فعالية خدمات الرعاية الحكومية والأهلية للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي

***أمجد محمد حسن المفتي* ***

ملخّص

هدفت الدراسة إلى تحديد فعالية خدمات الرعاية الحكومية والأهلية للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي، حيث أستخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل لجميع النساء المعنفات المستفيدات من مؤسسة بيت الأمان لحماية المرأة كمؤسسة حكومية وعددهن (49) إمراه، والمستفيدات من مؤسسة عايشه لحماية المرأة والطفل كمؤسسة أهلية وعددهن (47) إمراه، وذلك باستخدام أداة الاستبانة للكشف عن نتائج الدراسة، توصلت الدراسة إلى نتائج كان من أبرزها أن مستوى سرعة وسهولة إجراءات حصول النساء على الخدمات الاجتماعية الحكومية والأهلية (متوسطة) بنسبه (76.8%) للخدمات الحكومية (69.0%) للخدمات الأهلية، وأن مستوى كفاية الخدمات الحكومية والأهلية لإشباع احتياجات النساء المعنفات (متوسطة) بنسبه (71.4%) للخدمات الحكومية (68.6%) للخدمات الأهلية، كما أظهرت النتائج أن مستوى مراعاة العلاقات الإنسانية عند تقديم الخدمات الحكومية والأهلية للنساء(متوسطة) بنسبه (72.4%) للخدمات الحكومية (67.0%) للخدمات الأهلية، وأن مستوى الاستمرارية في تقديم الخدمات الحكومية والأهلية للنساء المعنفات(متوسطة) بنسبه (73.9%) للخدمات الحكومية (72.2%) للخدمات الأهلية، وتبين أن مستوى قدرة الخدمات الحكومية والأهلية في إحداث التغيرات الإيجابية للنساء المعنفات (متوسطة) بنسبه (75%) للخدمات الحكومية (75.7%) للخدمات الأهلية، كما وجدت الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية في فعالية خدمات الرعاية للنساء ضحايا العنف تعزي لمتغير السن لمن كانت أعمارهن من (20إلى أقل من 25سنه) كذلك لمتغير نوع العنف الذي تواجهه النساء خاصة العنف النفسي، في حين أنه لا توجد فروق ذات إحصائية في فعالية خدمات الرعاية تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية أو متغير الدخل الشهري، وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بتوفير الإمكانيات المادية والبشرية والمالية المناسبة وتطوير قدرات فريق العمل من خلال الدورات التدريبية، ورش العمل والاجتماعات والاطلاع على أحدث الوسائل في تقديم الرعاية المتكاملة للنساء المعنفات، والاهتمام بوجود نظام جيد للإشراف والتوجيه والمتابعة والتقويم للخدمات المقدمة للمعنفات، وخلق صلات مع المؤسسات الأكاديمية ومراكز البحوث من أجل إشراك الأكاديميين مع الأخصائيين الميدانيين لتقديم أفضل خدمات للنساء المعنفات.

الكلمات الدالة: الفعالية، الخدمات الحكومية والأهلية، العنف المبني على النوع الاجتماعي.

المقدمة

تعتبر المرأة هي العمود الفقري للأسرة التي تمثل نواة المجتمع فالمرأة هي الأم والزوجة والأخت والأبنة ويقع على عاتقها مسئولية تنشئة الأجيال وتدبير شئون المنزل والمشاركة في عملية الإنتاج والعطاء (ميادة،2016)، ومنذ خلق الله – عز وجل– البشرية من زمن آدم وحواء لعبت المرأة دوراً كبيراً إلى جانب الرجل في بناء المجتمع ومشاركتها له في اتخاذ القرارات المصيرية (نجوم،2017).

والمرأة تمثل نصف المجتمع وأحد مؤشرات رقي الدول وتقدمها ولكن رغم مكانة المرأة وأهمية دورها إلا أنها تواجه قدراً كبيراً من الصعوبات والمشكلات في مقدمتها العنف المبني على النوع الاجتماعي والذي يرتبط بالأعراف المعمول

*قسم الخدمة الاجتماعية – الجامعة الإسلامية – غزة – فلسطين.
amofty@iugaza.edu.ps
تاريخ استلام البحث 2020/1/26 وتاريخ قبوله 2021/3/30.

© 2021 عمادة البحث العلمي/ الجامعة الأردنية. جميع الحقوق محفوظة.

بها حيث يتم التعبير عنه من خلال السعي لممارسة السلطة والسيطرة على أجساد النساء وحياتهن (الشامي، 2016).

وفي مجتمعاتنا العربية يستمد الرجل قوته من قيم ومعايير المجتمع، التي تحدد أدوار كل من الرجل والمرأة، بالإضافة إلى ذلك يعمل المجتمع الأبوي التقليدي من إعلاء شأن الرجل وإبقائه في موقع السيادة والسلطة والقيادة والتقليل من أهمية الأدوار المعطاءة للمرأة (حماد،2013).

والعنف ضد المرأة ظاهرة عالمية، نظراً لانتشارها عبر دول العالم المختلفة، لا ترتبط بدرجة تقدم المجتمع أو تخلفه أو بالمستوى الاجتماعي والاقتصادي والثقافي لأفراده، بل تنتشر في كافة الطبقات والشرائح المجتمعية، وأصبح من أخطر المشكلات الاجتماعية التي تحيط بحياة معظم الفتيات والنساء، وتمثل أحد أبرز الانتهاكات الصارخة لحقوق الإنسان التي تشغل الرأي العام الوطني والعالمي (كريم،2018).

وفي السياق الفلسطيني نتشارك مع المجتمعات في أسباب العنف ضد المرأة ومصادره إلا أنه تزداد حدته بسبب ما يتعرض له المجتمع الفلسطيني فالاحتلال الإسرائيلي من ناحية يمارس عنف ضد المرأة الفلسطينية بأشكال عديدة تبدأ بالقتل والاعتقال والاستهداف، وانتهاك حقوق أساسية كالإقامة والسكن والتنقل والحرمان من الحصول على خدمات الصحة والتعليم والضمان الاجتماعي وغيرها من الحقوق، والتي تؤدي في مجملها إلى أثار سلبية على المرأة واستقرارها، ومن ناحية أخرى تعاني المرأة الفلسطينية من عنف داخلي يستند إلى موروث ثقافي أبوي يقوم على التمييز ضد النساء في مجمل جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية والأسرية والنفسية والثقافية والسياسية (عودة، 2017).

إذْ أشارت نتائج الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني لعام 2019 أن امرأة واحدة من بين كل ثلاث نساء تتعرض لشكل من أشكال العنف على يد الأسرة بنسبة (27%) حيث بلغ العنف الجسدي (17.8%) والعنف النفسي (56.6%) والعنف الجنسي (8,8%). ونلاحظ من هذه الإحصائيات أن معدلات العنف ضد المرأة في فلسطين مرتفعة وبشكل كبير (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2019).

وإن هذه النسبة العالية والمرتفعة لممارسة العنف ضد النساء تعود للعديد من الأسباب منها: التاريخية، الثقافية التي تتعلق بنمطية الرجل والمرأة وترسيخ مفاهيم العنف وتجهيل النساء باعتبارهن غير قادرات على معرفة أبسط حقوقهن والتمتع بها، وكذلك الأسباب التعليمية والتي تتضمن غياب أسس التنشئة السليمة لكل من الذكر والأنثى وأساليب التعامل والحوار بينهما، إضافة إلى الأسباب الاجتماعية التي تعتبر أن العنف ضد المرأة شأن عائلي خاص يجب التستر عليه، كذلك عدم قدرة الرجل على الوفاء بمتطلباته الأسرية فيلجأ إلى العنف للهروب منذ ذلك (منصور،2009).

ونتيجة لتعدد أسباب العنف ضد المرأة تعددت أشكاله ومظاهره والتي منها العنف الجسدي فهو من أكثر أنواع العنف وضوحاً، ويتم باستخدام الأيدي أو الأرجل أو أية أداة من شأنها ترك أثار واضحة على جسد المعتدي عليها، وكذلك العنف النفسي وهو فعل يؤدي إلى أذى انفعالي أو عاطفي ويُعدُّ من أشد أنواع العنف خطراً على الصحة النفسية للمرأة مع أنه لا يترك أثاراً مادية واضحة للعيان، إضافة إلى العنف الجنسي الذي يمثل السلوك أو المحاولة في الحصول على تلبية رغبات جنسية بالإكراه أو التعليقات غير المرغوب فيها أو الإتجار بالجنس لشخص أخر باستخدام القوة (مقدادي،2012).

وتزداد خطورة العنف المبني على النوع الاجتماعي بالآثار السلبية التي يتركها على المرأة التي تتمثل في عدم الرضا عن علاقاتها الاجتماعية مع الآخرين والإحساس بالعجز وقلة الحيلة والخوف الشديد من كل شيء محيط بها وانخفاض الثقة بالنفس والاكتئاب والعزلة، والأمراض الجسمية المختلفة، كما أن الأثار السلبية للعنف لا تقتصر على المرأة فقط بل تمتد إلى أسرتها وأبنائها وإلى دورها كأم (جادالله، 2014).

ولخطورة المشكلة وتعدد تداعياتها ونتائجها السلبية فقد شغلت مشكلة العنف المبني على النوع الاجتماعي اهتمام المتخصصين والمهنيين في المؤسسات الاجتماعية لمواجهة الظاهرة حيث تلعب المؤسسات دوراً أساسياً في الحد من هذه الظاهرة من خلال البرامج والخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات ورفع مستوى الوعي بمختلف الأدوار التي تؤديها المرأة في المجتمع وتعزيز ذلك بقوانين وإجراءات عملية مما يؤدي إلى دعم النوع الاجتماعي ومواجهة التمييز النوعي للمرأة (خزام،2011).

فخدمات الرعاية الاجتماعية (الحكومية أو الأهلية أو الدولية) تهدف إلى إعانه النساء المعنفات، وتحسين أوضاعهن، وسد حاجاتهن ورفع معنوياتهن، وإدماجهن في المجتمع، وذلك من خلال التفاعل المباشر معهن أو من خلال توفير البرامج الهادفة القادرة على تحسين أوضاعهن المادية والمعنوية (مبروك،2011).

ومن هنا تبرز أهمية التعرف على فعالية الخدمات والبرامج وما تم تحقيقه من خلالها، وتحديد الصعوبات التي حالت دون تحقيق أهدافها، والاستفادة من هذه المعلومات للتخطيط للبرامج المستقبلية في الحد من العنف المبني على النوع الاجتماعي.

ثانياً: مشكلة الدراسة

في ضوء ما سبق عرضه من تمهيد لمشكلة الدراسة وعرض لنتائج الدراسات السابقة العربية والأجنبية والتي أوضحت أن مشكلة النساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي من أخطر المشكلات التي تواجهها المجتمعات في الأونة المعاصرة التي لها خصوصية فريدة من نوعها في المجتمع الفلسطيني نتيجة ما تواجه المرأة الفلسطينية من عنف مركب ومزدوج من الاحتلال الإسرائيلي من ناحية ومن المجتمع الذكوري من ناحية أخرى، إذْ أجمعت الدراسات على أن المرأة تواجه عنفاً متعدد الأشكال سواء كان جسدياً أو نفسياً او اجتماعياً واقتصادياً أو جنسياً وبنسب مرتفعة ويأثر سلباً على كل مناحي حياتها الصحية والاجتماعية والنفسية والأسرية، وأكدت الدراسات على أهمية الخدمات والبرامج الاجتماعية سواء كانت الحكومية أو الأهلية للحد من هذه المشكلة الخطيرة، ولكن وفي حدود علم الباحث لا توجد دراسات في فلسطين وبقطاع غزة تناولت قياس فعالية خدمات الرعاية المقدمة للنساء المعنفات، ومن هنا برزت مشكلة الدراسة في تحديد مدى فعالية خدمات الرعاية الحكومية والأهلية للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي.

وتأسيساً على ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

ثالثاً: تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي: ما فعالية خدمات الرعاية الحكومية والأهلية للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي؟

ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:

1- ما مدى سهولة وسرعة إجراءات الحصول على خدمات الرعاية؟

2- ما مدى كفاية الخدمات لإشباع الاحتياجات؟

3- ما مدى مراعاة العلاقات الإنسانية عند تقديم الخدمات؟

4- ما مدى الاستمرارية في تقديم الخدمات؟

5- ما مدى قدرة الخدمات في إحداث التغييرات الإيجابية للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي؟

6- لا توجد علاقة ذات إحصائية بين فعالية الخدمات الحكومية والأهلية والحد من العنف تعزي لمتغيرات (السن، الحالة الاجتماعية، الدخل الشهري، نوع العنف الممارس).

رابعاً: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحديد مدى فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية الحكومية والأهلية للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي من خلال:

1- تحديد سهولة وسرعة إجراءات الحصول على خدمات الرعاية؟

2- تحديد مدى كفاية الخدمات لإشباع الاحتياجات؟

3- تحديد مدى مراعاة العلاقات الإنسانية عند تقديم الخدمات؟

4- تحديد مدى الاستمرارية في تقديم الخدمات؟

5- تحديد مدى قدرة الخدمات في إحداث التغييرات الإيجابية للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي؟

خامساً: أهمية الدراسة

1- خطورة ظاهرة العنف المبني على النوع الاجتماعي، وذلك بعد الإقرار المجتمعي المحلي والعالمي بانتشار هذه الظاهرة، وبالتالي أهمية التصدي لها لما تجسده من تكلفة اجتماعية ونفسية واقتصادية على الفرد والأسرة والمجتمع.

2- أهمية الشريحة الاجتماعية التي تتعامل معها الدراسة، وهي المرأة كونها لها دور فاعل في بناء المجتمع، إضافة للزيادة الملحوظة في أعداد النساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي.

3- الحاجة المستمرة إلى الكشف عن دور المؤسسات الاجتماعية الحكومية والأهلية في الحد من العنف، وتقويم

مدى فعالية تلك المؤسسات وقدرتها على تحقيق الأهداف المبتغاة سعياً إلى تطوير وتفعيل دور هذه المؤسسات.

4-تُساعدُ هذه الدراسة ونتائجها المؤسسات التي تتعامل مع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى وضع استراتيجيات أكثر فعالية والتخطيط وتنفيذ برامج أكثر قدرة على الحدّ من مشكلات العنف ضد المرأة، وتحسين الخدمات ورفع كفاءتها.

5-إثراء الجانب النظري والعملي لمهنة الخدمة الاجتماعية بشكل عام وإثراء المعرفة بين الباحثين والمهتمين في موضوع العنف المبني على النوع الاجتماعي ودور المؤسسات الحكومية والأهلية للحد منه.

6- قلة الدراسات التقويمية في حدود علم الباحث التي تولي أهمية بفعالية خدمات الرعاية الحكومية والأهلية في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.

سادساً: مفاهيم الدراسة

1- مفهوم الفعالية:

يُشيرُ مفهوم الفعالية في العلوم الاجتماعية إلى الكفاية ويعني بها القدرة على تحقيق النتيجة المقصودة طبقاً لمعايير محددة مسبقاً وتزداد الفعالية كلما أمكن تحقيق النتيجة كاملاً (عبد المقصود، 2008).

ويمكن تعريف الفعالية بأنها: مدى تحقيق أهداف البرنامج ويتطلب ذلك وجود مؤشرات أو مقاييس، أو معايير تساعد في الحكم على البرنامج وتحديد مقدار النجاح والفشل في تحقيق أهدافه (بدوي،1977).

وتتعدد المداخل والمؤشرات لقياس الفعالية، لذا فإن الباحث سوف يتبنى الإطار الذي وضعه (رينو جي باني) في قياس فعالية خدمات الرعاية التي تقدمها المؤسسات الحكومية والأهلية للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي وذلك لتناسبها مع خدمات المؤسسات التي تناولتها الدراسة والذي يشمل على المتغيرات الآتية:

1- مدى سهولة وسرعة الحصول على الخدمات.
2- مدى كفاية الخدمات لإشباع الاحتياجات.
3- مدى مراعاة العلاقات الإنسانية عند تقديم الخدمات.
4- مدى الاستمرارية في تقديم الخدمات.
5- مدى قدرة الخدمات في إحداث التغييرات الإيجابية.

2- مفهوم خدمات الرعاية:

يُعرفها قاموس الخدمة الاجتماعية بأنها النظام الذي يضعه المجتمع متضمناً البرامج والخدمات والامتيازات التي تهدف لمساعدة ومواجهة احتياجات أولئك الذين يعانون اجتماعياً أو اقتصادياً أو تربوياً أو صحياً وتعتبر هذه الخدمات والبرامج ضرورة للحفاظ على المجتمع (Barker,1987,p:154).

كما تعرف بأنها جهود منظمة وموجهة نحو الأفراد أو أساليب للتدخل من شأنها مساعدة الأفراد والجماعات أو تعديلات في البيئة الاجتماعية لتحقيق التوافق الإيجابي (عثمان، 1991).

ويقصد بخدمات الرعاية في هذه الدراسة:

- كل الجهود والأنشطة التي تبذل لصالح النساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي في شكل خدمات تقدمها المؤسسات الحكومية والأهلية.

- تتضمن هذه الجهود والخدمات الرعاية الصحية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والترفيهية للنساء المعنفات، وتقديم الدعم النفسي والإرشاد والتوجيه وبرامج المدافعة القانونية والاجتماعية وصرف المساعدات وبرامج التأهيل المهني واشباع الحاجات الأساسية للنساء المعنفات.

- تقدم تلك الخدمات من خلال متخصصين اجتماعيين مهنين.

3- الخدمات الحكومية والأهلية:

الخدمات في المؤسسات الحكومية فتعتمد أساساً على تعيين الموظفين الحكوميين لإدارة أنشطتها ويكون تمويلها جزءاً لا يتجزأ من الموازنة العامة للدولة وينظمها التشريع مثل: مكاتب الضمان ومكاتب العمل (أبو المعاطي،1998).

ويقصد بالخدمات الحكومية في هذه الدراسة:

هي خدمات الرعاية الاجتماعية والتي تقدمها مؤسسة بيت الأمان للرعاية الاجتماعية للنساء المعنفات بقطاع غزة بكونها المؤسسة الحكومية الوحيدة التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية بغزة التي تخدم النساء المعنفات برامجها المتعددة.

الخدمات الأهلية:

الخدمات في المؤسسات الأهلية التي تنتج من مبادرات

المواطنين خاصة وتحتل موقفاً وسطاً بين مشروعات القطاع الخاص والمؤسسات الحكومية حيث لا تستهدف هذه المؤسسات تحقيق الربح بل تسعى في المقام الأول إلى تحقيق النفع العام في إطار ما تصدره الحكومات من تشريعات تنظيم عمل هذه المؤسسات.

وتعرف بأنها تنظيمات أو مؤسسات غير ربحية تهدف إلى خدمة بعض الاهتمامات العامة في المجتمع، ويتم تمويلها بواسطة مساهمات الناس ومن خلال الحصول على بعض المنح والمساعدات سواء من الدولة أو بعض المنظمات الإقليمية والدولية (عبد اللطيف، 2007).

ويقصد بالخدمات الاهلية في هذه الدراسة:

هي الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة عايشه لحماية المرأة والطفل بكونها مؤسسة أهلية لها برامج متنوعة ومتعددة تقدم للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي.

4- ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي:

العنف المبني على النوع الاجتماعي يعرف بأنه مجموعة من الانتهاكات التي ارتكبت ضد النساء والتي تنبع من عدم المساواة بين الجنسين وتبعية المرأة للرجل، وهو سلوك أو تصرف موجه ضد المرأة بجميع أشكاله النفسي، الجسدي، والجنسي، واللفظي، والحرمان الاجتماعي والاقتصادي، والتهديد بهذه الأعمال، والإكراه، وسائر أشكال الحرمان من الحرية، وبسبب كونها أنثى سواء كان مباشر أو غير مباشر، وسواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة (وزارة التنمية الاجتماعية،2018).

ويعرف كل الأفعال العنيفة التي يؤدي ارتكابها إلى إلحاق الضرر بالآخر، والتي تكون ضحيتها المرأة أو الفتاة لكونها أنثى تدفع إليه عصبية الجنس، بسبب اختلاف الأدوار (الحقوق والواجبات والالتزامات) والعلاقات والمسؤوليات والصور ومكانة المرأة والرجل والتي يتم تحديدها اجتماعياً وثقافياً عبر التطور التاريخي لمجتمع ما وكلها قابلة للتغيير (العساف،2017).

ويقصد بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في هذه الدراسة بأنه:

1- العنف ضد المرأة والذي قد يكون بدنياً أو نفسياً أو اجتماعيا أو اقتصادياً أو جنسياً.

2- يصدر العنف من أحد أفراد الأسرة التي تعيش فيها المرأة سواء كان الزوج أو الأب أو الأخ أو الابن.

3-المرأة في هذه الدراسة هي الزوجة أو الابنة أو الأخت ضحية العنف.

4- تستفيد من خدمات الرعاية المقدمة من مؤسسة بيت الأمان الحكومي أو مؤسسة عايشه لحماية المرأة والطفل.

سابعاَ: الدراسات السابقة

وتم الاطلاع على العديد من الدراسات العربية والأجنبية والمرتبطة بمتغيرات الدراسة وهي وفق الآتية:

1- دراسة الغريبي (2018) بعنوان: دور الحماية الاجتماعية في تكيف المعنفات أسرياً، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن دور الحماية الاجتماعية في مواجهة العنف ضد المرأة والكشف عن واقع المعنفات بعد خروجهن من دار الحماية الاجتماعية، ولقد استخدمت الباحثة منهج دراسة الحالة على عينة من المعنفات وعددهن (10) مفردات، وتوصلت الدراسة إلى عدم توقف ممارسة العنف على المستوى الاقتصادي أو التعليمي، ونقص البرامج التي تقدم للمعنفات المودعات بدار الحماية الاجتماعية، ووجود قصور في جهود الرعاية اللاحقة، وخلل في التعاون بين أجهزة الدولة المعنية بمكافحة العنف، وتوصلت الدراسة إلى توصيات منها تكثيف الدورات للعاملين في هذا المجال، وخضوع المعنفات لبرامج تثقيفية وتأهيلية والعمل على تضافر الجهود بين أجهزة الدولة المعنية.

2- دراسة الشريف (2017) بعنوان: خط الأساس للعنف المبني على النوع الاجتماعي وانتهاكات حقوق المرأة في محافظات غزة، هدفت الدراسة إلى تحديد واقع العنف المبني على النوع الاجتماعي وأشكاله ودور القادة المجتمعيين والمؤسسات الأهلية والدولية في الحد من الظاهرة، ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال المقابلة وطبقت الدراسة على عينة عددها (1055) شخص، وتوصلت الدراسة إلى أكثر أنواع العنف التي تواجهه النساء في غزة العنف النفسي ثم الجسدي ثم الاقتصادي ويليه الاجتماعي، وأظهرت النتائج أن هناك معوقات تواجه المؤسسات في تقديم الخدمات منها قلة الموارد البشرية والمالية للمؤسسات، وعدم التكامل

بين المؤسسات في هذا المجال، وقلة كفاءة الكادر المختص والاهتمام بالأعداد المستهدفة أكثر بجودة الخدمات المقدمة.

3- دراسة رشيد (2017) بعنوان: المؤسسات المعنية بالعنف الأسري في العراق التحديات والفجوات، وهدفت الدراسة لتقييم البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية للاستجابة للعنف بغية تحديد الفجوات والاحتياجات، ولقد استخدمت الباحثة منهج تحليل المضمون من خلال المقابلات الفردية على (102) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها أن هناك ضعف في القدرات الفنية والمؤسساتية لتنفيذ الإستراتيجيات، وقلة التخصيصات المالية لتنفيذ أنشطة الاستراتيجيات الوطنية المتعلقة بمناهضة العنف ضد المرأة، وأن العاملين في المؤسسات المعنية لا يتلقون التدريب الكافي في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.

4- دراسة العواودة (2017) بعنوان: تقيم آليات التدخل المهني للأخصائيين الاجتماعيين مع حالات العنف القائم عل النوع الاجتماعي، وهدفت الدراسة إلى تقييم أليات التدخل المهني مع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، واستخدمت الباحثة منهج المسح الشامل لكل الاخصائيين الاجتماعيين في مكاتب الخدمة الاجتماعية، وطبقت على عدد(50) أخصائي، وتوصلت الدراسة إلى أنّ مستوى التدخل المهني للاخصائيين الاجتماعيين جاءت في المستوى المتوسط، وأن أبرز المعوقات التي تواجه الاخصائيين افتقادهم للمنظومة التشريعية لحماية أنفسهم وحقوقهم وضعف قدرات الأخصائيين في مجال الممارسة المهنية لبرامج الدعم والتدخل المهني العلاجي.

5- دراسة العساف (2017) بعنوان: العنف ضد المرأة المبني على النوع الاجتماعي في المجتمع الأردني محافظة الزرقاء والمفرق نموذجاً، هدفت الدراسة إلى تحديد أسباب العنف ضد المرأة والخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الحكومية وغيرها، ولقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي من خلال الاستبانة وطبقت على (120) امرأة معنفة و(200) اخصائي اجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى غياب أليات المتابعة والتقييم المتعلقة بالخدمات المقدمة من مختلف الجهات المعنية على كل المستويات في ظل غياب برامج التشبيك والتنسيق والعمل التشاركي الوطني للقضاء على مشكلة العنف ضد المرأة، وتوصلت الدراسة إلى ضعف مؤسسات المجتمع المدني بالتوعية بمخاطر العنف ضد النساء والفتيات وقلة برامج التوعية القانونية والدينية والاجتماعية التي تهدف إلى بيان كيفية التعامل مع العنف الموجه ضد النساء.

6- دراسة سعيد وآخرون (2016) بعنوان: دراسة تحليلية شاملة للعنف المبني على النوع الاجتماعي وواقع نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات، وهدفت الدراسة إلى تحليل كل البيانات والبرامج لمواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي في وزارة التنمية الاجتماعية، واستخدم الباحثون منهج البحث التشاركي الشمولي والموضوعي، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (166) مسؤول و(145) مفردة معنفة، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم الخدمات المقدمة للنساء المعنفات من قبل الوزارة وبالترتيب كانت توفير الحماية ثم تقديم التوعية والإرشاد ثم الرعاية الصحية يليها الرعاية المادية، وكان أقلها الخدمات القانونية والعمل والتعلم.

7- دراسة الشامي (2016) بعنوان: أنواع العنف الممارس من الزوج ضد الزوجة الفلسطينية وعلاقته بالمساندة الاجتماعية للزوجة، هدفت الدراسة إلى التعرف على أنواع العنف الممارس من الزوج ضد الزوجة الفلسطينية، ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال مقياس العنف من اعداده، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (500) زوجة معنفة، وتوصلت الدراسة إلى أن العنف الجسدي من أكثر أنواع العنف شيوعاً، ويليه العنف الجسدي يليه العنف النفسي والاجتماعي، وتوصلت الدراسة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العنف الممارس من الزوج ضد الزوجة تعزي للمتغيرات (عدد الأبناء، عمر الزوجة، المستوى التعليمي للزوجة، مستوى الدخل، عمل الزوجة).

8- دراسة عمر (2016) بعنوان: برامج المدافعة الاجتماعية وعلاقتها بحماية المرأة من العنف المجتمعي، وهدفت الدراسة إلى التعرف على البرامج والخدمات التي تقدمها مراكز الحماية من العنف، واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي بطرقية الحصر الشامل من خلال استبيان مطبق على المسؤولين وعددهم (19) مسؤول و(46) امرأة

معنفه، وتوصلت الدراسة إلى أنَّ أهم البرامج المقدمة برامج الرعاية الاجتماعية، وبرامج الإغاثة والمدافعة القانونية والرعاية الصحية والنفسية، وأنَّ مستوى تقديم هذه البرامج جاء متوسط، وأنَّ هناك معوقات تواجه هذه المراكز راجعة إلى طبيعة عمل هذه المراكز ومستوى الأداء المهني للعاملين فيها.

9- دراسة الأسطل (2014) بعنوان: التدخلات النفسية المستخدمة من قبل المرشدين مع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، وهدفت الدراسة إلى تحديد مدى إتقان المرشدين للتدخلات النفسية مع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة التدخلات، وتم تطبيقها على عينة مكونة من (100) مرشد ومرشدة تربوية، وتوصلت الدراسة إلى أن التدخل المعرفي جاء في الترتيب الأول، والتدخل الديني في المرتبة الثانية من الإتقان، وأما التدخل بالتنفيس الانفعالي فجاء بالمرتبة الثالثة، وجاء التدخل الأسري بالمرتبة الرابعة، والتدخل بالاسترخاء بالمرتبة الخامسة، وأظهرت النتائج وجود فروق في التدخل المعرفي والتدخل بالاسترخاء لصالح الإناث.

10- دراسة السويلم (2012) بعنوان: مشكلات العنف الأسري في المجتمع السعودي ودور المؤسسات في الوقاية منه، وهدفت الدراسة إلى تحديد دور المؤسسات المجتمعية في الوقاية من العنف الأسري، واستخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي الشامل من خلال الاستبانة، وطبقت الدراسة على (105) من العاملين في المؤسسات، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى أداء المؤسسات المجتمعية متوسط، ويرتكز على تدعيم القيم والاتجاهات الوقائية قبل حدوث العنف وتقديم البرامج التوجيهية والإرشادية والعلاجية من خلال الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين.

11- دراسة Leung (2011) بعنوان: حساسية النوع الاجتماعي لدى الأخصائيين الاجتماعيين الذين يتعاملوا مع حالات العنف الأسري، وهدفت الدراسة للتعرف على الصعوبات والفرص المتاحة لإدماج النوع الاجتماعي في هونغ كونغ من خلال التركيز على الأخصائيين الاجتماعيين وكيفية تعاملهم مع حالات وضحايا العنف الاسري، وأشارت النتائج أن هناك فرق كبير في التعامل مع حالات العنف الأسري من قبل الأخصائيين الاجتماعيين في محيط الأسرة والأخصائيين العاملين في المؤسسات، إذ يرى الأخصائيين أن العنف في محيط الأسرة يتطلب الوساطة والتسوية، وأما العمل مع الحالات في المؤسسات يتطلب التركيز على تعزيز المرأة في ممارستها لحقوقها.

12- دراسة خزام (2011) بعنوان: التخطيط لمواجهة التميز النوعي للمرأة كمدخل لتحقيق الأمن الاجتماعي، وهدفت الدراسة إلى تحديد أشكال التميز النوعي ضد المرأة وطرق مواجهته، ولقد استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة من خلال مقياس التميز النوعي ضد المرأة على عينة مكونه من (100) امرأة، وتوصلت الدراسة إلى أن المرأة تواجه تميزاً ضدها متمثل في العنف النفسي كالتخويف والتحقير والإذلال ثم العنف الجسدي كالضرب، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تدخل المؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني في مواجهة التمييز النوعي ضد المرأة ضعيف سواء في تمكين المرأة أو المحافظة على حقوقها أو إحداث تغييرات تشريعية وتنظيمية لصالح المرأة.

13- **دراسة شواشرة (2011) بعنوان: الاحتياجات النفسية والاجتماعية للنساء المعنفات في عمان،** وتكونت عينة الدراسة من (204) امرأة معنفة وطبق عليهن أداتين مقننتين من تطوير الباحث هما استبانة لتحديد الاحتياجات ومقابلة نصف مفتوحة، ودلت النتائج أن توفر الاحتياجات النفسية والاجتماعية للنساء المعنفات كان متوسطاً، وأن أكثر المشكلات التي تعاني منها النساء المعنفات المشكلات الاقتصادية ثم المشكلات النفسية والقانونية، وأن أكثر الأساليب المتبعة لدى النساء في مواجهة العنف هي الاعتراض والنقاش، وأما رضا النساء المعنفات عن الخدمات المقدمة في المركز كانت بدرجة منخفضة.

14- دراسة الشوني (2008) بعنوان: تقويم برامج منظمات حقوق الإنسان في الحدّ من العنف الموجه ضد المرأة، واستهدفت الدراسة قياس فعالية برامج منظمات حقوق الإنسان في الحدّ من العنف ضد المرأة، وكذلك التعرف على مدى كفاءة برامج منظمات حقوق الإنسان في مجال التصدي لانتهاك حقوق المرأة والحد من العنف الموجه ضدها، واستخدمت الباحث المنهج الوصفي من خلال المقابلات على

عينة (34) مسؤول في منظمات حقوق الإنسان، ولقد توصلت الدراسة إلى قيام المنظمة بتصميم البرامج والمشروعات التي يحتاجها المستفيدات في مواجهة مشكلة الحد من العنف ضد المرأة، وكذلك اهتمام المنظمة بإكساب المستفيدات قيم المسئولية الاجتماعية تجاه مجتمعهم، وتقوم المنظمة بتقديم ندوات تُساعد المستفيدات على فهم مشكلاتهن وطرق مواجهتها.

15- دراسة Alhir (2008) بعنوان: العنف ضد الزوجة وعلاقته بالصحة العقلية للمهاجرين العرب في مالمو، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أكثر أنواع العنف انتشاراً ضمن أفراد عينة البحث ممّن يسكن في مدينة (مالمو) جنوب السويد، بينت النتائج أن أكثر أنواع العنف شيوعاً لدى عينة البحث الجسدي ثم العنف الاقتصادي ثم العنف الجنسي ووجدت الباحثة أن العنف النفسي يغطي كل أنواع العنف الأخرى وأشارت إلى أن النساء المعنفات يعانين من اضطراب في صحتهن النفسية، وأن هناك علاقة قوية بين العنف والاضطرابات النفسية.

16- دراسة Payne (2008) بعنوان: الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعين في مجال العدالة الجنائية لضحايا العنف الاسري، وطبقت الدراسة على (186) من الاخصائيين الاجتماعيين، وأشارت النتائج أن هناك احتياجات تدريبية للعاملين مع ضحايا العنف الأسري ومن بين هذه الاحتياجات ضرورة الإلمام بمعرفة كل حول السمات والمظاهر المختلفة للعنف الأسري وفقاً لخصوصية وطبيعة كل حالة، وكذلك ضرورة الإلمام بالمسائل القانونية الخاصة بتقديم المساعدة، وخدمات العلاج والرعاية لضحايا العنف الأسري.

17- دراسة Ruchira & others (2006) بعنوان :العنف الجسدي من الأزواج ضد الزوجات، وهدفت الدراسة للتعرف على سلوك النساء المعنفات في طلب المساندة في مدينة بنغلاديش، واستخدمت الدراسة المقابلات المعمقة مع المعنفات وعددهن (28)، وأظهرت النتائج ارتفاع معدل العنف الجسدي الممارس من قبل الأزواج ضد النساء، وتبين أن نسبة كبيرة من النساء المعنفات التزمن الصمت وعدم طلب مساندة، وفي حين توجهت بعض النساء إلى المؤسسات نتيجة عدم تحمل العنف، وأنه أصبح يشكل خطراً على حياتهن وعلى حياة أطفالهن، وأكدت الدراسة على ضرورة إزالة العوائق التي تحول دون طلب النساء للمساعدة وزيادة الخدمات المقدمة للمعنفات من خلال اعتماد إستراتيجية فعالة لمواجهة العنف.

18- دراسة مكاوي (2006) بعنوان: تقويم مراكز حماية واستضافة المرأة المعنفة، إذْ هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تحقيق هذه المراكز لأهدافها والمشكلات التي تواجهها، ولقد استخدم الباحث المنهج التقويمي من خلال استبانة حيث طبقت على (32) امرأة معنفة و(10) خبراء، وتوصلت الدراسة إلى أن المراكز استطاعت توفير الرعاية الاجتماعية والنفسية للمرأة وحمايتها من العنف وإعادة بناء الثقة بنفسها، كما أوضحت النتائج أن هناك مشكلات تواجه المراكز ومنها قلة عدد المراكز وضعف برامجها وضعف التمويل المخصص لها وعدم الوعي بأهمية تلك المراكز.

19- دراسة Ramesh (2000) بعنوان: دور التمييز النوعي والعنصري على الحالة النفسية للسيدات، واستهدفت الدراسة تحديد نوعية التمييز النوعي للمرأة وأثر ذلك على الحالة النفسية للسيدات الاسيويات الأمريكيات، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تمييز نوعياً يمارس ضد المرأة وأن استمرار التمييز يؤدي إلى الإعياء النفسي للمرأة وانخفاض تقديرهن لذواتهن وبالتالي يؤثر كل ذلك سلباً على الحالة الصحية للمرأة.

وباستقراء الدراسات السابقة يتضح ما يلي:

أجمعت الدراسات السابقة على أن مستوى أداء منظمات المجتمع ومؤسساته الحكومية والأهلية في مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي للنساء ضعيف إلى متوسط، وأن طبيعة البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسات لمواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي شمل توفير الرعاية الاجتماعية والنفسية والصحية وتقديم البرامج النوعية والإرشاد وتدعيم القيم والاتجاهات الإيجابية وتحمل المسئولية وإعادة الثقة بالنفس والمدافعة القانونية والاجتماعية، وأجمعت الدراسات السابقة على أن هناك معوقات وصعوبات تواجه المؤسسات العاملة في مناهضة العنف ضد المرأة، وتقلل من فعالية أدائها، ومن هذه المعوقات قلة الموارد المالية والبشرية، والاهتمام بالعدد وليس بجودة الخدمات كذلك نقص كفاءة العاملين في هذه المؤسسات، إضافة إلى عدم التعاون

والتنسيق والتشبيك بين هذه المؤسسات وغياب آليات المتابعة والتقييم من هذه المؤسسات لأدائها، إضافة إلى أن النساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي يواجهن أشكال متعددة من العنف يبدأ أولاً بالعنف النفسي ثم الجسدي ثم الاجتماعي فالاقتصادي والجنسي.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أعلاه: أن الدراسات الأخرى تناولت العنف المبني على النوع من حيث أشكاله وأنواعه ودور منظمات المجتمع في مواجهته، وأنها ركزت على نوعية الخدمات المقدمة للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي ومعظمها كانت وصفية، وأما **الدراسة الحالية** فإنها تناولت قياس فعالية الرعاية سواء الحكومية أو الأهلية للنساء المعنفات، كما أن الدراسة الحالية تختلف عن سابقتها من حيث عينة الدراسة ومجالها المكاني ومن حيث متغيراتها ونوعيتها فهي دراسة تقويمية.

ولقد استفادت الدراسة الحالية من الدارسات السابقة في:

1- المساهمة في تحديد وصياغة مشكلة الدراسة، إذْ أستند الباحث عليها في تحديد أبعاد القضية واعتبار نتائج الدراسات مؤشرات عن واقع ومستوى رعاية النساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي.

2- المساهمة في تحديد وصياغة تساؤلات الدراسة وفروضها.

3- المساهمة في إعداد أداة الدراسة.

ثامناً: النظريات الموجهة للدراسة:

نظرية النسق الاجتماعي:

النسق الاجتماعي هو مجموعة من الوحدات (فرد- جماعة- مجتمع) بينها اعتماد متبادل ولها أهداف وغايات تسعى إلى تحقيقها كما أن خاصية التفاعل هي أساس تكوين الأنساق الاجتماعية.

ولذلك وضع بارسونز المؤشرات الاتية كأساس للاتساق الاجتماعية:

1- التكامل والتساند بين الوحدات بعضها البعض.

2- إنجاز الهدف أو إشباع متطلبات وحدات النسق.

3-الارتباط بالبيئة لتحقيق الأهداف.

4- التوتر أو عدم تكامل الوحدات (عبد اللطيف،1999).

وفي ضوء نظرية النسق الاجتماعي وجد الباحث أنه يمكن النظر لخدمات المؤسسات الحكومية والأهلية محل الدراسة على أنها نسق اجتماعي مفتوح لها بناء متغير، وتقوم بوظائف محددة تشمل المدخلات والعمليات التحويلية والمخرجات.

أ- أنَّ مدخلات المؤسسة كنسق اجتماعي مفتوح تتمثل في الموارد والإمكانيات البشرية، والنساء المعنفات، والجهود المهنية، والتشريعات والقوانين واللوائح، والعلاقات بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى.

ب- يتم تحويل هذه المدخلات من خلال ما يسمى العمليات التحويلية مثل: البرامج، والخدمات، والأنشطة كالخدمة الاجتماعية والطبية والنفسية وبرامج التوعية والبرامج التدريبية للعاملين من البرامج والأنشطة.

ج- عليه تكون المخرجات في النهاية الخدمات المقدمة للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي ومستوى كفاءتها وجودتها ومدى اشباعها لاحتياجات المعنفات.

وفي ضوء العناصر سالفة الذكر يسعى الباحث إلى التعرف على فعالية البرامج والأنشطة التي تقدمها المؤسسات الحكومية والأهلية للمعنفات من خلال التعرف على المخرجات أي التعرف على أوجه الرعاية الاجتماعية التي استفادت منها المعنفات نتيجة حصولهن على برامج المؤسسات ومن ثم التوصل إلى تصورات علمية وعملية لتفعيل دور المؤسسات كنسق وتفعيل المدخلات والبرامج والأنشطة والعمليات التحويلية والمخرجات باعتبارها عناصر أساسية في هذا النسق.

تاسعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة

1- منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل حيث تم تطبيق الدراسة على جميع النساء المستفيدات من خدمات الرعاية في مؤسسة بيت الأمان للرعاية الاجتماعية للنساء وجمعية عايشه لحماية المرأة والطفل بقطاع غزة.

2- مجالات الدراسة:

أ- **المجال المكاني:** تم تطبيق الدراسة على مؤسسة بيت الأمان للرعاية الاجتماعية للنساء، وتم اختيار هذه المؤسسة لتطبيق الدراسة بوصفها المؤسسة الاجتماعية الحكومية الوحيدة في قطاع غزة التي تقدم خدماتها للنساء المعنفات وفق

برامج متنوعة وبذلك تكون المؤسسة ممثلة لخدمات الرعاية الحكومية للمعنفات، وكذلك تم تطبيق الدراسة على جمعية عايشه لحماية المرأة والطفل، وهي جمعية أهلية غير ربحية تقوم على توفير الرعاية الصحية (الجسدية والنفسية) والتمكين والخدمات الاجتماعية والثقافية والترفيهية والقانونية عالية الجودة بشكل ملائم وبطريقة إنسانية للنساء المعنفات من خلال برامج نموذجية وخدمات متكاملة، ولذلك تم اختيارها لتطبيق الدراسة بصفتها مؤسسة اجتماعية أهلية متعددة الخدمات ولديها برنامج دائم وطاقم مهني متعدد التخصصات للتعامل مع النساء المعنفات، إضافة إلى ما سبق موافقة المؤسستين لإجراء الدراسة والاستعداد للتعاون مع الباحث.

ب- المجال البشري: تكوّنت عينة الدراسة من جميع النساء المعنفات المسجلات في المؤسستين والمستفيدات بشكل مستمر ودائم من خدمات الرعاية الاجتماعية، إذْ بلغ عددهن الإجمالي (96) مفردة (49) امرأة من مؤسسة بيت الأمان الحكومي و(47) امرأة من مؤسسة عايشه لحماية المرأة والطفل.

ج- المجال الزمني:

وهي مدة جمع البيانات التي استغرقت شهر من 2019/12/3 حتى 2020/1/2.

3- أدوات الدراسة:

اتساقاً مع متطلبات الدراسة ومنهجيتها فقد اعتمد الباحث على أداة أستبار لقياس مستوى فعالية الخدمات الاجتماعية الحكومية والأهلية للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي، إذْ تم بناء الأداة من خلال الاطلاع على الأدبيات المعرفية والدراسات السابقة وما تتضمنه من مقاييس ذات علاقة بالموضوع، وقد تكونت الأداة بصورتها الأولية من (37) فقرة تقيس مستوى فعالية الخدمات الاجتماعية للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي.

1-صدق الأداة:

أ- صدق المحتوى: تم التحقق من صدق محتوى المقياس بعرضه على (6) من المحكمين المتخصصين في الخدمة الاجتماعية في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأقصى، وطلب منهم إبداء الرأي بوضوح وسلامة صياغة الفقرات وصلاحيتها لقياس ما صممت لقياسه، وتقديم أية اقتراحات يرونها مناسبة لتطوير الاستبانة، وتم الأخذ بجميع ملاحظاتهم، إذْ تم تعديل الصياغة اللغوية لبعض الفقرات، وتم حذف بعض الفقرات، وبذلك تكون الاستبانة بصورتها النهائية من (35) فقرة.

ب- صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة البالغ حجمها (96) مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، وبين جدول رقم (1) أنَّ معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) إذْ أن القيمة الاحتمالية للفقرات كانت أقل من 0.05 وبذلك تعتبر تلك الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (1): يوضح معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس

الصدق الداخلي لفقرات الاستبانة

الصدق الداخلي لفقرات الاستبانة					
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
10	.852**	19	.799**	28	.900**
11	.486**	20	.876**	29	.903**
12	.925**	21	.854**	30	.938**
13	.878**	22	.841**	31	.927**
14	.859**	23	.906**	32	.935**
15	.563**	24	.893**	33	.922**
16	.856**	25	.896**	34	.881**
17	.861**	26	.852**	35	.913**
18	.444**	27	.885**		

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

ويتبين من الجدول السابق أن معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمقياس الذي تنتمي إليه العبارة جاءت أغلبها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وجاءت جميع قيم

معاملات الارتباط قيم عالية، إذْ تراوحت في جميع الفقرات بين (**444.-**935.) ممّا يدّل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة.

ج- صدق الاتساق البنائي:

لقد تم التحقق من الصدق البنائي لأبعاد الاستبانة من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد والمجموع الكلي للمقياس، ويوضح نتائجه الجدول الآتي:

جدول (2): يوضح معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد والدرجة الكلية لمقياس

م	المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	**مدي سهولة وسرعة اجراءات الحصول على الخدمات**	0.934	**0.000
2	**مدي كفاية الخدمات لإشباع الاحتياجات**	0.954	**0.000
3	**مدي مراعاة العلاقات الانسانية عند تقديم الخدمات**	0.941	**0.000
4	**مدي الاستمرار في تقديم الخدمات**	0.962	**0.000
5	**مدي قدرة الخدمات في احداث التغيرات الايجابية**	0.937	**0.000

** دال عند مستوى معنوية 0.01 *دال عند مستوى معنوية 0.05

ويتبين من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط لأبعاد المقياس بالدرجة الكلية للمقياس، وجاءت بقيم مرتفعة وكانت أغلبها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) ممّا يدل على توافر درجة عالية من الصدق البنائي لأبعاد المقياس.

* **ثبات الأداة: طريقة (ألفا كرونباخ):** تم حساب معاملات ثبات ألفا كرونباخ للمقياس، ويتضح ذلك في الجدول الآتية:

جدول رقم (3) يوضح طريقة معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	**مدي سهولة وسرعة اجراءات الحصول على الخدمات**	7	0.542
2	**مدي كفاية الخدمات لإشباع الاحتياجات**	7	0.556
3	**مدي مراعاة العلاقات الانسانية عند تقديم الخدمات**	7	0.520
4	**مدي الاستمرار في تقديم الخدمات**	7	0.568
5	**مدي قدرة الخدمات في احداث التغيرات الايجابية**	7	0.579
المجموع		35	0.833

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات الكلي للمقياس كانت مرتفعة؛ وتشير هذه القيم من معاملات الثبات إلى صلاحية المقياس للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجه والوثوق به.

4- الأساليب الإحصائية:

بناء على طبيعة البحث والأهداف التي سعى إلى تحقيقها، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية، ومتوسط الوزن المرجح.
- الانحراف المعياري: ويفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، ويساعد في ترتيب العبارات

مع متوسط الوزن المرجح.

- معامل (ارتباط بيرسون)، لقياس صدق المقياس، واختبار (ألفا كرونباخ)، ولمعرفة ثبات المقياس. واختبار "T-Test" للعينات المستقلة، واختبار " One Way ANOVA" لمعرفة الفروق بين المتغيرات.
- معادلة المدى: وذلك للحكم على فعالية كل بعد من أبعاد المقياس (منخفض، متوسط، مرتفع) وذلك من خلال طرح الحد الأدنى للدرجة من الحد الأعلى للدرجة (3-1=2) ثم تقسيم هذا المدى على عدد خلايا الاستجابات الثلاث (2÷3=0.66) بعد ذلك يتم إضافة الحد الأدنى للدرجة لتحديد فعالية العبارة أو البعد أو المقياس، كما يلي:
  - المتوسط الحسابي (من 1 إلى 1.66) دور ضعيف.
  - المتوسط الحسابي (من1.67 إلى 2.33) دور متوسط.
  - المتوسط الحسابي (من2.34 إلى 3) دور قوي.

عاشراً: عرض جداول الدراسات ومناقشتها

(1) البيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة:

جدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة حيث البيانات الديموغرافية الآتية:

المتغيرات		التكرار	النسبة	المتغيرات		التكرار	النسبة
السن	أقل من 20 سنة	13	13.5	الحالة الاجتماعية	عزباء	21	21.9
	من 20 إلى أقل من 25سنة	29	30.2		متزوجة	45	46.9
	25 إلى أقل من 30 سنة	22	22.9		أرملة	12	12.5
	30 إلى أقل من 35 سنة	11	11.5		مطلقة	18	18.8
	من 35 سنة فأكثر	21	21.9	المهنة	قطاع حكومي	3	3.1
المستوي التعليمي	إعدادي فأقل	23	23.9		قطاع خاص	7	7.3
	ثانوي	52	23.9		أعمال حرة	3	3.1
	جامعي	18	18.8		لا يعمل	83	86.5
	فوق الجامعي	3	3.1	الدخل	أقل من 1000 شيكل	85	88.6
السكن	شمال غزة	11	11.5		1000 إلى أقل من 1500	8	8.3
	غزة	62	64.6		1500 إلى أقل من 2000	2	2.1
	الوسطي	18	18.8		2000 شيكل فأكثر	1	1.0
	خانيونس	3	3.1				
	رفح	2	2.1	نوع العنف التي تواجهه المرأة	جسمي	25	26.0
القائم بممارسة العنف	الأب	26	27.1		نفسي	47	49.0
	الأخ	19	19.8		اقتصادي	7	7.3
	الابن	2	2.1		اجتماعي	12	12.5
	الزوج	49	51.0		جنسي	5	5.2

ويتضح من جدول رقم (4) التوزيع النسبي للمبحوثات حسب **متغير السن** نجد أنَّ ما نسبته (30.2%) من النساء أعمارهن ما بين (20 إلى أقل من 25 سنة) وأن (22.9%) من النساء أعمارهن (25 إلى أقل من 30 سنة) وأن ما نسبته (13.5%) أعمارهن أقل من (20 سنة)، أما من أعمارهن (35) سنة فاكثر بلغت نسبتهن (21،9%)، ونلاحظ من النتيجة السابقة أن أعلى نسبة من النساء المعنفات أعمارهن ما بين (20– 30 سنة) بنسبة (35%) ويرجع الباحث ذلك إلى أن هذه هي المرحلة العمرية المناسبة للزواج وتكوين الأسرة، وبالتالي نسبة التوافق الأسري والزواجي بين الأزواج قد تكون ضعيف مما يعرض الزوجة أو المرأة للعنف.

– أما بالنسبة **لمتغير المستوى التعليمي** للمبحوثات تبين أنَّ ما نسبته (47,8%) من النساء المعنفات مستوى تعليمهن أقل من الثانوية العامة، وبينما منهن مستوى تعليمهن جامعي أو فوق الجامعي بلغ (20،9%) ونلاحظ من النتيجة السابقة أن أكثر من يعانين من العنف هن من ذوي المستوى التعليمي المتدني وتبدو هذه النتيجة طبيعية أي أنه كلما قل مستوى تعليم المرأة وثقافتها كلما ضعفت خبراتها في الحياة وقدرتها على التعامل السليم مع المواقف وبالتالي زاد العنف الممارس عليها.

– أما بالنسبة **لمتغير السكن** نجد أن ما نسبته (64.6%) من المبحوثات يسكن في محافظة غزة وأن (18.8%) يسكن في محافظة الوسط، بينما ما نسبته (11.5%) من سكان محافظة شمال غزة أما محافظة الجنوب رفح وخانيونس كانت أقل المحافظات بنسبة (5.2%)، ويرجع الباحث أن أكثر النساء المعنفات من سكان محافظة غزة لأنها أكبر المحافظات عدداً للسكان وهي مركز قطاع غزة، وبالتالي وبحكم العدد الكبير من السكان سيكون نسبة عدد المعنفات أكبر، إنَّ المؤسسات تقع في محافظة غزة وبالتالي وصول النساء سكان محافظة غزة أسهل من المحافظات الأخرى والاستفادة لهن أكبر.

– بالنسبة **لمتغير القائم بممارسة العنف** نجد أن ما نسبته (51%) من المبحوثات أشاروا أن الزوج هو القائم بممارسة العنف، وأن (27.1%) أشاروا إلى الأب، وبينما حصل الأخ على ما نسبته (19.8%) والأبن على نسبته (2.1%).

– أما **بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية** نجد أن (46.8%) من المبحوثات متزوجات وأن (21.9%) عزباء وأن ما نسبته (18.8%) مطلقات، وأما ما نسبته (12.5%) فهن أرامل، وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج متغير القائم بممارسة العنف حيث نجد أنَّ أعلى نسبة من ممارس العنف هم الأزواج في مقابل أن أعلى نسبة من النساء المعنفات نجدهن متزوجات.

– أما **متغير المهنة** نلاحظ أن ما نسبته (86.5%) من المبحوثات لا يعملن، وأن (7.3%) يعملن أعمال خاصة بينما (3.1%) يعملن في القطاع الحكومي والأعمال الحرة، وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج متغير المستوى التعليمي، والذي جاء فيه أن أغلب المبحوثات مستوى تعليمهن أقل من الثانوي ولذلك فرصة حصولهن على العمل بشكل كبير تكون قليلة أو العمل بأعمال متدنية الدخل والمكانة وبالتالي تزاد فرص تعرضهن للعنف بكافة أنواعه.

– وبالنسبة **لمتغير الدخل** نلاحظ أن ما نسبته (88.6%) من المبحوثات دخلهن الشهري أقل (1000شيكل) وأن (8.3%) منهن دخلهن من (1000 إلى أقل من 1500شيكل) وبينما ما نسبته (2.1%) دخلهن (1500 أو أقل من 2000 شيكل) وأن (1%) دخلهن الشهري (2000 شيكل فأكثر)، وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج متغير المهنة حيث أن (86.5%) من المبحوثات لا يعملن ولذلك من الطبيعي أن يكون دخلهن قليل جداً أقل من (1000 شيكل) وتتوافق هذه النتائج مع نتائج **(شواشرة 2011)** الذي أكدت أن من أكثر المشكلات التي تواجه النساء المعنفات هي المشكلات الاقتصادية.

جدول رقم (5)

يوضح مدى سرعة وسهولة إجراء الحصول على الخدمات

م	الفقرة	الخدمات الحكومية مؤسسة بيت الأمان				الخدمات الأهلية مؤسسة عايشه			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	إجراءات الالتحاق بالمؤسسة ميسرة	2.42	0.735	80.6	1	2.17	0.842	72.3	1
2	إجراءات حصولك على الخدمات واضحة ومعلنة	2.30	0.870	76.6	4	2.06	0.918	68.6	5
3	مواعيد عمل المؤسسة تتناسب مع ظروفك	2.32	0.826	77.3	3	2.10	0.840	70	4
4	تقدم المؤسسة الخدمات دون تعقد في الاجراءات	2.34	0.855	78	2	2.12	0.849	70.6	2
5	يمكن الحصول على الخدمة في الوقت المناسب	2.26	0.757	75.3	6	2.04	0.832	68	6
6	يتساوى الجميع في الحصول على الخدمات	2.16	0.874	75	7	1.91	0.829	63.6	7
7	المؤسسة مرنة في تقديم خدماتها	2.26	0.860	75.3	5	2.10	0.914	70	3
الدرجة الكلية		2.29	---	76.8		2.07	----	69.0	

– أما **متغير نوع العنف الذي يواجه النساء** نجد أن ما نسبته (49%) من المبحوثات يعانين من عنف نفسي وأن (26%) يعانن من عنف جسمي، وأن (12.5%) يواجهن عنفاً اجتماعياً، وأما العنف الاقتصادي جاء بنسبة (7.3%) وأخيراً العنف الجنسي بنسبة (5.2%) ويرجع الباحث ارتفاع نسبة العنف النفسي ضد النساء إلى أنَّ آثاره وتداعياته على المرأة لا تكون ظاهرة للعيان والمحيطين بعكس الأنواع الأخرى كالعنف الجسمي أو الاجتماعي تكون ظاهرة للأخرين، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة **(خزام 2011، الشريف 2017، Alhir 2000)** التي أكدوا على أكثر أنواع العنف التي تواجهه النساء هو العنف النفسي ثم الجسدي ثم الاجتماعي والاقتصادي.

(2) نتائج الدراسة المرتبطة بالإجابة على تساؤلات الدراسة:

ويتضح من جدول رقم (5) أنَّ المتوسط العام لمدى سرعة وسهولة إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية (بيت الأمان) للنساء المعنفات بلغ (76.8%) بنسبة (متوسطة) إلا أنَّ هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام (إجراءات الالتحاق بالمؤسسة ميسرة) بنسبة (80.6%) (تقدم المؤسسة الخدمات دون تعقد في الإجراءات) بنسبة (78%)(مواعيد عمل المؤسسة تتناسب مع ظروفك) بنسبة (77.3%) كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام (إجراءات

حصولك على الخدمات واضحة ومعلنة) بنسبة (76.6%)(المؤسسة مرنة في تقديم خدماتها) بنسبة (75.3%)،(يمكن الحصول على الخدمة في الوقت المناسب) بنسبة (75.3%)،(يتساوى الجميع في الحصول على الخدمات) (75%).

ويتضح من الجدول أن المتوسط العام لمدى سهولة إجراءات الحصول على الخدمات الأهلية (مؤسسة عايشه) للنساء المعنفات بلغ (69%) بنسبة متوسطة، إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبها عن المتوسط العام ومنها (إجراءات الالتحاق بالمؤسسة ميسرة) بنسبة (72.3%) (تقدم المؤسسة الخدمات دون تعقد الإجراءات) بنسبة (70.6%) (المؤسسة مرنة في تقديم خدماتها) بنسبة (70%) (مواعيد عمل المؤسسة تتناسب مع ظروفك) بنسبة (70%)، كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام (إجراءات حصولك على الخدمات واضحة ومعلنة) بنسبة (68.6%) (يمكن الحصول على الخدمة في الوقت المناسب) بنسبة (68%) (يتساوى الجميع في الحصول على الخدمات) بنسبة (63.6%).

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة **(Ruchira 2006)** والتي أكدت على وجود عوائق تحول دون طلب النساء للمساعدة وصعوبة الحصول على الخدمات، ويتضح من تحليل الجدول وجود اختلافات في النتائج بالنسبة لمدى سرعة وسهولة إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية والأهلية للنساء المعنفات، إذْ ارتفعت درجة الموافقة والفعالية على الخدمات الحكومية أكثر من الخدمات الأهلية بنسبة (76.8%) للأولى (69%) للثانية، ويرجع الباحث ذلك إلى طبيعة الخدمات من حيث نوعها وحجمها فنجد المؤسسات الحكومية بحكم إمكانياتها ومواردها خدماتها أكثر عدداً ونوعاً وبالتالي شروط وإجراءات الحصول على الخدمات أسهل بعكس المؤسسات الأهلية خدماتها في أغلب الأحيان وبرامجها محددة وبالتالي فرص الحصول على الخدمات يكون صعب.

جدول رقم (6): يوضح مدى كفاية الخدمات لإشباع الاحتياجات

م	الفقرة	الخدمات الحكومية مؤسسة بيت الأمان				الخدمات الأهلية مؤسسة عايشه			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تعمل المؤسسة على تحديد أولويات احتياجاتها	2.24	0.829	74.6	2	2.27	0.743	75.6	1
2	الخدمات التي توفرها المؤسسة ملائمة لاحتياجاتك	2.04	0.911	68	7	2.06	0.918	68.6	3
3	توجه المؤسسة المرأة الي مؤسسات تقدم خدمات أخرى	2.08	0.759	69.3	5	2.00	0.884	66.6	6
4	تتنوع خدمات المؤسسة لتشبع الحاجات المتعددة	2.14	0.816	71.3	3	2.02	0.896	67.3	5
5	توفر المؤسسة الامكانيات لتقديم جميع الخدمات للمرأة	2.10	0.797	70	4	2.08	0.904	69.3	2

م	الفقرة	الخدمات الحكومية مؤسسة بيت الأمان				الخدمات الأهلية مؤسسة عايشه			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
6	عدد تقديم الخدمات بالمؤسسة مناسبة	2.36	0.782	78.6	1	2.02	0.920	67.3	4
7	عدد مقدمي الخدمات بالمؤسسة كافي	2.06	0.875	68.6	6	1.97	0.943	65.6	7
الدرجة الكلية		2.14	----	71.4		2.06	----	68.6	

ويتضح من جدول رقم (6) أنَّ المتوسط العام لمدى كفاية الخدمات الحكومية (بيت الأمان) لإشباع احتياجات النساء المعنفات بلغ (71.4%) بنسبة (متوسطة) إلا أنّ هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام ومنها:(عدد تقديم الخدمات بالمؤسسة مناسبة) بنسبة (78.6%) (تعمل المؤسسة على تحديد أولويات احتياجاتها) بنسبة (74.6%) كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام ومنها (تتنوع خدمات المؤسسة لتشبع الحاجات المتعددة) بنسبة(71.3%)،(توفر المؤسسة الإمكانيات والموارد لتقديم جميع الخدمات للمرأة المعنفة) بنسبة (70%)،(توجه المؤسسة المرأة المعنفة إلى مؤسسات تقدم خدمات أخرى) بنسبة(69.3%)،(عدد مقدمي الخدمات بالمؤسسة كافي) بنسبة (68.6%)،(الخدمات التي توفرها المؤسسة ملائمة لاحتياجاتك) بنسبة (68%)، ويتضح من الجدول أن المتوسط العام لمدى كفاية الخدمات الأهلية (مؤسسة عايشه) لإشباع احتياجات النساء المعنفات بلغ (68.6%) بنسبة (متوسطة)، إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام ومنها (تعمل المؤسسة على تحديد أولويات احتياجاتها) بنسبة (75.6%) (توفر المؤسسة الإمكانيات والموارد لتقديم جميع الخدمات للمرأة المعنفة) بنسبة (69.3%) كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام ومنها (الخدمات التي توفرها المؤسسة ملائمة لاحتياجاتك) بنسبة (68.6%) و(عدد تقديم الخدمات بالمؤسسة مناسبة) بنسبة (67.3%)،(عدد مقدمي الخدمات بالمؤسسة كافٍ) بنسبة (65.6). وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (**الشريف 2017**) والذي أكدت على قلة الموارد البشرية وعدد مقدمي الخدمات في المؤسسات والاهتمام بكم الخدمات أكثر من جودتها.

ويتضح من تحليل الجدول السابق وجود اختلافات في النتائج بالنسبة لمدى كفاية الخدمات الحكومية والأهلية لإشباع الاحتياجات للنساء المعنفات، إذْ ارتفعت درجة الموافقة والفعالية على الخدمات الحكومية أكثر من الخدمات الأهلية بنسبة (71.4%) للأولى (68.6%) للثانية، ويرجع الباحث ذلك إلى أن الخدمات الحكومية تعتمد في ميزانيتها وبرامجها ومواردها على الدولة وأجهزتها، وبالتالي تكون متنوعة وكفاية للاحتياجات بعكس المؤسسات الاهلية التي تعتمد على تمويل ذاتي وتبرعات ومشاريع وبالتالي لا تكون كالخدمات الحكومية.

جدول رقم (7): يوضح مدى مراعاة العلاقات الإنسانية عند تقديم الخدمات

م	الفقرة	الخدمات الحكومية مؤسسة بيت الأمان				الخدمات الأهلية مؤسسة عايشه			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	ينظر العاملون بالمؤسسة للمرأة المعنفة نظرة احترام	2.48	0.680	82.6	1	2.25	0.793	75	1
2	يؤدي العاملون بالمؤسسة مهامهم دون ضيق أو ملل	2.30	0.795	76.6	2	2.04	0.907	68	4
3	يتكاثف جميع من بالمؤسسة في تقديم الخدمات للمرأة	2.24	87870	74.6	3	2.14	0.908	71.3	2
4	يتحيز العاملون لبعض النساء عند تقديم الخدمات	1.69	0.870	56.3	7	1.55	0.746	51.6	7
5	يراعي العاملون الفروق بين النساء عند تقديم الخدمات	2.16	0.825	72	5	2.02	0.846	67.3	5
6	يحرص العاملون على خصوصية النساء ويحافظون علي أسرارهن	2.22	0.918	74	4	2.14	0.859	71.3	3
7	يقدم العاملون بالمؤسسة الخدمات للنساء كحق من حقوقهم الشرعية	2.14	0.912	71.3	6	1.95	0.907	65	6
الدرجة الكلية		1.84	----	72.4		1.70	---	67.0	

ويتضح من جدول رقم (7) أنَّ المتوسط العام لمدى مراعاة العلاقات الاجتماعية عند تقديم الخدمات الحكومية (بيت الأمان) للنساء المعنفات بلغ (72.4%) بنسبة متوسطة إلا أن هناك ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام (ينظر العاملون بالمؤسسة للمرأة المعنفة نظرة احترام) بنسبة (82.6%)،(يؤدي العاملون بالمؤسسة مهامهم دون ضيق أو ملل) بنسبة (76.6%)،(يتكاثف جميع من بالمؤسسة في تقديم الخدمات للمرأة المعنفة بنسبة (74.6%) يحرص العاملون على خصوصية النساء ويحافظون على أسرارهن بنسبة (74%) كما انخفض بعض المعايير عن المتوسط العام (يراعي العاملون الفروق الفردية بين النساء عند تقديم الخدمات بنسبة (72%)،(يقدم العاملون بالمؤسسة الخدمات للمعنفات كحق من حقوقهم الشرعية بنسبة (71.3%) (يتحيز العاملون بالمؤسسة لبعض النساء عند تقديم الخدمات) بنسبة (56.3%).

ويتضح من الجدول أن المتوسط العام لمدى مراعاة العلاقات الإنسانية عند تقديم الخدمات الأهلية (مؤسسة عايشة) للنساء المعنفات بلغ (67%) بنسبة متوسط إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام ومنها (ينظر العاملون بالمؤسسة للمرأة المعنفة نظرة احترام) بنسبة (75%) (يتكاثف جميع من بالمؤسسة في تقديم الخدمات للمرأة المعنفة) بنسبة (71.3%)،(يحرص العاملون على خصوصية النساء ويحافظون على أسرارهن) بنسبة (71.6%)،(يتحيز العاملون بالمؤسسة لبعض النساء عند تقديم الخدمات) بنسبة (51.6%)،(يراعي العاملون الفروق الفردية بين النساء عند تقديم الخدمات بنسبة (67.3%) كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام (يقدم العاملون بالمؤسسة الخدمات للمعنفات كحق من حقوقهم الشرعية) بنسبة (65%).

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (**الشريف 2017، رشيد 2017، والعواودة 2017**) الذي أكد عدم كفاءة الكادر المختص للعمل مع ضحايا العنف المبني النوع الاجتماعي، وأن لا يتلقون التدريب الكافي للعمل في هذا المجال، ويتضح من تحليل الجدول السابق وجود اختلافات في النتائج بالنسبة لمدى العلاقات الإنسانية عند تقديم الخدمات الحكومية والأهلية للنساء المعنفات حيث ارتفعت درجة الموافقة والفعالية على الخدمات الحكومية أكثر من الخدمات الأهلية بنسبة (72.4) للأولى (67%) للثانية، ويرجع الباحث ذلك إلى

طبيعة وهيكلية بناء المؤسسات الحكومية، وما تتضمنه من أقسام ودوائر وكوادر وموظفين تتيح الفرصة لإطفاء الطابع الإنساني على خدماتها المقدمة للنساء المعنفات، وهذا ما يتوفر في أغلب الأحيان بالمؤسسات الأهلية.

جدول رقم (8):
يوضح مدى الاستمرارية في تقديم الخدمات

م	الفقرة	الخدمات الحكومية مؤسسة بيت الأمان				الخدمات الأهلية مؤسسة عايشه			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تقدم المؤسسة الرعاية للمرأة المعنفة باستمرار	2.32	0.774	77.3	1	2.31	0.725	77	1
2	تطور المؤسسة خدماتها لتلبية الاحتياجات للنساء	2.20	0.934	73.3	5	2.08	0.904	69.3	5
3	تقوم المؤسسة بالأشراف والمتابعة الدورية لحالات النساء المعنفات	2.14	0.889	71.3	7	2.27	0.877	75.6	2
4	تقيم المؤسسة خدماتها بشكل دوري	2.22	0.848	74	4	2.04	0.954	68	7
5	يتواجد الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة بشكل دائم	2.18	0.833	72.6	6	2.27	0.877	75.6	م
6	الخدمة متاحة في كل وقت	2.26	0.860	75.3	2	2.08	0.855	69.3	6
7	تستمر المؤسسة في بحث شكاوى النساء للمساعدة في حل مشكلاتهن	2.22	0.872	74	3	2.12	0.875	70.6	4
الدرجة الكلية		2.22	----	73.9		2.16	----	72.2	

ويتضح من جدول رقم (8) أنَّ المتوسط العام لمدى الاستمرارية في تقديم الخدمات الحكومية (بيت الأمان) للنساء المعنفات بلغ (73.9%) بنسبة (متوسطة) إلى أن هناك معايير ارتفعت عن المتوسط العام، ومنها (تقدم المؤسسة الرعاية الاجتماعية للمرأة المعنفة باستمرار) بنسبة (77.3%)،(الخدمة متاحة في كل وقت) بنسبة (75.3%)،(تستمر المؤسسة في بحث شكاوي النساء للمساعدة في حل مشكلاتهن) بنسبة (74%) كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام ومنها:(تطور المؤسسة خدماتها لتلبية الاحتياجات المتزايدة للنساء) بنسبة (73.3%)،(يتواجد الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة بشكل دائم تقوم المؤسسة بالإشراف والمتابعة الدورية لحالات النساء المعنفات) بنسبة (72.6%)، (تقوم المؤسسة بالإشراف والمتابعة الدورية لحالات النساء المعنفات) بنسبة (71.3%) وتتفق هذه النتائج مع **دراسة (الغريبي 2018)** التي أكدت على وجود قصور في جهود الرعاية اللاحقة للنساء.

ويتضح من الجدول أن المتوسط لمدى الاستمرارية عند تقديم الخدمات الأهلية (مؤسسة عايشه) للنساء المعنفات بلغ

(72.3%) بنسبة (متوسطة) إلا أن هناك بعض المعايير ارتفعت عن المتوسط العام (تقدم المؤسسة الرعاية الاجتماعية للمرأة المعنفة باستمرار) بنسبة (77%)،(تقوم المؤسسة بالإشراف والمتابعة الدورية لحالات النساء المعنفات) بنسبة (75.6%)،(تقوم المؤسسة بالإشراف والمتابعة الدورية لحالات النساء المعنفات) بنسبة (75.6%) كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام (تستمر المؤسسة في بحث شكاوي النساء للمساعدة في حل مشكلاتهن) بنسبة (70.6%)،(تطور المؤسسة خدماتها لتلبية الاحتياجات المتزايدة للنساء) بنسبة (69.3%)،(تقيم المؤسسة خدماتها بشكل دوري) بنسبة (68%).

ويتضح من تحليل الجدول السابق وجود اختلافات في النتائج لمدى الاستمرارية في تقديم الخدمات للنساء المعنفات حيث ارتفعت درجة الفاعلية والموافقة على الخدمات الحكومية أكثر من الخدمات الأهلية بنسبة (73.9%) للأولي و(72.2%) للثانية، ويرجع الباحث ذلك في الخدمات الحكومية تكون وفق خطط وبرامج تابعة لوزارة التنمية الاجتماعية وتنفذ من خلال بيت الأمان واستمرارها مرتبط بنجاح هذه الخطط عكس الخدمات الأهلية التي غالباً ما تكون استمرارها مرتبط باستمرار التمويل والدعم المالي لهذه الخدمات.

جدول رقم (9):

يوضح مدى قدرة الخدمات في إحداث التغيرات الإيجابية

م	الفقرة	الخدمات الحكومية مؤسسة بيت الأمان				الخدمات الأهلية مؤسسة عايشه			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	ساعدتني المؤسسة على تكوين علاقات إيجابية مع الاخرين	2.28	0.790	76	3	2.44	0.778	81.3	1
2	ساعدت في إحساسي بالاعتزاز بالنفس	2.20	0.912	73.3	6	2.23	0.913	74.3	5
3	اشعرتني أن لي مكانة اجتماعية أفضل في الأسرة والمجتمع	2.26	0.836	75.3	5	2.17	0.939	72.3	7
4	دعمت جوانب القوة في شخصيتي	2.14	0.957	71.3	7	2.19	0.924	73	6
5	أشعرتني أن قدراتي وامكانياتي يمكن الاستفادة منها في المجتمع	2.30	0.821	76.6	2	2.27	0.901	75.6	3
6	ساهمت في تعرفي على أصدقاء جدد لم أكن أعرفهم	2.32	0.875	77.3	1	2.34	0.915	78	2
7	أشعرتني بأنني على قدر من الكفاءة مثل الآخرين	2.26	0.884	75.3	4	2.27	0.901	75.6	م
الدرجة الكلية		1.94	----	75.0		2.27	----	75.7	

ويتضح من جدول رقم (9) أن المتوسط العام لمدى قدرة الخدمات الحكومية (بيت الأمان) في إحداث التغييرات الإيجابية للنساء المعنفات بلغ (75%) بنسبة متوسطة إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام ومنها:(ساهمت في تعرفي على أصدقاء جدد لم أكن أعرفهم) بنسبة (77.3%) (أشعرتني بأن قدراتي وامكانياتي يمكن الاستفادة منها في المجتمع) بنسبة (76.6%)، (ساعدتني على تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين) بنسبة (76%)،(اشعرتني أن لي مكانة اجتماعية أفضل في الأسرة والمجتمع) بنسبة (75.3%) كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام (ساعدت في احساسي بالاعتزاز بالنفس) بنسبة (73.3%) (دعمت جوانب القوة في شخصيتي) بنسبة (71،3%).

ويتضح من الجدول أن المتوسط العام لمدى قدرة الخدمات الأهلية (مؤسسة عايشه) في إحداث التغيرات الإيجابية للنساء المعنفات بلغ (75.7) إلا أن هناك معايير ارتفعت عن المتوسط العام (ساعدتني المؤسسة على تكوين علاقات إيجابية مع الاخرين)،(81.3%)،(ساهمت في تعرفي على أصدقاء جدد لم أكن أعرفهم) بنسبة (78%)، (أشعرتني بأن قدراتي وامكانياتي يمكن الاستفادة منها في المجتمع) بنسبة (75.6%) كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام:(أشعرتني بانني على قدر من الكفاءة مثل الاخرين) بنسبة (75.6%)،(ساعدت في احساسي بالاعتزاز بالنفس) بنسبة (74.3%) (دعمت جوانب القوة في شخصيتي) بنسبة (73%)،(اشعرتني أن لي مكانة اجتماعية أفضل في الأسرة والمجتمع) بنسبة (72.3%).

وتتفق هذه النتائج مع نتائج **دراسة (الشوني 2008، مكاوي 2006)** والذين أكدوا على أن خدمات المؤسسات ساهمت في إكسابها قيم المسئولية الاجتماعية تجاه مجتمعها، وأنها استطاعت توفير الرعاية الاجتماعية والمعيشية للنساء المعنفات.

ويتضح من تحليل الجدول السابق وجود تقارب النتائج بالنسبة لمدى قدرة الخدمات على تغيرات في حياة المعنفات ويرجع الباحث ذلك إلى كلاً من المؤسسات الحكومية والأهلية تسعيان من خلال خدماتها وبرامجها إحداث التغيرات الإيجابية للنساء المعنفات وإحداث التغير نحو الأفضل دليل على نجاح عمل المؤسسة وخدماتها.

جدول رقم (10): الفروق في فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي تعزي إلى السن

فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	8280.290	4	2070.072	3.810	0.007
	داخل المجموعات	49436.367	91	543.257		
	المجموع	57716.656	95			

وتبين من جدول رقم (10) وباستخدام اختبار (One Way Anova) وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوي (0.05) في فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف، كما كانت الفروق دالة إحصائياً في الدرجة الكلية للمقياس(F= 3.810، α = 0.007) وتظهر هذه النتيجة وجود فروق جوهرية في فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف للمسنين تعزى الى السن، ومن أجل معرفة ذلك قام الباحث بإجراء اختبار (Scheffe) إذْ اتضح أن الفروق كانت لصالح من كانت أعمارهن من 20 إلى أقل من 25سنة أكثر ممن كانت أعمارهن من 25 إلأى أقل من 30 سنة، ويرجع الباحث ذلك إلى أن المدة العمرية من 20– 25 سنة هي مدة بداية الزواج وتكوين الأسرة، وبالتالي فرصة التوافق الزوجي والأسري في البداية تكون ضعيفة فتحدث الصراعات والمشكلات وفي مقدمتها العنف ضد النساء.

جدول رقم (11): الفروق في فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي تعزى الى الحالة الاجتماعية

فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1874.146	3	624.715	1.029	0.383
	داخل المجموعات	55842.510	92	606.984		
	المجموع	57716.656	95			

وتبين من جدول رقم (11) وباستخدام اختبار(One Way ANova) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) في فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف، وكانت الفروق غير دالة إحصائياً في الدرجة الكلية للمقياس (F= 1.029، α = 0.383) وتظهر هذه النتيجة عدم وجود فروق جوهرية في فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف تعزى إلى الحالة الاجتماعية، ويرجع الباحث ذلك العنف ضد النساء لا يتوقف عند نوع معين من الحالة الاجتماعية فهو يطال المتزوجات وغير المتزوجات والأرامل والمطلقات وبأشكاله وآثاره المتعددة.

جدول رقم (12): الفروق في فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي تعزى الي الدخل الشهري

فعالية خدمات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	4397.763	4	1099.441	1.876	0.121
	داخل	53318.893	91	585.922		
	المجموع	57716.656	95			

وتبين من جدول رقم (12) وباستخدام اختبار (One Way ANova) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) في فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف، وكانت الفروق غير دالة إحصائياً في الدرجة الكلية للمقياس (F= 1.876، α = 0.121) وتظهر هذه النتيجة عدم وجود فروق جوهرية في فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف تعزى الى الدخل الشهري، ويرجع الباحث ذلك إلى العنف ضد النساء لا يتوقف على الذين دخلهم متدني أو ليس لديهم دخل أو دخلهن مرتفع وعالي؛ لأن أسباب العنف متنوعة ولا تقتصر على الأسباب الاقتصادية.

جدول رقم (13): الفروق في فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي تعزى الى نوع العنف التي تواجهه المرأة

فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	6441.154	4	1610.288	2.858	0.028
	داخل المجموعات	51275.503	91	563.467		
	المجموع	57716.656	95			

وتبين من جدول رقم (13) وباستخدام اختبار (One Way ANova) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) في فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف، وكانت الفروق دالة إحصائياً في الدرجة الكلية للمقياس (F= 2.858، α = 0.028) وتظهر هذه النتيجة وجود فروق جوهرية في فعالية خدمات الرعاية لضحايا العنف تعزى الى نوع العنف التي تواجهه المرأة. ومن أجل معرفة ذلك قام الباحث باجراء اختبار (Scheffe) إذْ اتضح أن الفروق كانت لمن تواجه العنف النفسي أكثر ممن تواجه العنف الجسمي، ويرجع الباحث ذلك إلى أن العنف النفسي أشد خطراً من الأنواع الأخرى للعنف ويحتاج إلى خدمات متعددة وبرامج متكاملة للرعاية وتداخلات علاجية؛ لأن الضرر النفسي على

الإنسان أصعب من الأنواع الأخرى الجسمية أو الاقتصادية والاجتماعية.

الحادي عشر: النتائج العامة والتوصيات:

أ- النتائج العامة:

ويشمل ذلك في عرض أبرز النتائج التي توصل إليها البحث فيما يتعلق بالتحقق من تساؤلات وفروض الدراسة وتحقيق أهدافها على النحو الآتي:

1- النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول للدراسة: إذْ أظهرت النتائج أن مستوى سرعة وسهولة إجراءات الحصول على الخدمات الاجتماعية الحكومية (متوسط) بوزن نسبي (76.8%) ومتوسط حسابي (2.29). وحصلت الخدمات الأهلية من حيث مدى سرعة وسهولة إجراءات الحصول عليها على مستوى (متوسط) بوزن نسبي (69.0%) بمتوسط حسابي (2.07).

2- النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني: أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى كفاية الخدمات الحكومية لإشباع احتياجات النساء المعنفات (متوسط) بوزن نسبي (71.4%) بمتوسط حسابي (2.14)، كما حصلت الخدمات الأهلية من حيث مدى حيث مدى كفايتها في اشباع احتياجات النساء المعنفات على مستوى (متوسط) بوزن نسبي (68.6%) وبمتوسط حسابي (2.06).

2- النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث: أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى مراعاة العلاقات الإنسانية عند تقديم الخدمات الحكومية (متوسط) بوزن نسبي (72.4%) ومتوسط حسابي (1.84) كما حصلت الخدمات الأهلية من حيث مدى مراعاتها للعلاقات الإنسانية عند تقديم الخدمات للنساء المعنفات على مستوى (متوسط) بوزن نسبي (67.0%) ومتوسط حسابي (1.70).

4- النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع: أظهرت نتائج الدراسة أنَّ مستوى الاستمرارية في تقديم الخدمات الحكومية للنساء المعنفات (متوسط) بوزن نسبي (73.9%) وبمتوسط حسابي (2.22)، وحصلت الخدمات الأهلية من حيث الاستمرارية في تقديم الخدمات للنساء المعنفات على مستوى (متوسط) بوزن نسبي (72.2%) ومتوسط حسابي (2.16).

5- النتائج المتعلقة بالتساؤل الخامس: حيث أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى قدرة الخدمات الحكومية في إحداث التغيرات الإيجابية للنساء المعنفات (متوسط) بوزن نسبي (75%) بمتوسط حسابي (1.94)، وحصلت الخدمات الأهلية من حيث قدرتها على إحداث التغيرات الإيجابية للنساء المعنفات على مستوى (متوسط) بوزن نسبي (75.7%) وبمتوسط حسابي (2.27).

6- النتائج المتعلقة بالتساؤل السادس: إذْ أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى (5.05) في فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية لضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي تعزي لمتغير السن ممن كانت أعمارهم من 20 إلى أقل 25 سنة، كذلك فروق تعزي لمتغير نوع العنف التي تواجه النساء خاصة العنف النفسي.

- وأظهرت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى (0.05) في فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية لضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية أو متغير الدخل الشهري.

ب- التوصيات:

من خلال عرض نتائج الدراسة ولتفعيل خدمات الرعاية الحكومية والأهلية للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي توصى الدراسة بالآتي:

1- توفير الإمكانيات المادية والبشرية والمالية المناسبة لزيادة فعالية خدمات الرعاية الحكومية والأهلية للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي.

2- العمل على تطوير قدرات فريق العمل والعاملين بالمؤسسات الحكومية والأهلية من خلال الدورات التدريبية ورش العمل والاجتماعات والاطلاع على أحدث الوسائل في تقديم الرعاية المتكاملة للنساء المعنفات.

3- توفير أعداد بشكل كافٍ من الاخصائيين الاجتماعين والنفسيين المدربة تدريباً مناسباً للتعامل مع النساء المعنفات ومشكلاتهن.

4- الاهتمام بوجود نظام جيد للإشراف والتوجيه والمتابعة والتقويم للخدمات المقدمة للمعنفات، للتعرف على فعالية هذه الخدمات، وأخذ رأي المستفيدات ومقدمي الخدمات لتكون أكثر واقعية.

5- الاهتمام بالبرامج التي تساعد على تغيير الأفكار الخاطئة عند النساء المعنفات، والعمل على تكوين العلاقات الاجتماعية التي تدعم الأفكار والمفاهيم والاتجاهات الإيجابية، وزيادة الثقة بالنفس التي تزيد من ربط المرأة بالمجتمع الخارجي.

6- تكوين شبكات من منظمات المجتمع المدني العاملة مع النساء، ويتضمن ذلك تبادل الخبرات على المستوى المحلي والعربي، وخلق صلات مع المؤسسات الأكاديمية ومراكز البحوث من أجل إشراك الأكاديميين مع الأخصائيين الميدانيين لتقديم أفضل خدمات للنساء المعنفات.

المصادر والمراجع

أولاً: المرجع العربية:

أبو المعاطي، ماهر. (1998). **إدارة المؤسسات الاجتماعية.** الفيوم: مكتبة الصفوة. 96.

بدوي، أحمد. (1977). **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية.** بيروت: مكتبة لبنان. 127.

جاد الله، السيد. (2014). استخدام برنامج للتدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في الحد من الاضرار الناتجة عن العنف ضد المرأة السعودية. **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية.** مصر 3 (37).

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2019). **إحصائيات من العنف في فلسطين.** رام الله. فلسطين.

حماد، هبة (2013) درجة الوعي بطرق مواجهة العنف بأشكاله المتعددة لدى عينة من طالبات كلية عالية الجامعية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات. **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية.** غزة 21 (1).

خزام، منى. (2011). التخطيط لمواجهة التميز النوعي للمرأة كمدخل لتحقيق الأمن الاجتماعي. **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية.** مصر 2 (30).

رشيد، أسماء (2017). المؤسسات المعنية بالعنف الأسري في العراق التحديات والفجوات. **مجلة الآداب.** بغداد. (123).

الأسطل، ياسر. (2014) **التدخلات النفسية المستخدمة من قبل المرشدين مع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.**(ماجستير) الجامعة الإسلامية، غزة، كلية التربية.

سعيد، نادر وآخرون. (2016). دراسة تحليلية شاملة للعنف المبني على النوع الاجتماعي وواقع نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات. **جمعية تنمية اعلام المرأة الفلسطينية شام،** فلسطين.

السويلم، مبارك (2012) مشكلات العنف الأسري في المجتمع السعودي ودور المؤسسات في الوقاية منها، **مجلة عالم التربية،** السعودية 13 (38).

الشامي، محمود. (2016). أنواع العنف الممارس من الزوج ضد الزوجة الفلسطينية وعلاقته بالمساندة الاجتماعية للزوجة. **مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية.** السعودية 3 (2).

الشريف، علاء. (2017) . دراسة خط الأساس للعنف المبني على النوع الاجتماعي وانتهاكات حقوق المرأة في محافظات غزة. **معهد السلامة والصحة المهنية. فلسطين.**

شواشرة، عاطف (2011). **الاحتياجات النفسية الاجتماعية للنساء المعنفات في مدينة عمان.** (ماجستير) الجامعة الأردنية. عمان.

الشوني، نعمة (2008). **تقويم برامج منظمات حقوق الإنسان في الحد من العنف الموجه ضد المرأة.** (ماجستير) كلية الخدمة الاجتماعية، حلوان.

عبد اللطيف، رشاد. (1999) **نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، مدخل متكامل.** الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث. 161- 162.

عبد اللطيف، رشاد.(2007). **تنمية المنظمات الاجتماعية مدخل مهني لطريقة تنظيم المجتمع،** الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر. 26.

عبد المقصود، يحيي. (2008). **تقييم برامج الرعاية الاجتماعية الموجهة للمتسربين من مرحلة التعليم الأساسي.** (ماجستير). جامعة حلوان. كلية الخدمة الاجتماعية. مصر.

عثمان، سلوى. (1991). **مدخل في الرعاية الاجتماعية.** الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.16.

العساف، فريال، (2017). العنف ضد المرأة المبني على النوع الاجتماعي في المجتمع الأردني. **المركز الوطني لحقوق الإنسان،** عمان.

عمر، ميادة. (2016). برامج المدافعة الاجتماعية وعلاقتها بحماية المرأة من العنف المجتمعي. **مجلة الخدمة الاجتماعية.** القاهرة (55).

العواودة، أمل. (2017) تقييم أليات التدخل المهني للأخصائيين الاجتماعيين مع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي.

مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. عمان (44).
عودة، شدى.(2017). دليل الصحة الإيجابية والعنف المبني على النوع الاجتماعي موجه للائمة والوعاظ والقيادات المجتمعية. **مشروع دعم حماية المرأة مفتاح**. غزة.
الغريبي، منال. (2018). دور الحماية الاجتماعية في تكيف المعنفات أسرياً. **مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**، السعودية، 2،(8).
كريم، فاطمة. (2018). دور منظمات المجتمع المدني في تعزيز مشاركة الرجال في مناهضة العنف ضد المرأة. **مجلة الخدمة الاجتماعية**. القاهرة. 2،(60).
مبروك، نشوى. (2011). **تقييم فعالية خدمات الاجتماعية للمرأة المعنفة من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية** (ماجستير) جامعة حلوان. كلية الخدمة الاجتماعية. مصر.
مقدادي، يوسف. (2012) الاتجاه نحو العنف ضد المرأة وعلاقته بالنوع الاجتماعي الذكوري لدى عينة من الطلبة الذكور في كلية العلوم التربوية. **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، 13 (2).
مكاوي، عاطف (2006). تقويم مراكز حماية واستضافة المرأة. **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**. حلوان1 (20).
منصور، سمير. (2009). فاعلية برنامج للتدخل المهني من منظور الخدمة الاجتماعية لتنمية وعي المرأة بدورها في التخفيف من مظاهر العنف الموجه ضدها. **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**. مصر 1،(27).
نجوم، ميسون. (2017). **العنف الموجه ضد الزوجة الفلسطينية في محافظة أريحا والأغوار** (ماجستير) جامعة القدس، فلسطين.
وزارة التنمية الاجتماعية.(2018) .**التقرير السنوي للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي**. رام الله. فلسطين.

المراجع الأجنبية:

. Alhir, K. (2008). Violence against the wife and its relation to the mental health for the immigrants Arabs wives in Malmo- Sweden. Denmark: The Arab Open Academy .

Barker, Robert l, (1987).The social work Dictionary (e) sliver spring mary land N.A.S.W, ,154.

Leung, Lai, (2011), "Gender Sensitivity Among Social Workers Handling Cases of Domestic Violence: A Hong Kong Case", Journal of Women and Social Work, Vol 26 (3):291-303

Nessha Ramesh.(2000), The Role of racial and gender discrimination in the psychological Well- being of Asian- American Female College Students ohaio, The Ohaio State university

Payne, Brian K,(2008) Domestic Violence and criminal justice training needs of social service workers, journal of criminal justice. Vol 36(2),.pp 190-197.

Ruchira.T.N.,Safia.A,Abbas.B,Lars.A.P(2007)."physical violence by husbands ,Magnitude, disclosure and helpseeking behavior of women Bangladesh Original Research Article , Social Science & Medicine", Volume 62,Issue 12,June2006,P2917-2929 .

Effectiveness of government and private services for women victims of gender-based violence

*Amjad AL Mofty**

ABSTRACT

The study aims to determine the effectiveness of governmental and private care services for women victims of gender-based violence, as the researcher used the approach of a social survey by means of a comprehensive enumeration of all battered women benefiting from the Aman House for the Protection of Women as a governmental institution, (49) women, and the beneficiaries of the Aisha Foundation for the Protection of Women. And children as a private institution (47) women, by using the questionnaire tool to reveal the results of the study, the study reached results, the most important of which is that the level of speed and ease of procedures for women to obtain governmental and private social services is (medium) with a rate of (76.8%) for governmental services and a rate of (69.0) %) For private services, and the level of adequacy of government and private services to satisfy the needs of battered women (medium) with a percentage (71.4%) for governmental services and a percentage of (68.6%) for private services. The results also showed that the level of consideration for human relations when providing governmental and private services to women is (medium) at a rate. (72.4%) for governmental services and a percentage of (67.0%) for private services, and that the level of continuity in providing governmental and private services to battered women is (medium) at a rate of (73.9%) for Governmental services and a rate of (72.2%) for private services, and it was found that the level of governmental and private services capacity to bring about positive changes for battered women is (medium) with a rate of (75%) for governmental services and a rate of (75.7%) for private services. The study also found statistically significant differences in the effectiveness of care services for women victims of violence are attributable to the age variable for those whose ages were from (20 to less than 25 years) as well as to the variable of the type of violence that women face, especially psychological violence, while there are no statistically significant differences in the effectiveness of care services attributable to the variable of marital status or the variable of monthly income, In light of the results, the study recommends providing the appropriate material, human and financial capabilities, developing the capabilities of the work team through training courses, workshops and meetings, learning about the latest means in providing integrated care for battered women, paying attention to a good system of supervision, guidance, follow-up and evaluation of services provided to women, and creating links with Academic institutions and research centers in order to engage academics with field specialists to provide the best services for battered women.

Keywords: Effectiveness, Governmental and Private Services, Gender-Based Violence.

*Islamic University of Gaza - Palestine
Received on 26/1/2020 Accepted for Publication on 30/3/2021.