

Syrian Refugees Evaluation for the Services Provided By High Commissioner for Refugees (UNHCR) In Zaatari Refugee Camp (A Field Study)

Ayman Sukhon^{1*}, Majd Aldeen Khmash²

¹ Department of Monitoring and Evaluation, Jordan.

² The University of Jordan, Amman, Jordan.

Received: 30/6/2021

Revised: 20/9/2021

Accepted: 16/11/2021

Published: 30/1/2023

* Corresponding author:

aymanhu75@yahoo.com

Citation: Sukhon, A. ., & Khmash, M. A. . (2023). Syrian Refugees Evaluation for the Services Provided By High Commissioner for Refugees (UNHCR) In Zaatari Refugee Camp (A Field Study). *Dirasat: Human and Social Sciences*, 50(1), 415–438.
<https://doi.org/10.35516/hum.v50i1.4424>



© 2023 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Abstract

The study aims at identifying the Syrian refugees' evaluation of services provided by UNHCR, to achieve the objectives of the study, a sample social survey method was used. Anecdotal sample was selected consisting of (3%) of the study population formed from (471) heads of households, by using (the SPSS) statistical program to come up with results that would answer the study questions. The study reached the following important results: The general average of refugee satisfaction with the services provided by UNHCR was high, reaching an average of (3.85). Satisfaction of refugees with services in general (psychosocial support services, educational services, cleaning services, social support services, water services) was high, as shown by arithmetic averages, In-kind assistance, and electricity services were found at a moderate level.

Keywords: Syrian refugees, services provided to refugees, UNHCR, Zaatari Refugee Camp.

تقييم اللاجئين السوريين للخدمات المقدمة من المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في مخيم الزعتري دراسة ميدانية
أيمن السخن^{1*}، مجد الدين خمّش²
¹ إدارة الرقابة والتقييم ، الأردن
² الجامعة الأردنية.

ملخص

هدفت الدراسة إلى تعريف تقييم اللاجئين السوريين للخدمات المقدمة من المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في مخيم الزعتري، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم منهج المسح الاجتماعي بالعينة، جرى اختيار عينة عشوائية تشكل ما نسبته (3%) من مجتمع الدراسة؛ حيث تكونت عينة الدراسة من (471) رب أسرة. تم استخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، توصلت الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي العام لتقييم اللاجئين للخدمات المقدمة من قبل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين جاء مرتفعاً؛ حيث بلغ (3.85)، وقد جاء تقييم اللاجئين للخدمات مرتفعاً عن الخدمات الآتية مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي (خدمات الدعم النفسي، الخدمات التعليمية، خدمات النظافة، خدمات الدعم الاجتماعي، خدمات المياه، خدمات الغذاء، الخدمات الصحية، وخدمات السكن)، أما تقييم اللاجئين لخدمات الكهرباء وخدمات المساعدات العينية فقد جاء متوسطاً.
الكلمات الدالة: اللاجئون السوريون، الخدمات المقدمة للاجئين، المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، مخيم الزعتري.

المقدمة

تعدّ أزمة اللاجئين في العالم ومنها أزمة اللاجئين السوريين من أعقد التحديات التي تواجه المجتمع الدولي، وقد تأثر المجتمع الأردني على نحو كبير من هذه الأزمة، كما تأثرت جميع الدول المجاورة لسوريا مثل لبنان وتركيا بأزمة اللاجئين منذ بداية الأزمة السورية عام (2011). لكن الأردن كان الأكثر تأثراً حيث يحتل الأردن المركز الثاني على مستوى العالم في استقبال اللاجئين بالنسبة لعدد السكان، وفي آخر تحديث للمفوضية في أيلول علم (2020)، كان الأردن يستضيف (660.262) لاجئاً سورياً مسجلين لدى المفوضية (UNHCR, 2020)، مع قرابة (700) ألف سوري كانوا قد دخلوا قبل الأزمة مسجلين لدى الحكومة الأردنية ولم تعترف بهم المفوضية كلاجئين بعد الأزمة، ولا يزال الكثيرون منهم مقيمين في الأردن، ومساحة الأردن صغيره مقارنة بعدد السكان، مما سبّب المزيد من الضغط السكاني على الموارد المحدودة أصلاً، وقد زاد عدد سكان الأردن قرابة (1.3) مليون سوري بسبب الأزمة، يشكلون 20% من عدد سكان الأردن (الإحصاءات العامة، 2016)، وهذه ليست ظاهرة جديدة على التاريخ الأردني فقد استقبل العديد من موجات اللجوء ولكن تأثيرها الاجتماعي والاقتصادي كان كبيراً، والأردن يستضيف حالياً أكثر من ثلاثة أضعاف ونصف من مجموع عدد الذين تعهدت الدول الغربية مجتمعة باستضافتهم منذ بداية الأزمة (UNICEF, 2016, P: 4).

تعدّ المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين High Commissioner for Refugees (UNHCR) United Nations من أهم المنظمات الدولية التي تعنى باللاجئين، حيث تم تأسيس المفوضية السامية لشؤون اللاجئين بموجب قرار صدر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة، وذلك طبقاً للمادة (22) من ميثاق الأمم المتحدة، وبذلك فهي منظمة دولية لديها الشخصية القانونية الدولية، في الحدود الضرورية لتحقيق مقاصدها ومباشرة وظائفها، وقد حدد النظام الأساسي للمفوضية أهدافها في منح الحماية للاجئين، والبحث عن حلول دائمة لها، بالتعاون مع الدول، كما أن النشاطات التي تقوم بها المفوضية لهذا الغرض ليس لها أي طابع سياسي، بل هي إنسانية واجتماعية، وهذا كان أساس إنشائها وهو تقديم المساعدة إلى مجموعات أو فئات مختلفة من اللاجئين ومعالجة شؤونهم دون التأثير بأي من النواحي أو المواقف السياسية المختلفة، والمبنية على أساس العنصر أو الدين أو الرأي السياسي أو الجنسية، وهذا ما يؤكد اضطلاع هذه المنظمة بوظائف إنسانية، تهدف إلى خدمة اللاجئين بعيداً عن أي أهداف سياسية. (النعيبي، 2011، ص: 117)، وهي منظمة فاعلة ورئيسة في أزمة اللاجئين السوريين في الأردن، وتقوم على تقديم خدمات الإغاثة للاجئين في الأردن داخل وخارج مخيمات في كافة المحافظات الأردنية، ويعدّ مخيم الزعتري أكبر مخيم للاجئين السوريين في الأردن، وتشرف المفوضية السامية لشؤون اللاجئين على تقديم الخدمات في هذا المخيم، حيث تقدم خدمات متنوعة للاجئين مثل: خدمات الحياة الأساسية، الخدمات الصحية، الخدمات التعليمية، الخدمات الاجتماعية، الخدمات العامة، الخدمات الأسرية، المساعدات العينية والنقدية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

يصنف الأردن على أنه ثاني دولة في استيعاب اللاجئين في العالم بالنسبة لعدد السكان، حيث يستضيف أكثر من 660 ألف لاجئ سوري معترف به من المفوضية السامية لشؤون اللاجئين (UNHCR, 2020) بالإضافة إلى لاجئين من جنسيات أخرى، هذا العدد الكبير من اللاجئين يشكل أعباء كبيرة على المجتمع الأردني مما يستدعي دراسة أوضاع هؤلاء اللاجئين، وتعرّف تقييم اللاجئين السوريين للخدمات المقدمة لهم واقتراحاتهم لتطويرها، ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما تقييم اللاجئين السوريين للخدمات المقدمة لهم من المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في مخيم الزعتري؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري للخدمات الأساسية (السكن، الغذاء، المياه)؟
2. ما تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري للخدمات الصحية الأولية والخدمات التعليمية؟
3. ما تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري لخدمات النظافة وخدمات الكهرباء؟
4. ما تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري لخدمات الدعم الاجتماعي والدعم النفسي؟
5. ما تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري للمساعدات العينية المقدمة لهم (حرامات، صوبات،...)?
6. ما مدى إفادة اللاجئين من خدمات المفوضية وشركائها في مخيم الزعتري؟
7. ما أهم المشكلات والصعوبات التي يواجهها اللاجئون في تلقي الخدمات من المفوضية السامية لشؤون اللاجئين؟
8. ما اقتراحات اللاجئين لتحسين الخدمات المقدمة من قبل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين؟

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تعرّف تقييم دور المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في تقديم الخدمات للاجئين السوريين في مخيم الزعتري، وتسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تعرّف تقييم اللاجئين السوريين للخدمات المقدمة لهم؟

2. تعرّف مدى إفادة اللاجئين من خدمات المفوضية وشركائها في مخيم الزعتري؟
3. تعرّف المشكلات والصعوبات التي يواجهها اللاجئون في تلقي الخدمات من المفوضية السامية لشؤون اللاجئين؟
4. تعرّف اقتراحات اللاجئين لتحسين الخدمات المقدمة من قبل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في الآتي:

1. الأهمية النظرية: تعدّ هذه الدراسة من الدراسات المتخصصة في موضوع الخدمات المقدمة للاجئين، وفي تقييم منظمة دولية هي المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، وذلك من وجهة نظر متلقي الخدمة (اللاجئين)، كما تعد هذه الدراسة من الدراسات العربية القليلة التي تناولت أزمة اللاجئين السوريين، ودور المفوضية السامية لشؤون اللاجئين فيها، وتقييم اللاجئين السوريين للخدمات المقدمة لهم، كما تسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية بموضوع جديد يمكن الإفادة منه في عمل بحوث ودراسات ذات علاقة في مجتمعات أخرى تتعامل مع أزمة اللاجئين.
2. الأهمية التطبيقية العملية: تتمثل في إفادة الجهات ذات العلاقة وبخاصة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وشركائها، من نتائج الدراسة في تقييم وتطوير برامج الخدمات المقدمة للاجئين السوريين، وتوفير البيئة المناسبة للعودة الطوعية لهم.

تعريفات الدراسة الإجرائية

التقييم: "عملية منظمة مبنية على القياس يتم بواسطتها إصدار الحكم (التقييم) على الشيء المراد تقييمه في ضوء ما يحتويه من الخاصية الخاضعة للقياس ونسبتها إلى قيمة متفق عليها أو معيار معين" (العجلاني، 2005، ص: 24).

ويقصد بها إجرائياً: هي العملية المنظمة المبنية على القياس العلمي الذي استخدمته هذه الدراسة من خلال أسئلة التقييم في استبيان الدراسة الذي بواسطته تم تقييم الخدمات المقدمة للاجئين السوريين من قبل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في مخيم الزعتري.

اللاجئ: اللاجئ حسب تعريف المفوضية السامية لشؤون اللاجئين: "هو ذلك الشخص الذي يوجد خارج بلد جنسيته أو بلد إقامته المعتادة، بسبب خوف له ما يبرره من التعرض للاضطهاد بسبب عرقه، أو الدين، أو القومية، أو الانتماء إلى طائفة اجتماعية معينة، أو إلى رأي سياسي، ولا يستطيع بسبب ذلك الخوف أو لا يريد أن يستظل / تستظل بحماية ذلك البلد أو العودة إليه خشية التعرض للاضطهاد" (UNHCR, 2016).

وإجرائياً: كل مواطن سوري تعرضت حياته أو سلامته أو حرته للخطر أثر الأزمة السورية التي بدأت عام (2011)، ولجأ إلى الأردن أو كان موجوداً في الأردن في أثناء الأزمة وبقي فيها بعد الأزمة طلباً للحماية، وهذا يتضمن اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري في أثناء إجراء الدراسة.

رب الأسرة اللاجئ: "هو أحد أفراد الأسرة المعتادين الموجودين داخل المنزل، المعرف به على أنه المسؤول عنها، وعادة ما يكون مسؤولاً عن الترتيبات المعيشية للأسرة، وعن اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤونها ومن الممكن أن يكون رب الأسرة ذكراً أو أنثى" (الإحصاءات العامة، 2017، ص: 6).

وإجرائياً: رب الأسرة السورية اللاجئة في مخيم الزعتري الذي كان موجوداً في المسكن (المأوى)، خلال فترة إجراء الدراسة، وأجاب عن أسئلة الاستبيان، والمسؤول عن ترتيبات المعيشة لأسرته ومن يعيلهم معه في نفس المسكن، والمسؤول عن اتخاذ القرارات المتعلقة بهم ومن الممكن أن يكون ذكراً أو أنثى.

الخدمات المقدمة للاجئين السوريين: هي الخدمات التي تقدمها المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وشركائها في مخيم الزعتري للاجئين السوريين، وتوفر لها الميزانيات المالية، حيث تناولت الدراسة الخدمات الآتية (السكن، الغذاء، المياه، الخدمات الصحية الأولية، الخدمات التعليمية، النظافة، الكهرباء، خدمات الدعم النفسي، وخدمات الدعم الاجتماعي، المساعدات العينية).

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: "منظمة إنسانية محايدة وغير سياسية وغير ربحية، تابعة للأمم المتحدة وهي المسؤولة عن تنسيق وتسيير الخدمات الإنسانية للاجئين" (النعيبي، 2011، ص: 112).

كما تم تعريفها بأنها: "هيئة إنسانية تم أنشاؤها في 14/12/1950م، من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة وتقضي بولاية المفوضية لقيادة العمل الدولي لحماية اللاجئين وحقوقهم وحل مشاكلهم في كافة أنحاء العالم" (العموش، 2016، ص: 2859).

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين – الأردن إجرائياً: منظمة دولية تابعة للأمم المتحدة تعنى بشؤون اللاجئين وحمايتهم في الأردن، ومن ضمنهم اللاجئون السوريون داخل وخارج مخيمات اللجوء، وتعدّ المسؤولة عن الخدمات المقدمة للاجئين في مخيم الزعتري.

مفهوم تقييم الخدمات

تعرضت المجتمعات الإنسانية إلى تطورات متلاحقة في مختلف جوانب الحياة دعت إلى وجوب الاهتمام بتحسين جودة الخدمات المقدمة وبخاصة الخدمات المقدمة للاجئين، التي تتطلب اهتماماً خاصاً من المجتمع الدولي، ومن الدول والحكومات والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني المحلية والإقليمية والدولية، وهكذا فإن المنظمات تسعى إلى تفعيل جودة الخدمات المقدمة، وتحقيق أفضل مستوى في تقديم الخدمات، والاهتمام بتقييم الخدمات والبرامج في هذا المجال

وتقييم جودة الخدمات أو المساعدات ومدى تلبية حاجة متلقي الخدمة وتحقيق التقييم عن ما تقدمه من خدمات، مما يساعد في تطوير عمل المنظمات لتحقيق أفضل أداء (شحاته، 2006، ص: 1043).

يتطلب اللجوء خدمات مهمة للإبقاء على حياة الكثير من اللاجئين، ومن أهم الحاجات الأساسية الأمن، ثم المأوى والغذاء، وغيرها من الحاجات الضرورية مثل التعليم والصحة والدعم النفسي والاجتماعي، ذلك أن اللاجئ لم يقرر اللجوء إلا نتيجة لظروف اضطرارية، دفعته للجوء خارج موطنه، ومن هنا تأتي أهمية تقييم الخدمات المقدمة لهؤلاء اللاجئين بهدف تلبية حاجات اللاجئين الذين هم في أغلبهم من الفئات الضعيفة.

يُعرف التقييم على أنه "المقياس الذي يعرف بواسطته قيمة الشيء والدرجة التقديرية التي عليها من حيث المستوى سواء كان ذلك في النواحي المادية أو المعنوية" (العجلاني، 2005، ص: 24) ويوضح إلى أي مدى تلي خدمات المؤسسة أو تتجاوز توقعات العملاء، إن مستوى تقييم العميل عن الخدمات المقدمة له يتضح من خلال الفجوة بين ما هو مدرك وما هو متوقع من جانب متلقي الخدمة، وهذه الفجوة تعبر عن مسافة قد لا تستطيع الإمكانيات المتاحة تغطيتها لنجد أن بعض العوامل قد تؤثر في التقييم بانخفاض مستوى الجودة نتيجة ارتفاع المستوى التعليمي على سبيل المثال، الذي يزيد من إدراك الصورة المثلى لتقديم الخدمة. (المدني، 2010، ص: 129)، كما أن الانجهايات التي يكونها متلقي الخدمة إزاء الخدمة المقدمة تكون على أساس خبراته السابقة، وأن هذه الانجهايات تتكيف طبقاً لمستوى التقييم الذي يكون قد أدركه العملاء من خلال تعاملهم مع المنظمة الخدمية (العمرى، 2007، ص: 2)، ومن هنا فإن عملية القياس التقديرية لمستوى الخدمات المقدمة تعدّ تغذية راجعة للمنظمة أو المؤسسة المقدمة للخدمات، ويتكون التقييم في هذه الدراسة من مجموعة من الأسئلة، والعبارات التي تقيس الخدمات المقدمة للاجئين في مخيم الزعتري من قبل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين.

يُعد تقييم اللاجئين للخدمات المقدمة لهم حاجة ملحة وذلك بعد حالة الخوف المبرر الذي تعرضوا له، وحالات التهديد على الحياة والظروف التي اضطرتهم إلى اللجوء، يعدّ أحد العوامل المهمة للملايين اللاجئين الذين اضطروا للهروب، الذين يشكلون أعداداً كبيرة، وتأثير ذلك حالياً ومستقبلاً على حياة اللاجئين وتأثير ذلك على المجتمعات التي لجأوا منها والمجتمعات التي لجأوا إليها، والمجتمعات التي أُعيد توطينهم فيها، بالإضافة إلى ذلك تقييم عمل المنظمات والمؤسسات التي تعمل على تقديم الخدمات لهؤلاء اللاجئين، في تحقيق أهدافهم وفي التحسين والتطوير للخدمات التي يقدموها.

تعدّ الخدمات الاجتماعية من الخدمات الضرورية للاجئين لتلبية حاجاتهم المعيشية اليومية فقد أشار "مير (Mehr) إلى أن مصطلح الخدمات الاجتماعية يستخدم على نحو عام للإشارة إلى مختلف الجهود لتدعيم وتحسين الوظيفة الاجتماعية لأي شخص في المجتمع عدا ما يتعلق بالمساعدات الاقتصادية المباشرة، إلا أن روبرت باركر (Robert Barker) عرفها على أنها "مجموعة من النشاطات التي يقدمها الأخصائيون الاجتماعيون وآخرون بهدف تحسين المستوى المعيشي والصحي للناس، ومساعدتهم على الاعتماد الذاتي والوقاية من الاعتماد على الآخرين، وتقوية العلاقات الأسرية، والمحافظة على قيام الأفراد والأسر والجماعات بوظائفهم الاجتماعية" (المدني، 2011، ص: 122).

ومن هنا تأتي أهمية الخدمات الاجتماعية التي تقدم للاجئين، وذلك لإعادة هؤلاء اللاجئين إلى أداء وظائفهم الاجتماعية، سواء كان ذلك في أسرهم التي تعرضت لموقف اللجوء، أو إلى المجتمعات المضيفة التي لجأوا لها، أو إلى بلدهم الأصلي الذي يعاني من أزمة اضطرتهم للجوء، ومن خلال الخدمات الاجتماعية التي تقدم لهم يتم إعدادهم في حالة القرار بالعودة الطوعية لأداء وظائفهم في مجتمعهم الأصلي، أو في حالة إعادة توطينهم وإعدادهم لهذه المرحلة من خلال التدريب والتأهيل والتعليم، ليكونوا عناصر فاعلة في البلاد التي أُعيد توطينهم فيها.

أما المؤسسات الاجتماعية فهي مؤسسات لها بناء ووظيفة وأهداف تسعى إلى تحقيقها، كما أنها تعمل من خلال عمليات الإدارة ووظائفها المختلفة من أجل تحقيق هذه الأهداف، وهي تعمل من أجل تقديم خدمة ما، هذه الخدمة قد تختلف في نوعها وشكلها، ولكنها خدمة تقدم للعملاء، وبغض النظر عن هؤلاء العملاء، إلا أنهم عملاء أو مستفيدون أو متعاملون مع المؤسسات الاجتماعية، ولذلك فإن فكرة تحسين نوعية الخدمة، وتقييم العميل لها وتقديم الخدمة بفعالية وكفاءة في أقصر وقت وبأقل تكلفة ضرورة من ضرورات تطبيق أسلوب إدارة الجودة في المؤسسات الاجتماعية، وتصنف برامج الخدمات التي تقدم للعملاء إلى ثلاثة أنواع من البرامج وهي: (المدني، 2011، ص: 126-127).

1. برامج الإمدادات الاجتماعية (Social Provision) وتشمل تقديم الغذاء والملبس والسكن.
 2. برامج الخدمات الاجتماعية (Social Services) وتشمل الإرشاد والعلاج الاجتماعي والتفاعلات الاجتماعية بين الجماعات وتهدف هذه البرامج إلى حل مشكلات الناس في إطار النسق الاجتماعي.
 3. برامج الفعل الاجتماعي (Social Action) وتهدف إلى تغيير البيئة الاجتماعية للاستجابة لحاجات الناس عن طريق إنشاء المؤسسات والمنظمات التي تحقق عملية التغير المقصود في البيئة الاجتماعية لمتلقي الخدمة.
- والخدمات المقدمة للاجئين تشمل جميع البرامج السابقة من خدمات الإمدادات الاجتماعية كتوفير المأوى والغذاء والملابس للاجئين، كذلك الخدمات الاجتماعية من خلال برامج الدعم الاجتماعية، كذلك خدمات الفعل الاجتماعي من خلال المنظمات والمؤسسات والجمعيات العاملة في أزمة اللاجئين، وذلك لإدماج اللاجئين بالمجتمعات المضيفة والمجتمعات التي يتم توطين اللاجئين فيها.

الخدمات التي تقدمها المفوضية في مخيم الزعتري:

تقدم المفوضية العديد من الخدمات للاجئين وهناك عدة أنواع من الخدمات التي تقدمها مثل: (احمد، 2016، ص: 68)

1. خدمات طارئة: مساعدات تموينية، خدمات توزيع المياه، الصرف الصحي في المخيمات، المساعدات المالية.
2. خدمات تنمية وتطوير: بناء شبكات الصرف الصحي والكهرباء في المخيمات، الخدمات التعليمية، الدورات وورشات العمل للتكيف مع المجتمع الجديد.
3. خدمات طبية وصحية، خدمات طبية وعلاجية، خدمات دعم نفسي واجتماعي لتأهيل المتضررين نفسيًا من الحرب، بالإضافة للخدمات الطبية والعمليات لجرحى الحرب.

وهذه الخدمات جميعها متوفرة في مخيم الزعتري من خلال المفوضية السامية لشؤون اللاجئين وشركائها والحكومة الأردنية، مثل توفير خدمة الأمن للاجئين، وكذلك خدمات تسجيل اللاجئين والبطاقة الأمنية من مديرية شؤون اللاجئين، كذلك خدمات الأحوال الشخصية وخدمات المحاكم الشرعية وغيرها من الخدمات، هذه العلاقة منظمه بين الحكومة الأردنية والمفوضية من خلال مذكرة التفاهم التي سيتم تناولها تاليًا.

مذكرة التفاهم بين الحكومة الأردنية والمفوضية السامية لشؤون اللاجئين

يعدّ الأردن ومنذ نشأته من الدول التي استضافت اللاجئين، وينص الدستور الأردني في الفصل الثاني على حقوق الأردنيين وواجباتهم، وفي ما يتعلق باللاجئين فقد تم ذكرهم في المادة رقم (21) الفقرة رقم (1) على أن "لا يسلم اللاجئين السياسيون بسبب مبادئهم السياسية أو دفاعهم عن الحرية" (الدستور الأردني، 1952: ص3).

والملكة لم توقع على الاتفاقية الخاصة باللاجئين عام (1951)، وكذلك لم توقع على بروتوكول عام (1967)، إلا أنه ملزم أخلاقيًا بحكم القانون الدولي والعرفي بعدم إعادة اللاجئين إلى أي مكان يهدد الخطر فيه حياتهم أو حريتهم (قرياع، المشاقبة، 2019، ص: 69)، وذلك لأسباب سياسية محضة، ومنها حفظ حقوق اللاجئين الفلسطينيين، ويتعاون الأردن مع المجتمع الدولي ومع المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، وبخاصة بعد أزمة الخليج الأولى عام (1991)، وذلك من أجل تنظيم أوضاع اللاجئين الفارين من الأوضاع الأمنية في سوريا إلى الأردن، وتنسيق إجراءاتهم مع المفوضية، حيث كانت الحاجة ماسة إلى تنظيم أمور اللاجئين من خلال مذكرة تفاهم.

وقّع الأردن مع المفوضية في البداية اتفاقية تعاون وذلك علم (1997)، ومن ثم تم التوقيع على مذكرة تفاهم في عام (1998)، وقد منحت المفوضية الحصانة والامتياز لتيسير أنشطتها في الأردن، "حيث تبنت تعريف اللاجئ المعتمد في اتفاقية (1951) التي في مادتها الأولى تعلن التزام الأردن بالمعايير الدولية لحماية حق اللجوء، والمادة (5) التي تعترف صراحة بعدم الإبعاد القسري، والمادة (2) في حق اللاجئ في البقاء بصورة مؤقتة في البلاد، والالتزام الأردن باحترام حرية اللاجئين في ممارسة معتقداتهم الدينية دون تمييز، وكذلك حقهم في الوصول للمحاكم والمساعدة القانونية، كذلك المادة (7) التي تتعلق بالحق في العمل (المادة 8، 9) والإعفاء من غرامات تجاوز الإقامة ورسوم المغادرة". (فرنجية، 2016، ص: 34)، وبالنسبة للاجئين السوريين ووفق شروط معينة يسمح للاجئين بالبقاء في المجتمعات الحضرية، ولا بد أن يحصل اللاجئ السوري على بطاقة سارية المفعول صادرة عن المفوضية للحصول على المساعدات والخدمات العامة (زيتو، 2014، ص: 7)، وكذلك بطاقة أمنية صادرة عن وزارة الداخلية الأردنية- مديرية شؤون اللاجئين لتنظيم الأمور الإدارية والأمنية.

واعتبرت مذكرة التفاهم أن الأردن دولة عبور ولا تتحمل مسؤولية حماية اللاجئين على المدى الطويل، ولكنها في المادة (2) تعلن نية الدولة تعزيز مؤسسة اللجوء لديها، وقيام آلية للنظر في طلبات اللجوء في المستقبل في المادة (14)، فالالتزام بتجنيس ودمج اللاجئين، من المخاوف التي عبرت عنها السلطات الأردنية إلى جانب التخوف من توطئ اللاجئين الفلسطينيين، وهكذا هدفت المذكرة لنقل مسؤولية حماية اللاجئين من الأردن إلى المفوضية، فالمفوضية مسؤولة عن البت بطلبات اللجوء ومنح صفة اللاجئ، وتأمين حل دائم وتلبية الحاجات الاجتماعية والاقتصادية للاجئين، وتلتزم الدولة المضيفة بالتسامح لوجود اللاجئين على أراضيها شريطة توطئهم في بلد ثالث (فرنجية، 2016، ص: 34).

عبر الأردن من خلال هذه المذكرة عن تفهمه لمشكلة اللاجئين، لكنه يريد حفظ حقوقه في عدم الالتزام بتجنيس ودمج اللاجئين، وهكذا أن يتحمل المجتمع الدولي والمفوضية مسؤولياتهم تجاه اللاجئين، وإن الحلول الدائمة للاجئين الذين تحت رعاية المفوضية هي من مسؤوليتها، وليست من مسؤولية الأردن.

وتمنح مذكرات التفاهم ضمانات كافية لحماية اللاجئين وكذلك تمنح الدولة المضيفة إظهار درجة من التساهل يشار لها بنظام التسامح، ويعتمد هذا النظام على اتخاذ تدابير حماية مؤقتة وغير متناسقة تظهر مرونة تجاه البقاء المطول للاجئين، وتسد آفاق التوطين الدائم في نفس الوقت، ودرجة التسامح تعتمد على درجة مشاركة المجتمع الدولي في البحث والمساعدة عن حلول دائمة للاجئين، ويعتمد هذا النظام على الحفاظ على اللاجئين على نحو مستمر وعدم تعريضهم للسياسات الاقصائية، بما يضمن إبقاء اهتمام المجتمع الدولي وبعيدًا عن أنظار المجتمع المضيف ويمكن قياس ذلك من خلال: (فرنجية، 2016، ص: 36)

أ. عدم الإبعاد القسري: فالأشخاص الذين تعترف المفوضية بحاجتهم للحماية ليسوا محميين على نحو تلقائي من الإبعاد القسري من قبل الدولة المضيفة، بينما تتضمن مذكرة التفاهم مع الحكومة الأردنية مبدأ عدم الإبعاد القسري، ولكن تحتفظ الدولة بحق ترحيل اللاجئ المعترف به بعد انقضاء المهلة المنصوص عليها بالمذكرة وهي (سنة واحدة)، وقد أظهرت السلطات الأردنية مرونة في ما يتعلق بالمهلة الزمنية، لكنها أبقت اللاجئين المتجاوزين تحت تهديد الإبعاد القسري.

ب. الوضع القانوني: لا يؤمن الوضع الذي تمنحه المفوضية للاجئين إقامة أو بقاء في البلاد تلقائيًا، لكن مذكرات التفاهم تنص على أن اللاجئين المسجلين لدى المفوضية يمكنهم الحصول على وضع قانوني مؤقت، ريثما يتم إعادة توطينهم، وكذلك تقوم وزارة الداخلية الأردنية بمنح البطاقة الأمنية، ويتمتع اللاجئون السوريون بوضع قانوني غير مستقر، رغم التساهل الذي تقدمه السلطات الأردنية، لكن اللاجئين معرضون لخطر التوقيف، إذا انتهكوا أنظمة الإقامة والعمل.

ج. الحق في العمل: تتحمل المفوضية وفق مذكرة التفاهم مسؤولية تلبية الحاجات الاجتماعية والاقتصادية للاجئين، والحكومة الأردنية - ومن خلال مخرجات مؤتمر لندن-، سمحت لبعض اللاجئين (200 ألف لاجئ) بالعمل، بحيث لا يؤثر ذلك في العمالة الأردنية، وهكذا يلجأ السوريون إلى العمل غير الرسمي و على نحو غير قانوني.

ولكن السلطات الأردنية تدخلت في عملية تسجيل اللاجئين وفرض قيود على شروط التسجيل (فرنجية، 2016، ص: 36).

الأردن دولة ذات سيادة، لا يرغب في أن يتحمل وحده مسؤولية اللاجئين، وكذلك يرغب في المحافظة على استقراره وأمنه وهذه أولوية بالنسبة له، وتعامل الأردن بمرونة إنسانية مناسبة وبما يتوافق مع قدراته وموارده، فتعامل الأردن مع أزمة اللاجئين كان واقعيًا وحسب قدراته، وذلك ضمن الوعود الدولية بمساعدته على تحمل هذا العبء، حيث إن تصريح جلالة الملك عبد الله الثاني عام (2016) كان واضحًا، في أن الأردن له الحق في اتخاذ ما يراه مناسبًا في حال تخلي المجتمع الدولي عن مسؤولياته تجاه اللاجئين السوريين.

تعد سياسة الأردن نحو اللاجئين سياسة متسامحة حيث قرر الأردن عدم إبعاد أي لاجئ بعد وصوله إلا إذا كان يشكل خطرًا أمنياً على المملكة، لكن هناك الكثير ممن عادوا من تجار وآخرين لا يرغبون بالبقاء في المخيم، وقد كان لارتفاع تكاليف الحياة وصعوبة الظروف في المخيم من هطول الثلوج والأمطار في فصل الشتاء، أثر في عودة بعض اللاجئين، وآخرون رجعوا نتيجة دعاية الحكومة السورية بسيطرته على (70%) من الأراضي في سوريا، وفي حالة العودة الطوعية، ينبغي أن يوقع اللاجئين على خطاب بحضور المفوضية يقرون فيه أن عودتهم كانت بمحض إرادتهم، ثم يرتب بعد ذلك لعودتهم، كما يدعم الأردن خيار إعادة التوطين في بلد ثالث (الكيلاني، 2014، ص: 31). وعليه، نجد أن إجراءات السلطات الأردنية إجراءات قانونية وضمن مذكرة التفاهم بين الأردن والمفوضية السامية لشؤون اللاجئين، وبما يخدم مصالح الدولة الأردنية العليا.

مخيم الزعتري:

افتتح مخيم الزعتري في عام (2012)، ويقع في بلدة الزعتري على بعد ما يقارب (85) كم من العاصمة عمان في منطقة صحراوية قاحلة، ويسكن هذه البلدة قرابة (7) آلاف نسمة ويبعد المخيم قرابة (20) كم شرقي مدينة المفرق شمال الأردن، ويعد ثاني أكبر مخيم في العالم من حيث الكثافة السكانية، ويُعد أكبر مخيم للاجئين السوريين في الأردن، وتقع مسؤولية الاهتمام باللاجئين في المخيمات على الجهات الحكومية والمفوضية وشركائها، وتقدم المفوضية لهم خدمات حماية الطفل، التعليم، الصحة، الطعام، المساعدات الطبية، مساعدات الدعم النفسي، المياه والصرف الصحي، بالإضافة إلى تسجيل اللاجئين، وتقديم المأوى. (احمد، 2016، ص: 51).

تعاونت الحكومة الأردنية مع المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في شهر تموز من عام (2012) باستئجار أرض مساحتها (5000) دونم لإقامة مخيم الزعتري للاجئين. (العجلوني، 2015، ص: 220)، حيث تم إنشاء المخيم لاستيعاب (113) ألف شخص على المدى الطويل (Shteiri & others, 2014, P:20) ويتألف المخيم من (12) قطاع.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات باللغة العربية

دراسة السخن وخمش (2019)، تفاعل اللاجئين السوريين ونشاطات العمل التي يمارسونها في مخيم الزعتري (دراسة ميدانية)، هدفت الدراسة إلى تعرّف مدى تفاعل اللاجئين السوريين ونشاطات العمل التي يمارسونها، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن تفاعل اللاجئين مع الجهات المختصة جاء مرتفعاً، وأن نسبة اللاجئين العاملين داخل وخارج المخيم بلغت (29.1%)، ويرغب ما نسبته (65.6%) من اللاجئين بالعمل، ومن الأمثلة على المهن المرغوبة أو الممارسة داخل المخيم مع المنظمات الدولية مهن الحراسة والتعليم.

دراسة احمد (2016)، دور العلاقات العامة في المنظمات الدولية غير الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن، هدفت الدراسة إلى تعرّف الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في المنظمات الدولية غير الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن من وجهة نظر اللاجئين السوريين، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن (38.2%) من عينة اللاجئين غير راضين عن الخدمات المقدمة من المنظمات الدولية غير الحكومية، وأن (60.1%) راضون عن نوعية الخدمات المقدمة، وأن (71%) غير راضين عن التأخر في الاستجابة لطلباتهم، وأن (76.5%) أجابوا أنهم يستفيدون من مراكز التقوية لاستيعاب المنهج الأردني، وأن ما نسبته (46.3%) يستفيد أطفالهم من الدورات التدريبية، وأن (100%) منهم يستفيدون من الخدمات الغذائية (والخبز) وتوزيع المياه، وأن (28.1%) استلموا مساعدات مالية نظراً لأوضاعهم المادية، كما أن ما نسبته (56.3%) يستفيدون من الخدمة الصحية، و(74.4%) يستفيدون من خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، و(17.2%) استفادوا من خدمات مصابي ما بعد الحرب من منظمة اطباء بلا حدود، وأن (71.4%) أجابوا أن جودة الخدمات المقدمة لهم مرتبطة

بتوظيف سوريين من اللاجئين الذين يعيشون معهم في المخيم لأنهم يستطيعون التواصل معهم، كما أن هناك جوانب إيجابية في عمل المنظمات وهي نوعية الخدمات ونسبة (23.41%) وتلمس حاجات اللاجئين، كما أن (32.8%) يستفيدون من جلسات التوعية من المنظمات، كما أن وسيلة تواصل اللاجئين مع المنظمات عن طريق الهاتف بنسبة (28.1%)، كما أن مكتب الشكاوي كان الأقل تكراراً ونسبة (3.1%) للتواصل مع المنظمات، كما أجاب (70.3%) أن هناك تطوراً ملحوظاً في الخدمات العامة والبنية التحتية والشوارع، من حيث التقييم عن الخدمات المقدمة من المنظمات في مخيم الزعتري فإن ما نسبته (34.3%)، راضون عن الخدمات، كما أن (35.9%) غير راضين عن الخدمات، وأجاب ما نسبته (29.6%) بالحياد، كما وجدت الدراسة أنه كلما اجتهدت المنظمات في تقديم الخدمات زاد تقييم اللاجئين لهذه الخدمات، كما أن ما نسبته (97.6%) استفادوا من الخدمات الطارئة، وفي المرتبة التالية الإفادة من خدمات التنمية والتطوير، والخدمات الصحية الأقل الإفادة ونسبة (48.5%).

دراسة القضاة، (2016)، الاخصائي الاجتماعي في الأزمات – دراسة حول التكيف المجتمعي للاجئين السوريين مع المجتمع المحلي، هدفت الدراسة الى تحديد كفاءة الاخصائيين الاجتماعيين وقت الأزمات وعملية تكيف اللاجئين السوريين والمجتمع المحلي، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، أن كفاءة الاخصائي الاجتماعي جاءت أهميتها مرتفعة، وبلغت عدد الأسر التي استفادت من البرامج من المركز (3.91%)، كما أن ما نسبته (5.97) من الأسر تعامل اللاجئين كأحد أبناء المجتمع المحلي، كما أن أغلب الأسر تلجأ و على نحو دائم إلى الأخصائي الاجتماعي للمشورة في التعامل مع اللاجئين.

دراسة منسي، (2015)، تقييم دور المنظمات الدولية في مخيمات اللجوء: الزعتري نموذجاً، هدفت الدراسة إلى تعرّف الخدمات التي تقدمها المنظمات الدولية في مخيم الزعتري ومدى تقييم اللاجئين السوريين عنها، وتقييم دور المنظمات في المخيم من وجهة نظر المبحوثين، توصلت الدراسة إلى أن مستوى تقييم اللاجئين السوريين عن الخدمات في المخيم متوسط، أما أهم التحديات التي يواجهها اللاجئون في المخيم فكانت طول مدة انتظار سيارة الاسعاف، وعدم ملاءمة المأوى للظروف الجوية، وارتفاع الأسعار في المراكز التجارية المتاحة.

دراسة أبو طربوش (2014)، الآثار الاجتماعية والنفسية للأزمة السورية على الأطفال السوريين اللاجئين في الأردن، حيث توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها، وجود آثار نفسية –اجتماعية على الأطفال بدرجات متفاوتة (متدن، متوسط مرتفع)، لكن الغالبية كانت متوسطة، وأنه كلما زاد العمر قل مستوى الآثار الاجتماعية والنفسية، وأنه كلما زادت الفترة التي مضت على قدوم الطفل إلى الأردن قلت في المقابل الآثار الاجتماعية والنفسية، وكلما زادت المشكلات التي يتعرض لها الطفل في الأردن زادت حدة الآثار الاجتماعية والنفسية التي يعاني منها.

دراسة الدفاعي، (2010)، دور المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في رعاية اللاجئين، " دراسة حالة لاجئي دول القرن الأفريقي في اليمن، هدفت الدراسة إلى تعرّف دور المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في تقديم المساعدات والرعاية اللازمة إلى اللاجئين القادمين من دول القرن الأفريقي إلى اليمن، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، أن الدور الذي تقوم به المفوضية في رعاية لاجئي دول القرن الأفريقي في اليمن دور مقبول في بعض الأحيان وضعيف في أحيان أخرى تبعاً لعوامل داخلية وخارجية منها، الأعداد الكبيرة والمتزايدة والمستمرة من اللاجئين، إضافة إلى صعوبة التمييز بين اللاجئين والمهاجرين الاقتصاديين، وهذه الأعداد المتزايدة لا تتناسب مع الموارد المالية المتوفرة والمتاحة للمفوضية، كما أن عدم الاستقرار الأمني وتدهور الأوضاع السياسية والاقتصادية في اليمن من الأسباب التي عرقلت عمل المفوضية، أن ما تقدمه المفوضية للاجئين من خدمات عن طريق شركائها التنفيذيين من المنظمات الدولية والمحلية، تعد بمستوى مقبول، وإن مستوى أداء المفوضية تأثر في مستوى الوعي الاجتماعي والسياسي للمجتمع الذي تعمل فيه، أن ما نسبته (60%) من عينة اللاجئين لم يستلموا أي نوع من المساعدات من المفوضية.

دراسة (حايد، 2010)، واقع خدمات المفوضية السامية للاجئين العراقيين في سورية-مدينة دمشق وريفها نموذجاً، هدفت الدراسة إلى تعرّف أوضاع اللاجئين العراقيين في سورية والخدمات المقدمة من قبل المفوضية السامية للاجئين العراقيين، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، عبر ما نسبته (69.7%) من عينة الدراسة ممن يدرس أبناءهم أو أقاربهم في المدارس الحكومية عن عدم رضاهم عن مستوى التعليم وذلك نتيجة الازدحام وصعوبة المنهاج واختلاف اللهجة والمصطلحات، أما المستفيدون من الخدمات التعليمية المقدمة من المفوضية فقد عبر ما نسبته (85.6%) عن قبولهم، وتتمثل هذه الخدمات بدروس التقوية في معاهد تابعة للمفوضية أو متعاقد معها، التي تهدف إلى التغلب على الصعوبات المتعلقة بالمنهاج السوري، كما أن ما نسبته (53.7%) عبروا عن عدم رضاهم وعدم رضاهم عن اللوازم المدرسية المقدمة من المفوضية وذلك لقلتها وضعف جودتها وعدم احتوائها على جميع المستلزمات المدرسية الضرورية، أما الخدمات الصحية المقدمة من المفوضية بالتعاون مع الهلال الأحمر السوري فقد كان ما نسبته (41.1%) قد تراوحت إجاباتهم بين القبول وعدمه. وعن المساعدات المالية أجاب ما نسبته (64.7) بعدم الرضا الشديد، والمساعدات المالية المقدمة بنسبة (35.3%)، وكذلك المساعدات الغذائية بنسبة (49.6%) وكان ذلك لعدم جودتها وعدم احتوائها على المواد الغذائية الرئيسية، كاللحم والخضار. أما الخدمات النفسية المقدمة من قبل المفوضية فكان نصيبها من عدم القبول بنسبة (91.2%)، وكذلك بالنسبة لخدمات مراكز الرعاية الاجتماعية بنسبة (89.4%). ولم يحظ بالرضا دعم متطوعي المفوضية، وكانت نسبة عدم الرضا (83.5%).

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة اليونيسيف (UNICEF, 2016)، The situation of Syrian children in host communities in Jordan أوضاع الأطفال السوريين اللاجئين في المجتمعات

المضيئة في الأردن. هدفت الدراسة إلى توفير بيانات ومعلومات دقيقة حول وضع الأطفال اللاجئين السوريين في المجتمعات المضيفة، وتحديد أي فجوات في البيانات، وذلك لدراساتها في المستقبل، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، أن أكبر عائق لالتحاق الأطفال في المدارس والتسرب المدرسي هو عائق مالي، وينطبق ذلك على الأطفال في المرحلة الثانوية الأولى، وأن (15400) طفل سوري لم يلتحقوا بالمدارس لأسباب مالية، كما انسحب (5300) طالب سوري من الدراسة لنفس السبب، وأن ما لا يقل عن (40%) من الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين (12-17) سنة غير ملتحقين بالتعليم، أن ما نسبته (50%) من أطفال اللاجئين السوريين يعانون من الأحلام المزعجة (كوابيس النوم)، والتبول اللاإرادي، نتيجة الضغوط النفسية التي تعرضوا لها منذ بداية الأزمة، أجاب (80%) من أبناء الأطفال السوريين ممن يدرسون في المدارس الرسمية بتقييمهم عن الخدمات التعليمية المقدمة لأطفالهم.

دراسة منظمة أكتيد (ACTED, 2015)، Food Security Situation and Livelihood Intervention Opportunities For Syrian Refugees And Host Communities in North Jordan، أوضاع الأمن الغذائي وفرص تحقيق سبل العيش للاجئين السوريين والمجتمعات المضيفة في شمال الأردن، هدفت الدراسة إلى إعطاء نظرة عامة عن الأمن الغذائي في المحافظات الأردنية ذات الكثافة السكانية في أعداد اللاجئين، وتقييم فرص سبل العيش الحالية للاجئين لمعالجة الفجوة في الدخل لدى اللاجئين السوريين والضعفاء والمجتمعات المحلية المضيفة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، وجدت الدراسة أن مصادر الدخل مختلفة بين اللاجئين السوريين والأردنيين في المجتمعات المحلية المضيفة، فاللاجئون السوريون يعتمدون على نحو كبير على الدعم المباشر من الجهات الداعمة، كما أن نسبة كبيرة من اللاجئين السوريين يكسبون جزءاً من دخلهم من العمالة غير الماهرة، في حين أن الأردنيين في المجتمعات المضيفة لديهم مصادر دخل أكثر استدامة، كما أن متوسط الدخل الشهري للاجئين السوريين أقل من الأردنيين.

دراسة اشتيوي وآخرين (Shteivi, 2014)، Coping With The Crisis the A review of Response to Syrian Refugees in Jordan، مراجعة للاستجابة لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن، استخدمت الدراسة البحث المكتبي والمقابلات مع السلطات الحكومية المتعاملة مع الأزمة ومع المنظمات الإنسانية ذات العلاقة، واعتمدت الدراسة المنهج بين أساليب البحث الكمي والنوعي لتحديد الفجوات، وعلى التكرارات والفرص في تحديد فعالية الاستجابة لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن، والتقييم الشامل لاستجابة الحكومة الأردنية ومراجعة نشاطات المنظمات بالإضافة إلى المراجعة المكتبية، وتوصلت الدراسة إلى أهم الثغرات في التعامل مع الأزمة السورية في الأردن والمتمثلة في (نقص التمويل، والتخطيط المركزي وليس المؤسسي، وعدم وجود حلول لنقص السكن، والسوريين غير الموثقين، ومشكلة الطاقة، وضعف الشفافية، وعدم معالجة تحصيل سبل العيش، وقلة عدد العاملين في المجال الطبي، وضعف نشر المعلومات، وتوظيف كثيف للعاملين من مدينة عمان، وقلة عدد وكالات الإغاثة الأردنية، كذلك توصلت الدراسة إلى مخاطر وتحديات الأزمة السورية منها (التوتر الاقتصادي بين المواطنين الأردنيين واللاجئين السوريين، الاضطراب في الاستجابة الذي قد يؤدي إلى التغطية على المتطرفين، نمو الضغوط المالية، فقد معالم التنمية الأردنية).

التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من استعراض الدراسات السابقة أنها غطت جوانب متعددة في موضوع اللاجئين على نحو عام وفي تقييم دور المنظمات العاملة في مخيم الزعتري، حيث ركزت الدراسات السابقة على موضوع عمل اللاجئين، ودور العلاقات العامة في أزمة اللاجئين السوريين، ودور الإحصائي الاجتماعي في أزمة اللاجئين ودور المنظمات الدولية في أزمة اللاجئين في مخيم الزعتري، والآثار الاقتصادية والاجتماعية لأزمة اللاجئين على فئة الأطفال ودراسات في تقييم عمل المفوضية في مجتمعات أخرى، حيث وجدت هذه الدراسة أن هناك عدم تغطية لتقييم الخدمات من قبل المفوضية وعلى نحو مباشر، كما أن الدراسات السابقة كانت تغطي عدة جوانب في موضوع اللاجئين، لكن هذه الدراسات افتقرت إلى الشمولية في دراسة جميع الخدمات المقدمة للاجئين في مخيم الزعتري، وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها جاءت شمولية في تغطية معظم الخدمات المقدمة من المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في مخيم الزعتري، فهذه الدراسة شملت في محاورها معظم الخدمات المقدمة للاجئين في مخيم الزعتري، وقد جاء التقييم من خلال من يتلقى الخدمات وهم اللاجئين وليس من قبل مقدمي الخدمة (المفوضية)، كما تميزت بأنها تناولت الخدمات المقدمة من المفوضية وشركائها وعلى نحو مباشر في عملية التقييم، وكذلك كان اختيار أكبر مخيم للاجئين السوريين في المملكة وثاني أكبر مخيم من حيث عدد اللاجئين في العالم كنموذج للمخيمات في الأردن يعطي صورة أكثر وضوحاً عن الخدمات المقدمة للاجئين السوريين، وتميزت بأنها أعطت مساحة أكبر لتقييم اللاجئين للخدمات لتوضيح على نحو مفصل المشكلات التي يعاني منها اللاجئون داخل المخيم ومقترحاتهم لتحسين الخدمات المقدمة لهم.

منهجية الدراسة

تم استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة، لأنه الأكثر استخداماً في الدراسات الاجتماعية ومن مزاياه، أنه يسمح بجمع أكبر قدر من البيانات في أقل وقت وجهد وتكلفة، فضلاً عن أنه لا يقتصر على وصف الظاهرة، ولكن يقوم بالتحليل والتفسير والوصف، والتوصل إلى نتائج قابلة للتعميم. وتم جمع البيانات من خلال تصميم استبيان بما يتناسب مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري، والبالغ عددهم (80) ألف لاجئ، جرى اختيار أرباب الأسر والبالغ عددهم (16) ألف

أسرة موزعين على اثني عشر قطاعاً، كونهم من البالغين والقادرين على تقييم الخدمات المقدمة لهم ولأسرهم وكونهم الممثلين والمعيّلين لأفراد أسرهم.

عينة الدراسة

جرى اختيار عينة عشوائية عنقودية متعددة المراحل، تشكل ما نسبته (3%) من مجتمع الدراسة حيث كانت عينة الدراسة (480) رب أسرة، جرى اختيارهم عن طريق التقسيم الإداري للمخيم حسب القطاع، حيث جرى اختيار شارع على نحو عشوائي من مجموع الشوارع من كل قطاع من سجل الشوارع لدى إدارة المخيم من خلال كتابة جميع أسماء الشوارع في قصاصات ورقية وخلطها والتقاط قصاصات ورقية بها اسم الشارع من كل قطاع، وتعبئة البيانات من أبواب الأسر المتواجدين في المساكن، في أثناء فترة إجراء الدراسة الميدانية، حيث كان يتم البدء من أول مسكن والأقرب إلى الشارع التجاري الرئيسي حيث كانت المساكن على يمين الباحث، وتعبئة الاستبيانات من جميع المساكن.

أداة الدراسة

استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة ووسيلة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة وقد تكونت الاستبانة من مجموعة من العبارات التي تقيس تساؤلات الدراسة وسؤالين مفتوحين، الأول حول الصعوبات التي تواجه اللاجئين في تلقي الخدمات. والثاني عن مقترحات اللاجئين لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة لهم، حيث تم الاستفادة من المراجع والدراسات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة والإفادة من تعديلات وإضافات وتوجيهات محكمي استبانة الدراسة، وذلك لغايات الحصول على بيانات ذات جودة عالية والوصول إلى نتائج تسهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

صدق الأداة وثباتها

1. الصدق الظاهري (Face Validity):

وهي عملية التأكد من أن العبارات التي تحتويها أداة الدراسة يمكن أن تؤدي إلى جمع البيانات بدقة، وللتحقق من ذلك تم عرضها على مجموعة من المحكمين، حيث تم تعديلها وفقاً لملاحظات المحكمين.

2. ثبات الأداة:

جرى استخراج معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، بالاعتماد على معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل من متغيرات الدراسة، حيث أن قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا باستخدام معادلة الثبات (Cronbach Alpha Equation) لكافة متغيرات الدراسة بلغت (97.5)، وهي أكبر من (0.70)، مما يدل على توافر شرط الاتساق الداخلي لجميع متغيرات الدراسة وعلى نحو مرتفع، "إذ كلما كانت قيمة المعامل أقرب إلى (1.0) دل ذلك على وجود ثبات مرتفع لأداء الدراسة، وأقل حد يمكن القبول به هو (0.70)، أما إن قلت القيمة عن (0.60) فهذه القيمة ضعيفة وغير مقبولة ولا يعول عليها في معادلة الثبات" (البطش، وأبو زينة، 2007، ص: 134-136).

خصائص عينة الدراسة

تم توزيع (480) استبانة واستعادة (480)، وبعد مراجعتها من قبل الباحث استبعد (9) منها بسبب نقص كبير في الإجابات على أسئلتها، وكانت نسبة الإجابات الصالحة للتحليل (98.122%).

الجدول (1): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الفئة العمرية	أقل من 20 سنة	4.9
	من 20 - 29 سنة	22.1
	من 30 - 39 سنة	33.3
	من 40 - 49 سنة	22.1
	50 سنة فما فوق	17.6
	المجموع	100.0
النوع الاجتماعي	ذكر	59.7
	أنثى	40.3
	المجموع	100.0

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	لا يقرأ ولا يكتب	7.9
	يقرأ ويكتب	11.9
	ابتدائي	16.1
	إعدادي	19.1
	ثانوي	31.0
	دبلوم متوسط (كلية)	8.3
	بكالوريوس	5.1
	لا يوجد إجابة	0.6
	المجموع	100.0
	471	
قطاع العمل قبل اللجوء	قطاع عام	23.4
	قطاع خاص	34.6
	بلا عمل	20.4
	ربة بيت/ للأنثى	21.7
	المجموع	100.0
	471	
عدد أفراد الأسرة	من (1-3) أفراد	20.4
	من (4-7) أفراد	51.8
	من (8-10) أفراد	19.1
	أكثر من (11) فرد	8.7
	المجموع	100.0
	471	
الحالة الزوجية	متزوج	86.4
	أعزب	8.9
	مطلق	2.5
	أرمل	2.1
	المجموع	100.0
	471	
المحافظة في سوريا	حلب	1.9
	دمشق	4.5
	ريف دمشق	11.0
	حمص	1.5
	حمّاه	0.2
	الحسكة	0.4
	إدلب	0.8
	دير الزور	0.2
	درعا	77.9
	اللاذقية	0.2
	الرقّة	0.2
	السويداء	0.4
	القنيطرة	0.6
	المجموع	100.0
	471	
القطاع في المخيم	القطاع الأول	12.3
	القطاع الثاني	8.5
	القطاع الثالث	8.5
	القطاع الرابع	6.6
	القطاع الخامس	8.9

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
القطاع السادس	42	8.9
	36	7.6
	60	12.7
	35	7.4
	6	1.3
	59	12.5
	22	4.7
	471	100.0
	6	1.3
	17	3.6
الفترة التي أمضاها اللاجئ في المخيم	138	29.3
	142	30.1
	144	30.6
	20	4.2
	4	0.8
	471	100.0
	6	1.3
	17	3.6
	138	29.3
	142	30.1

وقد كانت خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات كالآتي:

1. العمر: كانت النسبة الأعلى للفئة العمرية من (30-39 سنة)، ونسبة (33.3%) والنسبة الأدنى كانت للفئة العمرية (أقل من 20 سنة)، حيث كانت النسبة (4.9%)، وقد يعود ذلك إلى أن عينة الدراسة من أرباب الأسر وغالبًا ما تكون أعمارهم فوق العشرين سنة.
2. النوع الاجتماعي: النسبة الأعلى من عينة الدراسة كانت لأرباب الأسر من الذكور ونسبة (59.7%)، أما الإناث فكانت النسبة (40.3%).
3. المستوى التعليمي: حيث كانت النسبة الأعلى لذوي التعليم الثانوي ونسبة (31.0%)، والأقل نسبة لذوي تعليم البكالوريوس ونسبة بلغت (5.1%)، وقد يعود ذلك إلى أن أغلب المتعلمين قد هاجروا إلى دول مختلفة، وهكذا فإن نسبتهم قليلة في المخيم.
4. قطاع العمل قبل اللجوء: النسبة الأعلى كانت لمن كانوا يعملون في القطاع الخاص ونسبة (34.6%)، والنسبة الأدنى كانت لمن كانوا بلا عمل ونسبة (20.4%).
5. عدد أفراد الأسرة: كانت النسبة الأعلى للأسر التي عدد أفرادها من (4-7) أفراد، والنسبة الأدنى للأسر التي كان عدد أفرادها أكثر من (11) فردًا ونسبة (8.7%).
6. الحالة الزوجية: النسبة الأعلى حسب الحالة الزوجية كانت للمتزوجين حيث بلغت (86.4%)، وكانت فئة أرمل الأدنى ونسبة (2.1%)، ويعود ذلك إلى أن عينة الدراسة كانت من أرباب الأسر.
7. المحافظة في سوريا: أن النسبة الأعلى من اللاجئين حسب المحافظة في سوريا كانوا من محافظة درعا حيث بلغت النسبة (77.9%)، تلتها محافظة ريف دمشق ونسبة (11.0%)، أما المحافظات الأقل من حيث عدد اللاجئين فكانت (حماء، ودير الزور، والرقعة، واللاذقية)، وقد يعود ذلك إلى أن مدينة درعا هي الأقرب للحدود الأردنية، ونتيجة للأوضاع الأمنية فيها لجأ الكثير من سكانها إلى الأردن وهي نسبيًا قريبة من الحدود الأردنية، أما محافظة ريف دمشق فنتيجة للأوضاع الأمنية فيها لجأ بعض سكانها إلى الأردن، أما محافظات حماة ودير الزور والرقعة، فتعدُّ بعيدة عن الحدود الأردنية فلجأ نسبة من سكانها إلى دول أخرى مثل تركيا، أما محافظة اللاذقية فالأوضاع الأمنية فيها جيدة.
8. القطاع في المخيم: كانت النسبة الأعلى للقطاع الثامن ونسبة بلغت (12.6%)، وفي المرتبة الثانية جاء القطاع الحادي عشر ونسبة (12.5%)، وفي المرتبة الأخيرة جاء القطاع العاشر ونسبة بلغت (1.3%) ذلك أن هذا القطاع ضمن ما يسمى بالمخيم الجديد، ولا يوجد فيه أعداد من اللاجئين وذلك لعدم رغبة اللاجئين بالسكن فيه لبعده عن السوق وعن باقي مرافق المخيم.
9. الفترة التي أمضاها اللاجئ في المخيم: كانت النسبة الأعلى للفترة التي أمضاها اللاجئ في المخيم من أربع سنوات لأقل من خمس سنوات ونسبة (30.6%)، أما النسبة الأقل فكانت لمن أمضى أقل من سنة ونسبة (1.3%)، وقد يعود ذلك كما لوحظ في أثناء جمع البيانات والالتقاء باللاجئين بقولهم أن تحويل اللاجئين الجدد يتم إلى مخيمات أخرى وبخاصة مخيم الأزرق.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على مخيم الزعتري في محافظة المفرق والمملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود الزمانية: تم القيام بهذه الدراسة الميدانية خلال الفترة من بداية تشرين الأول ولغاية منتصف كانون لثاني من عام 2016.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS)، وهي كالآتي:

- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) لوصف خصائص عينة الدراسة بالنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية وقيم الانحراف المعياري، والإجابة على أسئلة الدراسة.

وفي ما يلي عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهو قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع متغيرات الدراسة، مع الأخذ بعين الاعتبار أن المقياس المستخدم في الدراسة يتدرج على النحو التالي:

موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
مرتفع	متوسط	منخفض		
(3.67 فمافوق)	(2.34 - 3.66)	(2.33 فأقل)		

وبناء على ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي ستصل إليها الدراسة في تفسير البيانات هي على النحو التالي:

وعليه إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للمتغيرات أكبر من (3.67) فإن مستوى الموافقة يكون مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على المتغير، أما إذا كانت قيمة المتوسط من (2.34 - 3.66) فإن مستوى الموافقة يكون متوسطاً، وإذا كان أقل من (2.33) فإن مستوى الموافقة على المتغير يكون منخفضاً.

عرض نتائج الدراسة:

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس في الدراسة: ما تقييم اللاجئين السوريين للخدمات المقدمة من المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في مخيم الزعتري؟

الجدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم اللاجئين المبحوثين للخدمات المقدمة

من قبل المفوضية

الرقم	تسلسل الفقرات	التقييم عن الخدمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط الحسابي	المستوى
1	1-6	خدمات السكن	3.80	.94931	8	مرتفع
2	7-12	خدمات الغذاء	3.85	.72655	6	مرتفع
3	13-18	خدمات المياه	3.89	.88466	5	مرتفع
4	19-24	الخدمات الصحية الأولية	3.81	.88021	7	مرتفع
5	25-30	الخدمات التعليمية	3.98	.89666	2	مرتفع
6	31-36	خدمات النظافة	3.96	.88462	3	مرتفع
7	32-37	خدمة الكهرباء	3.65	.77997	9	متوسط
8	38-42	خدمات الدعم الاجتماعي	3.91	.87191	4	مرتفع
9	39-52	خدمات الدعم النفسي	3.99	.84805	1	مرتفع
10	53-57	المساعدات العينية	3.51	1.07078	10	متوسط
-	1-57	المحاور مجتمعة	3.85			مرتفع

يبين الجدول (2) أن المتوسط الحسابي العام لتقييم اللاجئين عن الخدمات المقدمة من قبل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين جاء مرتفعاً حيث بلغ (3.85)، وقد جاء تقييم خدمات الدعم النفسي في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع حيث بلغ (3.99)، ثم جاء في المرتبة الثانية الخدمات التعليمية وبمتوسط مرتفع بلغ (3.98) وفي المرتبة الثالثة جاءت خدمات النظافة وبمستوى مرتفع بلغ (3.96)، والمرتبة الرابعة جاءت خدمات الدعم الاجتماعي وبمستوى مرتفع ومتوسط حسابي (3.91)، وفي المرتبة الخامسة جاءت خدمات المياه وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (3.89)، وفي المرتبة السادسة وبمتوسط مرتفع جاءت خدمات الغذاء وبلغ (3.85)، وجاءت الخدمات الصحية في المرتبة السابعة وبمتوسط مرتفع بلغ (3.81)، وخدمات السكن في المرتبة الثامنة وبمتوسط مرتفع بلغ (3.80)، وفي المرتبة التاسعة وقبل الأخيرة جاءت خدمات الكهرباء وبمستوى تقييم متوسط من قبل اللاجئين حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.65)، وفي المرتبة الأخيرة حلت خدمات المساعدات

العينية وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي بلغ (3.51).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول: ما تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري للخدمات الأساسية؟

الجدول (3): توزيع عينة الدراسة حسب تقييم اللاجئين المبحوثين عن خدمات السكن

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط الحسابي	المستوى
1	تتميز إجراءات الحصول على المسكن (كرفان، خيمة) بالوضوح.	4.09	1.008	2	مرتفع
2	إجراءات الحصول على المسكن معلنة لجميع اللاجئين.	4.10	.995	1	مرتفع
3	تقدم خدمة المسكن لجميع اللاجئين بعدالة.	3.65	1.299	5	متوسط
4	تستجيب خدمة السكن لحاجة اللاجئين.	3.60	1.254	6	متوسط
5	يشارك اللاجئون في تقييم خدمات السكن المقدمة لهم.	3.67	1.272	4	مرتفع
6	تتابع الجهات المختصة شكاوي اللاجئين المتعلقة بخدمات السكن.	3.68	1.270	3	مرتفع
-	المستوى كاملاً	3.80	.94931		مرتفع

يوضح الجدول (3) أن المتوسط الحسابي العام لتقييم اللاجئين عن خدمات السكن جاء مرتفعاً حيث بلغ (3.80)، وقد جاءت الفقرة رقم (2) "إجراءات الحصول على المسكن معلنة لجميع اللاجئين" في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع حيث بلغ (4.10)، وفي المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) "تتميز إجراءات الحصول على المسكن (كرفان، خيمة) بالوضوح" وبمتوسط مرتفع بلغ (4.09)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (4) وبمستوى متوسط حيث بلغ المتوسط (3.51) "تستجيب خدمة السكن لحاجة اللاجئين".

الجدول (4): توزيع عينة الدراسة حسب تقييم اللاجئين المبحوثين عن خدمات الغذاء

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط الحسابي	المستوى
7	إجراءات الحصول على الكرت الغذائي الإلكتروني (الفيزا) واضحة.	4.44	.780	1	مرتفع
8	إجراءات الحصول على الكرت الغذائي الإلكتروني معلنة لجميع اللاجئين.	4.42	.773	2	مرتفع
9	يوزع الكرت الغذائي الإلكتروني لجميع اللاجئين بعدالة.	4.40	.821	3	مرتفع
10	تلي قيمة الكرت الغذائي الإلكتروني (الفيزا) حاجة اللاجئين.	2.50	1.388	6	متوسط
11	يشارك اللاجئون في تقييم خدمات الغذاء المقدمة لهم.	3.60	1.325	5	متوسط
12	تتابع الجهات المختصة شكاوي اللاجئين المتعلقة بالخدمات الغذائية المقدمة لهم.	3.77	1.221	4	مرتفع
-	المستوى كاملاً	3.85	.72655		مرتفع

يوضح الجدول (4) أن المتوسط الحسابي العام لتقييم اللاجئين لخدمات الغذاء جاء مرتفعاً حيث بلغ (3.85)، جاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع بلغ (4.44) التي تتضمن "إجراءات الحصول على الكرت الغذائي الإلكتروني (الفيزا) واضحة"، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (8) "إجراءات الحصول على الكرت الغذائي الإلكتروني معلنة لجميع اللاجئين" وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (4.42)، وحلت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (10) وبمستوى متوسط منخفض بلغ (2.50) "تلي قيمة الكرت الغذائي الإلكتروني (الفيزا) حاجة اللاجئين"، وجدت الدراسة أن تقييم اللاجئين جاء متوسطاً عن استجابة خدمات الغذاء وقيمة الفيزا الإلكترونية في تلبية حاجاتهم الغذائية.

الجدول (5): توزيع عينة الدراسة حسب تقييم اللاجئين المبحوثين عن خدمات المياه

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط الحسابي	المستوى
13	تتميز إجراءات الحصول على خدمات المياه بالوضوح.	4.19	.874	2	مرتفع
14	إجراءات الحصول على خدمات المياه معلنة لجميع اللاجئين.	4.21	.849	1	مرتفع
15	تقدم خدمات المياه لجميع اللاجئين بعدالة.	3.79	1.191	4	مرتفع
16	تلي خدمات المياه حاجة اللاجئين.	3.49	1.322	6	متوسط
17	يشارك اللاجئون في تقييم خدمات المياه المقدمة لهم.	3.78	1.193	5	مرتفع
18	تتابع الجهات المختصة شكاوي اللاجئين المتعلقة بخدمات المياه.	3.87	1.142	3	مرتفع
-	المستوى كاملاً	3.89	.88466		مرتفع

يبين الجدول (5) أن المتوسط الحسابي العام لتقييم اللاجئين عن خدمات المياه جاء مرتفعاً حيث بلغ (3.89)، وفي المرتبة الأولى جاءت الفقرة رقم (14) وبمستوى مرتفع حيث بلغ (4.21) التي تتضمن "إجراءات الحصول على خدمات المياه معلنة لجميع اللاجئين"، وثانياً جاءت الفقرة رقم (13) "تتميز إجراءات الحصول على خدمات المياه بالوضوح" وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (4.19)، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (16) وبمستوى متوسط (3.49) التي تتضمن "تلي خدمات المياه حاجة اللاجئين".

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني: مدى تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري عن الخدمات الصحية الأولية والخدمات التعليمية؟

الجدول (6): توزيع عينة الدراسة حسب تقييم اللاجئين المبحوثين للخدمات الصحية الأولية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط الحسابي	المستوى
19	تتميز إجراءات الحصول على الخدمات الصحية الأولية بالوضوح.	4.09	.935	2	مرتفع
20	إجراءات الحصول على الخدمات الصحية الأولية معلنة لجميع اللاجئين.	4.16	.885	1	مرتفع
21	تقدم الخدمات الصحية الأولية لجميع اللاجئين بمساواة.	3.93	1.062	3	مرتفع
22	تستجيب الخدمات الصحية الأولية المقدمة لحاجات اللاجئين.	3.48	1.270	6	متوسط
23	يشارك اللاجئون في تقييم الخدمات الصحية الأولية المقدمة لهم.	3.60	1.227	5	متوسط
24	تتابع الجهات المختصة شكاوي اللاجئين المتعلقة بالخدمات الصحية الأولية المقدمة لهم.	3.62	1.256	4	متوسط
-	المستوى كاملاً	3.81	.88021		مرتفع

يبين الجدول (6) أن المتوسط الحسابي العام لتقييم اللاجئين عن الخدمات الصحية الأولية جاء مرتفعاً حيث بلغ (3.81)، وفي المرتبة الأولى جاءت الفقرة رقم (20) وبمستوى مرتفع حيث بلغ (4.16) التي تتضمن "إجراءات الحصول على الخدمات الصحية الأولية معلنة لجميع اللاجئين"، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (19) "تتميز إجراءات الحصول على الخدمات الصحية الأولية بالوضوح" وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (4.19)، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (20) وبمستوى متوسط (3.49) التي تتضمن "يشارك اللاجئون في تقييم الخدمات الصحية الأولية المقدمة لهم".

خامساً: الجدول (7): توزيع عينة الدراسة حسب تقييم اللاجئين المبحوثين للخدمات التعليمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط الحسابي	المستوى
25	تتميز إجراءات الحصول على الخدمات التعليمية بالوضوح.	4.20	.913	2	مرتفع
26	إجراءات الحصول على الخدمات التعليمية معلنة لجميع اللاجئين.	4.26	.843	1	مرتفع

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط الحسابي	المستوى
27	تقدم الخدمات التعليمية لجميع اللاجئين بعدالة.	4.11	1.002	3	مرتفع
28	تلي الخدمات التعليمية المقدمة للاجئين حاجتهم.	3.70	1.246	6	مرتفع
29	يشارك اللاجئون في تقييم الخدمات التعليمية المقدمة لهم.	3.79	1.205	5	مرتفع
30	تتابع الجهات المختصة شكاوى الطلاب اللاجئين حول الخدمات التعليمية المقدمة لهم.	3.79	1.237	4	مرتفع
-	المستوى كاملاً	3.98	.89666		مرتفع

يبين الجدول (7) أن المتوسط الحسابي العام لتقييم اللاجئين عن الخدمات التعليمية جاء مرتفعاً حيث بلغ (3.98)، حيث أجاب (80%) من أبناء اللاجئين السوريين ممن يدرسون بالمدارس الرسمية بتقييمهم عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم. وقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (26) وبمستوى مرتفع حيث بلغ (4.26) التي تتضمن " إجراءات الحصول على الخدمات التعليمية معلنة لجميع اللاجئين"، وثانياً جاءت العبارة رقم (25) وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (4.20) "تتميز إجراءات الحصول على الخدمات التعليمية بالوضوح"، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (28) وبمستوى مرتفع (3.70)، التي تتضمن "تلي الخدمات التعليمية المقدمة للاجئين حاجتهم".

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث: مدى تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري عن خدمات النظافة والكهرباء؟

الجدول (8): توزيع عينة الدراسة حسب تقييم اللاجئين المبحوثين عن خدمات النظافة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط الحسابي	المستوى
31	تتميز إجراءات الحصول على خدمات النظافة بالوضوح.	4.16	.883	1	مرتفع
32	إجراءات الحصول على خدمات النظافة معلنة لجميع اللاجئين.	4.12	.919	2	مرتفع
33	تقدم خدمات النظافة لجميع اللاجئين بمساواة.	3.99	1.085	3	مرتفع
34	تستجيب خدمات النظافة المقدمة لحاجات اللاجئين.	3.79	1.152	6	مرتفع
35	يشارك اللاجئون في تقييم خدمات النظافة المقدمة لهم.	3.87	1.111	4	مرتفع
36	تتابع الجهات المختصة شكاوي اللاجئين حول خدمات النظافة	3.85	1.175	5	مرتفع
-	المستوى كاملاً	3.96	.88462		مرتفع

نلاحظ في الجدول (8) أن المتوسط الحسابي العام لتقييم اللاجئين عن خدمات النظافة جاء مرتفعاً وقد بلغ (3.96)، وقد جاءت الفقرة رقم (31) "تتميز إجراءات الحصول على خدمات النظافة بالوضوح" أولاً، وبمستوى مرتفع بلغ (4.16)، ثم جاءت العبارة رقم (32) ثانياً وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (4.12) "إجراءات الحصول على خدمات النظافة معلنة لجميع اللاجئين"، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (34) وبمستوى مرتفع (3.79) التي تتضمن "تستجيب خدمات النظافة المقدمة لحاجات اللاجئين".

الجدول (9): توزيع عينة الدراسة حسب تقييم اللاجئين المبحوثين عن خدمات الكهرباء

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط الحسابي	المستوى
37	تتميز آلية توزيع خدمة الكهرباء في المخيم بالوضوح.	4.01	1.057	3	مرتفع
38	تقوم الجهات المختصة بالإعلان عن ساعات توزيع خدمة الكهرباء في المخيم.	4.23	.830	1	مرتفع
39	تقدم خدمات توزيع الكهرباء لجميع اللاجئين بعدالة.	4.20	.906	2	مرتفع
40	تلي خدمات توزيع الكهرباء حاجة اللاجئين.	2.37	1.338	6	متوسط
41	يشارك اللاجئون في تقييم خدمات توزيع الكهرباء المقدمة لهم.	3.50	1.351	5	متوسط
42	تتابع الجهات المختصة شكاوي اللاجئين حول خدمات توزيع الكهرباء المقدمة لهم.	3.62	1.294	4	متوسط
-	المستوى كاملاً	3.65	.77997		متوسط

يتضح من الجدول (9) أن تقييم اللاجئين عن خدمة الكهرباء جاء متوسطاً حيث بلغ (3.65)، وقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (38) "تقوم الجهات المختصة بالإعلان عن ساعات توزيع خدمة الكهرباء في المخيم" وبمستوى مرتفع بلغ (4.23)، ثم جاءت ثانياً العبارة رقم (39) وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (4.20) "تقدم خدمات توزيع الكهرباء لجميع اللاجئين بعدالة"، وأخيراً الفقرة رقم (40) وبمستوى متوسط منخفض (2.37) التي تتضمن "تلي خدمات توزيع الكهرباء حاجة اللاجئين".

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع: مدى تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري لخدمات الدعم الاجتماعي والنفسي؟

الجدول (10): توزيع عينة الدراسة حسب تقييم اللاجئين المبحوثين عن خدمات الدعم الاجتماعي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط الحسابي	المستوى
43	تعدُّ إجراءات الحصول على خدمات الدعم الاجتماعي لمن يحتاجها من اللاجئين واضحة.	4.13	.854	1	مرتفع
44	تقدم خدمات الدعم الاجتماعي لجميع اللاجئين الراغبين بالحصول عليها بعدالة.	3.97	.979	2	مرتفع
45	تلي خدمات الدعم الاجتماعي المقدمة للاجئين حاجتهم لهذه الخدمات.	3.84	1.038	3	مرتفع
46	يشارك اللاجئون في تقييم خدمات الدعم الاجتماعي المقدمة لهم.	3.77	1.115	5	مرتفع
47	تتابع الجهات المختصة شكاوي اللاجئين حول خدمات الدعم الاجتماعي المقدمة لهم.	3.83	1.120	4	مرتفع
	المستوى كاملاً	3.91	.87191		مرتفع

نلاحظ من الجدول (10) أن تقييم اللاجئين عن خدمات الدعم الاجتماعي جاء مرتفعاً، وقد بلغ (3.91)، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (43) "تعدُّ إجراءات الحصول على خدمات الدعم الاجتماعي لمن يحتاجها من اللاجئين واضحة" وبمستوى مرتفع بلغ (4.13)، وفي المرتبة الثانية العبارة رقم (44) وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (3.97) "تقدم خدمات الدعم الاجتماعي لجميع اللاجئين الراغبين بالحصول عليها بعدالة"، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (46) وبمستوى مرتفع حيث كان المتوسط (3.77)، التي تتضمن "يشارك اللاجئون في تقييم خدمات الدعم الاجتماعي المقدمة لهم".

الجدول (11): توزيع عينة الدراسة حسب تقييم اللاجئين عن خدمات الدعم النفسي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط الحسابي	المستوى
48	تعدُّ إجراءات الحصول على خدمات الدعم النفسي واضحة.	4.12	.884	1	مرتفع
49	تقدم خدمات الدعم النفسي لجميع اللاجئين المحتاجين لها بمساواة.	4.07	.887	2	مرتفع
50	تلي خدمات الدعم النفسي المقدمة للاجئين المحتاجين لها.	3.98	.932	3	مرتفع
51	يشارك اللاجئون في تقييم خدمات الدعم النفسي المقدمة لهم.	3.86	1.065	5	مرتفع
52	تتابع الجهات المختصة شكاوي اللاجئين حول خدمات الدعم النفسي المقدمة لهم.	3.91	1.058	4	مرتفع
	المستوى كاملاً	3.99	.84805		مرتفع

يتضح من الجدول (11) أن تقييم اللاجئين عن خدمات الدعم النفسي جاء مرتفعاً وبعُدُ الأعلى بين جميع الخدمات المقدمة من المفوضية وشركائها في تقييم اللاجئين، وقد بلغ (3.99)، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (48) "تعدُّ إجراءات الحصول على خدمات الدعم النفسي واضحة" وبمستوى مرتفع بلغ (4.12)، تلها العبارة رقم (49) وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (4.07) "تقدم خدمات الدعم النفسي لجميع اللاجئين المحتاجين لها بمساواة"، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (51) وبمستوى مرتفع حيث كان المتوسط (3.77) التي تتضمن "يشارك اللاجئون في تقييم خدمات الدعم النفسي المقدمة لهم".

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الخامس: مدى تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري عن المساعدات العينية المقدمة لهم مثل (الحرامات، الصوبات،...)؟

الجدول (12): توزيع عينة الدراسة حسب تقييم اللاجئين المبحوثين للمساعدات العينية المقدمة لهم مثل (الحرامات، الصوبات،...)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط الحسابي	المستوى
53	تعدُّ إجراءات الحصول على المساعدات العينية مثل (الحرامات، الصوبات،...) واضحة.	3.78	1.211	1	مرتفع
54	توزع المساعدات العينية على اللاجئين بعدالة.	3.69	1.293	2	مرتفع
55	تلي المساعدات العينية المقدمة للاجئين حاجتهم.	3.10	1.369	5	متوسط
56	يشارك اللاجئون في تقييم المساعدات العينية المقدمة لهم.	3.44	1.385	4	متوسط
57	تتابع الجهات المختصة شكاوي اللاجئين المتعلقة بالمساعدات العينية المقدمة لهم.	3.52	1.341	3	متوسط
-	المستوى كاملاً	3.51	1.07078		متوسط

نلاحظ من الجدول (12) أن تقييم اللاجئين عن المساعدات العينية المقدمة لهم مثل (الحرامات، الصوبات،...)، جاء متوسطاً حيث بلغ (3.51)، وقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (53) "تعدُّ إجراءات الحصول على المساعدات العينية مثل (الحرامات، الصوبات،...) واضحة" وبمستوى مرتفع بلغ (3.78)، ثم حلت ثانياً العبارة رقم (54) وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (3.69) "توزع المساعدات العينية على اللاجئين بعدالة"، وأخيراً الفقرة رقم (55) وبمستوى متوسط (3.10) التي تتضمن "تلي المساعدات العينية المقدمة للاجئين حاجتهم".

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي السادس: مدى إفادة اللاجئين من خدمات المفوضية وشركائها في مخيم الزعتري؟

الجدول (13): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المنظمات والجمعيات التي يستفيد منها اللاجئون المبحوثون

التسلسل	المنظمات والجمعيات التي يستفيد منها	يستفيد منها		لا يستفيد منها		المجموع	
		العدد	%	العدد	%	العدد	النسبة
1	المفوضية السامية لشؤون اللاجئين UNHCR	468	99.4	3	0.6	471	100%
2	المجلس النرويجي NRC	430	91.3	41	8.7		
3	المستشفى الميداني المغربي	410	87.0	61	13.0		
4	جمعية العون الطبي JHAS	377	80.0	94	20.0		
5	العيادات السعودية	351	74.5	120	25.5		
6	Acted للمياه	342	72.6	129	27.4		
7	إنقاذ الطفل Save the Children	318	67.5	153	32.5		
8	منظمة الأمم المتحدة للطفولة Unicef	317	67.3	154	32.7		
9	مؤسسة نور الحسين	301	63.9	170	36.1		
10	أطباء العالم MDM	260	55.2	211	44.8		
11	الإغاثة الدولية IRC	247	52.4	224	47.6		
12	الهيئة الطبية الدولية IMC	226	48.0	245	52.0		
13	متطوعو الطوارئ اليابانية Jen	209	44.4	262	55.6		
14	أكسفام Oxfam	198	42.0	273	58.0		
15	ميرسي كوربس Mercy Corps	194	41.2	277	58.8		
16	كوست سكوب questscope	177	37.6	294	62.4		
17	المشفى السوري	51	10.8	420	89.2		
18	غير ذلك	3	.6	468	99.4		

يوضح الجدول (13) مدى إفادة اللاجئين من المفوضية ومن شركائها في تلقي الخدمات، جاءت المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في المرتبة الأولى حيث أن ما نسبته (99.4%) من عينة الدراسة يستفيدون من خدماتها، وفي المرتبة الثانية وبنسبة (91.3%) جاء المجلس النرويجي (NRC)، ثم جاء المستشفى المغربي في المرتبة الثالثة وبنسبة بلغت (87%)، وجاءت جمعية العون الطبي (JHAS) في المرتبة الرابعة وبنسبة (80.0%)، وفي المرتبة الخامسة جاءت العيادات السعودية وبنسبة بلغت (74.4%)، ثم جاءت منظمة (ACTED) بالمرتبة السادسة، وفي المرتبة السابعة جاءت منظمة إنقاذ الطفل (Save the Children)، وفي المرتبة الثامنة جاءت اليونيسيف (UNICEF)، تلتها في المرتبة التاسعة مؤسسة نور الحسين، وفي المرتبة العاشرة جاءت منظمة أطباء بلا حدود، وفي المرتبة الثانية عشرة جاءت الهيئة الطبية الدولية، تلتها متطوعو الطوارئ اليابانية (Jen)، تلتها كذلك (Oxfam)، ثم جاءت منظمات ميرسي كوربس، ومنظمة كويست سكوب، وفي المرتبة الأخيرة جاء المشفى السوري.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي السابع: ما أهم المشكلات والصعوبات التي يواجهها اللاجئون في تلقي الخدمات من المفوضية السامية لشؤون اللاجئين؟

الجدول (14): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المشكلات والصعوبات التي يواجهها اللاجئون

الرقم	المشكلات والصعوبات التي يواجهها اللاجئون مرتبة تصاعدياً	العدد	%
1	عدد المولات قليل وبعيدة.	137	18.7
2	مركز توزيع المساعدات (النرويجية) بعيد.	119	16.2
3	لا يوجد مشاكل وصعوبات	108	14.7
4	فترة توزيع الكهرباء غير كافية	75	10.2
5	الخدمات الصحية الأولية غير كافية	36	4.9
6	مشاكل في الصرف الصحي.	30	4.1
7	قيمة الفيزا الالكترونية غير كافية لتلبية الحاجات الغذائية.	29	4.0
8	الطرق سيئة	29	4.0
9	توزيع العمال غير عادل	23	3.1
10	ارتفاع أسعار المولات	22	3.0
11	عدم توفر عمل.	19	2.6
12	عدم توفر الخضروات في المول وتنوعيتها رديئة	15	2.0
13	عدم كفاية الخبز الموزع	12	1.6
14	توزيع المساعدات يأخذ وقت طويل	11	1.5
15	مشاكل في توزيع المياه	10	1.4
16	سوء السكن الذي بدأ بالاهتراء.	10	1.4
17	سوء في التعليم	9	1.2
18	قلة توزيع المساعدات مثل الحرامات والصوبات	6	.8
19	انتشار الحشرات	5	.7
20	تأخر سيارات الإسعاف	5	.7
21	صعوبات في تسجيل المواليد	4	.5
22	سوء المواصلات	4	.5
23	لا يوجد عمل	4	.5
24	لا يوجد تدفئة في الشتاء	3	.4
25	أن لا يكون المعلمين للطالبات في المنظمات من الذكور	2	.3
26	تحسين خدمات تسجيل المواليد	2	.3
27	سوء نظرة المجتمع للمرأة التي تذهب للعمل في المنظمات	2	.3
28	عدم الاعتناء بذوي الحاجات الخاصة	1	.1
29	قلة عدد موظفي المنظمات الذين يعملون في توزيع الخدمات	1	.1
30	سوء شبكة النت	1	.1

يبين الجدول (14) المشكلات والصعوبات التي يواجهها اللاجئون في تلقي الخدمات من المفوضية، وقد جاءت في المرتبة الأولى " أن عدد المولات قليلة وبعيدة " وبنسبة بلغت (18.2%)، وهذا يتوافق مع دراسة أحمد حيث اشتكى اللاجئون من أن الخدمات الغذائية تقدم في مولين فقط، (احمد، 2016، ص: 79)، وفي المرتبة

الثانية " أن مركز توزيع المساعدات (الترويجية) بعيد " وبنسبة بلغت (16.2%)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الصعوبات والمشكلات الآتية " عدم الاعتناء بذوي الحاجات الخاصة "، و" قلة عدد موظفي المنظمات الذين يعملون في توزيع الخدمات "، و" سوء شبكة النت".

الاقتراحات المقدمة من اللاجئين المبحوثين لتحسين الخدمات المقدمة لهم.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثامن: اقتراحات اللاجئين لتحسين الخدمات المقدمة من قبل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين؟

الجدول (15): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب اقتراحات اللاجئين لتحسين الخدمات المقدمة من المفوضية

	العدد	%	اقتراحات اللاجئين لتحسين الخدمات المقدمة من المفوضية مرتبة تصاعدياً
1	153	15.1	زيادة عدد المولات وأن يكون هناك فروع في القطاعات.
2	153	15.1	زيادة مراكز توزيع المساعدات، أو تكون وسط المخيم.
3	108	10.7	زيادة فترة توزيع الكهرباء.
4	78	7.7	زيادة القيمة النقدية لقيمة الفيزا الالكترونية للفرد.
5	66	6.5	توفير فرص عمل للاجئين.
6	59	5.8	عقد دورات لغات وكمبيوتر بغض النظر عن العمر.
7	52	5.1	تعبيد الشوارع في المخيم وبخاصة الداخلية.
8	47	4.6	توفير رعاية صحية متقدمة من خلال مستشفى يجري عمليات.
9	46	4.5	توفير السلع في المولات بأسعار مقبولة.
10	45	4.4	تحسين الصرف الصحي وتوفير المياه على نحو أفضل.
11	43	4.2	لا يوجد اقتراحات.
12	28	2.8	مراقبة أسعار المولات وصلاحيات المواد الغذائية.
13	27	2.7	أنشاء شبكة مواصلات.
14	25	2.5	تحسين التعليم.
15	21	2.1	زيادة عدد الملاعب والملاهي والحضانات.
16	10	1.0	تحسين الخدمات على نحو عام
17	8	.8	توزيع فرص العمل على المنظمات على نحو عادل
18	7	.7	أن يكون عدل في تقديم الخدمات
19	7	.7	راضي عن الخدمات
20	7	.7	زيادة عدد الموظفين الذين يوزعون المعونات
21	6	.6	العناية بالمساكن لأنها اهترأت.
22	4	.4	السماح بالسكن خارج المخيم.
23	3	.3	أن يكون معلمات يدرسن الطالبات في المنظمات
24	3	.3	زيادة المساعدات العينية (الحرامات والبطانيات) والصوبات
25	2	.2	تحسين خدمة تسجيل المواليد
26	1	.1	توفير التدفئة للمساكن
27	1	.1	أن يكون مدرسو الموسيقى والفن في المنظمات من الأناث
28	1	.1	تسهيل تسجيل المواليد
29	1	.1	إعطاء رواتب للاجئين
30	1	.1	تحسين شبكة النت
31	1	.1	الاجتماع الدوري مع اللاجئين

جاء في المرتبة الأولى الاقتراحان " زيادة عدد المولات وأن يكون هناك فروع في القطاعات " و" زيادة مراكز توزيع المساعدات، أو تكون وسط المخيم "، وفي المرتبة الثالثة جاء الاقتراح " زيادة فترة توزيع الكهرباء " وبنسبة بلغت (10.7%)، وفي المرتبة الرابعة الاقتراح " زيادة القيمة النقدية لقيمة الفيزا الالكترونية للفرد " وبنسبة (7.7%)، وفي المرتبة الخامسة جاء المقترح " توفير فرص عمل للاجئين " وبنسبة (6.5%)، وفي المرتبة السادسة جاء " عقد دورات لغات وكمبيوتر بغض النظر عن العمر "، وفي المرتبة السابعة جاء " تعبيد الشوارع في المخيم وبخاصة الداخلية "، وفي المرتبة الثامنة " توفير رعاية صحية متقدمة من خلال مستشفى يجري عمليات

"، وفي المرتبة التاسعة " توفير السلع في المولات بأسعار مقبولة"، وفي المرتبة العاشرة "تحسين الصرف الصحي وتوفير المياه على نحو أفضل"، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الاقتراحات (توفير التدفئة للمساكن، وأن يكون مدرسو الموسيقى والفن في المنظمات من الإناث، وتسهيل تسجيل المواليد، وإعطاء رواتب للاجئين، وتحسين شبكة النت، والاجتماع الدوري مع اللاجئين).

ملخص نتائج الدراسة

1. جاء المتوسط الحسابي العام لتقييم اللاجئين على الخدمات المقدمة من قبل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين مرتفعاً حيث بلغ (3.85).
2. جاء تقييم اللاجئين عن الخدمات بمستوى مرتفع للخدمات الآتية مرتبة حسب المتوسط الحسابي (خدمات الدعم النفسي، الخدمات التعليمية، خدمات النظافة، خدمات الدعم الاجتماعي، خدمات المياه، خدمات الغذاء، الخدمات الصحية، خدمات السكن)، أما مستوى التقييم عن خدمات (الكهرباء وخدمات المساعدات العينية) فقد جاء متوسطاً.
3. كانت أهم الصعوبات والمشكلات التي يعاني منها اللاجئون السوريون أن عدد المولات قليلة وبعيدة وأن مركز توزيع المساعدات الترويجية بعيد، كما أن فترة توزيع الكهرباء (8 ساعات غير كافية، كما أن قيمة الدعم النقدي المباشر غير كافية.
4. أهم مقترحات اللاجئين لتحسين الخدمات المقدمة لهم، زيادة مراكز توزيع المساعدات، أو تكون وسط المخيم، زيادة فترة توزيع الكهرباء، زيادة القيمة النقدية لقيمة الفيزا الإلكترونية للفرد، توفير فرص عمل للاجئين.

مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري.

مناقشة سؤال الدراسة الرئيس: ما تقييم اللاجئين السوريين للخدمات المقدمة لهم من المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في مخيم الزعتري؟ وجدت هذه الدراسة تقييماً مرتفعاً من قبل اللاجئين السوريين للخدمات المقدمة لهم في مخيم الزعتري حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.85)، وهذه النتيجة مختلفة عما توصلت له دراسة (منسي، 2015) حيث كان التقييم عن الخدمات متوسطاً، وقد يعود ذلك إلى التطور والتحسين المستمر في تقديم الخدمات من قبل المفوضية وشركائها، كما أنها تختلف عن الاستطلاع الذي أجرته منظمة أوكسفام (Oxfam) في مخيم الزعتري الذي وجد أن (54%) من سكان المخيم واجهوا مشكلات أو صعوبات في الحصول على الخدمات. (Shteivi, et al., 2014, P.69, 70)، ولا تتوافق كذلك مع ما توصلت له دراسة احمد (2016)، في أن (38.2%) من عينة اللاجئين غير راضين عن الخدمات المقدمة من المنظمات الدولية غير الحكومية، وأن (60.1%) راضون عن نوعية الخدمات المقدمة (احمد، 2016، ص: 70).

السؤال الفرعي الأول: ما تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري للخدمات الأساسية (السكن، الغذاء، المياه)؟

أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم اللاجئين لخدمة السكن جاء مرتفعاً، وهذه النتيجة لا تتوافق مع ما توصلت له دراسة (منسي، 2015، ص: 118) حيث كان التقييم متوسطاً وهناك شكوى من لعب (الواسطة) دوراً كبيراً في توزيع الكرفانات، ومع ذلك بينت هذه الدراسة أن تقييم اللاجئين جاء متوسطاً عن استجابة وعدالة خدمات السكن المقدمة لهم، ومن متابعة تطور خدمات السكن نلاحظ التطور والتحسين في هذه الخدمة، فعند افتتاح المخيم تم إيواء جميع اللاجئين في خيام جاهزة، تستخدم هذه الخيام في حالات الطوارئ بسبب القدرة على توفيرها في وقت مناسب، كما أن السلطات الأردنية والمنظمات الدولية كانت تعتقد أن الأزمة لن تستمر لفترة طويلة، وأن الخيار الأمثل باستخدام الخيام، ولكن بعد أن امتد امد الأزمة السورية لفترة أطول من المتوقع، وأن الإقامة في مخيم الزعتري مستمرة بدأت الجهات المسؤولة في المخيم بنقل العائلات السورية إلى "كرفانات جاهزة"، وصلت نسبة الأسر التي تسكن في كرفانات بين (70-75%) وذلك حتى حزيران عام (2014)، وحصلت كل أسرة تتكون من ستة أفراد أو أقل على "كرفان" واحد، وحصلت الأسر الأكبر على خيمة إضافة للكرفان. (منسي، 2015، ص: 102).

وجدت الدراسة أن المتوسط الحسابي العام لتقييم اللاجئين لخدمات الغذاء جاء مرتفعاً حيث بلغ (3.85)، وهذا يتوافق مع دراسة منظمة أكتيد (ACTED، 2015) التي دلت على أن اللاجئين السوريين يعتمدون على نحو كبير على الدعم المباشر من الجهات الداعمة للحصول على حاجتهم من الغذاء، كما يتفق مع دراسة (احمد، 2016، ص: 69) في أن (100%) من اللاجئين في مخيم الزعتري يستفيدون من الخدمات الغذائية و(الخبز) وتوزيع المياه، ويختلف مع ما توصلت له دراسة (منسي، 2015، ص: 116) التي أظهرت انقساماً حول التقييم عن خدمات الغذاء، وقد يعزى ذلك إلى التطور في مستوى خدمات الغذاء نتيجة للشفافية وعدالة خدمات الغذاء المتمثلة في كرت الفيزا الإلكتروني، كذلك تختلف هذه الدراسة عن دراسة حaid (2010) في واقع خدمة المفوضية للاجئين العراقيين في سوريا، حيث عبر ما نسبته (49.6%) عن تقييمهم المنخفض عن المساعدات الغذائية وافقارها للمواد الغذائية الرئيسية من اللحم والبيض والخضار، ومع ذلك أظهرت نتائج هذه الدراسة أن تقييم اللاجئين جاء متوسطاً عن استجابة خدمات الغذاء وقيمة الفيزا الإلكترونية في تلبية حاجتهم الغذائية.

بينت نتائج الدراسة أن اللاجئين راضون و على نحو مرتفع عن خدمات المياه والصرف الصحي، وهذا يتوافق مع دراسة أحمد في أن ما نسبته (100%) من المبحوثين يستفيدون من خدمات توزيع المياه (احمد، 2016، ص: 69)، وهذا يدل على مدى التطور والتحسين في الخدمات، حيث كان التقييم في دراسة منسي متوسطاً عن خدمات المياه، وقد تطورت خدمات المياه والصرف الصحي بالمخيم على نحو كبير، حيث وجدت دورات المياه الجماعية في بداية فترة إنشاء المخيم وكانت منتشرة في المخيم، وقد طورت المفوضية وشركاؤها من الخدمات بحيث أصبحت جميع المساكن فيها دورات مياه خاصة.

السؤال الفرعي الثاني: ما تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري للخدمات الصحية الأولية والخدمات التعليمية؟

أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم اللاجئين عن الخدمات الصحية الأولية جاء مرتفعاً حيث بلغ المتوسط (3.81)، حيث منذ افتتاح مخيم الزعتري والعديد من المنظمات تبادر بتقديم الخدمات الصحية الأولية للاجئين بالتنسيق مع وزارة الصحة الأردنية، حيث تقدم عيادات جمعية العون الطبي الصحي الأردني (IHAS) وعيادات أخرى تابعة لبعض الدول العربية مثل العيادات السعودية والمستشفى المغربي وغيرها من العيادات التي كانت موجودة مثل أطباء بلا حدود، التي كان لها دور كبير في معالجة أعداد كبيرة من اللاجئين، كما يتم تحويل الحالات التي تحتاج إلى رعاية صحية متقدمة إلى مستشفيات وزارة الصحة مثل مستشفى المفرق الحكومي ومستشفى الرمثا وغيرها من المستشفيات الحكومية، وتوجد سيارات إسعاف تقوم بنقل الحالات الطارئة إلى هذه المستشفيات، كما أن هناك خدمات صحية خاصة تقدم للاجئين المصابين، حيث إن دراسة أحمد وجدت أن ما نسبته (17.2%) استفادوا من خدمات مصابي ما بعد الحرب من منظمة أطباء بلا حدود، (أحمد، 2016، ص: 70)

وجدت الدراسة أن المتوسط الحسابي العام لتقييم اللاجئين عن الخدمات التعليمية جاء مرتفعاً حيث بلغ (3.98)، وهذا يتوافق مع ما توصلت له دراسة UNICEF، (2016) حول أوضاع الأطفال السوريين في المجتمعات المضيفة في الأردن، حيث أجاب (80%) من أبناء اللاجئين السوريين ممن يدرسون بالمدارس الرسمية بتقييمهم عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وقد يعزى ذلك إلى أن مسؤولية المدارس في المخيم أصبحت تتبع لوزارة التربية والتعليم الأردنية والمعلمين الأردنيين، ونتيجة للطبيعة المتقاربة للبيئة الاجتماعية للطلاب السوريين اللاجئين والطلاب الأردنيين، وما يتمتع المعلم الأردني من قدرة على ضبط الطلاب، والمستوى المتميز للمعلم الأردني لكل ذلك فقد انعكس ذلك إيجاباً في تقييم الخدمات التعليمية المقدمة بالإضافة إلى أن مساعدي المعلمين من اللاجئين السوريين يعرفون جيداً كيفية التعامل مع الطلاب السوريين اللاجئين كونه من نفس البيئة الاجتماعية، كما تقدم المفوضية والمنظمات خدمات مراكز التقوية لاستيعاب المنهج الأردني، ففي دراسة أحمد أجاب (76.5%) من المبحوثين أنهم يستفيدون من مراكز تقوية لاستيعاب المنهج الأردني، وأن ما نسبته (46.3%) يستفيد أطفالهم من الدورات التدريبية (أحمد، 2016، ص: 69)، أما دراسة (حايد، 2010) عن خدمة المفوضية للاجئين العراقيين في دمشق وريفها، فقد عبر (85%) منهم عن تقييمهم المرتفع عن الخدمات التعليمية المقدمة من خلال دروس التقوية التي كانت تعقد في المعاهد التابعة للمفوضية.

السؤال الفرعي الثالث: ما تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري لخدمات النظافة وخدمات الكهرباء؟

أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي العام لتقييم اللاجئين عن خدمات النظافة جاء مرتفعاً وقد بلغ (3.96)، حيث نجد أن اللاجئين راضون و على نحو مرتفع عن جميع فقرات خدمات النظافة ذلك أن شركاء المفوضية من منظمة (ACTED) للمياه ومنظمة (OXFAM)، ومنظمة المتطوعين اليابانية (JEN) تعمل على نحو جيد كما تعمل على توظيف لاجئين للنظافة في كل شارع في المخيم، وهذا ما تم ملاحظته على نحو مباشر في أثناء إجراء الدراسة الميدانية، حيث كانت الشوارع نظيفة وعمال النظافة ينتشرون في كل شارع في المخيم.

بينت نتائج الدراسة أن اللاجئين راضون و على نحو متوسط عن خدمة الكهرباء، وقد يعود ذلك إلى أن ساعات تشغيل الكهرباء في المخيم (8) ساعات فقط، حيث تقوم المفوضية بإرسال رسائل (SMS) للاجئين حول ساعات تشغيل الكهرباء وتغيرها، كذلك الكهرباء عندما يتم تشغيلها تكون لجميع اللاجئين وفي نفس التوقيت ونفس مدة التشغيل، كذلك جاء التقييم متوسطاً على مشاركة اللاجئين في تقييم خدمة الكهرباء والمسألة للمسؤولين عنها، أما الاستجابة فجاءت متوسطة، مما يدل على انخفاض مستوى التقييم من قبل اللاجئين عن خدمات الكهرباء، كما أن لطبيعة موقع المخيم في منطقة ذات طقس حار نسبياً يتأثر اللاجئين في درجات الحرارة ومعظم وسائل التبريد تعتمد على الكهرباء.

السؤال الفرعي الرابع: ما تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري لخدمات الدعم الاجتماعي والدعم النفسي؟

وجدت الدراسة أن تقييم اللاجئين عن خدمات الدعم الاجتماعي جاء مرتفعاً، وقد بلغ (3.91)، وهذا يتوافق مع دراسة حайд (2010) بخصوص تقييم اللاجئين العراقيين عن خدمات المفوضية التي كانت تقدم لهم في سوريا التي عبر ما نسبته (89.4) عن تقييمهم برضا مرتفع عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة، ونجد في هذه الدراسة أن اللاجئين راضون و على نحو كبير عن خدمات الدعم الاجتماعي، وقد يعود ذلك إلى نشاط العديد من المنظمات الاجتماعية التي تقدم الدعم الاجتماعي، وبخاصة مؤسسة نور الحسين التي استفاد العديد من اللاجئين منها ومن خدماتها، ومن ضمنها تزويد كبار السن بالنظارات الطبية لمن يحتاجها، كذلك تزويد عربات ذوي الحاجات الخاصة، ومنظمة انقاذ الطفل (Save The Children) التي كان لها دور كبير حسب اللاجئين خاصة في متابعة حالات الأطفال من غير المرافقين، كذلك تم ملاحظة اشتراك اللاجئين في العمل في مجال الدعم الاجتماعي والنفسي، وهكذا تأتي الحاجة هنا إلى تفعيل دور الاختصاصيين الاجتماعيين كما جاء في دراسة القضاة (2016).

أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم اللاجئين عن خدمات الدعم النفسي جاء مرتفعاً ويعدُّ الأعلى بين جميع الخدمات المقدمة من المفوضية وشركائها في تقييم اللاجئين، وقد بلغ (3.99)، وهذه النتيجة مهمة فقد تبين في دراسة (أبو طربوش، 2014) وجود آثار نفسية -اجتماعية على الأطفال اللاجئين السوريين في الأردن بدرجات متفاوتة (متدن، متوسط مرتفع)، لكن الغالبية كانت متوسطة، كذلك دراسة اليونيسف (UNICEF، 2016) التي أظهرت أن (50%) من أطفال اللاجئين السوريين في الأردن يعانون من الاحلام المزعجة (الكوابيس) وحالات التبول اللاإرادي نتيجة للضغوط النفسية، مما يدل على أهمية الخدمات النفسية المقدمة للاجئين في مخيم الزعتري، وفي هذه الدراسة ظهر التطور الكبير في تقييم اللاجئين عن الخدمات النفسية المقدمة.

السؤال الفرعي الخامس: ما تقييم اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري للمساعدات العينية المقدمة لهم (حرامات، صوبات،...)?

وجدت الدراسة أن تقييم اللاجئين عن المساعدات العينية المقدمة لهم مثل (الحرامات، الصوبات،...)، جاء متوسطاً حيث بلغ (3.51)، وقد يعود ذلك إلى أن المساعدات العينية كانت تقدم للاجئين عند قدومهم إلى المخيم وفي بداية الأزمة على نحو كبير، بالإضافة إلى اللوازم الرئيسية التي كانت توزع من قبل المفوضية، بالإضافة إلى أنها تعتمد على نشاط المجتمع المدني من جمعيات وروابط ومؤسسات خيرية وتبرعات الأفراد، وهذه القطاعات الأهلية والمدنية غير منتظمة في تقديم المساعدات، بالإضافة إلى الازدحام وطول فترة الانتظار من أجل الحصول على المساعدات العينية.

السؤال الفرعي السادس: ما مدى إفادة اللاجئين من خدمات المفوضية وشركائها في مخيم الزعتري؟

جاءت المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في المرتبة الأولى في مدى إفادة اللاجئين منها ومن شركائها في تلقي الخدمات وبنسبة (99.4%)، وهذا يدل على مدى إفادة اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري من الخدمات المقدمة من المفوضية، والنجاح الكبير في أداء المفوضية في تقديم أفضل الخدمات للاجئين، وتختلف هذه الدراسة عن ما توصلت له دراسة الدفاعي (2010) في أن دور المفوضية دور مقبول وضعيف في رعاية لاجئي دول القرن الأفريقي، وعزت ذلك لنقص التمويل والصعوبات الأمنية، وفي المرتبة الثانية جاء المجلس النرويجي (NRC)، وهذا يدل على النجاح الكبير للمجلس النرويجي في تحقيق أهدافه، حيث أن معظم المساعدات التي توزع على اللاجئين في المخيم توزع عن طريق مراكز توزيع المجلس النرويجي، وحل المستشفى المغربي في المرتبة الثالثة، ذلك أن نسبة كبيرة من اللاجئين تراجع المستشفى المغربي وبغية الحصول على الرعاية الطبية الأولية، وجاءت جمعية العون الطبي (JHAS) في المرتبة الرابعة، حيث تقوم الجمعية بتقديم الرعاية الصحية بالتعاون مع وزارة الصحة الأردنية، وفي المرتبة الخامسة جاءت العيادات السعودية، أو ما يطلق عليه اللاجئين المستشفى السعودي، ثم جاءت منظمة (ACTED) للمياه بالمرتبة السادسة، حيث أنها تعمل على تزويد اللاجئين بالمياه وتشرف على خدمات الصرف الصحي في عدة قطاعات، وفي المرتبة السابعة حلت منظمة إنقاذ الطفل (Save the Children) التي تعمل مع الأطفال وبخاصة من غير المرافقين في مخيم الزعتري بالإضافة لعمل دورات حول الطفل والمصلحة الفضلى له، وفي المرتبة الثامنة جاءت اليونيسيف (UNICEF) وهي إحدى منظمات الأمم المتحدة التي تعمل لحماية حقوق جميع الأطفال كما تعمل لتحسين حياة الأطفال وعائلاتهم والدفاع عن حقوقهم (UNICEF, 2016)، تلتها في المرتبة التاسعة مؤسسة نور الحسين إحدى منظمات المجتمع المدني الأردني التي تقدم خدمات اجتماعية متعددة في الرعاية الاجتماعية وفي العناية بالصحة الأسرية، وفي المرتبة العاشرة جاءت منظمة أطباء بلا حدود التي كانت تعمل في السابق في المخيم وتقدم خدمات صحية متميزة عن طريق الأطباء المتطوعين من مختلف دول العالم، وفي المرتبة الأخيرة جاء المشفى السوري.

وهنا تتفق الدراسة مع ما توصلت له دراسة أحمد حيث وجدت أنه كلما اجتهدت المنظمات في تقديم الخدمات زاد القبول لدى اللاجئين عنها (أحمد، 2016، ص: 70)

7. ما أهم المشكلات والصعوبات التي يواجهها اللاجئون في تلقي الخدمات من المفوضية السامية لشؤون اللاجئين؟

بينت الدراسة أن أهم لمشاكل والصعوبات التي يواجهها اللاجئون في تلقي الخدمات من المفوضية، جاءت في المرتبة الأولى " أن عدد المولات قليلة وبعيدة " وبنسبة بلغت (18.2%)، وهذا يتوافق مع دراسة أحمد (2016) حيث اشتكى اللاجئون من أن الخدمات الغذائية تقدم في مولين فقط، ومن هذه النتائج نجد بعض الاختلاف والتوافق فيما وجدته الدراسة عن الاستطلاع الذي أجرته منظمة أوكسفام (Oxfam) في مخيم الزعتري، حيث وجد هناك علامات على عدم السعادة في مخيمات اللاجئين، لكن كان هناك استياء من ظروف العيش وانعدام الفرص الاقتصادية التي أسهمت في الاضطرابات، كما وجدت دراسة أوكسفام أن اللاجئين محبطون بسبب طول فترة الانتظار لتلقي الخدمات، ونقص المواد غير الغذائية، وكذلك الشكوى من بعد المسافات بين مساكن اللاجئين ومراكز التوزيع أو العيادات، حيث شكت النساء من بعد المسافات وفترات الانتظار الطويلة، وزيادة الخوف من حالات التحرش. (Shteiwi, et al., 2014, P: 69, 70)، فالتقييم على نحو عام أصبح أفضل كما أظهرت الدراسة، لكن لازالت بعض الخدمات تأخذ وقتاً طويلاً وأن مراكز توزيع المساعدات أو العيادات بعيدة، وعدم كفاية المبلغ المخصص بالبطاقة الغذائية الإلكترونية.

8. ما اقتراحات اللاجئين لتحسين الخدمات المقدمة من قبل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين؟

جاء في المرتبة الأولى الاقتراحين " زيادة عدد المولات وأن يكون فروع في القطاعات " و " زيادة مراكز توزيع المساعدات، أو تكون وسط المخيم " وهذا يوفر على اللاجئين الكثير من مصاريف التنقل، كما قد يعمل على تقليل الأسعار في هذه المولات نتيجة للمنافسة، ويعمل على كسر الاحتكار من المولين الوحيدين في المخيم، كما يوفر زيادة مراكز توزيع المساعدات أو أن تكون وسط المخيم الكثير من الوقت والجهد ومصاريف التنقل، وفي المرتبة الثالثة جاء الاقتراح " زيادة فترة توزيع الكهرباء " حيث إن ساعات تشغيل الكهرباء (8) ساعات في اليوم يعد قليلاً نظراً لموقع المخيم في منطقة شبه صحراوية، وفي المرتبة الرابعة الاقتراح " زيادة القيمة النقدية لقيمة الفيزا الإلكترونية للفرد " حيث نتيجة لزيادة الأسعار والغلاء أصبحت القيمة النقدية للفرد قليلة ولا تلي الحاجات الأساسية، وفي المرتبة الخامسة جاء المقترح " توفير فرص عمل للاجئين " وبنسبة (6.5%) حيث وجدت دراسة السخن وخمش (2019) أن ما نسبته (65.6%) من اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري يرغبون بالعمل، مما يساعد اللاجئين على تحقيق الذات والعمل على توفير سبل العيش لهم ولأسرهم، وفي المرتبة السادسة جاء " عقد دورات لغات وكمبيوتر بغض النظر عن العمر " مما يساعد على تطوير مهارات اللاجئين وتعلم لغات جديدة قد تساعدهم في الحصول على العمل مع المنظمات العاملة في المخيم، حيث وجدت دراسة السخن وخمش (2019) أن ما نسبته (7.2%) من اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري يعملون مع المنظمات الدولية في المخيم، وفي المرتبة السابعة جاء " تعبئة الشوارع في المخيم وبخاصة الداخلية " ذلك أن معظم الشوارع الداخلية في المخيم غير معبدة، وفي المرتبة الثامنة " توفير رعاية صحية متقدمة من خلال مستشفى يجري عمليات " ذلك أن اللاجئين يتم تحويلهم إلى مستشفى المفرق الحكومي أو إلى المستشفيات الأخرى لتلقي الرعاية الصحية

المتقدمة، وفي المرتبة التاسعة " توفير السلع في المولات بأسعار مقبولة " ذلك ان المولات الموجودة في المخيم تباع بأسعار مرتفعة مقارنة بالأسواق الشعبية وكذلك الدخل المحدود للاجئين الذي يعتمد على قيمة الفيزا الالكترونية، وفي المرتبة العاشرة " تحسين الصرف الصحي وتوفير المياه على نحو أفضل " حيث أن شبكة الصرف الصحي بحاجة إلى صيانة على نحو، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الاقتراحات (توفير التدفئة للمساكن، وأن يكون مدرسي الموسيقى والفن في المنظمات من الاناث، وتسهيل تسجيل المواليد، وإعطاء رواتب للاجئين، وتحسين شبكة النت).

مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري من منظور النظرية الوظيفية:

هذه النظرية تقوم على الشمول والاعتماد المتبادل ووجود الحدود في تری أن المنظمة تضم كل شيء في بيئتها من مدخلات ومخرجات ومقومات وظيفية التي تتفاعل داخل النظام وتُعنى بالاعتماد على أن المنظمة مكونة من اقسام ووحدات تعتمد كل منها على الأخرى، وتتعاون في ما بينها للوصول إلى هدف واحد، وترى النظرية أن حالة الاعتماد المتبادل بين اجزائها تساعد على القيام بوظائفها، الذي يعتمد على: (احمد، 2016، ص:8)

1. الخصائص الجغرافية والسكانية، وينطبق ذلك على خصائص المجتمع الذي يقطنه اللاجئون، إذ أن الخدمات المقدمة للاجئين في المخيمات تختلف عنها في المجتمعات المضيفة.
2. الكفاءات التقنية المتوفرة، من كفاءات علمية وعملية، ذات خبرة في المنظمات ترفد المنظمة بالدراسات والابحاث المطلوبة، وقدرة موظفي المنظمات على التعريف بالمنظمة، وسياساتها، ورسالتها، وأهدافها.
3. السمات الثقافية: إذ أن المنظمات الدولية غير الحكومية تعمل في بيئات ذات جنسيات ولغات وثقافات متعددة، الأمر الذي يتطلب محاولة التقريب بين هذه الثقافات، وذلك من خلال إنشاء نظام اتصالي من شأنه أن يخلق التفاهم بين افراد هذه المنظمات.
4. الظروف الاقتصادية: التي تعني أن موازنة المنظمة تؤثر في كمية ونوعية وجودة الخدمات المقدمة واستمراريتها.
5. أن يتم تحقيق التوازن بين حاجات جميع العناصر.

نجد من تحليل نتائج الدراسة أن المفوضية السامية تعمل على تقديم الحماية للاجئين وهي المنظمة العالمية المعنية بشؤون اللاجئين حول العالم، كما أن لديها خبرات كبيرة في تخصصها في حماية اللاجئين، وتستعين المفوضية بالشركاء لمساعدتها على قيام في أداء واجبها الأساسي، وتمتلك المفوضية الامكانيات التقنية والبشرية ذات الخبرة في التعامل مع اللجوء وذلك لأداء واجباتها في حماية اللاجئين سواء كانوا من الموظفين الدوليين المميزين من مختلف دول العالم، والموظفين المحليين وكذلك موظفين من اللاجئين، والمفوضية كأحد منظمات الأمم المتحدة وتحت مظلتها لها موازنة خاصة، وتعتمد في موازنتها على التمويل من المنح والتبرعات المقدمة، وتعمل المفوضية ضمن خطط استراتيجية من أجل تحقيق أفضل أداء في حماية اللاجئين، وذلك ضمن منظومة إدارية شاملة، وهناك حالة من الانسجام بين المفوضية وشركائها وتعاون مع الدول المضيفة، ومع الدول المانحة، وقد تم ملاحظة التطور الكبير الذي تحقق من خلال تقييم اللاجئين حيث كان الرضا في دراسة منسي (2015) متوسطاً، وفي دراسة احمد عام (2016) وجد ان (60%) من اللاجئين راضون عن الخدمات. وفي هذه الدراسة وجد أن تقييم اللاجئين عن الخدمات جاء مرتفعاً، وجدت الدراسة كذلك أن ما نسبته (99,4%) من اللاجئين استفادوا من خدمات المفوضية وهنا نجد أن المفوضية نجحت في تغطية كل اللاجئين في المخيم وعلى تحقيق أهدافها على نحو فعال في حماية اللاجئين وقد ظهر ذلك جلياً في التقييم المرتفع حيث حققت المفوضية أفضل المستويات في جودة الخدمات، كما وجدت أن تقييم اللاجئين للخدمات الأساسية للإبقاء على حياة اللاجئين جاء مرتفعاً لخدمات (السكن، الغذاء، المياه).

وجدت الدراسة أن ما نسبته (98,7%) من اللاجئين قد امضوا أكثر من سنة في المخيم، ونجد هنا مدى التسامح والمرونة الذي تقوم به الدولة الأردنية في التعامل مع اللاجئين في منح الإقامة لهم وفي عدم الإبعاد القسري واتخاذ تدابير حماية مؤقتة تظهر مرونة تجاه البقاء المطول للاجئين وحسب مذكرة التفاهم الموقعة بين الحكومة الأردنية والمفوضية السامية لشؤون اللاجئين.

وجدت الدراسة ان المفوضية وشركائها عملوا على التحسين المستمر في تقديم الخدمات للمحافظة على مستوى الحماية للاجئين واستمرار حالة التوازن والاستقرار في تقديم الخدمات للاجئين، مما يستدعي العمل الجاد من قبل المفوضية على العمل على إيجاد حلول دائمة للاجئين السوريين في الاردن، وتوفير ملاذات آمنه داخل الأراضي السورية من خلال المجتمع الدولي، ونقل خدماتها تدريجياً وحسب الوضع الأمني إلى داخل الأراضي السورية، مما يشجع اللاجئين السوريين على العودة إلى وطنهم طوعاً والعودة للحياة الطبيعية وعودة حالة التوازن إلى الأسر السورية وممارسة الحياة الطبيعية.

توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج الميدانية للدراسة توصي الدراسة بالآتي:

1. بيّنت النتائج أن المبحوثين من اللاجئين لديهم تقييم مرتفع للخدمات المقدمة من قبل المفوضية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.85)، وبناءً عليه توصي الدراسة بالبناء على هذا التقييم والعمل على نقل خدمات المفوضية إلى داخل الأراضي السورية بعد توفير ملاذات آمنه داخل الأراضي السورية من خلال المجتمع الدولي، وحسب الوضع الأمني والتسريع في إجراءات المفوضية في إيجاد الحلول الدائمة للاجئين السوريين في الاردن.

2. بيّنت النتائج أن المبحوثين من اللاجئين يعانون من ضعف المساعدات العينية حيث جاء المتوسط الحسابي متوسطاً بقيمة (3.51) وبناءً عليه توصي الدراسة بزيادة المساعدات العينية للاجئين، وذلك من خلال زيادة التمويل للمساعدات العينية.
3. بيّنت النتائج أن المبحوثين من اللاجئين يعانون من انقطاع التيار الكهربائي حيث جاء المتوسط الحسابي متوسطاً بقيمة (3.65) وبناءً عليه توصي الدراسة بالعمل على تحسين خدمات الكهرباء من خلال مصادر الطاقة البديلة مثل الطاقة الشمسية وتوفير التمويل.

المصادر والمراجع

- أبو طربوش، ر. (2014)، الآثار الاجتماعية والنفسية للأزمة السورية على الأطفال السوريين اللاجئين في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن. ص.ي.
- البطش، م، أبو زينة، ف (2007)، منهج البحث العلمي: تصميم البحث والتحليل الإحصائي، عمان: دار المسيرة.
- السخن، أ، خمش، م. (2019)، تفاعل اللاجئين السوريين وأنشطة العمل التي يمارسونها في مخيم الزعتري (دراسة ميدانية)، مجلة دراسات للعلوم الإنسانية والاجتماعية، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، عمان، المجلد 46، العدد 1، ص 227.
- حايد، ح. (2010)، واقع خدمات المفوضية السامية للاجئين في سورية – مدينة دمشق وريفها نموذجاً، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.
- خمش، م، خزاعي، ح، والسرحان، م. (2017)، أثر المشاريع المايكروية في حياة الشباب في الأردن، مجلة دراسات للعلوم الإنسانية والاجتماعية، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، عمان، المجلد 44، العدد 1، ص 175.
- دائرة الإحصاءات العامة (2016)، تقرير النتائج الرئيسية للتعداد العام للسكان والمساكن 2015، عمان: الأردن. ص 15.
- دائرة الإحصاءات العامة (2017)، مسح قوة العمل: الجولة الثانية، أيار 2017، عمان: الأردن. ص 6.
- الدفاعي، و. (2010)، دور المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (دراسة حالة لاجئي دول القرن الأفريقي في اليمن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة صنعاء، الجمهورية اليمنية.
- زيت، ر، رواديل، إ. (2014)، الإنماء وتحديات الحماية في سياق أزمة اللاجئين السوريين، نشرة الهجرة القسرية، الأزمة السورية والتهجير والحماية، العدد (47)، مركز دراسات اللاجئين، جامعة أوكسفورد، 6-10.
- العجلاني، ع. (2005)، تقييم المهارات المهنية عند الاخصائيين الاجتماعيين (دراسة مسحية في مستشفيات الصحة النفسية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، العلوم الاجتماعية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض: السعودية. ص 24.
- العموش، ن. (2016)، أثر الأزمة السورية على الأردن، مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية (الأردن)، المجلد (43)، ملحق (6)، ص: (2597-2857).
- فرنجية، غ، (2016)، العلاقات بين مفوضية اللاجئين والحكومات العربية: مذكرات التفاهم في لبنان والأردن، تحديات الهجرة القسرية على المدى الطويل: وجهات نظر من لبنان والأردن والعراق، (ص: 34-40)، بيروت: مركز الشرق الأوسط المجلد (6).
- قرباع، م، مشاقبة، أ، (2019)، قضايا اللجوء في الأردن ما بين التشريعات المحلية والإقليمية والعربية، مجلة دراسات للعلوم الإنسانية والاجتماعية، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، عمان، المجلد 46، العدد 2، ص 69.
- القضاة، ط. (2016)، الإحصائي الاجتماعي في الأزمات: دراسة اجتماعية حول التكيف الاجتماعي للاجئين السوريين في المجتمع المحلي، مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية (الأردن)، المجلد (43)، ملحق (6)، ص: (2581-2597).
- محمد، و، وأبو زينة، ف. (2007)، منهج البحث العلمي: تصميم البحث والتحليل الإحصائي، عمان: دار المسيرة. ص 134-136.
- المدني، م. (2011)، الرضا عن الخدمات كمتغير في التخطيط لتحقيق الجودة الشاملة بمؤسسات رعاية المعوقين، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، ع31، ج1، مصر. ص 122-129.
- منسي، أ. (2015)، تقييم دور المنظمات الدولية في مخيمات اللجوء "الزعتري انموذجاً"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الأردن.
- النعيبي، ع. (2011)، الحماية الدولية للاجئين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بيروت العربية، بيروت: لبنان.

References

- ACTED, (2015). Food Security Situation and Livelihood Intervention Opportunities For Syrian Refugees And Host Communities in North Jordan, Assessment report, by appraisal, Monitoring and Evaluation Unit (AMEU).
- Pecerrillo, K., Afua, A. (2016). Symposium Transcript: The Global Refugee, Connecticut Journal Of International Law, Vol 31, P290.
- Shteiwi, Musa, Walsh, Jonthan, Klassen, Christina, (2014). Coping With The Crisis a review of the Response to Syrian Refugees in Jordan, Strategic Studies Center, University of Jordan, Amman, Jordan.
- UNICEF, (2016). The situation of Syrian children in host communities in Jordan, Amman, Jordan. P1
- UNHCR, (2016). Jordan fact sheet May, Amman: Jordan. P1.
- UNHCR, (2020). Jordan fact sheet September, Amman: Jordan. P1.