

الدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة

لدعم المستفيدين من خدماتها

د. عماد بن أحمد بن جميل كشي

وزارة العدل

emad.ksu.1229@gmail.com

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الدور المهني الاجتماعي لمراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة (شمل) السعودية، وتحديد مدى تطبيق معايير الجودة في أداء الدور المهني الاجتماعي، وتحديد الصعوبات التي تواجه أداء الدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة بالمملكة العربية السعودية، والإسهام بتقديم مقترح يسعى إلى الارتقاء بالدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة. وتُصنّف هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية باعتمادها منهج المسح الاجتماعي بأسلوب المسح الشامل والعينة، فضلاً عن استعمالها أسلوب المسح الشامل مع (٢٠) خبيراً، وأسلوب العينة مع فئة المستفيدين الذين بلغ عددهم (١٠٦٣) مستفيداً، وتحددت أدوات جمع البيانات في الاستبانة والمقابلة. ومن أبرز نتائج الدراسة أن واقع الدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة يكمن في عدم ملاءمة أهداف الدور المهني الاجتماعي، وأن الأنظمة واللوائح المعمول بها في المراكز تحتاج للمزيد من الدقة والوضوح، فضلاً عن المستوى المتوسط لكل من رضا المستفيدين، ومستوى سهولة حصول المستفيدين على الخدمات من المراكز، ومستوى العدالة في حصول المستفيدين على الخدمات من المراكز. وتمثلت أبرز الصعوبات التي تواجه أداء الدور المهني الاجتماعي بالمراكز في قلة المتخصصين من العاملين، وتدني مستوى إلمام بعض الأخصائيين الاجتماعيين بالأدوار المطلوب منهم أدائها، وقلة فروع المراكز في المملكة، وكثافة أعداد المستفيدين مقابل قلة عدد العاملين، فضلاً عن عدم وجود برنامج تدريبي متخصص للعاملين.

الكلمات المفتاحية: الدور المهني الاجتماعي - الحضانة - الزيارة - مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة.

Abstract

The purpose of this study is to understand the reality of the vocational and social role of the Saudi centers for implementing visitation, seeing and custody rulings (Shaml) to identify the extent of implementing quality standards in performing the social and vocational role, and to identify the difficulties facing performing the vocational and social role in the centers for implementing visitation, seeing and custody rulings in the Kingdom of Saudi Arabia. And also, to participate by offering a suggestion that serves to promote the vocational and social role of the centers for implementing visitation, seeing and custody rulings. This study adopted the descriptive methodology, and both comprehensive and sample social survey. The comprehensive survey was used with 20 experts. The sample survey was implemented on the beneficiary category and included 1063 beneficiaries. Interview and questionnaire were adopted as tools for collecting data. The most important findings showed that the reality of the vocational and social role in the centers for implementing visitation, seeing and custody rulings revealed inappropriate objectives of the vocational and social role, and the rules and regulation adopted by the centers were unclear and imprecise. The study also revealed moderate level of beneficiary satisfaction in terms of easiness in obtaining the service from the centers and the level of justice while getting service from the centers. The most salient obstacles facing performing the vocational and social role in the centers includes shortage of specialized staff, social workers lack necessary knowledge of the role they ought to perform, shortage of centers' branches in the Kingdom of Saudi Arabia, huge number of beneficiaries compared to number of service staff and lack of specialized training to the staff.

رؤية صغيرة، وطلب زيادة مدة الزيارة أو إنقاصها، وغير

ذلك من الدعاوى ذات العلاقة.

ووفقاً لموقع وزارة العدل في مؤشرات قضايا الأحوال

الشخصية، وتحديدًا قضايا الحضانة والزيارة وما يلحق بها،

فقد بلغ عدد دعاوى الحضانة والزيارة وما يلحق بها لعام

١٤٣٥هـ (١٠,٩٠٣) دعوات، وبلغت نسبة قضايا

مشكلة الدراسة

تعد قضايا الحضانة والرؤية وزيارة المحضون من فئة

القضايا التي تشغل حيزًا واسعًا في محاكم الأحوال

الشخصية، حيث يتضمن تصنيف هذا النوع من القضايا

عددًا من الدعاوى، ومن ضمنها على سبيل المثال لا

الحصر، طلب الحضانة، وطلب زيارة محضون، وطلب

الحصر، بزيادة مدة الزيارة لعدم كفايتها، ومراعاة لمصلحة الأطفال. ومن جانب آخر تأتي مطالبة الأم بتخفيض مدة الزيارة لمصلحة الأطفال، وهذه المطالبات يغلب عليها طابع النزاع الذي قد يصل إلى مرحلة الانتقام والتشفي من قبل الوالدين، والتي غالبًا ما يتحمل الأطفال أعباءها المباشرة. وفي هذا السياق أكدت دراسة (الدامغ، ٢٠١٣م) أن من أبرز المشكلات المرتبطة بالطلاق الحضانة والنفقة والزيارة والأوراق الثبوتية.

واستجابةً لتلك الإشكالات في قضايا الزيارة والحضانة، أطلقت وزارة العدل مطلع العام الميلادي ٢٠١٨م ضمن مبادراتها لبرنامج التحول الوطني (٢٠٢٠) مبادرة "شمل" لتوفير مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة بالتعاون مع القطاع الثالث، وتهدف إلى توفير بيئة ملائمة للعائلة وتقديم خدمة تنفيذ الأحكام القضائية المتعلقة برؤية الطفل وزيارته ونقل الحضانة، إضافة إلى تقييم الدعم الاجتماعي والنفسي لأطراف النزاع (الوالدان، والأطفال) بما يحقق أعلى المستويات في تنفيذ هذه الأحكام من حيث التهيئة وتخفيف حدة التوتر والنزاع وحماية حقوق الأطفال المحضونين، وذلك عوضًا عن الإجراء السابق المتضمن تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة داخل مراكز الجهات التنفيذية، كمراكز الشرطة والمقرات التابعة لها.

كما أن الدور المهني الاجتماعي يجب أن يحقق الهدف من خلال تصميمه لظروف الحالات المستفيدة من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة، والعمل على تجويدها لتحقيق الهدف المهني المتمثل في مساعدة الأطفال ووالديهم.

ومن خلال ما سبق، تلخص مشكلة الدراسة الحالية في السعي إلى التعرف على واقع الدور المهني الاجتماعي

الحضانة والزيارة وما يلحق بها (٤٪) من إجمالي قضايا الأحوال الشخصية للعام نفسه. كما بلغت في العام ١٤٣٦هـ (١٦,١٨٤) دعوى بنسبة زيادة عن العام السابق قدرها (٤٨٪)، وبلغت نسبة قضايا الحضانة والزيارة وما يلحق بها (٥,٢٪) من إجمالي قضايا الأحوال الشخصية للعام نفسه. كما بلغ العدد في العام ١٤٣٧هـ (١٨,٣٣٧) دعوى بنسبة زيادة عن العام السابق قدرها (١٣٪)، وبلغت نسبة قضايا الحضانة والزيارة وما يلحق بها (٥,٦٪) من إجمالي قضايا الأحوال الشخصية للعام نفسه. كما بلغ العدد في العام ١٤٣٨هـ (٢١,٢٨٧) دعوى بنسبة زيادة عن العام السابق قدرها (١٦٪)، وبلغت نسبة قضايا الحضانة والزيارة وما يلحق بها (٦,٦٪) من إجمالي قضايا الأحوال الشخصية للعام نفسه. كما بلغ العدد في العام ١٤٣٩هـ (٢٥,٠٩٣) دعوى بنسبة زيادة عن العام السابق قدرها (١٧٪)، وبلغت نسبة قضايا الحضانة والزيارة وما يلحق بها (٧,٩٪) من إجمالي قضايا الأحوال الشخصية للعام نفسه.

وتشير الإحصائية السابقة إلى قضايا الحضانة والزيارة وما يلحق بها خلال الأعوام الخمسة السابقة وجود نسبة ارتفاع ملحوظة يبلغ متوسطها (٢٣,٥٪). وتتعدد العوامل والأسباب التي أسهمت بشكل مباشر أو غير مباشر في هذا الارتفاع المتدرج لنسب قضايا الحضانة والزيارة وما يلحق بها ضمن قضايا الأحوال الشخصية الأخرى.

وقد جرت العادة أنه إذا ما كان الانفصال بين الطرفين صادرًا بحكم قضائي من دون رضا أحد الطرفين أو كلاهما، فغالبًا ما يؤثر ذلك على حقوق الأطفال وواجباتهم المستقبلية، كمطالبة الأب، على سبيل المثال لا

- الهدف الرئيس الثاني: تحديد مستوى تطبيق معايير الجودة في أداء الدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة.

وتنبثق من الهدف الرئيس الثاني الأهداف الفرعية الآتية:

- تحديد مستوى رضا المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة عن الدور الاجتماعي المهني.
- تحديد مستوى سهولة حصول المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة على الخدمة.
- تحديد مستوى العدالة في حصول المستفيدين من مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة على الخدمات.
- تحديد مستوى أداء فريق العمل في مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة.
- تقديم مقترح بناءً على نتائج الدراسة يمثل سياسات وآليات معينة للسعي إلى الارتقاء بالدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة بما يخدم مصلحة المستفيدين.

تساؤلات الدراسة

- التساؤل الرئيس الأول: ما واقع الدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة؟ وتنبثق من التساؤل الرئيس الأول التساؤلات الفرعية الآتية:
- ما مستوى ملاءمة أهداف الدور المهني الاجتماعي للمستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة؟
- ما مستوى ملاءمة الأنظمة واللوائح المعمول بها في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة مع الدور المهني الاجتماعي؟

- للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة لدعم المستفيدين من خدماتها.

أهمية الدراسة

- السعي إلى تعزيز الدور المهني الاجتماعي لتحقيق أهداف مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة.
- محاولة الكشف عن الصعوبات التي تؤثر على الدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة.
- السعي إلى تعزيز تطبيق معايير الجودة في أداء الدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة.
- الإسهام في تحقيق أهداف وزارة العدل ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية من خلال محاولة خفض كثافة قضايا الحضانة والزيارة وتقليل الآثار المترتبة عليها.
- السعي في التوصل إلى تشريعات منظمّة لزيارة المحضونين.

أهداف الدراسة

- الهدف الرئيس الأول: تحديد واقع الدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة. وتنبثق من الهدف الرئيس الأول الأهداف الفرعية الآتية:
- تحديد مستوى ملاءمة أهداف الدور المهني الاجتماعي للمستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة.
- تحديد مستوى ملاءمة الأنظمة واللوائح المعمول بها في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة مع الدور المهني الاجتماعي.

ومهام مهنية للتعامل مع المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة وفق المنطلقات والأسس النظرية العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية.

الحضانة

عند النظر في تعريفات الحضانة، نجد عددًا من التعريفات التي تتناول مفهوم الحضانة في اللغة والاصطلاح، كما تتناولها من منظور المذاهب الأربعة التي نجد أنها، وبشكل عام، تتفق جميعًا على أن مناط الحضانة هو حفظ المحضون وإن اختلفت الألفاظ والشروح لهذا النوع من الحفظ من تربية ورعاية واهتمام ومن يحتاج إليه من لا يستقل بنفسه من صغير ومجنون ومعتوه، ويكون الحفظ عادة في جسم المحضون ومبنيته وطعامه وتوجيهه وتربيته وكسائه، وكل ما يحقق له المصلحة، ويدفع عنه المفسدة. وبناءً عليه، يمكن تعريف الحضانة بأنها تربية المحضون والقيام بمصالحه (سليمان، ٢٠١٣م، ص ٦٥).

وتعرف الحضانة إجرائيًا في هذه الدراسة بأنها الحق القانوني في رعاية المحضون بموجب الحكم الصادر من إحدى محاكم الأحوال الشخصية في المملكة العربية السعودية بما يتضمن إلزام أحد الزوجين أو غيرها بحضانة الأطفال، وذلك بتوفير الرعاية والاهتمام بهم.

الزيارة

عرفت زيارة المحضون بأنها ذلك الحق الذي يتاح لمن لم يسند له حق الحضانة في إقامة علاقة شخصية، وأن يبقى على علاقة بالمحضون بشكل دوري (تشوار، ٢٠١٨م، ص ٢٦٩).

وتعرف الزيارة إجرائيًا في هذه الدراسة بأنها حق التواصل واللقاء بالمحضون الذي يمارسه الطرف غير الحاضن، وتكون المدة محددة بصك صادر من إحدى محاكم الأحوال الشخصية بالمملكة العربية السعودية.

● التساؤل الرئيس الثاني: ما مستوى تطبيق معايير الجودة في أداء الدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة؟

وتنبثق من التساؤل الرئيس الثاني التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما مستوى رضا المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة عن الدور الاجتماعي المهني؟
- ما مستوى سهولة حصول المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة على الخدمة؟
- ما مستوى العدالة في حصول المستفيدين من مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة على الخدمات؟
- ما مستوى أداء فريق العمل في مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة؟

مفاهيم الدراسة

الدور المهني الاجتماعي

يعرف الدور الاجتماعي بأنه: عبارة عن نمط منظم من المعايير فيما يختص بسلوك فرد بوظيفة معينة في الجماعة (زهران، ١٩٨٤م، ص ١٢٩).

والدور هو السلوك المتوقع ممن يشغل مكانة أو مركزًا، وذلك من خلال مجموعة من الحقوق والواجبات للشخص في موقف معين، وما يقوم به من أعمال (الصدقي، ١٩٩١م، ص ٤٦).

والدور المهني هو: مجموعة من الجهود العلمية والمسؤوليات الفنية المتميزة والموجهة لخدمة أهداف نوعية محددة لصالح المجتمع الإنساني (سليمان، ١٩٩٧م، ص ١١).

ويعرف الدور المهني الاجتماعي إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه ما يقوم به الأخصائي الاجتماعي من سلوك

مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة

تعرف مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة إجرائياً بأنها إحدى مبادرات وزارة العدل التي تسمى مبادرة (شمل) ضمن برنامج التحول الوطني (٢٠٢٠)، حيث تهدف هذه المراكز إلى المحافظة على حقوق الطفل المحضون، وتمكينه من رؤية والديه في بيئة صحية مناسبة من خلال برامج اجتماعية ملحقمة بتلك المراكز تُنفَّذ خلال مختصين في برامج الطفولة والخدمة الاجتماعية.

النظرية المفسرة لمشكلة الدراسة

نظرية الدور الاجتماعي

تعد نظرية الدور من أكثر النظريات الاجتماعية شيوعاً، وبالذات في مجال التفاعل البشري الذي يحدث بين الأفراد والجماعات والمجتمعات. وتنطلق هذه النظرية من حقيقة أن كل شخص أو فرد لابد أن يكون له دور يحدد هويته ومكانته وينظر من خلاله. ويتكون هذا الدور من خلال المنظومة الاجتماعية، ويكتسب قوته من خلال توقعات الآخرين التي يكون لها دائماً تأثير فعال في تحديد الأدوار (الجبرين، ٢٠٠٥م، ص ١٠١).

وتتسم نظرية الدور بثناء مفاهيمها ومكوناتها النظرية، وكذلك مضامينها التطبيقية، وقدرتها على تقديم أسلوب ووسيلة مناسبة لدراسة السلوك الاجتماعي وتحليله في صورته السوية أو المشكلة (الباز، ١٩٩٨م، ص ٥٤٣).

فرضيات نظريات الدور الاجتماعي

تقوم هذه النظرية على مجموعة من الفروض التي لخصت على النحو الآتي:

— أن سلوك الفرد يختلف باختلاف الدور الذي يشغله، كما تفترض النظرية أن سلوك الفرد يتحدد بالنسبة

لل فرد الفاعل نفسه، وبالنسبة للأشخاص المحيطين به بناءً على دوره، كما أنه يمكن تحديد دور فرد ما وفهمه من خلال الأفعال والأنشطة والتصرفات التي يقوم بها.

— أن أداء الفرد لدوره بصورة ملائمة يتحدد بمدى استجابة الآخرين وتفاعلهم مع أدائه لدوره، كذلك تفترض نظرية الدور أن اضطراب أداء الفرد لدوره يؤدي إلى تعطيل وظائفه، والمحيطين به، والسياق الاجتماعي الذي يعيش فيه (عبد الخالق، ١٩٩٦م، ص ٢١٨).

علاقة نظرية الدور بموضوع الدراسة

وفقاً لهذه النظرية، نستطيع دراسة الدور المهني الاجتماعي من خلال تفسير متطلبات الدور المهني من ممارسة مجموعة من الأدوار المختلفة في إطار عمل الأخصائيين الاجتماعيين في مراكز "شمل"، وتوقعات الآخرين من المستفيدين وأسرهم وتوقعات الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم، ومتطلبات أداء الدور المهني الاجتماعي في مراكز "شمل"، وما تشتمل عليه من علاقات تبادلية بين المستفيدين والأخصائيين الاجتماعيين وبين فريق العمل بتلك المراكز.

وتركز هذه الدراسة على أن مفهوم الدور المهني الاجتماعي هو ما يقوم به الأخصائي الاجتماعي من سلوك مهني ومهام مهنية ينبغي أن يؤديها الأخصائي الاجتماعي للتعامل مع المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة وفق المنطلقات والأسس النظرية العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية، إذ إن ذلك يتطلب أن تعتمد الممارسة المهنية للدور المهني الاجتماعي بمراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة على الجانب المعرفي

شروط الزيارة وأحكامها والاتجاه القانوني لشروط الزيارة في المجتمع السعودي، وحق الرؤية أو الزيارة لأحد الأبوين غير الحاضن المقرر شرعا باتفاق الفقهاء لصلة الرحم، ولكنهم ذكروا آراء كثيرة مختلفة نسبيا بحسب تقدير المصلحة لكل من الولد والوالد الذي ولده في حضانه غيره. (الديان، ٢٠١٧م).

دراسة يوسف حسن الشراح (٢٠١٠م)

دراسة شرعية بعنوان "تخيير المحضون الصغير وكفالاته في الشريعة الإسلامية وقانون الأحوال الشخصية الكويتي"، وهدفت إلى بيان أحكام حق الحضانه والمستحقين لها، وشروط الحاضن، وانتهاء فترة الحضانه، وأقوال العلماء في تخيير المحضون وأدلتهم ومناقشتها، والترجيح بين ذلك، مع مقارنة ذلك بقانون الأحوال الشخصية الكويتي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الحضانه لا تختلف عن الكفالة عند الفقهاء، فكلٌّ منهما فيه حفظ من لا يستقل بنفسه وتربيته والقيام بأمره، وأن حق الحضانه لا يقبل الإسقاط ولا النقل ولا الإرث، وأن الأم أولى مطلقاً بحضانه الصغير من الأب عند جمهور الفقهاء خلافاً للظاهرية، وثبتت بعض الأدلة المجزية للتخيير مطلقاً... إلخ. (الشراح، ٢٠١٠م).

دراسة وزنة أيت عكوش ونوال بن كرو (٢٠١٣م)

دراسة قانونية بعنوان، "الحضانه - دراسة مقارنة بين التشريع الجزائري والتشريعات العربية"، وهدفت إلى إظهار وتوضيح ما هو أصلح للطفل المحضون من خلال اختيار أفضل حاضن له من خلال إظهار الأحكام الشرعي والقانونية المتعلقة بالحضانه، واستخراج معظم الإشكالات المختلفة للحضانه ومحاولة اقتراح حلول لها. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الحضانه قائمة على معيار

والمهاري والتنظيمي. وتتطلب ممارسة الدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانه والزيارة أن يكون الممارسون من قبل متخصصين في هذا المجال، وتحديدًا الأخصائيين الاجتماعيين.

الدراسات السابقة

تعد الدراسات الاجتماعية التي تناولت مسألة زيارة المحضون في مراكز مخصصة للزيارة والدور المهني تجاه ما يتعلق بزيارة المحضون قليلة نوعاً ما، لذلك تم تناول العديد من الدراسات التي تستهدف قضايا الحضانه والزيارة المرتبطة بالطفل بشكل عام، ويمكن عرض بعض هذه الدراسات فيما يأتي:

دراسة بهاء عطية الجنائي (٢٠٠٢م)

دراسة شرعية بعنوان "رعاية الإسلام للطفل"، وهدفت إلى التعرف على حقوق الطفل الطبيعية بما فيها الرضاعة والحضانه، وكذلك الحقوق الاجتماعية والمالية، بالإضافة إلى حقوق الطفل في الشريعة الإسلامية، وقد توصلت الدراسة إلى أنه من حق الولد على الوالد أن يحسن تربيته ويحسن تسميته، وقد عالج قانون الأحوال الشخصية حقوق الطفل من رضاعته وحضانه ومأكله وملبسه ومسكنه ورؤية والديه ورعاية أمواله والولاية على الطفل؛ بمعنى القيام بشؤونه، وتحتها نوعان: (الجنائي، ٢٠٠٢م).

- نوع يُقدّم فيه الأب ومن في جهته على الأم ومن في جهتها، وهي ولاية المال والزواج.

- نوع تُقدّم فيه الأم على الأب، وهي ولاية الحضانه والرضاعة.

دراسة خالد بن راشد الديان (٢٠٠٣م)

دراسة شرعية بعنوان "أحكام زيارة المحضون ونظمها وتطبيقها القضائية"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على

مدخل حول أهمية الدور المهني للأخصائي الاجتماعي

في دعم المستفيدين في مراكز "شمل"

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على الدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة لدعم المستفيدين من خدماتها، وتُعَدُّ مراكز "شمل" لتنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة إحدى المبادرات الاجتماعية لوزارة العدل، والتي تهدف بشكل عام إلى تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة في بيئة مستقرة تتضمن دوراً مهنيًا اجتماعيًا يحقق أهداف المستفيدين من خدمات هذه المراكز، وتتضمن على سبيل المثال لا الحصر إعداد التقييم الأولي للعملاء الحاليين، والتعرف على مدى قدرة أفراد الأسرة على تنفيذ الزيارة وإعداد دراسة حالة للطفل محل الزيارة، وتقييم قدرته على تنفيذ الزيارة، والتعرف على المعوقات في حال وجودها، وإعداد برامج خاصة وعامة لتهيئة المستفيدين من خدمات هذه المراكز لتنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة، وتقدير مدى صلاحية استمرار الزيارة في المركز أو انتقالها إلى مقر سكن المحضون، وتنفيذ السياسات الاجتماعية، وإعداد التقارير ذات العلاقة، وغير ذلك من الخدمات.

كما أن التطورات المتلاحقة والتغيرات المتسارعة في مختلف مناحي الحياة الاجتماعية والاقتصادية التي يواجهها المجتمع في الآونة الأخيرة قد أوضحت ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة بمختلف المجالات، وإذا كان هذا يلزم مختلف الخدمات بشكل عام، فإن الخدمات الاجتماعية قد تتطلب اهتمامًا خاصًا انطلاقًا من أهميتها وارتباطها بقطاع عريض من أفراد المجتمع. وتحقيقًا لرؤية المملكة (٢٠٣٠)، فقد سعت الجهات الحكومية والخاصة بشكل عام والجهات التي تسعى إلى تقديم خدمات اجتماعية على وجه الخصوص للعمل على

أساسي، وهو مصلحة المحضون، وأن المشرع عندما ألزم القاضي أن يحكم بالزيارة لم يقم بتحديد معناها والحالات التي يمكن للقاضي الحكم بإسقاطها، وكذلك لم يضع مادة صريحة لمعالجة مشكلة إسناد الحضانة لأُم كافرة وتربية الولد على دين أبيه. وكان من الأجدر على المشرع أن يفصل في هذا الأمر، ويضع حكمًا فاصلاً في مادة صريحة، بالإضافة إلى ضرورة مراجعة الأحكام المتعلقة بالحضانة، ومنحها الأهمية التي تستحقها باعتبارها تمس مصلحة الطفل. (عكوش وكرو، ٢٠١٣م).

دراسة بوزيان بوشنتوف (٢٠١٣م)

دراسة قانونية بعنوان "مدى مراعاة مصلحة الطفل المحضون عند إسناد حضنته أو إسقاطها في الفقه الإسلامي والقانون الجزائري"، وهدفت إلى التعرف على معايير مصلحة المحضون، وشروط إسنادها للمحاضن، ومدى مراعاة مصلحته في الفقه الإسلامي والقانون الجزائري، وكذلك ترتيب أصحاب الحق في الحضانة وتوقيتها بمدة معينة، ومدى مراعاة ذلك لمصلحة المحضون في الفقه الإسلامي والقانون الجزائري، بالإضافة إلى مسقطات الحضانة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتعلق بشروط الحضانة، إذ اشترط المشرع الموضوعية في مستحق الحضانة، وكذلك اشترط في الأثني الحاضنة أن تكون غير متزوجة ما لم ير القاضي خلاف ذلك اعتباراً لمصلحة المحضون بالإضافة إلى خلو المحضون من الأمراض المعدية. وبالنسبة لنتائج سقوط الحضانة فقد صرح المشرع بعدم سقوط حضانة العاملة وحضانة المتزوجة بقريب غير محرم، وسكت عن سقوطها في حالة السفر بالمحضون (بوشنتوف، ٢٠١٣م، ص ٩٦٢).

تتضمن الأدوار المهنية للأخصائيين الاجتماعيين دورهم كمدافعين ودورهم كوسطاء ومعالجين وممكنين، وغير ذلك من الأدوار، مما يتطلب التحقق من مستوى العدالة في حصول المستفيدين على خدمات المراكز، إضافة لما تفرضه عليهم أدوارهم من ضرورة التكامل بينهم وبين العاملين في المراكز نفسها من ذوي التخصصات الأخرى بسبب التداخل الجزئي لبعض أعمال التخصصات الأخرى مع الدور المهني للأخصائيين الاجتماعيين في هذه المراكز.

ولكل ما سبق ذكره يبرز انعكاس مباشر على أهداف الدراسة وتساؤلاتها، وبالتالي انعكاس مباشر على بنود فقرات الاستبانة، وعلى فقرات دليل المقابلة التي جرى من خلالها جمع المعلومات المتعلقة بواقع الدور المهني الاجتماعي بمراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة. كما أن الدور المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة يتأثر بشكل مباشر بالقضاة، وذلك من خلال الأحكام الصادرة بالحضانة ومدى مناسبتها لعملاء معينين من عدمه، إضافة إلى مدى مناسبتها لواقع طفل معين وظروفه من عدمها، وذلك أن بعض أحكام الحضانة قد لا تكون متناسبة مع ظروف معينة سواء كانت هذه الظروف خاصة بالحاضن أم بطالب الزيارة أم بالطفل محل الزيارة، مما قد يعيق دور الأخصائي الاجتماعي وقدرته على تحقيق أهدافه وأهداف العملاء، وكذلك أهداف مراكز "شمل"، ونشوء صراعات جديدة مبنية على نتائج هذه الأحكام، مما يتطلب من الفريق البحثي حصر وتناول أغلب الأبعاد ذات العلاقة بالدور المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز شمل، ومن ضمنها الأحكام القضائية الصادرة بالحضانة والرؤية والزيارة.

تحقيق أفضل مستوى من الجودة للخدمات المقدمة (شحاته، 2006م، ص 1043).

وإضافة إلى اختلاف مفهوم الجودة في الخدمات الاجتماعية من شخص لآخر، حسب موقع الشخص في المنظمة، فإن الجودة لدى العاملين في مراكز "شمل" تعني الالتزام بمعايير الجودة عند تقديم الخدمات، وذلك بهدف تحقيق الأهداف والنتائج المرجوة، في حين يرى المستفيد أنها درجة الخدمة التي يقبلها هو نفسه، كما أن وزارة العدل القائمة على هذه المراكز قد ترى الجودة في الوصول إلى مستوى مرتفع من رضا المستفيدين وبأقل تكلفة، كما قد يراها صانعو السياسات بأنها عبارة عن آلية لتحسين طبيعة العلاقات الأسرية القائمة في المجتمع في ضوء الموارد المتاحة (آل صليح، 2018م، ص 389). وإشارة لما سبق، فقد تم تناول موضوع الدراسة الحالية من منظور تطبيق معايير الجودة في أداء الدور المهني الاجتماعي لمراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة لدعم المستفيدين من خدماتها، وهو ما يتطلب التعرف على آلية تقديم المركز لخدماته بشكل عام وخدماته الاجتماعية على وجه الخصوص.

كما أن عمل الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التي يكون دور الخدمة الاجتماعية فيها ثانوياً، يتأثر بشكل كبير بالأنظمة والقوانين وآليات العمل في هذه المنظمات، وعليه، فإن مستوى هذا التأثير يأخذ حيزاً أكبر في المؤسسات التي يكون دور الخدمة الاجتماعية فيها أساسياً، وبالتالي فإن القصور في الخدمات التي تقدمها مراكز "شمل" قد تعيق الأخصائي الاجتماعي عن أداء دوره المهني في هذه المراكز، وقد لا تعكس واقع الدور المهني لهذه المراكز من دون التعرض لها للتعرف على مدى تأثيرها على واقع الدور المهني.

الإجراءات المنهجية للدراسة

نوع الدراسة

تحدد كل دراسة علمية أسلوب وخطوات إجراءاتها التي تضمن لها تحقيق الهدف الذي تسعى إليه، وأن ذلك مرهون بمدى ترابط الإطار المنهجي وتكامله مع أهداف الدراسة.

وقد اتبعت هذه الدراسة وفقاً لطبيعتها نوع الدراسات الوصفية التحليلية، وهي التي تعرض خصائص ظاهرة ما بشكل كمي أو كيفي وبطريقة أكثر إحكاماً ودقة (نوري، ٢٠١١م، ص ٥٠).

منهج الدراسة

اتبعت هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي في تناولها لموضوع الدراسة، إذ تم استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل لفئة الخبراء (المديرون، والأخصائيين الاجتماعيين)، ومنهج المسح الاجتماعي بالعينة لفئة المستفيدين من خدمات مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزائرة من الحاضنين والزائرين.

مجتمع الدراسة وعينتها

عينة المستفيدين: تتضمن عينة من المستفيدين من خدمات مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزائرة والرؤية، وهم طالبو الزيارة، ويقصد بهم الطرف غير الحاضن والطالب لزيارة الحاضن؛ أي من صدرت لهم أحكام بزيارة الأطفال، والحاضنون هم من صدرت لهم أحكام

بحضانة الأطفال، والأطفال محل الزيارة، ويمثلهم الحاضنون وطالبو الزيارة بهدف التعرف على الدور المهني الاجتماعي لمراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة. وقد تم استخدام العينة الاحتمالية لهذه الفئة التي يكون فيها إطار العينة متوافقاً ومتاحاً، واستخدمت العينة العشوائية البسيطة على وجه التحديد نظراً لتوافر شروط سحب هذا النوع من العينات، وذلك بوجود إطار للمعاينة دقيق وكاف، وتجانس مفردات المجتمع إذ لا يتضمن طبقات، أو مجموعات، أو أقساماً، أو فئات مختلفة، بل يستهدف المستفيدين من خدمات مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزائرة والرؤية.

وتكوّن مجتمع الدراسة من المستفيدين من خدمات مراكز الحضانة والرؤية والزائرة بمراكز شمل لجميع مناطق المملكة العربية السعودية من (٣١٠٠) مستفيد من خدمات مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزائرة، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة ممثلة لمجتمع الدراسة بلغ حجمها (١٠٦٣) مستفيداً يشكلون ما نسبته (٣٤,٣٪)، كما تم احتساب حجم العينة وفقاً لحجم مجتمع كل منطقة، وقد استند الباحث في تحديد حجم العينة إلى جدول تحديد حجم العينة اعتماداً على حجم المجتمع وهامش خطأ (٥٪) الذي قدمه كريجسي ومورجان Krejcie & Morgan (1970) وقد استند فيه على معادلة رابطة علم النفس الأمريكية التي تهدف إلى تسهيل اتخاذ قرار جيد لتحديد حجم العينة المطلوب اعتماداً على حجم المجتمع الكلي وهامش الخطأ المسموح به.

جدول (١). حجم مجتمع الحاضنين وطالبي الزيارة لمدة عام (المستفيدين من خدمات مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة) وعدد أفراد العينة.

المنطقة	المدينة	المركز	المجتمع	إجمالي المجتمع	العينة	إجمالي العينة
الرياض	الرياض	مركز شمل (أ)	٤٠٠	٧٥٠	١٢٩	٢٥٤
	الرياض	مركز شمل (ب)	٣٥٠		١٢٥	
مكة المكرمة	جدة	مركز شمل (أ)	٩٠٠	١٩٩٦	٢٨٥	٦٣٤
	جدة	مركز شمل (ب)	٤٩٩		١٢٩	
	مكة المكرمة	مركز شمل (ج)	٣٩٢		١٢٠	
	الطائف	مركز شمل (ج)	٢٠٥		١٠٠	
الشرقية	الأحساء	مركز شمل (ج)	٣٥٠	٣٥٠	١٧٥	١٧٥
الإجمالي						
			٣٠٩٦	٣٠٩٦	١٠٦٣	١٠٦٣

بجته، لذلك قام الفريق البحثي في الدراسة الحالية بعدد من الإجراءات للتأكد من صدق أدوات جمع البيانات وثباتها، كالتالي:

صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الاستبانة)

للتحقق من صدق أدوات الدراسة الحالية، استخدم الفريق البحثي حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة عن طريق حساب قيم معاملات ارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، إذ تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، كما يتضح ذلك في الجداول القادمة:

الثبات في أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة "إلى أي درجة تكون النتائج متقاربة عند إعادة الاستخدام" (القحطاني، وآل مذهب، والعامر، والعامر، ٢٠٠٤م، ص ٢٣٠). وللتحقق من الثبات، تم استخدام طريقة ثبات التجانس الداخلي، وذلك بتطبيق معادلة ألفا كرونباخ للاستبانة كما يأتي:

ملاحظة: يتضمن الجدول عدد المستفيدين من خدمات المركز لمدة عام هجري واحد، وهو العام الهجري (١٤٤٠هـ)، وذلك في يوم الأربعاء الموافق ١٠/١٠/١٤٤٠هـ، حيث إن الأعداد تزداد وتنقص بشكل مستمر وفقاً لضوابط عمل المركز التي تتيح نقل الحالات الملتزمة لتنفيذ الزيارة من المنازل وإضافة حالات جديدة، وإيقاف بعض الحالات للمخالفات، وهكذا.

أدوات جمع بيانات الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة استناداً على نوع الدراسة، وطبيعة المنهج المستخدم.

الصدق والثبات لأداة الدراسة

يعد الصدق والثبات من الوسائل التي يسعى الباحث إلى استخدامها للتأكد من جودة الدراسة، فمن خلال نتائج الصدق والثبات لأداة الدراسة، يمكن معرفة مدى القدرة على تعميم النتائج والثقة بها إذ يتم تقنين أدوات القياس التي يستخدمها الفريق البحثي في قياس متغيرات

حدود الدراسة

مفتاح التصحيح والحكم على الفقرات

صيغت معظم عبارات المحاور للاستبانة في الاتجاه الإيجابي، باستثناء عبارة واحدة فقط صيغت بالشكل السلبي، والتي سيؤخذ في الاعتبار عكس تصحيحها. وللحكم على مستوى الدور المهني الاجتماعي بمراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة على الأبعاد الأربعة لعبارات الاستبانة، تم حساب المدى لمستويات الاستجابة، وهو = ٢، وبتقسيم المدى على عدد مستويات درجة آليات تقدير قيمة النفقة للمطلقة وأبنائها الذي يساوي (٣) كان ناتج القسمة = (٠,٦٦)، وهو يمثل طول الفتحة، وبذلك أصبح معيار الحكم على درجة وجود آليات لتقدير قيمة النفقة للمطلقة وأبنائها كما في جدول (٢).

جدول (٢). معيار الحكم على مستوى الأداء المهني الاجتماعي بمراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة

درجة الحكم	المتوسط
منخفضة	من (١) إلى أقل من (١,٦٦)
متوسطة	من (١,٦٧) إلى أقل من (٢,٣٣)
مرتفعة	من (٢,٣٤) إلى أقل من (٣)

الحدود المكانية: مدن المملكة التي تتضمن مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة، وعددها على مستوى المملكة ١٢ مركزًا تقريبًا.

الحدود البشرية: الأسر المستفيدة من خدمات المراكز (الحاضنون، والزائرون).

الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة من تاريخ ١٣/٠٢/٢٠١٩م الموافق ٠٨/٠٦/١٤٤٠هـ، وحتى ٢٨/٠٨/٢٠١٩م، الموافق ٢٧/١٢/١٤٤٠هـ.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

الأساليب الإحصائية:

- استخدم الفريق البحثي الأساليب الإحصائية الآتية:
- مقاييس النزعة المركزية والانحراف المعياري لوصف عينة الدراسة.
 - قياس صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون.
 - معامل ارتباط ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) وصدق الاتساق بين عباراتها.

عرض نتائج الدراسة

الجزء الأول: عرض النتائج المتعلقة بوصف خصائص مفردات مجتمع وعينة الدراسة (البيانات الأولية)
 (أ) عرض النتائج المتعلقة بوصف خصائص مفردات عينة الدراسة من المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة (البيانات الأولية)

١- اسم مركز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة

جدول (٣). التكرارات والنسب المئوية للمستجيبين على

الاستبانة من عينة الدراسة وفقاً لاسم مركز تنفيذ أحكام

الحضانة والزيارة

اسم المركز	التكرار	النسبة %
مركز مودّة بالرياض	٢٥٤	٢٣,٩
مركز المودّة بجدة	٣٠٢	٢٨,٤
مركز يُسر بمكة	١٩٦	١٨,٤
مركز المودّة بالطائف	١٣٦	١٢,٨
مركز شمل بالأحساء	١٧٥	١٦,٥
المجموع	١٠٦٣	١٠٠

يتضح من جدول (٤) الخاص بالمنطقة التي يتبعها مركز تنفيذ أحكام الحضانة أن أفراد عينة الدراسة في منطقة مكة المكرمة كانوا الأعلى بنسبة (٥٩,٦٪)، تليها منطقة الرياض بنسبة (٢٣,٩٪) في حين كان الأفراد في المنطقة الشرقية الأقل بنسبة (١٦,٥٪).

الجنس

جدول (٥). التكرارات والنسب المئوية للمستجيبين على

الاستبانة من عينة الدراسة وفقاً للجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	٦٠٣	٥٦,٧
أنثى	٤٦٠	٤٣,٣
المجموع	١٠٦٣	١٠٠

يتضح من جدول (٥) أن الذكور من أفراد عينة الدراسة يمثلون أكثر من نصف عينة الدراسة، وذلك بنسبة (٥٦,٧٪)، في حين بلغت نسبة الإناث من أفراد عينة الدراسة (٤٣,٣٪).

العمر

جدول (٦). التكرارات والنسب المئوية للمستجيبين على

الاستبانة من عينة الدراسة وفقاً للعمر

العمر	التكرار	النسبة %
من ٢٠ إلى أقل من ٣٥ عام	٤٩٢	٤٦,٣
من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ عام	٤٥٤	٤٢,٧
45 عام فأكثر	١١٧	١١
المجموع	١٠٦٣	١٠٠

يتضح من جدول (٣) الخاص بمراكز تنفيذ أحكام الحضانة لأفراد عينة الدراسة أن مركز مودّة بجدة سجّل أعلى نسبة، إذ بلغت (٢٨٪)، يليه مركز مودّة في الرياض بنسبة (٢٣,٩٪)، ثم مركز يُسر بمكة المكرمة بنسبة (١٨,٤٪)، وجاء بعده مركز شمل بالأحساء بنسبة (١٦,٥٪)، فيما جاء مركز المودّة بالطائف في المرتبة الأخيرة بنسبة (١٢,٨٪).

المنطقة التي يتبعها مركز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة

جدول (٤). التكرارات والنسب المئوية للمستجيبين على

الاستبانة من عينة الدراسة وفقاً للمنطقة التي يتبعها مركز

تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة

المنطقة	التكرار	النسبة %
منطقة مكة المكرمة	٦٣٤	٥٩,٦
منطقة الرياض	٢٥٤	٢٣,٩
المنطقة الشرقية	١٧٥	١٦,٥
المجموع	١٠٦٣	١٠٠

بحسب جدول (٨) المتعلق بنوع الانفصال بين الطرفين، كانت نسبة الطلاق تمثل النصف تقريباً لعينة الدراسة بنسبة (٥٢,٠٪)، تليها نسبة من كان انفصالهم بسبب فسخ النكاح بنسبة (٣٩,٢٪)، ثم الخلع بنسبة (٨,٤٪)، فيما كانت نسبة (٤٪) للانفصال لنوع آخر، والتي تتضمن الوفاة أو الغياب. وتعذرت معرفة حال الزوج، أو المرض، أو أن المستجيب من المستفيدين من الأقارب، كالجد، والجددة، والعم، والعمّة، والخال، والخالّة، وغير ذلك.

مدى مناسبة الحكم الصادر بالزيارة للمحزون
جدول (٩). التكرارات والنسب المئوية للمستجيبين
على الاستبانة من عينة الدراسة وفقاً لمدى مناسبة الحكم
الصادر بالزيارة للمحزون

النسبة %	التكرار	مناسبة الحكم
٣٠,٩	٣٢٨	مناسب
٦٩,١	٧٣٥	غير مناسب
١٠٠	١٠٦٣	المجموع

يتضح من جدول (٩) المتعلق بمناسبة الحكم الصادر بالزيارة للمحزون أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه غير مناسب بنسبة (٦٩,١٪)، في حين أن (٣٠,٩٪) فقط من عينة الدراسة أفادوا بأن الحكم مناسب.

نوع المستفيد

جدول (١٠). التكرارات والنسب المئوية للمستجيبين
على الاستبانة من عينة الدراسة وفقاً لنوع المستفيد

النسبة %	التكرار	نوع المستفيد
٣٨,٤	٤٠٨	حاضن
٦١,٦	٦٥٥	طالب زيارة
١٠٠	١٠٦٣	المجموع

يتبين من جدول (٦) أن أعلى نسبة أعمار لأفراد عينة الدراسة كانت في الفئة من ٢٠ سنة إلى أقل من ٣٥ سنة بنسبة (٤٦,٣٪)، تلتها الفئة من ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة بنسبة (٤٢,٧٪)، وأخيراً الفئة من ٤٥ سنة فأكثر بنسبة (١١,٠٪).

المستوى التعليمي

جدول (٧). التكرارات والنسب المئوية للمستجيبين
على الاستبانة من عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
٨,٤	٨٩	ما دون الثانوي
٢٥,٩	٢٧٥	الثانوي
٥٢,٦	٥٥٩	البكالوريوس
١٣,٢	١٤٠	دراسات عليا
١٠٠	١٠٦٣	المجموع

بحسب جدول (٧) المتعلق بالمستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة، يتبين أن أفراد مجتمع الدراسة ذوي التعليم الجامعي يمثلون أعلى نسبة، إذ بلغت (٥٢,٦٪)، في حين يمثل من يحملون الشهادة الثانوية ما نسبته (٢٥,٩٪)، يليهم الأفراد من أصحاب الدراسات العليا بنسبة (١٣,٢٪)، وأخيراً من مستوى تعليمهم دون الثانوي، ونسبتهم (٨,٤٪).

نوع الانفصال بين الطرفين

جدول (٨). التكرارات والنسب المئوية للمستجيبين
على الاستبانة من عينة الدراسة وفقاً لنوع الانفصال بين
الطرفين

النسبة %	التكرار	نوع الانفصال
٥٢	٥٥٣	طلاق
٨,٤	٨٩	خلع
٣٩,٢	٤١٧	فسخ نكاح
٤٠	٤	أخرى
١٠٠	١٠٦٣	المجموع

عدد الأطفال المستفيدين من الخدمة

جدول (١٢). التكرارات والنسب المئوية للمستفيدين على الاستبانة من عينة الدراسة وفقاً لعدد الأطفال المستفيدين من الخدمة

النسبة %	التكرار	عدد الأطفال
٦٤,١	٦٨١	طفل واحد
٢٣,٤	٢٤٩	طفلان
٨,١	٨٦	ثلاثة أطفال
٣,٦	٣٨	أربعة أطفال
٠,٨	٩	أكثر من خمسة أطفال
١٠٠	١٠٦٣	المجموع

بحسب جدول (١٢) المتعلق بعدد الأطفال المستفيدين من الخدمة، كانت الفئة ذات الطفل الواحد فقط هي أعلى نسبة من المستفيدين من خدمات المراكز، إذ بلغت نسبتهم (٦٤,١٪)، تليها فئة طفلين، وقد بلغت بنسبة (٢٣,٤٪)، ثم فئة ثلاث أطفال بنسبة بلغت (٨,١٪)، تليها فئة الأربعة أطفال بنسبة (٣,٦٪)، فيما جاءت فئة الأكثر من خمس أطفال في المرتبة الأخيرة بنسبة (٠,٨٪).

إجمالي مدة الزيارة في حال الرؤية داخل المركز

جدول (١٣). التكرارات والنسب المئوية للمستفيدين على الاستبانة من عينة الدراسة وفقاً لإجمالي مدة الزيارة في حال الرؤية داخل المركز

النسبة %	التكرار	إجمالي مدة الزيارة
٦,٩	٧٣	ساعتان
١٣,٧	١٤٦	ثلاث ساعات
٢,٢	٢٣	أربع ساعات
٢,٢	٢٣	خمس ساعات
٨,٤	٨٩	أكثر من خمس ساعات
٦٦,٧	٧٠٩	لا ينطبق
١٠٠	١٠٦٣	المجموع

يتضح من جدول (١٠) لنوع المستفيدين أن أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة كانوا من طالبي الزيارة، إذ يمثلون ما نسبته (٦١,٦٪)، في حين أن نسبة نوع المستفيدين من الحاضنين تمثل (٣٨,٤٪).

نوع الزيارة

جدول (١١). التكرارات والنسب المئوية للمستفيدين على الاستبانة من عينة الدراسة وفقاً لنوع الزيارة

النسبة %	التكرار	نوع الزيارة
١٩	٢٠٢	رؤية - وتكون بالساعات داخل المركز
٤٦,٢	٤٩١	اصطحاب - وتكون بالساعات خارج المركز
٣٤,٨	٣٧٠	مبيت - وتكون بالساعات أو الأيام خارج المركز
١٠٠	١٠٦٣	المجموع

يتضح من جدول (١١) المتعلق بنوع الزيارة لأفراد العينة أن أعلى نسبة كانت لنوع الزيارة المرتبطة بالاصطحاب خارج المركز بالساعات، إذ بلغت نسبتهم (٤٦,٢٪)، تليها نسبة المبيت بالساعات خارج المركز بنسبة (٣٤,٨٪)، في حين كانت أقل نسبة للرؤية داخل المركز بالساعات بنسبة (١٩,٠٪).

يتضح من جدول (١٤) المتعلق بسبب الإحالة إلى مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة أن أغلبية أفراد العينة كان سبب إحالتهم إلى المركز هو عدم التزام الطرف الآخر بالمدة المحددة في حكم الزيارة بنسبة بلغت (٦٧,٥٪)، يليها سبب من لديهم خلافات مرتبطة بالحكم الصادر بالزيارة بنسبة (٢٨,٣٪)، ثم من كانت لديهم خلافات مرتبطة بالانفصال بين الطرفين بنسبة (٣,٩)، وأخيراً لمن لم يلتزم فيها طالب الزيارة بالمدة المحددة في حكم الزيارة، وقد بلغت نسبتهم (٣,٠٪).

هل تعلم أن مبادرة شمل لزيارة المحضون هي إحدى مبادرات وزارة العدل؟

جدول (١٥). التكرارات والنسب المئوية للمستجيبين على الاستبانة من عينة الدراسة وفقاً للعلم بأن مبادرة شمل لزيارة المحضون هي إحدى مبادرات وزارة العدل

النسبة %	التكرار	مبادرة وزارة العدل
٧٤,٩	٧٩٦	نعم
٢٥,١	٢٦٧	لا
١٠٠	١٠٦٣	المجموع

يتبين من جدول (١٥) المتعلق بكون مبادرة شمل لزيارة المحضون إحدى مبادرات وزارة العدل، أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا بنعم، وذلك بنسبة (٧٤,٩٪)، في حين أن (٢٥,١٪) لم يعلموا بأن مراكز شمل لتنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة هي إحدى مبادرات وزارة العدل.

يتبين من جدول (١٣) الموضح إجمالي مدة الزيارة داخل المركز، أن أعلى نسبة للفئة التي لا تنطبق عليهم مدة الزيارة هي (٦٦,٧)، تليها نسبة من بلغت مدة زيارتهم ٣ ساعات بنسبة (١٣,٧)، ثم أكثر من خمس ساعات بنسبة (٨,٤)، ثم فئة ساعتين بنسبة (٦,٩٪)، في حين كانت المرتبة الأخيرة لمن بلغت مدة زيارتهم أربع ساعات، وكذلك خمس ساعات بالتساوي، حيث بلغت نسبتهم (٢,٢٪).

سبب الإحالة لمركز الزيارة

جدول (١٤). التكرارات والنسب المئوية للمستجيبين على الاستبانة من عينة الدراسة وفقاً لسبب الإحالة إلى مركز الزيارة

النسبة %	التكرار	سبب الإحالة إلى مركز الزيارة
٢٨,٣	٣٠١	نتيجة وجود خلافات مرتبطة بالحكم الصادر في الزيارة
٠,٣	٣	لعدم التزامي بالمدة المحددة في حكم الزيارة
٦٧,٥	٧١٨	لعدم التزام الطرف الآخر بالمدة المحددة في حكم الزيارة
٣,٩	٤١	لوجود خلافات مرتبطة بالانفصال بيني وبين الطرف الآخر
١٠٠	١٠٦٣	المجموع

عرض نتائج التحليل الكمي لبيانات الدراسة

عرض نتائج الإجابة عن تساؤل الدراسة الأول

تحديد مستوى تطبيق معايير الجودة في أداء الدور المهني الاجتماعي في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة:

١- ما مستوى رضا المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة عن الدور الاجتماعي المهني؟

جدول (١٦). توزيع استجابات مجتمع الدراسة المتعلق بمستوى رضا المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة

عن الدور الاجتماعي المهني

م	العبارة	ن	ن	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	التقدير
١	يحرص الأخصائي الاجتماعي على حفظ حقوقي في مركز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة	٥١٣	٢٩٤	٢٥٦	٢,٢٤	٠,٨١	١٥	متوسطة
		ك	%	٤٨,٣				
٢	أطلعني الأخصائي الاجتماعي على البرامج والخدمات التي يقدمها مركز تنفيذ الزيارة	٣٨٠	٣٤٠	٣٤٣	٢,٠٣	٠,٨٢	١٠	متوسطة
		ك	%	٣٥,٧				
٣	يحرص الأخصائي الاجتماعي على إعداد تقييم دوري لوضع الطفل	٣١٣	٢٠٠	٥٥٠	١,٧٧	٠,٨٧	٥	متوسطة
		ك	%	٢٩,٤				
٤	يعمل الأخصائي الاجتماعي على التحقق من الاستعداد النفسي للطفل قبل بدء تنفيذ الزيارة	٤٦٤	٢٩٣	٣٠٦	٢,١٤	٠,٨٣	١٢	متوسطة
		ك	%	٤٣,٧				
٥	يحرص الأخصائي الاجتماعي على تهيئة الطفل نفسيًا في حال لم يكن مستعدًا	٣٥٨	٣٠٠	٤٠٥	١,٩٥	٠,٨٤	٨	متوسطة
		ك	%	٣٣,٧				
٦	أشعر بالرضا تجاه دور الأخصائي الاجتماعي في إجراء التجهيز النفسي للطفل بعد إنهاء المقابلة	٣٠٤	٢٤٧	٥١٢	١,٨٠	٠,٨٥	٦	متوسطة
		ك	%	٢٨,٦				
٧	في حالة رفض الطفل للزيارة يعرض الأخصائي الاجتماعي إشراك طفلي ببرنامج تأهيلي لإعداده لتقبل فكرة الزيارة وإجراءاتها	١١٩	١٠٨	٨٣٦	١,٣٢	٠,٦٦	١	عالية
		ك	%	١١,٢				
٨	يعقد الأخصائي الاجتماعي في المركز لقاءً خاصًا بي، وخاصًا بالطرف الآخر كذلك في تنفيذ حكم الزيارة؛ لتوعيتنا بالآثار المترتبة على الطفل لنجاح أو فشل الزيارة	٢٨٩	٣٣٨	٤٣٦	١,٨٦	٠,٨١	٧	متوسطة
		ك	%	٢٧,٢				
٩	يطلعي الأخصائي الاجتماعي على سياسات وإجراءات العمل المتعلقة بتنفيذ أحكام الحضانة والزيارة في المركز	١٨١	٢٠٢	٦٨٠	١,٥٣	٠,٧٦	٢	عالية
		ك	%	١٧				

م	العبارة	نوع	أقل ما	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	التقدير
١٠	يشركني الأخصائي الاجتماعي في برامج خاصة لإعداد الحاضنين وطالبي الزيارة لمرحلة تنفيذ أحكام الزيارة	ك	٢٠٩	٢٦٩	٢,٢٩	٠,٨٤	١٦	متوسطة
		%	١٩,٧	٢٥,٣				
١١	يحرص الأخصائي الاجتماعي على سرية المعلومات الخاصة بالزيارة	ك	٣٦٦	٢٣٩	٢,٢٠	٠,٧٨	١٤	متوسطة
		%	٣٤,٤	٢٢,٥				
١٢	يساعدني الأخصائي الاجتماعي على تجاوز المشكلات التي تواجهني في تنفيذ حكم الزيارة	ك	٣٨٢	٢٧٤	٢,١٠	٠,٧٧	١١	متوسطة
		%	٣٥,٩	٣٨,٢				
١٣	أشعر بالرضا تجاه مساعدة الأخصائي الاجتماعي على تجاوز المشكلات التي يعانيها (طفلي / أطفالي) في تنفيذ الحكم بالزيارة	ك	٤٧٩	٢١٥	٢,١٤	٠,٧٢	١٢	متوسطة
		%	٤٥,١	٢٠,٢				
١٤	أشعر بالرضا تجاه الخدمات التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي أثناء تنفيذ الزيارة	ك	٢٤١	٢٢٧	١,٦٦	٠,٨٢	٤	عالية
		%	٢٢,٧	٥٦				
١٥	يشركني الأخصائي الاجتماعي في خطط التدرج في تنفيذ أحكام الزيارة	ك	٢٦٥	١٢٩	١,٦١	٠,٨٥	٣	عالية
		%	٢٤,٩	٦٢,٩				
١٦	يعد الأخصائي دراسة حالة للطفل قبل تنفيذ حكم الزيارة	ك	٤١٠	٢٣٥	١,٩٩	٠,٨٨	٩	متوسطة
		%	٣٨,٦	٣٩,٣				
مستوى رضا المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة عن الدور الاجتماعي المهني					١,٩١	٠,٤٥		متوسطة

وبيّنت نتائج إجابة أفراد عينة الدراسة عن مستوى رضا المستفيدين عن الدور الاجتماعي المهني لمراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة بدرجة عالية على العبارات الآتية: "في حالة رفض الطفل للزيارة يعرض الأخصائي الاجتماعي إشراك طفلي ببرنامج تأهيلي لإعداده لتقبل فكرة الزيارة وإجرائها"، و"يطلعني الأخصائي الاجتماعي على سياسات وإجراءات العمل المتعلقة بتنفيذ أحكام الحضانة والزيارة في المركز"، و"يشركني الأخصائي الاجتماعي في خطط التدرج في تنفيذ أحكام الزيارة"، و"أشعر بالرضا تجاه الخدمات التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي أثناء تنفيذ الزيارة"، في حين

يتضح من نتائج إجابة أفراد عينة الدراسة أن مستوى رضا المستفيدين عن مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة عن الدور الاجتماعي المهني جاء بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لعبارة هذا المحور (١,٩١) بانحراف معياري (٠,٠٥)، وهو ما يدل على أن الدور المهني الاجتماعي لمراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة لم يحقق التوقعات بشكل كامل، بل كان مستواه متوسطاً، وقد يكون ذلك نتيجة لغموض بعض الأدوار للعاملين في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة، أو لارتفاع مستوى التوقعات لدى المستفيدين من خدمات مراكز شمل.

الأنظمة واللوائح المختصة بذلك، إذ ذهبت غالبية الباحثين إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة يقومون بإطلاع الأسر على سياسات وإجراءات العمل المتعلقة بتنفيذ أحكام الحضانة والزيارة في المركز. كما يتفق ذلك مع المفاهيم الواردة في نظرية الدور الاجتماعي الذي قد يرتبط بغموض الدور لدى الأخصائيين، وكذلك توقعات الدور لدى المستفيدين.

جاءت بقية العبارات بدرجة متوسطة؛ وقد يعزى ذلك -وفقاً لنظرية الدور- إلى أن وجود غموض في بعض الأدوار؛ مما يؤدي إلى عدم تحقيق توقعات هذا الدور، أو إلى ارتفاع مستوى التوقعات للدور المهني لهذه المراكز لدى المستفيدين من خدماتها.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة العبد العالي (٢٠١٤) بأن النظام السعودي حرص على الحفاظ على حقوق الطفل عامة والمحضون خاصة، وذلك من خلال تطبيق الأحكام الشرعية الخاصة به، وسن

عرض نتائج الإجابة عن تساؤل الدراسة الثاني ومناقشتها

٢- ما مستوى سهولة حصول المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة على الخدمة؟

جدول (١٧). توزيع استجابات مجتمع الدراسة المتعلق بمستوى سهولة حصول المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة

والزيارة على الخدمة

م	العبارة	ن	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	التقدير
١	أجد سهولة في الوصول لمقر مركز تنفيذ حكم الزيارة	٤٧٨	٢٢٥	٣٦٠	٢,١١	٥	متوسطة
		%	٤٥	٣٣,٩			
٢	سهولة الاستعلام عن طبيعة الإجراءات المتعلقة بتنفيذ الزيارة إلكترونياً.	٣٦٨	٣١٨	٣٧٧	١,٩٩	٣	متوسطة
		%	٣٤,٦	٣٥,٥			
٣	الإجراءات المتعلقة بقبول طلب الزيارة في المركز واضحة	٥٣٧	٢٨٠	٢٤٦	٢,٢٧	٧	متوسطة
		%	٥٠,٥	٢٣,١			
٤	حصلت على الخدمة خلال مدة زمنية مناسبة	٥٤٠	١٧٠	٣٥٣	٢,١٧	٦	متوسطة
		%	٥٠,٨	٣٣,٢			
٥	يوفر المختصون وسيلة دعائية توضح للمستفيدين إجراءات الحصول على خدمات الحضانة والزيارة بالمركز	٣٨٦	١٨٩	٤٨٨	١,٩٠	١	متوسطة
		%	٣٦,٣	٤٥,٩			
٦	تميزت إجراءات الحصول على خدمة الزيارة في المركز بالنظام	٥٣٣	٤٠٥	١٢٥	٢,٨٣	٩	منخفضة
		%	٥٠,١	١١,٨			
٧	تميزت إجراءات الحصول على خدمة الزيارة في المركز بالسهولة	٤٩٩	١٧٠	٣٩٤	٢,٠٩	٤	متوسطة
		%	٤٦,٩	٣٧,١			

م	العبارة	نوع	إلى	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	التقدير
٨	تم اطلاق على الخدمات والبرامج المقامة بالمركز التي تتفق مع تنفيذ أحكام الزيارة	ك	٣٦٣	٢٣٧	١,٩٠	٠,٨٧	١	متوسطة
		%	٣٤,١	٢٢,٣	٤٣,٦			
٩	أجد سهولة في مقابلة المختصين الإداريين بالمركز عند حاجتي لذلك	ك	٦٢١	٢٨٩	٢,٤٤	٠,٧٣	٨	منخفضة
		%	٥٨,٤	٢٧,٢	١٤,٤			
مستوى سهولة حصول المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة على الخدمة								
					٢,١٤	٠,٤٠		متوسطة

أحكام الحضانة والزيارة بدرجة متوسطة أو ضعيفة قد لا يسهم في تحقيق أهداف المبادرة، إضافة إلى دوره في خفض مستوى تمتع الطفل بحقوقه عند زيارته لأحد والديه (طالب الزيارة).

وعند النظر في نتائج إجابة أفراد عينة الدراسة عن مستوى سهولة حصول المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة على الخدمة من منظور نظرية الدور الاجتماعي، فإن الأدوار الرسمية التي يقوم بها العاملون في مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة تظهر مستوى منخفضاً بعض الشيء، والذي قد يكون عائقاً إلى نقص في تدريب العاملين على الأدوار الاجتماعية التي يمارسونها داخل هذه المؤسسة، وبالتالي قد يتسبب ذلك في عدم تحقيق المستوى المناسب للمستفيدين من هذه الخدمة، إضافة إلى ضعف مستوى الخدمات الإلكترونية المنظمة لأعمال المركز بشكل عام، وسهولة الحصول على خدمات مراكز شمل على وجه الخصوص.

بيّنت نتائج إجابة أفراد عينة الدراسة أن مستوى سهولة حصول المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة على الخدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة أتت بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لعبارات هذا المحور (٢,١٤) بانحراف معياري (٠,٤٠). ووفقاً لنتائج إجابة أفراد عينة الدراسة عن مستوى سهولة حصول المستفيدين من مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة على الخدمة، فإن العبارات الآتية قد جاءت هي الأعلى: "يوفر المختصون وسيلة دعائية توضح للمستفيدين إجراءات الحصول على خدمات الحضانة والزيارة بالمركز"، و"تم إطلاع على الخدمات والبرامج المقامة بالمركز التي تتفق مع تنفيذ أحكام الزيارة"، و"سهولة الاستعلام عن طبيعة الإجراءات المتعلقة بتنفيذ الزيارة إلكترونياً"، فيما جاءت عبارة: "تميزت إجراءات الحصول على خدمة الزيارة في المركز بالنظام" في أدنى مستوى، وهذا يتعارض مع ما توصلت إليه دراسة سليمة (٢٠١٦) حول ضرورة المحافظة على حقوق الطفل معنوياً؛ فكأن الاستفادة من خدمات مراكز تنفيذ

جدول (١٨). توزيع استجابات مجتمع الدراسة المتعلق بمستوى العدالة في حصول المستفيدين من مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة على الخدمات

م	العبارة	ن	س	ن	س	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	التقدير
١	يدون العاملون بالمركز كل ما يتعلق بتأخير تنفيذ أحكام الزيارة على الطرفين	٧٨٥	١٦٥	١١٣	١٦٥	٢,٦٣	٠,٦٦	٨	منخفضة
		٧٣,٨	١٥,٥	١٠,٦	١٠,٦				
٢	يسعى العاملون بالمركز لتنفيذ مدة الزيارة الواردة في صك الحكم بشكل دقيق	٧٢٤	٢٣٠	١٠٩	٢٣٠	٢,٥٧	٠,٦٧	٧	منخفضة
		٦٨,١	٢١,٦	١٠,٣	١٠,٣				
٣	يعدل العاملون في المركز بيني وبين خصمي فيما يتعلق بالحصول على الخدمة	٥٩٥	٣٢٣	١٤٥	٣٢٣	٢,٤٢	٠,٧١	٥	منخفضة
		٥٦	٣٠,٤	١٣,٦	١٣,٦				
٤	يتضح توحيد إجراءات الحصول على الخدمة لجميع المستفيدين من خدمات المركز	٤٨٦	١٩٧	٣٨٠	١٩٧	٢,٠٩	٠,٨٩	٤	متوسطة
		٤٥,٧	١٨,٥	٣٥,٧	٣٥,٧				
٥	يساعد العاملون في المركز الطرف الآخر على إقامة دعاوى قضائية ضدي	١٨٨	١٩٢	٦٨٣	١٩٢	١,٥٣	٠,٧٧	١	عالية
		١٧,٧	١٨,١	٦٤,٣	٦٤,٣				
٦	آليات تقديم الشكاوى ضد المركز واضحة	٢١٠	١٦٩	٦٨٤	١٦٩	١,٥٥	٠,٨٠	٢	عالية
		١٩,٨	١٥,٩	٦٤,٣	٦٤,٣				
٧	آليات تقديم الشكاوى للمركز ضد أحد العاملين فيه واضحة	٢٨٧	١٨٨	٥٨٨	١٨٨	١,٧١	٠,٨٦	٣	متوسطة
		٢٧	١٧,٧	٥٥,٣	٥٥,٣				
٨	يقدم العاملون بالمركز الدعم المناسب لي أثناء الزيارة	٦٣٧	٢٦٨	١٥٨	٢٦٨	٢,٤٥	٠,٧٣	٦	منخفضة
		٥٩,٩	٢٥,٢	١٤,٩	١٤,٩				
مستوى العدالة في حصول المستفيدين من مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة على الخدمات						٢,١٢	٠,٣٥		متوسطة

وبناء على النتائج حول مستوى العدالة في حصول المستفيدين من مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة على الخدمات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، فإن العبارات الآتية قد جاءت هي الأعلى: "يساعد العاملون في المركز الطرف الآخر على إقامة دعاوى قضائية ضدي"،

يتضح من النتائج أن مستوى العدالة في حصول المستفيدين من مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة على الخدمات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لعبارات هذا المحور (٢,١٢) بانحراف معياري (٠,٣٥).

الكوادر العاملة في المراكز قد يكون من ضمن العوامل المؤثرة.

ويتضح أن نتائج استجابات أفراد الدراسة حول مستوى العدالة في حصول المستفيدين من مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة على الخدمات بيّنت أن نصف عبارات المحور جاءت بدرجة ضعيفة، وقد يكون السبب في ذلك عدم وجود تشريع واضح أو دليل سياسات ينظم عمل مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة، وهو ما أوردته دراسة طعيبة (2018م) من أن المشرع اكتفى بالإشارة إلى اقتراحها بالحكم عند إسناد الحضانة في محاولة منه لترك المجال واسعاً للسلطة التقديرية لقاضي شؤون الأسرة عند تدخله في إقرار حق الزيارة، وبدايته، وتنظيمه، وضمان تنفيذه، وتحديد مجاله، وأشخاصه، مراعيًا في ذلك كله مصلحة المحضون.

و"آليات تقديم الشكاوى ضد المركز واضحة"، فيما كانت أقل العبارات هي الآتية: "يعدل العاملون في المركز بيني وبين خصمي فيما يتعلق بالحصول على الخدمة"، و"قدم العاملون بالمركز الدعم المناسب لي أثناء الزيارة"، و"يسعى العاملون بالمركز لتنفيذ مدة الزيارة الواردة في صك الحكم بشكل دقيق"، و"يدون العاملون بالمركز كل ما يتعلق بتأخير تنفيذ أحكام الزيارة على الطرفين". وقد يعود السبب في ذلك إلى أن وجود انخفاض في مستوى الوضوح في التوقعات المشتركة لأدوار العاملين في مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة؛ وبالتالي تكمن أهمية مفهوم استعادة التفاهم، وهو أحد مفاهيم نظرية الدور الاجتماعي، إذ يمكن أن يتم حل الخلاف أو الصراع على الأدوار من خلال توضيح التوقعات المشتركة بين الأطراف المعنية، وعن طريق المختصين الاجتماعيين وبشكل منظم، إضافة إلى أن مسألة عدم التوازن في تحديد جنس

ما مستوى أداء فريق العمل في مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة؟

جدول (١٩). توزيع استجابات مجتمع الدراسة المتعلق بمستوى أداء فريق العمل في مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة

م	العبارة	نوع	عدد	نسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	التقدير
١	يراعي فريق العمل بالمركز احتياجات المرتبطة بتنفيذ حكم الزيارة	ك	٤٨٨	٢٦٢	٢,١٦	٠,٨٥	٣	متوسطة
		%	٤٥,٩	٢٤,٦	٢٩,٤			
٢	أطلعني فريق العمل بالمركز على ضوابط وآليات عمل المركز في تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة	ك	٥٠٠	٢٣٥	٢,١٦	٠,٨٦	٣	متوسطة
		%	٤٧	٢٢,١	٣٠,٩			
٣	يوفر لي فريق العمل في المركز الاستقبال المناسب	ك	٦٦٦	٢٤٨	٢,٤٨	٠,٧٢	٨	منخفضة
		%	٦٢,٧	٢٣,٣	١٤			
٤	يقدم لي فريق العمل بالمركز التوجيهات المناسبة لنجاح الزيارة	ك	٥٤٧	٣٢٢	٢,٣٣	٠,٧٦	٧	منخفضة
		%	٥١,٥	٣٠,٣	١٨,٣			
٥	يرحب فريق العمل بطفلي عند حضوره لتنفيذ حكم الزيارة	ك	٥٤٧	٢٨٨	٢,٣٠	٠,٧٩	٦	متوسطة
		%	٥١,٥	٢٧,١	٢١,٤			
٦	يستجيب فريق العمل بالمركز للاستفسارات التي تهمني	ك	٤١٢	٤٤٦	٢,١٩	٠,٧٣	٥	متوسطة
		%	٣٨,٨	٤٢	١٩,٣			
٧	يحرص فريق العمل بالمركز على استفادتي من كامل خدمات المركز	ك	٤٨١	٤٥٨	١,٩١	٠,٦٧	٢	متوسطة
		%	٤٥,٢	٤٣,١	١١,٧			
٨	الخدمات التي يقدمها فريق العمل بالمركز تلي احتياجاتي	ك	٣١٣	٣٤٧	١,٨٦	٠,٨١	١	متوسطة
		%	٢٩,٤	٣٢,٦	٣٧,٩			
مستوى أداء فريق العمل في مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة					٢,٢٣	٠,٤٤		متوسطة

ويتضح من النتائج المتعلقة بمستوى أداء فريق العمل في مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة أن العبارات الآتية جاءت بدرجات منخفضة، وهي: "يقدم لي فريق العمل بالمركز التوجيهات

أظهرت النتائج أن مستوى أداء فريق العمل في مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لعبارة هذا المحور (٢,٢٣) بانحراف معياري (٠,٤٤).

أكبر، لأن ذلك قد يسهم في رفع مستوى الخدمة، وبالتالي ارتفاع رضا المستفيدين.

- تسهيل الحصول على الخدمات من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية المتبعة التي تضمن سهولة الحصول على الخدمة وسرعته.

- إنشاء برنامج إلكتروني مخصص لمبادرة شمل، غير مستقل ويعمل على شبكة الإنترنت، ويكون رابطاً بين المستفيدين والمراكز والقضاة. وحتى يتم إنشاؤه، يمكن الاستفادة من المواقع الإلكترونية القائمة للجمعيات المشاركة في المبادرة، وتخصيص رابط خاص بالمبادرة يتضمن السياسات والإجراءات وتقديم الطلبات.

- اعتماد مؤشرات أكثر دقة لقياس الأداء من أجل معرفة الوضع الحالي ومتابعة التغير في مستوى الأداء من خلال هذه المتغيرات، إذ تتوافق هذه التوصية مع رؤية المملكة (٢٠٣٠) التي تهدف إلى رفع أداء المؤسسات.

- محاولة التركيز على كيفية تقديم الخدمة، وليس كمية تقديمها، إذ إن المراكز القائمة حالياً تعمل فوق طاقتها الاستيعابية بضعفين وأكثر، وهو ما يؤدي بشكل مؤكد إلى انخفاض رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة، وعدم قدرة المراكز على إنشاء برامج تفي بمتطلبات الدور المهني المنوط بها.

- رفع مستوى العاملين في المراكز من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة بشكل دوري تستهدف التطوير من أدائهم المهني.

- بناء إجراءات قانونية للتعاقد مع المستفيدين، وتزويد الطرفين بنسخة من التعاقد مع بقاء الأصل في ملف المستفيدين بالمركز.

المناسبة لنجاح الزيارة"، و"يوفر لي فريق العمل في المركز الاستقبال المناسب". أما بقية العبارات فجاءت بدرجات متوسطة؛ وقد يعود السبب في ذلك إلى عدم وضوح أدوار العاملين بالنسبة للمستفيدين من خدمات مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والزيارة، وكذلك إلى انخفاض مستوى الوضوح أيضاً والمتمثل في السياسات والأدلة الإجرائية واتفاقية تقديم الخدمة المنظمة لأعمال مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة، وهو ما تشير إليه نظرية الدور الاجتماعي من أن غموض الدور قد يحدث حين تكون متطلبات الدور غير واضحة للعاملين، إذ إنه لا وجود لتوصيف أو دليل إجرائي للمهام يساعد العامل في المركز على التعرف بشكل دقيق على المهام المطلوبة منهم، ولا وجود لتوصيف لسياسات وإجراءات العمل يشرح خطوات تأدية هذه الأدوار بالشكل المناسب.

ويتبين من نتائج الإجابة عن هذا التساؤل حول مستوى أداء فريق العمل في مراكز أحكام تنفيذ الحضانة والزيارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة أن الظروف التي تستوجب تطوير أداء العاملين لا تزال قائمة، إذ سبق أن أوصت دراسة العبدالعال (٢٠١٤) بإيجاد جمعية أهلية أو حكومية تقوم على رعاية شؤون المحضونين بالمتابعة والتفتيش المستمر على أحوالهم.

التوصيات

- القيام بتقييم دوري من قبل مسؤولي المبادرة بوزارة العدل لرضا المستفيدين من خدمات المراكز، لأن ذلك يعطي انطباعاً عن جودة الخدمات، كما يسهم من خلال التغذية الراجعة في تطوير العمل.

- تحديث تطوير العمل القائم حالياً، وذلك بمراجعة السياسات والإجراءات في المراكز وتوحيدها، وتوضيح السياسات والإجراءات والضوابط بشكل

- العمل على وضع مؤشرات لجودة الخدمات المقدمة من أجل رفع كفاءة وفاعلية الخدمات المقدمة في هذه المراكز.
- وضع نظام رقابي متكامل يهدف إلى مراقبة التزام جميع الأطراف بمن فيهم العاملين في المراكز من أجل تحقيق العدالة، ومن الممكن أن يرتبط بنظام البصمة، وباستخدام رقم الهوية الوطنية كتعريف، مما ينظم حصول المستفيدين على الخدمة، ويمنع التحيز في تسجيل الأوقات.
- عمل ورش عمل أو لقاءات إلزامية للمستفيدين الجدد كشرط لتقديم خدمات المراكز من أجل توضيح الخدمات المقدمة وآلياتها وضوابطها، مما يسهم في إعادة تحديد التوقعات لدى المستفيدين، بالإضافة إلى إيضاح الأدوار المطلوبة من المستفيدين.
- عقد حلقات نقاش مفتوحة تجمع كلا من القضاة والعاملين في المركز مع المستفيدين من الخدمات لفهم العقبات بشكل أعمق وأفضل.
- حث الباحثين في التخصصات ذات العلاقة على إجراء البحوث في هذا المجال سواء البحوث المتعلقة بفهم الظاهرة أم تلك المتعلقة بالممارسة المهنية، مما يسهم في رفع مستوى الخدمات ومواجهة هذه الظاهرة.
- بناء تشريعات منظمة لزيارة المحضون، مما يسهم مستقبلاً في خفض حدة الصراعات المرتبطة بالزيارة، كونها مقننة مسبقاً، ومعلومة التفاصيل لدى جميع الأطراف.
- إعادة صياغة ميثاق المستفيدين من خدمات المراكز لوجود تداخل في العبارات التي لا تؤدي الهدف المناسب ورفع مستوى التصنيف في الميثاق.
- قيام وزارة العدل بإعادة النظر فيما يتعلق بالإحصاءات، لأن الإحصاءات الحالية لا تعطي تصوراً واضحاً لحجم المشكلة، كونها تتضمن الحضانة والزيارة وما يلحق بها، وضرورة الفصل في الإحصائيات، بحيث تكون الحضانة في إحصائية مستقلة، والزيارة في إحصائية مستقلة.
- أن تتضمن الزيارة الداخلية للمراكز الأطفال المعرضين للعنف أو الإيذاء، أو حال كان الزائر ممن ثبت استخدامه للمخدرات أو لديه مشكلات عقلية، بحيث يتوافر لدى المحضون القدر العالي من الأمان والحماية.
- سن إجراءات خاصة بحماية الطفل، والتعاون مع إدارة الحماية الاجتماعية في آليات منظمة للإبلاغ والتحويل.

المراجع

- (١) أبو عامر، هالة طالبة محمود (٢٠١٧م). المسؤولية الجنائية للحاضن عن النقل غير المشروع للقاصر في النظام السعودي: دراسة مقارنة بالقانون الإماراتي، رسالة ماجستير، كلية العدالة الجنائية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- (٢) آل صليح، فالح مرزوق (٢٠١٨م). جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمرضى وأسرههم بالمستشفيات، استخدام الوسائل التنظيمية كالأرقام التسلسلية، وشاشات العرض لتنظيم العمل، وتحقيق الانسيابية للعاملين والمستفيدين على حد سواء.
- تحديد متطلبات العمل في المراكز وكونها تتطلب أخصائياً اجتماعياً ونفسياً، ومتخصصين في رياض الأطفال، وأن يتضمن كل مركز العدد الكافي من المتخصصين سابق الذكر.

- ٩) جمعي، ليلي (٢٠١٤م). اتجاه الاجتهاد القضائي الجزائري في تقدير مصلحة المحضون، مجلة كلية الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية، جامعة الإسكندرية، العدد الأول.
- ١٠) الجميلي، خيرى خليل (١٩٩٨م). السلوك الانحرافي في إطار التخلف والتقدم، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- ١١) الجنائي، بهاء عطية (٢٠٠٢م). رعاية الطفل في الإسلام، المؤتمر العلمي الرابع رعاية الإسلام لذوي الاحتياجات الخاصة، جامعة جرش الأهلية، كلية الشريعة.
- ١٢) الحسن، إحسان (٢٠١٥م). النظريات الاجتماعية المتقدمة، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- ١٣) الخولاني، عبد الله محمد سعيد (٢٠١٦م). دستور الطفولة: دراسة لحقوق الطفل في ضوء سورة البقرة، المؤتمر الدولي القرآني الأول توظيف الدراسات القرآنية في علاج المشكلات المعاصرة، جامعة الملك خالد. كلية الشريعة وأصول الدين، المجلد السادس.
- ١٤) دبابش، نوال ترفاس عبد الرؤوف (٢٠١٥م). التنظيم القانوني لحق الرؤية وزيارة المحضون، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، بسكرة.
- ١٥) الديان، خالد بن راشد عبد الله (٢٠١٧م). أحكام الزيارة وتطبيقها القضائية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- الحكومية: دراسة مطبقة على المرضى وأسرههم بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مجلة الخدمة الاجتماعية، المجلد الرابع، العدد ٥٩.
- ٣) الباز، راشد (١٩٩٧م). الخدمة الاجتماعية مع المصابين بأمراض مزمنة خطيرة، المؤتمر العلمي الرابع للتوجيه الإسلامي، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، كفر الشيخ.
- ٤) بوشنتوف، بوزيان (٢٠١٣م). مدى مراعاة مصلحة المحضون عند إسناد حضائته أو إسقاطها في الفقه الإسلامي والقانون الجزائري، مجلة كلية الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية، جامعة الإسكندرية، العدد الثاني.
- ٥) بوعصيبة، عبد القادر (٢٠١٠م). حق الحضائنة وإشكالات التطبيق في المهجر. كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، وجدة بالمغرب: مختبر البحث في قانون الأسرة والمهجر.
- ٦) ترفاس، نوال ودبابش، عبد الرؤوف (٢٠١٥م). التنظيم القانوني لحق الرؤية وزيارة المحضون، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- ٧) تشوار، جيلالي (٢٠١٨م). حق زيارة المحضون و ضمانات إقراره وتنفيذه على ضوء قانون الأسرة والاجتهاد القضائي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد ١١. العدد الأول.
- ٨) الجبرين، جبرين علي (٢٠٠٥م). العنف الأسري خلال مراحل الحياة، الرياض: مؤسسة الملك خالد الخيرية.

- ١٦) رشوان، عبد المنصف، والقربي، محمد (٢٠٠٤م).
المدخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الأفراد
والأسر، الرياض: مكتبة الرشد.
- ١٧) سليمان، نشوان زكي (٢٠١٣م). **الحضانة وشروط
ممارستها: دراسة مقارنة مجلة الرافدين للحقوق،
الموصل: جامعة الموصل.**
- ١٨) شحاته، فوزي محمد الهادي (٢٠٠٦م). تحديد
مستوى جودة الخدمات الاجتماعية وفق رضا
العميل منها، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية
والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة
الاجتماعية، المجلد الثالث، العدد ٢٠.**
- ١٩) الشراح، يوسف حسن عبد الرحمن (٢٠١٠م).
تخير المحضون الصغير وكفالتهم في الشريعة الإسلامية
وقانون الأحوال الشخصية الكويتي، **مجلة الشريعة
والدراسات الإسلامية، جامعة الكويت، المجلد
٢٥، العدد ٨٠.**
- ٢٠) طعيبة، عيسى (٢٠١٨م). حق زيارة المحضون
و ضمانات إقراره وتنفيذه على ضوء قانون الأسرة
والاجتهاد القضائي، **مجلة الحقوق والعلوم
الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة بالجزائر،
المجلد ١١، العدد الأول.**
- ٢١) العالي، عادل بن محمد العبد (٢٠١٤م). **حقوق
الطفل في دعوى الحضانة في النظام السعودي،
رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،
كلية العدالة الجنائية، قسم الشريعة والقانون.**
- ٢٢) عباس، نهاد فاروق (٢٠١٦م). المسؤولية عن
التعسف في استعمال حق مشاهدة المحضون وزيارته
في النظام السعودي. رسالة ماجستير غير منشورة.
كلية العدالة الاجتماعية.
- ٢٣) عبد الخالق، جلال (١٩٩٦م). **العمل على
الحالات الفردية، الإسكندرية: المكتب العلمي
للكمبيوتر والنشر والتوزيع.**
- ٢٤) عثمان، إبراهيم عيسى (١٩٨٣م). **الأصول في علم
الاجتماع، الكويت: كاظمة للنشر والتوزيع.**
- ٢٥) عكوش، وزنة وأيت وكرو، نوال (٢٠١٣م).
**الحضانة دراسة مقارنة بين التشريع الجزائري
والتشريعات العربية، رسالة ماجستير، جامعة ميرة
بيجاية، كلية الحقوق والعلوم السياسية.**
- ٢٦) عميش، حمزة عبد الرحمن (٢٠١٤م). **حقوق
الطفل بين الشرع الإسلامي في قانون الأحوال
الشخصية السوري، أعمال المؤتمر الدولي السادس
الحماية الدولية للطفل بعد بدء نفاذ البروتوكول
الاختياري الثالث بطرابلس، مركز جيل البحث
العملي، الجزائر.**
- ٢٧) فهمي، نصيف (٢٠٠٩م). **النظريات العلمية
والتماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في
العمل مع الجماعات، الإسكندرية: المكتب
الجامعي الحديث.**
- ٢٨) قاسم، محمد رفعت (٢٠٠٤م). **نماذج ونظريات
الممارسة المهنية في تنظيم المجتمع، القاهرة: دار
المهندس للطباعة والنشر.**
- ٢٩) نوري، محمد عثمان الأمين (٢٠١١م). **تصميم
البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية، الجزء
الأول خطوات البحث العلمي، الطبعة الثانية، جدة:
خوارزم العلمية.**