



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن
وكالة الدراسات العليا والبحث العلمي
عمادة البحث العلمي
مركز بحوث كلية الخدمة الاجتماعية
مشروع بحث ممول

تحديد احتياجات الأسر الفقيرة في الضمان الاجتماعي

دراسة مطبقة على مكاتب الضمان الاجتماعي في مدينة الرياض

Identify The Needs Of Poor Families In The Social Security.

A Study Applied To The Social Security Offices In Riyadh.

مدعوم من : مركز بحوث كلية الخدمة الاجتماعية - عمادة البحث العلمي .

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

إعداد

د. حصة عبد الرحمن السند
أستاذ التخطيط الاجتماعي المشارك
قسم التخطيط الاجتماعي
كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

د. بدرية سليمان العمرو
أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد
قسم التخطيط الاجتماعي
كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

1437 هـ / 2016 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جَامِعَةُ نَائِفِ الْعَرَبِيَّةِ لِلْعِلْمِ وَالْإِمْنَةِ
Naif Arab University for Security Sciences



مركز الدراسات والبحوث

المجلة العربية للدراسات الأمنية

دورية - علمية - محكمة

الموضوع: إشعار بإجازة بحث

سعادة: د. بدرية سليمان محمد العمرو ، د. حصة عبد الرحمن السند

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تهدي المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب أطيب تحياتها لسعادتكم،

ونود إبلاغكم بأن بحثكم الموسوم بـ:

" تحديد احتياجات الأسر الفقيرة في الضمان الاجتماعي "

قد أجزيت للنشر من قبل المحكمين وسوف يتم نشره لاحقا متطلعين إلى استمرار

تواصلكم مع المجلة..

والله يراعاكم،،

رئيس تحرير

المجلة العربية للدراسات الأمنية

أ.د. عبد الحفيظ سعيد مقدم

٥
٢٩



Web site: www.nauss.edu.sa :البوابة الالكترونية
P.O.Box: 6830 RIYADH 11452 K.S.A
TEL.: 2463444 FAX: 2464713



البريد الإلكتروني: info@nauss.edu.sa
ص.ب. ٦٨٣٠ الرياض: ١١٤٥٢ المملكة العربية السعودية
هاتف: ٢٤٦٣٤٤٤ الفاكس: ٢٤٦٤٧١٣

إهداء وشكر لمركز بحوث كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

يتقدم الفريق البحثي للمشروع رقم (37 - ص - 165)

والموسوم

تحديد احتياجات الأسر الفقيرة في الضمان الاجتماعي

دراسة مطبقة على مكاتب الضمان الاجتماعي في مدينة الرياض

بجزيل الشكر والاحترام والعرفان بالجميل للمركز على دعمه المستمر للفريق وتشجيعه الدؤوب

للخروج بتلك النتائج والتوصيات للخبراء والمتخصصين وطلاب العلم

ملخص الدراسة:

(تهدف هذه الدراسة إلى تحديد احتياجات الأسر الفقيرة (الاقتصادية والاجتماعية) المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي في مدينة الرياض والوصول إلى مقترحات لإشباع تلك الاحتياجات، وهي دراسة وصفية استخدمت منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين في وكالة الضمان الاجتماعي والأخصائيين والأخصائيات في مكاتب الضمان الاجتماعي وعينة عشوائية من الأسر المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن أهم الأساليب المتبعة لدراسة الاحتياجات هي المقابلات والزيارات وإجراء الدراسات، وأن أهم الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة هي الحصول على الإعانات المادية وتوفير المواد الغذائية وتسديد فواتير الخدمات وتوفير فرص العمل، أما الاحتياجات الاجتماعية فتركزت على توفير الاحتياجات المدرسية والخدمات الصحية، وكانت أهم المقترحات لإشباع تلك الاحتياجات هي: تفعيل مشروعات الأسر المنتجة، فتح مراكز التدريب للشباب والفتيات، نشر الوعي الصحي، وفتح فصول محو الأمية.)

This study aims to identify the needs of poor families (economically and socially) who benefited from social security services in Riyadh and imagine a proposal that satisfy those needs. A comprehensive social survey of officials' curriculum in the social security agency, specialists and specialists in social security offices and a random sample of household beneficiaries of social security services has been used in this descriptive study. The study reached several conclusions including; that the most important methods used to study the needs are interviews, visits and conducting studies. Also, that the most important economic needs of poor families are to get the physical benefits, providing food, paying utility bills and create jobs. While social needs were focusing on the provision of school needs and health services. Thus, the most distinguished proposals to satisfy those needs were; activating the productive families' projects, establish training centers for young adults of both genders, raise health awareness and opening literacy classes.

مقدمة الدراسة:

تشهد المملكة العربية السعودية في العصر الحاضر تسارعاً مطرداً نحو إحداث التغييرات الشاملة والإصلاحات التنموية في كافة قطاعات الدولة؛ سعياً منها لتحقيق الصالح العام لكافة أفراد المجتمع، لذا ظهر الاهتمام بمعالجة مجموعة من القضايا الحيوية التي قد تشكل عائقاً أمام تحقيق الكفاية الاجتماعية والنمو والتطور، ومن تلك القضايا التي سعت الدولة لدراستها والتخطيط لها ووضع الاستراتيجيات المناسبة للتعامل معها قضية الفقر بكافة أبعاده وتأثيراته. فالمملكة تحاول أن تعمل على مواجهة مشكلة الفقر من خلال العديد من الطرق أهمها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية ممثلة بوكالة الضمان الاجتماعي التي تقدم المساعدات المالية للمحتاجين وتوفير العديد من البرامج لتحسين المستوى الاقتصادي لهم وتؤمن المملكة أن الضمان حق من حقوق الإنسان، ولهذا فإن مظلة التأمين تشمل كل المواطنين والمحتاجين لتأمين الحياة الكريمة لهم وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية، وتعمل على إيجاد آليات غير تقليدية للعمل الاجتماعي مع بعض الفئات الذين لديهم القدرة على العمل والاعتماد على الذات لتحويلهم من متلقين للخدمة إلى منتجين لها. وتعتبر قضية الفقر من أكبر التحديات التي تواجه العالم، ويشكل الفقر والحرمان جانبيين مأساويين من جوانب المجتمع الإنساني، حيث يعتبران السبب الأكبر في تعويق عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويحتل القضاء على الفقر والجوع مركزاً محورياً في خطة التنمية لما بعد عام 2015 مع أن الغايات التي حددتها الأهداف الإنمائية للألفية والمتمثلة في خفض عدد السكان الذين يعانون من الفقر المدقع والجوع إلى النصف قد تحققت أو كادت أن تتحقق، فإن العالم لا يزال بعيداً عن تحقيق الهدف الإنمائي للألفية الذي يدعو إلى القضاء التام على الفقر والجوع، ويقدر في عام 2015 أن هناك 825 مليون شخص لا يزالون يعيشون في فقر مدقع و800 مليون شخص لا يزالون يعانون من الجوع ويبقى القضاء على الفقر والجوع في صميم خطة التنمية لما بعد 2015 (الأمم المتحدة، 2015، 23) والخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية ارتبطت منذ نشأتها بالفقراء ومازلت تسهم في تقديم كافة المساعدات للمحتاجين من أفراد المجتمع وتهدف إلى المساعدة على تحسين مستوى معيشتهم (شحاته، 2000، 50) وتسعى السياسة الاجتماعية إلى تحقيق أهداف متعددة منها: تلبية الحاجات الأساسية والاجتماعية وذلك من أجل تدعيم الشعور بالانتماء والتضامن الاجتماعي والمواطنة وتقليل الفوارق الاجتماعية وتحقيق الرفاهية الاجتماعية (السروجي، 2015، 27)

والمملكة العربية السعودية كغيرها من دول العالم تحاول أن تعمل على مواجهة مشكلة الفقر، حيث أولت خطط التنمية المتلاحقة وآخرها خطة التنمية العاشرة (2015-2019) المسائل الاجتماعية أهمية بارزة وذلك إدراكاً للعلاقة الوثيقة بين السكان والتنمية والحاجة إلى التركيز على تحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة، ولتنفيذ هذه السياسة فقد تم إدراج الأهداف والسياسات الخاصة بالتنمية الاجتماعية في خطة التنمية العاشرة وفي الخطط التشغيلية للجهات الحكومية وفقاً لعدد من المحاور والتي من بينها (مكافحة الفقر) من خلال تحسين المستوى المعيشي للأفراد والأسر المحتاجة، وزيادة فاعلية شبكات الضمان الاجتماعي وتطوير برامجها (المرواني،2014،26) وبالرغم من المجهودات المبذولة لمواجهة مشكلة الفقر فإن العديد من الدراسات والبحوث أكدت أن أنظمة الضمان الاجتماعي مازالت تحتاج إلى تنظيم وتطوير في ظل الظروف والمستجدات العالمية والمحلية، وبالرجوع إلى نتائج بعض هذه الدراسات فإننا نجد دراسة (عبد الحليم،2001) توصلت إلى أن معاش الضمان الاجتماعي لا يسهم في الوفاء باحتياجات الأسرة المصرية في ضوء الخصخصة والعولمة وتأثيرها على خدمات الرعاية الاجتماعية للفقراء، أما دراسة (القصاص،2003) فقد أكدت عدم كفاية معاش الضمان الاجتماعي لإشباع الحد الأدنى من الحاجات الضرورية لفقراء الريف، أما دراسة (مصطفى،2004) فقد أكدت أن معاش الضمان الاجتماعي لا يستطيع بمفرده الحد من مشكلة الفقر، ولا بد من الاهتمام بمشروعات الأسر المنتجة وتنميتها وزيادة كفاءتها ومواردها، ودراسة (الباز،2005) أكدت أن الأسر المستفيدة من معاشات الضمان لا تستطيع أن تلبي احتياجاتها الخاصة والمتطلبات الموسمية كالأعياد والمرض وبدء الدراسة. ودراسة (الشيبيكي،2005) توصلت إلى أن النساء والأرامل على وجه الخصوص أكثر الفئات استفادة من الضمان وأن أهم احتياجات الأسر بالترتيب: الغذاء ثم إيجار السكن يليه المصروفات النثرية يليه المواصلات، وأكدت دراسة (الدغليبي،2006) أهمية الارتقاء بمستوى أداء الخدمات المقدمة للأسر الفقيرة واستحداث مؤسسات تهتم بتقديم خدمات التدريب والتوظيف للمرأة الفقيرة، ودراسة (الجيزاني،2007) توصلت إلى أن السبب الرئيس للفقر في المملكة هو البطالة وارتفاع مستوى المعيشة وانخفاض مستوى الدخل وضعف التكافل الاجتماعي، أما دراسة (Marjorie,2007) فقد كشفت عن مدى رغبة متلقي مساعدات الضمان الاجتماعي في العمل وأن 30% من المستفيدين يرغبون بالاستفادة من برامج وحوافز التوظيف، وأظهرت دراسة (Tamborini&Whitman,2007) أن نسبة النساء المطلقات تحت خط الفقر أكثر من الرجال المطلقين وأن النساء أكثر اعتماداً على الضمان، وتوصلت دراسة (الغريب،2009) إلى أن غالبية المستفيدات من نظام الضمان الاجتماعي ترى أن مخصصات المعاشات

الضمانية غير كافية ولا يستطعن التوفير منها، وأكدت دراسة (حسين،2010) ضعف دور مؤسسات الضمان الاجتماعي في تخفيض حدة الفقر؛ لأن المشاريع الإنتاجية التي تمنحها قليلة مقارنة بأعداد الفقراء، وذكرت دراسة (Lynne,2010) أن الضمان الاجتماعي يؤدي دوراً مهماً في الأمن الاقتصادي للمستفيدين، وبالرغم من ذلك فإن الكثير من النساء المطلقات المستفيدات يعانين من ارتفاع معدل الفقر وأن من أسباب ارتفاع معدل الفقر هو انخفاض أجور الأقليات، أما دراسة (التويجري،2011) فقد أكدت أن الدعم الاجتماعي لمستفيدي الضمان يتمثل في خدمات تساعد على تجنب الخطر الاقتصادي والاجتماعي والمساعدة على الاستقلالية ونقلهن من دور المعالين إلى دور العائلين، أما دراسة (الناجم،2012) فقد توصلت إلى أن المرأة الفقيرة تعاني من انخفاض مستوى التعليم وضرورة إعادة النظر في وضع الضمان الاجتماعي من حيث الفئات التي يخدمها ويشملها وكذلك المساعدات والمبالغ التي يقدمها وأهمية توفير مساكن للأسر الفقيرة، وتوصلت دراسة (المعيوف،2013) إلى أن أهم المشكلات الاقتصادية هي عدم كفاية مساعدات الضمان الاجتماعي وتعدد إجراءات الحصول عليها، وأكدت دراسة (النقيدان،2014) أهمية الضمان الاجتماعي في الشريعة الإسلامية وتسخير كافة خدماته للقضاء على الفقر ومشكلاته. وتوصلت دراسة (المبيضين ونجم،2014) إلى أن مستوى الخدمات التي تقدمها مؤسسة الضمان الاجتماعي مرتفعة، بالإضافة إلى أن درجة الرضا عن أداء المؤسسة كان مرتفعاً، أما دراسة (أبا الخيل،2015) فقد أكدت أن نظام الضمان الاجتماعي السعودي بوضعه الحالي لا يقوم بدوره المفترض في رعاية الفئات المستحقة والفقيرة، وهو يحتاج إلى تطوير وإعادة نظر وتعديل ليكون له دور بارز في كفاية المستحقين في المجتمع، ويتضح من العرض السابق للآراء النظرية ونتائج الدراسات السابقة أهمية دراسة الاحتياجات للأسرة الفقيرة وتحديد ما وأهم المعوقات التي تحول دون إشباعها.

مشكلة الدراسة: تعد شبكات الضمان الاجتماعي آلية من آليات الحماية الاجتماعية للتخفيف من البؤس وحدة الفقر والأزمات والاجتماعية كما يعد من الدعائم الأساسية والضرورية لحماية وأمان الفئات الضعيفة والأسر والأفراد الأكثر احتياجاً ولمن عجزوا عن العمل وأصبحوا بلا مورد، فهو بمثابة خط الحماية الأول لهذه الأسر لتوفير حد مناسب لها من الدخل (الحديدي،2015،29) وبالرغم من التطور الذي طرأ على مفهوم السياسات الاجتماعية عبر العقود الماضية فإن المقومات الأساسية للنموذج الكلاسيكي لدولة الرفاهية (دولة الرعاية) استمرت حاضرة في المفاهيم المطورة للسياسة الاجتماعية، وتتلخص أبرز

المقومات فيما يلي: مكافحة الفقر والحد من انتشاره والحرص على عدم تخطي أو تجاوز مستوى الحد الأدنى المتفق عليه فيما يخص التعليم والصحة والعمل والأجر وغير ذلك من المكونات الأساسية للحياة الإنسانية، توفير الحماية للمواطن في حالة تعرضه لأي أخطار لا يقوى على مواجهتها بإمكاناته الذاتية، توفير الخدمات الملبية للاحتياجات الأساسية وبأفضل مستوى ممكن (الأمم المتحدة، 2003، 26) وتتفق هذه الدراسة مع توجهات السياسة الاجتماعية في المملكة والتي انتهجت لنفسها إستراتيجية تستطيع من خلالها مواجهة مشكلة الفقر انطلاقاً من مبادئ الشريعة الإسلامية التي تحول الفرد من السلبية والالتكالية إلى طاقة منتجة، فهذه البرامج والمشروعات تعبر عن هذه الإستراتيجية بالاهتمام بوضع الخطط والبرامج الوقائية التي تساعد في الحد من الوقوع في الفقر، والتركيز على الأساليب غير التقليدية في المعالجة بتحويل القادرين على العمل من مجرد متلقين إلى أعضاء منتجين يمكنهم سد احتياجاتهم بأنفسهم. والخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة التغيير الاجتماعي تسهم في مواجهة مشكلة الفقر من خلال التخطيط الاجتماعي كأحد طرق المهنة التي تتعامل مع مشكلة الفقر ووسيلة لمواجهتها، فإنه لا يتم ذلك إلا عبر التخطيط لاحتياجات الرعاية الاجتماعية، حيث إن تقدير الاحتياجات وتحديدتها تعتبر من أهم عمليات التخطيط حيث يتعاطف دور المخطط في تحديد احتياجات الأفراد والأسر وترتيبها حسب أولويتها ومن ثم تصميم وتنفيذ البرامج والمشروعات الموجهة لتلبيتها ومن هنا يتضح لنا أهمية التعرف على احتياجات الأسر الفقيرة وتحديدتها والوصول إلى مقترحات لإشباعها من خلال استخدام الموجهات النظرية للأدبيات المرتبطة بحدود قضية الدراسة.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- تحديد احتياجات الأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي ويتفرع من هذا الهدف هدفان

فرعيان هما:

أ- تحديد الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي.

ب- تحديد الاحتياجات الاجتماعية (التعليمية والصحية) للأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي.

2- الوصول إلى مقترحات لإشباع احتياجات الأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي.

تساؤلات الدراسة: ستحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية:

1- ما احتياجات الأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي في مدينة الرياض؟ ويتفرع من هذا

التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

أ- ما الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي؟

ب- ما الاحتياجات الاجتماعية (التعليمية، الصحية) للأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي؟

2- ما المقترحات لإشباع احتياجات الأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي؟

الموجهات النظرية للدراسة:

-**الفقر:** يختلف مفهوم الفقر باختلاف البلدان والثقافات والأزمنة ولا يوجد اتفاق دولي حول تعريف الفقر؛

نظراً لتداخل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تشكل ذلك التعريف وتؤثر عليه، إلا أن هناك اتفاقاً بوجود ارتباط بين الفقر وإشباع الحاجات الأساسية المادية أو غير المادية، وعليه فهناك اتفاق حول مفهوم الفقر على أنه حالة من الحرمان المادي الذي يترجم بانخفاض استهلاك الغذاء، كمّاً ونوعاً، وتدني الوضع الصحي والمستوى التعليمي والوضع السكني، والحرمان من السلع المعمرة والأصول المادية

الأخرى، وفقدان الضمانات لمواجهة الحالات الصعبة كالمرض والإعاقة والبطالة وغيرها وللحرمان المادي انعكاسات تتمثل بأوجه أخرى للفقر كعدم الشعور بالأمان وضعف القدرة على اتخاذ القرارات وحرية الاختيار ومواجهة الصدمات الخارجية والداخلية (الرفاعي، 2007، 469) وتتعدد الزوايا التي يتم من خلالها النظر إلى ظاهرة الفقر التي تأخذ بدورها أبعاداً اجتماعية واقتصادية وسياسية، فمن وجهة نظر علماء الاجتماع يعرف الفقر بأنه (ظاهرة نسبية توجد في كافة المجتمعات وتعكس حالة المجموعة الأقل حظاً بالمقارنة مع باقي فئات المجتمع وبغض النظر عن مستوى الدخل لأي منها) بينما ينظر لها الاقتصاديون على أنها (تمثل المجموعة غير القادرة على تلبية الحد الأدنى من احتياجاتها الأساسية

التي تمكنها من الحياة الكريمة). (الصقور، 1989، 37) ويقدم برنامج الأمم المتحدة تصوراً حول

الاحتياجات العشر الرئيسية التي يجب تحقيقها لتحسين حياة الفقراء وهي: التغذية السليمة، الحماية من الأمراض التي يمكن تجنبها طبيياً ووقائياً، القدرة على العيش في بيئة نظيفة وكافية، القدرة على الحصول على مياه نظيفة وكافية، التمتع بهواء نظيف لا يحمل التلوث والأمراض، الحصول على الطاقة الكافية للتدفئة والطهي، القدرة على استخدام العلاجات التقليدية، القدرة على استخدام عناصر البيئة الطبيعية للممارسات الاقتصادية والاجتماعية، القدرة على التكيف مع الصدمات الطبيعية كالجفاف، القدرة على

اتخاذ قرارات حرة حول إدارة الموارد المتاحة بشكل مستدام (ورد، 2003، 88)

أنواع الفقر: يختلف الفقر طبقاً للحاجات المطلوب إشباعها ولمستوى المعاناة أو شدة الحاجة وهي كالتالي: أ- من حيث **نوع الاحتياجات:** الفقر المادي: عدم كفاية الدخل للحصول على ضروريات الحياة من غذاء ومياه ومسكن وملبس، والفقر البشري: عدم القدرة على تحقيق مقومات التنمية البشرية من صحة وتعليم والمشاركة في شؤون الوطن وتحقيق بيئة مناسبة. ب- من حيث **مستويات الفقر** يوجد ما يلي: **الفقر العادي:** وينظر إليه من زاوية الدخل الذي يحقق الحصول على مستوى أقل من الحاجات المعيشية الضرورية ويقدر عالمياً بمن يقل دخله في اليوم عن 2 دولار أمريكي. **الفقر المدقع:** وهو من لا يحصل سوى على الحد الأدنى من الاحتياجات الغذائية فقط، ويقدر عالمياً بمن يقل دخله عن 1,25 دولار أمريكي للفرد في اليوم الواحد. **فقر الجوع:** وهو عدم حصول الإنسان على الحد الأدنى من الاحتياجات الغذائية كماً ونوعاً. ج- من حيث **مدى القدرة على توفير الإمكانيات اللازمة لتمويل الاحتياجات** ينقسم إلى: **فقر العجز:** وهو من ليست لديه ممتلكات وغير قادر على العمل للحصول على دخل يكفي. **فقر القدرة:** وهو من هو قادر على العمل ولكن لا يجده، ويمكن تسميته بفقر البطالة الإجبارية. **فقر الدولة:** عن توفير مقومات التنمية البشرية للمواطنين. د- من حيث **استمرارية الفقر:** يوجد الفقر الدائم للعجزة، والفقر المؤقت لمن أصابته كارثة أو ظروف طارئة مثل مرض يحتاج لتكاليف لا يمكنه تدبيرها. (عمر، 4، 2009)

- **الاحتياجات:** إن دراسة الاحتياجات المجتمعية تساعد في بلورة وتحديد الأهداف المجتمعية التي ينبغي مواجهتها كما تساعد صانعي القرارات على تحديد الخدمات المطلوبة لمقابلة هذه الاحتياجات، ويسهم تقدير الاحتياجات أيضاً في توفير الخدمات الإنسانية في المستقبل على أساس التنبؤ بما يحتاج إليه من تلك الخدمات، فلقد خلق الله سبحانه وتعالى الإنسان وزوده بمجموعة من الحاجات الأساسية التي تجعله يسعى ويتحرك لإشباعها حتى تستمر حياته ويقاؤه. (عيد، 2000، 99) والحاجات الإنسانية لها مجموعة من الخصائص المتمثلة فيما يلي: غير محدودة ومتعددة (مادية وغير مادية) وكلها تتطلب أشياء ووسائل مختلفة لإشباعها لتحقيق وجود الإنسان والمحافظة عليه واستمراره، متكاملة ومترابطة ومتفاعلة مع بعضها البعض رغم أنها قد تتنافس وتتضارب فيما بينها، متشابكة وتختلف سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى الجماعات البشرية أو على مستوى الدول، نسبية أي تختلف في الزمان والمكان وفقاً للظروف الاقتصادية والاجتماعية (مرعي، 2001، 24). وقد وضع (ماسلو) سلماً هرمياً للحاجات في تدرج حسب ضرورة الحاجة وأهميتها، حيث تأتي الحاجات المادية أو الفسيولوجية من مأكلاً وملبس

ومأوى في قاعدة الهرم وتستمر محرمة للسلوك حتى يتم إشباعها بشكل معقول تليها حاجات الأمن فالحاجات الاجتماعية وبعدها حاجات احترام الذات وأخيراً أعلى درجة في الهرم وهي حاجة تحقيق وتقدير الذات. (عدون، 2004، 64)

-الضمان الاجتماعي: تعني كلمة (ضمان) الكفالة وتتضمن الالتزام، وكلمة (اجتماعي) تعني إضافة الكفالة أو الالتزام إلى الجماعة، فالضمان الاجتماعي منسوب إلى الجماعة والالتزام يقع على عاتق الدولة، وقد عرفت الاتفاقية الدولية "منظمة العمل الدولية" عن طريق وضع قائمة بمجموعة المخاطر التي يجب مواجهتها في هذه الدول سواء بالنسبة لكل السكان أو بعضهم وهذه المخاطر هي: المرض، الشيخوخة، أمراض المهنة، الأمومة، حوادث العمل، الأعباء العالمية، العجز، الوفاة، البطالة. وطبقاً لهذا الاتجاه يعرف الضمان الاجتماعي بأنه "النظام الذي يعمل على مواجهة المخاطر الاجتماعية" (عطية، 2001، 262). وتعرف الأمانة العامة لجامعة الدول العربية الضمان الاجتماعي بأنه جميع الخدمات أو المساعدات أو المزايا التي تقدم للمحتاجين أو المستحقين لها في الحالات الموجبة لتقديمها سواء قدمت عن طريق التأمين أو تنظيم المساعدات الاجتماعية التي تدفع من موارد الدولة مباشرة، والضمان الاجتماعي هو نظام شمولي يتضمن مجموعة من التأمينات التي تهدف إلى حماية المواطن من بعض أو جميع المخاطر التي قد يتعرض لها، وذلك من منطلق أساسي يقضي بتوفير دخل للمواطن في حالة فقدانه القدرة على العمل نتيجة لإصابته أو عجزه أو شيخوخته أو لأي سبب آخر ولأسرته في حالة وفاته بما يحقق لأفراد المجتمع وللأسر الأمن المادي (الأمم المتحدة، 2003، 2) وتسعى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية ممثلة في وكالة الضمان الاجتماعي إلى ضمان حياة كريمة للأسر الضمانية من خلال البرامج النقدية والمساندة وفق إجراءات سهلة ميسرة وملتزمة بمبدأ وشعار (نصل إلى المستفيد بدلاً من أن يصل إلينا) وذلك لتحقيق رسالتها (نبحثهم بالستر ونصرف لهم باليسر)، حيث تقدم المعاشات والبرامج المساندة للمستفيدين والمستفيدات وهم (المطلقات، الأيتام، الأرامل، العجزة، أسر السجناء، المعلمات، المهجورات، ومن لا عائل له) _ أهم مبادئ العمل الرئيسية لوكالة الضمان الاجتماعي: تحقيق الدعم المادي لفئات المستفيدين، تحقيق الدعم العيني لفئات المستفيدين، عقد الشراكة الاجتماعية مع الشركات والمؤسسات الحكومية والأهلية لتوظيف أبناء المستفيدين، دعم المشروعات الإنتاجية للأسر الضمانية المنتجة، التحسين البيئي للمساكن من خلال برنامج الفرش والتأثيث، التأكيد على جودة الأداء

في الوكالة ومكاتبها الفرعية، البحث عن المحتاج المتعفف، تأهيل وتدريب منسوبي الوكالة

(<http://sd.mlss.gov.sa>)

نظرية الدراسة: نظرية الدور: استخدم مفهوم الدور في العديد من العلوم والمجالات وهو مستعار أصلاً من علم المسرح ويميز سلوك الممثل في المسرح ويبين سلوكه الاعتيادي حيث يؤدي كل شخص دوراً معيناً أو شخصية معينة داخل الرواية، والفكرة الأساسية لهذه النظرية تقوم على أساس كل فرد يشغل مركزاً اجتماعياً في السلم الاجتماعي، وهذا المركز يحتم على الشخص الذي يشغله مجموعة من الحقوق والالتزامات التي تنظم تفاعله مع الآخرين الذين يشغلون مراكز اجتماعية أخرى (الدهيمان، 2009، 34) ويعرف الدور بأنه نمط من الأفعال أو التصرفات التي يتم تعلمها إما بشكل مقصود أو بشكل عارض والتي يقوم بها شخص ما في موقف يتضمن تفاعلاً (بدران، 2003، 314) والدور لا يعني سلوكاً واحداً بل العديد من الأدوار الفرعية وهذه التوقعات قد تكون من المجتمع أو المحيطين بالفرد (منقربوس، 2009، 26) وتؤكد نظرية الدور أن المجتمع عبارة عن مجموعة مراكز اجتماعية مترابطة ومتضمنة أدواراً اجتماعية يمارسها الأفراد الذين يشغلون هذه المراكز، وتستند كذلك إلى مفهوم التوقعات المتصلة بهذه المراكز الاجتماعية أنواع مختلفة من التوقعات التي تحدد تصرفات الأفراد وتتصل ببعضها لتكون شبكة من العلاقات الاجتماعية داخل المجتمع، وقد حدد منظرو هذه الفكرة - نظرية الدور - ثلاثة تصنيفات من التوقعات وهي: التوقعات السلفية، توقعات الآخرين، توقعات المجتمع العام (الشلهوب، 2014، 34) ولو حاولنا تفسير دور الضمان الاجتماعي في تحديد احتياجات الأسر الفقيرة متمثلة في المسؤولين وصناع القرار والأخصائيين الاجتماعيين من خلال ممارسة عمليات التخطيط الاجتماعي والمتضمنة تقدير وتحديد الاحتياجات من خلال اعتمادها على نسق من المعرفة النظرية والميدانية والمبادئ المهنية والوسائل الفنية، وهذا هو الدور الفعلي الممارس للخدمة الاجتماعية.

*المصطلحات والمفاهيم:

الاحتياجات: يقصد بالحاجة: الافتقاد إلى شيء ما إذا وجد حقق الإشباع والرضا والارتياح للكائن الحي، وهي ضرورية إما لاستمرار الحياة كالحاجات الفسيولوجية أو للحياة بأسلوب أفضل كالحاجة النفسية (غباري، 1983، 132). وهي لفظ يستخدم للإعراب عما يفتقر إليه الكائن الحي للحفاظ على حياته كالحاجة للطعام والشراب أو لحمايته وتجنب الخطر أو لتحقيق اللذة والمحافظة على الجنس مع توفر الإحساس اللازم بضرورة تحقيق هذه الحاجة (كولشيد، 2000، 190) ويقصد بها في هذه الدراسة كل ما

تعجز الأسرة الفقيرة عن تلبية من متطلباتها الضرورية وإشباع احتياجاتها الاقتصادية والاجتماعية. **الأسرة الفقيرة:** هي التي تعاني من قصور في إشباع الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية، ولا تستطيع تحقيق المستوى المعيشي المعقول، وتفتقر إلى وجود مورد ثابت يساعدها في إشباع احتياجاتها، فتصبح بحاجة إلى توفير نسق متكامل من الخدمات تقدمها مؤسسات المجتمع يتضمن مساعدات مادية وعينية تساعدها في مواجهة متطلباتها اليومية وإشباع احتياجاتها الأساسية لمواجهة مشكلة الفقر.

الفقر: يشير الفقر في اللغة إلى الافتقار بمعنى العوز، والمتعارف عليه أن الفقر هو حالة العوز المادي، حيث يعيش الإنسان دون حد الكفاف المتمثل بسوء التغذية والمجاعة والذي يؤدي إلى انخفاض المستوى الصحي والتعليمي والحرمان من امتلاك السلع المعمرة والأصول المادية الأخرى وفقدان الضمان لمواجهة الحالات الطارئة كالمرض والإعاقة والبطالة والكوارث والأزمات وغيرها. (الخفاجي، 2009، 2) والفقر يعني حالة من الحرمان التي تمنع الفرد من أن يحقق الحد الأدنى من المعايير الأساسية للحياة المعيشية ويمكن قياسها من خلال عدد من الطرق والمداخل العلمية (Bhorat & Poswell, 2004: 1)

الضمان الاجتماعي: يعرف بأنه دعم الدخل للمواطنين الذين فقدوه بسبب مواجهة المخاطر المحددة قانونياً مثل الشيخوخة والمرضى والشباب العاطلين عن العمل والأطفال بدون والدين (الأيتام). (Barker, 1999, 458) وفي هذه الدراسة نقصد بالضمان الاجتماعي: النظام الذي وضعتة الدولة ليكفل الرعاية للفئات الفقيرة المعوزة عملاً بمقتضى شريعة الإسلام وتمشياً مع النظم الحديثة للنظام الاجتماعي في الدول المتقدمة بما يكفل لهذه الفئات عيشاً كريماً تتوافر فيه عوامل الطمأنينة وأساس هذا صرف معاشات دورية ووسائل تنفيذية ويخضع لإشراف وكالة وزارة العمل والتنمية الاجتماعية للضمان الاجتماعي.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

أولاً: نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة للدراسات الوصفية التحليلية، حيث تسعى إلى التعرف وتحديد احتياجات الأسر الفقيرة المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي للوصول إلى مقترحات لإشباعها. **ثانياً: المنهج المستخدم:** المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين وصناع القرار في وكالة الضمان الاجتماعي، والمسح الشامل للأخصائيين والأخصائيات العاملين في مكاتب الضمان الاجتماعي بمدينة الرياض. والعينة العشوائية البسيطة للمستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي في مدينة الرياض.

ثالثاً: مجالات الدراسة:

المجال البشري: (مجتمع الدراسة - عينة الدراسة)

تم تحديد حجم العينة بالاستعانة بالجدول المحددة في المراجع العلمية، حيث تمت الاستعانة (بجدول رقم 1 - 9، الضحيان، حسن، 2002، 250) الذي يحدد العينة عند معرفة مجتمع الدراسة المتجانس عند مستوى دلالة (0,05) - المسئولين وصناع القرار في وكالة الضمان الاجتماعي وعددهم (13). - الأخصائيين والأخصائيات في مكاتب الضمان الاجتماعي وعددهم (62) وتم الحصول على (51) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. - المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي وتم تحديد عينة عشوائية بسيطة عددهم (375).

المجال المكاني: وكالة الضمان الاجتماعي في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية ومكاتب الضمان الاجتماعي بمدينة الرياض.

المجال الزمني: تم جمع البيانات خلال 4 شهور من تاريخ 1-7-1437 إلى 30-10-1437 هـ.

رابعاً: أداة الدراسة: بناءً على طبيعة البيانات المراد جمعها والمنهج المتبع في الدراسة والإمكانات المتاحة وجدت الباحثة أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة هي (الاستبانة) وذلك لعدم توافر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع كبيانات منشورة، إضافة إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى كالمقابلات الشخصية أو الزيارات الميدانية أو الملاحظة الشخصية وقد تم تصميم ثلاث استبانات خاصة بكل فئة من فئات الدراسة، وذلك بالاستفادة من الإطار النظري والدراسات السابقة على النحو التالي: استبانة للمسئولين وصناع القرار في وكالة الضمان الاجتماعي، استبانة للأخصائيين والأخصائيات العاملين في مكاتب الضمان الاجتماعي بمدينة الرياض، استبانة للمستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي، وبعد تصميمها تم اتباع الخطوات التالية للتحقق من صلاحيتها للتطبيق الميداني: **صدق أدوات الدراسة:** صدق الاستبيان يعني التأكد من أنها تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (السروجي وآخرون، 2009، 143)

أ - الصدق الظاهري للأدوات: للتعرف على مدى صدق أدوات الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضها على مجموعة من المحكمين، وفي ضوء آرائهم تم إعداد أدوات هذه الدراسة بصورتها النهائية.

ب - صدق الاتساق الداخلي للأدوات: على بيانات عينة استطلاعية مكونة من (30) مفردة من الفئات الثلاثة للدراسة تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما توضح ذلك الجداول التالية.

الجدول رقم (1) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**0.510	9	**0.531	1
**0.767	10	**0.734	2
**0.696	11	**0.649	3
**0.782	12	**0.586	4
**0.793	13	**0.571	5
**0.736	14	**0.500	6
**0.578	15	**0.886	7
-	-	**0.583	8

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

الجدول رقم (2) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**0.573	10	**0.635	1
**0.666	11	**0.530	2
**0.589	12	**0.603	3
**0.671	13	**0.589	4
**0.677	14	**0.605	5
**0.664	15	**0.550	6
**0.535	16	**0.575	7

**0.533	17	**0.456	8
**0.648	18	**0.584	9

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

الجدول رقم (3) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**0.665	6	**0.560	1
**0.586	7	**0.502	2
**0.536	8	**0.547	3
**0.741	9	**0.715	4
**0.681	10	**0.809	5

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل يتضح من الجداول (1 - 3) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوي الدلالة (0.01) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

ثبات أداة الدراسة: لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام (معادلة ألفا كرونباخ) Cronbach's (Alpha (α) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول رقم (4) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول رقم (4) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

ثبات المحور	عدد العبارات	محاور الاستبانة
0.8233	15	أهم الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي
0.7936	18	أهم الاحتياجات الاجتماعية (صحية وتعليمية) للأسر الفقيرة المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي
0.8181	10	مقترحات إشباع احتياجات الأسرة الفقيرة
0.8405	43	الثبات العام

يتضح من الجدول رقم (4) أن معامل الثبات العام عال، حيث بلغ (0.8405) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

- أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences ويرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS). وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (2=1-3)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.67 = 3/2) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

- من 1 إلى 1.67 يمثل (لا) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
 - من 1.68 إلى 2.34 يمثل (إلى حد ما) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
 - من 2.35 إلى 3.00 يمثل (نعم) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية

تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها:

أولاً: النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة:

1/: النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة من المسؤولين الاجتماعيين:-

جدول رقم (5) توزيع أفراد الدراسة من المسؤولين الاجتماعيين وفق متغير المسمى

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
المسمى	مسئول اجتماعي	13	100.0
	المجموع	13	%100
الوظيفة	مدير عام	9	69.2
	وكيل التنمية الاجتماعية	2	15.4
	المنسق العام لمكاتب الضمان السنوية	1	7.7
	باحث اجتماعي	1	7.7
	المجموع	13	%100
المؤهل العلمي	دكتوراه	2	15.4
	ماجستير	7	53.8

30.8	4	بكالوريوس	
%100	13	المجموع	
30.8	4	خدمة اجتماعية	التخصص
46.2	6	علم اجتماع	
23.1	3	أخر	
%100	13	المجموع	
23.1	3	من 10-15 سنة	عدد سنوات الخبرة
76.9	10	من 20 سنة فأكثر	
%100	13	المجموع	
100.0	13	نعم	دورات تدريبية مرتبطة بمجال تخصصك وعملك
%100	13	المجموع	

يتضح من الجدول رقم (5) أن ما نسبته 69.2% من المسؤولين الاجتماعيين وظيفتهم مدير عام، ونسبة 15.4% وظيفتهم وكيل التنمية الاجتماعية. كما أن ما نسبته 53.8% مؤهلهم العلمي ماجستير، ونسبة 30.8% مؤهلهم العلمي بكالوريوس. وأن ما نسبته 46.2% تخصصهم علم اجتماع، ونسبة 30.8% تخصصهم خدمة اجتماعية. وأن ما نسبته 76.9% عدد سنوات خبرتهم من 20 سنة فأكثر، ونسبة 23.1% خبرتهم من 10-15 سنة وأن نسبة 100.0% تحصلوا على دورات تدريبية مرتبطة بمجال تخصصهم وعملهم.

2/ النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة من الأخصائيين والأخصائيات بمكاتب الضمان الاجتماعي:

جدول رقم (6) توزيع أفراد الدراسة من الأخصائيين والأخصائيات بمكاتب الضمان وفق متغير المسمى

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
المسمى	أخصائي اجتماعي	51	100.0
	المجموع	51	%100
الوظيفة	باحث اجتماعي	51	100.0
	المجموع	51	%100
المؤهل العلمي	ماجستير	7	13.7
	بكالوريوس	44	86.3

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
	المجموع	51	100%
التخصص	خدمة اجتماعية	43	84.3
	علم اجتماع	8	15.7
	المجموع	51	100%
عدد سنوات الخبرة	من 5 - 10 سنوات	6	11.8
	من 10 - 15 سنة	22	43.1
	من 15 - 20 سنة	4	7.8
	من 20 سنة فأكثر	19	37.3
	المجموع	51	100%
دورات تدريبية مرتبطة بمجال تخصصك وعملك	نعم	51	100.0
	المجموع	51	100%

يتضح من الجدول رقم (6) أن ما نسبته 100.0% من إجمالي أفراد الدراسة من الأخصائيين والأخصائيات وظيفتهم باحث اجتماعي. وأن ما نسبته 86.3% مؤهلهم العلمي بكالوريوس. ونسبة 13.7% مؤهلهم العلمي ماجستير. كما أن ما نسبته 84.3% تخصصهم خدمة اجتماعية، ونسبة 15.7% تخصصهم علم اجتماع. كما أن ما نسبته 43.1% عدد سنوات خبرتهم من 10-15 سنة، ونسبة 37.3% عدد سنوات خبرتهم من 20 سنة فأكثر. وأن نسبة 100.0% تحصلوا على دورات تدريبية مرتبطة بمجال تخصصهم وعملهم.

3/: النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة من المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي:

جدول رقم (7) توزيع أفراد الدراسة من المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي وفق متغير المسمى

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
المسمى	أسر مستفيدة من الضمان الاجتماعي	375	100.0
	المجموع	375	100%
العمر	أقل من 25 سنة	7	1.9
	أقل من 35 سنة	30	8.0
	أقل من 45 سنة	44	11.7
	أقل من 55 سنة	88	23.5

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
	أقل من 65 سنة	51	13.6
	من 65 سنة فأكثر	155	41.3
	المجموع	375	%100
الحالة الاجتماعية	غير متزوجة	15	4.0
	مطلقة	287	76.5
	متزوجة	11	2.9
	أرملة	62	16.5
	المجموع	375	%100
المستوى التعليمي	أمية	58	15.5
	تقرأ وتكتب	54	14.4
	ابتدائية	25	6.7
	متوسطة	31	8.3
	ثانوية	207	55.2
	المجموع	375	%100
عدد الأبناء	من 1 - 3 أبناء	80	22,2
	من 3- 6 أبناء	51	14,1
	من 6 - 9 أبناء	100	27,7
	من 9 أبناء فأكثر	129	35,8
	المجموع	360	%100
متوسط الدخل	أقل من 1000 ريال	47	12.5
	أقل من 2000 ريال	214	57.1
	أقل من 3000 ريال	114	30.4
	المجموع	375	%100
مصادر الدخل	ضمان اجتماعي	244	65.1
	جمعيات خيرية	323	86.1
	مساعدات محسنين	209	55.7
	مصادر أخرى	76	20.3
ملكية السكن	ملك	248	66.1
	إيجار	127	33.9

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
	المجموع	375	%100
نوع السكن	فيلا	12	3.2
	شقة	7	1.9
	بيت شعبي	356	94.9
	المجموع	375	%100

يتضح من الجدول رقم (7) أن ما نسبته 41.3% من إجمالي أفراد الدراسة من المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي أعمارهم من 65 سنة فأكثر، ونسبة 23.5% أعمارهم أقل من 55 سنة. ويتضح أن ما نسبته 76.5% مطلقي، ونسبة 16.5% أرامل. كما يتضح أن ما نسبته 55.2% مستواهم التعليمي ثانوي، ونسبة 15.5% أميين. بينما يتضح أن ما نسبته 35.8% عدد أبنائهم من 9 أبناء فأكثر، ونسبة 27.7% عدد أبنائهم من 6 - 9 أبناء. ويتضح أن ما نسبته 57.1% متوسط دخلهم أقل من 2000 ريال، ونسبة 30.4% متوسط دخلهم أقل من 3000 ريال. بينما يتضح أن ما نسبته 86.1% مصادر دخلهم جمعيات خيرية، ونسبة 65.1% مصادر دخلهم الضمان الاجتماعي. ويتضح أن ما نسبته 66.1% سكنهم ملك، ونسبة 33.9% سكنهم إيجار. بينما يتضح أن ما نسبته 94.9% نوع سكنهم بيت شعبي، ونسبة 3.2% نوع سكنهم فيلا.

جدول رقم (8) ما الأساليب المتبعة في دراسة احتياجات الأسر المستفيدة من الضمان (المسؤولين)؟

النسبة	التكرار	الأساليب المتبعة في دراسة احتياجات الأسر المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي
69.2	9	المقابلات
69.2	9	الزيارات
92.3	12	إجراء الدراسات
7.7	1	استطلاع الرأي
7.7	1	الاستفادة من الدراسات السابقة

يتضح أن ما نسبته 92.3% من إجمالي أفراد الدراسة من المسؤولين الاجتماعيين يرون أن الأسلوب المتبع هو إجراء الدراسات، بينما ما نسبته 69.2% يرون أن الأسلوب المتبع هو أسلوب المقابلات.

جدول رقم (9) ما الأساليب المتبعة في دراسة احتياجات الأسر المستفيدة من الضمان (الأخصائيين)

النسبة	التكرار	الأساليب المتبعة في دراسة احتياجات الأسر المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي
--------	---------	--

100.0	51	المقابلات
13.7	7	استطلاع الرأي
98.0	50	الزيارات
80.4	41	الاستفادة من الدراسات السابقة
78.4	40	إجراء الدراسات
5.9	3	أخرى (الهاتف، وسائل التواصل الاجتماعي)

يتضح أن نسبة 100.0% يتبعون أسلوب المقابلات، ونسبة 98.0% يتبعون أسلوب الزيارات.

ثانياً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:-

السؤال الأول:- "ما احتياجات الأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي بمدينة الرياض؟"

1/ الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي في مدينة الرياض:

للتعرف على أهم الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتب لاستجابات أفراد الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (10) استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور أهم الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبرة	م
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %		
1	0.000	3.00	-	-	51	ك	الحصول على إعانات مادية	1
			-	-	100.0	%		
	0.376	2.85	-	2	11	ك		
			-	15.4	84.6	%		
	0.000	3.00	-	-	375	ك		
			-	-	100.0	%		
0.067	3.00	-	2	437	ك			
		-	5.	99.5	%			
2	0.000	3.00	-	-	51	ك	توفير المواد الغذائية	4
			-	-	100.0	%		

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبارة	م
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %		
3	0.480	2.69	-	4	9	ك	مسئول اجتماعي	9
			-	30.8	69.2	%		
	0.000	3.00	-	-	375	ك	أسر مستفيدة	
			-	-	100.0	%		
	0.095	2.99	-	4	435	ك	الكلي	
			-	9.	99.1	%		
3	0.272	2.92	-	4	47	ك	أخصائي اجتماعي	سداد فواتير الخدمات (كهرباء، ماء، غاز.....)
			-	7.8	92.2	%		
	0.650	2.62	1	3	9	ك	مسئول اجتماعي	
			7.7	23.1	69.2	%		
	0.000	3.00	-	-	375	ك	أسر مستفيدة	
			-	-	100.0	%		
0.157	2.98	1	7	431	ك	الكلي		
		2.	1.6	98.2	%			
4	0.46	2.71	-	5	8	ك	أخصائي اجتماعي	توفير الأثاث
			-	38.5	61.5	%		
	0.506	2.62	-	5	8	ك	مسئول اجتماعي	
			-	38.5	61.5	%		
	0.000	3.00	-	-	375	ك	أسر مستفيدة	
			-	-	100.0	%		
0.209	2.95	-	20	419	ك	الكلي		
		-	20	419	%			
5	0.460	2.71	-	15	36	ك	أخصائي اجتماعي	توفير فرص عمل
			-	29.4	70.6	%		
	0.506	2.62	-	5	8	ك	مسئول اجتماعي	
			-	38.5	61.5	%		
	0.136	2.98	-	7	368	ك	أسر مستفيدة	
			-	1.9	98.1	%		
0.241	2.94	-	27	412	ك	الكلي		

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبارة	م	
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %			
			-	6.2	93.8	%			
6	0.272	2.92	-	4	47	ك	توفير المستلزمات المدرسية	6	
			-	7.8	92.2	%			
	0.768	2.38	2	4	7	ك			أخصائي اجتماعي
			15.4	30.8	53.8	%			مسئول اجتماعي
	0.230	2.94	-	21	354	ك			أسر مستفيدة
			-	5.6	94.4	%			
0.281	2.92	2	29	408	ك	الكلية			
		0.5	6.6	92.9	%				
7	0.952	2.33	-	17	34	ك	شراء الملابس	2	
			-	33.3	66.7	%			
	0.855	2.31	3	3	7	ك			أخصائي اجتماعي
			23.1	23.1	53.8	%			
	0.000	3.00	-	-	375	ك			أسر مستفيدة
			-	-	100.0	%			
0.424	2.90	20	3	416	ك	الكلية			
		4.6	7.	94.8	%				
8	0.868	2.08	17	13	21	ك	تقديم قروض	10	
			33.3	25.5	41.2	%			
	0.577	2.00	2	9	2	ك			أخصائي اجتماعي
			15.4	69.2	15.4	%			
	0.000	3.00	-	-	375	ك			أسر مستفيدة
			-	-	100.0	%			
0.453	2.86	19	22	398	ك	الكلية			
		4.3	5.0	90.7	%				
9	0.505	2.51	-	25	26	ك	تنفيذ مشروعات صغيرة	11	
			-	49.0	51.0	%			
	0.650	2.38	1	6	6	ك			أخصائي اجتماعي
			7.7	46.2	46.2	%			

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبارة	م				
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %						
	0.354	2.85	-	55	320	ك	أسر مستفيدة					
			-	14.7	85.3	%						
	0.406	2.80	1	86	352	ك	الكلي					
			0.2	19.6	80.2	%						
10	0.497	2.41	-	30	21	ك	أخصائي اجتماعي	ترميم منزل	14			
			-	58.8	41.2	%						
	0.641	2.08	2	8	3	ك	مسئول اجتماعي					
			15.4	61.5	23.1	%						
	0.493	2.85	22	11	342	ك	أسر مستفيدة					
			5.9	2.9	91.2	%						
	0.531	2.78	24	49	366	ك	الكلي					
			24	49	366	%						
	11	0.883	2.02	19	12	20	ك			أخصائي اجتماعي	توفير الأجهزة الكهربائية	7
				37.3	23.5	39.2	%					
0.776		2.46	-	43	332	ك	مسئول اجتماعي					
			-	11.5	88.5	%						
0.319		2.89	2	3	8	ك	أسر مستفيدة					
			15.4	23.1	61.5	%						
0.522		2.77	21	58	360	ك	الكلي					
			4.8	13.2	82.0	%						
12		0.564	1.37	34	15	2	ك	أخصائي اجتماعي	سداد الديون	12		
				66.7	29.4	3.9	%					
	0.506	2.38	-	8	5	ك	مسئول اجتماعي					
			-	61.5	38.5	%						
	0.272	2.92	18	95	262	ك	أسر مستفيدة					
			4.8	25.3	69.9	%						
	0.596	2.72	34	53	352	ك	الكلي					
			7.7	12.1	80.2	%						
	13	0.000	3.00	-	-	51	ك	أخصائي اجتماعي			سداد إيجار السكن	5

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبارة	م		
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %				
	0.000	3.00	-	-	100.0	%	مسئول اجتماعي			
			-	-	13	ك				
	0.569	2.65	18	95	262	ك	أسر مستفيدة			
			4.8	25.3	69.9	%				
	0.540	2.70	18	95	326	ك	الكلي			
			4.1	21.6	74.3	%				
14	0.603	1.61	23	25	3	ك	أخصائي اجتماعي	توفير مواصلات		
			45.1	49.0	5.9	%				
	0.689	2.15	2	7	4	ك	مسئول اجتماعي			
			15.4	53.8	30.8	%				
	0.377	2.83	-	64	311	ك	أسر مستفيدة			
			-	17.1	82.9	%				
	0.580	2.67	25	96	318	ك	الكلي			
			5.7	21.9	72.4	%				
	15	0.000	2.00	-	-	51	ك		أخصائي اجتماعي	الاتصال بمصادر أخرى لتقديم المعونات
				-	-	100.0	%			
		0.650	2.38	1	6	6	ك		مسئول اجتماعي	
				7.7	46.2	46.2	%			
0.500		2.47	-	199	176	ك	أسر مستفيدة			
			-	53.1	46.9	%				
0.497		2.41	1	256	182	ك	الكلي			
			0.2	58.3	41.5	%				
0.221		2.83	المتوسط العام							

ويتضح من خلال النتائج أن أبرز الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة تمثلت في الحصول على إعانات مادية وحاجتها الماسة لتسديد ديونها والتزاماتها، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الباز، 2005) التي بينت أن الأسر المستفيدة من معاشات الضمان لا تستطيع أن تلبي احتياجاتها الخاصة والمتطلبات الموسمية كالأعياد والمرض وبدء الدراسة، ودراسة (الشبيكي، 2005) التي بينت أن أهم احتياجات الأسر بالترتيب: الغذاء ثم إيجار السكن يليه المصروفات النثرية يليه المواصلات،

ودراسة (الغريب،2009) التي بينت أن غالبية المستفيدات من نظام الضمان الاجتماعي يرون أن مخصصات المعاشات الضمانية غير كافية ولا يستطيعون التوفير منها، ودراسة (التويجري،2011) التي بينت أن الدعم الاجتماعي لمستفيدات الضمان يتمثل في خدمات تساعد على تجنب الخطر الاقتصادي والاجتماعي ومساعدتهن على الاستقلالية، ودراسة (المعيوف،2013) التي بينت أن أهم المشكلات الاقتصادية لغالبية عينة الدراسة هي عدم كفاية مساعدات الضمان الاجتماعي.

2/ الاحتياجات الاجتماعية (صحية وتعليمية) للأسر المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي:

للتعرف على أهم الاحتياجات الاجتماعية (صحية وتعليمية) للأسر الفقيرة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتب لاستجابات أفراد الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي: جدول رقم (11) استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور أهم الاحتياجات الاجتماعية (صحية وتعليمية) للأسر المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً حسب

متوسطات الموافقة

م	العبرة	التكرار	درجة الموافقة			النسبة %	الرتبة
			نعم	إلى حد ما	لا		
1	أخصائي اجتماعي	ك	49	2	-	0.196	1
		%	96.1	3.9	-	2.96	
	مسئول اجتماعي	ك	8	5	-	0.506	
		%	61.5	38.5	-	2.62	
	أسر مستفيدة	ك	375	-	-	0.000	
		%	100.0	-	-	3.00	
الكلية	ك	432	7	-	0.125		
	%	98.4	1.6	-	2.98		
2	أخصائي اجتماعي	ك	27	24	-	0.504	2
		%	52.9	47.1	-	2.53	
	مسئول اجتماعي	ك	13	-	-	0.000	
		%	100.0	-	-	3.00	
	أسر مستفيدة	ك	375	-	-	0.000	
		%	100.0	-	-	3.00	
الكلية	ك	415	24	-	0.228		
	%	94.5	5.5	-	2.95		

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبرة	م	
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %			
3	0.385	2.18	-	42	9	ك	أخصائي اجتماعي	3	
			-	82.4	17.6	%			
	0.000	3.00	-	-	13	ك			مسئول اجتماعي
			-	-	100.0	%			
	0.000	3.00	-	-	375	ك			أسر مستفيدة
			-	-	100.0	%			
0.294	2.90	-	42	397	ك	الكلي			
		-	9.6	90.4	%				
4	0.196	2.04	-	49	2	ك	أخصائي اجتماعي	14	
			-	96.1	3.9	%			
	0.376	2.85	-	2	11	ك			مسئول اجتماعي
			-	15.4	84.6	%			
	0.499	2.54	-	174	201	ك			أسر مستفيدة
			-	46.4	53.6	%			
0.500	2.49	-	225	214	ك	الكلي			
		-	51.3	48.7	%				
5	0.572	1.59	23	26	2	ك	أخصائي اجتماعي	4	
			45.1	51.0	3.9	%			
	0.506	2.62	-	5	8	ك			مسئول اجتماعي
			-	38.5	61.5	%			
	0.500	2.48	-	194	181	ك			أسر مستفيدة
			-	51.7	48.3	%			
0.585	2.38	23	225	191	ك	الكلي			
		5.2	51.3	43.5	%				
6	0.559	1.65	20	29	2	ك	أخصائي اجتماعي	16	
			39.2	56.9	3.9	%			
	0.832	2.23	3	4	6	ك			مسئول اجتماعي
			23.1	30.8	46.2	%			
0.496	2.43	-	214	161	ك	أسر مستفيدة			

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار		العبارة	م
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %			
	0.572	2.33	-	57.1	42.9	%	الكلبي		
			23	247	169	ك			
	5.2	56.3	38.5	%					
7	0.000	2.00	-	51	-	ك	أخصائي اجتماعي	تقديم برامج تدريبية وتأهيلية	
			-	100.0	-	%			
	0.776	2.54	2	2	9	ك	مسئول اجتماعي		
			15.4	15.4	69.2	%			
	0.482	2.37	-	238	137	ك	أسر مستفيدة		
			-	63.5	36.5	%			
	0.480	2.33	2	291	146	ك	الكلبي		
			5.	66.3	33.3	%			
8	0.316	2.02	2	46	3	ك	أخصائي اجتماعي	إنشاء نادي اجتماعي	
			3.9	90.2	5.9	%			
	0.577	2.00	2	9	2	ك	مسئول اجتماعي		
			15.4	69.2	15.4	%			
	0.486	2.38	-	233	142	ك	أسر مستفيدة		
			-	62.1	37.9	%			
	0.488	2.33	4	288	147	ك	الكلبي		
			9.	65.6	33.5	%			
9	0.476	1.67	17	34	-	ك	أخصائي اجتماعي	تنظيم حملات حج وعمره	
			33.3	66.7	-	%			
	0.832	1.77	6	4	3	ك	مسئول اجتماعي		
			46.2	30.8	23.1	%			
	0.594	2.32	25	204	146	ك	أسر مستفيدة		
			6.7	54.4	38.9	%			
	0.630	2.23	48	242	149	ك	الكلبي		
			10.9	55.1	33.9	%			
10	0.196	1.96	2	49	-	ك	أخصائي اجتماعي	برامج توعية بالتغذية السليمة	
			3.9	96.1	-	%			

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبارة	م				
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %						
	0.519	2.46	-	7	6	ك	مسئول اجتماعي					
			-	53.8	46.2	%						
	0.447	2.23	4	280	91	ك	أسر مستفيدة					
			1.1	74.7	24.3	%						
	0.438	2.21	6	336	97	ك	الكلية					
			1.4	76.5	22.1	%						
11	0.238	2.06	-	48	3	ك	أخصائي اجتماعي	برامج ترشيد الاستهلاك	8			
			-	94.1	5.9	%						
	0.776	2.46	2	3	8	ك	مسئول اجتماعي					
			15.4	23.1	61.5	%						
	0.319	2.11	-	332	43	ك	أسر مستفيدة					
			-	88.5	11.5	%						
	0.337	2.12	2	383	54	ك	الكلية					
			5.	87.2	12.3	%						
	12	0.559	1.65	20	29	2	ك			أخصائي اجتماعي	الحاجة لخدمات الإرشاد الطلابي	17
				39.2	56.9	3.9	%					
		0.689	2.15	2	7	4	ك			مسئول اجتماعي		
				15.4	53.8	30.8	%					
0.365		2.16	-	316	59	ك	أسر مستفيدة					
			-	84.3	15.7	%						
0.435		2.10	22	352	65	ك	الكلية					
			5.0	80.2	14.8	%						
13		0.140	2.02	-	50	1	ك	أخصائي اجتماعي	توفير دور للحضانة	12		
				-	98.0	2.0	%					
	0.577	2.00	2	9	2	ك	مسئول اجتماعي					
			15.4	69.2	15.4	%						
	0.459	2.05	30	295	50	ك	أسر مستفيدة					
			8.0	78.7	13.3	%						
	0.438	2.05	32	354	53	ك	الكلية					

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبارة	م	
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %			
			7.3	80.6	12.1	%			
14	0.369	1.94	5	44	2	ك	محاضرات ثقافية	11	
			9.8	86.3	3.9	%			
	0.751	2.31	2	5	6	ك			أخصائي اجتماعي
			15.4	38.5	46.2	%			مسئول اجتماعي
	0.271	2.04	7	347	21	ك			أسر مستفيدة
			1.9	92.5	5.6	%			
	0.311	2.03	14	396	29	ك			الكلية
			3.2	90.2	6.6	%			
15	0.382	1.88	7	43	1	ك	برامج محو الأمية	7	
			13.7	84.3	2.0	%			
	0.641	2.08	2	8	3	ك			أخصائي اجتماعي
			15.4	61.5	23.1	%			مسئول اجتماعي
	0.451	2.01	37	299	39	ك			أسر مستفيدة
			9.9	79.7	10.4	%			
	0.451	1.99	46	350	43	ك			الكلية
			10.5	79.7	9.8	%			
16	0.578	1.47	29	20	2	ك	خدمات إرشاد أسري	15	
			56.9	39.2	3.9	%			
	0.506	2.38	-	8	5	ك			أخصائي اجتماعي
			-	61.5	38.5	%			مسئول اجتماعي
	0.220	2.05	-	356	19	ك			أسر مستفيدة
			-	94.9	5.1	%			
	0.354	1.99	29	384	26	ك			الكلية
			6.6	87.5	5.9	%			
17	0.369	1.94	5	44	2	ك	برامج تنظيم الأسرة	10	
			9.8	86.3	3.9	%			
	0.519	2.46	-	7	6	ك			أخصائي اجتماعي
			-	53.8	46.2	%			مسئول اجتماعي

م	العبارة	التكرار	درجة الموافقة			الرتبة	
			النسبة %	نعم	إلى حد ما		لا
	أسر مستفيدة	ك	46	267	62	0.536	
		%	12.3	71.2	16.5		
	الكلي	ك	54	318	67	0.525	
		%	12.3	72.4	15.3		
6	أخصائي اجتماعي	ك	-	33	18	0.483	
		%	-	64.7	35.3		
	مسئول اجتماعي	ك	5	8	-	0.506	
		%	38.5	61.5	-		
	أسر مستفيدة	ك	14	303	58	0.423	
		%	3.7	80.8	15.5		
	الكلي	ك	19	344	76	0.447	
		%	4.3	78.4	17.3		
			المتوسط العام		2.29	0.208	
	18	أخصائي اجتماعي	ك	-	33	18	0.483
			%	-	64.7	35.3	
		مسئول اجتماعي	ك	5	8	-	0.506
%			38.5	61.5	-		
أسر مستفيدة		ك	14	303	58	0.423	
		%	3.7	80.8	15.5		
الكلي		ك	19	344	76	0.447	
		%	4.3	78.4	17.3		
		المتوسط العام		2.29	0.208		

- ويتضح من النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز الاحتياجات الاجتماعية (صحية وتعليمية) للأسر الفقيرة تمثلت في توفير الاحتياجات المدرسية حيث إنها لا تمتلك القدرات المالية المناسبة التي تتيح لها تلبية تلك الاحتياجات لأبنائها لأهميتها لمواصلة تعليمهم، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الباز، 2005) والتي بينت أن الأسر المستفيدة من معاشات الضمان لا تستطيع أن تلبي احتياجاتها الخاصة والمتطلبات الموسمية كالأعياد والمرض وبدأ الدراسة ودراسة (الشبيكي، 2005) التي بينت أن أهم احتياجات الأسر بالترتيب: الغذاء ثم إيجار السكن يليه المصروفات النثرية يليه المواصلات ودراسة (الغريب، 2009) التي بينت أن غالبية المستفيدات من نظام الضمان الاجتماعي يرون أن مخصصات المعاشات الضمانية غير كافية، ولا يستطيعون التوفير منها، ودراسة (التويجري، 2011) التي بينت أن الدعم الاجتماعي لمستفيدات الضمان يتمثل في خدمات تساعد على تجنب الخطر الاقتصادي والاجتماعي ومساعدتهن على الاستقلالية ودراسة (المعيوف، 2013) التي بينت أن أهم المشكلات الاقتصادية لغالبية عينة الدراسة هي عدم كفاية مساعدات الضمان الاجتماعي.

السؤال الثاني: "ما المقترحات لإشباع احتياجات الأسر المستفيدة من الضمان الاجتماعي"؟

للتعرف على مقترحات إشباع احتياجات الأسرة الفقيرة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات محور المقترحات وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (12) استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور مقترحات إشباع احتياجات الأسرة الفقيرة

مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار		العبرة	م
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %			
1	0.000	3.00	-	-	51	ك	أخصائي اجتماعي	تفعيل مشروعات الأسر المنتجة	2
			-	-	100.0	%			
	0.000	3.00	-	-	13	ك	مسئول اجتماعي		
			-	-	100.0	%			
	0.250	2.93	-	25	350	ك	أسر مستفيدة		
			-	6.7	93.3	%			
0.232	2.94	-	25	414	ك	الكلية			
		-	5.7	94.3	%				
2	0.000	3.00	-	-	51	ك	أخصائي اجتماعي	فتح مراكز للتدريب المهني للشباب والفتيات	3
			-	-	100.0	%			
	0.751	2.69	-	2	11	ك	مسئول اجتماعي		
			-	15.4	84.6	%			
	0.360	2.85	-	57	318	ك	أسر مستفيدة		
			-	15.2	84.8	%			
0.359	2.86	2	57	380	ك	الكلية			
		5.	13.0	86.6	%				
3	0.000	3.00	-	-	51	ك	أخصائي اجتماعي	إنشاء نادي اجتماعي لشغل وقت الفراغ	7
			-	-	100.0	%			
	0.707	2.00	3	7	3	ك	مسئول اجتماعي		
			23.1	53.8	23.1	%			
	0.488	2.61	-	146	229	ك	أسر مستفيدة		
			-	38.9	61.1	%			
0.495	2.64	3	153	283	ك	الكلية			
		7.	34.9	64.5	%				
4	0.385	2.82	-	9	42	ك	أخصائي اجتماعي	نشر الوعي الصحي من خلال برامج التوعية الصحية	1
			-	17.6	82.4	%			

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبارة	م				
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %						
	0.519	2.54	-	6	7	ك	مسئول اجتماعي					
			-	46.2	53.8	%						
	0.500	2.47	-	198	177	ك	أسر مستفيدة					
			-	52.8	47.2	%						
	0.500	2.51	-	213	226	ك	الكلي					
			-	48.5	51.5	%						
5	0.641	2.08	-	1	50	ك	أخصائي اجتماعي	فتح فصول لمحو الأمية	4			
			-	2.0	98.0	%						
	0.641	2.08	2	8	3	ك	مسئول اجتماعي					
			15.4	61.5	23.1	%						
	0.480	2.36	-	241	134	ك	أسر مستفيدة					
			-	64.3	35.7	%						
	0.508	2.42	3	249	187	ك	الكلي					
			7.	56.7	42.6	%						
	6	0.000	3.00	-	-	51	ك			أخصائي اجتماعي	تنفيذ برامج توعية لتنظيم الميزانية وترشيد الاستهلاك	5
				-	-	100.0	%					
		0.776	2.54	2	2	9	ك			مسئول اجتماعي		
				15.4	15.4	69.2	%					
0.404		2.21	-	298	77	ك	أسر مستفيدة					
			-	79.5	20.5	%						
0.472		2.31	2	300	137	ك	الكلي					
			5.	68.3	31.2	%						
7	0.000	3.00	-	-	51	ك	أخصائي اجتماعي	إنشاء دور للحضانة	6			
			-	-	100.0	%						
	0.725	2.23	2	6	5	ك	مسئول اجتماعي					
			15.4	46.2	38.5	%						
	0.408	2.21	-	296	79	ك	أسر مستفيدة					
			-	78.9	21.1	%						
	0.470	2.30	2	302	135	ك	الكلي					

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبارة	م	
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %			
			5.	68.8	30.8	%			
8	0.401	2.80	-	10	41	ك	تفعيل برامج الإرشاد الأسري	9	
			-	19.6	80.4	%			أخصائي اجتماعي
	0.768	2.38	2	4	7	ك			مسئول اجتماعي
			15.4	30.8	53.8	%			
	0.416	2.22	-	292	83	ك			أسر مستفيدة
			-	77.9	22.1	%			
0.466	2.29	2	306	131	ك	الكلية			
		5.	69.7	29.8	%				
9	0.540	2.71	2	11	38	ك	تفعيل برامج الإرشاد الطلابي بالمدارس	10	
			3.9	21.6	74.5	%			أخصائي اجتماعي
	0.519	2.54	-	6	7	ك			مسئول اجتماعي
			-	46.2	53.8	%			
	0.408	2.21	-	296	79	ك			أسر مستفيدة
			-	78.9	21.1	%			
0.459	2.28	2	313	124	ك	الكلية			
		5.	71.3	28.2	%				
10	0.747	2.04	13	23	15	ك	تكثيف برامج التوعية الدينية والثقافية	8	
			25.5	45.1	29.4	%			أخصائي اجتماعي
	0.751	2.31	2	5	6	ك			مسئول اجتماعي
			15.4	38.5	46.2	%			
	0.448	2.00	38	300	37	ك			أسر مستفيدة
			10.1	80.0	9.9	%			
0.503	2.01	53	328	58	ك	الكلية			
		12.1	74.7	13.2	%				
0.279		2.46	المتوسط العام						

يتضح من خلال النتائج السابقة أن أبرز مقترحات إشباع احتياجات الأسرة الفقيرة المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي تمثلت في تفعيل مشروعات الأسر المنتجة مما يتيح لها امتلاك مصادر دخل تمكنها من تلبية احتياجاتها الضرورية وهي إحدى الآليات الموضوعية لمعالجة مشكلة الفقر، وتتفق هذه النتيجة

مع دراسة (مصطفى، 2004) فقد أكدت على أن معاش الضمان الاجتماعي لا يستطيع بمفرده الحد من مشكلة الفقر وأنه لابد من الاهتمام بمشروعات الأسر المنتجة وتمييزها وزيادة كفاءتها ومواردها، ودراسة (أبا الخيل، 2015) والتي بينت أن نظام الضمان الاجتماعي السعودي بوضعه الحالي يحتاج إلى تطوير وإعادة نظر وتعديل ليكون له دور بارز في كفاية المستحقين في المجتمع السعودي.

نتائج الدراسة:

- أن نسبة 92.3% من إجمالي أفراد الدراسة من المسؤولين الاجتماعيين يرون أن الأسلوب المتبع هو إجراء الدراسات، ونسبة 69.2% يرون أن الأسلوب المتبع هو أسلوب المقابلات. كما أن نسبة 100.0% من إجمالي أفراد الدراسة من الأخصائيين والأخصائيات العاملين في مكاتب الضمان الاجتماعي يتبعون أسلوب المقابلات، ونسبة 98.0% يتبعون أسلوب الزيارات.
- أفراد الدراسة موافقون على خمسة عشرة من الاحتياجات الاقتصادية للأسرة الفقيرة أبرزها تتمثل في: الحصول على إعانات مادية، توفير المواد الغذائية، سداد فواتير الخدمات (كهرباء، ماء، غاز....)، توفير الأثاث. توفير فرص عمل.
- أفراد الدراسة موافقون على خمسة من الاحتياجات الاجتماعية (صحية وتعليمية) للأسرة الفقيرة تتمثل في: توفير الاحتياجات المدرسية، توفير خدمات صحية، صرف الأدوية، توفير مستلزمات طبية لذوي الاحتياجات الخاصة، الكشف الدوري لأفراد الأسرة.
- أفراد الدراسة موافقون إلى حد ما على ثلاثة عشرة من الاحتياجات الاجتماعية (صحية وتعليمية) للأسر الفقيرة أبرزها تتمثل في: الحاجة لدروس تقوية للأبناء، تقديم برامج تدريبية وتأهيلية، إنشاء نادٍ اجتماعي، تنظيم حملات حج وعمره، برامج توعية بالتغذية السليمة.
- أفراد الدراسة موافقون على خمسة من مقترحات إشباع احتياجات الأسرة تتمثل في: تفعيل مشروعات الأسر المنتجة، فتح مراكز للتدريب المهني للشباب والفتيات، إنشاء نادٍ اجتماعي لشغل وقت الفراغ، نشر الوعي الصحي من خلال برامج التوعية الصحية، فتح فصول لمحو الأمية.

-أفراد الدراسة موافقون إلى حد ما على خمسة من مقترحات إشباع احتياجات الأسرة الفقيرة تتمثل في:
تنفيذ برامج توعية لتنظيم الميزانية وترشيد الاستهلاك، إنشاء دور للحضانة، تفعيل برامج الإرشاد الأسري،
تفعيل برامج الإرشاد الطلابي بالمدارس، تكثيف برامج التوعية الدينية والثقافية.

- مقترحات لإشباع احتياجات الأسر الفقيرة:

- فيما يتعلق بالضمان الاجتماعي:

- إعادة النظر في إمكانية زيادة المخصصات المالية الشهرية والتأكد من أنها تلبى الاحتياجات الأساسية بأفضل مستوى ممكن.
- التركيز على حل مشكلة الإسكان للأسر الفقيرة من خلال التوسع في مشاريع الإسكان الخيرية لتكفل لهم السكن المجاني أو بإيجارات رمزية تخفف من الأعباء المالية على الأسر.
- تشجيع التعاون المستمر والمثمر لتوحيد الجهود بين المؤسسات الحكومية والأهلية فيما يخص تقديم المساعدات في كافة المجالات لجميع أفراد الأسرة الفقيرة للحد من مشكلة الفقر.
- أهمية إجراء الدراسات والبحوث لرصد وتحليل ظاهرة الفقر وأهمية التحديد الدقيق لأهم الاحتياجات للأسر الفقيرة والبحث عن الحلول المناسبة لإشباعها في ظل الظروف الاجتماعية والاقتصادية المتغيرة والبحث عن الأسباب والمعوقات التي تحول دون إشباع تلك الاحتياجات.
- التوسع في خدمات الضمان الاجتماعي من خلال فتح المزيد منها لمواجهة الضغط على المكاتب الحالية مع ضرورة تحديد الأحياء الأكثر احتياجاً بناءً على الكثافة السكانية.
- التوسع في توظيف الأخصائيين والأخصائيات والتركيز على تخصص الخدمة الاجتماعية لمواجهة الأعداد المتزايدة من الأسر المستفيدة المترددة على مكاتب الضمان.
- أهمية التقييم المستمر لبرامج الضمان الاجتماعي للتأكد من فعاليتها في إشباع احتياجات الأسر الفقيرة المستفيدة من خدماتها.

- فيما يتعلق بالأسر الفقيرة:

- التوسع في نشر برامج محو الأمية وخاصة الأمهات وهذا ما يتناسب مع توجه المملكة نحو خفض معدلات الأمية.
- فتح مراكز للتدريب المهني للشباب والفتيات بما يعزز من قدراتهم وإكسابهم المهارات اللازمة لأداء العمل.

- التوسع في إنشاء نوادٍ اجتماعية لشغل وقت الفراغ بما يفيد ويكسب المهارات وينمي القدرات لأفراد الأسر الفقيرة مع التركيز على تنويع البرامج والخدمات المقدمة بحيث تشمل الجوانب الدينية والثقافية والرياضية.
- نشر الوعي الصحي من خلال زيادة عدد مراكز الرعاية الصحية والتوسع في برامج التوعية الصحية من خلال المحاضرات والحملات والندوات وورش العمل.
- تنفيذ برامج توعية لتنظيم الميزانية وترشيد الاستهلاك بما يعزز من القدرة على التوفير والاستثمار للحد من العشوائية في الصرف.
- تفعيل برامج الإرشاد الأسري من خلال التوعية بأهمية تنظيم الأسرة والبرامج الخاصة بالتأهيل النفسي والاجتماعي.
- تفعيل مشروعات الأسر المنتجة وتنميتها وزيادة كفاءتها ومواردها ولفت أنظار القطاع الخاص لتبنيها ودعمها.

الخاتمة:

إن مشكلة الفقر رغم معالجتها في كثير من الدراسات والبحوث إلا أنها لا تزال بحاجة إلى المزيد من الدراسات من زوايا مختلفة في كافة المجتمعات، ويمكن اقتراح عدد من الموضوعات كدراسات مستقبلية كالتالي:

- دراسات تقييمية لخدمات الضمان الاجتماعي.
- أثر الفقر على المستوى الاجتماعي والثقافي للأسرة.
- فعالية المشروعات الصغيرة في التخفيف من مشكلة الفقر.
- معوقات تمكين المرأة الفقيرة من تنفيذ المشروعات الصغيرة.

المراجع:

أولاً : المراجع العربية :

- الأمم المتحدة(2015)،تقرير الأهداف الإنمائية الألفية، نيويورك.
- الأمم المتحدة(2003) الضمان وشبكات الأمان الاجتماعي في إطار السياسات الاجتماعية، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، نيويورك.
- أبا الخيل، عبدالله(2015) أحكام الضمان الاجتماعي دراسة تأصيلية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمام، المعهد العالي للقضاء، الرياض.
- الباز، راشد(2005) برامج الرعاية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك عبدالعزيز، الرياض.
- بدران، محمود وآخرون (2003) نماذج النظرية الاجتماعية في تغيير الظواهر الاجتماعية، المكتبة المصرية، الاسكندرية.
- التويجري، فاطمة(2011) تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتحقيق الدعم الاجتماعي لمستفيدات الضمان الاجتماعي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام.
- الجيزاني، خديجة(2007)تصور مقترح لمعالجة مشكلة الفقر في المملكة العربية السعودية في ضوء توجهات التربية الإسلامية رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- الحديدي منى(2015)،سياسات الحماية الاجتماعية لرعاية وتمكين الأسرة في مصر، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة.
- حسين، هبة عوض الله(2010) تقويم سياسات تخفيض الفقر في السودان، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- الخفاجي، راجي(2009) قياس وتحليل ظاهرة الفقر وعلاقته بالتفاوت في توزيع الدخل في الاقتصاد العراقي، رسالة ماجستير، الجامعة المستنصرية.
- الدغليبي. مضاوي(2006)دراسة ميدانية مطبقة على جمعية النهضة النسائية الخيرية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة الإمام، الرياض.
- الدهيمان، مصبوبة (2009) المساهمة المهنية للخدمة الاجتماعية في إصلاح ذات البين بمحكمة الضمان والأنكحة من وجهة نظر المتخصصين الأكاديميين، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض.
- الرفاعي، محمد عبدالله(2007)معوقات بيانات قياس الفقر، المؤتمر الإحصائي العربي الأول، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، عمان.
- السروجي، طلعت وآخرون (2015)السياسة الاجتماعية، عمان، دار الفكر.
- السروجي، طلعت وآخرون (2008) مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.

- الشبيكي، الجازي(2005)تقديرات خط الفقر لفئات الضمان الاجتماعي بمنطقة الرياض، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- شحاته، عزة(2000)فعالية مشروعات تنمية القرية في مواجهة الفقر في الريف المصري، رسالة دكتوراه، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- الشلهوب، هيفاء (2014) تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في تفعيل حقوق الطفل في المجتمع السعودي، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، العدد 2، المجلد 6 ' مكة المكرمة.
- الصقور، محمد وآخرون،(1989)دراسة جيوب الفقر في الأردن، وزارة التنمية الاجتماعية، الجزء الأول، الأردن.
- الضحيان، سعود، حسن، عزت (2002) معالجة البيانات باستخدام برنامج spss10، الرياض، مطابع التقنية للأوفست.
- عبد الحليم، سلوى(2001)تقييم خدمات الضمان الاجتماعي، المؤتمر العلمي(12)،كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- عدون، ناصر(2004)إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية، الجزائر.
- عطية، السيد عبد الحميد(2001)التشريعات ومجالات الخدمة الاجتماعية" المكتب الجامعي الحديث، القاهرة.
- عمر، محمد عبد الحليم(2009) الفقر والبطالة، مؤتمر مكة العاشر عن مشكلات الشباب المسلم في عصر العولمة، رابطة العالم الإسلامي، مكة المكرمة.
- عيد، عادل(2000)كفاءة مراكز المعلومات في تقدير الاحتياجات للخدمات الاجتماعية، رسالة دكتوراه، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة. الفيوم.
- غباري، محمد(1983)الخدمة الاجتماعية ورعاية الأسرة والطفولة والشباب، عكاظ للنشر والتوزيع، السعودية.
- الغريب، عبد العزيز(2009)مدى رضا المستفيدات من نظام الضمان الاجتماعي في الإجراءات الإدارية وسبل تطويرها، وزارة الشؤون الاجتماعية، الرياض.
- القصاص، ياسر(2003) ، الضمان الاجتماعي وتوفير حد الكفاف لفقراء الريف، رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- كولشيد. فيرونيكا(2000)مقدمة في ممارسة الخدمة الاجتماعية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر، الاسكندرية.
- المبيضين، محمد. نجم، عبود(2014) أثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي على مستوى الرضا عن الأداء في المؤسسة بمدينة عمان، العلوم الإدارية، الأردن.
- مرعي، محمد(2001)الحاجات البشرية، مدخل إلى النظرية الاقتصادية الإسلامية، دار البحوث للدراسات الاسلامية وإحياء التراث، سلسلة الاقتصاد، دبي.
- المرواني، عبد الله(2014) التنمية المستدامة في خطة التنمية العاشرة للمملكة العربية السعودية، ورشة عمل ترسيخ مفهوم التنمية المستدامة، الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربي، قطر.

- مصطفى، نهى ممدوح(2004) آليات مواجهة مشكلة الفقر من منظور طريقة تنظيم المجتمع، دراسة مطبقة على مكاتب الضمان الاجتماعي بحي أول طنطا، رسالة ماجستير كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.
- المعيوف. هيا(2013) دور الخدمة الاجتماعية في تحسين نوعية الحياة للمرأة المعيلة في المجتمع السعودي، رسالة ماجستير، جامعة القصيم، بريدة.
- منقريوس، نصيف(2009)النظريات العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في العمل مع الجماعات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- الناجم، مجيدة(2012) خصائص فقر المرأة في المجتمع السعودي من المنظور النوعي، دراسة مطبقة على المستفيدات من الجمعيات الخيرية في المنطقة الشرقية، جامعة الملك سعود، قسم الدراسات الاجتماعية، الرياض.
- النقيدان، عادل(2014)الضمان الاجتماعي السعودي وأثره في الوقاية من الجريمة، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- وردم، باتر محمد (2003) العولمة ومستقبل الأرض، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان.

ثانياً : المراجع الأجنبية :

- [/http://sd.mlsd.gov.sa](http://sd.mlsd.gov.sa)

- Barker ,Robert L (1999) The social work Dictionary , NASW press.

-Bhorat, Haroon & Laura Poswell,(2004) Dimensions of poverty in post-Apartheid South Africa, Cape Town: University of Cape Town, development policy research. Unit.

-Lynne,Diana,(2010) Divorced Women, Poverty, and The Social Security Master of Social Work California State University, Long Beach.

-MARJORIE Olney F .(2007) :Cought in a social safety net: perspective of recipients of social security disability , programs on employment , U.S.A, San diego state university.

-Tamborini May,C,R,&Whitman,K(2007)Women,marriage,and social security-benefitsrevisited,social security bulletin.