مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (40) العدد (3)2018
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (40) No. (3) 2018

واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة في رعاية الطفل اليتيم
دراسة ميدانية في دار رعاية الأيتام في مدينة اللاذقية

الدكتورة ميرنا دلالة*

زينا صوفي**

(تاريخ الإيداع 19 / 2 / 2018. قبل للنشر في 2 / 5 / 2018)

□ ملخّص □

يهدف البحث الحالي إلى إبراز الحاجة إلى تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في رعاية الطفل اليتيم ورصد جوانب القوة والضعف في ممارسات الدار لرعاية الأيتام من منظور الجودة الشاملة. ولتحقيق أهداف البحث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة أداةً للبحث، والتي طُبقت على عينة تشمل كل أفراد المجتمع الأصلي من مشرفي ومشرفات دار رعاية الأيتام في مدينة اللاذقية والبالغ عددهم(25) فرداً. وانتهى البحث إلى نتائج مفادها أن الدار تحقق مستوى مقبول من الرعاية مع وجود بعض السلبيات وهي:(عدم توظيف إدارة الدار لنتائج تقييم أداء العاملين في صياغة الخطط، وعدم وجود كادر تدريسي متخصص وأخصائيون في التربية المهنية للإشراف على تدريس الأطفال وكشف ميولهم، وعدم وجود شراكة بين الدار وأرباب العمل من أجل تدريب الأطفال على أنواع المهن المختلفة).

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، الطفل، اليتيم.

* **أستاذ مساعد– كلية الآداب والعلوم الإنسانية– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.**

** **طالبة ماجستير– كلية الآداب والعلوم الإنسانية– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.**

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (40) العدد (3)2018
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (40) No. (3) 2018

The reality of the application of the comprehensive quality standards in the care of the orphan child
field study at the orphanage in Lattakia

Dr. Mirna dallal*
Zeina Soufi**

(Received 19 / 2 / 2018. Accepted 2 / 5 / 2018)

□ ABSTRACT □

The current study aims to highlight the need to implement the concepts of comprehensive quality in the orphan care and to monitor the strengths and weaknesses in the practices of the orphanage from the perspective of comprehensive quality. To achieve the objectives of the study, the scholar adopted the descriptive analytical method using the questionnaire as a research tool, which was applied to a sample of all members of the original community of supervisors of the orphanage in Latakia (25 unites). The study concluded that the orphanage achieved an acceptable level of care, with some disadvantages. First, the failure of orphanage administration to employ the results of evaluating the performance of the staff in the formulation of plans; second, the absence of a specialized teaching staff and experts in vocational education to supervise the teaching of children; and finally, lack of partnership between parents and employers to train children in different professions.

Keywords: comprehensive quality, child, orphan.

*Assistant Professor, Department of Arabic, Faculty of Arts and Humanities, Damascus University, Damascus, Syria.
**Postgraduate Student Arabic Language, Department of Arabic, Faculty of Art and Humanities, Humanities, Damascus University Damascus, Syria.

مقدمة:

لقد أصبحت الأمم تُقاس اليوم بجودة الرأسمال البشري ولاسيما في مجال اقتصاد المعرفة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، فمرحلة الإعداد والتأهيل الجيّد للقوى البشرية تُعد من أهم عناصر التنمية لمواجهة متطلبات النماء الاقتصادي والاجتماعي. وبما أنه يوجد في كل مجتمع من المجتمعات فئة قُدّر لها أن تُحرم من حنان الأب أو الأم، كان من الضرورة الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة لها، حتى نستطيع تحقيق التوازن النفسي والعاطفي لأفراد هذه الفئة، وبالتالي توظيفهم والاستفادة منهم في دفع عجلة التقدّم للأمام.

ولما كان اليتيم طفل، فهو يستحقّ أن يتمتّع بكافّة حقوق الطفل التي أقرّتها الشرائع السماوية والقوانين والاتفاقيات الدولية، وفي ظلّ شعار "التطوير والتحديث" الذي رفعه قائد الوطن السيد الرئيس الدكتور بشار الأسد يُصبح لزاماً أن نُعنى بتوجيه الاهتمام بهذه الفئة؛ بغية وضع اليد على مستوى جودة الخدمات المقدمة لها، وهذا ما دفع الباحثة إلى دراسة واقع الجودة في رعاية الطفل اليتيم.

مشكلة البحث:

إن حقوق الإنسان بشكلٍ عام، وحقوق الأيتام بشكلٍ خاص ليست مجرد شعارات تُرفَع ويُنادى بها من قبل فريقٍ أو هيئة عامة أو دولية، بل هي ضرورة وحاجة ماسّة وملحّة، وما مشاركة السيد الرئيس الدكتور بشار الأسد وعقيلته الأيتام في درعا إفطارهم في رمضان (2008) إلا دليلٌ على العناية والرعاية المستمرة التي يقدمانها للأيتام في كل أنحاء سورية.

وفي ظل الأوضاع التي يعيشها شعبنا السوري الصامد، وتزايد أعداد الشهداء يوماً بعد يوم، وما ترتب عليه من تضاعف في أعداد اليتامى، كل ذلك أدى إلى زيادة الحمل على عاتق دور الأيتام في سورية من حيث القدرة على تقديم خدماتها للأطفال بالجودة المطلوبة، كما و ازداد معه أهمية تحقيق هذه الجودة في ظل ظروفنا الراهنة التي نعيشها.

ذلك أن الجودة الشاملة تسعى إلى إعداد أفرادٍ قادرين على مواجهة غزارة المعلومات وعمليات التغير المستمر والتقدم التقني الهائل، وتقوم على تنمية حس المسؤولية عند كل فرد من الأفراد. لذلك فإن ضمان ممارسة الجودة في دور رعاية الأيتام يعتبر مطلباً ملحّاً لتخريج أفرادٍ قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع.

ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال التالي:

ما هو واقع تطبيق معايير الجودة في رعاية الطفل اليتيم؟

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

تحظى هذه الدراسة بأهمية كبيرة؛ وهذه الأهمية تنبع من أهمية الموضوع الذي تعالجه وهو الجودة في رعاية الطفل اليتيم، لاسيما أن أعداد الأيتام في مجتمعنا السوري تضاعفت، كنتيجة حتمية للعدوان الذي تتعرض له بلدنا من الدول الغربية، لذا فإن لدار رعاية اليتيم دور هام وأساسي، إذ تُعدّ بمثابة مؤسسةٍ خدميّةٍ تتخصّص في رعاية الأطفال الأيتام، وتزويدهم بكافّة الاحتياجات المادية والمعنويّة، بما يُمكّن من رفد المجتمع بأفرادٍ أسوياء قادرين على تحقيق البناء السليم للمجتمعات، وبالتالي لا يمكن أن تتحقق أهدافها إلا إذا جرى تقديمها بمستوى عالٍ، ومن هنا تبرز أهمية هذا البحث من خلال تقديم مقترحات تساهم في رفع مستوى الجودة في رعاية الطفل اليتم.

أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها:

1. إبراز الحاجة إلى أهمية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في رعاية الطفل اليتيم.
2. رصد جوانب القوة وجوانب الضعف في ممارسات الدار لرعاية الطفل اليتيم من منظور الجودة الشاملة.
3. تقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف في ممارسات الدار لرعاية الطفل اليتيم، وذلك بالاعتماد على مفاهيم الجودة الشاملة.

مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

- الجودة الشاملة :

أي التطوير الشامل والمستمر للأداء بإتقان وبدون أخطاء لمطابقة المعايير أو المتطلبات، مع الرقابة والمتابعة والتغذية العكسية، ويشمل التطوير جوانب وعناصر المؤسسة التعليمية البشرية والمادية كافةً لأنها تتضافر معاً للوصول بالأداء الأكاديمي إلى المستوى المطلوب أو المطابق للمعايير المحددة بالجودة (رسلان، 2007، ص5).

- إدارة الجودة الشاملة:

هي أسلوب جديد للتفكير والنظر إلى المؤسسة وكيفية التعامل والعمل داخلها للوصول إلى جودة المنتج (سميث ، 1997، ص40)

- الطفل: هو كل إنسان لم يتجاوز 18 عاماً، إلا إذا بلغ سن الرشد قبل ذلك بموجب القانون الوطني المنطبق عليه.
- اليتيم:

لغةً: جذر الكلمة: يُتْم، و"يقولون لكل منفرد يتيم. واليتيم من الناس من قبل الأب". أي من فقد أباه. اليُتْم: الانفراد. واليتيم: الفَرْد.واليَتَم فقدان الأب، وفي البهائم من قِبل الأم؛ لأن اللبن منها. وقيل أصل الغفلة، وبه سمّي يتيما، لأنه يُتغافل عن بَرّه.(ابن فارس، 1979، ص154).

وقيل اليُتم :الإبطاء؛ لأن البِرّ يُبطئ عنه. واليُتْم "الحاجة" .وكل شيء منفرد يَعزّ نظيره؛ فهو يتيم. ويقال: دُرّة يتيمة" (الرازي، 1995، ص745).

اليتيم في الاصطلاح الشرعي: عرّفه ابن تيمية بأنه :" هو الصغير الذي فقد أباه" (ابن تيمية، ص108).

الطفل اليتيم في القانون السوري: هو الطفل فاقد الأب.

- التعريف الإجرائي للجودة في رعاية الطفل اليتيم:

مجمل الممارسات التي تقدمها الجهات المسؤولة عن رعاية الطفل اليتيم، وذلك لضمان مستوىً متميز لجودة الخدمات، من أجل تخريج أفراد أسوياء قادرين على دفع عجلة التقدم في المجتمع.

منهجية البحث:

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي القائم على البحث المستمر في جمع المعلومات وعرضها وتحليلها، وذلك لتعرف واقع جودة في دار رعاية الطفل اليتيم في محافظة اللاذقية، ورصد جوانب القوة وجوانب الضعف في ممارسات إدارة الدار لضمان تحقيق الجودة الشاملة في رعاية الطفل اليتيم.

طريقة اختيار عينة البحث:

. مجتمع البحث:

يتمثل المجتمع الأصلي لأفراد العينة في مشرفي ومشرفات دار رعاية الأيتام في محافظة اللاذقية، وقد بلغ عدد أفراد المجتمع الأصلي عند إجراء هذا البحث(25) فرداً . يتوزعون كالتالي:

- 5 إداريين.
- 5 مشرفات حاصلات على شهادة جامعية ومعهد متوسط وثانوية عامة.
- 10 مربيات (5 مع الأطفال)
- 5 عمال نظافة

كما بلغ عدد الأطفال في الدار عند إجراء هذا البحث45 خمسة وأربعون طفلاً وطفلة.

. عينة البحث:

. شملت عينة البحث كل أفراد المجتمع الأصلي البالغ عددهم (25) خمسة وعشرون فرداً.

أدوات البحث:

بغية رصد الواقع الحالي للجودة في رعاية الطفل اليتيم اعتمدت الباحثة على (الاستبانة) أداةً للبحث، فأعدت استبانة لعينة البحث المكونة من مشرفي ومشرفات دار رعاية الأيتام في محافظة اللاذقية، وتكونت الاستبانة من 26 ستة وعشرين سؤالاً موزعة على أربعة محاور، وسؤال مفتوح.

صدق الأداة:

بعد أن قامت الباحثة بتصميم الاستبانة ومراجعتها، عرضتها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة في كلية التربية بجامعة دمشق، و أُخذت آراؤهم في محاور الاستبانة، وبناءً على آراء المحكمين أجرت الباحثة مجموعة من التعديلات قبل أن تأخذ الاستبانة شكلها النهائي.

ثم اختارت الباحثة عينة استطلاعية من المشرفين والمشرفات بلغت \ 10\ عشرة أفراد. وطُبّقت الاستبانة عليهم بتاريخ 2018/1/3 وقد هدفت الباحثة من تطبيق الاستبانة استطلاعياً:

1. الوقوف على مدى وضوح بنود الاستبانة.
2. معرفة الوقت الذي يستغرقه تطبيق الاستبانة.
3. الوقوف على مدى قابلية الاستبانة للتطبيق.
4. إجراء بعض التعديلات عندما يلزم ذلك.

وقد استغرق وقت تطبيق الاستبانة حوالي \30\ دقيقة.

وبناءً على تطبيق الاستبانة استطلاعياً أجرت الباحثة بعض التعديلات الطفيفة لبعض الكلمات والعبارات، ثم عرضتها ثانيةً على مجموعة من المحكمين بعد تعديلها، ونالت موافقتهم.

ثبات الأداة:

حتى تتأكد الباحثة من ثبات الاستبانة لجأت إلى طريقة إعادة التطبيق مرة ثانية على العينة نفسها، حيث اختارت \15\خمسة عشر فرداً بشكل عشوائي ، وثم طبقت الاستبانة عليهم أول مرة بتاريخ 2018/1/10، ثم قام بتطبيق الاستبانة عليهم مرة ثانية بعد أسبوعين بتاريخ 2018/1/27، ثم اختبرت الباحثة الثبات بتطبيق قانون سبيرمان لحساب الترابط بين الإجابات عن بنود الاستبانة، كما قامت الباحثة بحساب الثبات باستخدام قانون ألفا كرونباخ

وبلغت نسبة الثبات (0.86)، وبذلك تم التأكد من صدق وثبات الأداة لتكون جاهزة للتطبيق على أفراد العينة وهم مشرفو ومشرفات دار رعاية الطفل اليتيم في محافظة اللاذقية.

حدود الدراسة:

- حدود زمانية: تم إجراء البحث في 2018/1/2.
- حدود مكانية: تم تطبيق البحث في دار رعاية الأيتام في محافظة اللاذقية.
- حدود بشرية: عينة شملت جميع مشرفي ومشرفات دار رعاية الأيتام في محافظة اللاذقية والبالغ عددهم (25) خمسة وعشرون فرداً.

المعالجات الإحصائية:

استخدمت الباحثة المعالجات الإحصائية التالية:

1. اختبار ت لعينتين مستقلتين independent samples t-test .
2. اختبار دلالة الفروق Anova.

فرضيات البحث:

يوجد فرضيتين رئيسيتين في هذا البحث وكل فرضية منهما يتفرع عنها فرضيات فرعية:

الفرضية الأولى:

. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات آراء عينة الدراسة حول جودة الخدمات في الدار بحسب متغير الجنس.

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية أربع فرضيات فرعية وهي:

1. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات آراء عينة الدراسة حول جودة ممارسة إدارة الدار لضمان جودة رعاية الطفل اليتيم بحسب متغير الجنس.
2. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات آراء عينة الدراسة حول جودة المدخلات بحسب متغير الجنس.
3. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات آراء عينة الدراسة حول جودة العمليات بحسب متغير الجنس.
4. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات آراء عينة الدراسة حول جودة المخرجات بحسب متغير الجنس.

الفرضية الثانية:

. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات آراء عينة الدراسة حول جودة الخدمات في الدار بحسب متغير المستوى التعليمي.

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية أربع فرضيات فرعية وهي:

1. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات آراء عينة الدراسة حول جودة ممارسة إدارة الدار لضمان جودة رعاية الطفل اليتيم بحسب متغير المستوى التعليمي.
2. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات آراء عينة الدراسة حول جودة المدخلات بحسب متغير المستوى التعليمي.

3. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات آراء عينة الدراسة حول جودة العمليات بحسب متغير المستوى التعليمي.

4. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات آراء عينة الدراسة حول جودة المخرجات بحسب متغير المستوى التعليمي.

الأسس النظرية والدراسات السابقة:

إن تحقيق مستوى متميز لجودة رعاية الطفل اليتيم في دور الرعاية الاجتماعية لا يمكن أن يتحقق إلا بتضافر جهود جميع العاملين في الدار ومشاركة فاعلة من جانب النزلاء الأيتام ومن جانب الخريجين والمجتمع ، ومع ذلك يمكن القول بأن دور الرعاية الاجتماعية بأطرها الإدارية تؤدي الدور الفاعل والأكبر في تحقيق جودة عملية رعاية الطفل اليتيم وينبغي أن تتضافر جهود العاملين في هذه الدور من أجل تحقيق جودة أكبر ومستوى أداء متميز؛ من خلال تطوير المهارات البشرية و الحرص على تخريج أطر بشرية تمتلك المهارات اللازمة للتعامل مع المستجدات والمتغيرات التي يشهدها العصر.

على الرغم من أن فكرة الجودة ظهرت في أمريكا إلا أن تطبيقها تم في اليابان بعد خروجها منهزمة في الحرب العالمية الثانية. ويرى العديد من المهتمين بالفكر التربوي أن عالم الإحصاء الأمريكي " ديمنيج" كان سباقا إلى تحليل وعرض مقترح برنامج شامل لمفهوم الجودة وإدارتها في الأربعينيات من القرن الماضي وقد ظلت المبادئ التي اقترحها مرجعاً أساسياً يستند إليه العديد من الباحثين في موضوع الجودة وإدارتها، كما أصبحت تلك المبادئ تدرج خلال تصميم أو برنامج مقترح لإدارة الجودة الشاملة.

وعندما سئل " ديمنج" عن سبب نجاح إدارة الجودة الشاملة في اليابان بدرجة أكبر من الولايات المتحدة قال: إن الفرق هو بعملية التنفيذ أي تجسيد إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها.

وقد قام اليابانيون بإحداث جائزة عالمية باسم ديمنج عام 1951قدمت لأول مرة في اليابان للشركات التي نجحت في برامجها لتحسين الجودة (أوزي، 2005 ، 65).

وفي هذه الدراسة يجري التركيز على تحليل واقع ضمان جودة رعاية الطفل اليتيم في ضوء المتغيرات الأساسية لضمان الجودة التي ينبغي مراعاتها من أجل تحقيق ضمان جودة رعاية الطفل اليتيم .

مفهوم الجودة:

إن مفهوم الجودة أكثر المفاهيم التي أثارت جدلاً فمعنى الجودة يمكن تناوله بلا حدود نظراً لعدم وجود اتفاق أو رأي موحد حوله ، " فالجودة أنت تعرف ما هي ، ومع ذلك فأنت لا تعرف ما هي ... فإذا لم يعرف أحد ماهيتها ، فإنها ولأغراض عملية ، لا توجد ". (دوهيرتي 1999، ص8)

وهناك تعريفات عديدة لمعنى الجودة، وكل منها ينظر إلى الجودة من زاويته كما هو الحال في جميع مفاهيم العلوم الإنسانية فقد عرف ابن منظور في معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها " جود " والجيد نقيض الرديء ، وجاد الشيء جوده ، وجوده أي صار جيداً ، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل (ابن منظور ، 1984 ، 72)

وهي " إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم منتجات ترضي وبشكل كبير العملاء في الداخل والخارج . وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة " . (درباس، 1994، ص25)

عرف **ديمنج** "الجودة على أنها الجودة والمستهلك، بمعنى الحصول على جودة عالية مع تحقيق رغبات المستهلك" .

ووضع ديمنج بعض النقاط للنقاش حول تعريف الجودة منها:الجودة يجب أن تعرف في حدود متطلبات العميل وكذلك كون الجودة لها عدة أبعاد، ومن غير الممكن تعريف الجودة بمعنى المنتجات والخدمات في حدود خاصية واحدة وأن درجة الجودة ليس متساوية في كل الأحوال نظر لاعتمادها على متطلبات المستهلك. (الشرقاوي، 2003)

عرف **Juran** الجودة على أن لها عدة معاني منها :

- الجودة تحتوي علي جميع مظاهر المنتج الذي يحقق احتياجات وتطلعات المستهلك من المنتج .
- الجودة تعرف على أنها عدم وجود الخلل في المنتج.
- الملائمة في الاستخدام .(المرجع السابق، 44)

وقد يختلف مفهوم الجودة لاختلاف المداخل التي ينظر إليها من خلالها، فهي من وجهة نظر العميل مرتبطة بقدرة المنتج سواء أكان سلعة أم خدمة على تلبية حاجاته ورغباته أو رجحانها على توقعاته ومدى ملاءمتها للاستخدام الأمثل من وجهة نظره.(عطية،2009، ص65).

أما من وجهة نظر المنتج فهي مرتبطة بتصميم المواصفات الفنية التي تلبي حاجات العميل ورغباته، وقدرة المنتج على مطابقة هذه المواصفات.وهي من وجهة نظر المجتمع تعني القدرة على تفادي الخسائر التي يمكن أن يتحملها المجتمع عندما يطلق المنتج.(المرجع السابق، ص66)

أما التعريف الإجرائي لجودة رعاية الطفل اليتيم يتضمن مجمل الممارسات التي تقدمها الجهات المسؤولة عن رعاية الطفل اليتيم، وذلك لضمان مستوىً متميز لجودة الخدمات، من أجل تخريج أفراد أسوياء قادرين على دفع عجلة التقدم في المجتمع.

أنواع اليتم:

أولاً :اليتيم الحقيقي:

ويطلق على كل مَنْ مات أبوه، ذكراً كان أو أنثى وهو دون سن البلوغ، ويبقى يتيماً حتى يبلغ، فإذا بلغ زال عنه اسم اليتم.

ثانيًا :اليتيم الحكمي:

الطفل اليتيم هو الذي فقد معيله وحاميه وراعيه، ويمكن أن يُقاس عليه الأطفال الذين لهم آباء غير ميتين، لكنهم في حكم الأموات، ويمكن اعتبار أولادهم في حكم الأيتام، وفي المجتمع نماذج كثيرة من هذه الأصناف، فهم في حكم الأيتام من الناحية الفعلية، ومن هنا جاءت تسمية اليتيم الحكمي، وهم بحاجة إلى الحنان والرعاية والمساعدة والنفقة كالأيتام الحقيقيين، بل قد تستوجب حالات كثيرة منهم الرعاية والحنان والنفقة أشد ما يحتاج إليها اليتيم الحقيقي. (علوان، 1996)

وأهم الأصناف التي تدخل تحت مُسمَّى اليتيم الحكمي هي:

1. أبناء الأسرى ذوو الأحكام العالية : حيث يُحرم أبناؤهم من زيارتهم ومن رؤيتهم، ويُحْبسون في أماكن انفرادية، فيتربّى أبناؤهم بعيدًا عن حنانهم ورعايتهم، ويعيشون عيشة الأطفال الأيتام الحقيقيين.

2. اللقطاء: واللقيط هو الطفل الذي يُلقي به أحد والديه في الطريق العام، إمّا هربًا من تحمُّل مسؤولية الإنفاق عليه، وكفالته، وتربيته، أو إخفاءً لجريمة زنا كان ذلك اللقيط ثمرته(عقلة/ 1989).

3. مجهولو النسب : ومنهم أبناء الزنا .وبهذا أفتت اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء في المملكة العربية السعودية، برئاسة العلاَّمة ابن باز– رحمه الله – في الفتوى رقم (20711) بتاريخ 1419.12.24هـ وجاء فيها ": إنّ مجهولي النسب في حُكْم اليتيم لفقدهم لوالديهم، بل هم أشدّ حاجة للعناية والرعاية من معروفي النسب لعدم معرفة قريب يلجؤون إليه عند الضرورة .وعلى ذلك فإن من يكفل طفلاً من مجهولي النسب فإنه يدخل في الأجر المترتب على كفالة اليتيم http://saaid.net/rasael/215.htm .

4. أبناء المعاقين، لأن آباءهم عاجزون عن رعاية أنفسهم، فهم عاجزون عن رعاية أبنائهم والعناية بهم من باب أولى.

5. أيتام الأم: الذين يفقدون عطف الأم وحنانها ورعايتها، سواء بموتها حقيقة أم بطلاقها وزواجها من رجل آخر غير والد أبنائها، وانشغالها بزواجها الجديد عن أبنائها وإهمالها لهم.

6. أبناء المطلقين الذين يفقدون العناية والرعاية لانشغال والدَيهم عنهم، واهتما كلٍ منهما بحياته الخاصة. وخاصة إذا تزوجا وأصبح لكلٍ منهما أسرة جدية وحياة مستقلة، عندها يهملان أبناءهما فيتشرد الأولاد ويصبحون عرضة للضياع والانحراف.

7. الأطفال المُتَشرّون (أبناء الشوارع) الذين لا مأوى لهم ولا مُعيل ولا نصير.

8. أبناء المغتربين الذين يقضون عمرهم بعيداً عم زوجاتهم وأولادهم من أجل العمل، والكسب المادي، متناسين مدى حاجة أطفالهم إلى الرعاية والعطف والحنان والتوجيه.

9. أبناء المفقودين الذين انقطعت أخبارهم فلا يُعرف موتهم من حياتهم وغيرهم من الأطفال المحرومين الذين حُرموا من عناية الأب ورعايته وحنانه. فهؤلاء الأطفال حُرموا حرماناً عاماً وحاجتهم إلى الرعاية والعناية شديدة جداً بصفتهم أيتاماً.

فكلمة يتيم لا تقتصر على من فقد أباه بالموت فقط، بل تتعداه إلى هذه الفئات. فتعتبر هذه الفئات في حُكم اليتامى الذين يفقدون اليد الحانية عليهم، والتي يجب الاهتمام بتحقيق جودة عالية في الخدمات المقدمة لهم حتى نتمكن من رفد المجتمع بأفراد قادرين على دفع عجلة التقدم للأمام.

الجودة في رعاية الطفل اليتيم في سورية:

ينص القانون السوري أنه يجب على وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل أن تتولى رعاية اللقيط وكفالته وتعليمه حتى يستطيع الاعتماد على نفسه وكسب عيشه، وتكون الولاية على نفس اللقيط لهذه الوزارة إلى أن يتم سن الثامنة عشرة من عمره .

تشمل هذه الولاية سلطة التربية والتعليم العام والتعليم المهني والرقابة الصحية والاجتماعية وسائر أمور العناية بشخص اللقيط، وقد أجازت المادة ١٠ من هذا المرسوم التشريعي وضع اللقيط لدى إحدى الأسر أو لدى من ترغب بذلك من النساء طالما كان الكفيل قادرًا على توفير احتياجات وحقوق الطفل شرط أن يكون في ذلك مصلحة اللقيط ومع استيفاء شروط تكفل الرعاية المناسبة للطفل من النواحي الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية وغير ذلك من الأمور التي لا تعيق نمو الطفل .يتم تسليم الطفل بقرار من وزير الشؤون الاجتماعية والعمل بموجب عقد حضانة مؤقت نظم أحكامه القرار الصادر عن وزير الشؤون الاجتماعية والعمل رقم ٨١٩ تاريخ ١٩/9/1981والذي تم بتاريخ ٧/ ٧ /2000 تعديل الفقرة أ من المادة الثانية منه بما يشترط ألا يقل عمر كل من الزوجين الكفيلين عن الثلاثين ولا يزيد عن الستين عامًا، ويمكن التجاوز عن شرط السن هذا إذا ارتأت الوزارة مصلحة للطفل في ذلك.

طرح مبدأ التعاون والشراكة بين الحكومة والجهات الأهلية القادرة على إدارة المراكز والمؤسسات الراعية للأطفال شريطة ألا تمس تلك الشراكة قوانين الحكومة والإطار العام المتبع بالمؤسسات المشابهة، وبناء عليه فقد قامت مؤسسة قوس قزح بتولي رعاية الأطفال اللقطاء إذ قامت بالشراكة مع وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل ببناء مجمع سكني على مساحة ٢٠ ألف متر مربع ليؤمن لهؤلاء الأطفال العيش ضمن جو أسري حميم أقرب للأسر الطبيعية، كما تقوم المؤسسة بتقديم الرعاية اللازمة وبشكل كامل لهؤلاء الأطفال من الناحية الطبية والتعليمية والتثقيفية آخذة بعين الاعتبار هواياتهم وميولهم وإمكاناتهم الخاصة، حيث وضعت أسسًا سليمة لدمجهم بالمجتمع المحيط بهم بشكل يكفل كرامتهم ويصون حقوقهم ويرجح مصلحتهم الفضلى ويضعها في أولوية الاعتبارات.

عندما لا يكون بالإمكان وضع اللقيط في المؤسسات الأهلية القادرة على تربية الأطفال، يوضع مثل هؤلاء الأطفال في أحد المركزين المتوفرين للقطاء وهما مؤسسة رعاية الطفولة في دمشق ودار كفالة الطفل في حلب .تؤمن هاتان الداران المأوى والطعام والتعليم والمهارات المهنية للأطفال الذين بلغ عددهم عام ٢٠٠٧ نحو ١٣٠ طفل. تقوم دار مؤسسة رعاية الطفولة في دمشق بالتعاون مع مؤسسة قوس قزح لطفولة أفضل بمهمة كفالة اللقيط ورعايته.

يبلغ عدد دور رعاية الأيتام للجمعيات الخيرية خمسًا وثلاثين دارًا موزعة على مختلف المحافظات السورية وهي تستضيف ألفين وأربعمائة وثلاثين يتيمًا من الذكور والإناث .تشرف وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل على هذه الدور من النواحي الإدارية والفنية والمالية فتسعى للارتقاء بكفاءة العاملين في هذه المؤسسات، وتمدها سنويًا بالإعانات اللازمة لاستمرار عملها التي تضاف إلى الموارد المختلفة التي تحصل عليها هذه الدور من التبرعات والهبات والأنشطة التي تنظمها والاستثمارات العائدة لها .هناك أيضًا داران للأيتام الذكور والإناث تشرف عليهما وزارة الأوقاف تستوعبان ثلاثمائة وعشرين يتيمًا، وتتم استضافة الأيتام الفلسطينيين المقيمين في الجمهورية العربية السورية في ثلاث دور تتبع الهيئة العامة للاجئين الفلسطينيين العرب) وهي الجهة التي تتابع الشؤون الحياتية الخاصة باللاجئين الفلسطينيين في سورية) حيث يضم ميتم عبد القادر الحسيني ١٧٩ طفلة، ويضم ميتم سعيد العاص ٦٥ طفلاً، كما يضم ميتم دار العودة ١٢٨ طفلاً وطفلة.

– تدير منظمة الهلال الأحمر العربي السوري البرنامج الترفيهي لليتيم بهدف تعزيز دمج الطفل اليتيم في المجتمع ونشر ثقافة التطوع لديه، ويستفيد من خدمات هذا البرنامج سنويًا نحو ألفين وخمسمائة طفل بأعمار ٦–17 سنة، كما تشارك المنظمة في احتفالية يوم اليتيم التي تنظمها مديرية ثقافة الطفل في وزارة الثقافة في الأسبوع الأول من الشهر الرابع كي تلفت النظر إلى هذه الفئة التي يؤدي تدني الوعي الاجتماعي في التعامل معها إلى انعكاسات سلبية على نفسية أفرادها من الأيتام وقتل روح الإبداع والمبادرة لديهم .هناك أيضًا أنشطة وفعاليات تخصص للأيتام في جميع

الاحتفاليات في المحافظات خلال ورشات الرسم والعروض المسرحية والفقرات الموسيقية والرحلات البيئية والأثرية بالإضافة إلى إطلاق طائرات ورقية.(تقرير الجمهورية العربية السورية بشأن تطبيق أحكام اتفاقية حقوق الطفل)

http://nesasy.org/pdf/2009/Child_report_SY-2009.pdf

الدراسات السابقة:

لقد لاحظت الباحثة قلّة الدراسات التي تناولت موضوع الجودة في رعاية الطفل اليتيم، والدراسات التي تمكنت الباحثة من الحصول عليها هي:

. دراسة المنيزل والترك (2006):

بعنوان:"أثر برنامج تدريبي للمهارات الاجتماعية في الذكاء الاجتماعي عند عينة من الأطفال الأيتام في دور الرعاية الاجتماعية في مرحلة الطفولة الوسطى"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر برنامج تدريبي للمهارات الاجتماعية في الذكاء الاجتماعي عند عينة من الأطفال الأيتام في دور الرعاية الاجتماعية في مرحلة الطفولة الوسطى في عمان، واختلاف هذا الأثر باختلاف الجنس ونوع المجموعة، وقد تألف أفراد الدراسة من 60 طفلاً من الأطفال الموجودين في دور الرعاية الاجتماعية.(قرى الأطفالsos وجمعية رعاية اليتيم الخيرية) في منطقة عمان الكبرى، وقد تم تقسيم أفراد الدراسة إلى مجموعة تجريبية تألفت من 30 طفلاً ، ومجموعة ضابطة تألفت من 30 طفلاً أيضاً .

وللإجابة عن فرضيات الدراسة فقد تم بناء برنامج تدريبي للمهارات الاجتماعية تكون من 21 جلسة تدريبية استغرقت مدة تطبيقها شهراً ونصفاً ، بالإضافة إلى بناء مقياس للذكاء الاجتماعي في مرحلة الطفولة الوسطى تضمن خمسة أبعاد (تكوين الصداقات، السلوك القيادي، مهارات الاتصال، السلوك التوكيدي والمهارات الاجتماعية)، وقد تم إيجاد صدق المحتوى لهذا المقياس من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين وأجريت التعديلات المطلوبة بناء على رأيهم حيث تألف المقياس بصورته النهائية من 76 فقرة موزعة على الأبعاد الفرعية الخمس. كما تم التوصل إلى الثبات لهذا المقياس _ من خلال تطبيقه على عينة مؤلفة من 60 طفلاً في مرحلة الطفولة الوسطى في إحدى المدارس الخاصة التابعة لمنطقة عمان الغربية – باستخدام طريقة كرونباخ ألفا حيث تراوحت معاملات الاتساق الداخلي للأبعاد الفرعية للمقياس ما بين (90–95)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدلالات صدق وثبات مقبولة بررت استخدامه لأغراض الدراسة. ولمعالجة البيانات المحصلة من تطبيق مقياس الذكاء الاجتماعي على أفراد الدراسة، للإجابة عن الفرضيات الصفرية فقد تم استخدام تحليل التباين المشترك الثنائي أو التغاير ANCOVA ، إذ أشارت النتائج إلى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a=0.05) بين المجموعة التجريبية التي تعرضت للبرنامج التدريبي، والمجموعة الضابطة التي لم تتعرض للبرنامج، وذلك على جميع الأبعاد الفرعية التي يقيسها مقياس الذكاء الاجتماعي، وكانت هذه الفروق لصالح المجموعة التجريبية.

. دراسة استيتي (2007): بعنوان" **حقوق اليتيم في الفقه الإسلامي**".

قُدمت هذه الدراسة في فلسطين، والتي ألقت فيها الباحثة الضوء على مدى اهتمام الفقه الإسلامي قديماً وحديثاً بالأيتام من حيث رعايتهم والأمر بالمحافظة على حقوقهم المادية والمعنوية والشخصية والمدنية، وغرس المبادئ والقيم والمعاني السامية والفاضلة فيهم، وتنمية قدراتهم، من خلال تربيتهم وتأديبهم وتوجيههم ليكونوا أناساً قادرين على النهوض بأمتهم، لا عبئاً ثقيلاً عليهم.

كما عقدت الباحثة في دراستها مقارنة بين الشريعة الإسلامية التي كفلت حقوق الطفل قبل أربعة عشر قرناً ونيّف وبين اتفاقيات حقوق الطفل الدولية، وخلصت هذه المقارنات إلى تميّز الشريعة الإسلامية؛ لأنها لم تكتفِ بالمناداة بهذه الحقوق كشعارات فقط كالاتفاقيات الدولية، بل شدّدت على ضرورة تطبيقها على أرض الواقع، وأوجبت عقوبات على كل من يتساهل فيها ويقلل من شأنها أو يعتدي على أيٍّ منها.

. التعليق على الدراسات السابقة:

حاولت الدراسات السابقة أن تلقي الضوء على حقوق الطفل اليتيم، وأثر برنامج تدريبي في تنمية الذكاء الاجتماعي لدى عينة من الأطفال الأيتام، ولم تجد الباحثة على حدّ إطلاعها دراسات تناولت مفهوم الجودة في رعاية الطفل اليتيم وهو ما تحاول الدراسة الحالية تسليط الضوء عليه.

النتائج والمناقشة:

نتائج فحص الفرضية الأولى:

_لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات آراء عينة الدراسة حول جودة الخدمات في الدار بحسب متغير الجنس.

ولفحص الفرضية الأولى استُخدم اختبار (t) لعينتين مستقلتين، ويوضح الجدول (1) نتائج فحص الفرضيات الفرعية الأربعة المتعلقة بالفرضية الأساسية الأولى.

الجدول رقم (1)

المجال	ذكور(7)		إناث(18)		قيمة t	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
جودة ممارسة إدارة الدار لضمان جودة رعاية الطفل اليتيم	30.86	3.078	27	4.802	1.960	0.062
جودة المدخلات	33.43	0.787	33.17	0.707	0.807	0.428
جودة العمليات	19.29	0.756	17.17	1.823	2.947	0.07
جودة المخرجات	15.71	0.756	16.86	1.249	-2.202-	0.038

تشير نتائج الجدول إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مجال جودة ممارسة إدارة الدار لضمان جودة رعاية الطفل اليتيم كما يراها المشرفون والمشرفات الذين شملهم البحث. هذا يشير إلى قبول الفرضية.وبالتالي نستطيع القول أن ممارسة إدارة الدار تحقق مستوىً مقبول من الجودة، حيث أكد أفراد العينة اهتمام إدارة الدار بتوضيح رؤيتها وأهدافها للجميع، وحرص إدارة الدار على تبني مبدأ اتخاذ القرار بصورة جماعية، وعلى تقديم نظام مكافآت مناسب لموظفيها، بينما كانت هناك بعض الجوانب السلبية في ممارسة إدارة الدار كما أوضحها أفراد العينة وهي عدم توظيف إدارة الدار لنتائج تقييم أداء العاملين في صياغة الخطط ورسم البرامج المستقبلية. كما وتشير نتائج الجدول إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مجال جودة المدخلات كما يراها المشرفون والمشرفات الذين شملهم البحث. هذا يشير إلى قبول الفرضية. وتعزو الباحثة عدم وجود الفروق بين أفراد العينة حول جودة المدخلات إلى كون مبنى الدار يراعي الشروط والمعايير الفنية، كما ويتوافر في الدار قاعات لممارسة الأنشطة الثقافية والرياضية، بينما تمثلت الجوانب السلبية حسب إجابات أفراد عينة الدراسة في عدم وجود كادر تدريسي مختص يشرف على تدريس الأطفال الموجودين في الدار، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن

الدار لا توفر الخدمات التعليمية العالية حيث يلتحق الأطفال بالمدرسة، لذلك حرصت الدار على توفير كادر إداري وكادر لتأمين الخدمات الأخرى، بينما الخدمات التعليمية لم توليها الدار الاهتمام الكافي وذلك كون الأطفال يذهبون إلى المدرسة في أوقات الدوام، ومن ثم يعودون إلى الدار.

وكذلك، تشير نتائج الجدول إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مجال جودة العمليات كما يراها المشرفون والمشرفات الذين شملهم البحث. هذا يشير إلى قبول الفرضية. وبالتالي تحقق إدارة الدار مستوى جيد من جودة العمليات حيث تحرص على توفير الرعاية الصحية الكاملة للأطفال، وكما وتحرص على إخضاع جميع العاملين فيها إلى دورات وندوات ومؤتمرات علمية تهدف إلى التعريف بحقوق اليتيم، بينما تمثلت الجوانب السلبية في مجال جودة العمليات حسب إجابات أفراد عينة الدراسة في عدم توفير الدار التوجيه المهني للأطفال، وتعزو الباحثة ذلك إلى عدم وجود أخصائي في التربية المهنية يعمل على اكتشاف ميول الأطفال، وتوجيههم نحو ما يناسب قدراتهم وإمكاناتهم من المهن المختلفة.

وأخيراً، تشير نتائج الجدول إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مجال جودة المخرجات كما يراها المشرفون والمشرفات الذين شملهم البحث. هذا يشير إلى قبول الفرضية. وبالتالي تحقق إدارة الدار مستوىً جيد من جودة المخرجات، حيث تعمل الدار على استطلاع الآراء بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها بشكل مستمر، كما تقوم الدار بإجراء تقييم دوري للعاملين لديها حتى تكتشف الأخطاء وتعالجها وذلك حسب إجابات أفراد عينة الدراسة، بينما تمثلت النقاط السلبية في عدم توفير إدارة الدار متخصصين للإفادة من خبراتهم وذلك بما يخدم الأطفال في الدار عند الخروج لسوق العمل، وتعزو الباحثة ذلك إلى عدم وجود شراكة بين الدار وأرباب العمل بحيث يتم التنسيق بين إدارة الدار وأرباب العمل من أجل تدريب الأطفال على أنواع المهن المختلفة حتى يصبحوا جاهزين بعد إنهاء دراستهم لدخول سوق العمل.

نتائج فحص الفرضية الثانية:

_لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات آراء عينة الدراسة حول جودة الخدمات في الدار بحسب متغير المستوى التعليمي. ولفحص الفرضية الثانية استُخدم اختبار دلالة الفروق Anova، ويوضح الجدول(2) نتائج فحص الفرضيات الفرعية المرتبطة بها.

الجدول رقم (2)

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	مستوى الدلالة
جودة ممارسة إدارة الدار	بين المجموعات	64.083	2	32.041	1.533	0.238
	خلال المجموعات	459.757	22	20.898		
	المجموع	523.840	24			
جودة المدخلات	بين المجموعات	0.971	2	0.485	0.921	0.413
	خلال المجموعات	11.589	22	0.527		
	المجموع	12.560	24			
جودة العمليات	بين المجموعات	25.471	2	12.735	4.908	0.017
	خلال المجموعات	57.089	22	2.595		

	المجموع	82.560	24			
جودة المخرجات	بين المجموعات	12.251	2	6.125	5.617	0.011
	خلال المجموعات	23.989	22	1.090		
	المجموع	36.240	24			

* دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

تشير نتائج الجدول إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مجال جودة ممارسة إدارة الدار لضمان جودة رعاية الطفل اليتيم بحسب متغير المؤهل العلمي وهذا يشير إلى قبول الفرضية. هذا يشير إلى قبول الفرضية.وبالتالي نستطيع القول أن ممارسة إدارة الدار تحقق مستوىً مقبول من الجودة، حيث أكد أفراد العينة اهتمام إدارة الدار بتوضيح رؤيتها وأهدافها للجميع، وحرص إدارة الدار على تبني مبدأ اتخاذ القرار بصورة جماعية، وعلى تقديم نظام مكافآت مناسب لموظفيها، بينما كانت هناك بعض الجوانب السلبية في ممارسة إدارة الدار كما أوضحها أفراد العينة وهي عدم توظيف إدارة الدار لنتائج تقييم أداء العاملين في صياغة الخطط ورسم البرامج المستقبلية. كما وتشير نتائج الجدول إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مجال جودة المدخلات بحسب متغير المؤهل العلمي وهذا يشير إلى قبول الفرضية. هذا يشير إلى قبول الفرضية. وتعزو الباحثة عدم وجود الفروق بين أفراد العينة حول جودة المدخلات إلى كون مبنى الدار يراعي الشروط والمعايير الفنية، كما ويتوافر في الدار قاعات لممارسة الأنشطة الثقافية والرياضية، بينما تمثلت الجوانب السلبية حسب إجابات أفراد عينة الدراسة في عدم وجود كادر تدريسي مختص يشرف على تدريس الأطفال الموجودين في الدار، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الدار لا توفر الخدمات التعليمية العالية حيث يلتحق الأطفال بالمدرسة، لذلك حرصت الدار على توفير كادر إداري وكادر لتأمين الخدمات الأخرى، بينما الخدمات التعليمية لم توليها الدار الاهتمام الكافي وذلك كون الأطفال يذهبون إلى المدرسة في أوقات الدوام، ومن ثم يعودون إلى الدار. كذلك تبين لنا نتائج الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مجال جودة العمليات بحسب متغير المؤهل العلمي وهذا يشير إلى قبول الفرضية. هذا يشير إلى قبول الفرضية. وبالتالي تحقق إدارة الدار مستوى جيد من جودة العمليات حيث تحرص على توفير الرعاية الصحية الكاملة للأطفال، وكما وتحرص على إخضاع جميع العاملين فيها إلى دورات وندوات ومؤتمرات علمية تهدف إلى التعريف بحقوق اليتيم، بينما تمثلت الجوانب السلبية في مجال جودة العمليات حسب إجابات أفراد عينة الدراسة في عدم توفير الدار التوجيه المهني للأطفال، وتعزو الباحثة ذلك إلى عدم وجود أخصائي في التربية المهنية يعمل على اكتشاف ميول الأطفال، وتوجيههم نحو ما يناسب قدراتهم وإمكاناتهم من المهن المختلفة.

وأخيراً، تشير نتائج الجدول إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مجال جودة المخرجات بحسب متغير المؤهل العلمي وهذا يشير إلى قبول الفرضية. وبالتالي تحقق إدارة الدار مستوىً جيد من جودة المخرجات، حيث تعمل الدار على استطلاع الآراء بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها بشكل مستمر، كما تقوم الدار بإجراء تقييم دوري للعاملين لديها حتى تكتشف الأخطاء وتعالجها وذلك حسب إجابات أفراد عينة الدراسة، بينما تمثلت النقاط السلبية في عدم توفير إدارة الدار متخصصين للإفادة من خبراتهم وذلك بما يخدم الأطفال في الدار عند الخروج لسوق العمل، وتعزو الباحثة ذلك إلى عدم وجود شراكة بين الدار وأرباب العمل بحيث يتم التنسيق بين إدارة

الدار وأرباب العمل من أجل تدريب الأطفال على أنواع المهن المختلفة حتى يصبحوا جاهزين بعد إنهاء دراستهم لدخول سوق العمل.

الاستنتاجات والتوصيات:

من خلال مناقشة النتائج السابقة ومن أجل تعميق مستوى الجودة في دور رعاية الأيتام تقترح الباحثة ما يلي:

1. فيما يتعلق بممارسة إدارة الدار تقترح الباحثة إخضاع الكادر الإداري المشرف على دور رعاية الأيتام إلى دورات تدريبية تتضمن تعريفهم بمفهوم الجودة وآليات تطبيقها، حتى يتسنى لهم العمل بمفهوم الجودة الشاملة بشكل منظم، وهذا ما يمكّن من تقييم أداء العاملين في الدار بشكل فعال أكثر.
2. أما فيما يتعلق بجودة المدخلات فتقترح الباحثة ضرورة توفير كادر تدريسي متخصص بما يُمكّن من متابعة الأطفال في إنجاز الأعمال والواجبات الدراسية.
3. أما فيما يتعلق بجودة العمليات فتقترح الباحثة ضرورة مشاركة الدار في الأعمال والاحتفالات التطوعية، أو أن تنظم الدار هذه الاحتفالات وذلك بالشراكة مع مؤسسات المجتمع الأهلي، وهذا ما يعزز العلاقة بين الدار والمجتمع، ويساعد على تحقيق جودة الخدمات.
4. أما فيما يتعلق بجودة المخرجات فتقترح الباحثة ضرورة توفير موجه مهني مختص، يتولى مسؤولية اكتشاف ميول الأطفال المهنية، وتوجيههم نحو المهن المطلوبة والتي تتناسب مع قدراتهم وإمكاناتهم، وهذا ما يساعد على رفد المجتمع بأفراد أسوياء قادرين على العمل والعطاء ودفع عجلة التقدم في المجتمع إلى الأمام.

المراجع:

1. ابن تيميه، مجموع فتاوى ابن تيمية، جمع وترتيب عبد الرحمن بن محمد بن قاسم، دار إحياء الكتب العربية.
2. ابن فارس، أبو الحسين أحمد (1979)، معجم مقاييس اللغة، تحقيق عبد السلام هارون، دار الفكر، بيروت.
3. ابن منظور (1984)، لسان العرب، الجزء الثاني، دار المعارف، القاهرة.
4. استيتي، تسنيم محمد جمال حسن (2007)، حقوق اليتيم في الفقه الإسلامي، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
5. أوزي، أحمد (2005)، جودة التربية وتربية الجودة، الدار البيضاء.
6. درباس، أحمد سعيد (1994)، إدارة الجودة الكلية (مفهومها وتطبيقاتها وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي)، رسالة الخليج العربي، العدد50، السنة14.
7. دوهيرتي، جيفري (1999)، تطوير نظم الجودة في التربية، ترجمة: عدنان الأحمد وآخرون، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر، دمشق.
8. الرازي، محمد بن أبي بكر (1995)، مختار الصحاح، تحقيق محمود خاطر، مكتبة لبنان، بيروت، الطبعة الأولى.
9. رسلان، يسري عبد الحميد (2007)، المعايير الأكاديمية للجودة بكليات المينا نموذجاً، المؤتمر السادس لعمداء كليات الآداب في الجامعات العربية نحو ضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي، جمهورية مصر العربية.

10. سميث، وارين (1997)، ترجمة محمود عبد الحميد مرسي، مدير الجودة الشاملة، دار آفاق للإبداع العالمية.
11. الشرقاوي، مريم (2003)، إدارة المدارس بالجودة الشاملة، مكتبة النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى.
12. عطية، محسن علي (2009)، الجودة الشاملة والجديد في التدريس، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
13. علوان، عبد الله ناصح (1996)، تربية الأولاد في الإسلام، دار السلام، الغورية، الطبعة الثالثة.
14. المنيزل، عبد الله فلاح والترك، سهى نجم الدين (2008)، أثر برنامج تدريبي للمهارات الاجتماعية في الذكاء الاجتماعي عند عينة من الأطفال الأيتام في دور الرعاية الاجتماعية في مرحلة الطفولة الوسطى، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 6، عدد خاص.

من الإنترنت:

1. http://saaid.net/rasael/215.htm. تم استرجاعه في 2018/1/15
2- (تقرير الجمهورية العربية السورية بشأن تطبيق أحكام اتفاقية حقوق الطفل) http://nesasy.org/pdf/2009/Child_report_SY-2009.pdf تم استرجاعه في 2017/12/12