

تقويم جودة وكفاية الخدمات المقدمة للمستفيدات في مؤسسات رعاية الفتيات

د. جميلة بنت جازع الشهري

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

Jamela-99@hotmail.com

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى تقويم جودة وكفاية الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الفتيات في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدات، ووضع تصور مقترح بناء على نتائج الدراسة. وتم الاعتماد على منهج المسح الاجتماعي من خلال الحصر الشامل، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدات في مؤسسات رعاية الفتيات في المناطق الآتية: (الرياض، ومكة المكرمة، والإحساء، والباحة، وأبها، ونجران، وبريدة، وحائل)، وبلغ عددهن ١٦ مستفيدة، كما استُخدمت الاستبانة، كأداة للدراسة. وقد تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- وافقت عينة الدراسة على (جودة وكفاية خدمات وبرامج الرعاية الصحية في المؤسسة)، إذ بلغت المتوسطات الحسابية لهذا البعد (٢,٤٣ - ٢,٩٣).
- وافقت عينة الدراسة على (جودة وكفاية خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية في المؤسسة)، إذ بلغت المتوسطات الحسابية للبعد (٢,٨٧ - ٢,٩٣).
- وافقت عينة الدراسة على (جودة وكفاية خدمات وبرامج الرعاية النفسية في المؤسسة) إذ بلغت المتوسطات الحسابية للبعد (٢,٠٥ - ٢,٩٣).
- وافقت عينة الدراسة على (جودة وكفاية الخدمات والبرامج الدينية والثقافية في المؤسسة) إذ بلغت المتوسطات الحسابية للبعد (٢,٧٣ - ٣).
- وافقت عينة الدراسة على (جودة وكفاية الخدمات وبرامج التدريب المهني والأنشطة الرياضية في المؤسسة) حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للبعد (٢,٢٥ - ٣).
- وقد تم وضع تصور مقترح بالاعتماد على منهجية SWAT (نقاط القوة، ونقاط الضعف، والفرص، والتهديدات) لرفع مستوى كفاءة وفعالية الخدمات في مؤسسات رعاية الفتيات في المملكة العربية السعودية.

الكلمات المفتاحية: تقويم - جودة - كفاية الخدمات - مؤسسات رعاية الفتيات.

Abstract

The study aimed to evaluate the quality and adequacy of services provided by girls' care institutions in the Kingdom of Saudi Arabia, from the point of view of the beneficiaries, and to build a proposed perception based on the results of the study. The social survey method was relied on through a comprehensive inventory. The study population consisted of all female beneficiaries in girls' care institutions in the following regions: (Riyadh, Makkah, Al-Ahsa, Al Baha, Abha, Najran, Buraidah and Hail), the number was 16. A questionnaire has been used as a data collection tool. The study showed the following results:

- The study sample agreed on (the quality and adequacy of health care services and programs in the institution), as the arithmetic average for this dimension was (2.43-2.93).
- The study sample agreed on (the quality and adequacy of social care services and programs in the institution), where the arithmetic average of this dimension was (2.87-2.93).
- The study sample agreed on (the quality and adequacy of psychological care services and programs in the institution), where the arithmetic average of this dimension was (2.05-2.93).
- The study sample agreed on (the quality and adequacy of religious and cultural services and programs in the institution), as the arithmetic average for this dimension was (2.73-3).
- The study sample agreed on (the quality and adequacy of services, vocational training programs and sports activities in the institution), where the arithmetic average of the dimension was (2.25-3). A proposed perception has been developed based on the SWAT methodology to raise the level of efficiency and effectiveness of services in girls' care institutions in the Kingdom of Saudi Arabia.

Keywords: evaluation, quality, adequacy of services, girls' care institutions

المقدمة

المجتمع، وذلك من خلال تقديم خدمات وتنظيم برامج تكفل تحقيق أوجه الرعاية الدينية، والتعليمية، والاجتماعية، والمهنية، كما تضطلع مؤسسات رعاية الفتيات من خلال برامجها إلى إكساب الفتيات مهارات فنية تساعدن على تنمية هواياتهن، وشغل أوقات فراغهن بما يعود عليهن بالنفع والفائدة، وكذلك تدريبهن على أعمال ومهن مناسبة لإعدادهن مهنيًا على نحو

اهتمت المملكة العربية السعودية بمواجهة السلوكيات المنحرفة بمختلف أنواعها، وركزت جهودها في هذا الإطار على جانبي الوقاية والعلاج، وقد تم إنشاء مؤسسات رعاية الفتيات انطلاقاً من ذلك بهدف تقويم سلوك الفتيات اللاتي يتعرضن للانحراف، وتعزيز علاقتهن بأسرهن، وتسهيل عودتهن للاندماج في

فردية الحالات المدوعة من حيث إشباع احتياجاتها بقدر سعيها إلى تلبية الاحتياجات العامة. كما أضافت جوهرة الزامل (٢٠١٣م) عدداً من الجوانب السلبية تمثلت في ضعف التنسيق بين جهود الأجهزة المساعدة، يليها إهمال البحوث والدراسات حول مشكلات الفتيات، وآخرها عدم تنفيذ برامج لتواصل الفتاة مع أسرهما، وعدم ملاءمة القوانين واللوائح للتطبيق، وقلة الدورات التدريبية للعاملات في المؤسسة، وأضافت (برديسي، ٢٠١٤م) أن نزيلات مؤسسات رعاية الفتيات بحاجة ماسة لبرامج علاجية تهتم بتطوير مهارات التعامل مع الذات، وتعزيز الأنا، ومهارات التواصل الاجتماعي.

مشكلة الدراسة

تتضح مما سبق ضرورة إجراء تقييم للبرامج والخدمات المقدمة في مؤسسات رعاية الفتيات لتحديد كفايتها وفعاليتها، وذلك بناء على رؤية ٢٠٣٠ التي تهدف إلى ضمان زيادة الكفاءة على المشروعات التنموية بشكل عام، والمشروعات التنموية الاجتماعية بشكل خاص. وفي ضوء ذلك تتحدد مشكلة هذه الدراسة في تناول العلمي للخدمات والبرامج التي تقدمها مؤسسات رعاية الفتيات في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا فيما يتعلق أساساً بعملية تقييم أداء هذه المؤسسات من وجهة نظر المستفيدات، باعتبارهن المستهدفات في المحصلة النهائية بهذه الخدمات، وبناء تصور مقترح وفقاً لنموذج (سوات SWAT) مبني على النتائج التي تم التوصل إليها، وذلك بهدف رفع مستوى أداء هذه المؤسسات.

يخدم الفرد والمجتمع، وذلك وفق أساليب علمية وفي ضوء خطط زمنية محددة (الجعيد، ٢٠١٠م، ص ٣). وقد أشار التقرير السنوي لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية لعام ٢٠١٦م أن عدد مؤسسات رعاية الفتيات على مستوى المملكة العربية السعودية ثمان مؤسسات، وقد تطورت أعداد المستفيدات من الفتيات في هذه المؤسسات، إذ تزايد عدد المستفيدات من ١٠١٠ مستفيدة عام ٢٠١٢م، إلى ١٢٤٩ مستفيدة عام ٢٠١٣م، ثم إلى ١٤٤٠ عام ٢٠١٤م، ثم ١٥٤٠ عام ٢٠١٥م، وتراجعت أعداد المستفيدات عام ٢٠١٦م إلى ١١٥٧ مستفيدة.

وفي عام ١٤٤٠هـ تقلص عدد المستفيدات من هذه المؤسسات، إذ بلغ عددهن وقت إجراء الدراسة ١٦ مستفيدة، وذلك بسبب تعديل نظام الأحداث الصادر بقرار من مجلس الوزراء في عام ١٤٣٩هـ، إذ تم تعديل شروط وضوابط قبول الحالات في مؤسسات رعاية الفتيات بالمملكة العربية السعودية، وأبرز هذه الشروط ألا يتجاوز عمر المستفيدة ١٨ سنة، مما أدى إلى تقلص عدد المستفيدات في هذه المراكز بشكل كبير.

وتعتمد هذه المؤسسات على مجموعة من البرامج والأنشطة الوقائية والعلاجية، إذ تستهدف هذه المؤسسات تقديم عدد من البرامج الهادفة والمناسبة للفتيات، وذلك لمقابلة احتياجاتهن وتحقيق التكيف السليم لهن، إلا أن (الحنائي، ٢٠٠٦م) أشار إلى أن البرامج الإصلاحية المتبعة في دور التوجيه والملاحظة تقليدية، وتفتقد للأساسيات العلمية والمهنية من حيث التصورات، وتحديث الأهداف، وآليات التصميم، والإعداد، والتنفيذ والتقييم، كما أن تلك البرامج لا تراعي

أهمية الدراسة

(١) تساعد عملية تقييم أداء مؤسسات رعاية الفتيات في المملكة على تحديد مدى الرضا عن الخدمات والبرامج المتاحة من جانب هذه المؤسسات، وكذلك التعرف على جوانب الخلل التي قد تمثل عائقاً يحول دون تحقيق مؤسسات رعاية الفتيات للأهداف المنوطة بها بالصورة المثلى.

(٢) تعد عملية تقييم أداء مؤسسات رعاية الفتيات خطوة أساسية لازمة وضرورية من أجل بناء تصور مقترح لتطوير آليات عمل هذه المؤسسات بما ينعكس على فاعلية وجودة وكفاية الخدمات المستهدفة في إطارها.

(٣) أن عملية تقييم أداء مؤسسات رعاية الفتيات بصفة عامة تهدف إلى التحسين الكمي والنوعي للخدمات، ويتعلق الجانب الكمي بتوفير الخدمات أساساً للمستفيدات منها، أما الجانب النوعي فيتعلق بتحسين مستوى وجودة هذه الخدمات حتى تقوم هذه المؤسسات بالدور المجتمعي الذي أنشئت من أجله.

أهداف الدراسة

يتحدد الهدف الرئيس لهذه الدراسة في تقييم أداء مؤسسات رعاية الفتيات بالتركيز على جودة وكفاية الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدات من وجهة نظرهن.

وينبثق عن هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

(١) التعرف على مدى جودة وكفاية خدمات وبرامج مؤسسة رعاية الفتيات، والكشف عن جوانب

التمييز وكذلك جوانب القصور فيها من وجهة نظر المستفيدات.

(٢) التوصل إلى تصور مقترح للارتقاء بجودة وكفاية أداء مؤسسات رعاية الفتيات، وتطوير الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدات استناداً إلى مؤشرات واقعية ملموسة من شأنها تلافي أي نواحٍ للقصور، وتمكينها مستقبلاً من أداء دورها المنوط على الوجه الأكمل.

تساؤلات الدراسة

(١) ما مدى جودة خدمات وبرامج مؤسسة رعاية الفتيات، وما جوانب التميز والقصور فيها من وجهة نظر المستفيدات؟

(٢) ما التصور المقترح للارتقاء بجودة وكفاية أداء مؤسسات رعاية الفتيات وتطوير الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدات؟

مفاهيم الدراسة

مؤسسات رعاية الفتيات

تعرف بأنها: تلك المؤسسات التي تختص "برعاية الفتيات اللاتي لا تزيد أعمارهن على ١٨ سنة ممن يصدر بحقهن أمر بالتوقيف أو الحبس على أن يراعى بالنسبة لمن هن دون سن الخامسة عشرة أن يمضين فترة التوقيف أو الحبس في قسم خاص بمن داخل المؤسسة (الكتاب الإحصائي السنوي، ١٤٣٥هـ، ص ١٥٢).

التقييم

يقصد بمفهوم التقييم في هذه الدراسة: مقارنة مستوى الأداء الفعلي والأداء المتوقع من ناحية الكم والنوع؛ بمعنى مدى قيام مؤسسات الرعاية الاجتماعية بتوفير الخدمات والبرامج المطلوبة (من الناحية الكمية)، ومدى جودة هذه الخدمات وكفائتها (من الناحية النوعية).

المستفيدات

يقصد بمفهوم المستفيدات في هذه الدراسة: الفتيات المودعات في مؤسسة رعاية الفتيات بإحدى المدن الآتية: (الرياض، ومكة المكرمة، وأبها، والباحة، ونجران، والأحساء، والقصيم، وحائل)، ممن صدر بحقهن أمر بالتوقيف أو الحبس، ولا تزيد أعمارهن عن ١٨ سنة. **الكفاية:** عرفها دريك وميلر بأنها: المقدرة على أداء مهارات معينة تتعلق بعمل معين بالشكل المطلوب (Drake&Miller, 1982).

كما عرفت الكفاية بأنها: قدرات يعبر عنها بعبارات سلوكية تشمل مجموعة مهمات) معرفية، مهارية، وجدانية) تكون الأداء النهائي المتوقع إنجازه، بمستوى معين مرض من ناحية الفاعلية (الفتلاوي، ٢٠٠٣م). وبناءً على التعريفات السابقة يمكن تعريف الكفاية في هذه الدراسة بأنها: القدرة على تقديم الخدمات وفقاً لما هو مطلوب في ضوء الإمكانيات المادية والبشرية التي تمتلكها المؤسسة.

الإطار النظري

أولاً: نشأة مؤسسات رعاية الفتيات وتطورها في المملكة العربية السعودية

أولت مختلف الدول على المستوى العالمي اهتماماً متزايداً بالجانب الوقائي والعلاجي للسلوك المنحرف، إذ تطورت الفلسفة العقابية التي كانت سائدة في الماضي إلى فلسفة إصلاحية تسعى إلى تحقيق التكيف الاجتماعي والنفسي للفئات المنحرفة وإعادة تأهيلها من خلال مؤسسات متخصصة تتولى تقديم خدمات محددة للفئات المستهدفة ضمن الإجراءات العلاجية التي يتم الاعتماد عليها في عمليات العلاج والتأهيل، لدورها في مساعدة

الزلاء في التغلب على مشكلاتهم الاجتماعية والنفسية والاقتصادية من خلال رفع كفاءتهم المهنية وتنمية قدراتهم الذاتية والارتقاء بمعارفهم وخبراتهم ليعودوا أفراداً صالحين منتجين يساهمون في تنمية مجتمعاتهم. وتبرز في هذا الصدد مؤسسات رعاية الفتيات ضمن المؤسسات الإصلاحية التي تعمل على إعادة تأهيل النزيلات من خلال برامج وأنشطة علمية مدروسة (السيبي وعامر، ٢٠١٨م، ص ١١٥).

وقد بدأ الاهتمام برعاية الأحداث في المجتمع السعودي منذ وقت مبكر باعتبارهم لبنة المجتمع ومستقبله، فركزت خطة التنمية الأولى على التوسع في إنشاء مراكز لرعاية الأحداث في المدن الرئيسية (الموقع الإلكتروني لوزارة الاقتصاد والتخطيط)، وترجع بداية اهتمام المملكة بشكل دقيق إلى سنة ١٩٧٥م عندما أوضحت تقارير وزارة العمل والتنمية الاجتماعية نقلاً عن (السنبلي، ١٩٩٤م) أن خدمات رعاية الأحداث بدأت من خلال إنشاء دور إصلاح الأحداث التي كانت تابعة للرئاسة العامة لدور الأيتام في ذلك الوقت، وبعدها قامت الوزارة سنة ١٣٨٢هـ بتعديل مسمى هذه الدور إلى دور التوجيه الاجتماعية، ثم أنشئت دور الملاحظة عام ١٣٩٢هـ، ومؤسسات رعاية الفتيات عام ١٣٨٨هـ في الرياض، تلاها افتتاح مؤسساتين في كل من الأحساء عام ١٤٠٣هـ، ومكة المكرمة عام ١٤٠٥هـ، ثم أبها عام ١٤٢٤هـ، وبريدة عام ١٤٣٣هـ، ولم تغفل رؤية المملكة العربية (٢٠٣٠) هذا الجانب، فركزت على تطوير منظومة الخدمات الاجتماعية لتكون أكثر كفاءة وتمكيناً وعدالة، مع توجيه اهتمام خاص للمواطنين الذين يحتاجون للرعاية (الموقع الإلكتروني لرؤية المملكة ٢٠٣٠)، ولا شك أن هذا الاهتمام يتوافق مع مبادئ الأمم المتحدة لمنع جنوح

ويبلغ عدد مؤسسات رعاية الفتيات على مستوى المملكة العربية السعودية ثمان مؤسسات، وقد تطورت أعداد المستفيدات من الفتيات من هذه المؤسسات - كما يتبين من جدول رقم (١) من ١٠١٠ مستفيدات عام ٢٠١٢م، إلى ١٢٤٩ مستفيدة عام ٢٠١٣م، ثم إلى ١٤٤٠ مستفيدة عام ٢٠١٤م، ثم ١٥٤٠ مستفيدة عام ٢٠١٥م، وتراجعت أعداد المستفيدات عام ٢٠١٦م إلى ١١٥٧ مستفيدة (التقرير السنوي لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية، ٢٠١٦م، ص ٧٩).

جدول (١). أعداد المستفيدات من مؤسسات رعاية الفتيات بالمملكة (*)

العام	أعداد المستفيدات من مؤسسات رعاية الفتيات
٢٠١٢م	١٠١٠
٢٠١٣م	١٢٤٩
٢٠١٤م	١٤٤٠
٢٠١٥م	١٦٤٠
٢٠١٦م	١١٥٧

ثانياً: أهداف مؤسسة رعاية الفتيات في المملكة العربية السعودية

- احتواء الفتيات الموقوفات وتأهيلهن اجتماعياً ونفسياً وصحياً.
- مساعدة الفتاة على مواصلة التعليم.
- التأهيل والتدريب للفتيات.

الأحداث "مبادئ الرياض التوجيهية" ١٩٩٠م التي تناولت الوقاية من جنوح الأحداث وأهمية التنشئة الاجتماعية ودور الأسرة في ذلك والتعليم وضرورة استحداث برامج في المجتمعات المحلية تلبي احتياجاتهم ومشكلاتهم، والاهتمام بوسائل الإعلام ودورها مع الأحداث، وإعداد البحوث والسياسات وتنسيقها (الموقع الإلكتروني للأمم المتحدة).

وفي المملكة العربية السعودية تعنى مؤسسات رعاية الفتيات بتحقيق أسس الرعاية والتفويض الاجتماعي، وتقوية الوازع الديني والعمل على تحقيق الرعاية الصحية والتربوية والتعليمية والتدريبية السليمة للفتيات الجانحات اللاتي يحتجن رهن التحقيق أو المحاكمة، وكذلك اللاتي يقرر القاضي بقاءهن في المؤسسة ممن تقل أعمارهن عن ثلاثين سنة (التقرير السنوي لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية، ٢٠١٦م، ص ٧٩).

وقد اعتمد مجلس الوزراء في المملكة لائحة مؤسسات رعاية الفتيات بقرار رقم ٨٦٨ وتاريخ ١٩/٧/١٣٩٥هـ، إذ حددت أن مؤسسة رعاية الفتيات مؤسسة اجتماعية تنشئها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية - وزارة الشؤون الاجتماعية سابقاً - وتتولى إدارتها وتنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية بها ومتابعتها، ووفق تعديل نظام الأحداث الصادر بقرار من مجلس الوزراء رقم ٥٩٤ وتاريخ ١٨/١١/١٤٣٩هـ والمرسوم الملكي رقم ٢/١١٣ وتاريخ ١٩/١١/١٤٣٩هـ والتعميم رقم ٥٩٨٣٢ وتاريخ ٢١/١١/١٤٣٩هـ، بناء عليه تم وضع شروط قبول الحالات في مؤسسات رعاية الفتيات وضوابطها في المملكة العربية السعودية.

المملكة العربية السعودية، ص ٧٩.

(*) تم تصميم الجدول بناء على البيانات الواردة في التقرير السنوي لعام ٢٠١٦م - ١٤٣٧/١٤٣٨هـ، وزارة العمل والتنمية الاجتماعية،

• وبرنامج التربية الدينية، والبرنامج التعليمي، والبرنامج الثقافي، وبرنامج الرعاية الصحية.

كما تتنوع الخدمات المقدمة في إطار المؤسسة وتشمل: الخدمات التأهيلية، والصحية، والتعليمية، والاجتماعية، والنفسية، والمهارات والبرامج والأنشطة، والرعاية اللاحقة.

الدراسات السابقة

يتضمن هذا المحور عرضاً لمجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية ومشكلتها الرئيسة المحددة، كما يتضح فيما يأتي:

دراسة الجعيد (٢٠١٠م) بعنوان: دور مؤسسة رعاية الفتيات بمكة المكرمة في التأهيل المهني للفتيات في ضوء التربية الإسلامية. وقد سعت الدراسة إلى التعرف على طبيعة المهن والحرف الممارسة داخل مؤسسة رعاية الفتيات بمكة المكرمة، ومدى ملاءمتها لميول الفتيات وقدراتهن، وإسهامها في علاجهن، ووضع تصور مقترح لدور مؤسسة رعاية الفتيات بمكة المكرمة في تأهيلهن مهنيًا. وطبقت الدراسة على مديرة مؤسسة رعاية الفتيات بمكة المكرمة لمعرفة أهم المهن داخل المؤسسة، ومدى ملاءمتها لميول الفتيات وقدراتهن. واستخدمت الدراسة المقابلة الشخصية كأداة لجمع البيانات. وكشفت نتائج الدراسة عن حرص مؤسسة رعاية الفتيات على تزويد الفتاة بالحرفة أو المهنة التي تملك القدرة على القيام بها، والتي تتناسب مع ميولها ورغباتها، وأن وزارة الشؤون الاجتماعية تسعى إلى الأخذ بالأساليب التربوية الحديثة في تربية الفتيات وتأهيلهن مهنيًا مثل: توفير ورش عمل مجهزة بأحدث التقنيات، واستقطاب مدربات ومعلمات من مراكز التدريب المهني.

• تنمية وتطوير مهارات وقدرات الفتيات في العديد من المجالات الفنية واليدوية والحرفية.

• تفعيل المشاركة المجتمعية داخل المؤسسة وخارجها.
• استقطاب الجهات الخارجية لتنفيذ برامج وفعاليات داخل المؤسسة.
• الرعاية اللاحقة للفتيات المفرج عنهم.

ثالثاً: البرامج والأنشطة المنفذة بمؤسسات رعاية

الفتيات في المملكة العربية السعودية

تعتمد مؤسسات رعاية الفتيات في خططها التقويمية على مجموعة من البرامج والأنشطة الوقائية العلاجية؛ حيث يُنظم بها عدد من البرامج الهادفة والأنشطة الموجهة والمناسبة لخصوصيتهن، وذلك لمقابلة احتياجات الفتيات، وتحقيق التكيف السليم لهن. حيث تعد هذه المؤسسات بمثابة البيت الاجتماعي الآمن الذي يُعنى بإيواء هؤلاء الفتيات وبمحت حالاتهن، وتفهم مشكلاتهن، والتعرف عن قرب على أسباب تلك المشكلات. ومن ثم علاجها وإعادة تقويم نفوسهن بالتربية الصالحة؛ حيث تعمل مؤسسات رعاية الفتيات على تحقيق أسس الرعاية والتقويم الاجتماعي، وتقوية الوازع الديني لدى الفتيات اللاتي تعرضن لظروف اجتماعية ونفسية قاهرة أجبرتهن على التعثر والانحراف عن الطريق المستقيم (الجعيد، ٢٠١٠: ٤٩).

وفيما يتعلق بالبرامج والأنشطة المنفذة بمؤسسات رعاية الفتيات، فقد حددتها اللائحة التنفيذية لمؤسسات رعاية الفتيات الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم ٢٠٨٣ وتاريخ ١٣٩٦/١/٢٢هـ في المادة العاشرة منها. ويمكن توضيح هذه البرامج والأنشطة فيما يأتي: برنامج الرعاية الاجتماعية والنفسية، وبرنامج التدريب المهني والفني،

٦٤٪، أما معوقات الممارسة المهنية من وجهة نظر الأخصائيات الاجتماعيات فتمثلت في عدم ملاءمة القوانين واللوائح للتطبيق، وقلة الدورات التدريبية للعاملات بالمؤسسة.

دراسة البرديسي (٢٠١٤م) بعنوان: الأساليب المهنية للتعامل مع المودعات بمؤسسات رعاية الفتيات. وقد بلغ مجموع المبحوثات من النزيلات ٧٧ نزيلة في مؤسسات رعاية الفتيات بالرياض ومكة المكرمة وبريدة وأبها والأحساء. وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن نزيلات مؤسسات رعاية الفتيات هن في الغالب بحاجة ماسة لبرامج علاجية تهتم بتطوير مهارات التعامل مع الذات، وتعزيز الأنا، ومهارات التواصل الاجتماعي.

دراسة العبد الكريم والرضي (٢٠١٥م) بعنوان: دور طريقة تنظيم المجتمع في إشباع احتياجات نزيلات مؤسسة رعاية الفتيات بمدينة الرياض. وتحدد الهدف الرئيس للدراسة في التوصل إلى تصور مقترح لدور طريقة تنظيم المجتمع في إشباع احتياجات نزيلات مؤسسة رعاية الفتيات بمدينة الرياض. وتنتمي الدراسة إلى نوع الدراسات الوصفية، واستخدمت منهج المسح الاجتماعي الشامل لنزيلات مؤسسة رعاية الفتيات والاختصاصيات الاجتماعيات والنفسيات العاملات في المؤسسة. وتم جمع المعلومات باستخدام الاستبانة للنزيلات والمقابلة للاختصاصيات ومديرة المؤسسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج بني على ضوءها التصور المقترح لدور طريقة تنظيم المجتمع في إشباع احتياجات نزيلات مؤسسة رعاية الفتيات بالاعتماد على نموذج تطوير البرامج في تنظيم المجتمع.

دراسة الزامل (٢٠١٣م) بعنوان: تقويم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مؤسسات رعاية الفتيات بالرياض، وهي دراسة تقييمية هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الممارسة المهنية في مؤسسات رعاية الفتيات، وتحديد أهم الصعوبات التي تعترضها، والتوصل إلى مقترحات لزيادة فاعلية الممارسة المهنية فيها، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي، وذلك بالحصص الشامل للأخصائيات الاجتماعيات الممارسات للعمل المهني والبالغ عددهن ١٥ أخصائية اجتماعية، والنزيلات في مؤسسات رعاية الفتيات والبالغ عددهن ٣٤ نزيلة، واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى: أن دور الأخصائية الاجتماعية في المؤسسة من وجهة نظر النزيلات يتمثل، حسب الترتيب التنازلي، في: تسهيل الإجراءات الإدارية في المؤسسة، ثم المساعدة في حل المشكلات التي تواجه الفتيات، ثم التشجيع على المشاركة في الأنشطة والبرامج، أما بالنسبة للجوانب الإيجابية المرتبطة بواقع الممارسة المهنية من وجهة نظر الأخصائيات الاجتماعيات فهي: إجراء المقابلات الفردية مع الفتيات، والحرص على تكوين علاقة مهنية، وتعليم الفتاة مفردات النظافة الشخصية، في حين تمتثت الجوانب السلبية في: ضعف التنسيق بجهود الأجهزة المساعدة، ثم إهمال البحوث والدراسات حول مشكلات الفتيات، وآخرها عدم تنفيذ برامج لتواصل الفتاة مع أسرتهما، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن المشكلات والصعوبات المتعلقة بالتعامل مع الأخصائية من وجهة نظر النزيلات تمثلت في عدم السرية بنسبة ١٠٠٪، ثم عدم مبادرة الأخصائية للمساعدة بنسبة ٩٧٪، وآخرها طول فترة الانتظار للحديث مع الأخصائية بنسبة

السلوك الأخلاقي لطالباتها ومعوقات هذا الدور، واستخدمت منهج دراسة الحالة لطالبات ومعلمات مركز رعاية الفتيات، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن تقوية الجانب الديني بحفظ القرآن والمحافظة على الصلاة له أثر في تهذيب السلوك الأخلاقي للطالبات، وظهور تحسن على الطالبة في وضعها النفسي بعد التحاقها بالمدرسة، كذلك أكدت المبحوثات أن مدارس الدار أكثر تعاوناً ومراعاة ل نفسية الطالبة من المدارس العامة، وأنهن يعتبرن المدرسة متنفساً لهن، كما أكد ٩٠٪ من الطالبات أن مديرة المركز لها تأثير على شخصيتهن وأنها بمقام الأم لديهن، وأن المعلمات كن خير قدوة وأسهمن في تغيير شخصياتهن، وأوضحت الطالبات أنهن لا يخضعن لأي دورات أو محاضرات لتقوية الشخصية لعدم العودة إلى الجريمة مرة أخرى، أيضاً أكدت عينة الدراسة سواء كن طالبات أم معلمات بنسبة ١٠٠٪ بضرورة وجود أنشطة منهجية وغير منهجية، وأن المعلمات لسن ثابتات، وهذا عائق يواجه الإدارة والطالبات أيضاً لأنهن يطالبن ب(الانتداب)، وترى المعلمات أن من العوائق عدم التواصل مع أسر النزيلات، فلا يكون لدى العائلة أي معلومات عن تحصيل بناتهن، كذلك عدم خضوع المعلمة لأي تدريب خاص من المدرسة لكيفية التعامل مع هذه الفئة، وتقترح المعلمات أن يكون هناك قبول خاص عن بعد للطالبات اللاتي أهن الثانوية في الجامعات أو المعاهد، ويقترحن أيضاً أن يكون تعيين المعلمات في هذه المدارس وفق شروط معينة وليس تعييناً مشابهاً للتعليم العام، إذ تفاجأ المعلمة بوجودها في المدرسة.

دراسة الحربي (٢٠١٧م) بعنوان: دور برامج التأهيل الاجتماعي في تعزيز القيم الاجتماعية لدى الفتيات الجانحات في مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض. هدفت

دراسة الخليفة والصويان (٢٠١٥م) بعنوان: العوامل المؤدية لإلا ارتكاب الفتيات المودعات في مؤسسات رعاية الفتيات لجرائم القتل العمد، وتحديد البرامج العلاجية المناسبة لهن. وتكونت عينة الدراسة من الفتيات المرتكبات لجريمة القتل العمد للنزيلات في دور رعاية الفتيات في كل من الرياض ومكة والأحساء. ومن أبرز نتائج الدراسة تعدد العوامل الاجتماعية، وكذلك العوامل الأخلاقية المؤدية إلى ارتكاب الفتيات جرائم القتل العمد، ويأتي في مقدمة العوامل الاجتماعية العنف الأسري، بينما تأتي في مقدمة العوامل الأخلاقية خيانة أحد الزوجين أو كلاهما.

دراسة شلش (٢٠١٦م) بعنوان: تقييم أداء مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة سلفيت بفلسطين من وجهة نظر العاملين فيها تبعاً لمتغير الجنس، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة. وقامت الدراسة بمسح شامل للعاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية بلغ عددهم ٦٠ عاملاً. وأسفرت نتائج الدراسة عن أن أعلى المتوسطات كانت في مجال "أن المعايير التي تستخدمها المؤسسات لتقديم الخدمات واضحة"، وكانت أدنى المتوسطات في مجال "غالبية البرامج داخلية ولا ترتبط بالمجتمع الخارجي للمستفيدين". وقد تبين من النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أداء مؤسسات الخدمة الاجتماعية تبعاً للمتغيرات المحددة.

دراسة العتيبي (٢٠١٧م) بعنوان: دور المدرسة في مركز رعاية الفتيات بالرياض في تهذيب السلوك الأخلاقي لطالباتها، وهي دراسة وصفية هدفت الدراسة إلى معرفة واقع دور مدرسة مركز رعاية الفتيات بالرياض في تهذيب

و"عدم توافر الوسائل اللازمة في المؤسسة لتنفيذ برامج التأهيل المهني"، و"ضعف ارتباط بعض برامج التأهيل المهني باحتياجات النزيلات"، و"برامج التأهيل المهني التي تخضع لها النزيلات لا تتناسب مع احتياجات سوق العمل". كما أظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقات إلى حد ما على المعوقات المجتمعية التي تواجه مؤسسات رعاية الفتيات في التأهيل المهني للنزيلات، وأهم العبارات التي حصلت على درجة الموافقة في هذا المحور هي "القصور الإعلامي في التعريف بدور التأهيل المهني مع النزيلات"، و"لا تتوفر فرص عمل كافية للنزيلات بعد الإفراج عنهن". وفيما يتعلق بالمعوقات التي ترجع إلى النزيلات فمن أهمها: أن اختلاف كل من مدة المحكومة ونوع الجرائم يؤثر على إقبال النزيلات على برامج التأهيل المهني، يضاف إلى ذلك إحباط بعض النزيلات الأخريات الملتحقات ببرامج التأهيل المهني.

دراسة عساف (٢٠١٨م) بعنوان: تقييم واقع خدمات الإرشاد النفسي المقدمة للأطفال المنتفعين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية في الأردن التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية من وجهة نظر المنتفعين أنفسهم ومن وجهة نظر مقدمي الخدمة في مؤسسات الرعاية من المرشدين والأخصائيين الاجتماعيين. تكونت عينة الدراسة من ٦٠ من المنتفعين من خدمات مؤسسات الرعاية الاجتماعية من عمر ١٠ سنوات إلى ١٨ عاماً وعدد ٤٠ من الأخصائيين الاجتماعيين والمرشدين النفسيين العاملين معهم، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم المرشدين لواقع الخدمات الإرشادية المقدمة للأطفال ضمن المجالات كان متوسطاً، وأن تقييم الأطفال المنتفعين لواقع الخدمات الإرشادية والاجتماعية كان متديناً.

الدراسة إلى معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة من الفتيات الجانحات في القياس القبلي والقياس البعدي (قياس المتابعة) بفارق زمني قدره شهرين، وذلك على مقياس القيم الاجتماعية، والتعرف على أكثر القيم الاجتماعية شيوعاً بين الفتيات الجانحات بعد تطبيق برنامج التأهيل، وهي دراسة تجريبية تم تطبيقها على النزيلات في مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض وبلغ عددهن ٦٠ فتاة، واعتمدت الباحثة على مقياس القيم الاجتماعية لعبد الوهاب عيسى، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فاعلية إيجابية لبرامج التأهيل الاجتماعي في تعزيز القيم الاجتماعية لدى الفتيات، كما توصلت إلى أن أكثر القيم الاجتماعية شيوعاً لديهن التعاون والمشاركة ومساعدة الآخرين.

دراسة السبيعي وعامر (٢٠١٨م) بعنوان: المعوقات التي تواجه مؤسسات رعاية الفتيات في التأهيل المهني للنزيلات. اشتملت عينة الدراسة على ٧١ مفردة من الأخصائيات الاجتماعيات والأخصائيات النفسيات وأخصائيات النشاط في مؤسسات رعاية الفتيات في: (أبها - الأحساء - الرياض - بريدة - حائل - مكة). وأوضحت نتائج الدراسة أن أفراد عينة الدراسة موافقات إلى حد ما على المعوقات الإدارية التي تواجه مؤسسات رعاية الفتيات في التأهيل المهني للنزيلات، وأهم العبارات التي حصلت على درجة الموافقة في هذا الإطار هي "ضعف الموارد المالية المخصصة لتنفيذ برامج التأهيل المهني". كما تبين أن أفراد عينة الدراسة موافقات إلى حد ما على المعوقات المهنية التي تواجه مؤسسات رعاية الفتيات في التأهيل المهني للنزيلات، وأهم العبارات التي حصلت على درجة الموافقة إلى حد ما هي "التأهيل المهني للنزيلات هدفه إشغال النزيلات خلال المحكومة"،

تعقيب على الدراسات السابقة.

تناولت الدراسات السابقة بعض الجوانب التي تتصل بصورة مباشرة أو غير مباشرة بموضوع الدراسة الحالية، فعلى مستوى الدراسات المحلية في نطاق المجتمع السعودي، تناولت دراسة الجعيد (٢٠١٠م) دور مؤسسة رعاية الفتيات بمكة المكرمة في التأهيل المهني للفتيات، وتناولت دراسة الزامل (٢٠١٣م) تقويم الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات في الرياض، واهتمت دراسة البرديسي (٢٠١٤م) بالكشف عن الأساليب المهنية للتعامل مع المودعات بمؤسسات رعاية الفتيات، في حين تناولت دراسة شلش (٢٠١٦م) تقويم أداء مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة سلفيت الفلسطينية من وجهة نظر العاملين.

ويلاحظ تنوع مجالات اهتمام الدراسات السابقة المشار إليها من حيث الأهداف والعينات التي تم الاعتماد عليها، أو أدوات جمع البيانات المستخدمة، وهو ما انعكس على النتائج النهائية لكل منها.

وقد استفادة الدراسة الحالية من هذه الدراسات السابقة الموضحة في تطوير إطارها النظري، وتحديد أهدافها وتساؤلاتها على نحو دقيق، وكذلك في تصميم أداة جمع البيانات ومناقشة النتائج التي توصلت إليها في مرحلة تالية.

أما من ناحية أوجه الشبه أو الاتفاق فتتضمن تأكيد هذه الدراسة، وكذلك الدراسات السابقة على أهمية الدور الذي تلعبه مؤسسات رعاية الفتيات في المملكة، حتى وإن كانت بحاجة إلى تطوير بعض الخدمات التي تقدمها. وتجدد الإشارة إلى أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة من ناحية هدفها الرئيس، والذي

تحدد في تقويم أداء مؤسسات رعاية الفتيات بالتركيز على جودة وكفاية الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدات من وجهة نظر المستفيدات.

منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي من خلال الحصر الشامل، وذلك بهدف الإجابة على تساؤلات هذه الدراسة وتحقيق أهدافها وتحليل نتائجها وتفسيرها، وذلك للخروج بتوصيات يمكن أن تسهم في رفع كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدات في مؤسسات رعاية الفتيات في المملكة العربية السعودية.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدات من مؤسسات رعاية الفتيات في المناطق التالية: (الرياض - مكة المكرمة - الأحساء - الباحة - أبها - نجران - بريدة - حائل)، وبلغ العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة ١٦ مستفيدة.

أدوات الدراسة

● تم بناء استبانة للمستفيدات من مؤسسات رعاية الفتيات، وذلك بالاستناد على محاور الدراسة وإطارها النظري والخدمات التي تقدمها هذه المراكز، وذلك بهدف قياسها والتأكد من فاعليتها، وتم عرضها على عدد من المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة من أجل تحقيق الصدق الظاهري لأداة الدراسة.

● تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، وذلك بهدف تحديد مدى التجانس الداخلي عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات محاور الاستبانة وإجمالي المحور الذي تنتمي إليه، كما هو موضح فيما يأتي:

جدول (٢). معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة وإجمالي المحور الذي تنتمي إليه للاستبيان الموجه للمستفيدات

البعد الأول/ خدمات وبرامج الرعاية الصحية					
رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	*،٨٣٤	٠،٠٣٩	٩	*،٥٣٥	٠،٠٣٣
٢	٠،٢٧٨	٠،٢٩٨	١٠	٠،٤٢٦	٠،١٠٠
٣	٠،٠١٧	٠،٩٥١	١١	*،٥٣٥	٠،٠٣٣
٤	**،٧٨٢	٠٠٠	١٢	*،٥٣٥	٠،٠٣٣
٥	*،٦٠٧	٠،٠٤٦	١٣	**،٧٨٢	٠،٠٠٠
٦	**،٧٦١	٠،٠٠١	١٤	*،٥٣٥	٠،٠٣٣
٧	*،٥٣٥	٠،٠٣٣	١٥	*،٥٣٥	٠،٠٣٣
٨	*،٥٣٥	٠،٠٣٣			
البعد الثاني/ خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية					
رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	**،٧١٦	٠،٠٠٢	٩	**،٨٦٥	٠،٠٢٦
٢	٠،٠٤٨-	٠،٨٦١	١٠	**،٦٤٧	٠،٠٠٧
٣	**،٧٧١	٠،٠٠٢	١١	**،٨٦٢	٠،٠٠٠
٤	٠،٢٠٧	٠،٤٤٢	١٢	**،٧١٦	٠،٠٠٢
٥	**،٧١٦	٠،٠٠٢	١٣	*،٥٢١	٠،٠٣٩
٦	**،٨٦٢	٠،٠٠٠	١٤	٠،٤٨٩	٠،٠٥٤
٧	*،٨١٩	٠،٠٤٦	١٥	**،٦٧٦	٠،٠٠٤
٨	**،٨٦٢	٠،٠٠٠	١٦	*،٦٠٧	٠،٠١٣
البعد الثالث/ خدمات وبرامج الرعاية النفسية					
رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	*،٥٠٥	٠،٠٤٦	٩	**،٩٦٣	٠،٠٠٠
٢	**،٨٦٥	٠،٠٢٦	١٠	**،٦٧٦	٠،٠٠٤
٣	**،٨٤١	٠،٠٠٠	١١	*،٥٣٥	٠،٠٣٣
٤	**،٧٧١	٠،٠٠٠	١٢	**،٦٤٧	٠،٠٠٧
٥	٠،٤١٧	٠،١٠٨	١٣	*،٦٠٧	٠،٠١٣

٠,٠٠٠	**٠,٩٦٣	١٤	٠,٠٢٠	*٠,٥٧٥	٦
٠,٠٠٠	**٠,٩٢٧	١٥	٠,٠٣٣	*٠,٥٣٥	٧
			٠,١٩٠	٠,٣٤٦	٨
البعد الرابع/ الخدمات والبرامج الدينية والثقافية					
٠,٠١٠	**٠,٦٢٥	٩	٠,٠٣١	*٠,٥٤١	١
٠,٠٢٦	**٠,٨٦٥	١٠	٠,٠٠٠	**٠,٧٩١	٢
٠,٠٠٧	**٠,٦٤٧	١١	٠,٠٠٠	**٠,٩٠٩	٣
٠,٠٠٠	**٠,٩٦٣	١٢	٠,٠٠٦	**٠,٦٥٥	٤
٠,٠٠١	**٠,٧٣٨	١٣	٠,٠٠٠	**٠,٨٤٣	٥
٠,٧٣٣	٠,٠٩٢-	١٤	٠,٠٠٣	**٠,٦٩٧	٦
٠,٠٢٤	*٠,٥٥٩	١٥	٠,٠٠٠	**٠,٨٠٦	٧
٠,٠٠١	**٠,٧٣٨	١٦	٠,٠٠٢	**٠,٧٧١	٨
البعد الخامس/ خدمات وبرامج التدريب المهني والأنشطة الرياضية					
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رقم العبارة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رقم العبارة
٠,٠١٠	**٠,٦٢٥	٩	٠,٠٤٣	*٠,٦٥٩	١
٠,٠٠٠	**٠,٨٤٣	١٠	٠,٠٠٠	**٠,٩٠٩	٢
٠,٠٠٠	**٠,٩٠٩	١١	٠,٠٠١	**٠,٧٣٨	٣
٠,٠٣٩	*٠,٥٢١	١٢	٠,٠٣٩	*٠,٨٣٤	٤
٠,٠٠٠	**٠,٨٤٣	١٣	٠,٠٠٣	**٠,٦٩٧	٥
٠,٠٠٠	**٠,٩٠٩	١٤	٠,٠٠٦	**٠,٦٥٥	٦
٠,٠٤٢	*٠,٥٧٧	١٥	٠,٠٣١	*٠,٥٤١	٧
			٠,٠٠٢	**٠,٧٧١	٨

** دال عند مستوى (٠,٠١)، * دال عند مستوى (٠,٠٥)

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة عن طريق استخدام معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة كما هو موضح في الجدول الآتي:

يوضح الجدول السابق أن معظم العبارات ارتبطت بالدرجة الكلية للبعد، ما عدا العبارات المشار إليها والتي تم حذفها من الأداة لأنها غير دالة إحصائياً.

جدول (٣). ثبات ألفا كرونباخ لأداتي الدراسة

ثبات استبيان المستفيدات من مؤسسات رعاية الفتيات		
الثبات	عدد العبارات	البعد
٠,٦٨٨	١٢	خدمات وبرامج الرعاية الصحية
٠,٧٤٤	١٣	خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية
٠,٨٦٧	١٣	خدمات وبرامج الرعاية النفسية
٠,٨٢٢	١٤	الخدمات والبرامج الدينية والثقافية
٠,٦٩٦	١٥	خدمات وبرامج التدريب المهني والأنشطة الرياضية

جدول (٤).

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات للاستمارتين تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات.

تدرج المقياس الثلاثي للاستمارة الموجهة

للمستفيدات

الرأي	المدى
لا	من ١ إلى ١,٦٦
إلى حد ما	من ٢,٣٣ إلى ١,٦٧
نعم	من ٢,٣٤ إلى ٣

أساليب المعالجة الإحصائية

تمت معالجة البيانات من خلال برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)، إذ تم تحديد مستوى الإجابة على عبارات الاستبانة على النحو الآتي:

تم تحديد مستوى الإجابة على عبارات الاستمارة الموجهة للمستفيدات باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي (١ = لا، ٢ = إلى حد ما، ٣ = نعم)، وقد تم تصنيف المقياس إلى ثلاثة مستويات من خلال المعادلة الآتية = (٣-١) ÷ ٠,٦٦ = ٣، ويمكن توضيح توزيع الفئات لاستمارة المستفيدات وفق التدرج المستخدم في الأداة كالتالي:

مجالات الدراسة

المجال المكاني: تم تطبيق هذه الدراسة في مؤسسات رعاية الفتيات في المملكة العربية السعودية وتضمنت المناطق الآتية: (الرياض - مكة المكرمة - الأحساء - أبها - بريدة - حائل)

المجال البشري: جميع المستفيدات من مؤسسات رعاية الفتيات في المملكة العربية السعودية.

المجال الزمني: تم تطبيق هذه الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي في عام ١٤٤٠هـ، وقد تم جمع البيانات خلال الفترة من ١٤٤٠/١٠/١٣ إلى ١٤٤٠/١٢/١٥هـ.

النتائج الكمية المتعلقة بخصائص عينة الدراسة من المستفيدات من مؤسسات رعاية الفتيات في المملكة

جدول (٥). توزيع عدد المستفيدات من المراكز حول مناطق المملكة

المنطقة	التكرارات	النسبة المئوية
الرياض	٣	٪١٨,٨
مكة المكرمة	٤	٪٢٥
حائل	١	٪٦,٣
الأحساء	٥	٪٣١,٣
أبها	٢	٪١٢,٥
بريدة	١	٪٦,٣
المجموع	١٦	٪١٠٠

جدول (٦). توزيع أعمار المستفيدات من المراكز حول مناطق المملكة

العمر			المنطقة	
١٨ سنة فأكثر	١٥ إلى أقل من ١٨ سنة	١٢ إلى أقل من ١٥ سنة	ك	٪
-	٣	-	ك	٪
-	١٠٠	-	ك	٪
-	٣	١	ك	٪
-	٧٥	٢٥	ك	٪
١	-	-	ك	٪
١٠٠	-	-	ك	٪
٣	٢	-	ك	٪
٪٦٠	٪٤٠	-	ك	٪
-	٢	-	ك	٪
-	٪١٠٠	-	ك	٪
-	١	-	ك	٪
-	١٠٠	-	ك	٪
٤	١١	١	ك	٪
٪٢٥	٪٦٨,٨	٪٦,٣	ك	٪

جدول (٧): الحالة الاجتماعية للمستفيدات من المراكز حول مناطق المملكة

الحالة الاجتماعية				المنطقة	
غير ذلك	مطلقة	متزوجة	عزباء		
-	-	-	٣	ك	الرياض
-	-	-	١٠٠	%	
-	-	-	٤	ك	مكة المكرمة
-	-	-	١٠٠	%	
-	-	-	١	ك	حائل
-	-	-	١٠٠	%	
٢	١	١	١	ك	الأحساء
٤٠	٢٠	٢٠	٢٠	%	
-	-	-	٢	ك	أبها
-	-	-	١٠٠	%	
-	-	-	١	ك	بريدة
-	-	-	١٠٠	%	
٢	١	١	١٢	ك	المجموع
١٢,٥	٦,٣	٦,٣	٧٥	%	

جدول (٨): عدد سنوات إيداع المستفيدات في المراكز حول مناطق المملكة

عدد سنوات الإيداع في المؤسسة			المنطقة	
٤ سنوات فأكثر	سنة إلى أقل من ٣ سنوات	أقل من سنة		
-	-	٣	ك	الرياض
-	-	١٠٠	%	
-	١	٣	ك	مكة المكرمة
-	٢٥	٧٥	%	
-	-	١	ك	حائل
-	-	١٠٠	%	
١	٢	٢	ك	الأحساء
٢٠	٤٠	٤٠	%	
-	١	١	ك	أبها
-	٥٠	٥٠	%	
-	-	١	ك	بريدة
-	-	١٠٠	%	
١	٤	١١	ك	المجموع
%٦,٣	%٢٥	%٦٨,٨	%	

جدول (٩). المستوى التعليمي للمستفيدين من المراكز حول مناطق المملكة

المستوى التعليمي للمستفيدين					المنطقة	
غير ذلك	ثانوي	متوسط	ابتدائي	أمية		
-	-	١	٢	-	ك	الرياض
-	-	٣٣,٣	٦٦,٧	-	%	
-	-	-	٣	١	ك	مكة المكرمة
-	-	-	٧٥	٢٥	%	
-	-	١	-	-	ك	حائل
-	-	١٠٠	-	-	%	
١	١	٢	١	-	ك	الأحساء
٢٠	٢٠	٤٠	٢٠	-	%	
-	-	٢	-	-	ك	أبها
-	-	١٠٠	-	-	%	
-	١	-	-	-	ك	بريدة
-	١٠٠	-	-	-	%	
١	٢	٦	٦	١	ك	المجموع
٦,٣	١٢,٥	٣٧,٥	٣٧,٥	٦,٣	%	

النتائج المتعلقة بالإجابة على تساؤلات الدراسة

تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج SPSS وتم التوصل إلى النتائج الموضحة بالجدول الآتية:

جدول (١٠). التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات المستفيدين من مؤسسات رعاية الفتيات على العبارات التي تعبر عن جودة وكفاية خدمات وبرامج الرعاية الصحية في المؤسسة

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت.ج.ز.
١	بعد دخولي للمؤسسة تم إجراء الكشف الطبي وعمل بعض التحاليل اللازمة لي.	١٤	١	١	٢,٨١	٠,٥٤٣	٨
		%	٨٧,٤	٦,٣			
		%	٨٧,٥	١٢,٥			
٢	إذا أحسست بالتعب تأتي الطبيبة لرؤيتي فوراً	١٣	٢	١	٢,٨٠	٠,٥٤١	١١
		%	٨١,٣	٦,٢			
٣	إذا اشتد المرض علي يتم نقلي إلى مستشفى خارج المؤسسة بسرعة	١٤	١	١	٢,٨٦	٠,٤٩٨	٧
		%	٨٧,٤	٦,٣			
٤	تزودني الطبيبة بالأدوية اللازمة في حال مرضي	١٣	١	٢	٢,٧٣	٠,٦٧٩	١٢
		%	٨١,٣	٦,٢			
٥	تزورني الممرضة باستمرار لتتأكد من انتظامي في تناول الدواء	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	١
		%	٩٣,٧	٦,٣			
٦	الطعام الذي توفره المؤسسة صحي ومناسب.	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	٢
		%	٩٣,٧	٦,٣			
٧	توفر لي المؤسسة الملابس النظيفة الملائمة بانتظام.	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	٣
		%	٩٣,٧	٦,٣			
٨	تهتم المؤسسة بنظافة مكان النوم الخاص بي	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	٤
		%	٩٣,٧	٦,٣			
٩	تهتم المؤسسة بنظافة دورة المياه	١٥	١	-	٢,٨٠	٠,٥٤١	٩
		%	٩٣,٧	٦,٣			
١٠	أجد في المؤسسة جميع أدوات العناية الشخصية المناسبة لاحتياجاتي.	١٣	٢	١	٢,٨٠	٠,٥٤١	١٠
		%	٨١,٣	١٢,٥			
١١	الطبيبة الموجودة في المؤسسة تعاملني بلطف إذا مرضت.	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	٥
		%	٩٣,٨	٦,٣			
١٢	الممرضات الموجودات في المؤسسة يعاملني بلطف إذا مرضت.	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	٦
		%	٩٣,٨	٦,٣			
	المتوسط* العام للبعد			٢,٨٧		٠,١٧٣	

جدول (١١). التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات المستفيدين من مؤسسات رعاية الفتيات على العبارات التي تعبر عن جودة وكفاية خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية في المؤسسة

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تكرار
١	تستدعيني الأخصائية الاجتماعية للتحدث معها بين الحين والآخر	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	١
		٩٣,٧ %	٦,٣	-			
٢	تساعدني الأخصائية الاجتماعية في تحسين علاقتي بأفراد أسرتي.	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	٢
		٩٣,٧ %	٦,٣	-			
٣	تسهم الأخصائية الاجتماعية في عمل البرامج والأنشطة لنا داخل المؤسسة.	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	٣
		٩٣,٧ %	٦,٣	-			
٤	تهتم المؤسسة بتنظيم دورات حول مهارات التعامل مع الآخرين.	١٤	٢	-	٢,٨٧	٠,٣٤١	٩
		٨٧,٥ %	١٢,٥	-			
٥	تتوافر أماكن مناسبة داخل المؤسسة للتقائي بأسرتي.	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	٤
		٩٣,٧ %	٦,٣	-			
٦	أجأ إلى الأخصائية الاجتماعية للتحدث معها إذا أحسست بالضيق.	١٤	٢	-	٢,٨٧	٠,٣٤١	١٠
		٨٧,٥ %	١٢,٥	-			
٧	تحضر معي الأخصائية الاجتماعية في زيارات أسرتي لي	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	٥
		٩٣,٧ %	٦,٣	-			
٨	تساعدني الأخصائية الاجتماعية في مواجهة المشكلات التي تواجهني في المؤسسة	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	٦
		٩٣,٧ %	٦,٣	-			
٩	أشعر بالارتياح بعد الحديث مع الأخصائية الاجتماعية	١٤	٢	-	٢,٨٧	٠,٣٤١	١١
		٨٧,٥ %	١٢,٥	-			
١٠	تتيح لي الأخصائية الاجتماعية الوقت الكافي للحديث عن مشاكلي وهمومي	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	٧
		٩٣,٧ %	٦,٣	-			
١١	أشعر بتقبل الأخصائية الاجتماعية وحبها لي ورغبتها في مساعدتي	١٤	٢	-	٢,٨٧	٠,٣٤١	١٢
		٨٧,٥ %	١٢,٥	-			
١٢	تقوم الأخصائية الاجتماعية بعمل لقاءات جماعية لي أنا وزميلاتي للتعرف على احتياجاتنا.	١٤	٢	-	٢,٨٧	٠,٣٤١	١٣
		٨٧,٥ %	١٢,٥	-			
١٣	الأخصائية الاجتماعية تحافظ على سرية المعلومات الخاصة بي	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٥٠	٨
		٩٣,٧ %	٦,٣	-			
	المتوسط* العام للبعد				٢,٩٤	٠,١٣٠	

جدول (١٢). التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات المستفيدين من مؤسسات رعاية الفتيات على العبارات التي تعبر عن جودة وكفاية خدمات وبرامج الرعاية النفسية في المؤسسة

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تكرار
١	فور دخولي للمؤسسة قابلت الأخصائية النفسية وتحديث معها	١٣	١	٢	٢,٧٣	٠,٦٧٩	٦
		% ٨١,٢	٦,٣	١٢,٥			
٢	قامت الأخصائية النفسية بإجراء بعض الاختبارات النفسية لي	١٣	٢	١	٢,٨٠	٠,٥٤١	٣
		% ٨١,٢	١٢,٥	٦,٣			
٣	تستدعيني الأخصائية النفسية للتحديث معها كل فترة.	٩	٥	٢	٢,٤٦	٠,٧١٨	١٢
		% ٥٦,٢	٣١,٣	١٢,٥			
٤	تحضر معي الأخصائية النفسية في زيارات أسرتي لي	١٠	٥	١	٢,٦٤	٠,٥٨٩	٩
		% ٦٢,٤	٣١,٣	٦,٣			
٥	أنا أتناول بعض الأدوية النفسية	٨	-	٨	٢,٠٥	٠,٩٩٨	١٣
		% ٥٠	-	٥٠			
٦	تساعدني الأخصائية النفسية على التعبير عن احتياجاتي	١٢	٤	-	٢,٨٥	٠,٣٣٨	٢
		% ٧٥	٢٥	-			
٧	تساعدني الأخصائية النفسية في مواجهة المشكلات التي تواجهني في المؤسسة	١٠	٥	١	٢,٦٠	٠,٦١١	١٠
		% ٦٢,٤	٣١,٣	٦,٣			
٨	أشعر بالارتياح بعد الحديث مع الأخصائية النفسية	١١	٤	١	٢,٦٦	٠,٥٩٦	٧
		% ٦٨,٧	٢٥	٦,٣			
٩	تتيح لي الأخصائية النفسية الوقت الكافي للحديث عن مشاكلي وهمومي	١٥	١	-	٢,٩٣	٠,٢٤٩	١
		% ٩٣,٧	٦,٣	-			
١٠	اشعر بتقبل الأخصائية النفسية وحبها لي ورغبتها في مساعدتي	١٣	٢	١	٢,٨٠	٠,٥٤١	٤
		% ٨١,٢	١٢,٥	٦,٣			
١١	تقوم الأخصائية النفسية بعمل لقاءات جماعية لي أنا وزميلاتي للتعرف على احتياجاتنا.	١٢	٣	١	٢,٧٣	٠,٥٧٣	٥
		% ٧٥	١٨,٧	٦,٣			
١٢	ساعدتني الأخصائية النفسية على تجاوز ضغوطاتي النفسية	١٠	٥	١	٢,٦٠	٠,٦١١	١١
		% ٦٢,٤	٣١,٣	٦,٣			
١٣	ساعدتني الأخصائية النفسية على تطوير مهاراتي وهواياتي	١١	٤	١	٢,٦٦	٠,٥٩٦	٨
		% ٦٨,٧	٢٥	٦,٣			
	المتوسط* العام للبعد				٢,٦٦	٠,٣٠٥	

جدول (١٣). التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات المستفيدين من مؤسسات رعاية الفتيات على

العبارات التي تعبر عن جودة وكفاية الخدمات والبرامج الدينية والثقافية في المؤسسة

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تكرار
١	أحضر العديد من المحاضرات الدينية التي تنظمها المؤسسة	١٦	-	-	٣	٠,٠٠٠	١
		%	-	-			
٢	تنظم المؤسسة مسابقات دينية تجذب اهتمامي	١٤	٢	-	٢,٨٧	٠,٣٤١	١٠
		%	١٢,٥	-			
٣	هناك معلمات قرآن يتابعون للفتيات الحفظ والتسميع.	١٦	-	-	٣	٠,٠٠٠	٢
		%	-	-			
٤	أشعر بزيادة وعيي في الأمور الدينية بعد دخولي إلى المؤسسة	١٦	-	-	٣	٠,٠٠٠	٣
		%	-	-			
٥	تسهم حلقات تدريس وتحفيظ القرآن في تغيير سلوكي بالمؤسسة للأفضل.	١٦	-	-	٣	٠,٠٠٠	٤
		%	-	-			
٦	تتوافر مكتبة متكاملة في المؤسسة تتضمن العديد من الكتب المتنوعة.	١٣	٣	-	٢,٨٦	٠,٣٣٩	١١
		%	١٨,٨	-			
٧	أستعين بمكتبة المؤسسة عند رغبتني في إجراء البحوث	١٢	٤	-	٢,٨٠	٠,٤٠٠	١٢
		%	٢٥	-			
٨	الكتب المتوفرة في المكتبة تتناسب مع الموضوعات التي أهتم بقراءتها	١٢	٣	١	٢,٧٣	٠,٥٧٣	١٣
		%	١٨,٧	٦,٣			
٩	الندوات التثقيفية التي تنظمها المؤسسة تناقش موضوعات تهمني كفتاة.	١١	٥	-	٢,٧٣	٠,٤٤٢	١٤
		%	٣١,٣	-			
١٠	تسهم برامج المؤسسة في تثقيفي بالثقافة والمعارف العامة اللازمة.	١٦	-	-	٣	٠,٠٠٠	٥
		%	-	-			
١١	زادت ثقافتي ببعض المعلومات بعد دخولي المؤسسة	١٦	-	-	٣	٠,٠٠٠	٦
		%	-	-			
١٢	تقوم المؤسسة بإلقاء المحاضرات الصحية الوقائية والتوعوية	١٦	-	-	٣	٠,٠٠٠	٧
		%	-	-			
١٣	يتم توجيهي لاختيار الكتب المفيدة لي من المكتبة	١٤	٢	-	٢,٩٣	٠,٢٤٩	٨
		%	١٢,٥	-			
١٤	ساعدتني البرامج التي تقدم على فهم شخصيتي بشكل أفضل	١٤	٢	-	٢,٩٣	٠,٢٤٩	٩
		%	١٢,٥	-			
المتوسط* العام للبعد		٢,٨٧			٠,١٣٢		

جدول (١٤). التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات المستفيدات من مؤسسات رعاية الفتيات

على العبارات التي تعبر عن جودة وكفاية خدمات وبرامج التدريب المهني والأنشطة الرياضية

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	م.ق.
١	تنظم المؤسسة برامج لتدريبي وزميلاتي على مهن معينة.	١٣	٣	-	٢,٨٦	٠,٣٣٩	٨
		%	٨١,٢	١٨,٨			
٢	تناسب المهن التي تختارها المؤسسة لتدريبينا عليها مع طبيعتنا كفتيات (كالخياطة والأشغال اليدوية وغيرها).	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	١
		%	١٠٠	-			
٣	تسهم المدربات المهنيات بالمؤسسة في تدريبينا وإكسابنا مهارات مهنية جديدة.	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٢
		%	١٠٠	-			
٤	تنظم المؤسسة معارض فنية لعرض أعمال الفتيات فيها.	١٢	٤	-	٢,٨٠	٠,٤٠٠	١١
		%	٧٥	٢٥			
٥	تنظم المؤسسة أنشطة رياضية وترويجية بانتظام.	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٣
		%	١٠٠	-			
٦	تراعي المؤسسة اختيار برامج رياضية وترويجية مناسبة لي	١٤	٢	-	٢,٩٣	٠,٢٤٩	٦
		%	٨٧,٥	١٢,٥			
٧	هناك أماكن مهيأة لممارسة الرياضة داخل المؤسسة.	١٤	٢	-	٢,٩٣	٠,٢٤٩	٧
		%	٨٧,٥	١٢,٥			
٨	تشجعني المؤسسة على ممارسة التمرينات والألعاب الرياضية.	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٤
		%	١٠٠	-			
٩	تتوافر أجهزة لممارسة الرياضة داخل المؤسسة	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٥
		%	١٠٠	-			
١٠	تحرص المؤسسة على خلق منافسة إيجابية بيننا كفتيات من خلال النشاطات الرياضية والترويجية.	٩	٧	-	٢,٧٥	٠,٣٨٧	١٢
		%	٥٦,٣	٤٣,٧			
١١	البرامج الرياضية والترويجية تقدمها متخصصات متمكنات في البرامج التي يقدمونها	١٠	٦	-	٢,٨٣	٠,٣٣٣	٩
		%	٦٢,٥	٣٧,٥			
١٢	البرامج المهنية في المؤسسة لا تتناسب مع مواهبي التي أمتلكها	٦	١٠	-	٢,٢٥	٠,٤٤٧	١٥
		%	٣٧,٥	٦٢,٥			
١٣	البرامج المهنية طورت موهبتي بشكل كبير (رسم، خياطة، أشغال يدوية وغيرها..)	٩	٧	-	٢,٧٥	٠,٣٨٧	١٣
		%	٥٦,٣	٤٣,٧			
١٤	أشعر بأن البرامج التي تقام تساعدني على الاستفادة من موهبتي (رسم، خياطة، أشغال يدوية، وغيرها..) لاحقاً عند خروجي من المؤسسة	١٠	٦	-	٢,٨٣	٠,٣٣٣	١٠
		%	٦٢,٥	٣٧,٥			
١٥	أتمس كثيراً للبرامج الرياضية المقامة في المؤسسة	٩	٧	-	٢,٧٥	٠,٣٨٧	١٤
		%	٥٦,٣	٤٣,٧			
	المتوسط* العام للبعد		٢,٨٤			٠,١٥٦	

تحليل نتائج استبانة المستفيدات من مؤسسات رعاية الفتيات في مناطق المملكة العربية السعودية

المؤسسة من وجهة نظر المستفيدات) إلى أن المستفيدات بشكل عام موافقات على جودة وكفاية خدمات وبرامج الرعاية الصحية في المؤسسة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للبعد بين (٢,٤٣ - ٢,٩٣) وبلغ المتوسط العام للبعد ٢,٨٧ من ٣.

أشارت مستفيدة في منطقة (الأحساء) إلى أنه لم يتم إجراء الكشف الطبي، وعمل التحاليل اللازمة لها بعد دخولها المؤسسة، بينما أشارت بقية المستفيدات بنسبة (٨٧.٤٪) إلى أنه تم إجراء الكشف الطبي لهن بعد دخولهن المؤسسة.

أشارت إحدى المستفيدات في منطقة (مكة المكرمة) إلى أنه لا يتم نقلها إلى مستشفى خارج المؤسسة إذا اشتد عليها المرض، بينما أشارت ثلاث مستفيدات من المنطقة نفسها إلى أنه يتم نقلهن في حال اشتد عليهن المرض. أشارت مستفيدتان في منطقة (مكة المكرمة) بأن الطيبة لا تزودهن بالأدوية اللازمة في حال مرضهن، بينما أشارت المستفيدتان الأخريان خلاف ذلك.

أشارت إحدى المستفيدات في منطقة (مكة المكرمة) إلى أنها لا تجد أدوات العناية الشخصية المناسبة لاحتياجاتها في المؤسسة، بينما أشارت مستفيدة أخرى إلى أنها تجدها إلى حد ما، وأشارت المستفيدتان الأخريان بأنهن يجدن الأدوات الشخصية المناسبة لاحتياجاتهن.

وتشير نتيجة هذا البعد على إجماع أربع مستفيدات من مؤسسة رعاية الفتيات في مكة المكرمة، مما قد يدل على توافر الرعاية الصحية الكافية.

تراوحت الإجابات على بقية عبارات البعد ما بين (نعم - إلى حد ما) لجميع المستفيدات من جميع المناطق.

النتائج المتعلقة بخصائص المستفيدات من المراكز

يتضح من الجدول (٩) أن عدد المستفيدات من المؤسسات اللاتي شاركن في الاستبانة (١٦ مستفيدة) تراوحت ما بين مستفيدة واحدة إلى خمس مستفيدات في المركز الواحد، إذ بلغ عدد المستفيدات في مؤسسة الأحساء خمس مستفيدات، وفي مكة المكرمة أربع مستفيدات وفي مدينة الرياض ثلاث مستفيدات وفي أبها مستفيدتين، وفي حائل وبريدة مستفيدة واحدة فقط.

أوضح الجدول (١٠) توزيع أعمار المستفيدات في المؤسسات، فتراوحت أعمار (٦٨,٨٪) من المستفيدات ما بين ١٥ إلى أقل من ١٨ سنة، و(٢٥٪) ١٨ سنة فأكثر و(٦,٣٪) من ١٢ إلى أقل من ١٥ سنة.

أوضح الجدول (١١) الحالة الاجتماعية للمستفيدات من المؤسسات، إذ لم يسبق الزواج ل (٧٥٪) من المستفيدات و(١٢,٥٪) مقلقات و(٦,٣٪) مطلقات.

أوضح الجدول (١٢) عدد سنوات إيداع المستفيدات في المؤسسات، إذ تم إيداع (٦٨,٨٪) من المستفيدات منذ أقل من سنة، و (٢٥٪) من سنة إلى أقل من ٣ سنوات و (٦,٣٪) ٤ سنوات فأكثر.

يتضح من الجدول (١٣) المستوى التعليمي للمستفيدات، إذ أشارت النتائج إلى أن (٣٧,٥٪) مستوى تعليمهن ابتدائي و (٣٧,٥٪) مستوى تعليمهن متوسط و (١٢,٥٪) مستوى تعليمهن ثانوي و(٦,٣٪) أميه، و(٦,٣٪) غير ذلك.

النتائج المتعلقة بالإجابة على تساؤلات الدراسة

أشارت نتائج البعد الأول للاستبانة والمتمثل في (جودة وكفاية خدمات وبرامج الرعاية الصحية في

أشارت نتائج البعد الرابع للاستبانة والمتمثل في (جودة وكفاية الخدمات والبرامج الدينية والثقافية في المؤسسة من وجهة نظر المستفيدين) إلى أن المستفيدين بشكل عام موافقات على جودة وكفاية الخدمات والبرامج الدينية والثقافية في المؤسسة، إذ تراوحت المتوسطات الحسائية للبعد بين (٢,٧٣ - ٣) وبلغ المتوسط العام للبعد ٢,٨٧ من ٣.

يتضح من النتائج أن جميع المستفيدين من جميع المناطق موافقات على العبارات الآتية:

- أحضر العديد من المحاضرات الدينية التي تنظمها المؤسسة.
- هناك معلمات قرآن يتابعن للفتيات الحفظ والتسميع.
- أشعر بزيادة وعبي في الأمور الدينية بعد دخولي إلى المؤسسة.
- تسهم حلقات تدريس وتحفيظ القرآن في تغيير سلوكي بالمؤسسة للأفضل.
- تسهم برامج المؤسسة في تثقيفي بالثقافة والمعارف العامة اللازمة.
- زادت ثقافتي ببعض المعلومات بعد دخولي المؤسسة.
- تقوم المؤسسة بإلقاء المحاضرات الصحية والوقائية والتوعوية.
- تراوحت إجابات المستفيدين ما بين (نعم - إلى حد ما) على العبارات الآتية:
- يتم توجيهي لاختيار الكتب المفيدة لي من المكتبة.
- ساعدتني البرامج التي تقدم على فهم شخصيتي بشكل أفضل.
- تنظم المؤسسة مسابقات دينية تجذب اهتمامي.
- تتوفر مكتبة متكاملة في المؤسسة تتضمن العديد من الكتب المتنوعة.

أشارت نتائج البعد الثاني للاستبانة والمتمثل في (جودة وكفاية خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية في المؤسسة من وجهة نظر المستفيدين) إلى أن المستفيدين بشكل عام موافقات على جودة وكفاية خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية في المؤسسة، إذ تراوحت المتوسطات الحسائية للبعد بين (٢,٨٧ - ٢,٩٣) وبلغ المتوسط العام للبعد ٢,٩٤ من ٣.

تراوحت إجابات المستفيدين على جميع عبارات هذا البعد ما بين (نعم - إلى حد ما) من جميع المناطق.

أشارت نتائج البعد الثالث للاستبيان والمتمثل في (جودة وكفاية خدمات وبرامج الرعاية النفسية في المؤسسة من وجهة نظر المستفيدين) أن المستفيدين بشكل عام موافقون على جودة وكفاية خدمات وبرامج الرعاية النفسية في المؤسسة، حيث تراوحت المتوسطات الحسائية للبعد بين (٢,٠٥ - ٢,٩٣) وبلغ المتوسط العام للبعد ٢,٦٦ من ٣.

أشارت مستفيدتان من منطقة (الأحساء)؛ أي ما يشكل ٤٠٪ من عدد المستفيدين في تلك المنطقة إلى أن الأخصائية النفسية لم تقابلهن ولم تتحدث لهن عند دخولهن المؤسسة.

أشارت إحدى المستفيدات من منطقة (الأحساء) إلى أنها لا تشعر بتقبل الأخصائية النفسية لها ورغبتها في مساعدتها، كما أنها لم تساعدتها على تجاوز ضغوطاتها النفسية أو تطوير مهاراتها وهواياتها، بينما أشارت بقية المستفيدات إلى أنها ساعدتهن إلى حد ما في ذلك.

أشارت النتائج إلى أن ٥٠٪ من المستفيدين من جميع المناطق يتناولن الأدوية النفسية في مؤسسات رعاية الفتيات.

- يتضح من النتائج أن جميع المستفيدات من جميع المناطق موافقات على العبارات الآتية:
- تناسب المهن التي تختارها المؤسسة لتدريبنا عليها مع طبيعتنا كفتيات (كالحياطة والأشغال اليدوية وغيرها).
- تسهم المدربات المهنيات بالمؤسسة في تدريبنا وإكسابنا مهارات مهنية جديدة.
- تنظم المؤسسة أنشطة رياضية وترويجية بانتظام.
- تشجعني المؤسسة على ممارسة التمرينات والألعاب الرياضية.
- تتوفر أجهزة لممارسة الرياضة داخل المؤسسة.
- وتراوحت إجابات المستفيدات على بقية العبارات في هذا البعد ما بين (نعم - إلى حد ما) من جميع المناطق.

التصور المقترح لرفع كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدات في مؤسسات رعاية في المملكة العربية السعودية

- يتطلب تحقيق جودة وكفاءة الخدمات تأهيل متخصص للموارد البشرية في مؤسسات رعاية الفتيات بما يكفل تقديم الخدمات بمهنية عالية.
- دليل الإجراءات المهنية لمؤسسات رعاية الفتيات.
- اتباع أسس منهجية أسلوب تحليل مصفوفة .SWAT

الأهداف الخاصة بالتصور المقترح

- رفع جودة وكفاءة الخدمات المقدمة في مؤسسات رعاية الفتيات في جميع مناطق المملكة.
- عقد الشراكات مع القطاعات المختلفة في المجتمع بما يسهم في دعم المؤسسات واستثمار مواردهم المادية والبشرية والمعرفية والتكنولوجية والإدارية.

- أستعين بمكتبة المؤسسة عند رغبتني في إجراء البحوث.
- ساعدتني البرامج الثقافية على تكوين علاقات اجتماعية مع المستفيدات.
- اتفقت جميع المستفيدات ما عدا مستفيدة واحدة من منطقة الأحساء على عبارة "الكتب المتوفرة في المكتبة تتناسب مع الموضوعات التي أهتم بقراءتها".
- أشارت نتائج البعد الخامس للاستبانة والمتمثل في (جودة وكفاءة الخدمات وبرامج التدريب المهني والأنشطة الرياضية في المؤسسة من وجهة نظر المستفيدات) إلى أن المستفيدات بشكل عام موافقات على جودة وكفاءة الخدمات وبرامج التدريب المهني والأنشطة الرياضية في المؤسسة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للبعد بين (٢,٢٥ - ٣) وبلغ المتوسط العام للبعد ٢,٨٤ من ٣.

يساعد تقييم مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمختلف فئاتها على تطوير أدائها من خلال الاستفادة من جوانب القوة فيها وتعزيزها، والوقوف على ما يحتاج إلى تحسين فيها، واتخاذ القرار بشأنها مما يسهم في تقديم خدمات رعاية اجتماعية ذات كفاءة وفاعلية وجودة عالية، وهذا ما أكدته رؤية المملكة العربية السعودية (٢٠٣٠) بتعظيم الأثر الاجتماعي للبرامج والمشروعات الاجتماعية لتطوير منظومة العمل الاجتماعي.

أسس التصور المقترح

- نتائج الدراسة الحالية والدراسات السابقة والنظريات المستخدمة في الدراسة.
- ضرورة الاهتمام برفع كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدات في مؤسسات رعاية الفتيات.

● نشر الوعي والثقافة بين أفراد المجتمع تجاه قضايا الأحداث من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

● إقامة المؤتمرات والندوات والملتقيات العلمية بين ذوي الاختصاص لمناقشة المستجدات فيما يتعلق بقضايا الأحداث.

● إدراج مقياس لتحديد مستوى كفاءة الخدمات الصحية والاجتماعية والنفسية والتعليمية والتأهيلية والترويجية في دليل السياسات والإجراءات للتسهيل على مديرات مؤسسات رعاية الفتيات في التقييم لمستوى الخدمات من مختلف الجوانب، ومعرفة المستوى الحقيقي لكفاءة هذه الخدمات التي يعمل المركز على تقديمها للمستفيدات.

الأهداف الإستراتيجية لمؤسسة رعاية الفتيات في المملكة العربية السعودية

- احتواء الفتيات الموقوفات وتأهيلهن اجتماعياً ونفسياً وصحياً.
 - مساعدة الفتاة على مواصلة التعليم.
 - التأهيل والتدريب للفتيات.
 - تنمية وتطوير مهارات الفتيات وقدراتهن في العديد من المجالات الفنية واليدوية والحرفية.
 - تفعيل المشاركة المجتمعية داخل المؤسسة وخارجها.
 - استقطاب الجهات الخارجية لتنفيذ برامج وفعاليات داخل المؤسسة.
 - الرعاية اللاحقة للفتيات المفرج عنهن.
- وسوف يتم تناول هذه الأهداف وسياساتها وصياغة المقترحات في ضوءها فيما يلي:

● رفع مستوى التنسيق بين الأجهزة المساعدة في المجتمع.

● الإسهام في تطوير البرامج التدريبية لتأهيل موظفات مؤسسات رعاية الفتيات.

آليات تنفيذ التصور المقترح

(١) تطبيق مؤشرات أداء تقيس كفاءة الخدمات المقدمة من مؤسسات رعاية الفتيات والتي قد تتضمن المتغيرات التي تمثل كفاءة الخدمات الآتية:

● مؤشر مستوى مناسبة الموارد المالية والبشرية مع الخدمات الصحية والاجتماعية والنفسية والتعليمية والترويجية المقدمة في مؤسسة رعاية الفتيات.

● مؤشر مستوى قدرة العاملين على تقديم الخدمات.

● مؤشر مستوى استفادة المستفيدات من الخدمات المقدمة لهن.

● مؤشر مستوى الاستفادة من التقنية في المؤسسة.

(٢) بث روح التنافس والدعم من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية بشكل عام، وذلك من خلال حثهم على صنع مبادرات اجتماعية نوعية تسهم في تطوير العمل الاجتماعي.

(٣) تخصيص قسم للدراسات والأبحاث يتضمن المهام الآتية:

● إجراء الدراسات الاجتماعية والنفسية ذات الصلة برعاية الأحداث بالتنسيق مع إدارة البحوث والإحصاء في الوزارة.

● الاستفادة من نتائج البحوث الصادرة من المنظمات وهيئات ذات الصلة برعاية الفتيات.

الهدف الإستراتيجي (١) احتواء الفتيات الموقوفات وتأهيلهم اجتماعياً ونفسياً وصحياً السياسات

- توجيه الفتيات اجتماعياً وفق تعاليم القيم الإسلامية السمحة.
- متابعة الحالة الصحية للفتاة طوال فترة إقامتها.
- تقديم الدعم النفسي للفتاة وتأهيلها.

الأنشطة الواجب القيام بها لتحقيق الهدف

المتغير (متغيرات الكفاءة)	المحاور	توقيت التنفيذ	المؤشر
قدرة العاملين على تقديم الخدمات	ندوة تعريفية للعاملات في المؤسسة بقوانين وسياسات وأنظمة العمل في مجال الأحداث. دورات متخصصة في الإرشاد الأسري للأخصائيات الاجتماعيات والنفسيات. دورة في الإسعافات الأولية لجميع العاملات في المؤسسة (إداريات ومراقبات - أخصائيات اجتماعيات ونفسيات). ندوة تعريفية بأنواع المخدرات وتأثيراتها. كيفية بناء أنشطة نوعية متخصصة بناءً على طبيعة مشكلات المستفيدات.	عند بداية التحاق الموظفة للعمل بالمؤسسة. سنوياً للموظفات اللاتي على رأس العمل في المؤسسة.	البرنامج التدريبي
	متابعة التغذية الراجعة من خلال تقييم المستفيدات.	كل ستة أشهر من قبل مديرات مؤسسات رعاية الفتيات	تقييم البرنامج التدريبي
	إلزام العاملات بحضور الندوات والمؤتمرات ذات العلاقة لمعرفة كل ما هو جديد في المجال. بناء جسور التواصل مع المختصين في المؤسسات الأخرى.	تعمم كل عام على مؤسسات رعاية الفتيات وتكون مهمة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	الندوات والمؤتمرات ذات العلاقة
قدرة العاملين على تقديم الخدمات	تتم في اللقاء مناقشة أبرز احتياجات العاملات في المؤسسة والمستفيدات. تحفيز الأخصائيات الاجتماعيات والنفسيات بإقامة مبادرات اجتماعية متميزة وتقييمها للحصول على جائزة أفضل مبادرة.	لقاء سنوي يعقد بين العاملات في مؤسسات رعاية الفتيات في جميع مناطق المملكة برعاية وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.	جائزة التميز في العمل الاجتماعي من قبل الوزارة

المؤشر	توقيت التنفيذ	المحاور	المتغير (متغيرات الكفاءة)
تعزير الرعاية الصحية اللازمة للمستفيدات	خلال فترة إقامة الفتاة في المؤسسة	توفير بطاقة أولوية في جميع المستشفيات الحكومية بما فيها الطوارئ، وتعميمها من خلال وزارة الصحة بحيث يتم منح المستفيدات الأولوية في العلاج. توفير جميع أدوات العناية الشخصية اللازمة للمستفيدة. توفير الأجهزة الصحية الضرورية مثل (قياس السكر - قياس الضغط - أسطوانات الأكسجين) وأدوات الإسعافات الأولية بشكل عام.	رفع جودة الخدمات الصحية

الهدف الاستراتيجي (٢) مساعدة الفتاة على مواصلة التعليم

السياسات

- حث الفتاة على الالتحاق بالمدرسة ومتابعة تعليمها حسب مرحلتها التعليمية.
- مساعدة الفتيات الأميات على الانضمام لتعليم الكبار.
- الأنشطة الواجب القيام بها لتحقيق الهدف:

المؤشر	توقيت التنفيذ	المحاور	المتغير (متغيرات الكفاءة)
توفير التعليم الأساسي للمستفيدات من مؤسسات رعاية الفتيات	مع بداية كل عام دراسي	توفير كادر تعليمي متنوع ومؤهل في التعامل مع الأحداث في المؤسسات. جلسات نقاش مفتوحة بين الأخصائيات والمستفيدات. إحضار نماذج إيجابية متميزة من مستفيدات مؤسسات رعاية الفتيات السابقات (طبيبة - دراسات عليا).	رفع جودة التعليم

الهدف الاستراتيجي (٣) التأهيل والتدريب للفتيات

السياسات

- مساعدتهن للالتحاق بالفرص الوظيفية بعد خروجهن.
- إكسابهن المهارات التي تساعدن على العمل في المجتمع.
- تثقيف الفتيات وزيادة وعيهن من خلال الدورات وورش العمل التوعوية والإرشادية.

الأنشطة الواجب القيام بها لتحقيق الهدف

المؤشر	توقيت التنفيذ	المخاور	المتغير (متغيرات الكفاءة)
دعم متطلبات سوق العمل	خلال فترة إقامة الفتاة في المؤسسة	إحاق الفتيات بدورات إلكترونية (عن بعد) تتناسب مع متطلبات سوق العمل، وذلك بالاستفادة من التقنية من خلال إحاق الفتاة بالمواقع المفيدة مثل: (رواق- دروب). إلزام المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بتقديم الدورات المتنوعة بشكل مستمر للفتيات. تطوير اللغة الإنجليزية للفتيات من خلال مواقع أونلاين والتعليم عن بعد.	تعزيز كفاءة الخدمات التأهيلية
رفع مستوى ثقافة ووعي المستفيدات في مختلف جوانب الحياة	خلال فترة إقامة الفتاة في المؤسسة	تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى المكتبات العامة في المملكة وإلزامها بزيارات دورية لمؤسسات رعاية الفتيات. إقامة مسابقات دورية لتحفيز المستفيدات على القراءة. إقامة ندوات توعوية لتعزيز القيم الاجتماعية الإيجابية.	تعزيز كفاءة الخدمات التأهيلية

الهدف الاستراتيجي (٤) تفعيل المشاركة المجتمعية داخل المؤسسة وخارجها

السياسات

- التشجيع على الإنتاج والحصول على العائد المادي بطرق شريفة.
- تنمية الانتماء الوطني للفتاة بالمشاركات في الفعاليات الوطنية.
- تعريف المجتمع بإنتاج الفتيات وأعمالهن وإبداعاتهن وقدراتهن المميزة.

الأنشطة الواجب القيام بها لتحقيق الهدف

المؤشر	توقيت التنفيذ	المحاور	المتغير (متغيرات الكفاءة)
ربط المؤسسة بالاجتمع الخارجي	مع الخطط السنوية للمؤسسة	<ul style="list-style-type: none"> - تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى المكتبات العامة في المملكة والزامها بزيارات دورية لمؤسسات رعاية الفتيات. - تفعيل دور إدارة مكافحة المخدرات من خلال إقامة دورات دورية للعاملات في المؤسسات. - عقد شراكة مع وزارة التعليم، وذلك بعقد اجتماعات دورية وفق ما تقتضيه الحالات مع المرشحات الطالبات في المدارس للاطلاع على ملف الحالة بالمدرسة، ومعرفة أبرز المشكلات التي واجهتهن في البيئة التعليمية. - تشجيع الجمعيات الخيرية ذات العلاقة للتعاون مع مؤسسات رعاية الفتيات في إقامة برامج مشتركة وفعالة للمستفيدات. - التعاون مع العيادات النفسية لتقديم علاج سلوكي متخصص للمستفيدات. 	تفعيل المشاركة المجتمعية

الهدف الإستراتيجي (5) الرعاية اللاحقة للفتيات المفرج عنهم

السياسات

- احتواء وتوجيه الفتيات المفرج عنهن بعد خروجهن من المؤسسة من اللواتي يحتجن الدعم والمساندة.
- توجيه الجهات الداعمة في احتواء الفتاة من خلال تقديم المساعدات لمن حسب احتياجهم.

الأنشطة الواجب القيام بها لتحقيق الهدف

المؤشر	توقيت التنفيذ	المحاور	المتغير (متغيرات الكفاءة)
التواصل مع الفتيات والأسر بعد الإفراج عنهن	فور خروج الفتاة من المؤسسة	<ul style="list-style-type: none"> - تحديد المدة الزمنية المناسبة للرعاية اللاحقة وفق ما تحدده الأخصائيات الاجتماعيات والنفسيات ويعتمد من قاضي المحكمة المختص بالأحداث. - تقديم الإرشاد الأسري للأسر قبل خروج الفتاة من المؤسسة وذلك لتهيئة البيئة المناسبة لها. - توفير الدعم والمساندة للفتيات خلال فترة الرعاية اللاحقة وذلك من خلال الزيارات المنزلية والاتصال الهاتفي وذلك لمتابعة الاستقرار النفسي والاجتماعي للفتاة. - تقويم سلوك الفتاة بشكل دوري، وتقديم الدعم اللازم لها في حال الانتكاسة. 	تكثيف الرعاية اللاحقة للفتيات
توجيه الجهات الداعمة لسد احتياجات الفتيات	فور خروج الفتاة من المؤسسة	<ul style="list-style-type: none"> - إجراء دراسة شاملة من قبل الأخصائيات الاجتماعيات لمعرفة الأوضاع البيئية وتحديد احتياجات الفتاة لوقايتها من الانتكاس. - التنسيق مع الجهات الداعمة سواء كانت (خيرية - حكومية - مؤسسات القطاع غير الربحي) للإسهام في سد احتياجات الفتيات سواء كانت احتياجات مادية أم معنوية أم تأهيلية. 	

مقترحات وتوصيات عامة للدراسة

- تشجيع المؤسسات ذات العلاقة كالجوامع والمعاهد بعقد شراكات مع مؤسسات رعاية الفتيات.
- إلزام وزارة التعليم على توفير الكادر التعليمي للفتيات المودعات مهما بلغ عدد النزيلات في المؤسسة، وعدم تعليق التعليم لديهن تحت أي ظرف باعتباره حقا أساسيا من حقوق الإنسان.

- إتاحة الفرصة لتدريب طالبات الدراسات العليا في مؤسسات رعاية الفتيات مما يسهم في تأهيل كوادر بشرية متخصصة قادرة على التعامل مع فئة الأحداث.
- إلزام وزارة العمل للمؤسسات التابعة لها بإقامة شراكات مجتمعية مع مؤسسات رعاية الفتيات بما يصب في مصلحة المستفيدات.

المراجع العربية

١. بالرياض، **المجلة العربية للعلوم الاجتماعية**، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، المجلد الأول، المجلد الأول، العدد ١٢.
٥. الحناكي، علي (٢٠٠٦). **الواقع الاجتماعي لأسر الأحداث العائدين إلى الانحراف**، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
٦. الخليفة، هند خالد والصويان، نورة بنت إبراهيم (٢٠١٥م). **العوامل المؤدية لارتكاب الفتيات المودعات في مؤسسات رعاية الفتيات لجرائم القتل العمد وتحديد البرامج العلاجية المناسبة لهن**، مركز التدريب والتطوير الاجتماعي، وزارة الشؤون الاجتماعية، سلسلة البحوث والدراسات، العدد ١٤٧.
٧. الزامل، الجوهرة فهد (٢٠١٣م). **تقوم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مؤسسات رعاية الفتيات بالرياض**، دراسة ميدانية، الرياض: **مجلة كلية الآداب**، جامعة الملك سعود، المجلد ٢٥، العدد الثاني، المجلد ٢٥، العدد الثاني.

١. إدارة التخطيط والتطوير الإداري الكتاب الإحصائي السنوي (٢٠١٤م). **الكتاب الإحصائي السنوي لإدارة التخطيط والتطوير الإداري**، الرياض: وزارة الشؤون الاجتماعية، المملكة العربية السعودية.
٢. البرديسي، مرضية محمد (٢٠١٤م). **الأساليب المهنية للتعامل مع المودعات بمؤسسات رعاية الفتيات**، مركز التدريب والتطوير الاجتماعي، وزارة الشؤون الاجتماعية، سلسلة البحوث والدراسات، العدد ١٣٨.
٣. الجعيد، نوال سفر مصلح (٢٠١٠م). **دور مؤسسة رعاية الفتيات بمكة المكرمة في التأهيل المهني للفتيات في ضوء التربية الإسلامية (مع تصور مقترح للتطوير)**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
٤. الحربي، سارة (٢٠١٧م). **دور برامج التأهيل الاجتماعي في تعزيز القيم الاجتماعية لدى الفتيات الجانحات في مؤسسة رعاية الفتيات**

١٤. وزارة العمل والتنمية الاجتماعية (٢٠١٧م).
التقرير السنوي لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية
لعام ٢٠١٦م، المملكة العربية السعودية.

المراجع الأجنبية

15. Drake, J. M. & Miller, B. P. (1982).
Determining the competencies: The
expanding role of the principles.
NASSP Bulletin, Vol. 66, No. 456, Oct.
pp. 18-26.

المواقع الالكترونية

- الموقع الالكتروني لمفوضية الأمم المتحدة وحقوق
الانسان <https://www.ohchr.org>
- الموقع الالكتروني لرؤية
<https://www.vision2030.gov.sa>
- الموقع الالكتروني لوزارة الاقتصاد والتخطيط
<https://www.mep.gov.sa>

٨. السبيعي، ساره بنت سعود وعامر، فاتن محمد
(٢٠١٨م). المعوقات التي تواجه مؤسسات رعاية
الفتيات في التأهيل المهني للنزيلات: دراسة ميدانية،
مجلة الخدمة الاجتماعية، المجلد الثاني، المجلد الثاني،
العدد ٥٩.

٩. شلش، باسم (٢٠١٦م). تقويم أداء مؤسسات
الخدمة الاجتماعية في محافظة سلفيت من وجهة
نظر العاملين فيها، جامعة فلسطين، مجلة جامعة
فلسطين للأبحاث والدراسات، المجلد السادس،
المجلد السادس، العدد الثالث.

١٠. العبد الكريم، حصة يوسف والرضي، جيهان صالح
(٢٠١٥م). دور طريقة تنظيم المجتمع في إشباع
احتياجات نزيلات مؤسسة رعاية الفتيات دراسة
مطبقة على نزيلات مؤسسة رعاية الفتيات بمدينة
الرياض، مجلة شؤون اجتماعية، جمعية
الاجتماعيين، المجلد ٣٢، العدد ١٢٦.

١١. العتيبي، ريم (٢٠١٧م). دور المدرسة في مركز رعاية
الفتيات بالرياض في تهذيب السلوك الأخلاقي
لطالباتها: دراسة حالة، مجلة كلية التربية، جامعة
أسيوط، مصر، المجلد ٣٣، العدد الثالث: جامعة
أسيوط.

١٢. عساف، لؤي محمد (٢٠١٨م). تقييم واقع
خدمات الإرشاد النفسي المقدمة للأطفال المنتفعين
من مؤسسات الرعاية الاجتماعية في الأردن،
الجامعة الأردنية، مجلة دراسات - العلوم
الإنسانية والاجتماعية، المجلد ٤٥، العدد الأول.

١٣. الفتلاوي، سهيلة محسن كاظم (٢٠٠٣م).
كفايات التدريس: المفهوم، التدريب، الأداء،
عمان: ن: دار الشروق للنشر والتوزيع.