مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية

الموقع الإلكتروني: https://uqu.edu.sa/jep

جامعة أم القرى
UMM AL-QURA UNIVERSITY

The degree of the social worker's application of social responsibility and its relationship to enhancing the quality of services in orphan care institutions.

درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بتجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام

Kholoud bint Saad bin Abdulaziz Al-Yousef[1*], Yasser bin Muslih bin Khader Al-Thabeti[2]

[1]Professor of Educational Administration and Planning - College of Education - Umm Al-Qura University
[2]Social Work - College of Social Sciences - Umm Al-Qura University

خلود بنت سعد بن عبدالعزيز اليوسف[1*]، ياسر بن مصلح بن خضر الثبيتي[2]

[1]أستاذ الإدارة التربوية والتخطيط – كلية التربية – جامعة أم القرى
[2]الخدمة الاجتماعية– كلية العلوم الاجتماعية – جامعة أم القرى

Received:22/03/25 Revised:05/06/25 Accepted: 19/06/25

تاريخ التقديم:22/03/25: تاريخ ارسال التعديلات: 05/06/25 تاريخ القبول:19/06/25

الملخص:

هدفت الدراسة إلى: التعرُّف على درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بتجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام، والتعرُّف على درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية: (المسؤولية الدينية الأخلاقية، المسؤولية الشخصيَّة الذاتيَّة، المسؤولية المجتمعية، المسؤولية الوطنية) في مؤسَّسات رعاية الأيتام، والكشف عن معوِّقات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسَّسات رعاية الأيتام، والكشف عن آليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام .

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي؛ لملاءمته لطبيعة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها وتحقيق أهدافها، واستخدمت الدراسة استبانة، وزِّعت على عيِّنة من الموظَّفين والموظَّفات في مؤسَّسات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة، عاد مكتمل منها (37) استبانةً.

وتوصلت الدراسة النتائج التالية:

1.أن درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في مؤسَّسات رعاية الأيتام جاءت (مرتفعة جدًّا)، وبمتوسط حسابي.(4.64)

2.أن درجة معوِّقات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسَّسات رعاية الأيتام جاءت (موافق)، وبمتوسط حسابي.(3.61)

3.أن درجة آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام جاءت (موافق بشدة)، وبمتوسط حسابي.(4.57)

4.لا توجد علاقة دالة إحصائيًّا بين درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية أو أيٍّ من أبعادها، والدرجة الكلية لتجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام، حيث جاءت مستويات الدلالة جميعها أكبر من (0.05)، وتُوصي الدراسة بانشاء إدارات أو وحدات خاصة بالمسؤولية الاجتماعية في مؤسَّسات رعاية الأيتام، وتوعية المجتمع المحلّي بالمسؤولية الاجتماعية لمؤسَّسات رعاية الأيتام.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، تجويد الخدمات، مؤسَّسات رعاية الأيتام

Abstract:

The study aimed to: identify the degree of social workers' application of social responsibility (religious and ethical responsibility, personal responsibility, societal responsibility, and national responsibility) in orphan care institutions; explore the main obstacles to social workers' application of social responsibility in these institutions; examine mechanisms for enhancing the quality of services in orphan care institutions; and determine the relationship between the degree of social workers' application of social responsibility and the quality improvement of services in orphan care institutions.

The study adopted a descriptive methodology, as it is suitable for the nature of the study, answering its questions, and achieving its objectives. A questionnaire was used as the study tool and was distributed to a sample of male and female employees in orphan care institutions in the Makkah region, with (37) fully completed questionnaires returned.

The study reached the following results:

1.The degree of social workers' application of social responsibility dimensions in orphan care institutions was found to be very high, with a mean score of (4.64).

2.The degree of obstacles to social workers' application of social responsibility in orphan care institutions was found to be agreeable, with a mean score of (3.61).

3.The degree of mechanisms for enhancing the quality of services in orphan care institutions was found to be very high, with a mean score of (4.57).

4.There was no statistically significant relationship between the degree of social workers' application of social responsibility or any of its dimensions and the overall quality improvement of services in orphan care institutions, as all significance levels were greater than (0.05).

The study recommends establishing special departments or units for social responsibility in orphan care institutions, and educating the local community about the social responsibility of orphan care institutions.

Keywords: Social Responsibility, Service Quality Improvement, Orphan Care Institutions.

المؤلف المراسل : أ.د.خلود بنت سعد بن عبدالعزيز اليوسف
البريد الالكتروني الرسمي : ksyousef@uqu.edu.sa

Doi: https://doi.org/10.54940/ep21131996
1658-8177 / © 2024 by the Authors.
Published ***by J. Umm Al-Qura Univ. Educ. and Psychol. Sci.***

مقدِّمة

تُعدُّ المسؤولية الاجتماعية من الموضوعات ذات الأهمية البالغة في مختلف قطاعات المجتمع، وتزداد هذه الأهمية بشكلٍ خاص في المؤسَّسات الخيرية وغير الربحية؛ نظرًا لكونها تُعنَى بتقديم الخدمات والرعاية للمجتمع المحيط بها. وعلى مرِّ الزمن، كانت المسؤولية الاجتماعية محورًا للدراسة والبحث، بهدف الوصول إلى أفضل الأساليب الفعَّالة لتطبيقها. وقد أشار العتيبي (2024م) إلى أن "اشتانير" أوضح أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لا يقتصر على الامتثال القانوني فقط، بل يمتد ليشمل الجوانب الأخلاقية، مع مراعاة حقوق المستفيدِين واحتياجاتهم، كما يتضمَّن أبعادًا اقتصادية وخيرية. وبيَّنت كلٌّ من: متولي والمنياوي (2024م) أن المؤسَّسات تستطيع تعزيز قيمة العمل لديها، من خلال تبنِّي ممارسات المسؤولية الاجتماعية؛ لما لها من أثَر إيجابي على جودة الأداء المؤسَّسي. وأكَّدت بلغول وروابح (2024م) على ضرورة وجود مبادئ واضحة تُوجِّه تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسات، إلى جانب توفُّر كفاءات إدارية قادرة على إدارتها بكفاءة. ولهذا السبب، وضعت هيئات دولية معايير وإطارات نموذجيَّة لتيسير تطبيق المسؤولية الاجتماعية، من أبرزها: المواصفة الدولية ISO 26000 الصادرة عن منظَّمة التقييس الدولية، ومبادئ الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية التابع للأمم المتحدة.

مشكلة الدراسة

تُعدُّ المسؤولية الاجتماعية من المحاور الأساسية التي تحظَى باهتمامٍ كبيرٍ من قِبَل مختلف أنواع المؤسَّسات، سواء كانت عامة أو خاصة أو خيرية. ووفقًا لما أشار إليه العتيبي (2024م)، فإن المسؤولية الاجتماعية تُعدُّ معيارًا جوهريًّا لتقييم السلوك الإنساني، حيث تعكس مدى التزام الفرد بتحمُّل مسؤوليَّاته تجاه المجتمع. ومن أبرز ما ورد في التقرير الشهري رقم (88) لملتقَى أسبار (2022م)، التأكيد على أهمية "بناء معايير جودة الأداء في مؤسَّسات رعاية الأيتام ومجهولي الوالدين، والاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في مجالات التخطيط والتنفيذ والمتابعة، بالإضافة إلى إعداد وتأهيل الكوادر العاملة عبْر توظيف خريجي أقسام الدراسات الاجتماعية والنفسية، وتدريبهم من خلال برامج مكثَّفة في كيفية التعامل مع أبناء الدور".

كما توصلت دراسة شامي (2023م) إلى أهمية توافر عدَّة عوامل تمكِّن المؤسَّسات من تطبيق المسؤولية الاجتماعية بفاعليَّة، وفي مقدِّمتها وجود إدارة تضع التشريعات والتنظيمات والسياسات اللازمة. وفي السياق ذاته، بيَّنت دراسة معاش وبرني (2024م) أن بعض المؤسَّسات تمارِس جوانب من المسؤولية الاجتماعية دون وعْي كافٍ بالمفهوم نفسه. أمَّا دراسة المطلق (2023م)، فقد أوصت بإنشاء إدارة متخصِّصة تُعنَى بتطبيق المسؤولية الاجتماعية، وتعزيز ثقافة العطاء، وبناء قنوات تواصل فعَّالة مع مؤسَّسات المجتمع.

وعلى الرغم من تعدُّد الدراسات التي تناولت مفهوم المسؤولية الاجتماعية، إلَّا أن هناك قصورًا واضحًا في الربط بين هذا المفهوم وتحسين جودة أداء مؤسَّسات رعاية الأيتام، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى معالجته، ممَّا يميِّزها عن غيرها من الدراسات السابقة.

أسئلة الدراسة

تعمل هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وفقًا للأبعاد الآتية: (المسؤولية الدينية الأخلاقية، المسؤولية الشخصية الذاتية، المسؤولية المجتمعية، المسؤولية الوطنية) بمؤسسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظفين في منطقة مكة المكرمة؟
- ما معوِّقات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظفين في منطقة مكة المكرمة؟
- ما آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظفين في منطقة مكة المكرمة؟
- ما علاقة درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية بتجويد الخدمات المقدَّمة بمؤسسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظفين في منطقة مكة المكرمة؟
- هل توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات عيِّنة الدراسة في العلاقة بين درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وتجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيِّرات: (النوع، المسمَّى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، التخصُّص العلمي، الحالة الاجتماعية)؟

أهداف الدراسة

- التعرُّف على درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وفقاً للأبعاد الآتية: (المسؤولية الدينية الأخلاقية، المسؤولية الشخصيَّة الذاتيَّة، المسؤولية المجتمعية، المسؤولية الوطنية) بمؤسَّسات رعاية الأيتام.
- الكشف عن معوِّقات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام.
- الكشف عن آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام.
- لتوصُّل إلى العلاقة بين درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وتجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام.
- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات عيِّنة الدراسة في العلاقة بين درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وتجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيِّرات: (النوع، المسمَّى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، التخصُّص العلمي، الحالة الاجتماعية).

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية

- تُسلِّط هذه الدراسة الضوء على فئة مجتمعية ذات أهمية خاصة، وهي فئة الأيتام، الذين حظوا باهتمامٍ كبيرٍ ضمْن رؤية المملكة العربية السعودية 2030؛ لما لهم من دورٍ فاعل كأحد الموارد البشرية المهمَّة التي تُسهم في تنمية المجتمع.
- كما تُمكِّن نتائج هذه الدراسة الباحثِين في مجال رعاية الأيتام من الاستفادة منها كقاعدة انطلاق لأبحاث مستقبليَّة، في مناطق جغرافية أخرى داخل المملكة، ممَّا يعزِّز من تراكم المعرفة في هذا المجال الحيوي.
- الأهمية التطبيقية:
- قد تُسهم هذه الدراسة في دعْم جهود "كرسي العيسى لأبحاث الأيتام" بجامعة أم القرى، من خلال تقديم رؤى حوْل أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية داخل مؤسَّسات رعاية الأيتام.
- قد تساعد نتائج هذه الدراسة مؤسَّسات رعاية الأيتام في التعرُّف على آليات تحسين جودة الخدمات المقدَّمة، من خلال تعزيز دور الأخصائي الاجتماعي وتفعيل مسؤوليته الاجتماعية بشكلٍ فاعلٍ داخل المؤسَّسة.
- من الممكن أن تُسهم نتائج هذه الدراسة في توجيه برامج التدريب والتأهيل ضمْن إدارات الموارد البشرية، من خلال تصميم خطط تدريبية متخصِّصة، تستهدف تنمية الوعي بالمسؤولية الاجتماعية لدى الأخصائيِّين الاجتماعيِّين العاملين في مؤسَّسات رعاية الأيتام.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على التعرُّف على درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وفقًا للأبعاد الآتية: (المسؤولية الدينية الأخلاقية، المسؤولية الشخصيَّة الذاتيَّة، المسؤولية المجتمعية، المسؤولية الوطنية) بمؤسَّسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظَّفين في منطقة مكة المكرمة، والكشف عن معوِّقات تطبيقها، والكشف عن آليات تجويد خدماتها، والتوصُّل إلى العلاقة بين درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وتجويد خدماتها.

الحدود البشرية: تمَّ إجراء هذه الدراسة على الموظَّفين والموظَّفات في مؤسَّسات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة.

الحدود المكانية: تمَّ إجراء هذه الدراسة في مؤسَّسات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة.

الحدود الزمانية: تمَّ إجراء الدراسة الميدانية خلال العام 1446هـ.

مصطلحات الدراسة

مفهوم المسؤولية الاجتماعية

عرَّف المنديلي (2023م) المسؤولية الاجتماعية بأنها: "الإحساس والشعور بالالتزام نحو مساعدة الآخرين ورعايتهم، والمسؤولية هنا مُتبادَلة، مسؤولية الأفراد نحو مجتمعهم والنهوض به، وأيضًا مسؤولية المجتمع نحو إشباع احتياجات أفراده والتغلُّب على ما يواجهه من مسؤوليات، وتوفير الفرص لهم للنمو والتكيُّف".

تعريف المسؤولية الاجتماعية إجرائيًا في هذه الدراسة

تُعرَّف المسؤولية الاجتماعية إجرائيًّا بأنها: مدى التزام الأخصائيِّين الاجتماعيِّين العاملين في مؤسَّسات رعاية الأيتام بمسؤوليَّاتهم الشخصية والأخلاقية تجاه المجتمع، والتي تنبع من دوافع ذاتية، وتعاليم دينية، ومتطلَّبات اجتماعية، إلى جانب مسؤوليَّاتهم الوطنية، بهدف تحقيق أعلى درجات التكافل الاجتماعي، وتعزيز جودة الرعاية المقدَّمة للأيتام.

مفهوم الجودة: يذكر جلالة (2022م) تعريف (مور وهربت) للجودة بأنها: "عملية تلبية احتياجات العميل ومتطلَّباته المشروعة بالقدْر المطلوب"، كذلك عرَّفها أحمد (2019م) بأنها: "المساهمة في تجويد الأداء الإداري بالمؤسَّسة إلى مدخل شامل لتحسين الأداء، وغرْس روح التنافس، والفاعليَّة، والمرونة، وجعْل هذا المدخل ملائمًا لكلِّ الأقسام والفروع بالمؤسَّسة".

تعريف الجودة إجرائيًا في هذه الدراسة

تُعرَّف الجودة إجرائيًّا بأنها: مستوى ما يقدِّمه الأخصائيُّون الاجتماعيُّون من خدمات داخل مؤسَّسات رعاية الأيتام، بما يضمن تلبية احتياجات الأيتام، من خلال تحسين الأداء الإداري، وتعزيز روح التنافس، والفاعليَّة، والمرونة في جميع وحدات المؤسَّسة، بما يتوافق مع أعلى معايير الجودة المطلوبة.

الإطار النظري

مفهوم المسؤولية الاجتماعية

عرَّف المومني والمعاني (كما ورد في المعاقبة، 2023م) المسؤولية الاجتماعية بأنها: "نظرية أخلاقية تقترح أن أيَّ كيان، سواء كان فردًا أو منظَّمة، يتحمَّل مسؤولية العمل لما فيه مصلحة المجتمع ككل، حيث تُعدُّ المسؤولية الاجتماعية التزامًا ينبغي على كلِّ فرد أو منظَّمة تبنِّيه؛ للموازنة بين الجوانب الاقتصادية والنُّظم البيئية."

ويُشير شامي (2023م) إلى تعريف "هولمز" (Holmes) للمسؤولية الاجتماعية بوصفها: "التزامًا أخلاقيًّا وإنسانيًّا تتحمَّله منظَّمات الأعمال تجاه المجتمع، سواء أكان لذلك عائد مالي مباشر أم لا". كما يذكر الغالبي تعريف المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام على منظمات الأعمال تجاه المجتمعات التي تعمل فيها، من خلال المساهمة في فعاليات اجتماعية متعدِّدة، كالتقليل من الفقر، وتحسين الرعاية الصحِّيَّة، ومكافحة التلوث، وخلْق فرص عمل، والمشاركة في معالجة قضايا النقل والإسكان والتعليم".

ويرى العربي وعمر (2023م) أن مسؤولية المؤسَّسة الاجتماعية تنبع من سعيها لتحسين صورتها لدى المجتمع، عبْر تهيئة مناخ عمل إيجابي، وتعزيز التعاون بين الموظَّفين، والمساهمة في تنمية المجتمع، وتحسين نوعيَّة الخدمات المقدَّمة له، بما يحقِّق الاستقرار الاجتماعي وتكافؤ الفرص.

ويضيف شامي (2023م) أن المسؤولية الاجتماعية تعزّز من مشاعر الانتماء والتكافل، وتُسهم في تحقيق العدالة الاجتماعية، وتحسين جودة حياة الأفراد، من خلال تطوير البيئة المجتمعية المحيطة.

كما أورد المنديلي (2023م) تعريف المنوفي للمسؤولية الاجتماعية بوصفها: "شعور بالالتزام تجاه مساعدة ورعاية الآخرين، بما يعكس مسؤولية الأفراد تجاه مجتمعهم، وكذلك مسؤولية المجتمع في إشباع احتياجات أفراده، وتوفير فرص النمو والتكيُّف لهم".

وفي السياق نفسه، يوضِّح معاش وبرني (2024م) أن "كارول" (Carroll) حدَّد أربعة أبعاد رئيسة للمسؤولية الاجتماعية، تشمل: (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية القانونية، والمسؤولية الخيرية).

ومن خلال ما سبق، يمكن استخلاص أن المسؤولية الاجتماعية تمثِّل التزامًا أخلاقيًّا وإنسانيًّا تتحمَّله المؤسَّسة والأخصائي الاجتماعي تجاه المجتمع، عبْر تقديم أنشطة وخدمات لا تستهدف الربح، وإنما تُعنَى بتحقيق التنمية المجتمعية، وتعزيز التكافل الاجتماعي، وترسيخ مبادئ العدالة والمساواة بين جميع أفراده.

أبعاد المسؤولية الاجتماعية

يشير المحمد (2014م) إلى أن المسؤولية الاجتماعية تنطوي على مجموعة من الأبعاد التي تعكس مدى وعْي الفرد واهتمامه بقضايا المجتمع، واستعداده للمساهمة بفعالية في معالجتها، ممَّا يعكس التزامه بأداء واجبه تجاه مجتمعه. وتتمثَّل أبرز هذه الأبعاد في الآتي:

بُعد المسؤوليات الاقتصادية:

يُعرِّف معاش وبرني (2024م) المسؤولية الاقتصادية بأنها: "التزام المؤسَّسة بإنتاج السلع والخدمات التي يحتاجها الفرد والمجتمع، مع تحقيق أرباح تمكِّنها من الوفاء بمتطلَّباتها المختلفة، وتُسهم بشكلٍ كبيرٍ في دعْم قطاعات، كالتعليم والثقافة والصحَّة".

ويُستنتَج من هذا البُعد، أن على المؤسسات بمختلف أنواعها واجبًا تجاه تحقيق التنمية الاقتصادية في المجتمع، من خلال التوازن بين تحقيق الأرباح وتلبية احتياجات المجتمع الفعليَّة.

بُعْد المسؤوليات القانونية

بحسب بلغول وروابح (2024م)، تتجسَّد المسؤولية القانونية في مدى التزام المؤسَّسة بالقوانين والأنظمة التي تنظِّم بيئة العمل، والامتثال للأساليب العادلة التي تحدِّدها الجهات التشريعية. ويُضيف كارول مجموعة من الجوانب التي توضِّح هذا البُعد، من أبرزها:

- عمل المؤسَّسة بما يتوافق مع المتطلَّبات القانونية والتنظيمية.
- الالتزام باللوائح الوطنية والمحلية.
- التصرف كمواطن مُلتزِم بالقانون.
- الوفاء بجميع الالتزامات القانونية.
- إنتاج السلع والخدمات ضمْن الإطار القانوني.

وفي هذا السياق، تتحمَّل مؤسَّسات رعاية الأيتام والأخصائيُّون الاجتماعيُّون مسؤوليات قانونية، تتمثَّل في الالتزام بالأنظمة واللوائح التي تضعها الدولة لضمان تقديم الرعاية المناسبة.

بُعْد المسؤوليات الأخلاقية

وفقًا لما ذكرته متولي والمنياوي (2024م)، تتمثَّل المسؤولية الأخلاقية في التزام المؤسسات باتِّباع قواعد السلوك التي تتَّسق مع القيم الأخلاقية، والعادات والتقاليد المجتمعية، ومراعاة مبدأ العدالة وتكافؤ الفرص، واحترام الذات الإنسانية.

ويبرز هذا البُعد في مؤسَّسات رعاية الأيتام من خلال حرْصها على توفير بيئة كريمة وداعمة للأيتام، تتوافق مع منظومة القيم الأخلاقية للمجتمع.

بُعْد المسؤوليات المجتمعية

توضِّح جمادي (2023م) أن المسؤولية الخيرية تشمل الأنشطة والخدمات التي تقدِّمها المؤسسات استجابة لتوقُّعات المجتمع، مثل: العمل الخيري، دعم التعليم، وتقديم المساهمات المالية والفنية والثقافية.

ويظهر هذا البُعد جليًّا في مؤسسات رعاية الأيتام، حيث تُبنَى خدماتها على أساس التكافل الاجتماعي، تماشيًا مع المبادئ الإسلامية والمجتمعية التي تحث على رعاية الأيتام.

بُعْد المسؤولية الوطنية

يذكر المولى ومحمد (2024م) أن هذا البُعد يشير إلى ممارسة الأفراد والمؤسَّسات لحقوقهم ومسؤوليَّاتهم في مختلف الأصعدة (المحلية، والوطنية، والدولية)، من خلال اتِّخاذ قرارات واعية، وإجراءات مسؤولة تخدم الصالح العام.

وينعكس ذلك في مؤسَّسات رعاية الأيتام من خلال تعزيز الانتماء الوطني، والمساهمة في إعداد جيل قادر على المشاركة الفاعلة في تنمية وطنه.

مفهوم تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام

أورد أحمد (2019م) عددًا من المفاهيم التي تُمثِّل أبعاد الجودة، ومن أبرزها:

- تحقيق رضا العميل بشكلٍ تام.
- مطابقة المنتجات أو الخدمات لتوقُّعات ومتطلَّبات المستفيد.
- دقَّة الاستخدام ومدى ملاءمته لاحتياجات العميل.
- السعي نحو الريادة والتميُّز في الأداء، وتحقيق الكفاءة والفاعليَّة.
- تنفيذ العمل بشكلٍ صحيحٍ من المرَّة الأُولى، مع الاعتماد على تغذية راجعة من العميل لتحسين الأداء باستمرار.

ويُستنتَج من هذه التعريفات، أن الجودة تتجلَّى في مدى قدرة المؤسَّسة على تحقيق رضا المستفيد، وتلبية توقُّعاته واحتياجاته، من خلال تقديم خدمات

أو منتجات تتميَّز بالكفاءة والفاعليَّة والريادة، مع الالتزام بأداء العمل بشكلٍ مُتقن منذ البداية، والاستفادة من الملاحظات لتحسين الأداء بشكلٍ مستمر.

الجودة في الممارسات المهنية للأخصائي الاجتماعي

يشير خليل (2015م) إلى أن تحقيق الجودة في ممارسة الخدمة الاجتماعية يتطلَّب توفُّر مجموعة من المعايير والممارسات المهنية التي تضمن فاعليَّة الأداء وارتباطه باحتياجات المجتمع. وتتمثَّل أبرز عناصر تحقيق الجودة في الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي، فيما يأتي:

- شموليَّة الخدمة الاجتماعية لجميع مجالاتها المهنية، وتفاعلها مع مختلف أفراد وفئات المجتمع وقطاعاته المتنوِّعة.
- العمل على تطوير أنظمة ولوائح وأهداف المؤسسات الاجتماعية وتحديثها بشكلٍ مستمر.
- تقديم الخدمات من خلال فِرَق عمل متخصِّصة، تضمن التكامل في الأداء وتوزيع الأدوار بفاعليَّة.
- التركيز على إحداث تنمية اقتصادية واجتماعية شاملة، تُسهم في معالجة مختلف قضايا المجتمع.
- اعتماد منظور تكاملي في التعامل مع القضايا الاجتماعية، بما يضمن تكامل الجهود وتعدُّد زوايا المعالجة.
- الحرص على تحقيق التميُّز في الأداء، من خلال تحديد واضح للأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة.
- الاستثمار في التنمية المهنية والمعرفية للأخصائيِّين الاجتماعيِّين، من خلال تنظيم ورش عمل وندوات تدريبية مستمرة.
- الالتزام بالمسؤوليات القيمية والأخلاقية في الممارسة المهنية، بما يعكس احترام القيم الإنسانية والمجتمعية.
- الاستفادة من التجارب الميدانية والخبرات المحلية والعالمية لتطوير الممارسات المهنية.

ويتضح من العرض السابق، أن الأخصائي الاجتماعي يؤدي دورًا محوريًّا في تحقيق الجودة داخل مؤسسات رعاية الأيتام، من خلال تنفيذ مهامه وأنشطته بدقَّة، ووفقًا لمتطلَّبات ومعايير الجودة المهنية، مما يُسهم في تحسين مستوى الخدمات المقدَّمة، وتحقيق الأثَر الإيجابي المنشود.

متطلَّبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسَّسات رعاية الأيتام:

تُشير عقر (2021م) إلى أن تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام يتطلَّب تحقيق مجموعة من المتطلَّبات الأساسية، من أبرزها:

- توافر الموارد المالية والمادية والبشرية اللازمة لتطوير الأداء المؤسَّسي، وتحسين جودة الخدمات.
- تحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات من خلال الاستخدام الأمثل والمتكامل للموارد المختلفة.
- ضمان استمرارية تقديم الخدمات، حيث إن أي انقطاع أو توقُّف يؤثِّر سلبًا على جودة الرعاية المقدَّمة.
- تسهيل إجراءات الحصول على الخدمات، بما يعزِّز من سهولة وصول المستفيدِين إليها.
- توفير بيئة آمنة وملائمة تُقدَّم فيها الخدمات، بما يضمن سلامة المستفيدِين، وجودة التجربة الخدمية.
- ويضيف أحمد (2019م) عددًا من المتطلَّبات الإدارية والفنية التي تُعزِّز من تحسين جودة الخدمات، وتتمثَّل في:
- تبنِّي رؤية شاملة للإصلاح الإداري والتطوير المستمر.
- مراجعة الأنظمة والتعليمات الإدارية والمالية بشكلٍ دوري، والعمل على تحسينها.
- منْح صلاحيات أوسع للعاملين لاتِّخاذ القرارات المناسبة، بما يحقِّق الكفاءة والسرعة في الإنجاز.
- تطبيق أنظمة تقنية متقدِّمة تُسهم في رفْع كفاءة الأداء، وتُسهِّل تقديم الخدمات.
- خلْق مناخ تنظيمي داعم ومحفِّز يُسهم في تجويد الخدمات، وتحقيق التميُّز المؤسسي.
- تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدِين، والاهتمام بآرائهم ومقترحاتهم، والاستفادة منها في تحسين مستوى الخدمات.

ويتضح من مجمل ما سبق، أن تحقيق جودة عالية في خدمات الرعاية الاجتماعية داخل مؤسَّسات رعاية الأيتام يتطلَّب توافر مقوِّمات متعدِّدة، تشمل: الموارد الكافية، البنية التحتية الداعمة، التقنيات الحديثة، المرونة الإدارية، والحوكمة المستمرة؛ مما يُسهِّل من مهمَّة الأخصائي الاجتماعي في تقديم خدمات ترتقي لتطلُّعات المستفيدِين، وتُحقِّق الأثر المجتمعي المنشود.

مؤسَّسات رعاية الأيتام

- حرصت المملكة العربية السعودية على رعاية الأيتام والاهتمام بشؤونهم منذ تأسيسها، حيث أوْلت هذه الفئة عناية خاصة؛ تأكيدًا على المبادئ الإسلامية التي تحث على التكافل والرعاية الاجتماعية. ووفقًا لما ورد في موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (2025م)، فإن المملكة "عنيت منذ نشأتها بأمر الأيتام، ونهضت برعايتهم أيَّما نهوض"، كما عملت على تعزيز هذه الرعاية وترسيخ دعائمها، من خلال إسناد مسؤولية متابعة أوضاع الأيتام إلى جهات متخصِّصة تُعنَى بتلبية احتياجاتهم، وضمان كرامتهم، ودعْم استقلاليَّتهم.
- وتُعدُّ الإدارة العامة لرعاية الأيتام بوكالة الوزارة للرعاية الاجتماعية والأسرة، الجهة الرسمية المسؤولة عن الإشراف على كافَّة شؤون الأيتام، حيث تسعى إلى وضْع السياسات العامة لرعاية الأطفال الأيتام ومَنْ في حُكمهم، بالإضافة إلى الفئات الاجتماعية الأخرى ذات الظروف الخاصة، كمجهولي الأبوين. وتُعنَى هذه الإدارة بتوفير الرعاية والتربية والإصلاح وفْق مبادئ الشريعة الإسلامية، ووفقًا لأساليب علمية حديثة، إمَّا من خلال المؤسسات والدور الإيوائية، أو من خلال المتابعة مع الأُسر الكافلة والصديقة.

كما تقدِّم الإدارة العامة لرعاية الأيتام خدماتها عبْر إدارتين متخصِّصتيْن، هما :إدارة شؤون الأيتام، وإدارة الرعاية الإيوائية؛ وذلك لضمان تقديم رعاية

شاملة ومتكاملة تلبّي احتياجات الأيتام، وتُسهم في تعزيز جودة حياتهم، وتمكينهم من الاندماج الإيجابي في المجتمع.

الدراسات السابقة

أجرى العبري (2022م) دراسة هدفت إلى قياس مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعة، والكشف عن علاقتها ببعض المتغيّرات الديموغرافية مثل :الجنس، الترتيب الميلادي بين الإخوة، مستوى دخْل الأسرة، والتحصيل الدراسي. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، كما اعتمدت على الاستبانة كأداةٍ رئيسة لجمع البيانات من عيّنة من طلبة جامعة السلطان قابوس. وأظهرت النتائج أن مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى أفراد العيّنة كان عاليًا، مما يشير إلى وعْي طلاب الجامعة بأهمية أدوارهم الاجتماعية والتزاماتهم تجاه المجتمع.

دراسة المطلق (2023م) التي هدفت إلى الكشف عن درجة تطبيق المسؤولية المجتمعية في تعليم المرحلة الثانوية من وجهة نظر مديرات المدارس، وكذلك هدفت إلى التعرف على معوّقات المسؤولية المجتمعية، والتعرف على متطلّبات المسؤولية المجتمعية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة كأداةٍ لجمع البيانات، حيث تمَّ توزيعها على عيّنة من مديرات مدارس المرحلة الثانوية في مدينة سكاكا، وتوصلت الدراسة إلى أن واقع تطبيق أبعاد المسئولية المجتمعية بمدارس التعليم الثانوي في مدينة سكاكا من وجهة نظر مديرات المدارس جاء بدرجة (أوافق)، وجاء واقع معوّقات تطبيق أبعاد المسئولية المجتمعية بدرجة (أوافق بشدَّة)، وجاءت الموافقة على متطلّبات تطبيق أبعاد المسئولية المجتمعية بدرجة (أوافق بشدَّة).

دراسة مسيل (2023م) هدفت إلى تفعيل دور مؤسَّسات المجتمع المدني المصري في التنمية المستدامة، وتقديم مجموعة من الآليات الإجرائية لتفعيل دور منظَّمات المجتمع المدني (الجمعيات الأهلية نموذجًا) في تحقيق التنمية المستدامة بالمجتمع المصري، ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تمَّ الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الجمعيات الأهلية تعمل على ترسيخ قيم المواطنة الصالحة في نفوس الشباب، وذلك من خلال أنشطة متنوّعة تغرس في نفوسهم قيم الحوار والمناقشة والاختلاف في الرأي وقبول الآخر رغم الاختلاف معه، وهو ما يُحسَب لهذه الجمعيات.

دراسة العربي، وعمر (2023م) هدفت إلى توضيح الاتجاهات الحديثة المختلفة في تعريف مفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، وبيان طبيعة العلاقة بين المسئولية الاجتماعية والأخلاقية لكليات التربية ودورها في المشاركة الفاعلة في تطوير التعليم في مصر، وتحديد الاتجاهات الحديثة لتفعيل دور كليات التربية في تحقيق مسؤوليّتها المجتمعية تجاه تطوير التعليم، وصولًا إلى التصور المقترح وآليات تفعيله لقيام كليات التربية بدورها في تطوير التعليم في مصر انطلاقًا من مسؤوليّتها الاجتماعية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتمَّ الاعتماد على الاستبانة التي طُبِّقت على عيّنة من أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت الدراسة للنتائج الآتية: تقديم تصور مقترح مكوَّن من مجموعة من المحاور، منها: فلسفته، أهدافه، أهميته، منطلقاته، ومجالاته، متضمنة مجموعة من آليات متطلَّبات تنفيذه، وبعض المعوّقات المتوقَّعة، وطرائق التغلُّب عليها.

دراسة المعاقبة (2023م) هدفت إلى تقصّي فاعليَّة برنامج إرشادي مُستنِد على نظرية أدلر لتنمية المسؤولية الاجتماعية وتقدير الذات لدى عيّنة من المدمنين في مركز عرجان لعلاج الإدمان في المملكة الأردنية الهاشمية، وتمَّ اعتماد المنهج شبه التجريبي، وتطوير مقاييس تنمية المسؤولية الاجتماعية، وتقدير الذات، وتمَّ اختيار عيّنة من الأفراد المدمنين في مركز عرجان لعلاج الإدمان، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق فردية ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البَعدي على تقدير الذات، تُعزَى للبرنامج الإرشادي المستنِد على نظرية أدلر.

دراسة الغامدي (2023م) هدفت إلى التعرف على واقع دور مؤسَّسات القطاع الأهلي في المسؤولية الاجتماعية نحو الأشخاص ذوي الإعاقة، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية وفقًا لمتغيّرات: (الجنس، سنوات الخبرة، ونشاط المؤسَّسة)، وتكوَّنت عيّنة الدراسة من العاملين في القطاع الأهلي بمدينة الرياض، واستخدمت المنهج الوصفي من خلال تطبيق استبانة، وتوصلت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لدور مؤسَّسات القطاع الأهلي في المسؤولية الاجتماعية نحو الأشخاص ذوي الإعاقة (متوسطة).

دراسة شامي (2023م) هدفت إلى التعرف على الآليات المطلوب توظيفها في المنظَّمات الريادية حتى تنجح في تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال تحديد أدوار المنظَّمات الريادية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية مع تبيان مزايا التزامها بذلك، وكذلك العراقيل التي تحدُّ من ممارسة المنظمات الريادية العربية لمسؤوليّتها الاجتماعية، وتوصلت إلى النتائج الآتية: ضرورة وجود عدَّة عوامل تساعد هذه المنظَّمات لتتحلَّى بروح المواطنة، وتجسِّد أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي تُعدُّ استثمارًا مستقبليًّا يحقِّق لها العديد من الفوائد، أهمها: وجود إدارة كفؤة تُعنَى بوضع التنظيمات والتشريعات والقوانين المنظِّمة لأعمال وتوجُّهات المسؤولية الاجتماعية، وظهر من العراقيل التي تحدُّ من تطبيقها لمفاهيم المسؤولية الاجتماعية؛ نقْص المعلومات والجهل برهانات المسؤولية الاجتماعية للمنظَّمات الريادية من طرف ريادتها.

دراسة عزوز وعثمان (2023م) هدفت إلى تحليل الأبعاد الأساسية للمسؤولية الاجتماعية نحو ذوي الاحتياجات الخاصة باعتبارهم حلقة مهمَّة في عملية التنمية للدولة، واعتمدت الدراسة على المنهج

الوصفي، وتوصلت إلى مجموعة من المشاكل المجتمعية التي يعاني منها ذوو الاحتياجات الخاصة.

دراسة جلالة (2022م) هدفت إلى رصْد واقع تطبيق معايير جودة الأداء بجمعيات رعاية الأيتام ذوي الظروف الخاصة، وتحديد معوِّقات تطبيقها، ومحاولة التوصل إلى محدِّدات لصياغة مؤشرات الأداء الرئيسة لقياس معايير الجودة في ضوء رؤية المملكة 2030، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة التي وزِّعت على المسؤولين العاملين في جمعيات رعاية الأيتام في مدينة الرياض، وتوصلت الدراسة إلى أنه انحصرت مستويات الأداء لمعايير جودة الأداء بالجمعيات بين الأداء المنخفض والمتوسط، وتمَّ تحديد أهم المعوِّقات في نقْص الكوادر البشرية والمدرَّبة، ونقْص الإدارة المتخصِّصة ذات المهام والاختصاصات الواضحة ضمْن الهيكل التنظيمي للجمعيات، وعدم وضوح معايير قياس مدى تحقيق الجمعيات لأهدافها، وتمَّ التوصل إلى محدِّدات صياغة مؤشرات الأداء الرئيسة المرتبطة بكلٍّ من: (مؤشرات المدخلات- مؤشرات العمليات- مؤشرات المخرجات)؛ لقياس معايير الجودة بالجمعيات في ضوء رؤية المملكة 2030.

دراسة عقر (2021م) هدفت إلى تحديد خدمات الرعاية الاجتماعية المقدَّمة للأيتام بمؤسَّسات رعاية الأيتام، وتحديد متطلَّبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة كأداةٍ للدراسة، وزِّعت على المسؤولين، واستمارة وزِّعت على الأيتام، وتوصلت الدراسة إلى أن ترتيب متطلَّبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسَّسات رعاية الأيتام، تمثَّلت في: المتطلَّبات البشرية، متطلَّبات التحسين المستمر للخدمات المقدَّمة للأيتام، وأخيرًا، المتطلَّبات المعلوماتية والتكنولوجية.

التعليق على الدراسات السابقة

جدول1:*التعليق على الدراسات السابقة*

مجال المقارنة	الدراسة الحالية	تتفق مع دراسة	تختلف مع دراسة
منهج الدراسة	استخدمت المنهج الوصفي المسحي	دراسة المطلق (2023م)، دراسة العربي، وعمر (2023م)، دراسة الغامدي (2023م)، دراسة عزوز، وعثمان (2023م)، دراسة عقر (2021م).	دراسة العبري (2022م) الوصفي الارتباطي، دراسة مسيل (2023م) المنهج الوصفي التحليلي، دراسة المعاقبة (2023م) شبه التجريبي، دراسة جلاله (2022م) المنهج الوصفي التحليلي،
مجتمع الدراسة	موظفي وموظفات مؤسسات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة	دراسة جلاله (2022م) المسؤولين العاملين في جمعيات رعاية الأيتام في مدينة الرياض، دراسة عقر (2021م) المسؤولين بمؤسسات رعاية الأيتام.	دراسة العبري (2022م) طلبة جامعة السلطان قابوس، دراسة المطلق (2023م) مديرات المرحلة الثانوية، دراسة العربي، وعمر (2023م) أعضاء هيئة التدريس، دراسة المعاقبة (2023م) الأفراد المدمنين في مركز عرجان لعلاج الإدمان، دراسة الغامدي (2023م) العاملين في القطاع الأهلي بمدينة الرياض، دراسة عقر (2021م) الأيتام بمؤسسات رعاية الأيتام.
أداة الدراسة	تم تطبيق الاستبانة	دراسة العبري (2022م)، دراسة المطلق (2023م)، دراسة العربي، وعمر (2023م)، دراسة الغامدي (2023م)، دراسة جلاله (2022م)، دراسة عقر (2021م) استخدم استمارتين استمارة للمسؤولين واستمارة وزعت للأيتام بمؤسسات رعاية الأيتام	دراسة المعاقبة (2023م) مقاييس تنمية المسؤولية الاجتماعية وتقدير الذات،

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي المسحي؛ نظرًا لملاءمته لطبيعة الموضوع قيد البحث، وقدرته على توفير بيانات كمِّيَّة تساعد في الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها بشكلٍ منهجي ودقيق.

مجتمع وعيِّنة الدراسة

تكوَّن مجتمع الدراسة الحالية من الموظَّفين والموظَّفات العاملين في مؤسَّسات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة، والبالغ عددها (36) مؤسسة. ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تمَّ اختيار عيِّنة عشوائية من تلك المؤسسات قوامها (15) مؤسسة، وتمَّ توزيع الاستبانة على جميع العاملين والعاملات فيها باستخدام أسلوب المسح الشامل، حيث بلغ عددهم (74) موظفًا وموظفة. وقد أُعيدت (37) استبانة مكتملة، وعلى الرغم من أن عدد الاستبانات المكتملة (37) يقل عن الحجم الأمثل للعيِّنة وفْق المعايير الإحصائية لحجم المجتمع الأصل، إلَّا أنه يمثِّل نسبة ملائمة في ضوء طبيعة المجتمع الصغير (74 فردًا)، ومحدودية عدد المؤسسات المتاحة، وصعوبة الوصول إلى بعض المشاركين، وكون بعض الموظَّفين ليس لهم دراية مباشرة بدور الأخصائي الاجتماعي ومهامه ومسؤولياته، وقد تمَّ قبول هذه العيِّنة باعتبارها كافية لتحقيق أهداف الدراسة وأكثر مصداقيَّة في الاستجابة، خاصةً وأنها تمثِّل ما يقارب 50% من إجمالي المجتمع الأصل، مما يُسهم في توفير مؤشرات مبدئيَّة يمكن البناء عليها في الدراسات المستقبليَّة.

أداة الدراسة

استندت الدراسة الحالية إلى استبانة أعدَّها الباحثان تحت عنوان: "درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بتجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام"، حيث تمَّت الاستعانة بعددٍ من الدراسات السابقة عند تصميم الاستبانة. وقد تضمَّنت الاستبانة جزأين، **الجزء الأول**: جمْع البيانات الأساسية المتعلقة بعيِّنة الدراسة، والتي شملت المتغيِّرات الآتية:

(النوع، المسمَّى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، التخصُّص العلمي، والحالة الاجتماعية).

أمَّا الجزء الثاني: فاحتوى على ثلاثة محاور رئيسة، المحور الأول: تناول درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وفْق أبعاد متعدِّدة، هي: (المسؤولية الدينية والأخلاقية، المسؤولية الشخصيَّة الذاتيَّة، المسؤولية المجتمعية، والمسؤولية الوطنية)، وذلك من وجهة نظر موظِّفي مؤسَّسات رعاية الأيتام في منطقة مكة المكرمة، وتمَّ قياس هذا المحور باستخدام مقياس ليكرت الخماسي: (منخفض جدًّا، منخفض، متوسط، مرتفع، مرتفع جدًّا).

المحور الثاني: تناول المعوِّقات التي تواجه تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في تلك المؤسَّسات، وتمَّ تقييمه أيضًا باستخدام مقياس ليكرت الخماسي: (غير موافق بشدَّة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدَّة).

المحور الثالث: تطرَّق إلى آليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام، وطُبِّق عليه نفس مقياس ليكرت الخماسي المستخدَم في المحور الثاني.
وتمَّ استخراج المدى بالطريقة الآتية:

المدى، ومُثِّل الفرق بين أعلى درجة وأقل درجة بالمقياس = 5-1 = 4.
طول الفئة = 4÷ 5 = 0.80، ومُثِّل طول كلِّ فئة من الفئات الخمس للمقياس. وعليه، تكون الفئة الأُولى لقيم المتوسط الحسابي هي: من (1) إلى (1 + 0.80)، كالآتي:

السؤال الأول	المتوسط الحسابي	السؤال الثاني والثالث
منخفض جدًا	1.80–1.00	غير موافق بشدة
منخفض	2.60–1.81	غير موافق
متوسطة	3.40–2.61	محايد
مرتفع	4.20–3.41	موافق
مرتفع جدًا	5.00–4.21	موافق بشدة

الدراسة الميدانية

الصدق والثبات

للتأكُّد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة؛ تمَّ عرْضها على عددٍ من ذوي الخبرة لتحكيمها، بَعد ذلك تمَّ تطبيق أداة الدراسة على عيِّنة استطلاعية بلغ عددها (10) من الموظَّفين بمؤسَّسات رعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة؛ لقياس صدق وثبات الاستبانة، وتمَّ حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كلِّ عبارة والدرجة الكلية للبُعد/ المحور الذي تنتمي إليه، وجاءت النتائج كما يأتي: أن جميع معاملات الارتباط لكلِّ محور من محاور أداة الدراسة والدرجة الكلية لأداة الدراسة جاءت جميعها دالة إحصائيًّا عند مستوى دلالة (0.01)، ممَّا يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي لمحاور أداة الدراسة، ممَّا يعني أن أداة الدراسة تقيس ما أُعِدَّت لقياسه.

ثبات لأداة الدراسة

للتحقُّق من ثبات أداة الدراسة؛ تمَّ استخدام معادلة ألفا كرونباخ لاستجابات العيِّنة.

جدول2: *يوضِّح نتائج الثبات باستخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لأبعاد المقياس*

المحور		العنوان	عدد العبارات	معامل ألفاكرونباخ
المحور الأول	البعد الأول	درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الدينية الأخلاقية في مؤسسات رعاية الأيتام	5	.791
	البعد الثاني	درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الذاتية الشخصية في مؤسسات رعاية الأيتام	4	.861
	البعد الثالث	درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات رعاية الأيتام	4	.892
	البعد الرابع	درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية في مؤسسات رعاية الأيتام	5	.863
المحور الثاني		معوقات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام	20	.943
المحور الثالث		آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الاجتماعية	12	.934
ثبات محاور الاستبانة ككل			50	.927

يتضح من الجدول (2): أن قيم معاملات الثبات لأبعاد ومحاور الدراسة جاءت بقيم عالية، حيث تراوحت بين (0.791- 0.943)، وبلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.927)، وهي قيمة عالية، مما يدل على ثبات أداة الدراسة.

عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها

تمهيد

تمَّ عرْض نتائج الدراسة الميدانية من خلال عرْض خصائص أفراد عيِّنة الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها، وعرْض البيانات الإحصائيَّة التي تمَّ الحصول عليها، ومن ثم استخلاص النتائج وتفسيرها ومناقشتها، على النحو الآتي:

أولاً: النتائج المتعلقة بوصف عينة الدراسة

توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقًا للمسمَّى الوظيفي

جدول3:*توزيع أفراد عيّنة الدراسة حسب المسمَّى الوظيفي*

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
مدير مالي	1	2.7%
مدير إدارة خدمات المستفيدين	3	8.1%
رئيس قسم البحث الاجتماعي	1	2.7%
رئيس الشؤون الإدارية	1	2.7%
مدير الموارد البشرية	1	2.7%
مدير تنفيذي	4	10.8%
مدير مشاريع	1	2.7%
أخصائي اجتماعي	8	21.7%
أخصائي خدمات مستفيدين	6	16.2%
مساعد إداري	1	2.7%
باحث اجتماعي	6	16.2%
أخصائي مواصفات ومقاييس وجودة	1	2.7%
أخصائي إداري	1	2.7%
مسؤول مشتريات	1	2.7%
أخصائي نفسي	1	2.7%
المجموع	**37**	**100.0%**

يتبيَّن من الجدول (3): أن النسبة الأكبر من أفراد عيّنة الدراسة جاءت بمسمَّى أخصائي اجتماعي، حيث بلغت نسبتهم (21.7%) من إجمالي حجم العيّنة، بينما جاءت أقل نسبة من نصيب المسمَّيات الوظيفية: مدير مالي، رئيس قسم البحث الاجتماعي، رئيس الشؤون الإدارية، مدير الموارد البشرية، مدير مشاريع، مساعد إداري، أخصائي مواصفات ومقاييس وجودة، أخصائي إداري، مسؤول مشتريات، أخصائي نفسي؛ بنسبة مئوية متساوية قدْرها (2.7%) من إجمالي حجم العيّنة.

توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقًا للنوع

جدول4: *توزيع أفراد عيّنة الدراسة حسب النوع*

النوع	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	12	32.4%
أنثى	25	67.6%
المجموع	37	100.0%

يظهر من الجدول رقم (4) أن أكثر من ثلثي أفراد عيّنة الدراسة من الإناث، حيث بلغت نسبتهن (67.6%) من إجمالي حجم العيّنة، بينما بلغت نسبة الذكور (32.4%).

توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقًا لسنوات الخدمة

جدول5:*توزيع أفراد عيّنة الدراسة حسب سنوات الخدمة*

سنوات الخدمة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	20	54.1%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	8	21.6%
10 سنوات فأكثر	9	24.3%
المجموع	**37**	**100.0%**

يتضح من الجدول (5) أن أكثر من نصف أفراد عيّنة الدراسة تقل سنوات خدمتهم عن 5 سنوات، حيث بلغت نسبتهم (54.1%) من إجمالي حجم العيّنة، وحصل الأفراد الذين تتراوح سنوات خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات على أقل نسبة مئوية قدْرها (21.6%) من إجمالي حجم العيّنة.

توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقًا للمؤهل العلمي

جدول6:توزيع أفراد عيّنة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من البكالوريوس	3	8.1%
البكالوريوس	26	70.3%
الدراسات العليا	8	21.6%
المجموع	**37**	**100.0%**

يتضح من الجدول (6) أن أكثر من ثلثي أفراد عيّنة الدراسة حاصلون على درجة البكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم (70.3%) من إجمالي حجم العيّنة، بينما الذين يقل مؤهلهم العلمي عن درجة البكالوريوس كانت نسبتهم الأقل بين المؤهلات العلمية، حيث بلغت (8.1%) من إجمالي حجم العيّنة.

توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقًا للحالة الاجتماعية

جدول7:*توزيع أفراد عيّنة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية:*

الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية
متزوج	29	78.4%
مطلق	2	5.4%
أعزب	6	16.2%
المجموع	37	100.0%

تكشف بيانات الجدول (7): أن أكثر من ثلاثة أرباع أفراد عيّنة الدراسة من المتزوّجين، وبلغت نسبتهم (78.4%) من إجمالي أفراد عيّنة الدراسة، بينما فئة مطلق جاءت بأقل نسبة مئوية قدْرها (5.4%) من إجمالي أفراد عيّنة الدراسة.

توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقًا للتخصُّص العلمي

جدول8: *توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصُّص العلمي*

التخصص العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
خدمة اجتماعية	10	27.1%
علم اجتماع	2	5.4%
علم نفس	2	5.4%
إدارة أعمال	5	13.5%
برمجيات	1	2.7%
شريعة	3	8.1%
أصول التربية	1	2.7%
تاريخ	1	2.7%
تربية خاصة	1	2.7%
موارد بشرية	1	2.7%
اللغة العربية	3	8.1%
كيمياء	1	2.7%
محاسبة	1	2.7%
رياض أطفال	2	5.4%
دراسات إسلامية	1	2.7%
أخرى	2	5.4%
المجموع	**37**	**100.0%**

يتضح من الجدول (8) أن تخصُّص الخدمة الاجتماعية هو التخصُّص العلمي للنسبة الأكبر من أفراد عيّنة الدراسة، حيث بلغت نسبتهم (28.6%) من إجمالي حجم العيّنة، بينما جاء في الترتيب الأخير التخصصات الآتية: برمجيات، أصول التربية، تاريخ، تربية خاصة، موارد بشرية، كيمياء، محاسبة، ودراسات إسلامية، حيث جاءت جميعها بأقل نسبة مئوية متساوية قدْرها (2.9%).

النتائج المتعلقة بالإجابة على تساؤلات الدراسة

التساؤل الأول: ما درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وفقًا للأبعاد الآتية: (المسؤولية الدينية الأخلاقية، المسؤولية الشخصية الذاتية، المسؤولية المجتمعية، المسؤولية الوطنية) بمؤسَّسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظفين في منطقة مكة المكرمة؟ وقد تفرَّع من هذا التساؤل ثلاثة تساؤلات فرعية، هي كالآتي:

التساؤل الفرعي الأول: *ما درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية بمؤسسات رعاية الأيتام؟*

للإجابة عن التساؤل الفرعي الأول؛ تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عيّنة الدراسة حوْل عبارات البُعد الأول، والتي جاءت كالآتي:

جدول9: *يوضّح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عيّنة الدراسة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية بمؤسَّسات رعاية الأيتام*

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التطبيق
يطبق الأخصائي الاجتماعي مبدأ حقوق الإنسان عند تعامله مع الأيتام.	4.84	.442	1	مرتفعة جداً
يحرص الأخصائي الاجتماعي على تطبيق دليل العمل الأخلاقي.	4.84	.442	1 مكرر	مرتفعة جداً
يلتزم الأخصائي الاجتماعي باحترام العادات والتقاليد المجتمعية.	4.78	.534	2	مرتفعة جداً
يساهم الأخصائي الاجتماعي مع مؤسسات رعاية الأيتام على حوكمة عملياتها وأنشطتها لتحسين جودة الخدمات.	4.70	.571	3	مرتفعة جداً
يساهم الأخصائي الاجتماعي مع مؤسسات رعاية الأيتام ليكون دليل العمل الأخلاقي، واضح، ومفصل ومعلن ومحدث باستمرار.	4.59	.644	4	مرتفعة جداً
المتوسط العام	**4.75**	**.527**		مرتفعة جداً

يتضح من الجدول (9) أن المتوسط العام لاستجابات أفراد عيّنة الدراسة بلغ (4.75)، وهذا المتوسط يقع ضمْن الفئة الخامسة من مقياس ليكرت الخماسي (4.20 –5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة (مرتفع جدًّا)، أي أن درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسَّسات رعاية الأيتام مرتفعة جدًّا. وهو ما يؤكد التزام الأخصائي الاجتماعي لتعاليم الدين الإسلامي ومبادئ الخدمة الاجتماعية في ممارسة لمهامه في مؤسَّسات رعاية الأيتام.

كما يظهر من خلال الجدول أن هناك شبه اتِّفاق في استجابات أفراد عيّنة الدراسة على عبارات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسَّسات رعاية الأيتام، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.59 إلى 4.84 من 5).

وجاءت العبارات حسب الترتيب التنازلي لقيمة المتوسط الحسابي كالآتي:
في الترتيب الأول العبارة: يُطبّق الأخصائي الاجتماعي مبدأ حقوق الإنسان عند تعامله مع الأيتام، والعبارة: يحرص الأخصائي الاجتماعي على تطبيق دليل العمل الأخلاقي، وذلك بأعلى وسط حسابي متساوٍ قدْره (4.84)، وانحراف معياري متساوٍ أيضًا بلغ (0.442)، وفي الترتيب الثاني العبارة: يلتزم الأخصائي الاجتماعي باحترام العادات والتقاليد المجتمعية، وذلك بوسط حسابي قدْره (4.78)، وانحراف معياري بلغ (0.534).

أمَّا أقل العبارات موافقة من قِبَل المبحوثين حوْل تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية، فجاءت: يساهم الأخصائي الاجتماعي مع مؤسَّسات رعاية الأيتام ليكون دليل العمل الأخلاقي واضح

ومفصَّل ومعلَن ومحدَّث باستمرار، وذلك بأقل وسط حسابي قدْره (4.59)، وانحراف معياري بلغ (0.644)

التساؤل الفرعي الثاني: *ما درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصية الذاتية بمؤسسات رعاية الأيتام؟*

للإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني؛ تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عيِّنة الدراسة حوْل عبارات البُعد الثاني، والتي جاءت كالآتي:

جدول10: *يوضِّح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عيِّنة الدراسة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصيَّة الذاتيَّة بمؤسَّسات رعاية الأيتام*

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التطبيق
يلتزم الأخصائي الاجتماعي بالمواعيد الرسمية للعمل في المؤسسة.	4.76	.495	1	مرتفعة جداً
يحرص الأخصائي الاجتماعي على إنهاء جميع الأعمال المطلوبة منه بكفاءة.	4.73	.450	2	مرتفعة جداً
يطور الأخصائي الاجتماعي ذاته مهنياً باستمرار.	4.68	.530	3	مرتفعة جداً
يعمل الأخصائي الاجتماعي على حل المشكلات التي تواجهه في المؤسسة.	4.59	.551	4	مرتفعة جداً
المتوسط العام	4.69	.507		مرتفعة جداً

يتضح من الجدول (10) أن المتوسط العام لاستجابات أفراد عيِّنة الدراسة بلغ (4.69)، وهذا المتوسط يقع ضمْن الفئة الخامسة من مقياس ليكرت الخماسي (4.20 –5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة (مرتفع جدًّا)، أي أن درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصيَّة الذاتيَّة بمؤسَّسات رعاية الأيتام مرتفعة جدًّا. وهو ما يؤكِّد حرْص الأخصائي الاجتماعي أثناء ممارسته لمهامه بالتزامه بمواعيده، ويحرص على إنهاء أداء مهامه، ويُطوِّر من نفسه باستمرار.

كما يظهر من خلال الجدول أن هناك شبه اتِّفاق في استجابات أفراد عيِّنة الدراسة على عبارات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصيَّة الذاتيَّة بمؤسَّسات رعاية الأيتام، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.59 إلى 4.76 من 5).

وجاءت العبارات حسب الترتيب التنازلي لقيمة المتوسط الحسابي كالآتي:
في الترتيب الأول العبارة: يلتزم الأخصائي الاجتماعي بالمواعيد الرسمية للعمل في المؤسسة، وذلك بأعلى وسط حسابي قدْره (4.76)، وانحراف معياري بلغ (0.495)

في الترتيب الثاني العبارة: يحرص الأخصائي الاجتماعي على إنهاء جميع الأعمال المطلوبة منه بكفاءة، وذلك بوسط حسابي قدْره (4.73)، وانحراف معياري بلغ (0.450).

أمَّا أقل العبارات موافقة من قِبَل المبحوثين حوْل تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصيَّة الذاتيَّة فجاءت: يعمل الأخصائي الاجتماعي على حلِّ المشكلات التي تواجهه في المؤسَّسة، وذلك بأقل وسط حسابي قدْره (4.59)، وانحراف معياري بلغ (0.551)

التساؤل الفرعي الثالث: *ما درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية بمؤسسات رعاية الأيتام؟*

للإجابة عن التساؤل الفرعي الثالث؛ تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عيِّنة الدراسة حوْل عبارات البُعد الثالث، والتي جاءت كالآتي:

جدول11:*يوضِّح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عيِّنة الدراسة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية بمؤسَّسات رعاية الأيتام*

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التطبيق
يشارك الأخصائي الاجتماعي في الأنشطة التنموية ذات التأثير الفعال في المجتمع.	4.54	.730	1	مرتفعة جداً
يحرص الأخصائي الاجتماعي على دمج الأيتام في المجتمع من خلال الأنشطة المجتمعية.	4.49	.932	2	مرتفعة جداً
يشارك الأخصائي الاجتماعي المجتمع في تنفيذ المشروعات ذات العلاقة بمجال عمل المؤسسة.	4.46	.691	3	مرتفعة جداً
يُقيم الأخصائي الاجتماعي شراكات مؤسسة رعاية الأيتام مع قطاعات المجتمع ذات الاهتمام المشترك.	4.41	.832	4	مرتفعة جداً
المتوسط العام	**4.48**	**.796**		**مرتفعة جداً**

يتضح من الجدول (11) أن المتوسط العام لاستجابات أفراد عيِّنة الدراسة بلغ (4.48)، وهذا المتوسط يقع ضمْن الفئة الخامسة من مقياس ليكرت الخماسي (4.20 –5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة (مرتفع جدًّا)، أي أن درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية بمؤسَّسات رعاية الأيتام مرتفعة جدًّا. حيث إن مؤسسات رعاية الأيتام هي مؤسسات غير ربحية، تمَّ إنشاؤها لخدمة المجتمع وللحفاظ على أبنائه، من خلال ما يقوم به الأخصائي الاجتماعي من أنشطة تنموية في المجتمع، ودمْج الأيتام فيه، كما أنه يشارك المجتمع في المشاريع التي لها علاقة بمجال عمل المؤسَّسة، ويحرص على تقييم شراكات المؤسَّسة مع المجتمع.

كما يظهر من خلال الجدول أن هناك شبه اتّفاق في استجابات أفراد عيّنة الدراسة على عبارات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية بمؤسَّسات رعاية الأيتام، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.41 إلى 4.54 من 5).

وجاءت العبارات حسب الترتيب التنازلي لقيمة المتوسط الحسابي كالآتي:
في الترتيب الأول العبارة: يشارك الأخصائي الاجتماعي في الأنشطة التنموية ذات التأثير الفعَّال في المجتمع، وذلك بأعلى وسط حسابي قدْره (4.54)، وانحراف معياري بلغ (0.730).

في الترتيب الثاني العبارة: يحرص الأخصائي الاجتماعي على دمْج الأيتام في المجتمع من خلال الأنشطة المجتمعية، وذلك بوسط حسابي قدْره (4.49)، وانحراف معياري بلغ (0.932).

أمَّا أقل العبارات موافقة من قِبَل المبحوثين حوْل تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية، فجاءت: يُقيم الأخصائي الاجتماعي شراكات مؤسَّسة رعاية الأيتام مع قطاعات المجتمع ذات الاهتمام المشترك، وذلك بأقل وسط حسابي قدْره (4.41)، وانحراف معياري بلغ (0.832).

التساؤل الفرعي الرابع: ما درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية بمؤسسات رعاية الأيتام؟

للإجابة عن التساؤل الفرعي الرابع؛ تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عيّنة الدراسة حوْل عبارات البُعد الرابع، والتي جاءت كالآتي:

جدول12: *يوضّح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عيّنة الدراسة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية بمؤسَّسات رعاية الأيتام*

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التطبيق
يهتم الأخصائي الاجتماعي بمشاركة الأيتام في المناسبات الوطنية.	4.76	.495	1	مرتفعة جداً
يبادر الأخصائي الاجتماعي في غرس الولاء والانتماء للوطن في التكوين الشخصي للأيتام.	4.70	.571	2	مرتفعة جداً
يشعر الأخصائي الاجتماعي بأهمية دوره الوطني من خلال عمله بمؤسسات رعاية الأيتام.	4.68	.626	3	مرتفعة جداً
يساهم الأخصائي الاجتماعي بالأعمال التطوعية بمجال عمل الأيتام.	4.59	.644	4	مرتفعة جداً
يحرص الأخصائي الاجتماعي على نشر الوعي لدى الأيتام داخل المؤسسة بعدم العبث بممتلكات المؤسسة.	4.46	.836	5	مرتفعة جداً
المتوسط العام	4.64	.634		مرتفعة جداً

يتضح من الجدول (12) أن المتوسط العام لاستجابات أفراد عيّنة الدراسة بلغ (4.64)، وهذا المتوسط يقع ضمْن الفئة الخامسة من مقياس ليكرت الخماسي (4.20 -5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة (مرتفع جدًّا)، أي أن درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية بمؤسَّسات رعاية الأيتام مرتفعة جدًّا. وهذه النتيجة المرتفعة تدل على مدى حرْص الأخصائي الاجتماعي على غرْس الولاء والانتماء للوطن، من خلال العمل على مشاركة الأيتام في الأيام الوطنية، وتعريفهم بمدلولاتها وتاريخها، وكذلك مشاركة المؤسَّسة ومنسوبيها في الأعمال التطوُّعية في المجتمع.

كما يظهر من خلال الجدول أن هناك شبه اتّفاق في استجابات أفراد عيّنة الدراسة على عبارات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية بمؤسَّسات رعاية الأيتام، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.46 إلى 4.76 من 5).

وجاءت العبارات حسب الترتيب التنازلي لقيمة المتوسط الحسابي كالآتي:
في الترتيب الأول العبارة: يهتم الأخصائي الاجتماعي بمشاركة الأيتام في المناسبات الوطنية، وذلك بأعلى وسط حسابي قدْره (4.76)، وانحراف معياري بلغ (0.495).

في الترتيب الثاني العبارة: يبادر الأخصائي الاجتماعي في غرْس الولاء والانتماء للوطن في التكوين الشخصي للأيتام، وذلك بوسط حسابي قدْره (4.70)، وانحراف معياري بلغ (0.571).

أمَّا أقل العبارات موافقة من قِبَل المبحوثين حوْل تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية، فجاءت: يحرص الأخصائي الاجتماعي على نشْر الوعي لدى الأيتام داخل المؤسَّسة بعدم العبث بممتلكات المؤسَّسة، وذلك بأقل وسط حسابي قدْره (4.46)، وانحراف معياري بلغ (0.836).

جدول13: *يوضّح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عيّنة الدراسة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بمؤسَّسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظَّفين في منطقة مكة المكرمة*

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التطبيق
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسسات رعاية الأيتام	4.75	.527	1	مرتفعة جداً
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصية الذاتية في مؤسسات رعاية الأيتام	4.69	.507	2	مرتفعة جداً
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات رعاية الأيتام	4.48	.796	4	مرتفعة جداً
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية في مؤسسات رعاية الأيتام	4.64	.634	3	مرتفعة جداً
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام	4.64	.616		مرتفعة جداً

يتضح من الجداول (13) أن درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في مؤسَّسات رعاية الأيتام جاءت (مرتفعة جدًّا)، وبمتوسط

حسابي (٤.٦٤)، وانحراف معياري (٠.٦١٦)، وهو ما يؤكِّد التزام الأخصائي الاجتماعي بمؤسَّسات رعاية الأيتام للقيام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع واستشعاره بأهميتها، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة العبري (2022م)، وتختلف مع دراسة المطلق (2023م) التي جاءت بدرجة موافق.

وجاء ترتيبها على النحو الآتي: في الترتيب الأول: تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسسات رعاية الأيتام كانت الأكثر تطبيقًا من الأخصائيّين الاجتماعيّين حيث جاءت بأعلى وسط حسابي بين الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية بلغ (4.75)، يليها مباشرة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصيَّة الذاتيَّة في مؤسَّسات رعاية الأيتام وذلك بوسط حسابي قدْره (4.69)، بينما تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية في مؤسَّسات رعاية الأيتام وذلك بأقل وسط حسابي قدْره (4.48)، كأقل أبعاد المسؤولية الاجتماعية تطبيقًا من قِبَل الأخصائيّين الاجتماعيّين بمؤسَّسات رعاية الأيتام.

التساؤل الثاني: ما معوِّقات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظفين في منطقة مكة المكرمة؟

للإجابة عن التساؤل الثاني؛ تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عيّنة الدراسة حوْل عبارات المحور الثاني، والتي جاءت كالآتي:

جدول14:*يوضّح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عيّنة الدراسة حوْل معوِّقات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية بمؤسَّسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظَّفين في منطقة مكة المكرمة*

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
قلة توافر الكوادر البشرية المؤهلة في مؤسسات رعاية الأيتام.	4.08	.924	1	موافق
ضعف الأساليب التقنية التي تسهل تفعيل المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام.	4.00	.913	2	موافق
عدم وجود إدارات أو وحدات خاصة بالمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام.	3.97	1.013	3	موافق
ضعف وعي المجتمع المحلي بالمسؤولية الاجتماعية لمؤسسات رعاية الأيتام.	3.92	.983	4	موافق
كثرة الأعباء والمهام الإدارية على منسوبي المؤسسة مما يؤثر على قيامهم بدور فعال في تفعيل المسؤولية الاجتماعية.	3.92	1.038	5	موافق
قلة البرامج التدريبية التي تقدمها المؤسسة لمنسوبيها المسؤولين عن تطبيق المسؤولية الاجتماعية.	3.86	1.110	6	موافق
قلة عقد الندوات والمؤتمرات التثقيفية بالمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام.	3.78	1.084	7	موافق
نقص توافر آليات وإجراءات تفعيل المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام	3.62	1.010	8	موافق
افتقار مؤسسات رعاية الأيتام لآليات تحليل الوضع الراهن للكشف عن احتياجات المجتمع المحلي.	3.62	1.037	9	موافق
قصور الآليات التي تشجيع المجتمع المحلي للمشاركة في تطبيق المسؤولية المجتمعية مع المؤسسة.	3.59	.896	10	موافق
غياب ثقافة التنمية المستدامة للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام.	3.59	1.117	11	موافق
قلة فعالية قنوات ووسائل الاتصال بين المؤسسة ومؤسسات المجتمع المحلي	3.57	1.214	12	موافق
قلة وجود الخطط التشغيلية المعتمدة لتطبيق المسؤولية المجتمعية.	3.51	1.070	13	موافق
ضعف توافر الخطط الاستراتيجية والشكل التنظيمي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام.	3.49	1.170	14	موافق
نقص المخصصات المالية في ميزانية مؤسسات رعاية الأيتام التي تمكنها من القيام بدورها تجاه المسؤولية المجتمعية.	3.49	1.325	15	موافق
قلة السياسات واللوائح المنظمة للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام.	3.43	1.259	16	موافق
ضعف قيام المؤسسة بعملية تعزيز الشعور بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع لدى الأيتام في مؤسسات رعاية الأيتام.	3.38	1.210	17	محايد
ضعف الإمكانيات المالية للمؤسسة للقيام بدورها في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية.	3.27	1.326	18	محايد
ضعف اهتمام المؤسسة بتقييم دورها في تفعيل المسؤولية الاجتماعية.	3.24	1.234	19	محايد
ضعف الدافعية لدى منسوبي مؤسسات رعاية الأيتام في القيام بدورهم تجاه المسؤولية الاجتماعية.	2.89	1.286	20	محايد
المتوسط العام	**3.61**	**1.110**		**موافق**

يتضح من الجدول (14): أن المتوسط العام لاستجابات أفراد عيّنة الدراسة بلغ (3.61)، وهذا المتوسط يقع ضمْن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي (3.40 -4.19)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة استجابة (موافق)، وهذه النتيجة توضِّح أن مع ما يقوم به الأخصائي الاجتماعي من تطبيق للمسؤولية الاجتماعية بدرجة مرتفعة جدًّا في مؤسسات رعاية الأيتام، إلَّا أنه ما زال يواجه بعض الصعوبات والتحديات التي تحدُّ من تحقيق الهدف الأسمى للمسؤولية الاجتماعية، وقد حدَّدت دراسة شامي (2023م) العراقيل التي تحدُّ من تطبيقها لمفاهيم المسؤولية الاجتماعية في نقْص المعلومات والجهل برهانات المسؤولية الاجتماعية للمنظَّمات الريادية من طرف ريادتها، واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة المطلق (2023م) التي جات المعوِّقات بدرجة (أوافق بشدَّة).

كما يظهر من خلال الجدول أن هناك اختلافًا في استجابات أفراد عيِّنة الدراسة حوْل معوِّقات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.89 إلى 4.08 من 5)، وهي متوسطات تقع ضمْن الفئة الثالثة (محايد)، والفئة الرابعة (موافق)، من فئات مقياس ليكرت الخماسي.

وجاءت معوِّقات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسَّسات رعاية الأيتام حسب الترتيب التنازلي لقيمة المتوسط الحسابي، كالآتي:

في الترتيب الأول العبارة: قلَّة توافر الكوادر البشرية المؤهَّلة في مؤسسات رعاية الأيتام، وذلك بأعلى وسط حسابي قدْره (4.08)، وانحراف معياري بلغ (0.924)

في الترتيب الثاني العبارة: ضعْف الأساليب التقنية التي تُسهِّل تفعيل المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام، وذلك بوسط حسابي قدرْه (4.00)، وانحراف معياري بلغ (0.913).

أمَّا أقل العبارات موافقة من قِبَل المبحوثين، فجاءت في الترتيب قَبْل الأخير العبارة: ضعْف اهتمام المؤسَّسة بتقييم دورها في تفعيل المسؤولية الاجتماعية، وذلك بوسط حسابي قدْره (3.24)، وانحراف معياري بلغ (1.234).

وفي الترتيب الأخير العبارة: ضعْف الدافعية لدى منسوبي مؤسسات رعاية الأيتام في القيام بدورهم تجاه المسؤولية الاجتماعية، وذلك بأقل وسط حسابي قدْره (2.89)، وانحراف معياري بلغ (1.286).

التساؤل الثالث: ما آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظفين في منطقة مكة المكرمة؟

للإجابة عن التساؤل الثالث؛ تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عيِّنة الدراسة حوْل عبارات المحور الثالث، والتي جاءت كالآتي:

جدول15: *يوضِّح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عيِّنة الدراسة حوْل آليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظَّفين في منطقة مكة المكرمة*

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
أن يحرص الاخصائي الاجتماعي على الكشف عن احتياجات الأيتام باستمرار لتوفيرها.	4.73	.508	1	موافق بشدة
أن يحرص الاخصائي الاجتماعي على تطوير مهاراته وقدراته باستمرار.	4.73	.508	1 مكرر	موافق بشدة
أن يعمل الاخصائي الاجتماعي على ابتكار أساليب وطرق حديثة لحل المشكلات.	4.70	.520	2	موافق بشدة
أن يحرص الاخصائي الاجتماعي على التجديد في طرق تقديم البرامج التثقيفية للأيتام.	4.68	.580	3	موافق بشدة
أن تعمل المؤسسة على تحديث وتجويد آليات حوكمة عملياتها وأنشطتها لتحسين خدماتها.	4.65	.588	4	موافق بشدة
أن يعمل الاخصائي الاجتماعي على تحفيز المجتمع لمساندة مؤسسات رعاية الأيتام.	4.54	.767	5	موافق بشدة
أن يعمل الاخصائي الاجتماعي على تجويد فعالية شراكات المؤسسة مع قطاعات المجتمع.	4.51	.731	6	موافق بشدة
أن يساهم الاخصائي الاجتماعي مع المؤسسة في مراجعة وتحديث وتجويد دليل العمل الأخلاقي باستمرار.	4.51	.731	6 مكرر	موافق بشدة
أن يحرص الاخصائي الاجتماعي على متابعة كل جديد في المجتمع لتطوير خدمات المؤسسة بما يتوافق مع احتياجات المجتمع.	4.49	.607	7	موافق بشدة
أن يساعد الاخصائي الاجتماعي في تحديث وتطوير رسالة مؤسسات رعاية الأيتام باستمرار.	4.46	.869	8	موافق بشدة
أن يحرص الاخصائي الاجتماعي على توضيح مبررات ضرورة زيادة المخصصات المالية التي تخصص للمسؤولية الاجتماعية.	4.43	.801	9	
أن يحرص الاخصائي الاجتماعي على تطوير وتفعيل وسائل التواصل مع مؤسسات المجتمع المختلفة.	4.38	.924	10	موافق بشدة
المتوسط العام	4.57	0.680		موافق بشدة

يتضح من الجدول (15): أن المتوسط العام لاستجابات أفراد عيِّنة الدراسة بلغ (4.57)، وهذا المتوسط يقع ضمْن الفئة الخامسة من مقياس ليكرت الخماسي (4.20 -5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة استجابة (موافق بشدَّة)، أي أن أفراد عيِّنة الدراسة يوافقون بشدَّة على آليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام. ممَّا يشير إلى ضرورة اعتماد هذه الآليات للمساعدة في تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام، وقد توصلت دراسة عقر (2021م) إلى أن ترتيب متطلَّبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسَّسات رعاية الأيتام، تمثَّلت في: المتطلَّبات البشرية، متطلَّبات التحسين المستمر للخدمات المقدَّمة للأيتام، وأخيرًا، المتطلَّبات المعلوماتية والتكنولوجية.

كما يظهر من خلال الجدول أن هناك شبه اتِّفاق في استجابات أفراد عيِّنة الدراسة حوْل آليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.38 إلى 4.73 من 5)، وهي متوسطات تقع ضمْن الفئة الخامسة (موافق بشدَّة)، من فئات مقياس ليكرت الخماسي.

وجاءت آليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام حسب الترتيب التنازلي لقيمة المتوسط الحسابي، كالآتي:

في الترتيب الأول العبارة: أن يحرص الأخصائي الاجتماعي على الكشف عن احتياجات الأيتام باستمرار لتوفيرها، والعبارة: أن يحرص الأخصائي الاجتماعي على تطوير مهاراته وقدراته باستمرار وذلك، بأعلى وسط حسابي متساوٍ، قدْره (4.73) لكلٍّ منهما، وانحراف معياري متساوٍ أيضًا بلغ (0.508) لكلٍّ منهما.

في الترتيب الثاني العبارة: أن يعمل الأخصائي الاجتماعي على ابتكار أساليب وطرائق حديثة لحلِّ المشكلات، وذلك بوسط حسابي قدْره (4.70)، وانحراف معياري بلغ (0.520).

أمَّا أقل العبارات موافقة من قِبَل المبحوثين، فجاءت كالآتي:
في الترتيب قَبْل الأخير العبارة: أن يحرص الأخصائي الاجتماعي على توضيح مُبرِّرات ضرورة زيادة المخصَّصات المالية التي تخصَّص للمسؤولية الاجتماعية، وذلك بوسط حسابي قدْره (4.43)، وانحراف معياري بلغ (0.801)

وفي الترتيب الأخير العبارة: أن يحرص الأخصائي الاجتماعي على تطوير وتفعيل وسائل التواصل مع مؤسَّسات المجتمع المختلفة، وذلك بأقل وسط حسابي قدْره (4.38)، وانحراف معياري بلغ (0.924).

التساؤل الرابع: هل توجد علاقة بين درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وتجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظفين في منطقة مكة المكرمة؟

للإجابة عن التساؤل الرابع؛ تمَّ استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson)؛ للكشف عن العلاقة بين درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة، والدرجة الكلية لتجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام، وجاءت النتائج كالآتي:

جدول16: *يوضّح العلاقة بين درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وتجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظَّفين في منطقة مكة المكرمة*

العنوان	معامل الارتباط بيرسون مع الدرجة الكلية لتجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام	مستوى الدلالة
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الدينية الأخلاقية في مؤسسات رعاية الأيتام	.037	.830
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الذاتية الشخصية في مؤسسات رعاية الأيتام	.271	.104
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات رعاية الأيتام	.266	.112
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية في مؤسسات رعاية الأيتام	.196	.246
الدرجة الكلية لتطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام	.228	.174

يتضح من الجدول (16) أنه لا توجد علاقة دالة إحصائيًّا بين درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية أو أيٍّ من أبعادها، والدرجة الكلية لتجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام، حيث جاءت مستويات الدلالة جميعها أكبر من (0.05).

التساؤل الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عيِّنة الدراسة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام، تُعزَى لمتغيِّرات: (النوع، المسمَّى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، التخصُّص العلمي، الحالة الاجتماعية)؟

الفروق بين متوسطات استجابات عيِّنة الدراسة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيِّر النوع:

جدول17:*اختبار T-Test يوضّح الفروق بين مجموع متوسطات استجابات أفراد العيّنة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام والتي تُعزَى لمتغيّر النوع*

العبارات	النوع	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسسات رعاية الأيتام	ذكر	12	4.7333	.41194	.11892	35	-.191	.850 غير دالة إحصائياً
	أنثى	25	4.7600	.39158	.07832			
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصية الذاتية في مؤسسات رعاية الأيتام	ذكر	12	4.5208	.55859	.16125	14.806	-1.430	.173 غير دالة إحصائياً
	أنثى	25	4.7700	.33009	.06602			
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات رعاية الأيتام	ذكر	12	4.3750	.74239	.21431	35	-.587	.561 غير دالة إحصائياً
	أنثى	25	4.5200	.68435	.13687			
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية في مؤسسات رعاية الأيتام	ذكر	12	4.5333	.63437	.18313	35	-.847	.403 غير دالة إحصائياً
	أنثى	25	4.6880	.45855	.09171			
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية ككل في مؤسسات رعاية الأيتام	ذكر	12	4.5509	.51491	.14864	17.373	-.821	.423 غير دالة إحصائياً
	أنثى	25	4.6889	.39251	.07850			
آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام	ذكر	12	4.5556	.65166	.18812	35	-.095	.925 غير دالة إحصائياً
	أنثى	25	4.5733	.46976	.09395			

يتضح من الجدول (17) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسَّسات الأيتام أو أيٍّ من أبعادها تُعزَى لمتغيّر النوع، كما اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل آليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام تُعزَي لمتغيّر النوع، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة أكبر من (0.05).

لفروق بين متوسطات استجابات عيّنة الدراسة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيّر المسمَّى الوظيفي:

جدول18:*اختبار ANOVA يوضّح الفروق بين مجموع متوسطات استجابات أفراد العيّنة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام والتي تُعزَى لمتغيّر المسمَّى الوظيفي*

العبارات		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	LSD
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	3.852	14	.275	3.561	.004 دالة إحصائياً	1>2,3,4,…
	داخل المجموعات	1.700	22	.077			
	المجموع	5.552	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصية الذاتية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	3.572	14	.255	1.884	.089 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	2.979	22	.135			
	المجموع	6.551	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	6.679	14	.477	.972	.508 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	10.794	22	.491			
	المجموع	17.473	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	2.972	14	.212	.698	.754 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	6.695	22	.304			
	المجموع	9.667	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية ككل في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	3.381	14	.241	1.568	.167 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	3.387	22	.154			
	المجموع	6.768	36				
آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	3.504	14	.250	.852	.614 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	6.466	22	.294			
	المجموع	9.970	36				

يتضح من الجدول (18) وجود فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسَّسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيّر المسمَّى الوظيفي، لصالح المسمَّى الوظيفي (مدير إداري)، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.004> 0.01)، كما اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية وباقي أبعادها تُعزَى لمتغيّر المسمَّى الوظيفي، كما اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل آليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام تُعزَي لمتغيّر المسمَّى الوظيفي، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة أكبر من (0.05).

3- الفروق بين متوسطات استجابات عيّنة الدراسة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيّر سنوات الخدمة:

جدول19: *اختبار ANOVA يوضّح الفروق بين مجموع متوسطات استجابات أفراد العيّنة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام والتي تُعزَى لمتغيّر سنوات الخدمة*

العبارات		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	LSD
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	.822	2	.411	2.952	.066 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	4.731	34	.139			
	المجموع	5.552	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصية الذاتية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	1.420	2	.710	4.703	.016 دالة إحصائياً	2>1,3
	داخل المجموعات	5.131	34	.151			
	المجموع	6.551	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	2.233	2	1.116	2.490	.098 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	15.240	34	.448			
	المجموع	17.473	36				
	بين المجموعات	.675	2	.338	1.276	.292	--

العبارات		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	LSD
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية في مؤسسات رعاية الأيتام	داخل المجموعات	8.992	34	.264		غير دالة إحصائياً	
	المجموع	9.667	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية ككل في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	1.026	2	.513	3.037	.061 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	5.742	34	.169			
	المجموع	6.768	36				
آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	.178	2	.089	.309	.736 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	9.792	34	.288			
	المجموع	9.970	36				

يتضح من الجدول (19)): وجود فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصيَّة الذاتيَّة في مؤسَّسات الأيتام تُعزَى لمتغيِّر سنوات الخدمة، ولصالح الفئة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات)، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.016 >0.05)، كما اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية وباقي أبعادها تُعزَى لمتغيِّر سنوات الخدمة، كما اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل آليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام تُعزَي لمتغيِّر سنوات الخدمة، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة أكبر من (0.05).

الفروق بين متوسطات استجابات عيِّنة الدراسة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيِّر المؤهل العلمي:

جدول20:*اختبار ANOVA يوضّح الفروق بين مجموع متوسطات استجابات أفراد العيّنة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام والتي تُعزَى لمتغيِّر المؤهل العلمي*

العبارات		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	LSD
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	.524	2	.262	1.770	.186 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	5.029	34	.148			
	المجموع	5.552	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصية الذاتية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	1.858	2	.929	6.732	.003 دالة إحصائياً	2>1,3
	داخل المجموعات	4.693	34	.138			
	المجموع	6.551	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	1.144	2	.572	1.191	.316 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	16.329	34	.480			
	المجموع	17.473	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	1.753	2	.877	3.766	.033 دالة إحصائياً	1>2,3
	داخل المجموعات	7.914	34	.233			
	المجموع	9.667	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية ككل في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	1.135	2	.567	3.425	.044 دالة إحصائياً	1>2,3
	داخل المجموعات	5.633	34	.166			
	المجموع	6.768	36				
آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	1.382	2	.691	2.735	.079 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	8.588	34	.253			
	المجموع	9.970	36				

يتضح من الجدول (20) وجود فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسَّسات الأيتام تُعزَى لمتغيِّر المؤهل العلمي، ولصالح المؤهل (أقل من ثانوي)، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.044 >0.05)، كما اتضح أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصيَّة الذاتيَّة في مؤسَّسات رعاية الأيتام، لصالح المؤهل العلمي (بكالوريوس)، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.003 >0.01)، كما اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعية للمسؤولية

الوطنية في مؤسَّسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيّر المؤهل العلمي، لصالح المؤهل (أقل من بكالوريوس)، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.033 <0.05)، كما اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعية لباقي أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وهي: درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية، وكذلك درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية تُعزَى لمتغيّر المؤهل العلمي، وكذلك اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل آليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام تُعزَي لمتغيّر المؤهل العلمي، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة أكبر من (0.05).

الفروق بين متوسطات استجابات عيّنة الدراسة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيّر الحالة الاجتماعية:

جدول21: *اختبار ANOVA يوضّح الفروق بين مجموع متوسطات استجابات أفراد العيّنة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام والتي تُعزَى لمتغيّر الحالة الاجتماعية*

العبارات		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	LSD
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	.057	2	.029	.176	.839 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	5.495	34	.162			
	المجموع	5.552	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصية الذاتية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	.152	2	.076	.403	.672 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	6.399	34	.188			
	المجموع	6.551	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	.140	2	.070	.137	.872 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	17.333	34	.510			
	المجموع	17.473	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	.139	2	.069	.248	.782 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	9.528	34	.280			
	المجموع	9.667	36				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية ككل في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	.009	2	.004	.021	.979 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	6.760	34	.199			
	المجموع	6.768	36				
آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	.342	2	.171	.605	.552 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	9.628	34	.283			
	المجموع	9.970	36				

يتضح من الجدول (21) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسَّسات الأيتام أو أيٍّ من أبعادها تُعزَى لمتغيّر الحالة الاجتماعية، كما اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل آليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيّر الحالة الاجتماعية، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة أكبر من (0.05).

الفروق بين متوسطات استجابات عيّنة الدراسة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيّر التخصُّص العلمي:

جدول22: *اختبار ANOVA يوضّح الفروق بين مجموع متوسطات استجابات أفراد العيّنة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسَّسات رعاية الأيتام والتي تُعزَى لمتغيّر التخصُّص العلمي*

لعبارات		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	LSD
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	3.152	14	.225	1.896	.093 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	2.375	20	.119			
	المجموع	5.527	34				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصية الذاتية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	2.844	14	.203	1.172	.364 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	3.467	20	.173			
	المجموع	6.311	34				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	6.497	14	.464	.872	.596 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	10.646	20	.532			
	المجموع	17.143	34				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	3.786	14	.270	.965	.517 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	5.604	20	.280			
	المجموع	9.390	34				
درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية ككل في مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	3.317	14	.237	1.381	.249 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	3.432	20	.172			
	المجموع	6.749	34				
آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام	بين المجموعات	2.990	14	.214	.618	.820 غير دالة إحصائياً	--
	داخل المجموعات	6.907	20	.345			
	المجموع	9.897	34				

يتضح من الجدول (22) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسَّسات الأيتام أو أيٍّ من أبعادها تُعزَى لمتغيّر التخصُّص العلمي، كما اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيّر التخصُّص العلمي، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة أكبر من (0.05).

النتائج العامَّة والتوصيات

أبرز النتائج التي تمَّ التوصل إليها

التساؤل الأول: ما درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام؟ وقد تفرَّع من هذا التساؤل ثلاثة تساؤلات فرعيَّة، هي كالآتي:

التساؤل الفرعي الأول: ما درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظفين في منطقة مكة المكرمة؟

اتضح من نتائج الدراسة أن درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسَّسات رعاية الأيتام جاءت مرتفعة جدًّا، حيث كان هناك شبه اتِّفاق في استجابات أفراد عيِّنة الدراسة على عبارات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسَّسات رعاية الأيتام، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.59 إلى 4.84 من 5)، وهي متوسطات تقع ضمْن الفئة الخامسة (مرتفعة جدًّا)، من فئات مقياس ليكرت الخماسي.

التساؤل الفرعي الثاني: ما درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصية الذاتية في مؤسسات رعاية الأيتام؟

اتضح من نتائج الدراسة أن درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصية الذاتية في مؤسسات رعاية الأيتام جاءت مرتفعة جدًّا، حيث كان هناك شبه اتِّفاق في استجابات أفراد عيِّنة الدراسة على عبارات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصية الذاتية في مؤسسات رعاية الأيتام، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.59 إلى 4.76 من 5)، وهي متوسطات تقع ضمْن الفئة الخامسة (مرتفعة جدًّا)، من فئات مقياس ليكرت الخماسي.

التساؤل الفرعي الثالث: ما درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات رعاية الأيتام؟

اتضح من نتائج الدراسة أن درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات رعاية الأيتام جاءت مرتفعة جدًّا، حيث كان هناك شبه اتِّفاق في استجابات أفراد عيِّنة الدراسة على عبارات تطبيق الأخصائي

الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات رعاية الأيتام، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.41 إلى 4.54 من 5)، وهي متوسطات تقع ضمْن الفئة الخامسة (مرتفعة جدًّا)، من فئات مقياس ليكرت الخماسي.

التساؤل الفرعي الرابع: ما درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية في مؤسسات رعاية الأيتام؟

اتضح من نتائج الدراسة أن درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية في مؤسسات رعاية الأيتام جاءت مرتفعة جدًّا، حيث كان هناك شبه اتِّفاق في استجابات أفراد عيِّنة الدراسة على عبارات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الوطنية في مؤسسات رعاية الأيتام، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.46 إلى 4.76 من 5)، وهي متوسطات تقع ضمْن الفئة الخامسة (مرتفعة جدًّا)، من فئات مقياس ليكرت الخماسي.

التساؤل الثاني: ما معوِّقات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظفين في منطقة مكة المكرمة؟

اتضح من نتائج الدراسة أن أفراد عيِّنة الدراسة يوافقون على معوِّقات تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام، كما ظهر أن هناك اختلافًا في استجابات أفراد عيِّنة الدراسة حوْل تلك المعوِّقات، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.89 إلى 4.08 من 5)، وهي متوسطات تقع ضمْن الفئة الثالثة (محايد)، والفئة الرابعة (موافق)، من فئات مقياس ليكرت الخماسي.

التساؤل الثالث: ما آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظفين في منطقة مكة المكرمة؟

اتضح من نتائج الدراسة أن هناك درجة موافقة مرتفعة على آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام، كما اتضح أن هناك شبه اتِّفاق في استجابات أفراد عيِّنة الدراسة حوْل آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.38 إلى 4.73 من 5)، وهي متوسطات تقع ضمْن الفئة الخامسة (موافق بشدَّة)، من فئات مقياس ليكرت الخماسي.

التساؤل الرابع: هل توجد علاقة بين درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وتجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام من وجهة نظر الموظفين في منطقة مكة المكرمة؟

اتضح من نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة دالة إحصائيًّا بين درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية أو أيٍّ من أبعادها، والدرجة الكلية لتجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام.

التساؤل الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عيِّنة الدراسة حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وآليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيِّرات: (النوع، المسمَّى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، التخصُّص العلمي)؟

- اتضح من نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات الأيتام أو أيٍّ من أبعادها تُعزَى لمتغيِّر النوع، كما اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَي لمتغيِّر النوع.
- كما اتضح أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية في مؤسسات الأيتام تُعزَي لمتغيِّر المسمَّى الوظيفي، لصالح المسمَّى الوظيفي (مدير إداري)، كما اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَي لمتغيِّر المسمَّى الوظيفي.
- اتضح من النتائج أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصية الذاتية في مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَي لمتغيِّر سنوات الخدمة، ولصالح الفئة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات)، كما اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَي لمتغيِّر سنوات الخدمة.
- يتضح أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَي لمتغيِّر المؤهل العلمي، ولصالح المؤهل (أقل من ثانوي)، واتضح أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الشخصية الذاتية في مؤسسات رعاية الأيتام، لصالح المؤهل العلمي (بكالوريوس)، كما اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعية للمسؤولية الوطنية في مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَي لمتغيِّر المؤهل العلمي، لصالح المؤهل (أقل من بكالوريوس)، وكذلك اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعية لباقي أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وهي: درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الأخلاقية الدينية، وكذلك درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية تُعزَي لمتغيِّر المؤهل العلمي، وكذلك اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَي لمتغيِّر المؤهل العلمي.
- اتضح من النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام أو أيٍّ من أبعادها تُعزَي لمتغيِّر الحالة الاجتماعية، كما اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية

حوْل آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيّر الحالة الاجتماعية.

- اتضح من خلال النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل درجة تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأيتام أو أيٍّ من أبعادها تُعزَى لمتغيّر التخصُّص العلمي، كما اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حوْل آليات تجويد خدمات مؤسسات رعاية الأيتام تُعزَى لمتغيّر التخصُّص العلمي.

توصيات الدراسة

استنادًا إلى نتائج الدراسة الميدانية، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات، كالآتي:

- توفير كوادر بشرية ذات تأهيل عالٍ ومتخصِّص في مؤسسات رعاية الأيتام.
- تعزيز البنية التقنية والرقمية داخل مؤسسات رعاية الأيتام لتطوير الأداء وتحسين الخدمات.
- إنشاء إدارات أو وحدات متخصِّصة تُعنَى بالمسؤولية الاجتماعية داخل مؤسسات رعاية الأيتام.
- تكثيف جهود توعية المجتمع المحلّي بأهمية ودور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات رعاية الأيتام.

مقترحات الدراسة

- إجراء دراسة مقارنة حوْل تطبيق المسؤولية الاجتماعية بين مؤسسات رعاية الأيتام والمؤسسات الاجتماعية الأخرى.
- القيام بدراسات مقارنة لتقييم جودة الخدمات المقدَّمة من مؤسسات رعاية الأيتام مقارنة بنظيراتها في دول الخليج العربي.

الإفصاح والتصريحات

تضارب المصالح: ليس لدى المؤلفين أي مصالح مالية أو غير مالية ذات صلة للكشف عنها. المؤلفون يعلنون عن عدم وجود أي تضارب في المصالح.

الوصول المفتوح: هذه المقالة مرخصة بموجب ترخيص إسناد الإبداع التشاركي غير تجاري 4.0 الدولي (CC BY- NC 4.0)، الذي يسمح بالاستخدام والمشاركة والتعديل والتوزيع وإعادة الإنتاج بأي وسيلة أو تنسيق، طالما أنك تمنح الاعتماد المناسب للمؤلف (المؤلفين) الأصليين. والمصدر، قم بتوفير رابط لترخيص المشاع الإبداعي، ووضح ما إذا تم إجراء تغييرات. يتم تضمين الصور أو المواد الأخرى التابعة لجهات خارجية في هذه المقالة في ترخيص المشاع الإبداعي الخاص بالمقالة، إلا إذا تمت الإشارة إلى خلاف ذلك في جزء المواد. إذا لم يتم تضمين المادة في ترخيص المشاع الإبداعي الخاص بالمقال وكان الاستخدام المقصود غير مسموح به بموجب اللوائح القانونية أو يتجاوز الاستخدام المسموح به، فسوف تحتاج إلى الحصول على إذن مباشر من صاحب حقوق الطبع والنشر. لعرض نسخة من هذا الترخيص، قم بزيارة:
https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0

الشكر والتقدير

الشكر لله -سبحانه وتعالى- على إتمام هذا البحث، ثم الشكر لكرسي الشيخ عبد اللطيف العيسى لأبحاث الأيتام بعمادة الدراسات العُليا والبحوث في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية لتمويله لهذا العمل البحثي، كما نشكر سعادة الأستاذ الدكتور سهيل بن سالم الحربي أستاذ كرسي الشيخ عبد اللطيف العيسى لأبحاث الأيتام، وأعضاء اللجنة الاستشارية، ولمؤسَّسات رعاية الأيتام في منطقة مكة المكرمة لتعاونهم في تطبيق أداة الدراسة، ولمجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية لنشْرها للبحث.

المراجع

أحمد، نعمات (2019م) دور إدارة ضمان الجودة في تجويد الأداء الإداري بجامعة السودان المفتوحة، *مجلة كلية التربية*، *35*(2) الجزء الثاني:632-647. https://search.shamaa.org/fullrecord?ID=282235

بلغول، ليلى، وروابح، عبدالباقي (2024م) مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بين النظرية والتطبيق: دراسة حالة مطاحن البصرة دقيق "قسنطينة" *مجلة دراسات اقتصادية*، *11* (1) 23-46. https://search.mandumah.com/Record/1478104

التقرير الشهري (88) لملتقى أسبار (2022) إحدى مبادرات مركز أسبار https://n9.cl/gsqml

جلاله، أيمن (2022) محددات بناء مؤشرات الأداء الرئيسة لقياس معايير الجودة بجمعيات رعاية الأيتام في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2023، *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، (65)، 121 -198.

جمادي، منيرة (2023) المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في ظل وباء كورونا: تجارب لشركات عالمية رائدة وفق مجلة المسؤولية الاجتماعية للشركات لسنة 2021، *مجلة اقتصاديات المال والأعمال*، *7* (1)، 109-123.

خليل، عرفات (2015) مهنة الخدمة الاجتماعية بين جودة التعليم وجودة الممارسة، *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*- جامعة الفيوم (1) 85 -115.

شامي، صليحة (2023) آليات تفعيل المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الريادية مع الإشارة إلى المنظمات الريادية العربية، *مجلة اقتصاد المال والأعمال- جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي*، *8* (1) 91-110. http://search.mandumah.com/Record/1372425

شامي، صليحة (2023م) أخلاقيات الأعمال ودورها الرائد في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي- *كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير*، *6* (1) 93 - 112.

العبري، محمد ناصر (2022) بعنوان المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى طلبة جامعة السلطان قابوس- سلطنة عمان، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث- *مجلة العلوم التربوية والنفسية* *6* (30)، 83-110.

العتيبي، مساعد بن غنام (2024) المسؤولية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس نحو تطوير ممارسة الخدمة الاجتماعية: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية، *مجلة العلوم الاجتماعية* – جامعة الكويت مجلس النشر العلمي، *52* (3) 87-122.

العربي، هشام يوسف، وعمر، عصام عطية (2023م) تصور مقترح لتفعيل دور كليات التربية في تحقيق مسؤوليتها المجتمعية تجاه تطوير التعليم العام في مصر، (147) 137-214.مسترجع من: http://search.mandumah.com/MyResearch/Home?rurl=%2FRecord%2F1396137.

عزوز، أمينة، عثمان، عبدالرحمن (2023) واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه ذوي الاحتياجات الخاصة بالجزائر، *مجلة طبنه للدراسات العلمية الأكاديمية*– المركز الجامعي سي الحواس بريكة، *6* (1) 16-35.7 http://search.mandumah.com/Record/139311

عقر، أمي سعد الدين (2021) متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام، *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم*، (23) 715 -761.

الغامدي، عادل عوض (2023) واقع دور مؤسسات القطاع الأهلي في المسؤولية الاجتماعية نحو الأشخاص ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية، *مجلة الشمال للعلوم الإنسانية*، *8* (1) 635-669. http://search.mandumah.com/Record/1361733

متولي، وفاء، والمنياوي، عائشة (2024م) تأثير المسؤولية الاجتماعية على تحقيق قيمة العمل بالتطبيق على شركات الاتصالات، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، (1) 887 -922.

المحمد، حسين أحمد (2014م) المسؤولية الاجتماعية والعمل العام، وزارة *الأوقاف والشؤون الإسلامية*، *51* (584) 20-21.

مسيل، محمود عطا (2023م) دور مؤسسات المجتمع المدني المصري في التنمية المستدامة: *الجمعيات الأهلية نموذج دراسات تربوية ونفسية*، (122)، 1-202 مسترجع من: http://search.mandumah.com/Record/1364479

المطلق، سندس عبدالمعطي (2023م) درجة تفعيل المسؤولية المجتمعية في التعليم من وجهة نظر مديرات مدارس منطقة الجوف، *مجلة كلية التربية*، *91* (3): 595-638، مسترجع من: http://search.mandumah.com/Record/1383164

معاش، زهيرة، وبرني، لطيفة (2024م) واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصحية من وجهة نظر موظفيها: دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي "CHU" باتنة، أبحاث اقتصادية وإدار جامعة محمد خضير بسكرة– كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 18 (1) 161 -179.

المعاقبة، غادة محمد (2023م) فاعلية برنامج إرشادي مستند إلى نظرية أدلر لتنمية المسؤولية الاجتماعية وتقدير الذات لدى عينة من المدمنين في مركز عرجان لعلاج الإدمان، الناشر جامعة عين شمس– *كلية التربية* 51 ، 333-357. http://search.mandumah.com/Record/1399727

المنديلي، علي (2023م) دور القيم الأخلاقية في الحفاظ على المسؤولية المجتمعية من منظور التربية الإسلامية، *مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية*، جامعة سوهاج كلية التربية، (17) 133 -167. http://search.mandumah.com/Record/1404546

موقع الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (2025م) مسترجع من:https://www.hrsd.gov.sa/618

المولي، مآرب محمد، ومحمد، سعدون جابر (2024م) المسؤولية الاجتماعية لدى طلبة جامعة الموصل وفق أبعاد التنمية المستدامة، *مجلة الدراسات المستدامة*، *6* (1) 1620 -1638. http://search.mandumah.com/Record/1439086

Reference

Aḥmad, Ni‘māt (2019m) Dawr Idārat ḍamān al-jawdah fī tajwīd al-adā’ al-idārī bi-Jāmi‘at al-Sūdān al-Maftūḥah, Majallat Kullīyat al-Tarbiyah, 35 (2) al-juz’ al-Thānī : 632-647. https : / / search. shamaa. org / fullrecord? ID=282235

Al-‘Arabī, Hishām Yūsuf, wa-‘Umar, ‘Iṣām ‘Aṭīyah (2023m) Taṣawwur muqtaraḥ li-taf‘īl Dawr Kullīyāt al-Tarbiyah fī taḥqīq ms’wlythā al-mujtama‘īyah tujāha taṭwīr al-Ta‘līm al-‘āmm fī Miṣr, (147) 137-214. mstrj‘ min : http : / / search. mandumah. com / MyResearch / Home? rurl= % 2FRecord % 2F1396137

Al-Ghāmidī, ‘Ādil ‘Awaḍ (2023) wāqi‘ Dawr Mu’assasāt al-qiṭā‘ al-Ahlī fī al-Mas’ūlīyah al-ijtimā‘īyah Naḥwa al-ashkhāṣ dhawī al-i‘āqah fī al-Mamlakah al-‘Arabīyah al-Sa‘ūdīyah, Majallat al-Shamāl lil-‘Ulūm al-Insānīyah, 8 (1) 635-669. http : / / search. mandumah. com / Record / 1361733

Al-‘Ibrī, Muḥammad Nāṣir (2022) bi-‘unwān al-Mas’ūlīyah al-ijtimā‘īyah wa-‘alāqatuhā bi-ba‘ḍ al-mutaghayyirāt ladá ṭalabat Jāmi‘at al-Sulṭān qābws-Salṭanat ‘Ammān, al-Majallah al-‘Arabīyah lil-‘Ulūm wa-nashr al’bḥāth-Majallat al-‘Ulūm al-Tarbawīyah wālnfsyt6 (30), 83-110.

Alm‘āqbh, Ghādah Muḥammad (2023m) fā‘ilīyat Barnāmaj irshādī Mustanad ilá Naẓarīyat adlr li-Tanmiyat al-Mas’ūlīyah al-ijtimā‘īyah wa-taqdīr al-dhāt ladá ‘ayyinah min al-mudminīn fī Markaz ‘rjān li-‘Ilāj al-Idmān, al-Nāshir Jāmi‘at ‘Ayn shms-Kullīyat al-Tarbiyah 51, 333-357. http : / / search. mandumah. com / Record / 1399727

Al-Mawlá, ma’ārib Muḥammad, wa-Muḥammad, Sa‘dūn Jābir (2024m) al-Mas’ūlīyah al-ijtimā‘īyah ladá ṭalabat Jāmi‘at al-Mawṣil wafqa Ab‘ād al-tanmiyah al-mustadāmah, Majallat al-Dirāsāt al-mustadāmah, 6 (1) 1620 – 1638http : / / search. mandumah. com / Record / 1439086

Almndyly, ‘Alī (2023m) Dawr al-Qayyim al-akhlāqīyah fī al-ḥuffāẓ ‘alá al-Mas’ūlīyah al-mujtama‘īyah min manẓūr al-Tarbiyah al-Islāmīyah, Majallat Shabāb al-bāḥithīn fī al-‘Ulūm al-Tarbawīyah, Jāmi‘at Sūhāj Kullīyat al-Tarbiyah, (17) 133-167. http : / / search. mandumah. com / Record / 1404546

Al-Muḥammad, Ḥusayn Aḥmad (2014m) al-Mas’ūlīyah al-ijtimā‘īyah wa-al-‘amal al-‘āmm, Wizārat al-Awqāf wa-al-Shu’ūn al-Islāmīyah, 51 (584) 20-21.

Al-Muṭlaq, Sundus ‘bdālm‘ṭy (2023m) darajat Taf‘īl al-Mas’ūlīyah al-mujtama‘īyah fī al-Ta‘līm min wijhat naẓar mdyrāt Madāris minṭaqat al-Jawf, Majallat Kullīyat al-Tarbiyah, 91 (3) : 595-638, mstrj‘ min : http : / / search. mandumah. com / Record / 1383164

Mutawallī, Wafā', wālmnyāwy, 'Ā'ishah (2024m) Ta'thīr al-Mas'ūlīyah al-ijtimā'īyah 'alá taḥqīq qayyimah al-'amal bi-al-taṭbīq 'alá sharikāt al-ittiṣālāt, al-Majallah al-'Ilmīyah lil-Iqtiṣād wa-al-tijārah, (1) 887-922.

Shāmī, Ṣulayḥah (2023) ālīyāt Taf'īl al-Mas'ūlīyah al-ijtimā'īyah fī al-munaẓẓamāt alryādyh ma'a al-ishārah ilá al-munaẓẓamāt alryādyh al-'Arabīyah, Majallat iqtiṣād al-māl wāl''māl-Jāmi'at al-Shahīd Ḥamah Lakhḍar al-Wādī, 8 (1) 91-110. http : / / search. mandumah. com / Record / 1372425

Shāmī, Ṣulayḥah (2023m) Akhlāqīyāt al-A'māl wa-dawruhā al-Rā'id fī ta'zīz al-Mas'ūlīyah al-ijtimā'īyah li-munaẓẓamāt al-A'māl, Majallat al-Manhal al-iqtiṣādī, Jāmi'at al-Shahīd Ḥamah Lakhḍar alwādy-Kullīyat al-'Ulūm al-iqtiṣādīyah wa-al-tijārīyah wa-'ulūm al-tasyīr, 6 (1) 93-112.

Taqrīr al-Shahrī (88) lmltqá Asbār (2022) iḥdá Mubādarāt Markaz asbārhttps : / / n9. cl / gsqml

Zwz, Amīnah, 'Uthmān, 'Abd-al-Raḥmān (2023) wāqi' al-Mas'ūlīyah al-ijtimā'īyah ittijāh dhawī al-iḥtiyājāt al-khāṣṣah bi-al-Jazā'ir, Majallat ṭbnh lil-Dirāsāt al-'Ilmīyah al'kādymyt-al-Markaz al-Jāmi'ī Sī al-ḥawāss Barīkah, 6 (1) 16-35. http : / / search. mandumah. com / Record / 1393117

Al-'Utaybī, Musā'id ibn Ghannām (2024) al-Mas'ūlīyah al-Akādīmīyah li-a'ḍā' Hay'at al-tadrīs Naḥwa taṭwīr mumārasat al-khidmah al-ijtimā'īyah : dirāsah taṭbīqīyah 'alá a'ḍā' Hay'at al-tadrīs fī al-jāmi'āt al-Sa'ūdīyah, Majallat al-'Ulūm al-ijtimā'īyah – Jāmi'at al-Kuwayt Majlis al-Nashr al-'Ilmī, 52 (3) 87-122.

Aqr, ummī Sa'd al-Dīn (2021) Mutaṭallabāt Taḥsīn khidmāt al-Ri'āyah al-ijtimā'īyah bi-mu'assasāt Ri'āyat al-Aytām, Majallat Kullīyat al-khidmah al-ijtimā'īyah lil-Dirāsāt wa-al-Buḥūth al-ijtimā'īyah, Jāmi'at al-Fayyūm, (23) 715-761.

Balghūl, Laylá, wrwābḥ, 'Abd-al-Bāqī (2024m) Mabādi' al-Mas'ūlīyah al-ijtimā'īyah lil-mu'assasāt bayna al-naẓarīyah wa-al-taṭbīq : dirāsah ḥālat Maṭāḥin al-Baṣrah Daqīq "Qusanṭīnah" Majallat Dirāsāt iqtiṣādīyah, 11 (1) 23-46. https : / / search. mandumah. com / Record / 1478104

Jalāluhu, Ayman (2022) Muḥaddidāt binā' Mu'ashshirāt al-adā' al-ra'īsah li-qiyās ma'āyīr al-jawdah bjm'yāt Ri'āyat al-Aytām fī ḍaw' ru'yah al-Mamlakah al-'Arabīyah al-Sa'ūdīyah 2023, Majallat al-'Ulūm al-Insānīyah wa-al-Ijtimā'īyah, (65), 121-198.

Jumādī, Munīrah (2023) al-Mas'ūlīyah al-ijtimā'īyah lil-mu'assasāt fī ẓill wabā' kwrwnā : tajārib li-Sharikāt 'ālamīyah rā'idah wafqa Majallat al-Mas'ūlīyah al-ijtimā'īyah lil-sharikāt li-sanat 2021, Majallat Iqtiṣādīyāt al-māl wa-al-a'māl, 7 (1), 109-123.

Khalīl, 'Arafāt (2015) mihnat al-khidmah al-ijtimā'īyah bayna Jawdah al-Ta'līm wjwdh al-mumārasah, Majallat Kullīyat al-khidmah al-ijtimā'īyah lil-Dirāsāt wa-al-Buḥūth alājtmā'yt-Jāmi'at al-Fayyūm (1) 85-115.

Ma'āsh, Zuhayrah, wbrny, Laṭīfah (2024m) wāqi' al-Mas'ūlīyah al-ijtimā'īyah fī al-mu'assasāt al-ṣiḥḥīyah min wijhat naẓar mwẓfyhā : dirāsah ḥālat al-Markaz alāstshfā'y al-Jāmi'ī "CHU" Bātnah, Abḥāth iqtiṣādīyah w'dār Jāmi'at Muḥammad Khuḍayr bskrt-Kullīyat al-'Ulūm al-iqtiṣādīyah wa-al-tijārīyah wa-'ulūm al-tasyīr, 18 (1) 161-179.

Mawqi' al-mawārid al-basharīyah wa-al-tanmiyah al-ijtimā'īyah (2025m) mstrj' min : https : / / www. hrsd. gov. sa / 618

Musayyil, Maḥmūd 'Aṭā (2023m) Dawr Mu'assasāt al-mujtama' al-madanī al-Miṣrī fī al-tanmiyah al-mustadāmah : al-jam'īyāt al-Ahlīyah namūdhaj Dirāsāt tarbawīyah wa-nafsīyah, (122), 1-202 mstrj' min : http : / / search. mandumah. com / Record / 1364479