مستوى الجودة

التسلسل	الرقم في الاستبانة	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمات
١	٧	تتوافر في المؤسسة خدمات الإسعاف الأولية	٤,١٩	٨٣,٧٠	كبير جداً
٢	١٢	تتبع المؤسسة الإجراءات الوقائية كافة للتأكد من صلاحية المواد الغذائية التي تدخل المؤسسة	٤,١٣	٨٢,٥٩	كبير جدا
٣	١١	تغطي المؤسسة خدمات التأمين الصحي لكافة المنتفعين	٤,٠٩	٨١,٨٥	كبير جداً
٤	٨	تنفذ المؤسسة برامج في التثقيف الصحي للمنتفعين فيها	٣,٦١	٧٢,٢٢	كبير
٥	١٠	تقوم المؤسسة بإجراء الفحوص الطبية بشكل دوري للمنتسبين لها	٣,٥١	٧٠,١٩	كبير
٦	٩	يوجد في المؤسسة طبيب مقيم	٢,٧٥	٥٥,٠٩	قليل
		الدرجة الكلية لمحور الخدمات الصحية	٣,٧٢	٧٤,٣٦	كبير

يتضح من خلال الجدول (٣,٤) أن درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات الصحية كانت كبيرة جداً على الفقرات (٧، ١٢، ١١) ، حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات

المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٨٣,٧٪، ٨٢,٥٪، ٨١,٨٪) بينما كان مستوى جودة الخدمات كبيراً على الفقرات (٨، ١٠) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٧٢,٢٪، ٧٠,١) ، وكان مستوى جودة الخدمات قليلاً على الفقرة (٩) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرة (٥٥٪) أما الدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات لمجال الخدمات الصحية، فقد كانت كبيرة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (٧٤,٣٪) .وتتفق هذه النتيجة مع ما كشفت عنه نتائج آل سعود (٢٠٠١) التي بينت أن هناك برامج مختلفة تقدم لنزلاء المؤسسات الإيوائية ومن أهمها برامج الرعاية الصحية والطبية.

كما اتفقت مع نتائج المطيري (٢٠٠٣) والعمري (١٩٩٩) وأحمد (١٩٩٨) التي بينت أن مستوى الخدمات الطبية المقدمة للنزلاء من قبل المؤسسة الإصلاحية مقبول بالرغم من وجود نقص في الأطباء المتخصصين.

ويعتقد الباحثان أن هذه النتيجة طبيعية كون الحالة الصحية للنزلاء هي من الخدمات الأساسية التي تهتم بها إدارات هذه المؤسسات، كذلك فإن كثيراً من المؤسسات الطبية تتعاون مع هذه الجمعيات وتقدم الخدمات الطبية لنزلائها من باب التطوع والواجب الإنساني والديني.

- **مجال مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث:**

الجدول (٤,٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث مرتبة تنازليا حسب مستوى جودة الخدمات

التسلسل	الرقم في الاستبانة	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمات
١	١٣	عدد الحمامات في المؤسسة كافية لاحتياجات المنتفعين كافة	٤,٠٤	٨٠,٧٤	كبير جداً
٢	١٤	عدد المراحيض في المؤسسة يفي باحتياجات المنتفيين	٣,٩٤	٧٨,٨٩	كبير
٣	١٨	تتوافر بالمؤسسة قاعة طعام تلبي احتياجات المنتفعين	٣,٧٦	٧٥,١٩	كبير
٤	١٥	تتعرض قاعات المؤسسة وغرفها للإضاءة الطبيعية والتهوية المناسبة	٣,٧٢	٧٤,٤٤	كبير
٥	١٦	طلاء الجدران في المؤسسة يشعر المنتفعين بالراحة النفسية	٣,٣٠	٦٥,٩٣	متوسط
٦	١٧	تتوافر في المؤسسة ساحات كافية لممارسة الأنشطة المختلفة	٢,٦١	٥٢,٢٢	قليل
		محور الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	٣,٥٦	٧١,٢٣	كبير

يتضح من خلال الجدول (٤,٤) أن درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث كانت كبيرة جداً على الفقرة (١٣) ، حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرة (٨٠,٧٪) بينما كانت مستوى جودة الخدمات كبيرة على الفقرات (١٤، ١٨، ١٥) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٧٨,٨٪، ٧٥,١٪، ٧٤,٤٪) ، وكان مستوى جودة الخدمات متوسطاً على الفقرة (١٦) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرة (٦٥,٩٪) ، وكانت مستوى جودة الخدمات قليلاً على الفقرة (١٧) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرة (٥٢,٢٪) ، أما الدرجة الكلية لمستوى الخدمات لمجال الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث، فقد كانت كبيرة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (٧١,٢٪) .

وقد تعارضت هذه النتيجة مع ما كشفت عنه نتائج دراسة آل سعود (٢٠٠١) ودراسة العمري (١٩٩٩) التي بينت أن هناك معوقات عديدة تعترض هذه المؤسسات ومن أهمها: ضعف البينة التحتية للمؤسسات الإيوائية، وافتقار المؤسسات الإيوائية للخدمات النفسية من أطباء نفسيين وغيرهم من الأطباء في مجالات الصحة المختلفة.كذلك نتائج البحري (١٩٩٥) التي أظهرت الأوجه السلبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، مثل التقصير في تقديم الخدمات.

ويعدُّ الباحثان هذه النتيجة معقولة ومقبولة، فهذه المؤسسات تلقت في السنوات الأخيرة دعماً مادياً كبيراً من المؤسسات، الدولية والدول المانحة، وكانت مصادر الدعم تركز على هذه الجمعيات والمؤسسات خاصة خلال انتفاضة الأقصى وما تلاها من فوز حركة حماس في الانتخابات التشريعية، حيث وجهت قنوات الدعم بشكل خاص إلى هذه المؤسسات بسبب مقاطعة المؤسسات الدولية لحكومة حماس.فعلى سبيل المثال حصلت جمعية دار اليتيم العربي وحدها في طولكرم على تمويل لمشروعات عدة كبيرة في الخمس سنوات السابقة، ومنها مشروع بناء طابق جديد في الجمعية بتمويل من الصندوق العربي وكذلك بناء وتجهيز قاعة متعددة الأغراض، وكذلك مشروع إعادة تأهيل للبنية التحتية للجمعية وتجهيز مكتبة ومختبر للحاسوب بتمويل من الحكومية البلجيكية.

♦ **مجال مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية:**

الجدول (٥,٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية مرتبة تنازليا حسب مستوى جودة الخدمات

التسلسل	الرقم في الاستبانة	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمات
١	٢٥	توافر المؤسسة الأدوات المكتبية التي يحتاجها المنتفعون كافة	٣,٥٠	٧٠,٠٠	كبير جداً
٢	٢٤	توافر المؤسسة مدرسين مؤهلين لتدريس المنتفعين في المؤسسة	٣,٢٠	٦٤,٠٧	متوسط
٣	٢٠	تنظم المؤسسة رحلات ترفيهية علمية للمنتفعين لا تقل عن مرتين خلال العام	٣,١٧	٦٣,٣٣	متوسط
٤	٢٣	يتوافر بالمؤسسة ملعب مزود بالألعاب المناسبة للمنتفعين	٣,٠٤	٦٠,٧٤	متوسط
٥	١٩	تتوافر بالمؤسسة مكتبة تشمل مجموعة كافية من الكتب	٢,٩٦	٥٩,٢٦	قليل
٦	٢١	تهتم المؤسسة بتنظيم الأنشطة والمسابقات الثقافية للمنتفعين	٢,٩١	٥٨,١٥	قليل
٧	٢٢	يتوافر بالمؤسسة مختبر للكمبيوتر	٢,٧٠	٥٤,٠٧	قليل
		الدرجة الكلية لمحور الخدمات الثقافية والتعليمية	٣,٠٧	٦١,٣٨	متوسط

يتضح من خلال الجدول (٥,٤) أن درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية كانت كبيرة على الفقرة (٢٥) ، حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرة (٧٠٪) بينما كانت مستوى جودة الخدمات متوسطة على الفقرات (٢٤، ٢٠، ٢٣) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٦٤٪، ٦٣,٣٪، ٦٠,٧٪) ، وكانت مستوى جودة الخدمات قليلة على الفقرات (١٩، ٢١، ٢٢) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٥٩,٢٪، ٥٨,١٪، ٥٤٪) ، أما الدرجة الكلية لمجال مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية، فقد كانت متوسطة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (٦١,٣٪) .

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج الخليوي (٢٠٠٤) الذي بين أن مستوى تحصيل الأحداث قبل الالتحاق بالمؤسسة وبعده كان بين (٦٠٪) (٧٠٪) ، كما أن الإصلاحيات لم تؤثر إيجابياً على مستوى تحصيل الأحداث بعد خروجهم منها.

كما اتفقت مع نتائج المطيري (٢٠٠٣) والعمري (١٩٩٩) وأحمد (١٩٩٨) التي بينت أن المستوى التعليمي المقدم للنزلاء مقبول من وجهة نظرهم.

ويفسر الباحثان هذه النتيجة التي تلتقي مع نتيجة مستوى جودة خدمات الدعم النفسي والاجتماعي أن هذه المؤسسات تركز بشكل أكبر على الخدمات المادية التأهيلية أكثر من تركيزها على الخدمات الثقافية والتعليمية، وهذا ما يعكسه واقع الحال في هذه الجمعيات حيث الانخفاض في مستوى تحصيل نزلائها هو القاسم المشترك بينها، حيث يبدو ذلك واضحاً قي المدارس الحكومية التي يلتحق بها هؤلاء النزلاء.

- **مجال مستوى جودة الخدمات النفسيةوالاجتماعية:**

الجدول (٦,٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات النفسية والاجتماعية مرتبة تنازليا حسب درجة مستوى جودة الخدمة

التسلسل	الرقم في الاستبانة	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمة
١	٢٧	يلقى المنتفعون الاحترام والتقدير المناسبين من الإدارة وجميع العاملين في الجمعية	٣,٨٠	٧٥,٩٣	كبير
٢	٢٦	تسعى المؤسسة لإقامة علاقة مهنية فردية مع كل منتفع في المؤسسة	٣,٥٦	٧١,١١	كبير
٣	٢٨	يساهم مناخ المؤسسة في دعم المنتفعين وتشجيعهم وجعلهم أكثر ثقة بأنفسهم	٣,٤١	٦٨,١٥	متوسط
٤	٣١	تهتم المؤسسة بمشاركة المنتفعين في الأعياد.	٣,٣٧	٦٧,٤١	متوسط
٥	٣٢	أشعر بالرضا بشكل عام عن مجمل الخدمات التي تقدمها المؤسسة	٣,٣٥	٦٧,٠٤	متوسط
٦	٣٠	يبتعد العاملون بالمؤسسة عن العقاب البدني	٣,٢٠	٦٤,٠٧	متوسط
٧	٢٩	تنظم المؤسسة برامج في الإرشاد الجماعي تستهدف المنتفعين	٣,١٩	٦٣,٧٠	متوسط
		الدرجة الكلية لمحور الخدمات النفسية والاجتماعية	٣,٤١	٦٨,٢٠	متوسط

يتضح من خلال الجدول (٦,٤) أن درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات النفسية والاجتماعية كانت كبيرة على الفقرات (٢٧، ٢٦) ، حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٧٥,٩٪، ٧١,١٪) بينما كان مستوى جودة الخدمات متوسطاً على الفقرات (٢٨، ٣١، ٣٢، ٣٠، ٢٩) حيث بلغت النسبة المئوية

لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٦٨,١٪، ٦٧,٤٪، ٦٧٪، ٦٤٪) ، أما الدرجة الكلية لمجال مستوى جودة الخدمات النفسية والاجتماعية، فقد كانت متوسطة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (٦٨,٢٪) .

ويعزو الباحثان السبب في وجود درجة متوسطة من الخدمات النفسية والاجتماعية في المؤسسات الإيوائية إلى أن تلك المؤسسات جاء تركيزها بالدرجة الأولى منذ نشأتها على تقديم برامج الدعم المادي والخدمات الأساسية كالتأهيل والتعليم، كما أن طاقم المرشدين الاجتماعيين النفسيين والاجتماعيين العاملين في هذه المؤسسات يعدُّون وجودهم في المؤسسات مؤقتاً لحين حصولهم على وظائف مستقرة في الوزارات والمؤسسات الأخرى التي يحظى فيها المرشدون برواتب وظروف عمل أفضل، لذلك فإن افتقار الدافعية للعمل وغياب الأمان الوظيفي في المؤسسات يعد سبباً رئيساً في انخفاض مستوى الخدمات النفسية والاجتماعية التي تقدم لنزلائها.

♦ **ترتيب المجالات والدرجة الكلية حسب درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء:**

الجدول (٧,٤)

ترتيب المجالات والدرجة الكلية حسب درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء

الترتيب	المجالات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمات
١	الخدمات الصحية	٣,٧٢	٧٤,٣٦	كبير
٢	الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	٣,٥٦	٧١,٢٣	كبير
٣	الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٣,٥٣	٧٠,٦٢	كبير
٤	الخدمات النفسية والاجتماعية	٣,٤١	٦٨,٢٠	متوسط
٥	الخدمات الثقافية والتعليمية	٣,٠٧	٦١,٣٨	متوسط
	الدرجة الكلية	٣,٤٦	٦٩,١٦	متوسط

يتضح من خلال الجدول (٧,٤) ما يأتي:

- أن الدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء كانت متوسطة، حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لمتوسط استجابات المبحوثين على جميع الفقرات لجميع المجالات (٦٩,١٪) .

- أن ترتيب المجالات تبعاً لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء جاء على النحو الأتي:

المرتبة الأولى: الخدمات الصحية

المرتبة الثانية: الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة

المرتبة الثالثة: الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني

المرتبة الرابعة: الخدمات النفسية والاجتماعية

المرتبة الخامسة: الخدمات الثقافية والتعليمية

٢,١,٤ نتائج السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير الجنس، وعمر النزيل، ومستوى التعليم، والمدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

وانبثق عن هذا السؤال الفرضيات الصفرية (٦,١)، وفيما يلي نتائج فحصها:

١,١,٢,٤ نتائج الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent t- test) كما هو واضح في الجدول (٨,٤).

الجدول (٨,٤)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير الجنس

الجنس / مجالات مستوى جودة الخدمات	ذكر (ن= ٢٣)		أنثى (ن= ٣١)		(ت) المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٣,٦١٥٩	٠,٨٣٣٩٩	٣,٤٦٧٧	٠,٩٣٨٣٠	٠,٦٠	٠,٥٥
الخدمات الصحية	٣,٧٢٤٦	٠,٨٢٣٥٩	٣,٧١٢٩	٠,٩٠٢٠٤	٠,٠٤	٠,٩٦
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	٣,٥٥٨٠	٠,٨٦٦٩١	٣,٥٦٤٥	١,١٣٣٤٠	– ٠,٠٢	٠,٩٨

الجنس / مجالات مستوى جودة الخدمات	ذكر (ن= ٢٣)		أنثى (ن= ٣١)		(ت) المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
الخدمات الثقافية والتعليمية	٣,٤٠٩٩	٠,٩١٠٩٨	٢,٨١٥٧	١,٢٧٨٩٢	١,٨٩	٠,٠٦
الخدمات النفسية والاجتماعية	٣,٧٢٦٧	٠,٩٤١٦٣	٣,١٧٥١	١,١٢٧٧٠	١,٩٠	٠,٠٦
الدرجة الكلية	٣,٦٠٧٠	٠,٧٦٦٣٨	٣,٣٤٧٢	٠,٨٧٠٠٦	١,١٤	٠,٢٥

* دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥)

* بدرجة حرية (٥٤)

يتضح من الجدول (٨,٤) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات، وعلى الدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير الجنس على التوالي (٠,٥٥، ٠,٩٦، ٠,٩٨، ٠,٠٦، ٠,٠٦، ٠,٢٥) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير الجنس.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة أحمد (١٩٩٨) التي كانت من نتائجها عدم وجود فروق في مستوى الخدمات بين الذكور والإناث ويرجع الباحثان هذه النتيجة بانعدام الفروق في مستوى جودة الخدمات تبعاً لمتغير الجنس ذكوراً وإناثاً إلى أن النزلاء الذكور والإناث في هذه المؤسسات يعيشون تحت الظروف نفسها ويتلقون الخدمات نفسها، حيث تشتمل عدد من هذه المؤسسات التي شملتها الدراسة على أقسام للذكور والإناث، وبالتالي فهي لا تفرق في الخدمات التي تقدمها بين كل من الذكور والإناث

نتائج الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

ومن أجل فحص الفرضية أُستخرجت المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير مستوى التعليم ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One- way Anova) للتعرف إلى دلالة

الفروق في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير مستوى التعليم والجداول (٩,٤) و (١٠,٤) تبين ذلك:

الجدول (٩,٤)

المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

مستوى التعليم	ابتدائي ن= ٢٠	إعدادي ن=٤١	ثانوي فأكثر ن=٥
	المتوسط	المتوسط	المتوسط
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٣,٤٥٨٣	٣,٧٣٨١	٣,٣٠٧٧
الخدمات الصحية	٣,٧١٦٧	٣,٨٣٠٢	٣,٥٣٨٥
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	٣,٢٦٦٧	٣,٧٩٣٧	٣,٦٤١٠
الخدمات الثقافية والتعليمية	٢,٥٢١٤	٣,٤٦٩٤	٣,٢٦٣٧
الخدمات النفسية والاجتماعية	٣,١٧٨٦	٣,٧٩٥٩	٣,١٤٢٩
الدرجة الكلية	٣,٢٢٨٣	٣,٧٢٥٤	٣,٣٧٨٨

يتضح من الجدول (٩,٤) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One- way Anova) والجدول (١٠,٤) يوضح ذلك:

الجدول (١٠,٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

مستوى التعليم	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	٠,٨٢٧ ٠,٧٩١	١,٠٤	١,٠٤	٠,٣٥
الخدمات الصحية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	٠,٣٤٢ ٠,٧٥٨	٠,٤٥	٠,٤٥	٠,٦٤

مستوى التعليم	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	١,٤٧٦ ١,٠٢٢	١,٤٤	١,٤٤	٠,٢٤
الخدمات الثقافية والتعليمية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	٤,٩٢٨ ١,٢١٨	٤,٠٤	٤,٠٤	*٠,٠٢
الخدمات النفسية والاجتماعية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	٢,٥٦٣ ١,١٠٩	٢,٣١	٢,٣١	٠,١٠
الدرجة الكلية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	١,٣١٩ ٠,٦٦٤	١,٩٨	١,٩٨	٠,١٤

* دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥)

يتضح من الجدول (١٠,٤) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على مجالات (الخدمات الصحية، والخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث بالمؤسسة، الخدمات النفسية والاجتماعية، وعلى الدرجة الكلية تبعاً لمتغير مستوى التعليم على التوالي (٠,٣٥، ٠,٦٤، ٠,٢٤، ٠,١٠، ٠,١٤) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية على هذه المجالات وعلى الدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات، أما بالنسبة لمجال مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوب على هذه المجال (٠,٠٢) ، وهذه القيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) أي أننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير المستوى التعليمي على هذه المجال.

ومن أجل تحديد لصالح من كانت الفروق أتبع تحليل التباين الأحادي باختبار (LSD) للمقارنات البعدية والجدول (١١,٤) يبين ذلك:

الجدول (١١,٤)

نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية لدلالة الفروق في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

	المقارنات	المتوسط	ابتدائي	إعدادي	ثانوي فأكثر
مجال مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية	ابتدائي	٢,٥٢١٤			
	إعدادي	٣,٤٦٩٤	٠,٩٤٨ –		
	ثانوي فأكثر	٣,٢٦٣٧			

* دال إحصائيا عند مستوى (α = ٠,٠٥)

يتضح من خلال الجدول (١١,٤) ما يأتي:

- وجود فروق في مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بين النزلاء من مستوى تعليمي ابتدائي فأقل والنزلاء من مستوى تعليمي إعدادي لصالح إعدادي.
- عدم وجود فروق جوهرية على باقي الفئات والمستويات التعليمية

وهذا يتفق مع ما كشفت عنه نتائج العمري (١٩٩٩) التي بينت عدم وجود فروق تبعاً للمؤهل العلمي على معظم مجالات الدراسة.

أما بالنسبة لمجال الخدمات الثقافية والتعليمية حيث تبين أن هناك فروقاً في درجة مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بين النزلاء من مستوى تعليمي ابتدائي فأقل والنزلاء من مستوى تعليمي إعدادي لصالح إعدادي، وهذه نتيجة منطقية ومعقولة حسب ما يرى الباحثان حيث إن معظم نزلاء هذه المؤسسات هم من المرحلة العمرية من ١١– ١٤ سنة حسب ما ظهر في وصف مجتمع وعينة الدراسة، وبالتالي فإنه من الطبيعي أن ينصب الاهتمام على هذه الفئة، وأن تكون البرامج الثقافية والتعليمية موجهة لهم وتستهدفهم.

٣,١,٢,٤ نتائج الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير العمر.

ومن أجل فحص الفرضية اُستخرجت المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير العمر ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One- way Anova) للتعرف إلى دلالة الفروق في درجة مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام تبعاً لمتغير العمر والجداول (١٢,٤) و (١٣,٤) تبين ذلك:

الجدول (١٢,٤)

المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير العمر

العمر	من٦- ١٠ سنوات ن= ٥	من١١- ١٤سنة ن=٣٧	من١٥- ١٨ سنة ن=١٢
	المتوسط	المتوسط	المتوسط
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٢,٩٦٦٧	٣,٥٨١١	٣,٦١١١
الخدمات الصحية	٣,٥٣٣٣	٣,٨٠٩٠	٣,٥١٣٩
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	٣,١٠٠٠	٣,٦٧١٢	٣,٤١٦٧
الخدمات الثقافية والتعليمية	٢,٣٤٢٩	٣,١١٩٧	٣,٢١٤٣
الخدمات النفسية والاجتماعية	٣,٠٨٥٧	٣,٥٧٥٣	٣,٠٣٥٧
الدرجة الكلية	٣,٠٠٥٧	٣,٥٥١٢	٣,٣٥٨٣

يتضح من خلال الجدول (١٢,٤) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية اُستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One- way Anova) والجدول (١٣,٤) يوضح ذلك:

الجدول (١٣,٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير العمر

العمر	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	بين المجموعات	٢	١,٧٦٢	٠,٨٨١	١,١١	٠,٣٣
	داخل المجموعات	٥١	٤٠,٢٤٢	٠,٧٨٩		
	المجموع	٥٣	٤٢,٠٠٤			

العمر	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الخدمات الصحية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	٠,٩٧٧ ٣٨,٣٥٨ ٣٩,٣٣٥	٠,٤٨٨ ٠,٧٥٢	٠,٦٤	٠,٥٢
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	١,٧٦٢ ٥٣,٣١٠ ٥٥,٠٧٢	٠,٨٨١ ١,٠٤٥	٠,٨٤	٠,٤٣
الخدمات الثقافية والتعليمية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	٢,٩٨٥ ٦٩,٠٠٥ ٧١,٩٨٩	١,٤٩٢ ١,٣٥٣	١,١٠	٠,٣٤
الخدمات النفسية والاجتماعية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	٣,٢١٨ ٥٨,٤٥٨ ٦١,٦٧٥	١,٦٠٩ ١,١٤٦	١,٤٠	٠,٢٥
الدرجة الكلية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	١,٤٦٤ ٣٥,٠٥٩ ٣٦,٥٢٣	٠,٧٣٢ ٠,٦٨٧	١,٠٦	٠,٣٥

* دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥)

يتضح من الجدول (١٣,٤) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات، وعلى الدرجة الكلية تبعاً لمتغير العمر على التوالي (٠,٣٣، ٠,٥٢، ٠,٤٣، ٠,٣٤، ٠,٢٥، ٠,٣٥) ، وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية كما يدركها نزلاء تبعاً لمتغير العمر.

ويتفق هذا مع نتائج العبيد (١٩٩٦) التي بينت عدم وجود فروق تبعاً لمتغير العمر، بينما لا يتفق مع ما كشفت عنه نتائج ديومرت (1988) Dumart التي أظهرت أنه في فئة العمر التي متوسطها (١٢) سنة، كان هناك (٣٣،٧ ٪) لديهم مشكلات سلوكية، وهذا قد يعود إلى نوع العينة وطبيعة الدراسة.

ويرى الباحثان أن تلك المؤسسات تراعي التنسيق بين البرامج المختلفة، ومختلف أوجه النشاط للنزيل في المؤسسة، وذلك حسب اختلاف حالات الايداع من ناحية، وفوارق

العمر، ومستوى التحصيل، كما أن معظم نزلاء هذه المؤسسات هم تقريباً ينتمون إلى مرحلة عمرية واحدة أو على الأقل مراحل عمرية متقاربة.

٤,١,٢,٤ نتائج الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

ومن أجل فحص الفرضية أُستخرج المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير المدة التي امضاها النزيل في المؤسسة ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One- way Anova) للتعرف إلى دلالة الفروق في درجة مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام تبعاً لمتغير المدة التي امضاها النزيل في المؤسسة والجداول (١٤,٤) و (١٥,٤) تبين ذلك:

الجدول (١٤,٤)

المتوسطات الحسابية لدرجة مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

المدة التي امضاها النزيل في المؤسسة	سنة فأقل ن= ١٠	من ٢- ٣ سنوات ن=١١	من ٤- ٧ سنوات ن=٢٧	٨ سنوات فأكثر ن=٦
	المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٣,٢٣٣٣	٣,٦٩٧٠	٣,٦٨٥٢	٣,٠٢٧٨
الخدمات الصحية	٣,٤٦٦٧	٣,٧٢٧٣	٣,٨٥٥٦	٣,٥٠٠٠
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	٣,٧١٦٧	٣,٥٦٠٦	٣,٦٤٢٠	٢,٩٤٤٤
الخدمات الثقافية والتعليمية	٣,٥٨٥٧	٢,٧٥٣٢	٣,٠٣١٧	٢,٩٥٢٤
الخدمات النفسية والاجتماعية	٤,٠٢٨٦	٣,٣٧٦٦	٣,٣٨٦٢	٢,٥٤٧٦
الدرجة الكلية	٣,٦٠٦٢	٣,٤٢٢٩	٣,٥٢٠١	٢,٩٩٤٤

يتضح من خلال الجدول (١٤,٤) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية أُستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One- way Anova) والجدول (١٥,٤) يوضح ذلك:

الجدول (١٥,٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية كما يدركها نزلاء تبعاً لمتغير المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة

المدة التي امضاها النزيل في المؤسسة	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٣ ٥٠ ٥٣	٣,٣٥٠ ٣٨,٦٥٤ ٤٢,٠٠٤	١,١١٧ ٠,٧٧٣	١,٤٤	٠,٢٤
الخدمات الصحية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٣ ٥٠ ٥٣	١,٤٢٩ ٣٧,٩٠٦ ٣٩,٣٣٥	٠,٤٧٦ ٠,٧٥٨	٠,٦٢	٠,٦٠
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث بالمؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٣ ٥٠ ٥٣	٢,٧٠٠ ٥٢,٣٧٢ ٥٥,٠٧٢	٠,٩٠٠ ١,٠٤٧	٠,٨٥	٠,٤٦
الخدمات الثقافية والتعليمية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٣ ٥٠ ٥٣	٣,٨٨٦ ٦٨,١٠٤ ٧١,٩٨٩	١,٢٩٥ ١,٣٦٢	٠,٩٥	٠,٤٢
الخدمات النفسية والاجتماعية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٣ ٥٠ ٥٣	٨,٣١٦ ٥٣,٣٥٩ ٦١,٦٧٥	٢,٧٧٢ ١,٠٦٧	٢,٥٩	٠,٠٦
الدرجة الكلية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٣ ٥٠ ٥٣	١,٦٢٧ ٣٤,٨٩٦ ٣٦,٥٢٣	٥٤٢. ٦٩٨.	٠,٧٧	٠,٥١

* دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥)

يتضح من الجدول (١٥,٤) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات، وعلى الدرجة الكلية تبعاً لمتغير المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسةعلى التوالي (٠,٢٤، ٠,٦٠، ٠,٤٦، ٠,٤٢، ٠,٠٦، ٠,٥١) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في درجة مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

وهذه النتيجة حسب رأي الباحثين معقولة ومنطقية حيث تؤكد هذه النتيجة أن هذه المؤسسات لاتميز تقديم خدماتها بين نزيل وآخر بصرف النظر عن المدة التي أمضاها في الجمعية فالجميع سواء ولهم الحقوق والواجبات نفسها.

٢,٥ التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فقد خلص الباحثان إلى التوصيات الآتية:

١. ضرورة العمل على رفع مستوى الخدمات الثقافية والتعليمية للنزلاء، وذلك بتصميم البرامج التعليمية والثقافية الحديثة والمدروسة التي تتناسب مع قدراتهم ومرحلتهم العمرية.

٢. ضرورة الاهتمام بالرضا والأمن الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات، والعمل على رفع مستوى كفاياتهم خاصة في الجوانب النفسية والاجتماعية حتى يكونوا قادرين على مواجهة احتياجات النزلاء ومشكلاته النفسية والاجتماعية.

٣. يوصي الباحثان بضرورة توثيق العلاقة بين إدارات هذه المؤسسات الإيوائية، وبين مديرية التربية والتعليم وإدارات المدارس الحكومية التي يدرس بها النزلاء لمواجهة مشكلة تدني المستوى التعليمي والثقافي لدى النزلاء.

٤. يوصي الباحثان إدارات المؤسسات الإيوائية تعزيز التواصل مع قادة المجتمع المحلي ورجال الأعمال كدعوتهم لحضور ورشات وندوات خاصة تعرفهم برسالة المؤسسة، والدور الذي يمكن أن يؤدوه في تطوير هذه المؤسسات والرقي بمستوى الخدمات التي تقدمها لنزلائها.

٥. يوصي الباحثان بإجراء دراسة ميدانية تتناول درجة الرضا الوظيفي، وعلاقته بالأداء المهني لدى العاملين في هذه المؤسسات

٦. يوصي الباحثان بإجراء دراسة ميدانية تبحث في أنماط القيادة الإدارية في هذه المؤسسات، وعلاقتها بالأداء المهني للعاملين فيها وأثر ذلك على النزلاء.

٧. يوصي الباحثان بدراسة حول مصادر دخل هذه الجمعيات، وأثره على مستوى الخدمات التي تقدمها ثم اقتراح دراسات جدوى لإنشاء مشاريع صغيرة تديرها هذه الجمعيات تضمن استمرار تدفق الدخل لميزانيتها.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. اتحاد الجمعيات الخيرية في محافظة الخليل. (١٩٩٠) : مسيرة وطموحات، الخليل، فلسطين.

٢. أحمد جمال شفيق (١٩٨٦) السمات الشخصية المودعين ببعض المؤسسات الإيوائية –رسالة ماجستير –غير منشورة– كلية البنات، جامعة عين شمس.

٣. أحمد، سهير رشدي. (١٩٩٨) : الرعاية المؤسسية البديلة: دراسة اجتماعية لقرية الأطفال (SOS) الأردنية في عمان، الجامعة الأردنية، عمان. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٤. أحمد، محمد مصطفى. (١٩٩٥) : خدمة الفرد – النظرية والقياس، دار المعرفة الجامعية، مصر.

٥. آل سعود، سارة بنت محمد بن سعود. (٢٠٠١) : البرامج التأهيلية في المؤسسات الإصلاحية (الأنواع والمعوقات والحلول) ، بحث مقدم لندوة الإصلاح والتأهيل، وزارة الداخلية، الرياض.

٦. الألفي، رفعت. (١٩٧٢) : أثر الرعاية المؤسسية على الطفل. وزارة الشئون الاجتماعية– الإدارة العامة للتدريب، القاهرة.

٧. البابر، محمد عبد الله عايش. (١٩٨٩) : مقابلة الأنماط الشخصية للأطفال الذين نشأوا في الأسرة بالأنماط الشخصية للأطفال الذين نشأوا في المؤسسات الاجتماعية، الجامعة الأردنية، الأردن. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٨. البحري، نسرين عبد الله عبد القادر. (١٩٩٥) : الرعاية المؤسسية للإحداث الجانحين في الأردن– دراسة مستوى جودة ية للبرامج والتشريعات. الجامعة الأردنية، الأردن. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٩. توق، محي الدين، وعباس، علي. (١٩٨١) : «أنماط رعاية اليتيم وتأثيرها على مفهوم الذات في عينة من الأطفال في الأردن»، مجلة العلوم الاجتماعية، عدد (٣) ص ص ٤٥– ٦٨.

١٠. جعفر، علي. (١٩٩٠) : الأحداث المنحرفون: دراسة مقارنة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر التوزيع، بيروت.

١١. جمعة، حسن حازم. (١٩٨٦) : «تقويم برامج العمل بمؤسسات الأحداث»، المجلة الجنائية القومية والمركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، عدد (٣) ، (٢٢) ، ص ص ١٣– ٢٥.

١٢. الحارثي، علي بن حسين. (٢٠٠٢) : الرعاية والإصلاح والتأهيل في سجون المملكة العربية السعودية، وزارة الداخلية، الرياض.

١٣. حسن، عبد الباسط. (١٩٩٠) : أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهبة، القاهرة.

١٤. خضر، عادل، والدسوقي، محمد. (١٩٩٤) : المؤسسات الإيوائية بين الاستيعاب والاندماج، مجلة علم النفس، عدد (٣١) ، ص ص ٢٤– ٣٣.

١٥. الخطيب، عبد الرحمن عبد الرحيم. (١٩٩٩) : المدخل في الخدمة الاجتماعية الحديثة– نشأة، طرق (مناهج) ، عناصر، نماذج، مجالات، ط (١) . مكتبة دار الجامعات، رام الله، فلسطين.

١٦. الخطيب، عبد الله. (١٩٩٥) : الخير العربي رؤية مستقبلية، بحث مقدم إلى المؤتمر الخيري الذي تنظمه مؤسسات الرعاية الاجتماعية، دار الأيتام الإسلامية، بيروت.

١٧. الخطيب، عبد الله. (١٩٧١) : دراسة مقارنة لمدى إشباع الحاجات الأساسية لدى الأطفال الذين يحصلون على رعاية بديلة في المؤسسات الجماعية والأسر البديلة في الأردن، الجامعة الأردنية، الأردن. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

١٨. خليفة، محروس محمود، ومرعي، إبراهيم بيومي. (١٩٨٣) : اتجاهات الرعاية الاجتماعية ومداخلها المهنية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

١٩. الخليوي، تركي سليمان. (٢٠٠٤) : اثر إلحاق الجانحين بالإصلاحيات على مستوى تحصيلهم التعليمي، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٢٠. الدويبي، عبد السلام. (١٩٨٥) : المدخل لرعاية الطفولة: دراسة نظرية عن أسس ومبادئ رعاية الطفولة، المنشأة العامة للنشر، طرابلس.

٢١. الرشود، عبد الله راشد. (٢٠٠٣) : دور الجمعيات الأهلية في دعم البرامج التأهيلية في المؤسسات الإصلاحية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٢٢. الرعوجي، عبد الله بن تركي. (٢٠٠١) : تقويم برامج التأهيل المهني في المؤسسات الإصلاحية– دراسة مسحية على إصلاحية الحائر بمدينة الرياض– أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٢٣. عبد الرحمن، نائل (١٩٨٣) : المبادئ العامة للدفاع الاجتماعي، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

٢٤. العبيد، منصور عبد العزيز (١٩٩٦) : مدى فاعلية المؤسسات الإصلاحية– دراسة اجتماعية– جامعة الملك سعود، السعودية. (أطروحة دكتوراه غير منشورة) .

٢٥. عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (١٩٨٩) : مناهج البحث العلمي– مفهومه، أدواته، أساليبه. دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان.

٢٦. العتيبي، مناجا صالح. (١٩٩٥) : أثر التأهيل المهني داخل السجون في الحد من العودة إلى الجريمة، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٢٧. عليان، ربحي مصطفى، وغنيم، عثمان محمد. (٢٠٠٠) : مناهج وأساليب البحث العلمي– النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

٢٨. العمري، محمد بن سعيد. (١٩٩٩) : الدور التربوي لدور الملاحظة الاجتماعية في رعاية الأحداث وإصلاحهم، جامعة الملك سعود، السعودية. (رسالة دكتوراه غير منشورة) .

٢٩. العناتي، رضوان محمد، وغنيم، عثمان محمد. (٢٠٠٧) : «فاعلية مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في لواء عين الباشا من منظور إدارة الجودة الشاملة». مجلة علوم إنسانية، عدد (٣٥) ، (٥) ، ص ص ٢٢– ٣٤.

٣٠. غباري، محمد سلامه، وعطية، السيد عبد الحميد، ورمضان السيد، وصالح، محي محمود. (١٩٨٨) : مدخل في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

٣١. فهمي، سيد محمد. (١٩٩٨) : الرعاية الاجتماعية والأمن الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

٣٢. الكردي، مها. (١٩٨٠) : "التوافق والتكيف الشخصي والاجتماعي لدى أطفال الملاجئ"، المجلة الاجتماعية القومية، (١٧) ، (٣) ، ص ص ٤٤– ٦٥.

٣٣. مركز البحوث والدراسات. (١٩٨٧) : دراسة واقع الجمعيات الخيرية في الضفة الغربية، فلسطين.

٣٤. مطر، مصطفى رزق. (١٩٧٧) : تنظيم وإدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية من الناحيتين النظرية والتطبيقية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.

٣٥. المطيري، صالح عائض. (١٩٩٠) : التأهيل في السجون، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٣٦. المطيري، منيف. (٢٠٠٣) : مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية وبرامجها في المؤسسات الإصلاحية من وجهة نظر النزلاء، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٣٧. ملحم، سامي، (٢٠٠٢) : مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Al Faouri, khalil. (1973) : An assessment delinquency program in Jordan, the arab planning institute KUWAIT.*
2. *Berridge, D and Brodie, I. (1998) . Children's home revisited. London: Jessica Kingsley Publishers.*
3. *Carrion V. G. ,& Weems C. F. & Ray, R. (2002) : Toward an Empirical Definition of Pediatric PTSD: The Phenomenology of PTSD Symptoms in Youth. J Am Acad Child Adolesc Psychiatry; Vol. 4: 166- 173,*
4. *Glueck, Sheldon& Glueck, Eleanor (1950) . Unravelling juvenile delequency. New York, Commonwealth Found.*
5. *Dumart, annic. (1988) : the SOS children's village behavior of children reared in a permanent foster care early cilld development and care. Vol. 34*
6. *More, Stephen (1989) : Reducing nursing home utilization among the frail elderly: A social work practice dilemma. Community Alternative, 1 (2) : 11- 29.*
7. *Sapp M. V. and Vandeven A. M. (2005) : Update on childhood sexual abuse. Curr Opinion in Pediatrics; Vol. 17: 258- 264.*
8. *Sinclair, I. And Gibbs, I. (1996) . Quality of care in children's homes. Report to the Department of Health, York, University of York.*
9. *Somen, Sumam (1984) . Mental health problems of children in orphanges. Paper presented at Social Work and Clinical Setteings, (Goo) .*