قياس العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن المقدم بجمعية المودة للتنمية الأسرية بمحافظة جدة
دراسة تطبيقية

اعداد

الأستاذة/ ميعاد بنت شهد السلمي

باحثة دكتوراة/قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية – كلية اللغات والعلوم الإنسانية –جامعة القصيم

الأستاذ الدكتور/أحمد بن عبد الله العجلان

قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية – كلية اللغات والعلوم الإنسانية –جامعة القصيم

٢٠٢٤م

المستخلص: هدفت الدّراسة إلى قياس العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي الأسريّ في جمعية المودّة للتنمية الأسرية وقد انبثق من الهدف الرئيس هدفين فرعين هما: قياس العائد لبرنامج اطمئن المُعدّ في جمعية المودّة للتنمية الأسرية لتنمية معارف المستفيدين، قياس العائد لبرنامج اطمئن المصمّم في جمعية المودّة للتنمية الأسرية لإكساب المستفيدين خبرات ومهارات تعود بالنفع عليهم. ولتحقيق أهداف الدراسة استُعِينَ بمنهج المسح الاجتماعي بالعينة، وتكوَّنت عينتُها من (المستفيدين)، من برنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي الأسري بجمعية المودة للتنمية الاسرية)، حيث بلغ عدد المستفيدين من برنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي الاسري بالجمعية (٣٤٤) مستفيد ومستفيدة،، تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية البسيطة، وقد اعتُمِد على المقياس كأداةٍ لجمع البيانات من عينة المستفيدين. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن مستوى العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي الأسريّ في جمعية المودّة للتنمية الأسرية جاء بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٩) و قد جاء بعُد اكتساب المستفيدين مهارات جديدة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٥٠) , و في المرتبة الثانية جاء بعُد حل مشكلات المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٤٩).كما وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات ومنها: إجراء المزيد من الدراسات والبحوث من أجل تقييم البرامج والخدمات المقدمة في المراكز ومعرفة آراء المستفيدين منها للتعرف على إيجابياتها وسلبياتها مما يساعد على تحسين هذه البرامج بشكل مستمر، الاستفادة من التجارب الناجحة في الدول الأخرى في مجال الاستشارات الأسرية واتباع الاستراتيجيات والأساليب العلاجية التي تم استخدامها بما يتناسب مع ثقافة المجتمع السعودي وعاداته وتقاليده.

الكلمات المفتاحية: العائد الاجتماعي، الإرشاد الأسري، المستفيدين، جمعية المودة للتنمية الأسرية.

Abstract:

The study aimed to measure the social return of the Atmyain program for family telephone counseling at Al-Mawadah Association for Family Development. Two sub-objectives emerged from the main objective: measuring the return of the Atmyain program prepared at the Al-Mawadah Association for Family Development to develop the knowledge of the beneficiaries. Measuring the return of the program Atmyain designed at Al-Mawadah Association for Family Development. To provide beneficiaries with experiences and skills that will benefit them. To achieve the objectives of the study, the sample social survey method was used, and its sample consisted of (beneficiaries) from the Atmyain program for Family Telephone Guidance at the Al-Mawadah Family Development Association. The number of beneficiaries from the Atmyain Program for Family Telephone Counseling at the Association reached (344) beneficiaries, male and female, they were selected using a simple random sampling method and the scale was relied upon as a tool to collect data from a sample of beneficiaries. The study reached a set of results, the most prominent of which were: The level of social return of the "Atmyain" program for family telephone counseling at the Al-Mawadah Association for Family Development was high, as the arithmetic average reached (49.2), and it came the beneficiaries acquired new skills in the first rank with an arithmetical average of (2.50), In second place came solving beneficiaries' problems with an arithmetical average of (2.49)The study also reached a set of recommendations, including : Conducting more studies and research in order to evaluate the programs and services provided in the centers and learn the opinions of their beneficiaries to identify their pros and cons, which helps to improve these programs continuously. Benefiting from successful experiences in other countries in the field of family counseling, and following the strategies and therapeutic methods that have been used in a way that is compatible with the culture, customs and traditions of Saudi society.

Keywords: Social Return, Family Guidance, Beneficiaries, Al-Mawadah Association for Family Development.

المقدمة:

المتابع لحال الأسر اليوم نادرًا ما توجد أسرة تخلو من النزاعات والمشكلات على اختلاف شدتها وأنواعها، وما قد ينتج عنها من اختلال في توازنها؛ ممّا يجعلها عاجزةً عن القيام بأدوارها، فبعض المشكلات تستطيع الأسرة التغلب عليها وتجاوزها، من خلال تكاتف أفرادها، وعلاجها من خلال ما يملكه أعضاؤها من خبرات، والبعض الآخر من المشكلات يتجاوز إمكانيات الأسرة في حلها، فيدفعها إلى طلب العون والمساعدة من ذوي الخبرة والاختصاص، من الاستشاريين الأسريين العاملين في مؤسسات رعاية الأسرة.

كثّفت المملكة العربية السعودية جهودها لخدمة الأسرة، ومهّدت الطرق لمساعدتها فيما يواجهها من صعوبات، من خلال إنشاء العديد من المؤسسات الاجتماعية المعنية بالأسرة، باعتبارها أهم المؤسسات الاجتماعية في المجتمع. فقد أولت المملكة العربية السعودية اهتمامًا بالغًا بالأسرة، باعتبارها المؤسسة الأولى التي ينتمي إليها الأبناء. و من خلال رؤية 2030 جاءت الأسرة تحت أهمّ المحاور التي ترتكز عليها الرؤية، وهو المجتمع الحيوي الذي يُعتبَر أساسًا لتحقيق هذه الرؤية، وذلك بجعل بنيانه متينًا من خلال تمكين الأسرة وتسليحها بعوامل النجاح اللازمة؛ لتمكينها من رعاية أبنائها وتنمية ملكاتهم وقدراتهم.

وتقدّم هذه المراكز العديد من البرامج لجميع أفراد المجتمع، سواء كانت استشارات أسرية، زواجية، نفسية، تربوية أو اجتماعية، وتختلف طرق تقديم هذه الخدمات إلى المستفيدين، سواء كانت استشارات إلكترونية، أم استشارات هاتفية أم حضورية، يقدّمها نخبة من الاستشاريين الأسريين من ذوي الاختصاص في مجال الاستشارات الأسرية.

مشكلة الدراسة:

نظرًا للتغيّرات التي حدثت في المجتمع، وما أفرزته من مشاكل نفسية واجتماعية وتربوية، أثّرت بشكل سلبيّ على الأسرة وأعضائها، مما جعل الأسرة تتجه إلى طلب الاستشارة من ذوي الاختصاص في مراكز وجمعيات الاستشارات الأسرية، كمحاولة منها لإعادة ضبط وهيكلية الأسرة، نتيجة للاضطراب الذي أصابها، وأدى بذلك إلى خلل وعدم اتزان في نظامها.

والأسرة السعودية من خلال العقود الماضية كغيرها من الأسر العربية تعرضت لمجموعة من المتغيرات البنائية و الوظيفية نتيجة تأثرها بالمستجدات العالمية و التي ساهمت بشكل أو بأخر في زيادة المشكلات الأسرية(العجلان، ٢٠١٩، ص.١٠٧)

الخدمة الاجتماعية هي مهنة إنسانية تطبيقية، تعمل على مساعدة الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات على حل مشكلاتهم استثمار قدراتهم، وتطوير إمكاناتهم وتحسين مقوماتهم، في إطار القواعد الدينية والأعراف الأخلاقية والقيم المجتمعية، وذلك بناءً على مجموعة من المفاهيم والمبادئ الأخلاقية والنظريات العلمية، بطريقة لا تتعارض مع التشريعات والقوانين والثقافة المجتمعية (جبل، ٢٠٢٠،ص. ٩)

أن المجالات التي تعمل فيها الخدمة الاجتماعية متنوعة وعديدة، ومنها المجال الأسريّ، فقد أطلق عليه المختصين "الخدمة الاجتماعية الأسرية"، و تتنوع الممارسات المهنية في المؤسسات الخدمية و التعليمية التي تعمل في المجال الأسري بالمملكة العربية السعودية، حيث تعتبر الخدمة الاجتماعية كأحد المهن و التخصصات العلمية التي تهتم بمجال رعاية الأسرة، فقد ظهرت العديد من العوامل التي ساهمت في وجود مهنة الخدمة الاجتماعية بالمجتمع السعوديُ، ليس فقط على مستوى تعليمها، و لكن ايضاً في ممارستها المهنية، من خلال إسهامات الأخصائيين الاجتماعيين (محمد و الشريف، ٢٠٢١، ص. ٤٠٦)

فعلى مدى العقد الماضي ازدادت أعداد المراكز التي تقدّم الاستشارات الأسرية بشكل سريع في مناطق عديدة من المملكة، وأصبحت الاستشارات الأسرية أو النشاطات المعروفة لدى الجمعية الخيرية ولجان التنمية الاجتماعية في الأحياء التي تقدم خدمات إرشادية لجميع أفراد الأسرة هي الأبرز، سواء كان ذلك عبر الهاتف أو عن طريق المقابلة (الحضريتي، ٢٠٢٠)، ومن هنا

تأتي أهمية هذه المراكز في مساعدة الأسرة على بلورة وتحديد مشكلاتها التي قد تُسَبّب خللًا في نظامها الأسري، وما قد تفرزه من مشاكلات قد تطول جميع أفرادها.

ومن بين الجمعيات التي تُقدِّم الاستشارات الأسرية جمعية المودّة للتنمية الأسرية، فهي تُقدِّم الإرشاد الهاتفيّ ضمن برنامج اطمئن للإرشاد الأسريّ، فهو من أكثر الوسائل فاعلية في التعامل مع المشكلات بكلّ خصوصية، وحلّ أغلب مشكلات المستفيدين؛ لذا وفّرت جمعية المودّة للتنمية الأسرية نظامًا إلكترونيًا متكاملاً للاتصال، يقوم بتقديم خدمة الإرشاد عبر الهاتف لعدد كبير من الاتصالات، ويقوم النظام بتقييم المرشدين والمرشدات على سرعة تجاوبهم من قبل المسترشدين. ويعمل على تقديم الخدمة مرشدون ومرشدات أسريون مختصون في الإرشاد الاجتماعيّ والتربويّ والنفسيّ، تمّ اختيارهم وفق معايير الميثاق الأخلاقي والمهني المُعتمَد للمرشد الأسريّ، كما تمّ تأهيلهم وتدريبهم من أجل تقديم خدمة ذات جودة عالية، ويعمل الهاتف على فترتين. (جمعية المودّة للتنمية الأسرية، ٢٠٢٣)

إنّ فكرة قياس العائد الاجتماعي لبرامج مراكز الاستشارات الأسرية تساعد في إبراز دور هذه المراكز في إحداث التغييرات الإيجابية للمستفيدين من البرامج التي تقدّمها، فهي تقلّل من تفكّك الأسرة وتصدّعها، وتساعدها في استعادة توازنها.

وأوضح تقرير أداء الجمعية للربع الثالث لعام ٢٠٢٢م أن المخرجات للربع الثالث لبرنامج اطمئن للإرشاد الأسريّ بلغ عدد المستفيدين من البرنامج (٣٦٣٤) مستفيد ومستفيدة، ٦٥٪ امرأة و٣٥٪رجل، كما قدّمت الجمعية (٤٤٤٥) جلسة إرشادية، وتأتي الاستشارات الاجتماعية على رأس قائمة الاستشارات الواردة إلى الجمعية بنسبة ٥٥٪، ثم الاستشارات الحقوقية بنسبة ١٥٪، ثم الاستشارات النفسية بنسبة ١٣٪. (جمعية المودّة للتنمية الأسرية، ٢٠٢٣)

وتأسيسًا على ما سبق، تكمن مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة على السؤال الرئيس التالي: ما العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الأسريّ في جمعية المودّة للتنمية الأسرية بمدينة جدة؟

اهداف الدراسة:

سوف تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس يتمثّل في:

قياس العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الأسريّ في جمعية المودّة للتنمية الأسرية.

وينبثق من الهدف الرئيس عدد من الأهداف الفرعية التالية:

١-قياس العائد لبرنامج اطمئن المُعدّ في جمعية المودّة للتنمية الأسرية لتنمية معارف المستفيدين.

٢- قياس العائد لبرنامج اطمئن المصمّم في جمعية المودّة للتنمية الأسرية لإكساب المستفيدين خبرات ومهارات تعود بالنفع عليهم.

تساؤلات الدراسة

تنطلق الدارسة الحالية من التساؤل الرئيس التالي:

ما العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الأسريّ في جمعية المودّة للتنمية الأسرية؟

وينبثق من التساؤل الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية:

١-ما العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن المصمّم في جمعية المودّة للتنمية الأسرية لتنمية معارف المستفيدين؟

٢- ما العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن المصمّم في جمعية المودّة للتنمية لإكساب المستفيدين مهارات جديدة؟

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية:

١- توضيح الأثر الحيويّ الذي قد تؤديه برامج مراكز الاستشارات الأسرية؛ من خلال حلّ مشاكل الأسرة ومساعدتها في إعادة توازنها واستقرارها.

٢ -لم يسبق أن أجريت دراسة على برنامج اطمئن للإرشاد الأسريّ بجمعية المودّة للتنمية الأسرية بجدة.

الأهمية التطبيقية:

١-تأتي هذه الدراسة استجابة لتحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، حيث ترتبط الدراسة بأهداف الرؤية، وخاصةً ما يعُنى بتحسين جودة حياة الأسرة، فقد جاءت الأسرة تحت أهم المحاور التي ترتكز عليها الرؤية وهو المجتمع الحيوي، الذي يعتبر أساسًا لتحقيق هذه الرؤية، وذلك بجعل بنيانه متينًا من خلال تمكين الأسرة وتسليحها بعوامل النجاح اللازمة.

٢- يتوقع أن تفيد هذه الدراسة الباحثين والقائمين على مراكز الاستشارات الأسرية، وذلك من خلال الاستفادة من النتائج التي ستتوصّل إليها.

منهجية الدراسة:

١-نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة وفقًا لأهدافها وتساؤلاتها إلى نمط الدراسات الوصفية؛ وذلك لأنها تستهدف الكشف على العائد الاجتماعي لبرامج مراكز الاستشارات الأسرية، ودراسة الواقع الفعلي لهذه البرامج وكذلك قدرتها على وصف هذه البرامج والعائد الاجتماعي منها.

ب-المنهج المستخدم: بناءً على طبيعة الدراسة وتحقيقاً لأهدافها، استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من برنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي الاسري بجمعية المودة للتنمية الاسرية.

ج-أدوات الدراسة: مقياس العائد الاجتماعي من تصميم الباحثة

د- حدود الدراسة:

أ-الحدود الموضوعية: ستقتصر الدراسة على العائد الاجتماعي لبرامج مراكز الاستشارات الاسرية ممثّلاً لبرنامج اطمئن.

١- ذلك لأنّ جمعية المودّة للتنمية الأسرية تعتبر من أهم مراكز الاستشارات الأسرية بالمملكة، حيث تخدم عددًا كبيرًا من المستفيدين في المنطقة الغربية.

٢- بالإضافة إلى أنّ هذا البرنامج لا يطبّق سوى في جمعية المودّة للتنمية الأسرية بمحافظة جدة، فتطبيق الدراسة على أكثر من مركز قد يسبب تشتّتًا للباحثة، حيث إن كلّ مركز لديه برامج مختلفة عن الأخرى؛ لهذا ترغب الباحثة بالاكتفاء باختيار برنامج اطمئن للإرشاد الأسريّ المصمّم بجمعية المودّة للتنمية الأسرية.

ب- الحدود المكانية: طُبقت هذه الدراسة على جمعية المودّة للتنمية الأسرية بمحافظة جدة.

ج-الحدود البشرية: تتمثّل في المستفيدين من برنامج اطمئن للإرشاد الأسريّ في جمعية المودّة للتنمية الأسرية بمحافظة جدة البالغ عددهم (٣٤٤)، حيث تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

د-الحدود الزمنية: امتدت فترة تطبيق الدراسة لمدة شهرين ونصف من تاريخ ١٤٤٥/٤/١هـ إلى ١٤٤٥/٦/١٠ه

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: الإطار النظري:

المبحث الأول: التطور التاريخي للعائد الاجتماعي:

ظهرت فكرة قياس العائد وبشكل علمي في منتصف القرن التاسع عشر الميلادي ويعود الفضل في اكتشافها إلى المفكر الفرنسي Jules Dupuit جول دوبيه، الذي اقترح تطبيق العائد في مجالات المشاريع العامة كالطرق وغيرها من المشاريع، وقد استخدم قياس العائد في الأصل لتقدير القيمة النقدية للمشاريع الكبيرة جداً للقطاعين العام والخاص، وذلك لان أمثال هذه المشاريع غالباً ما تحتوي على التكاليف والفوائد التي تكون مقننة في الشروط المالية أو النقدية(Watkins et al, 2009, p.1)

وتبقى محاولات الولايات المتحدة الأمريكية صاحبت المحاولات العلمية الأولى لتطبيق وتبني فكرة دراسات العائد في برامج والمشروعات العامة، وتختلف نظرة الدول النامية لدراسات العائد من الدول المتقدمة، ففي الدول المتقدمة تم النظر للعائد وقياسه كأداة معيارية لتحليل المشروعات العامة لبحث المستفيدين منها ومعوقات التعميم والإتاحة والوصول لأكبر عدد من المستفيدين منها، عكس الدول النامية فدراسات العائد كانت تقتصر على المشروعات الخاصة بالقطاع الخاص والمشروعات الاقتصادية العامة (بليح وعبود، ٢٠١٨،ص. ١٠-١١)

فحساب الآثار للمشروعات والبرامج القومية تحدد مؤشرات ونقاط القوة المهمة التي تساعد الجهات الحكومية على واتخاذ قرارات أفضل بالنسبة لأثار المشروعات على المجتمع، وزيادة كفاءة استخدام الموارد وايضاً التركيز على أهم التحديات الاجتماعية، وفى نهاية المطاف فإن حساب الأثار الاجتماعية للبرامج والمشروعات يعد مؤشراً هاماً حيث يظهر ما تقدمه المشروعات والبرامج الاجتماعية من عوائد للمستفيدين في مختلف الجوانب (مصطفى، ٢٠١٨، ص ١٩٧-١٩٨)

يرتبط العائد كمصطلح بعدد من المصطلحات الأخرى و هي المنفعة، الفائدة، النواتج، المخرجات، الدخلة، الغلة ، المحصول، المخرجات، ويبدوا لنا من تأمل تلك المصطلحات تأثير البدايات الأولى التي صاحبت الاهتمام بفكرة العائد بالصيغة الاقتصادية، فعندما يُثار حديث عن العائد يرتبط بالذهن العائد الاقتصادي و الجانب المادي ، مع إغفال شديد لباقي ما قد يعود على الفرد من عوائد أخرى كعوائد الاجتماعية و الثقافية و السياسية، و على مدار التاريخ تنوعت دراسات العائد فلم تنحصر في دراسات العائد الاقتصادي عن طريق البحث في الجدوى الاقتصادية للمشروعات بل امتد و تنوع ليشمل مجالات أخرى كالعائد الاجتماعي و الثقافي و السياسي و البيئي(بليح و عبود، ٢٠١٨، ص. ٩)

وفي ذات السياق أشارت الشهري (٢٠٢١) بأن العائد الاجتماعي يعد أداة فاعلة للتخطيط الاستراتيجي، حيث يساعد على الفهم العميق للقيمة الاجتماعية من خلال التحليل المفصل لجميع الجوانب، وتحديد الفرص لتحقيق أقصى قدر من التأثير، واتخاذ قرارات قائمة على الأدلة بشأن توسيع أو تقليص المشروعات والنظر في المشاريع والبرامج المختلفة كأساس للاختيار والتمييز. كما يساعد على تركيز الاستثمار في المجالات ذات العائد الاجتماعي الأكبر وتوجيه الموارد سواء كانت (وقتًا، أو جهدًا، أو مالا) بشكل أكفا، حيث يحدد حجم ومدى الإنفاق، وجدوى هذا الإنفاق ومدى الاستفادة منه وقدرته على تحقيق الأثر المرجو منه.

ويتنوع العائد الاجتماعي بين عائد اجتماعي مباشر، وأخر غير مباشر حيث ينعكس العائد الاجتماعي المباشر على ما قد

يحدث للمستفيدين في الوقت الحاضر على عكس العائد الاجتماعي غير المباشر حيث يتوقع أن يتأخر حدوث الاستفادة على المستفيدين لوقت لاحق، وفي ظل تعايش الخدمة الاجتماعية للواقع الاجتماعي بمشكلاته وظواهره، اعتبرت الخدمة الاجتماعية العائد بمثابة عملية هامة وأساسية من عماليتها المختلفة المعنية بالإنسان وبمشكلاته وتقديم حلول لها، وبحث عوائد جهودها في تحسين الواقع الحياتي للإنسان، وفي نهايات القرن الماضي وفي ضوء تبني الخدمة الاجتماعية لفكرة العائد وقياسه أفردت ذلك العديد من البحوث والدراسات (بليح وعبود،٢٠١٨، ص. ٢٦)

إن قياس الأثر كما اتضح ليس علمًا جديدًا ولكنه متجدد، وقد تم تناوله في عدد من الأدبيات والعلوم وفي سياقات متعددة منها:(Sivesind et. al, 2014, p. 3)

١-بحوث التقييم حيث تركز على تقييم وقياس نتائج المشاريع والبرامج الاجتماعية وقياس تأثيرها من خلال التحليل المنطقي للأنشطة والعمليات ومخرجاتها.

٢- البحوث الغير الربحية للمنظمات حتى لو كان تناولها بشكل عابر حيث يتم التركيز بشكل أكبر على قياس الأداء والنجاح من خلال تناول الأثر ولكن يتم التركيز بشكل أكبر على قياس المخرجات.

٣- المحاسبة الاجتماعية حيث تتم مناقشة موضوعات قياس الأثر البيئي والاجتماعي والمساءلة والعمل على دمج التأثيرات غير النقدية في الموازنة وحساب التكلفة والأرباح.

٤- المسؤولية الاجتماعية حيث تعتبر الشعار الرائد لشركات القطاع الخاص وي التي تنطوي على تحمل المنظمة عن آثار قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة مع التركيز على دمج السلوك الأخلاقي في عملها الذي يساهم في التنمية المستدامة والصحة والرفاهية حيث يُأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصلحة المنظمة بأكملها وعلاقاتها، وبالرغم أن هذه الشركات غير ملزمة بإثبات تأثيرها الاجتماعي، إلا انها تناولت قياس الأثر في تقاريرها وأعمالها.

٥-ريادة الأعمال الاجتماعية: لأن وهد عملها يركز على إحداث التأثير، فهي تهدف في أعمالها إلى مواجهة قضايا اجتماعية وتحديات في المجتمع؛ حيث أن قياس الأثر مهم لتوفير دليل على إحداث الأثر.

مؤشرات قياس العائد:

تتعدد المؤشرات التي على أساسها يتمّ قياس عائد البرامج والمشروعات، وتتنوّع هذه المؤشرات بتنوّع البرامج والمشروعات وطبيعة أهداف كلّ منها:

وتحدّد هذه المؤشرات على النحو التالي و فق ما يشير اليه (سرور، ٢٠١٦، ص. ١٢٤)

١-مدى قدرة الخدمة على تنمية وإثراء معارف المستفيدين منها.

٢-مدى قدرة الخدمة على إكساب المستفيدين خبرات ومهارات جديدة.

٣-مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير في المكانة الاجتماعية للمستفيدين.

٤-مدى قدرة الخدمة على إحداث تعديل أو تغيير في الظروف البيئية التي تحول دون تحقيق الخدمة لأهدافها المرجوة.

٥-مدى قدرة الخدمة على إشباع الحاجات الأساسية للمستفيدين.

٦- مدى قدرة الخدمة على مواجهة وحلّ المشكلات التي تواجه المستفيدين.

٧-سهولة وبساطة حصول المستفيدين على الخدمة.

إضافة إلى ذلك يشير Beugré (2016) إن قياس العائد الاجتماعي جزءاً لا يتجزأ من الطريقة التي تدار بها المشاريع الاجتماعية فمن خلال قياس النتائج يمكن لأصحاب المشاريع الاجتماعية أن يصبحوا أكثر وعياً بالبرامج التي تنجح وتلك التي تفشل فبدون قياس العائد الاجتماعي لن يكون المانحون قادرين على التميز بين المشاريع الفعالة وغير الفعالة، فقياس العائد الاجتماعي يمكن أن يساعد ا أيضا المشاريع الاجتماعية في تقديم حجة قوية لجمهورها لكي يدعم أفعالها ويمكن أن تساعد تقارير العائد الاجتماعي في: تحسين الأداء، تحسين الرقابة الإدارية، الوصول إلى موارد إضافية.

-منهجية تصنيف العوائد:

منهجية تصنيف الاجتماعين للعوائد:

تذهب العوائد الاجتماعية إلى ما لا يمكن رؤيته رأي العين بل إلى ما يمكن الإحساس به ومعايشته، فإذا كانت العوائد الاقتصادية و والاستثمارية تهتم بالربحية الاقتصادية، فالعوائد الاجتماعية تبحث في مدى المساهمة بل والشراكة في تحقيق العوائد الاجتماعية كما يشير الجدول رقم (١)

جدول (١) منهجية تصنيف الاجتماعين للعوائد:

- ارتفاع المستوى البيئي	عائد اجتماعي.
- ارتفاع المستوى الصحي	عائد اجتماعي.
-تحسين مستوى المعيشة	عائد اجتماعي
- تحسين توزيع الدخل	عائد اجتماعي.
-تحسين ميزان المدفوعات	عائد اجتماعي.
- زيادة الصادرات	عائد اجتماعي
- زيادة مستوى العمالة	عائد اجتماعي.
-زيادة معدل النمو الاقتصادي	عائد اجتماعي.
- ارتفاع المستوى التعليمي	عائد اجتماعي

المصدر: (بليح وعبود، ٢٠١٨، ص. ٢٦)

ويرى الاجتماعيين إلى أن العوائد الاجتماعية أوسع وأعم فهي قد تحتوي على عوائد صحية وتعليمية وثقافية بل واقتصادية ايضاً اما يؤكد على أن العوائد الاجتماعية تشمل على ولها تكون جزء من شيء أكبر (بليح وعبود، ٢٠١٨، ص. ٢٦)

المبحث الثاني: الإرشاد الأسري والاستشارات الاسرية:

الارشاد الاسري

لقد تطورت مهنة الارشاد الاسري و الاستشارات الأسرية و انبثقت كميدان مهم و مستقل في الصحة النفسية خلال السبعينيات حيث يقوم بدور بارز و مهم في خدمة الأسرة و حل مشكلاتها، فلا يكاد يخلو بيت من اختلاف وجهات النظر التي تؤدي إلى مشكلات و خلافات أسرية بين أفرادها، حيث يمكن حلها و التغلب على ما تخلفه من آثار من خلال التفاهم بين طرفي الخلاف، وعلى العكس من ذلك، هناك خلافات و نزعات تحدث بين أفراد الأسرة و تتفاقم حدتها مما يستدعي تداخل أطراف آخرين ، وهنا تبرز أهمية دور الإرشاد الأسري و الذي يهدف إلى علاج مشاكل الاسرة بطرق علمية، و مساعدة الأسرة على فهم الحياة الأسرية من اجل تحقيق الاستقرار الاسري لها(الجانبي، ٢٠٢٠، ص ٥١)

شهدت المملكة العربية السعودية في السنوات الأخيرة نمواً وتغييراً كبيراً في مختلف مجالات الحياة، شمل الجوانب القيمية والأخلاقية والاجتماعية والتعليمية والصحية والاقتصادية والتقنية، مما أدى إلى وجود حاجة ملحة لمهن المساعدة المهنية الإنسانية، كعلم النفس والخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع والإرشاد النفسي والاجتماعي (الحربي، ٢٠١٢، ص٧١-٧٢)

فالاستشارات الاسرية تُعد خدمة حديثة نتجت عن التغيرات الحديثة التي تتطلب تقديم المشورة والحلول المتطورة علمياً على أيدي أخصائيين اجتماعيين ذوي خبرة في حل المشكلات الأسرية من أجل استقرار الأسرة وتمكينها من أجل التغلب على الصعوبات والتحديات والتي يمكن أن تؤدي إلى اضطراب وحدة الأسرة (العيسى، ٢٠٢١، ص. ١٥٤)

أهمية الاستشارات الأسرية:

-مساعدة الأسرة على حل مشكلاتها المختلفة التي تتعرض لها والتي لا تستطيع حلها بمفردها.

-تحقيق التفاهم بين أفراد الأسرة وحل المشكلات والنزعات التي تعكر صفو الحياة الأسرية.

-تدعيم العلاقات الأسرية وإنهاء الخلافات بين أفراد الأسرة (السند، ٢٠١٨،ص. ١١)

(هـ) خدمات الإرشاد الأسري:

وبالنظر إلى خدمات الإرشاد الأسري نجد انها تُقدم من خلال برامج تدريبية موجهة للأسرة مثل: (الجانبي، ٢٠٢٠، ص. ٨٥)

أ) البرامج التدريبية الموجهة لأزواج والتي تهدف الى مساعدة الزوجين على تعلم مهارات الاتصال لما لذلك من اهمية في الصحة النفسية لكل الزوجين فقد وجد باحثون أمريكيون ان الزوجات اللواتي يلزمن الصمت اثناء الخلافات مع ازواجهن يعرضن أنفسهن للموت أكثر من غيرهن بأربع اضعاف النساء اللواتي يعبرن عن غضبهن من أنفسهن من امراض القلب وغيرها من الامراض التي تسبب الوفاة.

ب) البرامج التدريبية الموجهة لأباء الاطفال من الولادة حتى سن ما قبل المدرسة بهدف تكيف الاباء مع المواليد الجدد وتربيتهم.

ت) البرامج التدريبية الموجهة لأباء المراهقين بحيث يتعلم الاباء كيف يتعاملون مع ابنائهم المراهقين.

ث) البرامج التدريبية الموجهة لأباء البالغين لكي يغير الاباء طريقة تعاملهم مع ابنائهم الذين كانوا يعاملونهم كأطفال وهم الان كبار إضافة لتشجيع الطابع الديني والاجتماعي للأبناء.

ج) البرامج التدريبية الموجهة للمطلقين وتساعدهم هذه البرامج على اتفاق مشترك حول اقتسام الاملاك والرعاية للأبناء.

(ز) مهام المستشار الأسري:

أشار البرثين (٢٠١١) بأن المهام التي يؤديها المرشد الأسري من الصعب حصرها، وذلك نظراً لتعددها من جانب وتنوعاها من جانب آخر. على سبيل المثال هناك وظائف ومهام إدارية صريحة، كما أن هناك أعمالا ومهام مهنية يؤديها المرشد الأسري كجزء من عمله وممارسته المهنية المتخصصة، والتي من أهمها:

١- عقد جلسات فردية وجماعية

٢-جمع المعلومات من أفراد الأسرة

٣-تطبيق المقاييس والاختبارات

٤- صياغة الأهداف

٥-إعداد الخطط العلاجية

٦-توثيق الجلسات

٧- تقويم خطوات العمل والمهام الموكلة لأعضاء الأسرة.

- **نبذة عن برامج جمعية المودة للتنمية الأسرية:**

ستتناول الباحثة برنامج اطمئن للاستشارات الهاتفية الاسرية المقدم في جمعية المودة للتنمية الأسرية التي تقدم عدداً من الخدمات الاجتماعية والتربوية والنفسية لأفراد المجتمع، مثل إقامة دورات تدريبية لتوعية المستهدفين، أو خدمة استشارات أسرية لعلاج المشكلات والقضايا، سواء كانت حضوريا أو بالهاتف أو عن طريق الشبكة العالمية، أو المساهمة بطباعة وتوزيع الكتب والرسائل الأسرية ... إلخ، وكل ذلك يدخل تحت مظلة الدور التربوي.

جمعية المودة للتنمية الأسرية

التأسيس: تأسست جمعية المودة للتنمية الأسرية بمحافظة جدة عام ١٤٢٣هـ، لمعالجة بعض المشاكل المجتمعية والتحديات الإنمائية المستمرة مثل الطلاق والخلاقات الأسرية والفقر وانحراف الأبناء وآثار ما بعد الطلاق، حيث ألتزمت الجمعية منذ نشأتها بأن الاسرة هي الوحدة الطبيعية الأساسية للمجتمع كما انها عاملاً اساسياً في التمية على الصعيد الاجتماعي و الاقتصادي و الثقافي، وفي بداياتها كانت فرعا للجمعية الخيرية لمساعدة الشباب على الزواج والتوجيه الأسري بجدة، وفي عام ١٤٣٢ هـ أصدرت وزارة الشؤون الاجتماعية تصريحا خاصاً بها بمسمى جمعية المودة الخيرية للإصلاح الاجتماعي، وهي جمعية تنموية غير ربحية متخصصة في تعليم وتدريب وإرشاد وإصلاح وتوعية الأسرة من خلال مبادرات تنموية مستدامة، وتقدم العديد من البرامج والمشاريع التنموية المساندة للأسرة فيما يتعلق بالقيم الثقافية والدينية والاجتماعية وفيما يتعلق بالزواج

والوالدين والأبناء وكرامة الإنسان.

الرؤية: أن تكون منارة مرشدة لتحقيق الاستقرار الأسري والاجتماعي لأفراد المجتمع.

الرسالة: تحقيق سعادة الأسرة واستقرارها الاجتماعي من خلال برامج تنموية مستدامة(جمعية المودة للتنمية الأسرية، ٢٠٢٣)

-برامج جمعية المودة للتنمية الأسرية:

من أهم البرامج التي تقدمها جمعية المودة التنمية الأسرية:

-برنامج تعافى للأطفال

-برنامج الإصلاح فضل نزعات

-برنامج دعم النساء

-برنامج (اطمئن) الإرشاد ا الهاتفي لأسري

-برنامج التواصل السليم

-برنامج الإرشاد بالمقابلة

-برنامج الإرشاد الإلكتروني

-برنامج الحفاظ على الأسرة

-برنامج وعي لتوعية وتثقيف الأسرة (جمعية المودّة للتنمية الأسرية، ٢٠٢٣)

حيث ستقوم الباحثة بقياس العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للاستشارات الاسرية برنامج هاتف الارشاد الاسري المصنف ضمن برنامج (اطمئن للإرشاد الاسري وفض المنازعات)، حيث يعتبر الإرشاد الهاتفي من أكثر الوسائل فاعلية في التعامل مع المشكلات بكل خصوصية وحل أغلب مشكلات المستفيدين لذا وفرت جمعية " المودة للتنمية الأسرية " نظام اتصالات إلكتروني متكامل يقوم بتقديم خدمة الإرشاد عبر الهاتف لعدد كبير من الاتصالات.

يعتبر أسلوب الاستشارات الهاتفية من الخدمات الحديثة التي طرأت على أساليب مراكز الارشاد والاستشارات وذلك بهدف تنوع الأساليب التي تستخدم من قبل المراكز وقدرتها على مواجهة المشكلات الأسرية دون قيود الزمان والمكان، حيث تقدم هذه الخدمة في تلك الجمعيات داخل اقسام الارشاد الهاتفي المهيأة بطريقة علمية وفنية من خلال مرشدين متخصصين ومؤهلين يقومون باستقبال المكالمات الارشادية في أوقات محددة (الحبيب، ٢٠١٩)

الاستشارات الاسرية الهاتفية هي خدمة من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مراكز الإرشاد والاستشارات الأسرية تتحقق من خلال التواصل بين أخصائيين اجتماعين واسريين مؤهلين للإجابة على استفسارات الأزواج أو الأبناء داخل النظام الأسري، فالاستشارة تتعلق بقضايا الأسرة ومشكلاتها سواء كانت خاصة بالأزواج أو الأبناء، حيث يتم الإجابة على أسئلة المسترشد مباشرة وبشكل سريع أو من خلال عدد من الجلسات حسب ما تقتضيه المشكلة (العيسى، ٢٠٢١، ص. ١٥٥)

أهداف الارشاد الهاتفي:

للإرشاد الهاتفي أهداف مهنية واضحة يجب الالتزام بتحقيقها حتى تكون عملاً مهنياً يمارس وفق أساليب ومبادئ علمية. خاصة وأن المستفيدين منها هم كل من يعاني من ضغط أو توتر نفسي من أفراد المجتمع وأسرهم ولديهم رغبة بالاستشارة عبر الهاتف وبخاصة في الحالات التالية: (الفايدي، 2015، ص. ٢٧)

-عدم القدرة على الحضور للاستفادة من البرامج المتاحة مباشرة.

-الحاجة إلى المشورة العاجلة.

-عدم الرغبة في الكشف عن الهوية

-الحالات الطارئ

-التفريغ الوجداني

-مز ايا استخدام الإرشاد الاسري الهاتفي:

- أن مزايا وفوائد وعوائد استخدام الإرشاد الأسري الهاتفي وخاصة للطرف الذي يحتاج إليه وهو الأسرة التي تعاني من المشكلات وعدم الاستقرار، وقد تعددت الفوائد تبعاً للأوليات التالي: (أبو العلا، ٢٠١٦، ص. ٤٦٢-٤٦٣)

-أن الاستشارة الاسرية عبر الهاتف مفيد كبديل جيد لمن لديهم خوف من المواجهة المباشرة، ولا يتم التعامل مع هذه الحالة إلا من خلال هذه الآلية.

-الهوية مغير معروفة بين الطرفين الأسرة والفريق القائم بالاستشارات وحقيقة أن الهوية تكون غير معروفة فإن ذلك يوفر الفرصة لمزيد من التفريغ الوجداني بدون قيود مما يساعد في حل المشكلة وإزالة العقبات الاسرية.

-أن الاستشارة الاسرية عبر الهاتف مناسبة لحفظ الأسرار والمعلومات وترتبط هذه الأسرار والمعلومات بحماسية شديدة لدى أعضاء الأسرة وتفضيلهم للمحافظة عليها وعدم البوح بها او عرضها.

سلبيات الاستشارات الأسرية الهاتفية:

١-عدم ملاحظة المرشد إيماءات المسترشد وتصرفاته ومراقبة ردود أفعاله المختلفة ومن ثم لا يستطيع الإلمام بالمشكلة وبكافة جوانبها بشكل جيد مما قد يؤثر على الوقت المخصص لعلاج المشكلة وسرعة حلها كما يتطلب من المرشد اكتساب مهارات الاستماع والانتباه للتعبيرات غير المنطوقة (البكاء -التنهد – السكوت..)

٢-غالباً ما يتم عرض المشكلة من طرف واحد من أطرافها، وقد لا يظهر العديد من الجوانب الحقيقية للمشكلة، ويبقى المستشار معتمداً على الشخص الذي يطلب النصيحة، كما أنه ليس لدى جميع الأشخاص المقدرة على أن يصورا مشكلاتهم بطريقة منصفة وموضوعية، ومثل ذلك قد يجعل المشورة تذهب في طريق غير صحيح (الشلبي وآخرون، ٢٠١٩، ص. ٦٠)

الخطوات المتبعة في تقديم المساعدة:

١ - يطلب المسترشد الاستشارة حول مشكلته عبر الهاتف المجاني لمركز الإرشاد الأسري.

٢ -يتم استقبال المكالمة من (المسترشد) وإعطاءه معلومات عن الاستشاري ورقمه وأيام تواجده لضمان استمرارية المتابعة عند الاحتياج إليه.

٣- يقوم المسترشد بعرض ما لديه مباشرة من معلومات وبيانات تتعلق بمشكلاته.

٤- يقوم الاستشاريين بدراسة موضوع المسترشد وتقديم المشورة بشكل مباشر أو إحالة الموضوع للدراسة.

٥- وفي جميع الحالات يقوم الاستشاري بتدوين المعلومات اللازمة في استمارة معدة لدراسة الحالة.

٦- أحياناً قد يطلب من المسترشد إعادة الاتصال بالاستشاري في وقت لاحق حتى يتمكن الاستشاري من دراسة الحالة بشكل دقيق وبطريقة علمية (البريكان، ٢٠١٩، ص. ١٠٩٧)

ثانياً: الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

-دراسة العجلان(٢٠١٤)بعنوان"تقويم عملية الإرشاد الاجتماعي عن طريق الهاتف في المجتمع السعودي"حيث هدفت الدراسة إلى تحديد الواقع الفعلي للخدمات التي يقدمها الإرشاد عبر الهاتف للمستفيدين و تقييم تلك الجهود ، كما هدفت إلى تحديد الصعوبات و المعوقات التي تحد من فاعلية الإرشاد الهاتفي للمستفيدين ، و استخدمت دراسة العجلان المنهج المسحي الاجتماعي بطريقة المسح الشامل. وتكون مجتمع المرشدين من (٥٢) مفردة بينما تكونت عينة الخبراء من (١٥) مفردة. واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان لجمع البيانات من المرشدين بينما استخدمت دليل المقابلة لجمع البيانات من الخبراء. وكانت أبرز نتائج الدراسة أن معظم أفراد الدراسة موافقون على فاعلية الخدمات التي يقدمها الإرشاد الهاتفي للمستفيدين وكذلك موافقون على ملامح فاعلية الخدمات التي تقدم عبر الإرشاد الهاتفي، و من ابرز توصيات الدراسة العمل على العوامل التي تحد من فاعلية خدمات الإرشاد الاجتماعي و كذلك إجراء تقويم دوري لواقع فاعلية الإرشاد الهاتفي.

-دراسة بليح (٢٠١٧) بعنوان "العائد الاجتماعي لخدمات الرعاية الاجتماعية لحضانات الأطفال المعاقين ذهنياً: دراسة مطبّقة على حضانات الأطفال المعاقين ذهنيًا بمحافظة كفر الشيخ" حيث هدفت هذه الدراسة إلى قياس العائد الاجتماعي لخدمات الرعاية الاجتماعية لحضانات الأطفال المعاقين ذهنيًا، وتحديد المعوّقات التي تحدّ من تحقيق العائد الاجتماعي لخدمات الرعاية الاجتماعية لحضانات الأطفال المعاقين ذهنيًا، ومحاولة التوصّل إلى مجموعة من الآليات لزيادة تحقيق العائد الاجتماعي لخدمات الرعاية الاجتماعية لحضانات الأطفال المعاقين ذهنيًا، اعتمدت الدراسة على منهج المسح الشامل بأسلوب الحصر الشامل، واستخدمت استمارة اسبار لأسر الأطفال المعاقين ذهنيًا، وطبّقت على (١١٠) أسرة للأطفال بالحضانات محلّ الدراسة، بالإضافة إلى استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، طبّقت على المسؤولين العاملين في حضانات الأطفال المعاقين ذهنيًا والبالغ عددهم (٥٠) مسؤولاً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى قبول الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقّع

أن يكون مستوى العائد الاجتماعي لخدمات الرعاية الاجتماعية المقدّمة للأطفال المعاقين ذهنيًا متوسطًا"، وقبول الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " توجد فروق فردية جوهرية دالة إحصائيًا بين استجابات الأطفال والمسؤولين بحضانات الأطفال المعاقين ذهنيًا، فيما يتعلّق بتحديدهم للعائد الاجتماعي لخدمات الرعاية الاجتماعية المقدّمة للأطفال المعاقين ذهنيًا".

- دراسة المالكي(٢٠١٨) بعنوان: العائد الاقتصادي والاجتماعي من المشروعات الصغيرة (دراسة وصفية مطبقة على عينة من مستفيدي المشروعات الصغيرة بمدينة الرياض) حيث هدفت الدراسة إلى تحديد العائد الاقتصادي والعائد الاجتماعي من المشروعات الصغيرة، وتحديد المعوقات التي تواجه أصحاب المشروعات الصغيرة، والوصول إلى تصور مقترح لزيادة العائد الاقتصادي والاجتماعي من المشروعات الصغيرة. تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وقد استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة القصدية (العمدية) للمشروعات الصغيرة بمدينة الرياض، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وتم توزيعها على عينة من أصحاب المشروعات الصغيرة بمدينة الرياض والبالغ عددهم (121) ذكر وأنثى، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن المشروعات الصغيرة ساهمت في زيادة الدخل لأصحاب المشروعات الصغيرة، بالإضافة إلى تلبية احتياجات الأسرة، وأسهمت هذه المشروعات في توفير فرص وظيفية للشباب السعودي. وأكد غالبية أفراد العينة على اكتسابهم مهارة الاتصال مع الآخرين من خلال هذه المشروعات، ونجاح مشروعاتهم أسهم في زيادة ثقة العملاء بهم، بالإضافة إلى مساهمة المشروعات الصغيرة في زيادة الانتماء الوطني، وزيادة دائرة العلاقات الاجتماعية. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة توحيد إجراءات تأسيس المشروعات الصغيرة في موقع إلكتروني يضم جميع الجهات المطلوبة لتأسيس المشروع، زيادة مقدار التمويل للمشروعات الصغيرة بدون فوائد تخفيف الرسوم والضرائب، تسهيل إجراءات الحصول على رخصة لأصحاب المشروعات الصغيرة.

-دراسة الشمري والسيف (٢٠٢٢) بعنوان:" العائد الاجتماعي لمشاريع الأسر المنتجة على الأسر المنتجة في منطقة حائل" حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العائد الاجتماعي لمشاريع الأسر المنتجة على الأسر المنتجة في منطقة حائل، وقامت هذه الدراسة بالاعتماد هرم ماسلوا للاحتياجات من خلال ذكر الحاجات المرتبطة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى عدد من الموضوعات، اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة وذلك بسبب طبيعة الدراسة، و قد تم استخدام أداة المقابلة من أجل دراسة حالة (٢٤) أسرة تمثل عينة قصدية من بعض الأسر المنتجة التي ترعاها بعض الجمعيات الخيرية ولجان التنمية الاجتماعية الأهلية في منطقة حائل بمشاريعها وبرامجها، وتوصلت إلى عدة نتائج من أهمها أن غالبية الحالات اتفقت على أنهم يشعرون بالفخر بمشروعهم الأسري، وقالت معظم الحالات أن الأسرة أو بعض أفرادها كانوا يعملون معهم في مشروعهم، في حين أن بعض الحالات أكدت أنهم كانوا يعملون لوحدهم في مشروعهم ولم يعمل معهم أي عضو أخر من أفراد الأسرة.

-دراسة غفور(٢٠٢٣م) بعنوان "مركز الاستشارات الاسرية : الواقع و المأمول – دراسة ميدانية في كلينك الاستشارات الأسرية في مدينة السليمانية" هدفت هذه إلى التعرف على واقع برنامج التدريب الاستشاري قبل الزواج في كلينك الاستشارات الأسرية في مدينة السليمانية في النواحي القانونية والصحية والاجتماعية، والتعرف على المأمول من برنامج التدريب الاستشاري قبل الزواج. وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي استعملت منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، وقد تكون مجتمع الدراسة من (٥٠٢) من الذكور والإناث المقبلين والمقبلات على الزواج ، والذين تلقوا دورة التدريب الاستشاري قبل الزواج في

كلينك الاستشارات الأسرية في مدينة السليمانية في المدة من (١/١١/٢٠٢١ إلى ٢٠/١١/٢٠٢١)، و بلغ حجم العينة (٢٠٠) من الذكور والإناث المقبلين والمقبلات على الزواج ، إذ تم اختيارهم بطريقة عشوائية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق استبانة على عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: تبين من نتائج الدراسة أن آراء المقبلين والمقبلات على الزواج كانت إيجابية في النواحي القانونية والصحية والاجتماعية، بالإضافة إلى أن المقبلين والمقبلات على الزواج يأملون أن تتضمن محاضرات دورة التدريب الاستشاري قبل الزواج معلومات عن تربية الأطفال، كما أشاروا إلى أنه من الضروري أن يتضمن برنامج التدريب الاستشاري قبل الزواج معلومات عن الاضطرابات الزوجية، والمشكلات النفسية، وكيفية تحقيق الاستقرار الأسري.

-دراسة عبد العزيز (٢٠٢٣م) بعنوان: "العائد الاجتماعي لمشروع مناهضة العنف ضد المرأة" حيث هدفت هذه الدراسة قياس العائد الاجتماعي لمشروع مناهضة العنف ضد المرأة، وتحديد الصعوبات التي تواجه تحقيق هذا العائد، وتحديد مقترحات تفعيله، والتوصل إلى تصور تخطيطي مقترح لتفعيل العائد الاجتماعي المشروع مناهضة العنف ضد المرأة، وذلك من خلال دراسة تقويمية استندت على منهج المسح الاجتماعي الشامل، واستخدمت استبانة للمستفيدين من مشروع مناهضة العنف ضد المرأة بجامعة المنيا وعددهم (364) مفردة، وتوصلت إلى نتائج عديدة من أهمها ظهر ارتفاع في مستوى أبعاد العائد الاجتماعي لمشروع مناهضة العنف ضد المرأة كما يحددها المستفيدون، كما ظهر ارتفاع في مستوى الصعوبات التي تواجه تحقيق العائد الاجتماعي لمشروع مناهضة العنف ضد المرأة كما يحددها المستفيدون، وكذلك ظهر ارتفاع في مستوى مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي لمشروع مناهضة العنف ضد المرأة كما يحددها المستفيدون مرتفع ومنها(المطالبة بتطوير التشريعات القانونية كي تتلاءم مع أشكال العنف الحديثة الموجهة ضد المرأة، تسهيل إجراءات حصول المرأة علي خدمات المشروع، تفعيل دور الإعلام في نشر أهداف مشروع مناهضة العنف ضد المرأة).

-دراسة (Hyatt, et. al.,2022) بعنوان: "العائد الاجتماعي على التقييم الاقتصادي للاستثمار في الرعاية الداعمة لمرضى سرطان الرئة في أماكن الرعاية الحادة في أستراليا"و هدفت الدراسة على العائد الاجتماعيّ من التقييم الاقتصاديّ للاستثمار للرعاية الداعِمَة لمرضى سرطان الرئة في أماكن الرعاية الحرجة في أستراليا، ولذلك استخدمت هذه الدراسة منهجية العائد الاجتماعيّ على الاستثمار (SROI) لإجراء تقييم تنبّؤيّ لخدمات الرعاية الداعِمَة لسرطان الرئة، للتأكُّد من القيمة الاجتماعية المُحتمَلة والعائد على الاستثمار. اعتمدت الدراسة على المراجعة المنهجية للأدبيات التي تناولت أعراض واحتياجات وتجارب ووجهات نظر مرضى سرطان الرئة، حيث تضمّنت هذه المراجعة المنهجية (المقالات الصحفية، الدراسات الكمية والنوعية، المقالات) الأساليب: تمّ تطوير نموذج التقييم الاقتصاديّ للعائد على الاستثمار الاجتماعي، باستخدام مشاورات نوعية مع أصحاب المَصلَحة، تمّ تجميعها مع الأدلة المنشورة لتطوير المدخلات والنتائج، والقيمة المالية المرتبطة بتقديم نموذج افتراضي لخدمات الرعاية الداعمة لسرطان الرئة عالية الجودة على مدى سنة وخمس سنوات. توصّلت نتائج الدراسة إلى أنّ نسبة العائد على الاستثمار الاجتماعي للمريض مرتفعة؛ بسب تطوّر نموذج الرعاية الداعمة للسرطان، قدّمت الدراسة أدلة قوية لواضِعِي السياسات والأطباء والمستهلكين للدعوة إلى مزيد من الاستثمار في الرعاية الداعِمَة للسرطان، حيث يمكن تحقيق وفورات في التكاليف من خلال تنفيذ نموذج خدمة الرعاية الداعِمَة المُقتَرَح، مع تراكم هذه على مدى خمس سنوات، وأن

الرعاية الداعِمَة لمريض سرطان الرئة ميسور التكلفة، ويوفّر قيمة مقابل المال لأنظمة الرعاية الصحية الداعِمَة.

-دراسة (Corvo et. al., 2022) بعنوان "نموذج العائد الاجتماعي على الاستثمار" و هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العائد الاجتماعي على الاستثمار (SROI) على المستويين الأكاديمي والمهني، استنادًا إلى مراجعة منهجية للأدبيات التي تسلط الضوء على الإمكانات والقيود المتعلقة بالتطوير الأكاديمي والمهني لنموذج SROI، بالإضافة إلى تنظيم النقاش الأكاديمي والمساهمة في أجندة البحث المستقبلية لمحاسبة القيمة المختلطة، حيث تسعى هذه الدراسة ايضاً ا إلى تقديم رؤى أكاديمية موثوقة حول العوامل التي تدفع إلى استخدام نموذج SROI ومواصلة تطويره. تم مراجعة مجموعة بيانات مكونة من 284 دراسة. كشفت النتائج التي توصلت له الدراسة بأنه على الرغم من الدقة الإجرائية التي تميز وصف النموذج، فإن الآثار المنهجية المدفوعة بالتحيز، وتوافر الموارد وخصوصيات القطاع يمكن أن تؤثر على نوع النهج الذي يتبعه الباحثون والممارسون.

نتائج الدراسة:

اولاً: خصائص عينة لدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في عدد (344) مشارك ومشاركة من مستفيدين برامج مراكز الاستشارات الأسرية، وفيما يلي جدول توزيع عينة الدراسة بحسب البيانات الشخصية من حيث الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والمؤهل وغير ذلك

جدول (٢):

يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية
أنثى	١٧٦	٥١,٢
ذكر	١٦٨	٤٨,٨
المجموع	344	100

يوضح جدول (٢) توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير النوع، حيث بلغ عدد الإناث المشاركات في الدراسة 176 (51.2%)، بينما بلغ عدد الذكور المشاركين 168(٤٨,٨٪)، وبناءً على ما سبق، يمكن القول أن نسبة مشاركة الإناث في الدراسة أعلى من نسبة مشاركة الذكور، مما يشير إلى أن النساء أكثر عرضة للاستفادة من خدمات مراكز الاستشارات الأسرية. وهناك عدة أسباب محتملة لهذه الظاهرة، منها: أن النساء أكثر عرضة للتعرض للمشاكل الأسرية، مثل العنف الأسري، ومشكلات الزواج، ومشكلات الطلاق. وأنهن أكثر عرضة لطلب المساعدة من المتخصصين، مثل الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين. وكذلك النساء أكثر عرضة للمشاركة في البرامج الاجتماعية والبرامج التوعوية.

جدول (٣):

يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
من ٢٠-أقل من ٣٠	١٠٣	٢٩,٩
من ٣٠- أقل من ٤٠	١٣٩	٤٠,٤
من ٤٠ - أقل من ٥٠	٩٢	٢٦,٧
من ٥٠سنة فأكثر	١٠	٢,٩
المجموع	344	100

يوضح جدول (٣) توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير العمر، حيث بلغ عدد المشاركين من الفئة العمرية من 20 إلى أقل من 30 عامًا 103 (29.9%)، بينما بلغ عدد المشاركين من الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 عامًا 139 (40.4%)، وبلغ عدد المشاركين من الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 عامًا 92 (26.7%)، وبلغ عدد المشاركين من الفئة العمرية 50 عامًا فأكثر 10(٢,٩) كأقل نسبة؛ وبناءً على ما سبق، يمكن القول أن الفئة العمرية الأكثر استفادة من خدمات مراكز الاستشارات الأسرية هي الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 عامًا، وهناك عدة أسباب محتملة لهذه الظاهرة، منها:

-أن المشاكل الأسرية أكثر شيوعًا في الفئات العمرية الشابة، مثل مشكلات الزواج، ومشكلات الخلافات الزوجية، ومشكلات العنف الأسري.

-أن الشباب أكثر عرضة للبحث عن الحلول للمشاكل الأسرية، مثل اللجوء إلى مراكز الاستشارات الأسرية.

-أن الشباب أكثر تقبلًا لأفكار التغيير والتطوير، مما يجعلهم أكثر استعدادًا للاستفادة من البرامج المقدمة من مراكز الاستشارات الأسرية.

جدول (٤):

يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية
أرمل/ة	١٠	٢,٩
أعزب/ آنسة	٨٨	٢٥,٦
متزوج/ة	٢٠٢	٥٨,٧
مطلق/ة	٤٤	١٢,٨
المجموع	344	100

يوضح جدول (٤) إلى أن توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث بلغ عدد المشاركين من الحالة الاجتماعية "أرمل/ة" 10 (2.9%) كأقل نسبة، بينما بلغ عدد المشاركين من الحالة الاجتماعية "أعزب/ آنسة" 88 (25.6%) كأعلى نسبة، وبلغ عدد المشاركين من الحالة الاجتماعية "متزوج/ة" 202 (58.7%)، وبلغ عدد المشاركين من الحالة الاجتماعية "مطلق/ة" ٤٤(١٢,٨٪) ، وبناءً على ما سبق، يمكن القول أن الحالة الاجتماعية الأكثر استفادة من خدمات مراكز الاستشارات الأسرية هي الحالة الاجتماعية "متزوج/ة"؛ وهناك عدة أسباب محتملة لهذه الظاهرة، منها: أن المشاكل الأسرية أكثر شيوعًا في الأسر المتزوجة، والأزواج أكثر عرضة للبحث عن الحلول للمشاكل الأسرية، باللجوء إلى مراكز الاستشارات الأسرية.وأن الأزواج أكثر تقبلًا لأفكار التغيير والتطوير، مما يجعلهم أكثر استعدادًا للاستفادة من البرامج المقدمة من مراكز الاستشارات الأسرية.

جدول (٥):

يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير عدد الأبناء

عدد الأبناء	العدد	النسبة المئوية
٠	١٠٣	٢٩,٩
١	٢٤	٧,٠
٢	٦٤	١٨,٦
٣	٦٣	١٨,٣
٤	٤٥	١٣,١
5 فأكثر	٤٥	١٣,١
المجموع	344	100

يشير جدول (٥) توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير عدد الأبناء، حيث بلغ عدد المشاركين الذين ليس لديهم أبناء 103 (29.9%)، بينما بلغ عدد المشاركين الذين لديهم طفل واحد 24 (7.0%)، وبلغ عدد المشاركين الذين لديهم طفلين 64 (18.6%)، وبلغ عدد المشاركين الذين لديهم ثلاثة أطفال 63 (18.3%)، وبلغ عدد المشاركين الذين لديهم أربعة أطفال 45 (13.1%)، وبلغ عدد المشاركين الذين لديهم خمسة أطفال فأكثر 45 (١٣,١٪).

وبناءً على ما سبق، يمكن القول أن الفئة الأكثر استفادة من خدمات مراكز الاستشارات الأسرية هي الفئة التي لديها طفلان أو أكثر، بإجمالي نسبة (63.1%)، وذلك بسبب أن المشاكل الأسرية أكثر شيوعًا في الأسر التي لديها أطفال، مثل مشكلات التربية والتعليم، ومشكلات العنف الأسري، ومشكلات الخلافات الزوجية.

جدول (٦):

يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
متوسط وأقل	٢	٦,٠
ثانوي	٦٨	١٩,٨
جامعي	٢٢٤	٦٥,١
فوق الجامعي	٥٠	١٤,٤
المجموع	344	100

يوضح جدول (٦) توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغ عدد المشاركين الذين يحملون مؤهلًا علميًا متوسطًا أو أقل 2 (0.6%)، بينما بلغ عدد المشاركين الذين يحملون مؤهلًا علميًا ثانويًا 68 (19.8%)، وبلغ عدد المشاركين الذين يحملون مؤهلًا علميًا جامعيًا 224 (65.1%)، وبلغ عدد المشاركين الذين يحملون مؤهلًا علميًا فوق جامعي٥٠(١٤,٥٪) ، وبناءً على ما سبق، يمكن القول أن الفئة الأكثر استفادة من خدمات مراكز الاستشارات الأسرية هي الفئة التي تحمل مؤهلًا علميًا جامعيًا، وهناك عدة أسباب محتملة لهذه الظاهرة، منها: أن الأسر ذات المستوى التعليمي العالي أكثر قدرة على فهم وتطبيق الحلول التي يقدمها الأخصائيون النفسيون والاجتماعيون واستعدادًا لتقبل أفكار التغيير والتطوير، مما يجعلها أكثر استعدادًا للاستفادة من البرامج المقدمة من مراكز الاستشارات الأسرية.

جدول (٧)

يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير العمل

العمل	العدد	النسبة المئوية
أعمل	٢٢١	٦٤,٢
لا أعمل	١٢٣	٣٥,٨
المجموع	344	100

يوضح جدول (٧) توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير العمل، حيث بلغ عدد المشاركين الذين يعملون 221 (64.2%)، بينما بلغ عدد المشاركين الذين لا يعملون ١٢٣ (٣٥,٨٪)، وبناءً على ما سبق، يمكن القول أن الفئة الأكثر استفادة من خدمات مراكز الاستشارات الأسرية هي الفئة التي تعمل، وربما ذلك بسبب أن الأسر التي يعمل فيها أحد الزوجين أو كلاهما أكثر قدرة على تحمل تكاليف الخدمات المقدمة من مراكز الاستشارات الأسرية.

جدول (٨)

يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير الدخل

الدخل	العدد	النسبة المئوية
أقل من ٥٠٠٠	١١٣	٣٢,٨
من ٥٠٠٠ إلى أقل من ١٠٠٠٠	١٢٧	٣٦,٩
من ١٠٠٠٠ فأكثر	١٠٤	٣٠,٢
المجموع	344	100

يشير جدول رقم (٨) إلى أن توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير الدخل، حيث بلغ عدد المشاركين الذين يقل دخلهم عن 5000 ريال سعودي شهريًا 113 (32.8%)، بينما بلغ عدد المشاركين الذين يتراوح دخلهم بين 5000 ريال سعودي وأقل من 10000 ريال سعودي شهريًا 127 (36.9%)، وبلغ عدد المشاركين الذين يزيد دخلهم عن 10000 ريال سعودي شهريًا ١٠٤(٣٠,٢٪) ، وبناءً على ما سبق، يمكن القول أن الفئة الأكثر استفادة من خدمات مراكز الاستشارات الأسرية هي الفئة التي يقل دخلها عن 10000 ريال سعودي شهريًا، ولعل ذلك بسبب أن الأسر ذات الدخل المنخفض أكثر عرضة للتعرض للمشاكل الأسرية، مثل مشكلات الفقر، ومشكلات البطالة، ومشكلات الضغوط المالية.

جدول (٩):

يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير نوع السكن

نوع السكن	العدد	النسبة المئوية
إيجار	١٩٤	٥٦,٤
تمليك	١٥٠	٤٣,٦
المجموع	344	100

يوضح جدول (٩) توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير نوع السكن، حيث بلغ عدد المشاركين الذين يقيمون في مساكن مستأجرة 194 (56.4%)، بينما بلغ عدد المشاركين الذين يقيمون في مساكن مملوكة 150 (٤٣,٦٪)، وبناءً على ما سبق، يمكن القول أن الفئة الأكثر استفادة من خدمات مراكز الاستشارات الأسرية هي الفئة التي تقيم في مساكن مستأجرة، ولعل سبب ذلك أن الأسر التي تقيم في مساكن مستأجرة أكثر عرضة للتعرض للمشاكل الأسرية واللجوء لمراكز الاستشارات الأسرية، بسبب مشكلات الضغوط المالية، ومشكلات الخوف من فقدان السكن، ومشكلات العلاقات مع المالك.

جدول (١٠):

يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير نوع الخدمات الإرشادية التي حصلت عليها

نوع الخدمات الإرشادية التي حصلت عليها	العدد	النسبة المئوية
استشارات أسرية	١٤١	٤١,٠
استشارة زواجية	٤٣	١٢,٥
توعية تعليمية	٣٨	١١,٠
توعية صحية	٤٤	١٢,٨
أخرى	٧٨	٢٢,٧
المجموع	344	100

يوضح جدول(١٠) توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير نوع الخدمات الإرشادية التي حصلت عليها، حيث بلغ عدد المشاركين الذين حصلوا على استشارات أسرية 141 (41.0%)، بينما بلغ عدد المشاركين الذين حصلوا على استشارة زواجية 43 (12.5%)، وبلغ عدد المشاركين الذين حصلوا على توعية تعليمية 38 (11.0%)، وبلغ عدد المشاركين الذين حصلوا على توعية صحية 44

(12.8%)، وبلغ عدد المشاركين الذين حصلوا على خدمات إرشادية أخرى٧٨ (٢٢,٧٪) ، وبناءً على ما سبق، يمكن القول أن الخدمات الاستشارات الأسرية هي الأكثر شيوعًا بين افراد عينة الدراسة، وهناك عدة أسباب محتملة لهذه الظاهرة، منها: أن المشاكل الأسرية هي أكثر أنواع المشاكل شيوعًا التي تواجه الأسر، مما يتطلب الحصول على خدمات إرشادية متخصصة في هذا المجال. وكذلك أن الاستشارة الأسرية من الخدمات الإرشادية المهمة التي تساعد على حل مشكلات الزواج والأسرة.

وإجمالًا: يتضح من نتائج تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (344) أن نسبة الإناث كانت (51.2%) أعلى من نسبة الذكور (٤٨,٨٪)، وكانت الفئة العمرية الأكثر شيوعًا هي الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة بما نسبته (٤٠,٤)، وأقلها الفئة العمرية 50 سنة فأكثر بنسبة (2.9%)، وكانت نسبة المتزوجين (58.7%) والتي جاءت أعلى من نسبة غير المتزوجين البالغ نسبتها (٤١,٣٪) ، وكان متوسط عدد الأبناء 2.6، حيث كانت الفئة الأكثر شيوعًا هي الفئة التي لديها اثنين من الأبناء بنسبة (١٨,٦٪)، وكان المؤهل الجامعي هو الأكثر شيوعًا(٦٥,١٪) ، ولذلك بلغت نسبة العاملين (64.2%) مقابل نسبة غير العاملين (٣٥,٨٪) ، وبالنسبة للدخل الشهري كانت الفئة الأكثر شيوعًا هي الفئة التي يتراوح دخلها بين 5000 وأقل من 10000 ريال (٣٦,٩٪) ، وكان نوع السكن الأكثر شيوعًا هو الإيجار (٥٦,٤٪) ، وكانت الاستشارات الأسرية هي الخدمات الإرشادية الأكثر شيوعًا بنسبة (٤١,٠٪) من إجمالي عينة الدراسة.

الإجابة على تساؤلات الدراسة

الإجابة على التساؤل الفرعي الأول

١-ما العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن المصمّم في جمعية المودّة للتنمية الأسرية لتنمية معارف المستفيدين؟

للإجابة على هذا التساؤل نتناول تحليل أراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور الأول من المقياس (العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي في تنمية معارف المستفيدين)، وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة المتوسطات تبعًا لمقياس ليكرت الثلاثي والترتيب التنازلي للفقرات تبعًا للمتوسطات الحسابية بأقل قيمة للانحراف المعياري.

جدول (١١):

يوضح تحليل استجابات عينة الدراسة تجاه المحور الأول (العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي في تنمية معارف المستفيدين)

م	الفقرة		غير موافق	موافق إلى حدٍ	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	ساعدني البرنامج على حل مشكلاتي وفقاً لخطة زمنية واضحة	ك	١٢	١٠٩	٢٢٣	٢,٦١	5	٣	كبيرة
		%	٥,٣	٧,٣١	٨,٦٤		٠,٥٥٥		
2	استفدت من الدورات التدريبية التي تقدمها جمعية المودة	ك	٤٥	١١٧	١٧٣	٢,٣٥	٠,٧٣٦	٨	كبيرة
		%	٧,١٥	٠,٣٤	٣,٥٠				
3	حولني البرنامج للمراكز الخيرية للمساعدة في حل المشكلة	ك	١١٣	٨٢	١٤٩	٢,١٠	٠,٨٦٨	٩	متوسطة
		%	٨,٣٢	٨,٢٣	٣,٤٣				
4	زادت معرفتي بواجباتي الأسرية من خلال برنامج اطمئن	ك	١٤	٩٥	٢٣٥	٢,٦٣	٠,٥٥٩	٢	كبيرة
		%	١,٤	٦,٢٧	٣,٦٨				
5	حولني البرنامج للجهات الحكومية للمساعدة في حل المشكلة	ك	٤٥	٩٩	٢٠٠	٢,٤٥	٠,٧١٥	٧	كبيرة
		%	١,١٣	٨,٢٨	١,٥٨				
6	اكسبني البرنامج القدرة على تقبل النقد من الآخرين	ك	٢١	١٠٧	٢١٦	٢,٥٧	٠,٦٠٧	٥	كبيرة
		%	١,٦	١,٣١	٨,٦٢				
7	نمى البرنامج قدرتي على تقدير مشاعري قبل مشاعر الآخرين	ك	١٣٦	٨٥	١٢٣	٢,٠٤	٠,٨٦٨	١٠	متوسطة
		%	٥,٣٩	٧,٢٤	٨,٣٥				
8	اكسبني البرنامج فهم احتياجات الطرف الآخر	ك	١٣	٩٧	٢٣٤	٢,٦٤	٠,٥٥٣	١	كبيرة
		%	٣,٨	٢,٢٨	٠,٦٨				
9	نمى البرنامج قدرتي على التفكير العقلاني لمواجهة المشكلة	ك	١٦	١٠٣	٢٢٥	٢,٦٠	٠,٥٧٧	٤	كبيرة
		%	٤,٧	٩,٢٩	٤,٦٥				
10	اكسبني البرنامج معرفة بطريقة مناقشة الخلافات الاسرية بهدوء في محيط أسرتي	ك	١٣	١٢١	٢١٠	٢,٥٦	٠,٥٦٧	٦	كبيرة
		%	٣,٨	٢,٣٥	٠,٦١				
الدرجة الكلية للمحور الأول (العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي في تنمية معارف المستفيدين)						2.46	0.353	كبيرة	

يوضح الجدول اعلاه أن الدرجة الكلية للمحور الأول (العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي في تنمية معارف المستفيدين) حصل على متوسط حسابي (2.46) من أصل (3) درجات بانحراف معياري (0.353) وهو ما يقابل درجة (كبيرة) تبعًا لمقياس ليكرت الثلاثي حيث يقع المتوسط الحسابي في الفترة (2.33 إلى 3.00)، حيث حصلت (8) من الفقرات على متوسط حسابي بدرجة (كبيرة) وحصلت (2) فقرة على متوسط حسابي بدرجة (متوسطة)، حيث جاء في المرتبة الأولى (اكسبني البرنامج فهم احتياجات الطرف الآخر) بمتوسط حسابي (2.64) وانحراف معياري (0.553) وهو ما يقابل درجة (كبيرة)، و هو ما يظهر أن البرنامج كان له أثر واضح على الأطراف الأخرى ذات الصلة بالمستفيد ، حيث ساعد في فهم ماذا يحتاج الطرف الآخر سواء كان الحاجة إلى الاهتمام ، او الحب او الحاجة إلى الأمان مما يساعد في استقرار العلاقة بين الطرفين و تجنب الخلافات التي من الممكن أن تعكر صفو هذه العلاقة ، حيث تعتبر أهم سبب للخلافات الموجودة في أي علاقة هو عدم فهم احتياجات الطرف الآخر ،بينما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة العكسية (نمى البرنامج قدرتي على تقدير مشاعري قبل مشاعر الآخرين) بمتوسط حسابي (2.04) وانحراف معياري (0.868) وهو ما يقابل درجة (متوسطة)، حيث كان 35.8% من إجمالي العينة موافقون مقابل 39.5% غير موافقين.

وتشير هذه النتيجة التي جاءت في المرتبة الأخيرة إلى ان عدد المبحوثين الذين يرون ان تقدير مشاعرهم يحتل مرتبة أعلى من الآخرين كان عدد قليل مثلته نسبة ٣٥٪، وهو ما يفسر أن تلك النسبة تقدر مشاعرها بغض النظر عما يشعر به الآخرين، فعدم تقدير مشاعر الطرف الآخر وتجاهلها من الممكن ان يسبب نفور وتوتر في العلاقة وبالتالي يؤثر بشكل سلبي على البعد العاطفي مع الآخرين نتيجة لما يشعرون به من تجاهل لمشاعرهم وعدم احترامها.

و استناداً على هذه النتائج ، و ما تتضمنه من دلالة إحصائية حول تقدير أفراد مجتمع الدراسة للعائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الاسري في تنمية معارفهم بدرجة (كبير)، فإنه يمكن عزو هذه النتيجة إلى أن البرنامج كان قادراً على تنمية معارف المستفيدين، و توجيهم للطريق الصحيح الذي سيساعدهم في حل مشكلتهم بطريقة علمية من قبل متخصصين قادرين على تفاهم احتياجاتهم و تلبية متطلباتهم من خلال ما يقدمه المركز من خدمات و استشارات سواء كانت نفسية، أو تربوية ، أو اجتماعية؛ و التي تمكنهم بدورها من التعامل مع منغصات الحياة ، حيث ينمي البرنامج لديهم المعارف التي يفتقدوا اليه أثناء التعامل مع الآخرين ، مما ينعكس بشكل إيجابي على استقرار حياتهم الأسرية.

وتتفق هذه النتيجة الحالية- في دلالتها على وجود درجة كبيرة- لتنمية معارف المستفيدين من برنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي الأسري – مع نتائج دراسة(العتيبي، ٢٠١٧) والتي أشارت أن نسبة المستفيدين وفقاً للحصول على دورات تدريبية مرتبطة بتحسين نوعية الحياة للأسر المستفيدة من الاستشارات الأسرية كانت ٧٠٪. وكذلك دراسة (الحربي، ٢٠١٢) أكدت أن مراكز الاستشارات الأسرية ساعدت على تزويد المستفيدين بالمعلومات الجديدة المتنوعة. وايضاً دراسة (البريكان،٢٠١٩) التي اكدت على ان المراكز الاستشارات الاسرية وجهت المستفيدين الى كيفية الاستفادة من المؤسسات الأهلية و الخيرية و الحكومية. كما تتفق ايضاً مع دراسة (العجلان، ٢٠١٤) التي أكدت على فاعلية الخدمات التي يقدمها الإرشاد الهاتفي للمستفيدين.

الإجابة على التساؤل الفرعي الثاني

٢- ما العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن المصمّم في جمعية المودّة للتنمية لإكساب المستفيدين مهارات جديدة؟

للإجابة على هذا التساؤل الفرعي الثاني نتناول تحليل أراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور الثاني (العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي في اكساب المستفيدين مهارات جديدة)، وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة المتوسطات تبعًا لمقياس ليكرت الثلاثي والترتيب التنازلي للفقرات تبعًا للمتوسطات الحسابية بأقل قيمة للانحراف المعياري.

جدول (١٢):

يوضح تحليل استجابات عينة الدراسة تجاه المحور الثاني (العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي في اكساب المستفيدين مهارات جديدة)

م	الفقرة		غير موافق	موافق إلى حدٍ	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	اكتسبت مهارات التخطيط لحل المشكلة	ك	١٢	١٠٣	٢٢٩	٢,٦٣	٠,٥٥١	١	كبيرة
		%	٥,٣	٩,٢٩	٦,٦٦				
2	زودني البرنامج بمهارة التفكير السليم	ك	١٣	١٢٨	٢٠٣	٢,٥٥	٠,٥٦٩	٣	كبيرة
		%	٣,٨	٢,٣٧	٠,٥٩				
3	اكتسبت مهارات الحوار الناجح لمناقشة المشكلات الأسرية	ك	١٤	١٣٦	١٩٤	٢,٥٢	٠,٥٧٦	٥	كبيرة
		%	١,٤	٥,٣٩	٤,٥٦				
4	اكتسبت مهارة إقناع الأخرين بما أراه مناسباً	ك	٣٦	١١٧	١٩١	٢,٤٥	٠,٦٧٧	٨	كبيرة
		%	٥,١٠	٠,٣٤	٥,٥٥				
5	اكتسبت مهارات الاستماع الجيد للطرف الآخر	ك	٢٤	١١٣	٢٠٧	٢,٥٣	٠,٦٢٤	٤	كبيرة
		%	٠,٧	٨,٣٢	٢,٦٠				
6	اكسبني البرنامج مهارة تقبل راي الطرف الاخر بكل إيجابية	ك	٤٦	١٠٥	١٩٣	٢,٤٣	٠,٧١٧	٩	كبيرة
		%	٤,١٣	٥,٣٠	١,٥٦				
7	اكتسبت مهارة التفاوض مع الآخرين	ك	٣١	١٢١	١٩٢	٢,٤٧	٠,٦٥٦	٧	كبيرة
		%	٠,٩	٢,٣٥	٨,٥٥				
8	اكتسبت مهارة ضبط النفس اثناء حدوث المشكلة	ك	٢٢	١٢٠	٢٠٢	٢,٥١	٠,٦١٥	٦	كبيرة
		%	٤,٦	٩,٣٤	٧,٥٨				
9	اكتسبت مهارة الدفاع عن راي الشخصي	ك	٦٠	١٠٦	١٧٨	٢,٣٤	٠,٧٥٩	١٠	كبيرة
		%	٤,١٧	٨,٣٠	٧,٥١				
10	اكتسبت مهارة المرونة في حل النزعات الأسرية	ك	١٢	١٢٢	٢١٠	٢,٥٨	٠,٥٦١	٢	كبيرة
		%	٥,٣	٥,٣٥	٠,٦١				

م	الفقرة	غير موافق	موافق إلى حدٍ	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
الدرجة الكلية للمحور الثاني (العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي في اكساب المستفيدين مهارات جديدة)					2.50	0.447	كبيرة	

يوضح الجدول السابق أن الدرجة الكلية للمحور الثاني (العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الهاتفي في اكساب المستفيدين مهارات جديدة) حصل على متوسط حسابي (2.50) من أصل (3) درجات بانحراف معياري (0.447) وهو ما يقابل درجة (كبيرة) تبعًا لمقياس ليكرت الثلاثي حيث يقع المتوسط الحسابي في الفترة (2.33 إلى 3.00)، حيث حصلت جميع الفقرات على متوسط حسابي بدرجة (كبيرة)، جاء في المرتبة الأولى (اكسبني البرنامج مهارات التخطيط لحل المشكلة) بمتوسط حسابي (2.63) وانحراف معياري (0.551) وهو ما يقابل درجة (كبيرة)، وهو ما يكشف الأثر الواضح للبرنامج على قدرة المستفيد في وضع الخطط الملائمة لمشكلته و اتبع الخطوات لحلها، هذه أن هذه المهارة تساعد على فهم المشكلة و أسبابها و الأطراف المشاركة بها مما يؤدي للوصول للحل الأنسب لها. حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة الشلبي (٢٠١٩) التي تشير إلى الوحدات الإرشادية في مراكز الاستشارات الأسرية تهتم بتمكين الأسرة وعلاج المشكلات التي تعترض سبل نجاحها والآفات التي تصيبها. بينما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة (اكتسبت مهارة الدفاع عن راي الشخصي) بمتوسط حسابي (2.34) وانحراف معياري (0.759) وهو ما يقابل درجة (كبيرة). وهو ما يشير إلى أن المستفيد كان قادراً على إبداء رايه الشخصي حول المشكلة والدفاع عن وجهة نظره للآخرين مما ينعكس بالتالي على شخصيته مما يسهم في تعزيز حرية رايه والتعبير عنه وحمايته، مما يكسبه القوة في شخصيته وتجعل قادراً على المطالبة بحقوقها.

و استناداً على هذه النتائج ، و ما تتضمنه من دلالة إحصائية حول تقدير أفراد مجتمع الدراسة للعائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن للإرشاد الاسري في اكسابهم مهارات جديدة بدرجة (كبير)، فإنه يمكن تفسير هذه النتيجة من منطلق الأثر الإيجابي الذي أحدثه البرنامج في المستفيدين من إكسابهم المهارات التي يحتاجون اليه في حياتهم الأسرية، و التي انعكس أثرها ذلك على حياتهم واستقرارها، والحد من الخلافات والنزعات وتجنبها، حيث تمكنهم هذه المهارات من فهم الآخرين وكيفية التعامل معهم وايضاً حل ما قد يعترضهم من مشكلات مستقبلاً، و من الممكن أن تساعد هذه المهارات على إعادة التوزان الأسري لهم و خلق جو من الطمأنينة و المودة.

واستناداً إلى ما سبق، فقد قيَّم أفراد مجتمع الدراسة من المستفيدين هذ النوع من المهارات بدرجة كبيرة، ومن ثمَّ يمكن النظر إلى أنها تمثل عاملاً مهماً في نجاح البرنامج وارتفاع العائد الاجتماعي له.

وتتفق هذه النتيجة الحالية- في دلالتها على وجود درجة كبيرة- في إكساب المستفيدين مهارات جديدة – مع نتيجة (Sackett&Cook, 2022) التي أشارت إلى أن الاستشارات الأسرية ساعدت على تعزيز الروابط الأسرية وتحديد نقاط القوة فيها، وكذلك تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحربي، ٢٠١٨) التي أشارت إلى دور مراكز الاستشارات الأسرية وخدماتها المختلفة

وقدرتها على مساعدة المستفيدين على إدارة حياتهم الزوجية في المواقف المختلفة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة(أبو العلا، ٢٠١٨) والتي أكدت أن العائد من الإرشاد الأسري الهاتفي سوف تقل فاعليته إذا افتقدت الأسرة القدرة على الاستماع والإنصات وتكون ليس لديها القدر المطلوب من التسامح والعفو.

التوصيات بناء على النتائج التي تم التوصل اليها توصي الدراسة بالتالي:

ثانياً: توصيات الدراسة:

على ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات البحثية؛ والتي يمكن أن تساهم في رفع مستوى العائد الاجتماعي لبرامج مراكز الاستشارات الأسرية، وتتمثل هذه التوصيات فيما يلي:

١-على مستوى مراكز الاستشارات الأسرية:

- فتح قنوات اتصال بين الجامعات ومراكز الاستشارات الأسرية للاستفادة من الخبرات والتجارب في مجال الاستشارات الأسرية.

- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث من أجل تقييم البرامج والخدمات المقدمة في المراكز ومعرفة آراء المستفيدين منها للتعرف على إيجابياتها وسلبياتها مما يساعد على تحسين هذه البرامج بشكل مستمر.

- الاستفادة من التجارب الناجحة في الدول المتقدمة الأخرى في مجال الاستشارات الأسرية واتباع الاستراتيجيات والأساليب العلاجية التي تم استخدامها بما يتناسب مع ثقافة المجتمع السعودي وعاداته وتقاليده.

٢- على مستوى المستشارين الاسريين:

-الحرص على تطوير على الجوانب المعرفية والمهارية اللازمة لممارسة الاستشارات الأسرية.

- والاطلاع على كل ما هو جديد في مجال التخصص من طرق وأساليب واستراتيجيات علاجية.

- التبادل النوعي والثقافي مع التخصصات الأخرى (القانون- الشريعة – علم النفس)

٣- على مستوى المستفيدين من برامج الاستشارات الأسرية:

-تقديم المزيد من الدورات التدريبية للمستفيدين.

-توعية المجتمع بأهمية مراكز الاستشارات الاسرية ودورها الفعال في تخفيف وعلاج ما يقد يعترضهم من مشكلات.

-تبصير المستفيدين بأهمية المتابعة المستمرة مع المستشار الاسرين مما يساعد في حل المشكلة بشكل أفضل والوصول للهدف المنشود إعادة التوزان الأسري.

- توعية المستفيدين من خدمات الاستشارات الاسرية من الإفصاح عن جميع ما يتعلق بالمشكلة المطروحة للعلاج مما يسهم في علاج جميع جوانب المشكلة بشكل جذري.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

أبو العلا، تركي بن حسن عبد الله. (٢٠١٦). دور برنامج الارشاد الأسري الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال. مجلة الخدمة الاجتماعية،٤(٥٦)، ٤٢٩-٤٧١.

البرثين، عبد الله عبد العزيز. (٢٠١١). الارشاد الاسري. عمان :دار الشروق للنشر والتوزيع.

البريكان، لؤلؤة بريكان علي. (٢٠١٩). إسهامات مراكز الاستشارات الأسرية في تحسين نوعية الحياة للأسر في المملكة العربية السعودية: دراسة تقويمية. مجلة العلوم العربية والإنسانية، جامعة القصيم،١٢(٣)، ١٨٧٧- ١٩٣٧.

بليح، مخلص رمضان محمد. (٢٠١٧). العائد الاجتماعي لخدمات الرعاية الاجتماعية لحضانات الأطفال المعاقين ذهنيًا: دراسة مطبّقة على حضانات الأطفال المعاقين ذهنيًا بمحافظة كفر الشيخ. مجلة الخدمة الاجتماعية، ٥ (٥٧)، ٢١٣-٢٨٢.

بليح، مخلص رمضان وعبود، أحمد نعمان. (٢٠١٨). العائد الاجتماعي والاقتصادي للبرامج والمشروعات الاجتماعية، دار الكتب والدراسات العربية.

الجانبي، صاحب عبد المرزوك. (٢٠٢٠). الارشاد الاسري والزواجي. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

جبل، عبد الناصر عوض أحمد. (٢٠٢٠). الخدمة الاجتماعية الأسرية (ط.٢).الرياض: مكتبة الرشد.

جمعية المودّة للتنمية الأسرية، مسترجع بتاريخ ١٤٤٤/٦/١٧هـ https://almawaddah.org.sa/pages/1

جمعية المودّة للتنمية الأسرية، مسترجع بتاريخ ١٤٤٤/٦/١٧هـ https://almawaddah.org.sa/pages/2

جمعية المودّة للتنمية الأسرية، مسترجع بتاريخ ١٤٤٤/٦/١٧هـ https://almawaddah.org.sa/service

جمعية المودة للتنمية الأسرية، تقرير أداء المودة حتى الربع الثالث ٢٠٢٢م، مسترجع بتاريخ ١٤٤/٦/١٧هـ https://almawaddah.org.sa/sites/default/files/%20%D8%A3%D8%A

الحبيب، نهاد إبراهيم (٢٠١٩). واقع عمل الممارسين المهنيين في مراكز ومكاتب الإرشاد الأسري: دراسة ميدانية مطبقة على مراكز و مكاتب الإرشاد الأسري بمدينة الرياض والقصيم، مجلة الخدمة الاجتماعية، ٣(٦٢)، ٤٨٧-٥٠٥

الحربي، إبراهيم بن فهد. (٢٠١٢). برنامج الإرشاد الأسريّ بمركز التنمية الأسرية بالأحساء. [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية الرياض.

الحربي، عبد الغني عبد الله محمد. (٢٠١٨). خصائص ومشكلات المسترشدين بمراكز الإرشاد الأسري" الإرشاد الهاتفي بمركز الإرشاد الاسري.بالرياض نموذجاً". مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ١٢(١٢)، ٥٣-٨٨.

الحضريتي، وافته عقيل أحمد. (٢٠٢٠). خدمات الإرشاد والاستشارات الأسرية والاجتماعية في المجتمع السعودي: دراسة نظرية. مجلة الخدمة الاجتماعية، (٦)، ٢٦٧-٢٨٥.

سرور، ماجدة فريد محمد. (٢٠١٦). العائد الاجتماعي لبرامج المؤسسة القطرية لرعاية المسنين. مجلة الخدمة الاجتماعية،

(٥٥)، ١١٧-١٤٧.

السند، حصة عبد الرحمن. (٢٠١٨). إسهامات الإرشاد الأسري في مجال الإصلاح والتمكين الأسري بالمملكة العربية السعودية. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، ١(٨)، ١-٢٤.

الشلبي، ياسر بن مصطفى، حمدان، محمد زياد، و شراب، يوسف محمد. (٢٠١٩). واقع الإرشاد الأسري في مراكز وجمعيات الإصلاح الاجتماعي بمنطقة مكة المكرمة: دراسة ميدانية للتطوير ٢٠١٣. المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية، (٤٢)، ٢٧-١٠٢.

الشمري، مشاري سعود سلامة، و السيف، عبد المحسن بن فهد.(٢٠٢٢). العائد الاجتماعي لمشاريع الأسر المنتجة على الأسر المنتجة في منطقة حائل: دراسة ميدانية. مجلة الخدمة الاجتماعية، ١(٧٤)، ١٩٢-٢٠٨

الشهري، أماني زهير. (٢٠٢١). الاستثمار الاجتماعي في القطاع غير الربحي. الرياض : السبيعي الخيرية.

عبد العزيز، وائل عبد العزيز يوسف. (٢٠٢٣) العائد الاجتماعي لمشروع مناهضة العنف ضد المرأة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ٦١(٤)، ١٠٧١-١١١٢.

العتيبي، نورة بنت بشير صنهات. (٢٠١٧). إسهامات مراكز الاستشارات الأسرية في مجال التوجيه والإرشاد الأسري والزواجي بالمملكة العربية السعودية. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، ١(٦)، ٥١-٨٣.

العجلان، أحمد بن عبد الله.(٢٠١٤). تقويم عملية الإرشاد الاجتماعي عن طريق الهاتف في المجتمع السعودي. المركز الوطني للدراسات و التطوير الاجتماعي،وزارة الشؤون الاجتماعية.

العجلان، أحمد بن عبد الله.(٢٠١٩).قضايا و مشكلات اجتماعية معاصرة. الدمام: المتنبي للنشر و التوزيع.

العيسى، علي مسعود أحمد. (٢٠٢١). الأثر التربوي للاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية من وجهة نظر الأزواج واتجاهاتهم نحوها بمحافظة القنفذة. المجلة العلمية لكلية التربية، (٣٩)، ١٤١-١٧٨.

غفور، رزكار مصطفى. (٢٠٢٣). مراكز الاستشارات الاسرية: الواقع والمأمول. مجلة الآداب، (١٤٥)،٢٠١-٢٢٠

الفايدي، نوف عتيق سليمان. (٢٠١٥). دور الارشاد الهاتفي في خفض معدلات الطلاق: دراسة تطبيقية على عينة من المستفيدات من الهاتف الارشادي بالجمعيات الخيرية ،جمعية المودة للتنمية الأسرية.

المالكي، سامي بن محمد. (٢٠١٨). العائد الاقتصادي والاجتماعي من المشروعات الصغيرة (دراسة وصفية مطبقة على عينة من مستفيدي المشروعات الصغيرة بمدينة الرياض). ٨، (٦٠)،٣٦٧-٣٤٩.

محمد، رأفت عبد الرحمن، والشريف، خالد سعود. (٢٠٢١). الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأسرة والطفولة (ط.٢). الرياض : مكتبة الرشد.

مصطفى، ماجد علي. (٢٠١٨) .العائد الاجتماعي للاستثمار في رأس المال البشري: دراسة وصفية، جامعة عين شمس- كلية الآداب، ٤٦، ١٨٨-٢٠٥.

المراجع الأجنبية:

Beugré, C. (2016). Social Entrepreneurship: Managing the Creation of Social Value 1st Edition, Routledge. New York.

Chintamanee,S. (2007). Social Returns to Education in the Republic of Mauritius. [Unpublished Doctoral Dissertation]. University of London.

Corvo, L., Pastore, L., Mastrodascio, M. and Cepiku, D. (2022), "The Social Return on Investment model: A systematic literature Review", Meditari Accountancy Research, Vol. 30 No. 7, pp. 49-8.

Sackett, C., R., & Cook, R., M. (2022). A Phenomenological Exploration of Client Meaningful Experience in Family Counseling. Counseling Outcome Research and Evaluation, 13(2), 116-133.

Sivesind, K. H., Simsa, R., Rauscher, O., Schober, C., & Moder, C. (2014). Methodological Guideline for Impact Assessment.

Watkins, T., Valley, S., & Alley, T. (2009). An Introduction to Cost Benefit Analysis, U.S.A, San José State University Department of Economics.