

Study the satisfaction of the beneficiaries of the services of Dar Al-Fajr for the care and rehabilitation of orphans from a mothers' point of view

Abdul-Malik Karim Amrullah

Yaser Saleh Mahfoudh Bakhabyzy

Faculty of Tarbiyah and Teaching Training || Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang || Indonesia

Abstract: The study aimed to identify the extent to which the mothers of the beneficiaries are satisfied with the services provided to them by Dar Al Fajr for the care and rehabilitation of orphans, which are: social care, health care, psychological care, cultural and religious care, educational care, the field of training and employment, financial care, and to achieve the objectives of the study. The researcher followed the descriptive approach, and a sample consisting of (61) mothers of orphans was selected. The study tool consisted of a questionnaire consisting of (34) items distributed on seven axes: The results of the study concluded that the degree of mothers' satisfaction with the services provided by Dar Al Fajr for the care and rehabilitation of orphans To a very large extent, where the arithmetic averages came on the social side between (4.80) and (4.57), and on the health side came the arithmetic averages between (4.72) and (4.55), and on the psychological side, the arithmetic averages ranged between (4.80) and (4.54), and on the cultural and religious side, the arithmetic averages came between (4.93) and (4.65), and on the educational side, the arithmetic averages ranged between (4.98) and (4.45), and with regard to the training and employment side, the arithmetic averages ranged between (4.70) and (4.44), and on the financial side, the arithmetic averages ranged between (4.81) and (4.75), due to their awareness and appreciation of the responsibility that they have and do well, in light of the above, the researcher recommended presenting seminars and lectures to the workers in the house to raise awareness about Fadhil Ensuring orphans according to Islamic law, and increasing attention to training the workers in the home during service and providing them with new educational, psychological and social data that will benefit the residents there.

Keywords: satisfaction of the beneficiaries, Dar Al-Fajr for the care and rehabilitation of orphans.

دراسة رضا المستفيدين من خدمات دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام من وجهة نظر الأمهات

عبد المالك كريم أمر الله

ياسر صالح محفوظ باخبازي

كلية التربية والتدريب التدريسي || جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية || إندونيسيا

المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا أمهات المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام والتي تتمثل في: الرعاية الاجتماعية، والرعاية الصحية، والرعاية النفسية، والرعاية الثقافية والدينية، والرعاية التعليمية، ومجال التدريب والتوظيف، والرعاية المالية، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحثان المنهج الوصفي، وتم اختيار عينة مكونة من (61) من أمهات الأيتام، تمثلت أداة الدراسة في استبانة مكونة من (34) فقرة موزعة على سبعة محاور: وخلصت نتائج الدراسة أن درجة الرضا

لدى الأمهات عن الخدمات المقدمة من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام بدرجة كبيرة جدا حيث جاءت في الجانب الاجتماعي المتوسطات الحسابية ما بين (4.80) و(4.57)، وجاءت في الجنب الصحي المتوسطات الحسابية ما بين (4.72) و(4.55)، وفي الجانب في الجانب النفسي تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.80) و(4.54)، وأما في الجنب الثقافي والديني جاءت المتوسطات الحسابية ما بين (4.93) و(4.65)، وفي الجانب التعليمي تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.98) و(4.45)، وفي ما يتعلق في الجانب التدريب والتوظيفي تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.70) و(4.44)، وفي الجانب المالي تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.81) و(4.75)، وذلك يرجع لوعيهم وتقديرهم للمسؤولية التي عليهم والقيام بها جيدا، وفي ضوء ما سبق أوصى الباحثان بتقديم الندوات والمحاضرات للعاملين في الدار بالتوعية تجاه فضل كفالة الأيتام في الشرعية الإسلامية، وزيادة الاهتمام بتدريب العاملين بالدار أثناء الخدمة واكسابهم معطيات تربوية ونفسية واجتماعية جديدة تعود بالنفع على المقيمين بها.

الكلمات المفتاحية: رضا المستفيدين، دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام.

المقدمة.

يعتبر الأيتام من الفئات التي تتطلب رعاية خاصة من المؤسسات الاجتماعية والحكومية والخاصة والأهلية، حيث يعتبرون من الفئات الاجتماعية ذات الاحتياجات الخاصة، ففقدان الأب أو الأم أو كليهما يعني بالضرورة غياب مكون جوهرى من مكونات التنشئة الأسرية السليمة، حيث يتم عنه حرمان اليتيم من تلقي تنشئة أسرية طبيعية، فتزيد فرص تعرضه لمخاطر حياته جمة وشاملة، تؤذيه وتضر مجتمعه.

حيث تسعى المجتمعات لتعويض الأيتام من قصور النمو الطبيعي بإنشاء مؤسسات، لرعايتهم وتبنيهم وسن قوانين وأنظمة لحمايتهم، ورغم أن هذه البدائل لا يمكن أن تعوض القصور، إلا أنها بلا شك مؤثرة في دمج الأيتام بمجتمعهم وتبنيهم للتكيف مع ظروفهم ومساعدتهم في مواجهة صعوبات الحياة، وفي الاعتماد على ذواتهم في العيش الكريم وفي الاسهام بفعالية بتنمية مجتمعاتهم، وقد حث الإسلام على ذلك والتشريعات الوضعية على ضرورة رعاية الأيتام وحمايتهم وحفظ حقوقهم. (النويصر، 2001: 5).

وفي الجمهورية اليمنية هناك جمعيات أهلية ترعى الأيتام وتقدم خدماتها لهم، مثل الإيواء الكامل، والرعاية المالية الكاملة والجزئية، ومن هذه المؤسسات الأهلية مؤسسة الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام، وهي تعتبر أحد هذه المؤسسات بمحافظة حضرموت المتخصصة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية وتقديم التربية والتوعية الدينية وتقديم الرعاية الصحية وتقديم الرعاية التعليمية والأنشطة الترفيهية في هذا المجال، حيث أنها سعت منذ تأسيسها في التمييز في تقديم الخدمة للأيتام، ووضعت الخطط الاستراتيجية ذات الرؤية الواضحة والأهداف المحددة التي تسعى من خلالها الى تقديم أرقى رعاية وخدمة لهذا اليتيم حتى يتحقق بناء شخصية متكاملة وعنصرا صالحا لنفسه ولأسرته ومجتمعه.

وتأتي هذا الدراسة الأولى من نوعها في الدار حيث أنها تهدف لاستطلاع آراء وتقييم مدى رضا أمهات المستفيدين عن الخدمات المقدمة من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام، وتعتبر هذه الآراء والمقترحات أساسا مهما في تطوير الخدمات والبرامج التي تقدمها هذه الدار، وهل هي تلبي احتياجات وتطلعات المستفيدين ام لا

مشكلة الدراسة:

يمثل رضا الأيتام وأمهم عن الخدمات التي تقدم إليهم من الجمعيات الخيرية عنصرا أساسيا من عناصر نجاح جمعيات رعاية الأيتام الخيرية، فهو المقياس الأول للحكم على مدى تحقيقها لأهدافها ونتائج أداؤها وبالتالي رؤيتها ورسالتها، لذلك عليها أن تدرك وظيفتها الرئيسية المتمثلة في تحقيق هذا الرضا قبل كل شيء، ولتحقيقه عليها

تحديد ما يلزم المستفيدين من متطلبات، والعمل المستمر لتحقيق التوازن بين هذه المتطلبات ومستوى تحقيقها لهم. (الحيدري، 2014، حربان، 2014: 8).

مما سبق نخلص أن الاستشعار بمدى رضا المستفيدين يعتبر ممارسه يسعى لها كثير من جمعيات كافلة الأيتام، حتى يتحقق لهم أعلى مستويات الجودة التي تسعى لها الجمعية ولا يتأتى لهم ذلك حتى تراعي البعد الحسي الذي يتمثل في رصد مشاعر وأحاسيس وأراء المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم، ومن هنا يتضح لنا مشكلة الدراسة الحالية في حرص دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في التعرف عن مستوى رضا المستفيدين من خدماتها، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في مجموعة من التساؤلات كالتالي:

- 1- ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب الاجتماعي؟
- 2- ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب الصحي؟
- 3- ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب النفسي؟
- 4- ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب الثقافي والديني؟
- 5- ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب التعليمي؟
- 6- ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب التدريب والتوظيفي؟
- 7- ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب المالي؟

أهداف الدراسة:

ترمي الدراسة الحالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسة على ما يأتي:
أولاً: التعرف على مدى رضا أمهات المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام وتمثل فيما يأتي:

1. التعرف على رضا أمهات الأيتام المستفيدين من الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب الاجتماعي.
2. التعرف على رضا أمهات الأيتام المستفيدين من الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب الصحي.
3. التعرف على رضا أمهات الأيتام المستفيدين من الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب النفسي.
4. التعرف على رضا أمهات الأيتام المستفيدين من الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب الثقافي والديني.

5. التعرف على رضا أمهات الأيتام المستفيدين من الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب التعليمي.
6. التعرف على رضا أمهات الأيتام المستفيدين من الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب التدريب والتوظيفي

أهمية الدراسة:

وانطلاقاً من أهمية معرفة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام، تأتي أهمية هذه الدراسة حيث إنها تساعد دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام، وتنطلق أهمية البحث الموضوعية والتطبيقية من الحيثيات الآتية:

1. تطوير البرامج المقدمة للمستفيدين بشكل يتناسب مع احتياجاتهم المرجوة من الدار.
2. وضع خطط متقدمة لتقديم خدمات تتوافق مع تطلعات المستفيدين. من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام.
3. تزويد العاملين والقائمين على رعاية الأيتام في دار الفجر بمدى رضا المستفيدين من الأعمال المقدمة لهم من الدار.

حدود البحث:

- الحد الموضوعي: تناول البحث رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام.
- الحد البشري: يتمثل في أمهات الأيتام المنتسبين لدار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام
- الحد المكاني: دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في محافظة حضرموت بالجمهورية اليمنية
- الحد الزمني: تتم إجراءات الدراسة في الفصل الأول من عام 2020م-2021م

مصطلحات البحث:

- رضا المستفيدين:
 - يعرف رضا المستفيدين بأنه مستوى تحقيق توقعاتهم الناتج عن المقارنة بين الخدمات كما يدركونها ومستوى تحقيقها لهم (زايد، 2014، حريان، 2014، الحيدري، 2014)
 - التعريف الإجرائي: تحقيق تطلعات المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم مع الجودة فهي وتقديمها بما يحقق رغبة المستفيد.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

أولاً- الإطار النظري:

- 2-1-1- نبذه عن دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام.
 - يعد مشرع دار الأيتام مشروعاً حيويًا هاماً وهو من المشاريع الاجتماعية الرائدة على مستوى محافظة حضرموت في كفالة الأيتام وتربيتهم ورعايتهم وتأهيلهم.
 - الاسم: دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام.

الموقع: المكلا - فوه - المساكن - خلف مجمع فوه التعليمي للبنات - محافظة حضرموت - الجمهورية اليمنية

الجهة المشرفة: مكتب الشؤون الاجتماعية والعمل في محافظة حضرموت بالشراكة مع مؤسسة الفجر الخيرية الاجتماعية والتي استلمت الدار بتاريخ 2009/15/7م وتم تشغيله رسمياً من قبلها بتاريخ: 2009/3/10م. رسالة الدار: الريادة في رعاية وتأهيل اليتيم من خلال كفاءات متميزة وبرامج شاملة. رؤية الدار: الرعاية المتميزة في الخدمات الاجتماعية والنفسية والتنموية الهادفة الى تأهيل اليتيم ورفع قدراته الذاتية لعيش حياة كريمة.

أهداف الدار:

- 1- كفالة وإيواء الأيتام من أبناء محافظة حضرموت.
- 2- تقديم الرعاية التربوية والتعليمية والاجتماعية للأيتام المنتسبين للدار.
- 3- مراقبة سلوك الأيتام المنتسبين للدار وتقويمه.
- 4- توعية الأيتام المنتسبين للدار دينياً وثقافياً وصحياً وتنشئتهم على حب الوطن والمجتمع.
- 5- إدماج الأيتام المنتسبين للدار في المجتمع من خلال البرامج والأنشطة والتأهيلية والتدريبية والفنية.

مرافق ومكونات الدار:

1. تتكون الدار من المرافق من ثلاث بنايات حديثة تحتوي على:
2. عدد 62 غرفة ل (300) يتيم.
3. مبنى الإدارة وصالة الطعام وملحقاتها.
4. مسجد.
5. قاعة حاسوب مجهزة.
6. صالة ألعاب.
7. وحده صحية.
8. فصول دراسية.
9. ملعب كرة.

الخدمات المقدمة من الدار:

- تقدم الدار العديد من الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية والتربوية منها:
1. تقديم الرعاية الاجتماعية من إعاشة وسكن وملبس وعناية نفسية واجتماعية تحت إشراف أخصائيين اجتماعيين واستشارة لمختصي الطب النفسي والمشرفين التربويين.
 2. تقديم التربية والتوعية الدينية لغرس مبدأ الإيمان وحب العمل الصالح والتمسك بالقيم والأخلاق الإسلامية من خلال إقامة حلقات تحفيظ القرآن الكريم والدروس والمحاضرات التوعوية والأنشطة التربوية الهادفة.
 3. تقديم الرعاية الصحية من علاج وفحص طبي دوري حيث يوجد وحده صحية متكاملة تحت إشراف طبيب عام على مدار الساعة.
 4. تقديم الرعاية التعليمية من خلال ترتيب وضع الأيتام في المدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم ومتابعة تحصيلهم العلمي ووضع برامج التقوية للمواد التعليمية.

5. تقديم أنشطة ترفهية هادفة ومتنوعة تهدف إلى تنمية مهاراتهم وقدراتهم من أنشطة راضية ورحلات وزيارات وأسفار ومسابقات وفنون تشكيلية وأعمال يدوية.
6. دورات تدريبية في التنمية البشرية والحاسوب واللغة الإنجليزية.

المستفيدون من الدار أصحاب الإيواء الكامل: وعددهم (60) يتيما

2-1-2- مفهوم اليتيم لغة وشرعاً:

1. اليتيم لغة: الانفراد واليتيم الفرد، وكل شيء يعز نظيره فهو يتيم ومنه درة يتيمة أي لا نظير لها (الفيروز آبادي، 1371هـ، 195).

واليتيم في الناس من قبل الأب، وفي الهائم من قبل الأم، ولا يقال لمن فقد أمه من الناس يتيماً ولكن منقطعاً كما يقال لمن فقد أبويه لقيم " والوصف يتيم ویتيمة" والجمع أيتام ویتامی ویتمة. (ابن منظور 1388هـ، 645).

2. اليتيم شرعاً: هو من فقد أباه وهو دون سن البلوغ، لما روي عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال " لا يتم بعد احتلام" (سنن أبي داود، 1391هـ، 294)

والحاصل أن اسم اليتيم بحسب اللغة يقع على الصغار والكبار لبقاء الانفراد عن الآباء، ولكن العرف الشرعي خصه بمن فقد أباه قبل أن يبلغ مبلغ الرجال إن كان ذكراً، وقبل أن تبلغ مبلغ النساء إن كانت أنثى، فإذا بلغ كل منهما الحلم صار رشيداً ذهب عنه وصف اليتيم، ولا تجري عليه أحكام الأيتام.

2-1-3- رعاية الأيتام من منظور إسلامي:

جاءت الشرعية الحنيفة السمحاء مهتمّة بأمر الأيتام وأجزلت الأجر والعطاء لمن تولى كفالة الأيتام، وقام بالإحسان إليهم في تربيتهم والمعاملة الحسنة معهم، فقد ورد في كتاب الله تعالى العديد من الآيات القرآنية التي تبين مكانة اليتيم منها:

فقد ورد ذكر اليتيم في كتاب الله اثنتين وعشرون مرة منها قوله تعالى: ﴿وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنْتُمْ مُّعْرِضُونَ﴾ (البقرة: 83)

وجعل سبحانه البذل لهم من خصال البر والتقوى، قال تعالى: ﴿لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَىٰ حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ﴾ (البقرة: 177) ووبخ سبحانه وتعالى من لم يكرم يتيماً، فقال تعالى: ﴿كَلَّا بَلْ لَا تَكْرُمُونَ الْيَتِيمَ﴾ (الفجر: 17) ونهى الله صفوة خلقه أن يقهر أحداً منهم فقال سبحانه ﴿فَأَمَّا الْيَتِيمَ فَلَا تَقْهَرْ﴾ (الضحى: 9)

قال ابن كثير رحمه الله: (ابن كثير، 385) "أي لا تذله، وتهر، وتهنه، ولكن أحسن إليه وتلطف به، وقد أمر الله بحفظ أموالهم، ونهى عن قربها إلا بالحسنى فقال تعالى: ﴿وَلَا تَقْرُبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ﴾ (الأنعام: 152) ولا يتولى أموالهم إلا القوي الأمين ونهى النبي صلى الله عليه وسلم الضعيف أن يتولى شيئاً من أموالهم، فقال صلى الله عليه وسلم: (يَا أَبَا ذَرٍّ، إِنِّي أَرَاكَ ضَعِيفًا، وَإِنِّي أَحِبُّ لَكَ مَا أَحِبُّ لِنَفْسِي، لَا تَأْمَرَنَّ عَلَىٰ اثْنَيْنِ، وَلَا تَوَلِّئَنَّ مَالَ يَتِيٍّ) (صحيح مسلم، 3512). وأخبر النبي صلى الله عليه وسلم أنه وكافل اليتيم في الجنة سواء، روى البخاري في صحيحه من حديث سهل بن سعد رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "أَنَا وَكَافِلُ الْيَتِيمِ فِي

الْجَنَّةَ هَكَذَا"، وَأَشَارَ بِالسَّبَابَةِ وَالْوُسْطَى، وَفَرَّجَ بَيْنَهُمَا شَيْئًا وَالسَّبَابَةُ هِيَ: الْأَصْبَعُ الَّتِي تَلِي الْإِبْهَامَ، وَتَسْمَى الْمَسْبُوحَةَ لِأَنَّهُ يَسْبُحُ بِهَا فِي الصَّلَاةِ (صحيح البخاري، 1401هـ، 76) ومعنى كافل اليتيم: أي هو القيم بأمره ومصالحه، قال النووي رحمه الله: "كافل اليتيم: القائم بأموره من نفقة وكسوة وتأديب وتربية. وغير ذلك (شرح مسلم، 13، 118)

2-1-4- رضا المستفيدين (العملاء):

مفهومه:

يعد مفهوم رضا العملاء من أهم الأمور التي تحدد نجاح المؤسسة أو فشلها سواء كانت صناعية أو اجتماعية أو تجارية، لأنه يعتبر في المقام الأول النظر في جودة منتجات الخدمة التي تقدمها والمخرجات التي ترضي المستفيد.

يعرف رضا المستفيدين بأنه مستوى تحقيق توقعاتهم الناتج عن المقارنة بين الخدمات كما يدركونها ومستوى تحقيقها لهم، ويمكن احتسابه فلسفة إدارية تركز انتباه العاملين بجمعيات رعاية الأيتام الخيرية على رغبات المستفيدين والوفاء بمطالبهم، ويعد رضا المستفيدين محورا رئيساً من محاور نجاح جمعيات الأيتام فهو مقياس الحكم على مدى تحقيقها لأهدافها ونتائج أداؤها. (زايد، 2014، حريان، 2014، الحيدري، 2014)

وعلى الرغم من اختلاف التعريفات الخاصة برضا العملاء، إلا ان تعريف هوفمان لرضا العملاء يعتبر من التعاريف المشهورة في هذا الشأن، حيث يعتبر الرضاء مقارنة لتوقعات العميل مع الجودة المدركة لعناصر الخدمة (Hoffman، 2002)

أهمية رضا المستفيدين:

يستحوذ رضا المستفيدين على أهمية كبيرة في سياسة أي مؤسسة، ويعد أكثر المعايير فعالية للحكم على أداؤها لاسيما عندما تكون هذه المؤسسة متواجهه نحو تحقيق الجودة، وهي على النحو التالي:

1. إذا كان المستفيد راضياً عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المؤسسة فإن قراره بالعودة إليها سيكون سريعاً واحتمال توجهه إلى إي مؤسسة أخرى يبقى منخفضاً.
2. يمثل رضا المستفيد تغذية عكسية للمؤسسة فيما يخص الخدمة المقدمة إليه.
3. إن رضا المستفيد يؤدي إلى ولاء العملاء للمؤسسة.
4. إن كان المستفيد راضي عن أداء المؤسسة فإنه سيتحدث للأخرين خاصة إذا اكان التعامل عن طريق الكلمة المنطوقة الطيبة، وهذا ما يولد زبائن جدد لدى المؤسسة. (الطائي، والعبادي:2010م، 146)

العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين:

هنالك مجموعة من العوامل المهمة بحسب نموذج كانوا والتي تؤثر في رضا المستفيد وهي:

1. العوامل الأساسية: وهي العوامل التي تسمى بعوامل عدم الرضا وإذا حصل أي نقص ولو طفيف منها فإنه يسبب عدم الرضا أو الاستياء في حال عدم إنجازها أو تواجدها في المنتج.
2. العوامل المثيرة: وهي عوامل رضا الزبون وفي حالة توفر هذه العوامل في المنتج فإنها تسهم في ارتفاع رضا المستفيد وتساعد في إبهاجه عند تسليم المنتج.
3. عوامل الأداء: إذا وجدت المنتج فإنها ستحقق الإرضاء التام للمستفيد وبالتالي إن ارتفاع الأداء سيزيد الرضا وإذا انخفض الأداء فإنه يسبب الاستياء للمستفيد. (عائشة، 2011، 110)

ثانياً- الدراسات السابقة:

- دراسة النويصر 2001م، هدفت الدراسة لتحقيق التعرف على الاحتياجات التدريبية للأيتام، وتحديد أهمية الاحتياجات التدريبية للأيتام من خلال ترتيبها وفقاً لوجهة نظر ثلاث فئات هي: الأيتام أنفسهم، والقائمين على رعايتهم، والمختصين في التربية وعلم النفس. ومنهج الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأهم النتائج التي توصلت إليها أنه لا يوجد اختلاف ذو دلالة بين الفئات الثلاث على الأهمية الكلية للمهارات التي ينبغي أن يتدرب عليها الأيتام لكي يحظوا بصحة نفسية تمكنهم من الانخراط في حياتهم وبيئاتهم بسعادة واستقلالية وإيجابية
- دراسة العواجين 2013: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الداخلية بأبعادها (الجوانب الملموسة والاعتمادية، والضمان، والتعاطف، والمهنية، والسرية) في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام بالأردن، والتعرف إلى الفروق بين العاملين في الرضا الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، والمستوى التعليمي، والدخل السنوي، وعدد سنوات الخبرة في المؤسسة، والموقع الوظيفي، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وجاءت أبرز النتائج إلى وجود أثر لجودة الخدمات الداخلية بجميع أبعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، كما تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الداخلية كان مرتقياً.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها

3-1- منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، لتحديد رضا المستفيدين من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام من وجهة نظر الأمهات، واستخدام الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملائمته لهذا النوع من الدراسات، فيعرفه (عدس وآخرون 2003م 191) بأنه: "منهج يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وتهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى" ويعرف (ذوقان، وآخرون، 2016)، والمنهج الوصفي بأنه: المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، وتهتم بوصفها وصفاً دقيقاً.

3-2- مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في أمهات الأيتام المسجلين في دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام وعددهم (61) فرداً، ونظراً لقلّة مجتمع الدراسة، استخدم الباحثان أسلوب الحصر الشامل ووزع الاستبانة على جميع أمهات الأيتام.

3-3- عينة الدراسة:

تمّ تطبيق الاستبانة على عينة عشوائية بسيطة أمهات الأيتام المسجلين في دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام حيث قام الباحث بتوزيع (61) استبانة كمجتمع كلي.

3-4- أداة الدراسة:

بناءً على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في البحث، وجد الباحثان أن "الاستبانة" هي الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذا البحث، وقد تم إعداد الاستبانة من خلال الخطوات الآتية:

1. تحديد الهدف من الاستبانة: المتمثل في التعرف على مدى رضا أمهات المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام.
2. مصادر بناء الاستبانة: وبناء أداة البحث اعتمد الباحث على المصادر العلمية كإطار النظري للبحث، والدوريات والمجلات التربوية، والبحوث، والدراسات السابقة، ذات الصلة بموضوع البحث.

3-5- إجراءات التطبيق:

تم تحكيم الاستبانة وصياغتها بصورتها النهائية قام الباحث بتوزيع الاستبانات على عينة الدراسة وقد حصل الباحث على عدد (61) استبانة صالحة للتحليل.

3-6- الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المتخصصين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات من أجل إبداء آراءهم وملحوظاتهم، وقد بلغ عدد الفقرات في صورتها الأولية (35) فقرة، ثم قام الباحث بإجراء تعديلات المحكمين ليستقر الفقرات على (34) فقرة.

3-7- الصدق الداخلي:

للتحقق من الصدق الداخلي للاستبانة، قام الباحثان بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل محور من محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية لها كما في الجدول رقم (1)

جدول (1) معامل الارتباط بين محاور الاستبانة والدرجة الكلية لها

المحور	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الرعاية الاجتماعية	0.89	**0.01
الرعاية الصحية	0.69	**0.01
الرعاية النفسية	0.75	**0.01
الرعاية الثقافية والدينية	0.68	**0.01
الرعاية التعليمية	0.64	**0.01
مجال التدريب والتوظيف	0.66	**0.01
الرعاية المادية	0.72	**0.01

يتبين من خلال الجدول (1) بأن معامل الارتباط لمحاور الاستبانة مع الدرجة الكلية لها تراوحت ما بين (0.64) (0.89)، وهذا يدل على أن محاور الاستبانة تتمتع بدرجة جيدة من الصدق. كما تم حساب معاملات الارتباط بين فقرات كل محور مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، كما في الجدول رقم (2)

جدول (2) معامل الارتباط بين فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور

الرعاية الاجتماعية		الرعاية الصحية		الرعاية النفسية		الرعاية الثقافية والدينية	
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
0.55	1	0.58	1	0.69	1	0.77	1
0.63	2	0.74	2	0.74	2	0.67	2
0.70	3	0.55	3	0.78	3	0.79	3

الرعاية الاجتماعية		الرعاية الصحية		الرعاية النفسية		الرعاية الثقافية والدينية	
0.66	4	0.67	4	0.70	4	0.67	4
0.68	5	0.66	5	*	*	0.66	5
*	*	0.74	6	*	*	*	*
*	*	*	*	*	*	*	*

جدول (3) معامل الارتباط بين فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور

الرعاية التعليمية		مجال التدريب والتوظيف		الرعاية المادية	
الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	0.84	1	0.74	1	0.67
2	0.66	2	0.69	2	0.66
3	0.67	3	0.68	3	0.74
4	0.66	*	*	4	0.55
5	0.67	*	*	*	*
6	0.69	*	*	*	*
7	0.77	*	*	*	*

يتبين من خلال الجدول (2) (3) بأن معامل الارتباط لفقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمحور تراوحت ما تراوحت ما بين (0.55) (0.84)، وهذا يدل على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى تمتعها بالصدق مرتفع وكافي يمكن الوثوق به في تطبيق الدراسة.

8-3- معامل الثبات:

قام الباحثان باستخدام معامل الثبات الفا كرو نباخ لتقدير ثبات الاستبانة في صورتها النهائية، وذلك بحساب المحاور مع الدرجة الكلية للاستبانة، وكانت قيمة معامل ألفا (0.87) وهي قيمة مرتفعة يمكن الوثوق بها لتطبيق الدراسة، كما هي في الجدول (4)

جدول (4) معامل الثبات ألفا كرو نباخ

المحور	عدد العبارات	معامل لثبات
الرعاية الاجتماعية	5	0.82
الرعاية الصحية	6	0.81
الرعاية النفسية	4	0.85
الرعاية الثقافية والدينية	5	0.870
الرعاية التعليمية	7	0.78
مجال التدريب والتوظيف	3	0.85
الرعاية المادية	4	0.74
الثبات الكلي	34	0.87

9-3- الأساليب الإحصائية:

قام الباحثان بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS وقد استخدم الأساليب الإحصائية التالية:

1. معامل الارتباط بيرسون: للتحقق من الصدق الداخلي.
2. معامل الثبات ألفا كرو نباخ: لمعرفة ثبات أداة الدراسة.
3. إحصاءات وصفية: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

اعتمد الباحثان مقياس ليكرث الخماسي لتحديد مستوى الإجابة على فقرات الاستبانة، وذلك لتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، وتم تحديد طول الخلايا في المقياس من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=1-5) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلايا، وتم تصنيف الإجابات إلى خمسة مستويات كما في الجدول (5).

جدول (5) المحك المعتمد في الدراسة

القيمة عند إدخال البيانات	طول الخلية للمتوسط الحسابي	التقدير اللفظي لدرجة التوفر
1	1.80 -1	ضعيفة جداً
2	2.60 -1.81	ضعيف
3	3.40 -2.61	متوسطة
4	4.20 -3.41	كبيرة
5	5.00 -4.21	كبيرة جداً

4- عرض نتائج الدراسة وتفسيرها.

- نتائج السؤال الأول: "ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب الاجتماعي؟"

وللإجابة على السؤال الأول والتعرف على درجة مستوى الرضا أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة لهم في الجانب الاجتماعي، قام الباحثان بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للاستبانة ككل ويتضح ذلك من خلال جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على فقرات مستوى الرضا في الجانب الاجتماعي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	توفير أخصائي اجتماعي لتقديم الخدمات للأسر	4.73	0.54	كبيرة جداً
2	تقديم برامج توعوية تستهدف توعية الأسر بكيفية التعامل مع الأطفال الأيتام	4.80	0.47	كبيرة جداً
3	تقديم خدمات مميزة لليتامى من خلال تنسيق جهود الجمعيات الخيرية مع مؤسسات المجتمع	4.73	0.54	كبيرة جداً
4	إشراك الأيتام في المناسبات الاجتماعية والوطنية.	4.57	0.64	كبيرة جداً
5	تشجيع الأيتام على المشاركة في الأعمال التطوعية.	4.67	0.65	كبيرة جداً
	المتوسط العام	4.70	**	كبيرة جداً

يتضح من الجدول (6) أن محور الرعاية الاجتماعية تكوّن من (5) فقرات، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.80) و(4.57)، وهذا يدل على تجانس استجابات أفراد العينة، كما بلغ المتوسط العام للمحور (4.70)، وهذا

يدل على أن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب الاجتماعية كبيرة جداً، ويعزو الباحث ذلك إلى التعامل والتفهم لدى العاملين في دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام للجانب للاجتماعي لدى الأيتام والقيام بالواجب الذي أمرهم الإسلام به اتجاه الأيتام من توفير الخدمات منها توفير الاخصائي الاجتماعي وشارك الأيتام في المناسبات الاجتماعية الوطنية وحثهم على المشاركة في الأعمال التطوعية لما له من اثر على الجانب الاجتماعي لديهم.

- نتائج السؤال الثاني: "ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب الصحي؟"

وللإجابة على السؤال الثاني والتعرف على درجة مستوى الرضا أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة لهم في الجانب الصحي قام الباحث

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم العينة لفقرات مستوى الرضا في الجانب الصحي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	إجراء فحوص طبية دورية للأيتام	4.67	0.62	كبيرة جداً
2	توفير الأجهزة والأدوات للمرضى والمعاقين من الأيتام وأمهم.	4.57	0.61	كبيرة جداً
3	توفير العلاج الطبي للمرضى من الأيتام.	4.72	0.48	كبيرة جداً
4	تقديم الاستشارات الطبية والنفسية في الجمعية.	4.62	0.55	كبيرة جداً
5	إيجاد تأمين صحي تعاوني لكافة الأيتام وأسره.	4.62	0.61	كبيرة جداً
6	تثقيف الأيتام وتوعيتهم صحياً من خلال برامج تدريب على مهارات النظافة الشخصية	4.55	0.74	كبيرة جداً
	المتوسط العام	4.62		كبيرة جداً

يتضح من الجدول (7) أن محور الرعاية الصحية تكوّن من (6) فقرات، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.72) و(4.55)، وهذا يدل على تجانس استجابات أفراد العينة، كما بلغ المتوسط العام للمحور (4.62)، وهذا يدل على أن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب الصحية جاء بدرجة كبيرة جداً ويعزو الباحث ذلك إلى توفير الدار للرعاية الصحية الدورية للأيتام وتوفير العلاج الطبي لهم وتقديم الاستشارات الطبية لهم من خلال توفير طبيب مناوب وتوفير الإسعافات الأولية في سكن الأيتام وتوعيتهم من الناحية الصحية والحفاظ النظافة الشخصية دائماً.

- نتائج السؤال الثالث: ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب النفسي؟

للإجابة على السؤال الثالث والتعرف على درجة مستوى الرضا أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة لهم في الجانب النفسي قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للاستبانة ككل ويتضح ذلك من جدول (8) التالي:

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم العينة لفقرات مستوى الرضا في الجانب النفسي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	توفير أخصائي نفسي في الجمعية	4.72	0.58	كبيرة جداً
2	تقديم خدمات ترفيهية للأيتام	4.80	0.54	كبيرة جداً

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
3	تقديم أدلة ونشرات إرشادية نفسية لأسر الأطفال اليتامى	4.47	0.78	كبيرة جداً
4	توفير مرشد تربوي للأيتام.	4.54	0.74	كبيرة جداً
	المتوسط العام	4.63		كبيرة جداً

يتضح من الجدول (8) أن محور الرعاية النفسية تكوّن من (4) فقرات، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.80) و(4.54)، وهذا يدل على تجانس استجابات أفراد العينة، كما بلغ المتوسط العام للمحور (4.63)، وهذا يدل على أن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب النفسية قد جاء بدرجة كبيرة جداً ويعزو الباحث ذلك إلى قيام الدار بتوفير الخدمات الترفيهية وتقديم الاستشارات النفسية من قبل الاخصائي النفسي لتقدم المساعدة لهم ونشر الإرشادات الثقافية بين أسرهم وجعل لهم مرشداً تربوياً يقدم الاستشارات التربوية وغيرها من الخدمات التي تريح النفسية عند هؤلاء النزلاء.

- نتائج السؤال الرابع: ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب الثقافي والديني؟

للإجابة على السؤال الرابع والتعرف على درجة مستوى الرضا أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة لهم في الجانب الثقافي والديني قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات ويتضح ذلك من خلال جدول (9) التالي:

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	إشراك الأيتام في الأنشطة الصيفية	4.93	0.24	كبيرة جداً
2	تنظيم مسابقات ودورات ثقافية للأيتام	4.80	0.44	كبيرة جداً
3	تنظيم الرحلات للأماكن الأثرية والتاريخية.	4.85	0.40	كبيرة جداً
4	تنمية الوعي بالمحافظة على مكتسبات الوطن	4.65	0.57	كبيرة جداً
5	تنظيم دورات لتحفيظ القرآن الكريم في الإجازات.	4.83	0.48	كبيرة جداً
	المتوسط العام	4.81		كبيرة جداً

يتضح من الجدول (9) أن محور الرعاية الثقافية والدينية تكوّن من (5) فقرات، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.93) و(4.65)، وهذا يدل على تجانس استجابات أفراد العينة، كما بلغ المتوسط العام للمحور (4.81)، وهذا يدل على أن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب الثقافية والدينية قد جاء بدرجة كبيرة جداً، ويعزو الباحث ذلك إلى توفير الدار لحلقات التحفيظ للقرآن الكريم والقيام بالمسابقات الثقافية والدينية التي تنمي جانهم الديني والثقافي وخلق في نفوسهم حب الوطن والحفاظ على مكتسباته وذلك بالقيام بالأعمال التطوعية، وحثهم على القيام بالصلوات في أوقاتها وصلة الأرحام وغيرها.

- نتائج السؤال الخامس: ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب التعليمي؟

للإجابة على السؤال الخامس والتعرف على درجة مستوى الرضا أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة لهم في الجانب التعليمي قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية ويتضح ذلك من جدول (10) التالي:

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم العينة لمستوى الرضا في الجانب التعليمي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	متابعة سير الدراسة بشكل دوري.	4.98	0.12	كبيرة جداً
2	تقديم جوائز مادية للمتفوقين دراسياً.	4.96	0.17	كبيرة جداً
3	تنظيم دروس تقوية.	4.88	0.32	كبيرة جداً
4	تشجيع المدارس الأهلية على تخصيص مقاعد دراسية للأيتام.	4.52	0.59	كبيرة جداً
5	تشجيع المهويين من الأيتام وتنمية قدراتهم.	4.45	0.76	كبيرة جداً
6	معالجة حالات الأيتام ذوي صعوبات التعلم.	4.40	0.90	كبيرة جداً
7	تيسير الحصول على المنح الدراسية والتدريبية في مختلف التخصصات.	4.45	0.80	كبيرة جداً
	المتوسط العام	4.66		كبيرة جداً

يتضح من الجدول (10) أن محور الرعاية التعليمية تكوّن من (7) فقرات، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.98) و(4.45)، وهذا يدل على تجانس استجابات أفراد العينة، كما بلغ المتوسط العام للمحور (4.66)، وهذا يدل على أن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب التعليمي قد جاء بدرجة كبيرة جداً، ويعزو الباحث ذلك إلى تقديم الدار للرعاية التامة بالجانب التعليمي من خلال القيام بالمراجعة والتقوية لهم وتوفير الحوافز المادية والمعنوية لهم وخلق روح التنافس بينهم وتوفير الفرص التعليمية للتميزين منهم من خلال التعاقد مع المؤسسات المتاحة .

- نتائج السؤال السادس: ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب التدريبي والتوظيفي؟

وللإجابة على السؤال السادس والتعرف على درجة مستوى الرضا أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة لهم في جانب التدريب والتوظيف قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية ويتضح ذلك من جدول (11) التالي:

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم العينة لمستوى الرضا في الجانب التدريبي والتوظيفي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	تشجيع المؤسسات والشركات الوطنية للإسهام في تدريب وتوظيف الأيتام كمسؤولية اجتماعية.	4.44	0.76	كبيرة جداً
2	مساهمة الجهات ذات الاختصاص في التدريب والتوظيف كالعنف التجارية الصناعية في تدريب وتوظيف الأيتام.	4.63	0.60	كبيرة جداً
3	تأهيل أسر الأيتام من خلال دورات تدريبية لتكون منتجة.	4.70	0.61	كبيرة جداً
	المتوسط العام	4.59		كبيرة جداً

يتضح من الجدول (11) أن محور الرعاية في الجانب التدريبي والتوظيفي تكوّن من (3) فقرات، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.70) و(4.44)، وهذا يدل على تجانس استجابات أفراد العينة، كما بلغ المتوسط العام للمحور (4.59)، وهذا يدل على أن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب التدريب والتوظيف قد جاء بدرجة كبيرة جداً، ويعزو الباحث ذلك إلى قيام الدار بالشراكة مع المؤسسات في تقديم التدريب والتأهيل وتوفير وخلق فرص وظيفية لهم من قبل هذه المؤسسات الوطنية، وعمل دورات تدريبية لأسر هؤلاء الأيتام حتى تكون أسر منتجة مفيدة لنفسها ولمجتمعا.

• نتائج السؤال السابع: ما مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجانب المالي؟

للإجابة على السؤال السابع والتعرف على درجة مستوى الرضا أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة لهم في جانب التدريب والتوظيف قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية ويتضح ذلك من جدول (12) التالي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	تقديم مكافأة مالية للطلاب من الأيتام.	4.75	0.50	كبيرة جداً
2	مساعدة أسر الأيتام بالمواد العينية	4.81	0.42	كبيرة جداً
3	تسديد الإيجارات لأسر الأيتام.	4.75	0.56	كبيرة جداً
4	توفير المستلزمات الدراسية الأساسية للأيتام (الحقائب، الكراسات، الأقلام....)	4.80	0.44	كبيرة جداً
	المتوسط العام	4.77		كبيرة جداً

يتضح من الجدول (12) أنّ محور الرعاية في الجانب المالي تكوّن من (4) فقرات، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.81) و(4.75)، وهذا يدل على تجانس استجابات أفراد العينة، كما بلغ المتوسط العام للمحور (4.77)، وهذا يدل على أن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب المالي قد جاء بدرجة كبيرة جداً، ويعزو الباحث ذلك إلى قيام الدار بتقديم المكافآت المالية المحفزة لهم وتقديم المساعدة لأسرهم لتسديد الإيجار وشراء الخدمات الأساسية لهم، وتوفير المستلزمات الأساسية لهم من حقائب وغيرها من الأشياء التي يحتاجها اليتيم.

ومن خلال العرض السابق لمستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم من دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام نجدها جاءت وفق الجدول (13) التالي:

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات لتقييم العينة لمستوى الرضا في المحاور وعموم الأداة

م	المحاور	المتوسط الحسابي	الترتيب	الدرجة
4	الرعاية الثقافية والدينية	4.81	1	كبيرة جداً
7	الرعاية المادية	4.77	2	كبيرة جداً
1	الرعاية الاجتماعية	4.70	3	كبيرة جداً
5	الرعاية التعليمية	4.66	4	كبيرة جداً
3	الرعاية النفسية	4.63	5	كبيرة جداً

م	المحاور	المتوسط الحسابي	الترتيب	الدرجة
2	الرعاية الصحية	4.62	6	كبيرة جداً
6	مجال التدريب والتوظيف	4.59	7	كبيرة جداً
	المتوسط العام	4.68		كبيرة جداً

يتضح من الجدول (13) أن جميع محاور الاستبانة قد جاءت جميعها بدرجة كبيرة جداً، مما يدل على أن مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام عن الخدمات التي تقدمها لهم دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام كبيرة جداً، ويعزو الباحثان ذلك إلى تقارب وجهات نظر أفراد الدار نحو تقديم أحسن الخدمات لنزلاء الدار وتوفير لهم كافة سبل الراحة وذلك لاستشعارهم لمكانة اليتيم في الشريعة الإسلامية وفضل كفالته لذلك جاءت درجة الرضا لدى الأمهات كبيره في مجال الخدمات، وهذا مؤشر إيجابي للدار ويدل على أنها تقدم خدمات متميزة كماً ونوعاً للمستفيدين وإلى أن الخدمات التي تقدمها الدار توافق تطلعات أمهات الأيتام المستفيدين من الدار وهي: (الخدمات الاجتماعية - والصحية- النفسية- والثقافية والدينية- ومجال التدريب والتوظيف- الرعاية المالية).

ملخص النتائج:

كشفت الدراسة في جانبها الميداني النتائج الآتية:

1. مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب الاجتماعية كبيرة جداً، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.80) و(4.57).
2. أن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب الصحية جاء بدرجة كبيرة جداً وتراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.72) و(4.55).
3. أن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب النفسية قد جاء بدرجة كبيرة جداً، حيث جاءت بمتوسطات حسابية تتراوح ما بين (4.80) و(4.54).
4. أن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب الثقافية والدينية قد جاء بدرجة كبيرة جداً، جاءت المتوسطات الحسابية ما بين (4.93) و(4.65).
5. أن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب التعليمي قد جاء بدرجة كبيرة جداً، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.98) و(4.45).
6. أن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب التدريب والتوظيف قد جاء بدرجة كبيرة جداً، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.70) و(4.44).
7. على أن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام في الجوانب المالي قد جاء بدرجة كبيرة جداً، حيث جاءت المتوسطات الحسابية ما بين (4,81) و(4,75).

التوصيات والمقترحات.

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحثان ويقترحان الآتي:

أظهرت النتائج قيام دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام بدور كبير في تقديم الخدمات للمستفيدين من الدار، ويمكن تعزيز هذا الجانب من خلال التوصيات الآتية:

1. تقديم الندوات والمحاضرات التوعوية للعاملين بالدار تجاه فضل كفالة الأيتام في الشريعة الإسلامية.

2. زيادة الاهتمام بتدريب العاملين بالدار أثناء الخدمة واكسابهم معطيات تربوية ونفسية واجتماعية جديدة تعود بالنفع على المقيمين بها.
3. زيادة الجهد في مساعدة الخريجين من الدار عن طريق تقديم القروض لهم لإقامة المشروعات الخاصة النافعة.
4. وضع نظام يكفل اتصال الدار بأبنائها القدامى لحضور المناسبات الخاصة بالدار.

قائمة المصادر والمراجع

• القرآن الكريم

أولاً- المراجع بالعربية:

- ابن تيمية، أحمد بن عبد الحلیم (2004)، مجموعة فتاوى، طبعة ثانية، مجمع الملك فهد بن العزيز آل سعود، المملكة العربية السعودية
- ابن حجر، أحمد بن علي العسقلاني، (2010) فتح الباري شرح صحيح البخاري، المجلد 10، دار طيبة للنشر والتوزيع، الرياض.
- ابن كثير، إسماعيل الدمشقي، (2000) تفسير القرآن العظيم، المجلد 14، مطبعة الفروق الحديثة للطباعة والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى.
- ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم، (1388هـ) لسان العرب، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1968م.
- أبو داود، سليمان، (1389هـ) سنن أبي داود، دار الحديث، حمص، سوريا، مجلد 3، ط 1391هـ.
- الباز، راشد سعد، (1436هـ)، برامج الرعاية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية. مكتبة الملك عبد العزيز العامة، بالرياض.
- البخاري، أبو عبد الله محمد إسماعيل، (1981) صحيح البخاري، دار الفكر، بيروت، لبنان.
- حريان، محمد (2014)، إدارة علاقات المستفيدين في المؤسسات الخيرية، اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، بعنوان: رضا المستفيدين، من 22-24-1435هـ، الموافق 22-24-4-2014م، فندق ميريدان الخيرية.
- الحيدري، إبراهيم، (2014)، رؤية إدارية لمفهوم المستفيدين في المؤسسات الخيرية، اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، بعنوان: رضا المستفيدين، من 22-24-1435هـ، الموافق 22-24-4-2014م، فندق ميريدان الخيرية.
- زايد، علي، (2014)، دور الإدارة العليا في الجهات الخيرية في تحقيق رضا المستفيد، اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية بعنوان: رضا المستفيدين، من 22-24-1435هـ، الموافق 22-24-4-2014م، فندق ميريدان الخيرية.
- شرح مسلم بن الحجاج، (1930) المنهاج في شرح صحيح الامام مسلم بن الحجاج، طباعة المصرية القديمة، المجلد 13، الطبعة الأولى.
- الطائي، يوسف، العبادي، هاشم فوزي، (2010) دور جودة المنتج في إيهاج الزبون باستخدام نموذج كانو، العربي للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، العدد 16.

- عائشة، واله، (2011)، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون مع دراسة حالة المؤسسة العربية، الاستشفائية لعين طاية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر3، الجزائر.
- العواجين، أكثم، (2013)، أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- عوض، حسين، وحجازي، محمود، (2013)، مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات عدد31، جزء2.
- الفيروز آبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب، (1391هـ) القاموس المحيط، مكتبة ومطبعة محمد البابلي الحلبي، مجلد 3.
- مسلم، ابي الحسين مسلم بن الحجاج، (1991) صحيح مسلم، تحقيق محمود فؤاد عبد الباقي، دار الكتب، بيروت.
- موقع دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام، <http://daralfjr.com/>
- النويصر، خالد بن رشيد محمد، (2001)، الاحتياجات التدريبية للأيتام، الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء"

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Hoffman. Batesoh,I,E,G. (2002).Essential of serve marketing-concepts,strategies.&cases,2nd Edition, ohio, south-west publishing.