

واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية

في دمشق من وجهة نظر المستفيدين

طالبة الدراسات العليا: إيمان يحيى الشيخ كلية التربية - جامعة دمشق

إشراف الدكتور: عبد الله المجيدل الأستاذ في قسم أصول التربية - كلية التربية - جامعة دمشق

الملخص

هدف البحث إلى تعرف واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية في دمشق من وجهة نظر المستفيدين. والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على استبانة الخدمات الاجتماعية المقدمة في جمعية ندى تبعاً لمتغيري: (الجنس، مدة تلقي الخدمة). واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة البحث (377) مستفيد ومستفيدة من جمعية ندى الخيرية في دمشق، وطبقت الباحثة استبانة الخدمات الاجتماعية المقدمة في جمعية ندى، وخلصت الباحثة إلى النتائج الآتية:

1- إنَّ متوسط المجالات كلّها، ومتوسط بنود كلّ مجال يشير إلى مستوى مرتفع

في تقديم الخدمات الاجتماعية في جمعية ندى الخيرية في دمشق.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على

استبانة واقع الخدمات الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على

استبانة واقع الخدمات الاجتماعية تعزى لمتغير مدة تلقي الخدمة لصالح المستفيدين أقل من شهر.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على

استبانة واقع الخدمات الاجتماعية تعزى لمتغير مدة تلقي الخدمة لصالح المستفيدين من أكثر من ثلاثة شهور.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الاجتماعية، المراكز المجتمعية.

The reality of social services in community centers in Damascus from the point of view of the beneficiaries

Summary

The aim of the research is to know the reality of social services in community centers in Damascus from the point of view of the beneficiaries. And the detection of statistically significant differences between the averages of the answers of the members of the research sample to the questionnaire of social services provided in the Nada Association, according to the two variables: (gender, duration of service). The researcher relied on the descriptive analytical approach, and the research sample included (377) beneficiaries from the Nada Charitable Association in Damascus:

- 1- The average of all fields, and the average items of each field, indicates a high level of social service provision in the Nada Charitable Society in Damascus
- 2- There are statistically significant differences between the average responses of the sample members to the questionnaire on the reality of social services due to the gender variable in favor of females
- 3- There are statistically significant differences between the averages of the responses of the sample members to the questionnaire on the reality of social services due to the variable period of receiving the service in favor of the beneficiaries less than a month
- 4- There are statistically significant differences between the averages of the responses of the sample members to the questionnaire on the reality of social services due to the variable duration of receiving the service in favor of the beneficiaries of more than three months

Keywords: social services- community centers.

المقدمة:

أبرزت الأحداث المتلاحقة التي شهدتها العالم في الأونة الأخيرة العديد من التغيرات التي كان لها تأثير مباشر وغير مباشر على مختلف جوانب الحياة في المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء.

هذه التغيرات التي طرأت على المجتمعات في ظل الكوارث والحروب وجائحة كورونا، فرضت تغيرات في أدوار الأفراد والجماعات لمجارتها، فقد زالت مفاهيم قديمة وظهرت مفاهيم جديدة، كما ظهرت الحاجة لخدمات لم تكن مطلوبة سابقاً، منها المراكز المجتمعية التي ظهرت لإرضاء الحاجات المستجدة، فكانت بمثابة نقاط التقاء تربية واجتماعية واقتصادية، تستثمر طاقات الشباب والشابات وتقوم بتفعيلها في خدمة المجتمع.

بالتالي تقوم المراكز المجتمعية بمساعدة المجتمعات التي توجد على حشد طاقة الطاقات لتحقيق التطور والنمو، فتوجه اهتماماتها نحو فئات معينة لها طابع خاص، كالأطفال أو المرأة أو الأيتام، كما يراعى بعضها شؤون اللاجئين، والأشخاص ذوي الإعاقة، فتحاول تمكينهم والاستفادة من قدراتهم وتفعيلها ليساعدوا أنفسهم ومجتمعهم، منها منظمات دولية كمنظمة اليونسكو واليونيسف ومنظمة الهلال الأحمر وغيرها من المنظمات، ومنها منظمات محلية يقتصر عملها على البلد التي انشاؤها فيه.

وفي الجمهورية العربية السورية ظهرت خلال فترة الحرب العديد من المراكز المجتمعية المختلفة في أنشطتها وفعاليتها، والخدمات التي تقدمها والفئات التي تستهدفها، كلها تسعى بهدف عام لتحقيق التنمية والتطور في المجتمع، وتحقيق رفاهية شعبه، خاصةً في ظل الأوضاع التي عانى منها خلال عشر سنوات أو أكثر من الحرب.

هذه المراكز تقدم خدماتها للمواطنين خلال قيامها بعملها الذي يأخذ جوانب متعددة سواءً اقتصادي تساعد فيه الناس على امتلاك فرص عمل، أو مشاريع صغيرة لكسب المال، أو تربوي تعليمي، حيث تقوم ببرامج لتعويض الفاقدة التعليمي، ودورات تقوية للأطفال المتسربين وطلاب الشهادات الأساسية والثانوية لتشجيعهم على متابعة الدراسة، وتخفيف الأعباء الاقتصادية عن العائلة، أو الجانب الاجتماعي الذي تعمل فيه على

مساعدة اللاجئين والفئات المهمشة في المجتمع، وتقديم لهم مختلف المساعدات المادية والمعنوية والدعم النفسي الاجتماعي لمساعدة الأشخاص على التكيف مع الأحداث الضاغطة التي يعيشونها.

ونتيجة للاعتبارات السابقة جات فكرة الدراسة الحالية لدراسة واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية في دمشق من وجهة نظر المستفيدين.

1 . مشكلة البحث:

أدت الأزمة التي تعرض لها المجتمع السوري في مختلف بُناه منذ أعوام، إلى حدوث كارثة إنسانية لم يشهد لها العالم مثيلاً من قبل وانعكست آثارها بشكل مباشر في مختلف جميع جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية في البلاد.

وبذلك بدأت المراكز المجتمعية في سورية من مثل: الأمانة السورية للتنمية، وجمعية ندى، وبطريكية أنطاكية وسائر المشرق للروم، وجمعية التميز، بالنشاط والفاعلية لمساعدة أفراد الشعب في تجاوز تلك الآثار وتقديم الخدمات التنموية لهم، لتوفير سبل الحياة الكريمة، ومن بين تلك المراكز المجتمعية جمعية ندى التي أصبحت تقوم بدور فعال في محاولة التخفيف من معاناة الأسر السورية وفق خطوات مدروسة لتقديم خدماتها للأفراد، ولا سيما الخدمات الاجتماعية.

ومن خلال زيارة الباحثة لبعض المراكز المجتمعية في محافظة دمشق تبين لها أن المراكز تقوم بتقديم خدمات متنوعة لمختلف المراحل العمرية، مما يستدعي ضرورة الكشف عن دور هذه المراكز في تقديم الخدمات الاجتماعية من وجهة نظر المستفيدين، وذلك من أجل وصف هذا الواقع وصفاً علمياً دقيقاً، حتى يتسنى للمعنيين الاقتداء به عند القيام بعملية بناء وتطوير الخدمات الاجتماعية المقدمة من تلك المراكز المجتمعية لتكون أكثر فعالية وإيجابية.

ومن هذا المنطلق ارتأت الباحثة أن تقوم بهذه الدراسة، وعليه تتلخص مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس الآتي:

ما واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية في دمشق من وجهة نظر المستفيدين؟

3. أهمية البحث: تتمثل أهمية البحث في الآتي:

- 1) أهمية تعرف الخدمات الاجتماعية التي تقدمها جمعية ندى للمستفيدين.
- 2) أهمية تمكين المستفيدين الذين تضرروا من تداعيات الأزمة السورية من الخدمات الاجتماعية التي حُرِّموا منها بسبب مفرزات الأمة السورية.
- 3) يؤمل أن يستفيد من هذه الدراسة الباحثون في إجراء دراسات مشابهة في مجتمعات ومتغيرات جديدة.

4) قلة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية- في حدود علم الباحثة-.

4. أهداف البحث: هدف البحث إلى تعرّف:

1. تعرف واقع الخدمات الاجتماعية في جمعية ندى من وجهة نظر المستفيدين.
2. -تعرف الفروق حول واقع الخدمات الاجتماعية تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، مكان الإقامة، ونوع الخدمة التي يتلقاها).
3. الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على استبانة الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية تبعاً لمتغيري: (الجنس، مكان الإقامة، نوع الخدمة التي يتلقاها).

5. أسئلة البحث: يسعى البحث إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

5-1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير(الجنس)؟.

5-2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير (مكان الإقامة)؟.

5-3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير (نوع الخدمة التي يتلقاها)؟.

6. **فرضيات البحث:** يسعى البحث إلى اختبار الفرضيات الآتية مستوى الدلالة (0.05):
- 6-1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات إجابات أفراد عينة البحث على استبانة الخدمات الاجتماعية وفق متغير الجنس عن بنود المقياس المتعلقة بواقع الخدمات الاجتماعية تبعاً للمتغيرات (الجنس، مدة تلقي الخدمة).
- 6-2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات إجابات أفراد عينة البحث على الخدمات الاجتماعية وفق متغير مدة تلقي الخدمة عن بنود المقياس المتعلقة بواقع الخدمات الاجتماعية تبعاً للمتغيرات (الجنس، مدة تلقي).
7. **حدود الدراسة:**
- 7-1- **الحدود البشرية والمكانية:** تم تطبيق البحث في مدينة دمشق على جميع المستفيدين في جمعية ندى الخيرية.
- 7-2- **الحدود الزمنية:** قامت الباحثة بتطبيق أداة البحث بتاريخ (2022/4/1-2022/4/25م).
- 7-3- **الحدود العلمية:** دراسة واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية بدمشق من وجهة نظر المستفيدين من خلال تطبيق أداة الاستبانة.
8. **مصطلحات البحث:**
- 8-1- **الخدمات الاجتماعية (Social Services):** عرفها عبد الرزاق بأنها: "عبارة عن الأنشطة المنظمة التي تهتم بصورة أساسية وبشكل مباشر بحماية وصيانة وتحسين الموارد الإنسانية، وللخدمات الاجتماعية دورٌ عظيم لأنها تساعد الآخرين وفق خطط ونظرياتٍ تم وضعها ودراستها بأيدي أشخاص متخصصين اجتماعياً ومؤهلين للتعامل مع مجتمع فئات المجتمع" (عبد الرزاق، 2016 ص 88).
- وتعرفها الباحثة الخدمات الاجتماعية إجرائياً بأنها:**
- هي البرامج التي تقدمها المراكز المجتمعية من أعمال ومهام وأنشطة للأفراد والجماعات الذين بحاجة إلى الرعاية ويتضمن رفع مستوى معيشتهم من خلال تقديم العديد من الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية وغيرها للمستفيدين.

8-2- المراكز المجتمعية (Community centers)

هي أماكن عامة آمنة يجتمع فيها أفراد المجتمع من خلفيات اجتماعية متنوعة لممارسة الأنشطة الاجتماعية والترفيهية، والحصول على خدمات الحماية المتكاملة، بدءاً من المساعدة القانونية والتعليم والتدريب على كسب سبل العيش، وتقديم منح لبدء مشاريع خاصة، وصولاً إلى تقديم الرعاية الصحية الأولية، والدعم النفسي الاجتماعي، وتقديم المساعدات العينية التي تلبي الاحتياجات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الأساسية للأشخاص الأكثر ضعفاً، كما تقوم بتنظيم أنشطة توعوية. (www.unhcr.org).

وتُعرفها الباحثة المراكز المجتمعية إجرائياً بأنها:

هي مراكز مرخصة تقدم خدماتها لكل إنسان يقصدها أو تبحث عن الناس الذين هم بحاجة فتقدم لهم الرعاية والحماية، ولها عدة أشكال وأنواع، كجمعية البتول، والجمعية السورية للتنمية الاجتماعية والهلال الأحمر وغيرها.

9. الدراسات السابقة:

9-1- الدراسات العربية:

1- دراسة (القرني 2006) المملكة العربية السعودية.

بعنوان: تقويم الخدمات الإيوائية بالجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين.

هدفت الدراسة إلى تقويم الخدمات الإيوائية بالجمعيات الخيرية، ومعرفة مستوى رضا المستفيدين وآرائهم حول مدى كفاءة وفعالية الخدمات الإيوائية في تلبية احتياجاتهم، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- الاعتماد على البحث العلمي في تطور العمل الاجتماعي داخل الجمعيات الخيرية، وابتكار أساليب عملية في زيادة البرامج والمشاريع والاهتمام بالجوانب الإنسانية في تقويم الخدمات الإيوائية.

- زيادة الوعي لدى أعضاء مجلس الإدارة حول أساليب العمل الاجتماعي، وكيفية تقنين الخدمات الاجتماعية بما يضمن تقويمها، والتركيز على تدريب العاملين وإكسابهم المهارات المهنية اللازمة.

2- دراسة (مخلوف 2011) فلسطين.

بعنوان: واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين.

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية، وتحديد أكثر محاور الدراسة تأثيراً على واقع الجودة للخدمات الاجتماعية، كما هدفت الدراسة التعرف على دور بعض المتغيرات المتعلقة بالمستفيدين كالجنس والعمر، ومكان الإقامة، ونوع الخدمة، وطبيعة الخدمة التي يتلقاها من المؤسسة على جودة الخدمات الاجتماعية، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي الميداني، حيث اختارت الباحثة عينة عشوائية طبقية مؤلفة من (195) فرداً، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة.

ومن أهم النتائج ما يلي:

- أن درجة جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة للشؤون الاجتماعية كانت كبيرة.

- كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين بعد الاعتماد من جهة وبعد اللباقة وبعد الأمان من جهة أخرى، وبعد الاستجابة وبعد الملموسية، وبعد اللباقة وبعد الأمان، وبعد الأمان والدرجة الكلية.

- أن هناك فروقاً ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغيرات (العمر، مكان الإقامة، السكن، نوع الخدمة التي يتلقاها المستفيد).

- وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة جودة الخدمات الاجتماعية تعزى لمتغيرات (الجنس، وطبيعة الخدمة التي يتلقاها من المؤسسة).

3- دراسة (الخزام ، 2016) الأردن.

بعنوان: أثر جودة الخدمات المقدمة من قبل منظمات المجتمع المدني على رضا المستفيدين.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار فكري لموضوع جودة الخدمة والرضا، وبيان أثر جودة الخدمات المقدمة من منظمات المجتمع المدني ممثلة بالصندوق الأردني للتنمية البشرية في تحقيق رضا المستفيدين من خدماته، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية، وقد بلغ حجم العينة (530) من المستفيدين من الخدمات، واستخدمت الاستبانة لقياس متغيرات الدراسة. ومن أهم النتائج ما يلي:

- هناك أثر لجميع أبعاد جودة الخدمة المقدمة من قبل الصندوق الأردني الهاشمي (الشفافية، الثقة، والأمان، والالتقان، والسرية والخصوصية والاعتمادية والمهنة) ورضا المستفيدين، إن كانت مجتمعة أو كلاً على حدة.

9-2- الدراسات الأجنبية:

1- دراسة بوسيتا (pousetta, 2003)

بعنوان: "دور التغذية الراجعة لمنظمات الخدمات الاجتماعية السويدية"

"The role of feedback for Swedish social services organizations"

هدفت الدراسة إلى التحقيق في الأوضاع التنظيمية لنوعية الخدمات المقدمة في مؤسسات الخدمة الاجتماعية، واستخدم الباحث لجمع البيانات استبانة، واتبع المنهج التجريبي، وقد أظهرت نتائج الدراسة

- أن هذه المنظمات تأخذ على عاتقها جزئياً الوظائف التي تنفذ رسمياً من قبل العائلات.

- وتبين أن التغذية الراجعة لمنظمات الخدمات المقدمة ساهمت في خفض غموض الدور، بينما ساهمت التغذية الراجعة السلبية في رفع غموض الدور، وقد تم ربط غموض الدور سلبياً بالرضا الوظيفي والالتزام المؤسسي.

2- دراسة كرتيس (Curtis,2005)

بغوان: "تطور الخدمة الاجتماعية في المنظمات الغير حكومية".

"The development of social work in non-governmental organizations".

هدفت هذه الدراسة التركيز على نوعية الأبحاث في مجال الخدمة الاجتماعية، وتقديم مقترح لتطوير البحث في مجال جودة الرعاية في الخدمات الاجتماعية وتم جمع المعلومات عن طريق إجراء مقابلات، واستخدم الباحث المنهج الوصفي استكمالاً لأهداف الدراسة.

حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن:

- هناك انخفاضاً في مستوى تمثيل العمل الاجتماعي في أبحاث الجودة حالياً، وأنه يجب التركيز على تعريف جودة الخدمة الاجتماعية، والتباين في مستويات الخدمة والعلاقة بين نوعية الخدمات ومخرجاتها، وتأثير الهيكل الإداري على جودة الخدمات، وطرق تعزيز الجودة وتحسينها.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الباحثة للدراسات السابقة وجد أن أغلبها قد طبقت في المنظمات المدنية، طبعاً مع اختلاف وتتنوع أهدافها ومنهجيتها وأدواتها باختلاف المؤسسات التي طبقت فيه تلك الدراسات، والمجالات التي عالجتها والنتائج التي توصلت إليها. وسوف تقوم الباحثة بتوضيح ذلك.

من حيث الهدف: هدفت الدراسة الحالية تعرف واقع الخدمات الاجتماعية في

المراكز المجتمعية من وجهة نظر المستفيدين، بينما هدفت دراسة (القرني، 2006)، إلى تقويم الخدمات الإيوائية بالجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية، وهدفت دراسة (مخلف، 2011) التعرف إلى واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية، كما هدفت دراسة (الخزام، 2016) إلى تقديم إطار فكري لموضوع جودة الخدمة والرضا وأثر جودة الخدمات المقدمة من منظمات المجتمع المدني، وأما دراسة (بوسيتا، 2003) هدفت هذه الدراسة التحقيق في الأوضاع التنظيمية لنوعية

الخدمات المقدمة في مؤسسات الخدمة الاجتماعية، بينما هدفت دراسة (كرتيس، 2005) التركيز على نوعية الأبحاث في مجال الخدمة الاجتماعية.

أما من حيث المنهج: اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وهو بذلك يكون اتفق مع دراسة (القرني، 2006)، ودراسة (مخلوف، 2011)، ودراسة (الخرام، 2016). بينما اعتمدت دراسة (كرتيس، 2005) المنهج التجريبي.

من حيث أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة الحالية (الاستبانة)، كأداة للدراسة وهي بذلك استفادت من دراسات (القرني، 2006) و(مخلوف، 2011) و(الخرام، 2016).

أوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

- ساعدت الدراسات السابقة في تحديد منهج الدراسة الحالية وهو "المنهج الوصفي التحليلي"

- ساعدت الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة الحالية وهي "الاستبانة".

10 . الجانب النظري:

10-1- مفهوم الخدمات الاجتماعية:

الخدمات الاجتماعية نظام اجتماعي مرن يشترك بطرقه الأساسية مع بعض النظم الاجتماعية الأخرى، ويقوم بالعمل فيه، ومن بين العلماء والباحثين نجد "وليام هادسون" الذي يُعرف الخدمات الاجتماعية بأنها: "الأسرة التي تعاني من مشكلات، تمكن من الوصول إلى مرحلة سوية ملائمة وتعمل من جانب آخر على تزيل بقدر المستطاع العوائق التي تعرقل الأفراد على أن يستثمروا أقصى قدراتهم" (أحمد، 1976، 218).

في حين لمح "أرلن جوستن" أن الخدمات الاجتماعية هي: " مجموعة الخدمات المهنية التي تؤدي للناس بغرض مساعدتهم كأفراد أو جماعات ليتبادلوا علاقات مُرضية، وليصلوا إلى مستويات الحياة تتماشى ورغباتهم الخاصة وقدراتهم، وتتماشى مع أهداف المجتمع" (بيومي ورشاد، 1984، 11).

والخدمات الاجتماعية كما ترى الباحثة: هي سلوكيات خيرية يتم فيها تقديم مساعدة أو مساندة نفسية أو عينية أو مادية، أو معنوية عامة لأشخاص أو فئات مجتمعية معينة، سواءً بمقابل مادي أو بدون مقابل.

10-2- أبرز مجالات الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية:

تتنوع الخدمات الاجتماعية بحسب احتياجات أي مجتمع إنساني أو ما يحيط به من عوامل، أو ما يحتاجه المجتمع من قضايا ترتبط بتحقيق الحاجات للفئات الفقيرة والمحتاجة، بالإضافة إلى العديد من القضايا الاجتماعية التي نتعايش معها كالفقر والإعاقة وتنظيم الأسرة والعناية بالمرأة والطفولة ورفع مستوى المجتمعات المحلية. ويمكن تلخيص أهم المجالات الاجتماعية التي تقدمها المراكز المجتمعية في الآتي:

- المجال التربوي التعليمي: يُعنى بدعم العملية التربوية لرفع سوية الثقافة في المجتمع ونشر العلم بكل الوسائل المتاحة، ويتضمن هذا المجال: (محو الأمية، التعليم المستمر، برامج صعوبات التعلم، تقديم الدعم المنزلي للمتأخرين دراسياً). (السلطان، 2009، 19).
- المجال الاجتماعي: أي كل ما يعنى بتطوير المجتمع ومعالجة الظواهر السلبية فيه، ويتضمن (رعاية الطفولة، رعاية المرأة، إعادة تأهيل مدمني المخدرات، مكافحة التدخين، رعاية المسنين، الإرشاد الأسري، رعاية الأيتام، مساعدة الأسر الفقيرة). (التويجري، 2014، 60).
- المجال الصحي: أي تمكين وصول جميع المرضى إلى رعاية صحية سهلة المنال وذات جودة عالية، والخدمات الصحية التي تقدمها المراكز المجتمعية تشمل كل من الرعاية الصحية للأطفال و للحوامل والأمهات، بالإضافة إلى الرعاية الاستشفائية والتشخيصية. (التويجري، 2014، 61).
- مجال التوعية والتثقيف: إذ يتم تثقيف أفراد المجتمع من خلال تنظيم وعقد الندوات والمحاضرات التوعوية إلى حماية الأفراد من الانحراف ووقايتهم من أخطاره والمحافظة عليهم أصحاء أسوياء. (التويجري، 2014، 61).

10-3- المبادئ الأساسية لعمل المراكز المجتمعية:

- يقوم عمل المراكز المجتمعية على مجموعة من المبادئ الأساسية وهي:
- المسؤولية والخدمة والتطور والتنمية والعدالة تتطلب من المراكز المجتمعية أن تسهم للمصالح العامة وخدمة الآخرين، مراعية للتوازن بين الاهتمامات الفردية

- والاهتمامات العامة، وعدم إساءة استخدام المال العام واستغلاله لمدافع شخصية، والمشاركة في تحمل المسؤوليات وكسب ثقة الجمهور.
- الشفافية: ينبغي على المراكز المجتمعية التعامل بشفافية ومصادقية مع كافة أفراد الجمهور المستفيد.
 - مراعاة القانون: على المراكز المجتمعية الوفاء بالتزاماتها تجاه الدولة التي تعمل فيها، وأن تراعي قوانينها وأن تقاوم أعمال الرشوة والفساد أو أي تصرفات غير قانونية أخرى وألا تكون طرفاً فاعلاً فيها.
 - كما يجب أن تلتزم بالقوانين التي تنظم عملها وطرق جمعها للأموال ومبادئ تكافؤ الفرص وقوانين الخصوصية وحقوق الملكية. (المجمع العالمي للمنظمات غير الحكومية، بلا عام، 4-2).

10-4- دور المراكز المجتمعية في التنمية الاجتماعية

تتجلى مساهمة المراكز المجتمعية في التنمية الاجتماعية من خلال الأبعاد

الآتية:

1. حرية التجمع : فالقانون حينما يسمح بإنشاء مثل هذه المنظمات يحول حرية المجتمع إلى واقع حقيقي لها معنى مما يتيح حرية التعبير، يمكن من خلالها تحقيق مطالب الجماهير تحت ضغط كبير أو بصوت مسموع باعتبار أن الشخص منفرد لا يمثل صوته أهمية أو قوة في مواجهة سلطة قوية (الصوفي ، 2003 ، 6).
- وهذا قد يخدم الفقراء والمظلومين والمستضعفين حيث تكون المراكز المجتمعية بمنزلة أداة من الأدوات التي يمكن بها تقوية أصواتهم.
2. التعددية والتسامح : إن للأفراد والجماعات في المجتمع اهتمامات مختلفة ومتنوعة ومتباينة رغم الفوارق القائمة بينهم سواء أكانت هذه الفوارق حسب العرق أو الجنس أو اللغة أو الدين أو غيرها ، ولذلك فإن وجود مثل هذه المنظمات يسمح لهم بممارسة حقوقهم بطريقة قانونية (Youmis,2004,33).

3. الاستقرار الاجتماعي وسيادة القانون: إن وجود منظمات غير حكومية عديدة ومتنوعة يُعد من خصائص المجتمعات المسالمة والمستقرة التي يسود فيها الاحترام الراسخ لسيادة القانون (الصوفي، 2003، 6).

قيام المراكز المجتمعية مثلاً بدورها من حيث إعطاء الوعظ والإرشاد للمواطنين يساعد على صقل النفوس وتهذيبها مما يؤدي دوراً مهماً في تخفيض معدلات الجريمة (Business Forecasting Center, 2006, 80). ومن ثم يستطيع كل من الغني والفقير العيش بأمن وسلام واستقرار اجتماعي. والاستفادة من البرامج المتكاملة في مجالات الرعاية والتنمية الاجتماعية كافة مثل برامج التعليم والتدريب والتأهيل ومحو الأمية، وبرامج مساعدات المرضى، وتقديم قروض ومنح للراغبين بالزواج.

وعليه ترى الباحثة إن تقديم الدعم المالي والتبرعات المادية لمنظمات المراكز المجتمعية يعني زيادة التواصل بين مختلف طبقات المجتمع وتفهما وإيثاراً من قبل الأغنياء لاحتياجات الفقراء، وهذا بدوره يعمل على توحيد صفوف المجتمع وينشر التلاحم والتآزر بين أفراد المجتمع.

10-5- دور المراكز المجتمعية في التنمية الاقتصادية

تتجلى مساهمة المراكز المجتمعية في التنمية الاقتصادية من خلال الأبعاد

الآتية:

1. تسهم هذه المراكز في مكافحة ظاهرة الفقر سواء من خلال تقديم المساعدات المالية المباشرة أو عن طريق تقديم الخدمات للفقراء بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال تنمية مهارات الفقراء عن طريق التعليم والتدريب والتأهيل (القصيبي، 2007، 180).
2. تسعى للتنافس للحصول على دعم وتمويل، ومن ثم فإنها تحاول إثبات قدرتها على تقديم خدمة ممتازة بتكلفة أقل، فضلاً عن ذلك فإن المراكز المجتمعية تكون عادةً موجودة في المجتمع المحلي أي قريبة من الناس، ومن هنا تكون أكثر دراية باحتياجات المجتمع (الصوفي، 2003، 17).
3. الكفاءة: إذ تعد كثير من أعمال الخير التي تؤدي إلى تقديم إعانات مباشرة أو غير مباشرة للفقراء كالزكاة والصدقات مثلاً بمنزلة عملية لإعادة توزيع الدخل أو

عملية لإعادة توزيع الثروة بين فئات المجتمع. إن هذا بدوره يعمل على تخفيف الفجوة بين الطبقات ، وتحويل لجزء من الأموال الفئات الأكثر ادخارا إلى الفئات الأكثر استهلاكاً (الوزني، 2007، 150).

وترى الباحثة إن كثير من أعمال الخير كالزكاة مثلا بمنزلة حافز مباشر يدفع الأغنياء لاستثمار أموالهم وعدم تركها دون عوائد و إن إعادة توزيع الدخل من الأغنياء للفقراء يزيد من الرفاهية الاجتماعية ككل.

11- إجراءات البحث:

11-1- منهج البحث: اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول "وصف طبيعة الظاهرة موضع البحث، فالمنهج الوصفي التحليلي يساعد على تفسير الظواهر التربوية الموجودة، كما يفسر العلاقات بين هذه الظواهر"، يضاف إلى ذلك أنه يساعد الباحثة في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول هذه الظواهر استناداً إلى حقائق الواقع، وتعد الأبحاث الوصفية أكثر من مشروع لجمع معلومات فهي تصف وتحلل وتقيس وتقيم وتفسر (دويدار، 2006، 76).

11-2- المجتمع الأصلي للبحث وعينته: يتكون المجتمع الأصلي لهذه الدراسة من جميع المستفيدين في جمعية ندى الخيرية في دمشق والبالغ عددهم (20) ألف مستفيد، حسب الإحصائية الرسمية لوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

تكونت عينة الدراسة من (377) مستفيداً في جمعية ندى، خلال الفترة الواقعة بين 2022/4/20 و 2022/5/20، وبين الجدولين الآتيين خصائص العينة السيكومترية والعينة الأساسية:

جدول (1) يبين خصائص العينة السيكومترية وفق متغير الجنس ومدة تلقي الخدمة

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	18	50.0
	أنثى	18	50.0
	المجموع	36	100.0
مدة تلقي الخدمة	أقل من شهر	14	40
	من شهر إلى ثلاثة شهور	14	40
	أكثر من ثلاثة شهور	8	20
	المجموع	36	100.0

جدول (2) يبين خصائص عينة التطبيق وفق متغير الجنس ومدة تلقي الخدمة

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	225	59.7
	أنثى	152	40.3
	المجموع	377	100
مدة تلقي الخدمة	أقل من شهر	151	40.05
	من شهر إلى ثلاثة شهور	151	40.05
	أكثر من ثلاثة شهور	75	19.89
	المجموع	377	100

اثنا عشر- أداة البحث:

استبانة مكونة من 21 بنداً لقياس واقع الخدمات الاجتماعية.

صدق الاستبانة وثباتها:

تم التحقق من صدق الاستبانة وثباتها من خلال قيام الباحثة بدراسة استطلاعية على

عينة مؤلفة من 36 مستفيداً في جمعية ندى الخيرية وجاءت النتائج كما يأتي:

- صدق الاستبانة: ويقصد بالصدق "الفحص المنهجي لمحتوى الأداة، وأن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاوي، 2010، ص76)، وتمت دراسته من خلال:

- **صدق المحتوى:** عُرِضَت الاستبانة في صورتها الأولية المؤلفة من (21) بنداً على مجموعة من المحكمين من أساتذة الجامعة ذوي الخبرة والاختصاص في قسم أصول التربية وفي عددهم (5) محكمين، بهدف التأكد من صلاحيتها علمياً وتمثيلها للغرض الذي وضعت من أجله، والاستفادة من ملاحظاتهم ومقترحاتهم، إذ تم تعديل الصياغة اللغوية لبعض العبارات دون إضافة أو حذف.
- **الصدق البنوي:** قامت الباحثة بالتحقق من الصدق البنوي للاستبانة باتباع الخطوات الآتية:
- **حساب ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة:** والجدول (3) يوضح معاملات الارتباط الناتجة:

جدول (3) معاملات ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة

العبارة	ارتباط بيرسون	العبارة	ارتباط بيرسون	العبارة	ارتباط بيرسون
1	.363**	8	.323**	15	.875**
2	.365**	9	.389**	16	.832**
3	.477**	10	.374**	17	.757**
4	.342**	11	.806**	18	.758**
5	.866**	12	.985**	19	.774**
6	.675**	13	.546**	20	.607**
7	.677**	14	.976**	21	.456**

- **ثبات الاستبانة:** قامت الباحثة بحساب ثبات الاستبانة بثلاث طرائق: (إعادة الاختبار،

ألفا كرونباخ)، وذلك بالنسبة للدرجة الكلية، كما هو مبين في الجدول (4):

جدول (4) قيم معاملات الثبات بطرائق (إعادة الاختبار، ألفا كرونباخ، التجزئة

النصفية)، وذلك بالنسبة للدرجة الكلية للاستبانة

الاستبانة	إعادة الاختبار	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
الدرجة الكلية	.92**	0.83	0.84

يُلاحظ من الجدول السابق أن الاستبانة تتصف بمعاملات ثبات جيدة حيث بلغت قيمة معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار (0.92)، وبلغت بطريقة ألفا كرونباخ (0.83)، وجميعها قيم عالية إحصائياً، وتشير إلى ثبات الاستبانة، وبذلك تصبح الاستبانة جاهزة للتطبيق على عينة البحث.

ثلاثة عشر: نتائج أسئلة الدراسة وتفسيرها:

بعد تطبيق الاستبانة على أفراد عينة البحث، جُمعت البيانات وعُولجت باستخدام

البرنامج الإحصائي (spss-21) وجاءت النتائج على النحو الآتي:

مناقشة نتائج السؤال الأول: ما واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية من وجهة نظر المستفيدين؟

للإجابة على هذا السؤال، أُعطيت كل درجة من درجات واقع الخدمات الاجتماعية في جمعية ندى في الاستبانة قيمةً متدرجة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي. وحددت فئات قيم المتوسط الحسابي لكل درجة باستخدام القانون الآتي:

$$0.8 = \frac{1 - 5}{5}$$

$$= \frac{\text{عدد مستويات ليكرت} - 1}{\text{عدد المستويات}}$$

واستناداً إلى قاعدة التقريب الرياضي، يمكن التعامل مع متوسطات الدرجات على النحو الآتي:

النحو الآتي:

جدول (5) واقع الخدمات الاجتماعية في جمعية ندى من وجهة نظر المستفيدين

فئات قيم المتوسط الحسابي لكل درجة	القيمة المعطاة لواقع الخدمات الاجتماعية	واقع الخدمات الاجتماعية
5.00 – 4.21	5	بدرجة مرتفعة جداً
4.20 – 3.41	4	بدرجة مرتفعة
3.40 – 2.61	3	بدرجة متوسطة
2.60 – 1.81	2	بدرجة منخفضة
1.80 – 1.00	1	بدرجة منخفضة جداً

وكانت النتائج كما هي موضحة في الجداول الآتية:

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	تقدم الجمعية دورات التدريب المهني في مجالات متنوعة (خياطة، حلاقة، كهربياً..).	3.90	.900	مرتفعة	14
2	توفر الجمعية مستلزمات وأدوات يحتاجها التدريب المهني.	3.92	.633	مرتفعة	13
3	تدعم الجمعية المستفيدين بأدوات المهنة حسب الحاجة (مكنة خياطة، مكنة حلاقة، آلة نسيج..).	3.00	.631	متوسطة	20
4	يتم تقويم المستفيدين بالدورات المهنية التي يتم اتباعها في الجمعية.	3.80	.981	مرتفعة	16
5	يتم تطوير مهارات الشباب في مجال استخدام الكمبيوتر والبرامج التكنولوجية.	3.79	.983	مرتفعة	17
6	يتم دعم الشباب مهنياً لدخول سوق العمل بمهارات مناسبة.	2.41	1.019	متوسطة	21
7	تدعم الجمعية المبادرات الاجتماعية التي يقوم بها الشباب (تشجير أرض، تنظيف حي..).	3.60	1.496	مرتفعة جداً	18
8	تقوم الجمعية برعاية اليتيم ضمن أسرته رعاية تربوية واجتماعية وتعليمية وصحية.	3.59	.799	مرتفعة جداً	19
9	تدعم الجمعية بعض المشاريع المهنية الصغيرة بمبالغ مالية مناسبة.	4.19	1.1663	مرتفعة	8
10	توفر الجمعية فرصاً عمل للمتخرجين من دورات التدريب المهني.	3.96	.849	مرتفعة	11
11	تؤمن الجمعية منح مالية محددة القيمة للأسرة الفقيرة.	4.38	.802	مرتفعة	6
12	يتم إعادة الأشخاص الفاقدين لمهنتهم إلى أعمالهم ونشاطهم الاقتصادي السابق.	3.91	.635	مرتفعة	12
13	يتم توفير فرص تمويلية للأفراد الذين يمتلكون الرغبة والتفكير في التطوير والتغيير.	3.89	.635	مرتفعة	15

واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية في دمشق من وجهة نظر المستفيدين

4	مرتفعة جداً	1.597	4.53	ترعى الجمعية الندوات والمؤتمرات الاقتصادية الجامعية.	14
7	مرتفعة جداً	1.166	4.20	تقدم الجمعية جلسات توعية صحية بمواضيع مختلفة.	15
10	مرتفعة جداً	.8947	3.98	يوجد فريق طبي مختص يقدم العلاج للمرضى.	16
5	مرتفعة جداً	.8024	4.39	يتم توفير برامج خاصة لرعاية صحة المرأة خلال الحمل ومتابعة رعايتها بعد الولادة.	17
1	مرتفعة جداً	.6357	4.99	تقدم الجمعية الرعاية الطبية اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة.	18
9	مرتفعة جداً	.8961	3.99	تقدم الجمعية الرعاية الصحية للأسرة.	19
2	مرتفعة جداً	.4906	4.59	تقدم الجمعية الأدوية التي يحتاجها المرضى المستفيدين.	20
3	مرتفعة جداً	.4906	4.56	تتوفر معظم التخصصات الطبية التي يحتاجها المستفيدين من الجمعية.	21
-	مرتفعة جداً	9.26467	3.94	الدرجة الكلية	

يتبين من الجدول السابق أن الخدمات الاجتماعية المقدمة في جمعية ندى ككل قد جاءت بدرجة مرتفعة جداً، وذلك من خلال قسمة المتوسط الحسابي على عدد البنود (المتوسط الموزون = 3.94) أي بدرجة مرتفعة جداً، وتغزو الباحثة ذلك بأن جمعية ندى تقدم الخدمات الاجتماعية التنموية بمستوى مرتفع يعود لمدى جودة الخدمات المقدمة وتأثير الهيكل الإداري على مستوى مخرجات هذه الخدمات الاجتماعية وفقاً لما يتطلبه المستفيدين من نساء ورجال في مختلف المجالات ولا سيما في مجال الخدمات الصحية إذ يتوفر لدى الجمعية كادر طبي من كافة الاختصاصات بغية توفير ما يحتاجه المستفيدين. وهذا ما توصلت إليه دراسة (مخلوف، 2011) إلى أنها جاءت الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الفلسطينية بدرجة مرتفعة، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كرتيس (Curtis, 2005) أن هناك انخفاضاً في مستوى تمثيل العمل الاجتماعي، و أن هناك تباين في مستويات الخدمة والعلاقة بين نوعية الخدمات ومخرجاتها.

مناقشة نتائج الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية من وجهة المستفيدين فيها تعزى لمتغير (الجنس)؟

جدول (6) اختبار (ت) ستيودنت لدلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة واقع الخدمات الاجتماعية في جمعية ندى تعزى لمتغير الجنس

القرار	القيمة الاحتمالية	درجة الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	الدرجة الكلية للاستبانة
دال	.000	375	-4.183	9.14574	81.333	225	ذكور	
				22.73669	85.315	152	إناث	

يُبين الجدول السابق أن قيمة (ت) كانت أصغر من مستوى الدلالة الافتراضي (0.05)، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية تعزى لمتغير (الجنس) لصالح الإناث لأن متوسطها أعلى.

التفسير: ربما تُفسر هذه النتيجة إلى أن طبيعة مجالات الخدمات الاجتماعية المقدمة في جمعية ندى كانت ملائمة لمتطلبات المستفيدين من الإناث أكثر منها من الذكور، وخاصةً في مجال الخدمات المهنية ومجال الرعاية الصحية، وهذا ما لاحظته الباحثة أثناء زيارتها لإحدى مراكز جمعية ندى، إذ إن أغلب مستفيدي الدورات المهنية من الإناث ولا سيما في دورات الحلاقة والخياطة، اتفقت النتيجة مع دراسة (مخلوف، 2011)، والتي توصلت إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة جودة الخدمات الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية من وجهة نظر المستفيدين فيها تعزى لمتغير (مدة تلقي الخدمة)؟

جدول (7) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدرجة الخدمات الاجتماعية وفق متغير مدة تلقي الخدمة

القيمة الاحتمالية	ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
.000	73.478	4552.030	2	9104.060	بين المجموعات	الدرجة الكلية للاستبانة
		61.951	374	23169.536	داخل المجموعات	
			376	32273.597	كلي	

يتبين من الجدول السابق أنّ القيمة الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، ومنه توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات واقع الخدمات الاجتماعية وفق متغير مدة تلقي الخدمة

جدول (8) نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لدرجة الخدمات الاجتماعية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة

القرار	الدلالة	الفرق بين المتوسطات	سنوات الخدمة لأفراد عينة الدراسة	
دال	.000	10.00662*	من شهر إلى ثلاثة شهور	أقل من شهر
غير دال	.998	-06623-	أكثر من ثلاثة شهور	
دال	.021	-10.07285*	أكثر من ثلاثة شهور	من شهر إلى ثلاثة شهور

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية تعزى لمتغير مدة تلقي الخدمة.

-وجود فروق بين المستفيدين ذوي مدة تلقي الخدمة (أقل من شهر) وذوي مدة تلقي الخدمة (من شهر إلى ثلاثة شهور) لصالح المستفيدين أقل من شهر.

-وجود فروق بين المستفيدين ذوي مدة تلقي الخدمة (من شهر إلى ثلاثة شهور) وذوي الخدمة (أكثر من ثلاثة شهور) لصالح ذوي مدة تلقي الخدمة من أكثر من ثلاثة شهور.

التفسير: تعزو الباحثة النتيجة إلى أن هناك بعض الخدمات في جمعية ندى تُقدم بشكل دوري ومستمر للمستفيدين من مثل: الخدمات الصحية، إذ تقدم الرعاية الطبية في جمعية ندى بشكل مباشر لكل من طالبي الخدمة سواءً تقديم العلاج أم تقديم الأدوية. كما أن هناك بعض الخدمات الاجتماعية المقدمة في جمعية ندى تحتاج إلى مدة أكثر من ثلاثة شهور لإعادة تنفيذها وتقديمها للمستفيدين من مثل: الخدمات المهنية (دورات التدريب المهني الحلاقة- الخياطة- الكهرباء..)، إذ لا بد من تأمين الموارد البشرية والمالية لكل خدمة مقدمة. هذا بالإضافة إلى هناك بعض الخدمات الاجتماعية المقدمة غالباً ما تكون موسمية، تقدم كل ثلاثة شهور.

ملخص نتائج الدراسة:

- إن واقع الخدمات الاجتماعية في جمعية ندى الخيرية ككل قد جاءت بدرجة مرتفعة جداً.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة واقع الخدمات الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة واقع الخدمات الاجتماعية تعزى لمتغير مدة تلقي الخدمة لصالح المستفيدين أقل من شهر.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة واقع الخدمات الاجتماعية تعزى لمتغير مدة تلقي الخدمة لصالح المستفيدين من أكثر من ثلاثة شهور.

مقترحات البحث

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة خلصت الباحثة إلى مجموعة من المقترحات:

- ضرورة إشراك المستفيدين من الخدمات في عملية التخطيط للبرامج المختلفة التي تستهدفهم.
- ضرورة إعلان الجمعية عن الدورات التي سوف تقدمها وتنفيذها والتخطيط لها وفقاً لاحتياجات المستفيدين عن طريق تحليل البيانات المتاحة لديهم على نظام المعلومات.
- إجراء دراسة تهدف إلى استطلاع آراء المستفيدين من الخدمات الاجتماعية حول رضاهم عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم.
- إجراء دراسة معمقة تتناول رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم لتساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة.

قائمة المراجع

1- المراجع العربية

1. التجمع العالمي للمنظمات غير الحكومية (للإعلام) مدونة السلوك والأخلاق للمنظمات غير الحكومية. www.wango.cm
2. التويجري، صالح. (2014). التطوع، ثقافته وتنظيمه. الرياض، دار مملكة نجد للنشر والتوزيع.
3. الجرجاوي، زياد. (2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، ط2، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
4. الخزام، ثريا، (2016). أثر جودة الخدمات المقدمة من قبل منظمات المجتمع المدني على رضا المستفيدين. رسالة ماجستير في قسم التسويق الجامعة الأردنية، الأردن.
5. بيومي، ابراهيم. (1984). الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية. المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
6. دويدار، عبد الفتاح. (2006). المرجع في مناهج البحث في علم النفس وفنيات كتابة البحث العلمي. ط4، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
7. السلطان، فهد. (2009). اتجاهات الشباب الجامعي الذكور نحو العمل التطوعي. مجلة رسالة الخليج، العدد 112، مكتب التربية لدول الخليج.
8. الصوفي، فيصل. (2003). المنظمات غير الحكومية في اليمن. المؤتمر نت من اليمن إلى العالم، تم الحصول على ورقة العمل خلال الانترنت.
9. القرني، محمد. (2006). تقويم أداء الخدمات الإيوائية بالجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع (20)، جامعة حلون، مصر.
10. القصيبي، خالد. (2007). المؤسسات الخيرية والأهلية ودورها في التنمية الاجتماعية. جريدة الجزيرة، ع (12595)، صحيفة السعودية على الانترنت، السعودية.

11. كمال، أحمد وآخرون. (1976). مقدمة الرعاية الاجتماعية. مكتبة النهضة المصرية، بدون طبعة.
12. الوزان، خالد. (2007). اقتصاديات الزكاة والصدقة. جريدة الرأي الأردنية، ع (13519)، الأردن.
13. مخلوف، شادية. (2011). واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين. رسالة ماجستير في جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

2- المراجع الأجنبية:

1. Anders, pousette. (2003). **The role of feedback for Swedish social services organizations**. A study among Swedish human service organizations, swidesh.
2. Business Forecasting Center (2006), "**The Economic Impact of Non-Profit Organizations on the San Joaquin Economy**", University of the Pacific, Elberhardt School of Business, Stockton, California, U.S.A, March.
3. Curtin ; Enola K. Proctor and Others. (2005). **Quality of Care in the Social Services: Research Agenda and Methods** . Social Work Research , vol . 29 , no . 3 , pp . 181 – 191. s McMille.
4. Sfeir- Younis, Alfredo (2004), "**The Role of Civil Society in Foreign Policy: A New Conceptual Framework**", Seton Hall Journal of Diplomacy and International Relations, Summer/ Fall.

ملحق رقم (1)

الاستبانة بصورتها النهائية

البيانات الأولية:

الجنس: 1- ذكر 2- أنثى مدة تلقي الخدمة: 1- أقل من شهر 2- من شهر إلى ثلاثة شهور 3- أكثر من ثلاثة شهور

المجال الأولي: الخدمات المهنية

مخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً	الفقرات	
					تقدم الجمعية دورات التدريب المهني في مجالات متنوعة (خياطة، حلاقة، كهرباء...).	1
					توفر الجمعية مستلزمات وأدوات يحتاجها التدريب المهني.	2
					تدعم الجمعية المستفيدين بأدوات المهنة حسب الحاجة (مكنة خياطة، مكنة حلاقة، آلة نسيج...).	3
					يتم تقويم المستفيدين بالدورات المهنية التي يتم اتباعها في الجمعية.	4
					يتم تطوير مهارات الشباب في مجال استخدام الكمبيوتر والبرامج التكنولوجية.	5
					يتم دعم الشباب مهنياً لدخول سوق العمل بمهارات مناسبة.	6
					تدعم الجمعية المبادرات الاجتماعية التي يقوم بها الشباب (تشجير أرض، تنظيف حي...).	7
					تقوم الجمعية برعاية اليتيم ضمن أسرته رعاية تربوية واجتماعية وتعليمية وصحية.	8

المجال الثاني: الخدمات الاقتصادية

					تدعم الجمعية بعض المشاريع المهنية الصغيرة بمبالغ مالية مناسبة.	9
					توفر الجمعية فرصاً عمل للمتخرجين من دورات التدريب المهني.	10
					تؤمن الجمعية منح مالية محددة القيمة للأسرة الفقيرة.	11

واقع الخدمات الاجتماعية في المراكز المجتمعية في دمشق من وجهة نظر المستفيدين

					يتم إعادة الأشخاص الفاقدين لمهنتهم إلى أعمالهم ونشاطهم الاقتصادي السابق.	12
					يتم توفير فرص تمويلية للأفراد الذين يمتلكون الرغبة والتفكير في التطوير والتغيير.	13
					ترعى الجمعية الندوات والمؤتمرات الاقتصادية الجامعية.	14
المجال الثالث: الخدمات الصحية						
					تقدم الجمعية جلسات توعية صحية بمواضيع مختلفة.	15
					يوجد فريق طبي مختص يقدم العلاج للمرضى.	16
					يتم توفير برامج خاصة لرعاية صحة المرأة خلال الحمل ومتابعة رعايتها بعد الولادة.	17
					تقدم الجمعية الرعاية الطبية اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة.	18
					تقدم الجمعية الرعاية الصحية للأسرة.	19
					تقدم الجمعية الأدوية التي يحتاجها المرضى المستفيدين.	20
					تتوفر معظم التخصصات الطبية التي يحتاجها المستفيدين من الجمعية.	21