

## اتجاهات المستفيدين من برنامج المساعدات الاجتماعية نحو الخدمات المقدمة إليهم في دولة الكويت - دراسة ميدانية

فيصل المناور\*

### ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على برنامج المساعدات الاجتماعية في دول الكويت، والذي له علاقة مباشرة بجهود حماية المجتمع من المشكلات والظواهر الاجتماعية السلبية، والتعرف على أهم الخصائص التي تميزه، والكشف عن جوانب الضعف والمظاهر السلبية المترتبة عليه من خلال دراسة ميدانية استكشافية تقيس آراء واتجاهات المستفيدين من ذلك البرنامج، كما توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها أن لبرنامج المساعدات الاجتماعية أثر واضح في حماية شريحة محدودتي الدخل من العوز والحاجة، إلا أن ما يؤخذ على هذا البرنامج أنه يقتصر على تقديم المعونات المالية فقط، مما يجعل المستفيدين من هذا النظام مرتبطين به للأبد دون أمل في الاعتماد على أنفسهم للخروج من دائرة العوز والحاجة لتلك المساعدات، وكذلك تساعد الفئات المستهدفة على التغلب على أعراض الفقر لفترة ما دون فعل ما يستحق الذكر في سبيل القضاء على أسبابه، وبناء على نتائج الدراسة تم طرح مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن تسهم في تصحيح بعض السلبيات التي يعاني منها برنامج المساعدات الاجتماعية في دولة الكويت.

## Trends of the Beneficiaries of Social Aid Program Towards the Submitted Services to them in Kuwait – Field Study

Faisal Monawer

### Abstract

This study aims to highlight the social aid program in Kuwait, which has a direct relationship with the efforts to protect the society from problems and social and negative phenomena, and to acknowledge its important characteristics, disclose weaknesses and negative aspects caused by it, through a field study which measures the opinions and trends of the beneficiaries of this program. Also the study concluded that the social aid program has a clear effect in protection of low income-people, but the programs has a defect, because it is only helping by financial aids, which make the beneficiaries associated with this system for every without any hope to reliance on themselves to get out the circle of needing for this aids. Also the aids helping the beneficiaries to come over the poverty without doing what's worth mentioning to eliminate its reasons. Upon the results of the study we offered a number of recommendations which will help in correcting some defects which the social aid program suffers from it in Kuwait.

\*عضو الجهاز الفني في المعهد العربي للتخطيط، دكتوراه الإدارة العامة، البريد الإلكتروني: faisal@api.org.kw

## أولاً - مقدمة

في أوائل السبعينات من القرن الماضي تم تطوير نظرية إشباع الحاجات الأساسية من قبل مجموعة من الاقتصاديين العاملين في الهيئات الدولية للتمويل والتنمية، ثم تبناها بعد ذلك عدد من مزاييد من مفكري واقتصاديي الدول النامية الذين ساهموا في تقديم توضيحات مجدية حول مكونات الاستهلاك انطلاقاً من مفهوم أوسع للرفاهية. وتقوم النظرية على ضرورة تحقيق أربعة عناصر أساسية تتمثل في حقوق المواطنين الواجب الحصول عليها، في "إتاحة فرص تحصيل وكسب الدخل للمعوزين وضمان قدرتهم على العمل، وتوصيل الخدمات العامة للفقراء من مياه الشرب النقية ونظام للصرف الصحي ووسائل النقل العام، و توفير السلع والخدمات الأساسية من مأكّل وملبس ومسكن وتعليم وصحة، وتمكين الفقراء من الحصول على الحد الأدنى منها، وإشراك الفقراء في اتخاذ القرارات المتعلقة بكيفية إشباع احتياجاتهم الأساسية".

تزامنا مع نفس فترة بداية رواج تلك النظرية تقريباً كانت دولة الكويت في مرحلة بناء الدولة الحديثة، بعد أن استقرت الأوضاع المؤسسية، وصدر دستور البلاد، وانطلقت مسيرتها الديمقراطية. اعتمدت الدولة مبدأ دولة الرفاه لمواطنيها، معربة عن ذلك بعدد من الالتزامات الأساسية تجاه مواطنيها تضمنت "حق العمل، وحق الرعاية الصحية والعلاج المجاني، وحق التعليم المجاني لكافة المراحل التعليمية، وحق المواطن في السكن المناسب، والحق في مستوى معيشي لائق".

هذه الالتزامات لم تكن مجرد التزامات سياسية في مرحلة معينة من مراحل التطور الاقتصادي والسياسي المجتمعي، لكنها دونت في دستور الدولة كأحد ركائز العقد الاجتماعي بين السلطة والشعب الكويتي (الحاكم، والمحكوم)، لذا فهي أحد أسس البناء الاجتماعي والسياسي الكويتي. في نفس الوقت كانت هذه الأسس تستند في مضمونها إلى مبدأ توفير الحاجات الأساسية للسكان مع وجود بعض الاختلاف في مستوى تحقق تلك المكتسبات، والمستوى الذي تقدم به الخدمات للمجتمع.

كما تتميز دولة الكويت بوجود نظام شامل للمساعدات الاجتماعية، متعدد الأغراض يستهدف بالأساس الأسر المهددة أو المعوزة، وبذلك يضمن هذا النظام مكافحة الفقر والوقاية منه في المجتمع وحماية العديد من الأسر من الوقوع في براثنه ومن التهميش. يضاف إلى ذلك الدور الذي تقوم به منظمات المجتمع المدني التي تعمل في مجال الرعاية الاجتماعية، وتقدم صور متعددة من الدعم للأسر المهددة. إذ يمكن القول أن الكويت تتمتع بنظام جيد ومتكامل للمبادرة الاجتماعية

في مواجهة الفقر، تشمل نظام المساعدات الحكومي، ومساعدات بيت الزكاة، ومساعدات منظمات المجتمع المدني.

نتيجة لذلك؛ وإذا ما تم اعتماد التعريف الدولي للفقر بناء على القدرات الإنفاقية وعلى مؤشرات الكلاسيكية، فإنه لا مكانة للفقر في دولة الكويت، والدليل على ذلك أن أفقر 10% من الأسر الكويتية تحوز على نصيب يبلغ نحو 3.4% من الدخل، ومتوسط دخل الأسرة في هذه الشريحة يبلغ 1046 دينار كويتي في الشهر، كما أن أفقر 10% من الأسر الكويتية تحوز على نصيب يبلغ 3.6% من إجمالي الإنفاق الاستهلاكي، ومتوسط الإنفاق الاستهلاكي للأسرة في هذه الشريحة يبلغ 653 دينار كويتي في الشهر. وبذلك، فإن متوسط الإنفاق الاستهلاكي لأفقر الكويتيين يبلغ نحو 303 دولار، بالمكافئ الشرائي للدولار لعام 2005، للفرد في الشهر، وهو ما يُساوي 10 دولارات للفرد في اليوم، أي أن متوسط الإنفاق الاستهلاكي للفقر الكويتي يُساوي ثمانية أضعاف خط الفقر الدولي. وهذا ما يؤكد أن دولة الكويت قد قضت على ظاهرة الفقر، وهو ما يمثل الغاية الأولى من الأهداف الإنمائية للألفية<sup>(1)</sup>، إلا أن نظام المساعدات الاجتماعية في دولة الكويت يسعى في الأساس إلى تحقيق نوع من الحماية والوقاية للمجتمع الكويتي من ظاهرة الفقر، ويمكن القول هنا أن نظام المساعدات الاجتماعية في هذه الحالة إجراء وقائي يهدف إلى الحماية، بعكس الكثير من الحالات الأخرى التي يعد بها النظام إجراء علاجي لظاهرة الفقر.

#### (i) المشكلة البحثية

بالرغم من الجهود التي تبذلها دولة الكويت من أجل دعم وتطوير كافة الإجراءات الوقائية والعلاجية لمكافحة الفقر وحماية المجتمع من تداعياته السلبية، إلا أن هناك بعض الإختلالات التي تعاني منها بعض النظم والبرامج المقدمة خاصة فيما يتعلق ببرنامج المساعدات الاجتماعية المقدم من الدولة، حيث أن البرنامج يقتصر على تقديم المعونات المالية فقط، مما يجعل المستفيدين من هذا النظام مرتبطين به للأبد دون أمل في الاعتماد على أنفسهم للخروج من دائرة العوز والحاجة لتلك المساعدات. كما يساعد البرنامج الفئات المستهدفة في التغلب على أعراض الفقر لفترة ما دون فعل ما يستحق الذكر في سبيل القضاء على أسبابه.

هذا ويعتبر الأخذ بتحليل آراء وإتجاهات المستفيدين من برنامج المساعدات الاجتماعية أمراً ضرورياً لإعطاء مؤشر على فعالية تلك الخدمات أو المساعدات. الأمر الذي قد ينعكس إيجابياً على متخذ القرار في تطوير تلك الخدمات، لذلك جاءت هذه الدراسة لتضيف إلى المعرفة العلمية دراسة ميدانية حول تحليل آراء المستفيدين من برنامج المساعدات الاجتماعية في دولة الكويت، وذلك بمحاولة الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما هي الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والديمغرافية للمستفيدين؟
- ما هي طبيعة المساعدات الاجتماعية التي يقدمها الجهاز الحكومي المعني للمستفيدين؟
- ما مدى فعالية المساعدات الاجتماعية في تحسين أوضاع المستفيدين منها؟
- ما مدى رضا المستفيدين عن إجراءات المساعدات الاجتماعية؟
- ما رأي المستفيدين في أسلوب المتابعة واقتراحاتهم لتطوير الخدمات المقدمة إليهم؟

### (ب) منهجية الدراسة

للإجابة على الأسئلة السابق عرضها، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي أي المنهج الذي يسعى للإحاطة بالظاهرة أو الموضوع محل الدراسة، وجمع البيانات والمعلومات الخاصة بشريحة من مجتمع الدراسة (عينة) تحمل خصائصه وصفاته وتمثله فيما يخص الظاهرة موضوع البحث، والعمل على تحليل وتفسير هذه المعلومات لمعرفة ما تشير إليه، بالإضافة إلى أن البحوث الوصفية في دراستها للظواهر والموضوعات البحثية، لا تتضمن فروضاً تذهب إلى أن متغيراً معيناً يؤدي إلى متغير آخر، ولكن جمع المعلومات والبيانات وتحليلها قد يفيد في إظهار الارتباطات المتوقعة بين الظواهر وبعضها البعض، ويعمل هذا المنهج على تشخيص هذه الظاهرة وتوصيفها.

إن اختيار العينة بشكل دقيق ومناسب يعطي نتائج مشابهة إلى حد كبير للنتائج التي يمكن الحصول عليه عند دراسة كامل مجتمع الدراسة، وبشكل عام كلما كان حجم العينة أكبر كلما زاد تمثيلها لخصائص المجتمع موضوع الدراسة، لذلك يمكن تعميم النتائج التي يتم التوصل إليها من خلال دراسة العينة على مجتمع الدراسة الأصلي، بالإضافة إلى أن زيادة أفراد العينة يزيد من فرص رفض الفرضية الصفرية عندما تكون خاطئة، وهذا يؤدي إلى تقليل الخطأ الإحصائي من النوع الأول (2).

ولتحقيق هذا الغرض تم تصميم استبانة تغطي التساؤلات السابق ذكرها، وتم التأكد من صدقها وثباتها عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين وذلك قبل تطبيقها على عينة عشوائية بلغ حجمها (1450) مبحوثاً (أسرة)، وتم اختيار أفراد العينة من خلال المقابلة الشخصية للمراجعين من المستفيدين من المساعدات الاجتماعية.

### (ج) أهمية وأهداف الدراسة

تتمثل أهمية وأهداف هذه الدراسة في جانبين أساسيين هما:

- الجانب العلمي: المتمثل في جمع البيانات والمعلومات من مختلف الفئات المتلقية للمساعدات الاجتماعية (المالية) من وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، مما يساهم في

دعم النسق المعرفي لموضوع المستفيدين من المساعدات بدولة الكويت .  
- الجانب العملي: المتمثل في الخروج ببعض التوصيات التي تؤدي إلى الوصول إلى تقديم خدمة ورعاية أفضل لهذه الفئات ، من خلال العمل على تلبية متطلباتهم وتوفير احتياجاتهم ، والسعي إلى تقديم مساعدة مالية تحقق لهم حياة كريمة تحفظ لهم كرامتهم في المجتمع ، وتحقق لهم حياة آمنة .

ومن أسباب اختيار موضوع هذه الدراسة يمكن ذكر قلة الدراسات التي اهتمت بالمستفيدين من المساعدات الاجتماعية في المجتمع الكويتي بوجه عام ، وندرة الدراسات التي تناولت مدى كفاية قيمة المساعدة المالية في تلبية حاجات الفئات المعنية في المجتمع الكويتي ، بالإضافة إلى التعرف على الواقع الاجتماعي للمستفيدين من المساعدات الاجتماعية في المجتمع ومحاولة الوصول إلى تحسين الخدمات ووضع معايير جديدة للخدمات المقدمة .

#### (د) تقسيم الدراسة

تنقسم الدراسة إلى ثلاثة أقسام؛ يناقش القسم الأول أهداف وعناصر برامج المساعدات الاجتماعية، بينما يتناول القسم الثاني من الدراسة الإطار المرجعي للاهتمام بأثر المساعدات الاجتماعية في دولة الكويت والذي يعنى بمناقشة منظومة المساعدات الاجتماعية المقدمة من وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل ، وتحليل الوضع الراهن لواقع نظام المساعدات الاجتماعية من خلال المؤشرات المتعلقة به والملاحظ العامة للقانون . أما القسم الثالث فخصص للدراسة الميدانية حيث يتناول فيه الباحث إجراءات الدراسة الميدانية ووسائل جمع البيانات، وتحليل ومناقشة بيانات ونتائج الدراسة الميدانية والتوصيات .

#### ثانياً- برامج المساعدات الاجتماعية : الأهداف والعناصر الرئيسية

تستهدف برامج المساعدات الاجتماعية في الغالب الفئات الخاصة في المجتمع " كالأرامل، والمطلقات، والأيتام، والمرضى وذوي العاهات، وأسر المحتاجين، وأسر المفصولين من العمل، ومن بلغ سن الشيخوخة، والبنات غير المتزوجات، وتصرف المساعدات أيضاً لحالات العجز عن العمل، والعاجزين مادياً، وأسر الطلبة، وما إلى ذلك". وتتطلب برامج المساعدات توافر نظام يقوم على تنفيذه جهاز خاص بدراسة الحالات، يهتم بدراسة أحوال المحتاجين وتحديد نوع المساعدة، وتقرير مقدار الحاجة الفعلية وكذلك ضمان استمرارية العطاء، وبخاصة للأفراد الذين تمتد احتياجاتهم لفترات طويلة من حياتهم، مثل "أصحاب الحاجات، والمعاقين جزئياً، والفقراء، وهكذا".

## (أ) أهداف برامج المساعدات الاجتماعية

تقوم برامج المساعدات الاجتماعية على تحقيق العديد من الأهداف الرئيسية التي تشكل فلسفتها وغاياتها الإستراتيجية، وتتضمن تحسين المستويات المعيشية للأفراد والجماعات، ومساعدة الناس على إشباع حاجاتهم التي تعد أمراً أساسياً للحفاظ على كيان المجتمع وتحقيق الرفاهية لأفراده، وتوفير الحد الأدنى للمعيشة بما يؤمن المطالب الأساسية للحياة، ومساعدة غير القادرين على إشباع حاجاتهم بواسطة أسرهم، والتخفيف من حدة الفقر وتجنب التأثيرات السلبية له والعمل المشترك لمحاربه. كما تتضمن تلك الأهداف تحقيق الضبط الاجتماعي لسلوك بعض الفئات التي تمثل تهديداً لأمن المجتمع، والوقاية من المشكلات الاجتماعية المدركة أو التخفيف منها أو الإسهام في حلها، وتحسين الرفاهية للأفراد والجماعات والمجتمعات<sup>(3)</sup>.

وبالرغوع لأهم التجارب الدولية، يتبين أن برامج المساعدات الاجتماعية عادة ما تتميز بالخصائص التالية<sup>(4)</sup>:

- لا يعتمد البرنامج على الاشتراكات في عملية تمويله، وإنما يمول من خزينة الدولة.
- الغرض من البرنامج استكمال دخول الفئات الضعيفة بصورة خاصة مثل "المسنين، والعاجزين، وغيرهم"، وتمثل في بعض البلدان "شبكة أمان" لغير القادرين على الحصول على إعانات التي يكفلها التأمين الاجتماعي.
- تفاوت الإعانات والشروط اللازم توفرها للحصول عليها من بلد إلى آخر، فقد تكون المزايا نقدية أو عينية في صورة معونة غذائية، وقد تتضمن معونة "برامج الدخل" أو "برامج تعويض التكاليف"، وهي التي توفر التعويض الكلي أو الجزئي لرعاية الأسرة، أو الرعاية الصحية، وما إلى ذلك.

وتسير برامج المساعدات الاجتماعية في البلدان المتقدمة جنباً إلى جنب مع مختلف الترتيبات الخاصة التي يضعها الأفراد لحماية أنفسهم تجاه طوارئ معينة، ومن بينها المدخرات الخاصة، والتأمينات الخاصة، وصناديق المعاشات، وغيرها.

### (ب) العناصر الرئيسية لبرامج المساعدات الاجتماعية

ومن منظور حقوقي، ينبغي لبرامج المساعدات الاجتماعية أن يتوفر فيها العناصر الرئيسية التالية<sup>(5)</sup>:

- الشمول: يجب أن يرمي برنامج المساعدات الاجتماعية إلى توفير التغطية الشاملة في جميع حالات الطوارئ وظروف الحياة التي تهدد قدرة الأفراد على اكتساب الدخل، وقدرتهم على الحفاظ على مستوى معيشي مقبول، ويتضمن ذلك المساعدات في حالة «البطالة، والمرض، والعجز، والحمل والولادة، والشيخوخة، وإعالة أطفال الفقراء، ومعونة عيش الكفاف، وغيرها».
- إمكانية الإنتفاع: يجب أن ينتفع بالمساعدات كل من يحتاج إليها، وأن تكون متاحة لجميع من تنطبق عليه الشروط، مع تسهيل امكانية النفاذ أو الوصول إليها.
- الكفاية والملائمة: يجب أن يكون مستوى المساعدات المقدمة كافياً وملائماً، أما مقدار المساعدة المدفوعة فهو يتوقف على نوع نظام المساعدات الاجتماعية وقواعده، فعلى سبيل المثال؛ يرتبط مقدار الاعانات المدفوعة في ظل بعض نظم التأمنيات الاجتماعية بالاشتراكات المدفوعة، ومع ذلك يجب أن تكون الإعانات بموجب برامج المساعدات الاجتماعية القائمة على حاجة كافية -على الأقل- لضمان عدم هبوط مستوى المستفيدين إلى ما دون الحد الأدنى لعيش الكفاف أو خط الفقر الذي لا بد أن يكون محدداً بوضوح. كما يجب أن يكون نوع المساعدات المقدمة (سواء كانت مادية أو عينية) ملائماً لنوع الخطر أو حالة الطوارئ الناشئة، فعلى سبيل المثال يجب أن تمتد مدفوعات مساعدة الأمومة لتشمل الفترة اللازمة لتغطية استحقاقات الولادة ورعاية الرضيع.
- احترام المساواة: يجب أن لا تتضمن برامج المساعدات الاجتماعية تمييزاً جائراً ضد أي شخص على أساس العرق "مثلاً"، أو الجنس، أو النوع، أو الميل الجنسي، أو الدين، أو الرأي السياسي، أو الأصول الوطنية أو الاجتماعية، أو النسب، أو الوضع الاقتصادي الاجتماعي، ويتضمن ذلك التمييز المباشر وغير المباشر.

- احترام الضمانات الإجرائية: يجب وضع قواعد وإجراءات معقولة ومنصفة للبت فيمن تنطبق عليهم شروط برامج المساعدات الاجتماعية، ومن تنتهي فترة استحقاقهم للمساعدات، ويجب أن تتاح لكل من يتضرر من "قواعد قانونية، أو من قرار إداري"، فرصة اللجوء إلى القضاء بسرعة، وفي حدود ما يستطيع دفعة من نقود أو مبالغ لاستصدار حكم يحدد حقوقه ويفصل في الأمر فضلاً فعلاً.

### (ج) أنواع برامج المساعدات الاجتماعية

تتعدد أنواع برامج المساعدات الاجتماعية، ولكنها تختلف بحسب الظروف التي تمر بها كل دولة على حده. وبصفة عامة يمكن التمييز بين نوعين من برامج المساعدات: برامج المساعدات الاجتماعية المؤقتة و برامج المساعدات الاجتماعية الدائمة.

#### 1. برامج المساعدات الاجتماعية المؤقتة:

وهي برامج تهدف إلى معالجة مشكلات طارئة أو مواجهة أوضاع أو أزمات اجتماعية حرجة أو جدتها ظروف اقتصادية أو سياسية معينة، أو هي برامج تهدف إلى التصدي للأزمات الناجمة عن الحروب الأهلية أو الكوارث الطبيعية كالزلازل وغيرها، ويتميز هذا النوع من المساعدات بالآتي<sup>(6)</sup>:

- إنها مساعدات ضرورية لمساعدة الأفراد الذين يفقدون عملهم، ويتعرضون للجوع أو المرض بصورة مفاجئة.
- تعد بمثابة نظام إنقاذ دوري للمتضررين والفقراء والمعرضين للمعاناة، والتهديد نتيجة للكوارث الطبيعية أو غيرها.
- تعد ضرورة ملحة لحماية الفقراء أثناء فترات الاضطراب أو التغير الاقتصادي.
- تناسب فئات السكان الأكثر تعرضاً للمخاطر الذين ليست لديهم المعرفة الكاملة بنظم إدارة تلك المخاطر.

كما يعاني هذا النوع من المساعدات من عدة عيوب ومثالب من أهمها التركيز على مساعدة الفقراء في التصدي للأزمات فقط عند حدوثها، والذي من الممكن أن يؤدي ذلك إلى وقوعهم في فخ الفقر الدائم نتيجة عدم إتاحة أية فرص لهم في توليد الدخل. كما يعد هذا النوع من المساعدات مجرد إجراءات تتخذ في آخر المطاف، وتستخدم في أوقات الطوارئ والأزمات، وبعد ذلك يتم في أغلب الأحيان إهمالها أو التخلي عنها عقب انتهاء الأزمات أو حالات الطوارئ. هذا وتجدر



الإشارة إلى الصعوبات التي يمكن أن تواجهها بعض الحكومات، عند وقوع الأزمات، من أجل الحصول على التأييد السياسي والأموال والخبرة اللازمة للاستجابة للطوارئ. من هذا المنطلق، لا يمثل هذا النوع من المساعدات منهج شمولي (دائم) متكامل لتخفيض أعداد الفقراء.

## 2. برامج المساعدات الاجتماعية الدائمة:

هي نوع من أنواع برامج المساعدات الاجتماعية التي تعد كنمط وقائي طويل المدى لتوفير القدر الملائم من الحماية الاجتماعية الدائمة للمواطنين، وغالباً ما يتم بنائها في الفترات التي تسبق إجراء تحولات أو تغييرات دائمة في النظم الاقتصادية أو الاجتماعية السائدة، ويتميز هذا النوع من المساعدات بالآتي<sup>(7)</sup>:

- تستند إلى ترتيبات واستراتيجيات طويلة المدى لتوفير الحماية الاجتماعية للمستفيدين.
- تقوم على مبادئ توفير برامج مساعدات ضد عدة مخاطر مثل "البطالة، والشيخوخة، وإصابات العمل، والعجز، والترمّل، والمرض، وغيرها".
- تتضمن قدر كبير من الإجراءات التدخلية الهادفة إلى زيادة القدرة على التغلب على المخاطر، ومعالجة مصادر تلك المخاطر.
- تمثل منهج شمولي (دائم) متكامل لتخفيض أعداد الفقراء وتمكينهم.

إلا أن هذا النمط من برامج المساعدات الاجتماعية يتطلب توفير قدر كبير من الإعتمادات والمخصصات المالية، والبحث عن مصادر دائمة لتمويله كما يتطلب تنفيذ العديد من عمليات المراجعة والتقييم الدوري للعائد الاجتماعي منه.

## ثالثاً: الإطار المرجعي للاهتمام بأثر المساعدات الاجتماعية في دولة الكويت

وفي ضوء ما سبق تناوله في القسم الثاني للدراسة، يركز هذا الجزء على مجموعة من المحاور المتصلة بنظام المساعدات الاجتماعية في دولة الكويت، على النحو التالي:

### (أ) نظام المساعدات الاجتماعية في دولة الكويت.. الملامح العامة

المساعدات الاجتماعية هي بمثابة النظام الذي يتم بمقتضاه تقديم الدولة العون للأسر والأفراد ممن يمرون بظروف مالية صعبة دون الحد الأدنى لمستوى المعيشة وذلك لتحسين

أوضاعهم المعيشية. وتعتبر تلك المساعدات وسيلة من وسائل الأمان الاجتماعي التي تكفل للأسر المحتاجة دخلاً شهرياً يساعدها على تلبية حاجاتها الأساسية أو دخلاً مؤقتاً ينتهي بزوال الظروف المسببة لطلبه. وتقوم وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بالإضافة إلى صرف المساعدات الاجتماعية لمستحقيها بتسديد الأقساط الشهرية للهيئة العامة للإسكان المترتبة على المنتفعين بالمساعدة نظير حصولهم على مساكن حكومية، وتسديد أقساط القروض العقارية المقررة على الأسر التي تتقاضى المساعدة، وصرف بدل ملابس للطلبة من أبناء الأسر الذين يتقاضون المساعدة من الدولة<sup>(8)</sup>.

ويعتبر نظام المساعدات الاجتماعية في دولة الكويت من أقدم برامج الرعاية الاجتماعية<sup>(9)</sup>، وقد نجح النظام في مواجهة الكثير من حالات الأسر المعرضة لمخاطر الفقر والحاجة، سواء بسبب فقدانها عائلها أو تعرض الأسر للتصدع بسبب المشكلات المترتبة على الطلاق أو ما يعرف بالنفك الأسري. ويوضح الجدول رقم (1) أهم المؤشرات المتعلقة بالمساعدات الاجتماعية المباشرة خلال الفترة من عام 2000 وحتى عام 2010.

جدول رقم (1): تطور أهم مؤشرات المساعدات الاجتماعية المباشر

المؤشر	2000	2005	2010
عدد الأسر المستفيدة من المساعدات الاجتماعية	14064	20064	29455
عدد المسنين المستفيدين من رعاية الإيواء والخدمات المتنقلة	817	1843	2793
عدد المستفيدين من الحضانه العائلية	705	710	948
عدد المستفيدين من خدمات رعاية المعاقين	1225	917	1003
عدد المستفيدين من رعاية الأحداث	1170	852	857
إجمالي المبالغ المصروفة للمستفيدين من المساعدة الاجتماعية (مليون دينار)	34.9	62.3	136.9

المصدر: بيانات وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل الكويتية، فبراير/2011.

وتشير الأرقام الرسمية إلى تزايد أعداد المستفيدين من نظام المساعدات الاجتماعية (الأسر والأفراد) وإجمالي المبالغ التي أنفقت؛ فقد تضاعفت قيمة المساعدات الاجتماعية لتلائم الزيادة في أعداد المستفيدين حيث ارتفعت من نحو 35 مليون دينار كويتي في عام 2000 إلى نحو 137 مليون دينار كويتي في عام 2010؛ أي بنسبة زيادة سنوية بلغت 29%، وصاحب ذلك زيادة في عدد الأسر المستفيدة من حوالي 14 ألف أسرة إلى حوالي 29 ألف أسرة لنفس الفترة ذاتها؛ أي بنسبة زيادة بلغت نحو 110%. يؤكد هذا بدوره ارتفاع نصيب الأسرة خلال الفترة المشار إليها من

248 ألف دينار كويتي إلى 465 دينار كويتي. وتتوزع هذه المساعدات للفئات الأكثر استحقاقاً، وهي: المطلقات (27.7%)، المعاقون أقل من 18 سنة (17.6%)، حالات الشيوخة (17.1%)، متزوجات من غير محددتي الجنسية (6.7%)، مرضى (5.8%)، عجز مالي (4.5%)، أسر مسجونين (4.3%)، أسر طلبة (4%)، فئات أخرى (12.3%)<sup>(10)</sup>.

وما يمكن استخلاصه من هذا الاستعراض، بأنه بالرغم من الجهود المبذولة لرعاية الأفراد والأسر ممن يتلقون مساعدات اجتماعية، ليس هناك ما يشير إلى مدى تحقيق النجاح في تنمية قدرات، أو مهارات هذه الشريحة الاجتماعية الهامة، أو إعادة تحويلهم إلى شريحة منتجة من خلال التدريب، أو صقل المهارات، أو تبني المشروعات الصغيرة المنتجة بدلاً من شريحة معتمدة كلياً على جهود الدولة، والذي أضفى سمة الاتكالية والانعزال الاجتماعي مما أفقد القدرة على المشاركة الاجتماعية وخروج هذه الشريحة الاجتماعية من الطاقة الإنتاجية للمجتمع الكويتي. ولعل ذلك يقودنا إلى طبيعة الدور المسئول الذي يفترض أن تقوم به الدولة ممثلة بوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل في دولة الكويت على انتهاج رؤية جديدة فعالة تعمل لانخراط هؤلاء الأفراد والأسرة القادرة على العمل والإنتاج على استثمار طاقتها لتحسين أوضاعها الاقتصادية والاجتماعية، ولكن يبدو أن التركيز على الرعاية من خلال تقديم المساعدات يحظى بالأولوية عوضاً عن تنمية القدرات والإمكانيات، مما يعد مؤشراً غير إنمائي.

#### (ب) الملامح العامة لقانون المساعدات الاجتماعية

إن تقديم المساعدات للمنتفعين والوقوف إلى جانبهم يعد من أهم مقومات الدولة، وذلك استناداً إلى دستور دولة الكويت الذي أولى للأسرة الكويتية أهمية خاصة وأوجب رعايتها وصونها وتوفير العيش الكريم لها، وذلك وفقاً للمادة رقم (11) من الدستور الكويتي، والتي تقضي بأن "تكفل الدولة المعونة للمواطنين في حالة الشيخوخة أو المرض أو العجز عن العمل"<sup>(11)</sup>.

#### 1. شروط الانتفاع بأحكام قانون المساعدات العامة:

تسري أحكام هذا القانون على الأسر والأفراد الكويتيين المقيمين في دولة الكويت الذين يستحقون المساعدة، وقد استثنى القانون من شرط الجنسية للأولاد غير الكويتيين المولودين في الكويت والمقيمين بها والتي تعولهم أرملة كويتية، كما استثنى الأولاد غير الكويتيين المطلقة الكويتية، والذين كانت تصرف لهم مساعدة قبل نفاذ هذا القانون، ويتضح من ذلك أن القانون لا يقدم مساعدات للأولاد غير الكويتيين المطلقة الكويتية بعد صدوره.

وقد اشترط القانون لاستمرار صرف المساعدات للمستفيد ألا يمارس التسول على سبيل الاحتراف ففي هذه الحالة يسقط حق مستحق المساعدة، ويجوز إلحاقه بإحدى دور الرعاية الاجتماعية أو الصحية. على أنه إذا ثبت أن محترف التسول هو "رب الأسرة" يستمر صرف المساعدة لأسرته، ولا يحسب من ضمن الأسرة عند تقدير المساعدة في هذه الحالة، وذلك حتى لا تضار الأسرة بسبب انحراف المسئول عنها. كما يجيز القانون للوزارة (وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل) بعد دراسة حالة مستحق المساعدة أن تقوم برعاية أموره المعيشية إذا تبين أن ذلك في مصلحته<sup>(12)</sup>.

ويقر القانون صرف المساعدات لإغاثة الأسر والأفراد، وذلك لمواجهة النكبات العامة والخاصة. كما صدر قرار من مجلس الوزراء بالمساعدات التي تصرف في حالات النكبات العامة. كما تصرف المساعدة للأبناء الذين لا يزيد سنهم عن 18 عاماً إلا إذا ثبت استمرارهم في التعليم، أو كانوا مصابين بعاها، أو هم من البنات حتى تاريخ عقد زواجهن<sup>(13)</sup>.

وقد اتجه القانون الكويتي إلى عدم السماح للأفراد بالجمع بين المساعدة الاجتماعية والمكافآت التدريبية أو التعليمية. فقد نصت المادة (12) من القانون رقم 22 لسنة 1978 (وهو القانون اللاحق لقانون رقم 19 لسنة 1962، والذي تم بمقتضاه إعادة تنظيم عملية صرف المساعدات الاجتماعية) على عدم اعتبار الأبناء الذين يتقاضون مكافآت تدريبية أو تعليمية في عداد الأسرة عند تقدير المساعدة، وذلك تشجيعاً لهم على الاستمرار في تدريبهم أو في تفوقهم التعليمي، وحتى لا يكون في صرف المساعدة لهم ما يثنيهم عن هذا التدريب أو التفوق، وبذلك يمنع القانون الأخذ بأسباب التكاليف على ما تقدمه الدولة من مساعدات.

كما أوردت المادة (12) عدم جواز صرف مساعدة لمن لا يدرس وتجاوزت سنه الـ 6 سنوات باعتبارها سن الدراسة الإلزامية طبقاً لقانون التعليم الإلزامي؛ حتى لا يهمل العائل في إلحاق من يعولهم في هذه السن بالمدارس اتكالاً على المساعدة. بل أن المساعدة وتطورها مرتبط بتطور المراحل التعليمية، والتي تعد حافزاً له على إلحاق من يعولهم بالمدارس في سن التعليم الإلزامي.

وبالنظر إلى تلك المبررات؛ يتضح أنه من الأجدر أن يعامل الذين يحصلون على مكافآت تدريبية أو تعليمية المعاملة نفسها، وأن يسمح لهم بالجمع بين المساعدة الاجتماعية والمكافآت التي يحصلون عليها وخاصة أن الإنفاق على التعليم يتزايد في كل عام.

## 2. مقدار الاستحقاق

تتكون المساعدة الاجتماعية من مساعدة أساسية، وبدل استهلاك للمياه والكهرباء، ويكون ربط المساعدة الأساسية لمستحقيها كما يبينها الجدول رقم (2).

جدول رقم (2): مقدار استحقاق المساعدات الاجتماعية

عدد الأفراد	أساسي للمساعدة	ماء وكهرباء	الصافي المستحق
1	445 د.ك	2	447 د.ك
2	540 د.ك	4	544 د.ك
3	590 د.ك	6	596 د.ك
4	640 د.ك	8	648 د.ك
5	690 د.ك	10	700 د.ك
6	740 د.ك	12	752 د.ك
7	790 د.ك	14	804 د.ك
8	840 د.ك	16	856 د.ك
9	890 د.ك	18	908 د.ك
10	940 د.ك	20	960 د.ك

المصدر: بيانات وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل الكويتية ، فبراير/2011.

\* الحد الأعلى للمساعدة 960 دينار كويتي.

\* الحد الأدنى للمساعدة 135 دينار كويتي.

\* وقد بلغ إجمالي المبالغ المصروفة لجميع الحالات خلال عام 2010 مبلغ 136.870 مليون دينار كويتي تقريباً.

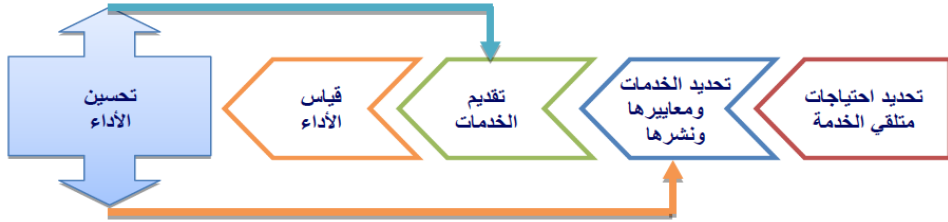
وتقتضي أحكام القانون بأن يصرف عن كل فرد مستحق للمساعدة مبلغ ديناران شهرياً كبديل استهلاك للمياه والكهرباء ، وذلك أياً كانت القيمة الفعلية لهذا الاستهلاك ، ويصرف للأسرة مستحقة المساعدة - إذا كانت تسكن بالإيجار - بدل إيجار يساوي الإيجار الثابت بالعقد أو مائة دينار شهرياً أيهما أقل ، وتصرف علاوة تدريب وتأهيل قدرها ثلاثون ديناراً شهرياً لمن تلحقه الوزارة بأحد مراكز أو دورات التأهيل المهني . وبالإضافة إلى ذلك:

- يتم تسديد أقساط القروض العقارية للمنتفعين من قبل بنك التسليف والادخار إذا كان للمنتفع قروض عقارية بواقع 20 ديناراً شهرياً .
- تسديد أقساط المؤسسة العامة للرعاية السكنية للمنتفعين بواقع 20 ديناراً شهرياً .
- صرف بدل ملابس للطلبة أبناء المنتفعين الذين يتقاضون مساعدة .
- صرف بدل إغاثة (حريق) 500 دينار للأسرة .

## رابعاً: الدراسة الميدانية

يتكون نظام تحسين الخدمات الحكومية في أي مجال من المجالات من خمس مراحل تهدف إلى تحديد احتياجات متلقي الخدمات ومحاولة تلبيتها، كما تعتمد على مفهوم التحسين المستمر الذي ينطلق من افتراض أن المؤسسات تقيس أداءها باستمرار وفق المعايير التي وضعتها لتقديم الخدمات، وتبحث باستمرار عن طرق لتحسين تلك المعايير، كما هو مبين في الشكل رقم (1).

الشكل رقم (1): المراحل المعتمدة لنظام تحسين الخدمات الحكومية



المصدر: شكل مركب من قبل الباحث بناء على مصادر عدة.

كما تتضمن المراحل الخمس المشار إليها مجموعة من الأدوات والمنهجيات لتطبيق نظام تحسين الخدمات الحكومية، وهي<sup>(14)</sup>:

1. صوت متلقي الخدمة: بمعنى التعرف على فئات متلقي الخدمة ثم التعرف على احتياجات وتوقعات كل فئة.
2. قياس الأداء ومستوى تقديم الخدمات: قياس المستويات الفعلية للخدمات المقدمة.
3. تحديد معايير الخدمات المقدمة: وضع معايير للخدمات المقدمة ونشر وتعميم هذه المعايير.
4. تقييم القدرة المؤسسية: تقييم الواقع الحالي للخدمات المقدمة من حيث سير الإجراءات وهندستها.
5. تحسين الأداء: تحسين مستوى الخدمات المقدمة والتأكد من فعالية الخطط الجديدة.
6. متابعة التنفيذ: وذلك للتأكد من مدى تنفيذ الخدمات وفق الخطط والاستراتيجيات المقرره، وكذلك نشر قصص النجاح بين مؤسسات القطاع العام.

في سياق تقييم الأداء، يعني هذا الجزء من الدراسة بالتعرف على صوت (رأي) متلقي المساعدات الاجتماعية (الخدمة) التي تقدمها وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بدولة الكويت

(المؤسسة أو الجهة الحكومية)، وذلك بالاعتماد على دراسة ميدانية استكشافية لجمع البيانات الأولية من خلال استبانة أعدها الباحث للتعرف على تقييم متلقي الخدمة، وكذلك لتحديد مدى تغطية قيمة المساعدات لاحتياجاته ومتطلباته الضرورية، سواء من الناحية المعيشية، أو متطلباته الصحية والتعليمية، وذلك كخطوة أساسية للحصول على التغذية الراجعة، وتحديد وتقييم احتياجات متلقي الخدمة، ولتوليد أفكار جديدة لتحسين الخدمات ووضع معايير جديدة للخدمات والمستويات المستهدفة.

#### (أ) الإجراءات المنهجية للدراسة

تنتمي هذه الدراسة إلى نوعية الدراسات التكوينية التي تسعى إلى تحليل الوضع الراهن لأحد أهم برامج الرعاية الاجتماعية بدولة الكويت "برنامج المساعدات الاجتماعية"، وقياس هذا الوضع بتحليل جميع بياناته، وذلك بغرض تقييم البرنامج بهدف التوصل إلى مقترحات لزيادة مستوى كفاءته.

ويستخدم الباحث في هذه الجزء من الدراسة الأسلوب (المنهج) الإحصائي، وذلك من خلال سحب عينة من المستفيدين من خدمات برنامج المساعدات الاجتماعية بوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بدولة الكويت.

وكما أسلفنا من قبل؛ أن اختيار العينة بشكل دقيق ومناسب يعطي نتائج مشابهة إلى حد كبير للنتائج التي يمكن الحصول عليها عند دراسة كامل مجتمع الدراسة، وبشكل عام كلما كان حجم العينة أكبر كلما زاد تمثيلها لخصائص المجتمع موضوع الدراسة، لذلك يمكن تعميم النتائج التي يتم التوصل إليها من خلال دراسة العينة على مجتمع الدراسة الأصلي، بالإضافة إلى أن زيادة أفراد العينة يزيد من فرص رفض الفرضية الصفرية عندما تكون خاطئة، وهذا يؤدي إلى تقليل الخطأ الإحصائي من النوع الأول.

وعلى أساس ذلك، مكّنت ثلاثة عوامل أساسية من تحديد حجم العينة العشوائية التي تم اختيارها في نطاق هذه الدراسة الاستقصائية انطلاقاً من مجتمع البحث، أي كل المستفيدين من المساعدات الاجتماعية (المالية) في المجتمع الكويتي وعددهم وفق بيانات عام 2010م نحو 29.455 أسرة؛ أي ما يناهز 43 ألف مواطن تقريباً (عدد الأفراد التي تتضمنهم تلك الأسر)، وذلك بحسب إحصائيات وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، وهي:

- تقدير مدى انتشار أو تمثيل المتغير أو الظاهرة التي يراد دراستها في المجتمع، وفي هذه الحالة "الحاجة للمساعدات الاجتماعية".

- تحديد المستوى المستهدف من الثقة في النتائج الإحصائية.
- تحديد هامش الخطأ المقبول.

وفي الحالة التي تهم الباحث وباعتبار نموذجاً للمسح يعتمد على عينة عشوائية بسيطة يقع اختيارها على مستوى كل شبك خدمة، يمكننا حساب حجم العينة المطلوبة ( $n$ ) باستخدام الصيغة التالية:

$$n = \frac{t^2 p(1-p)}{m^2}$$

باعتبار توزيع طبيعي لأفراد مجتمع البحث وبتحديد مستوى الثقة بـ 95% تكون قيمة ( $t$ ) تساوي 1.96 وبافتراض هامش خطأ ( $m$ ) بنسبة 5%، وهو ما يعتمد عادة في نطاق البحوث الاجتماعية، ثم باعتبار نسبة المنتفعين بأي شكل من أشكال المساعدات الاجتماعية أي ما يمثل 6.75% من المجتمع الكويتي قيمة ( $p$ )، وذلك بالرجوع إلى آخر نتائج الحصر السكاني، فإن حجم العينة الأولية أي على مستوى شبك الخدمة يكون 96.7 مبحوثاً. هذا وباعتبار وجود 15 شبك خدمة يفترض أن تكون متساوية في مواصفاتها وفي قدرة استيعابها للطلبات، يكون الحجم الإجمالي للعينة ( $96.7 \times 15$ ) أي 1450 مبحوثاً وهو الحجم الذي تم إعماله عند تنفيذ الدراسة الميدانية؛ أي بما يعادل 5% من مجتمع الدراسة.

بدأت الدراسة الميدانية في شهر نوفمبر من عام 2012، بعد استكمال كافة الإجراءات الإدارية والفنية في مثل هذه الدراسات، إلا أن جمع المعلومات قد بدء فعلياً في شهر ديسمبر 2012، وانتهى في منتصف شهر ابريل 2013، حيث تم بعد ذلك البدء في عملية إدخال وتحليل البيانات. وتم إجراء هذه الدراسة في مركز الخدمة التابع لوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل على مدار 12 أسبوع. حيث قام الباحث مستعيناً بفريق عمل ميداني بتطبيق استمارة الاستبانة التي أعدها كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية من خلال مقابلات شخصية مع المستفيدين من المساعدات الاجتماعية (أرباب الأسر المستفيدة من برنامج المساعدات الاجتماعية)، وبالتالي الخاضعين لعملية التقييم، وقد روعي في تصميم الاستبانة القواعد الخاصة بوضع الأسئلة وصياغتها واستخدام أسئلة من النوع المغلق والمفتوح. كما تم قياس الإجابة على بعض الأسئلة على المقياس المتدرج لـ "ليكارت"، وتم استخدام مقياس من ثلاثة نقاط حيث تعني النقطة (1) إتجاهاً "موافقاً بشدة" نحو العبارة، وتعني النقطة (2) إتجاهاً "موافقاً إلى حد ما" نحو العبارة، و(3) تعني إتجاهاً "غير موافق" نحو العبارة.



وقد تضمنت الاستبانة 4 مجموعات رئيسية تتعلق بالماور التالية، وذلك على النحو التالي:

- المجموعة الأولى: البيانات الأولية.
- المجموعة الثانية: المساعدات الاجتماعية وتحسين مستوى المعيشة.
- المجموعة الثالثة: سلوكيات مقدم الخدمة وبيئة العمل.
- المجموعة الرابعة: معوقات الاستفادة من المساعدات الاجتماعية ومقترحات تطويره.

وبعد ذلك، تم تحليل البيانات بواسطة الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS) الإحصائي حيث تم استخدام المعاملات الإحصائية التالية في عملية التحليل، وهي:

- معامل ارتباط بيرسون، وقد استخدم هذا الأسلوب في فحص صدق المحتوى للاستبانة من خلال تحديد الارتباط بين كل بند والمجموعة التي ينتمي إليها.
- اختبار ألفا، والذي استخدم في فحص ثبات الاستبانة.
- التكرارات والنسب المئوية لكل بند على حده لتكون مؤشراً للمتوسط الحسابي.
- المتوسط الحسابي لكل بند، والمتوسطات الحسابية لمجموعات الاستبيان الرئيسية، وذلك لتحديد اتجاه الرأي العام حول كل بند، وحول المجموعة بشكل كلي.
- اختبار كاسكووار، وذلك لفحص الارتباط بين صفتين لتحديد مدى ارتباط أو استقلالية هاتين الصفتين.

وقد استخدم الباحث درجة ثقة 95% في اختبار كل (الفروض/التساؤلات) الإحصائية للدراسة بما يعني أن احتمال الخطأ يساوي 5% وهي النسبة المناسبة لطبيعة البحث موضع الدراسة.

#### (ب) تحليل البيانات:

يحتوي هذا الجزء من الدراسة على مجموعة من التحليلات بغرض الوصول إلى مفهوم أدق لموضوع البحث، والذي بدوره يساعد في التوصل إلى نتائج سليمة، وسوف يشمل هذا التحليل ما يلي:

- فحص صدق المحتوى وثبات بنود الاستبانة.
- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة.
- أثر المساعدات الاجتماعية على تحسين مستوى المعيشة.
- تقييم سلوكيات مقدم الخدمة وبيئة العمل.
- معوقات الاستفادة من المساعدات الاجتماعية ومقترحات تطويره

## 1. صدق المحتوى وثبات بنود الاستبانة

يهدف هذا الجزء إلى فحص مدى صدق المحتوى<sup>(15)</sup> للاستبانة؛ أي التأكد من مدى ارتباط بنود الاستبانة المتعلقة بكل من أثر المساعدات الاجتماعية على تحسين مستوى المعيشة، ومن تقييم سلوكيات مقدم الخدمة وبيئة عمله، وذلك من خلال فحص مصفوفة معاملات الارتباط للتأكد من مدى كفاية العينة وسلامة نتائج التحليل، وتم ذلك من خلال فحص مدى ارتباط كل بند في المجموعة مع المجموع الكلي لنفس المجموعة، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون واختبارات Cronbach's Alpha و Split-Half.

ويقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه باستخدام معامل "سبيرمان" من خلال اختبار Guttman Split-Half Coefficient، ويستعرض الجدول رقم (3) نتائج الفحص لكل المجموعات.

جدول رقم(3): فحص صدق محتوى المجموعات

نتيجة الاختبار	قيم الاختبارات الإحصائية		البنود
	Cronbach's Alpha	Guttman Split-Half Coefficient	
أثر المساعدات الاجتماعية على تحسين مستوى المعيشة			
ارتباط قوي	0.529	0.534	الفوائد الاقتصادية المترتبة على المساعدات الاجتماعية
ارتباط قوي جدا	0.865	0.813	تحسين السكن بعد خدمة المساعدات الاجتماعية
ارتباط قوي جدا	0.603	0.752	تحسين المستوى الصحي
ارتباط قوي جدا	0.612	0.612	تحسين مستوى التعليم بعد خدمة المساعدات
ارتباط قوي جدا	0.918	0.938	تحسين الإنفاق على السلع الأساسية (طعام، ملابس)
ارتباط متوسط	0.755	0.965	الفوائد الاجتماعية المترتبة على المساعدات الاجتماعية
سلوكيات مقدم الخدمة وبيئة العمل			
ارتباط قوي جدا	0.898	0.761	تقييم سلوكيات مقدم الخدمة
ارتباط قوي جدا	0.807	0.801	تقييم بيئة العمل

يتضح من الجدول رقم (3)؛ أن معامل الارتباط دالة عند مستوي معنوية  $\alpha = 0.01$ ، وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه بالنسبة لكل البنود باستثناء بند "الفوائد الاجتماعية المترتبة على المساعدات الاجتماعية" حيث أن مستوى المعنوية يتجاوز 10%.

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الإستقرار

في نتائج الإستبانة، وضعف إمكانية تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تحقق الباحث من ثبات إستبانة الدراسة من خلال أسلوب معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alfa لفحص ثبات كل بند من بنود المجموعتين. حيث كانت نتيجة المجموعة الأولى تتراوح بين 0.507 و 0.918 ونتيجة المجموعة الثانية بين 0.807 و 0.898 مما يدل على أن هناك ارتباط طردي قوي بين جميع البنود الفردية والزوجية لبنود المجموعتين ككل.

وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات إستبيان الدراسة؛ مما يجعله على ثقة بصحة الإستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج، والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار ما صممت له.

## 2. البيانات الأولية "الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية":

سوف يتم في هذا الجزء عرض سمات المستفيدين من المساعدات الاجتماعية "عينة البحث" حسب نتائج الدراسة الميدانية والبالغ عددهم 1450 مبحوث (رب أسرة)، ويوضح جدول رقم (4) وصف المبحوثين من المساعدات الاجتماعية بحسب "الجنس، والفئة العمرية، والحالة الاجتماعية، والحالة التعليمية، والمهنة".

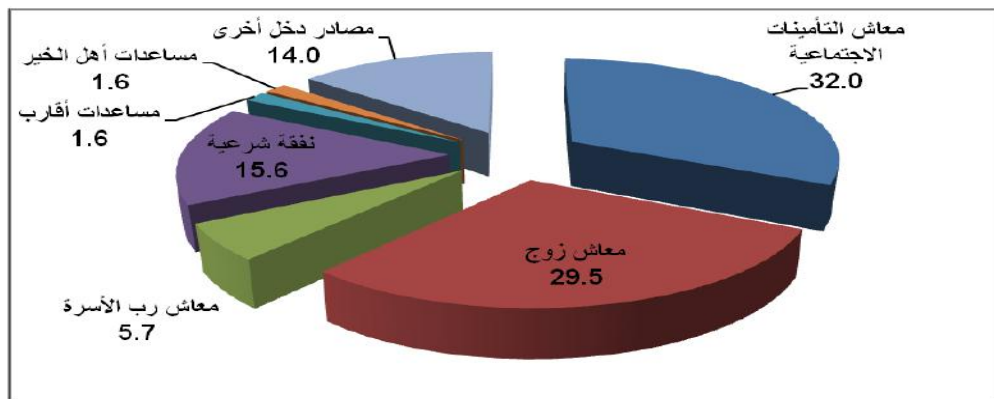
يوضح الجدول رقم (4) أن غالبية عينة البحث من الإناث بنسبة 51.6% من عينة الدراسة، وأن ما نسبته 13.1% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 20 سنة، وأن 13.9% أعمارهم تتراوح ما بين 20 و30 سنة، وأن 55.7% أعمارهم تتراوح ما بين 30 و60 سنة، وأن ما نسبته 17.2% أعمارهم تزيد عن 60 سنة فأكثر، وأن ما نسبته 18.9% من عينة الدراسة من غير المتزوجون (أعزب)، و36.1% من هم من المتزوجون، و23% من المطلقين و22.1% من الأراامل. كما يفيد الجدول بأن معظم عينة الدراسة من المستوى التعليمي الثانوي ونسبتهم 54.9%، وأن 13.9% هم من حملة شهادات جامعية، وأن نسبة 13.1% لهم أعمال حرة أو يعملون بالقطاع الخاص، وأن نسبة 62.3% لا يعملون.

جدول رقم (4): وصف المبحوثين

خصائص العينة	التكرار النسبي (%)
الجنس	
ذكر	48.4
أنثى	51.6
العمر	
أقل من 20 سنة	13.1
20 إلى 30	13.9
31 إلى 40	14.8
40 إلى 50	21.3
51 إلى 60	19.7
61 فأكثر	17.2
الحالة الاجتماعية	
أعزب	18.9
متزوج	36.1
مطلق	23.0
أرمل	22.1
الحالة التعليمية	
يقرأ ويكتب	9.8
ابتدائية	0.8
متوسط	20.5
ثانوي	54.9
تعليم جامعي/ وأعلى	13.9
المهنة	
طالب	19.7
موظف حكومي	4.9
أعمال حرة	9.8
يعمل بالقطاع الخاص	3.3
لا يعمل	62.3

ويوضح الشكل رقم (2) توزيع المستفيدين من المساعدات الاجتماعية حسب مصادر دخل الأسرة، بالإضافة إلى المساعدات الاجتماعية التي يتلقونها.

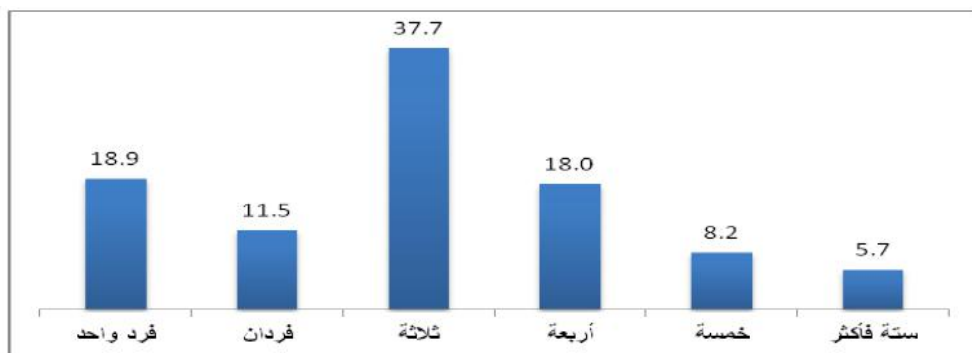
شكل رقم (2): توزيع المستفيدين من المساعدات الاجتماعية حسب مصادر دخل الأسرة (%)



يتضح من الشكل رقم (2)؛ أن 32% من أفراد العينة يتكون مصدر دخلهم من معاش التأمينات الاجتماعية، ونسبة 29.5% مصدر دخلهم معاش الزوج، وأن ما نسبته 15.6% يتكون مصدر دخلهم من نفقة شرعية.

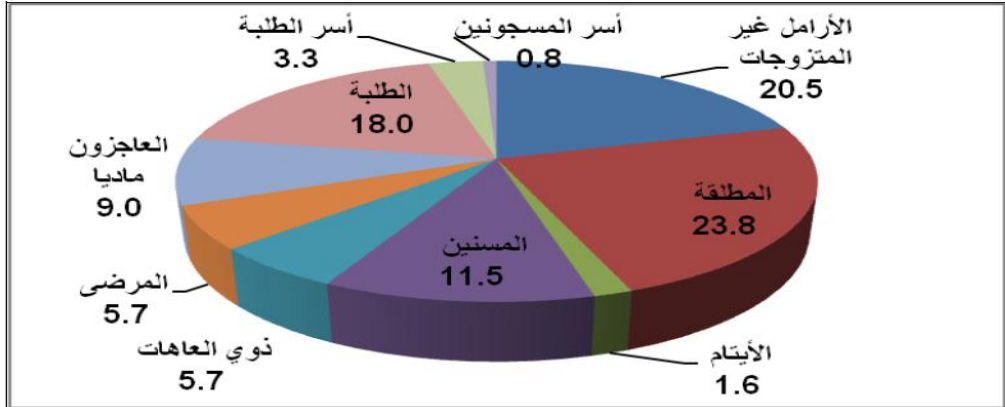
وفيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب عدد أفراد الأسرة الذين يعولهم المبحوث، توضح النتائج كما في الشكل رقم (3) أن ما نسبته 30.3% من أفراد العينة يعولون أقل من 3 أفراد في حين 69.7% ثلاثة أفراد فأكثر.

شكل رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب عدد أفراد الأسرة (%)



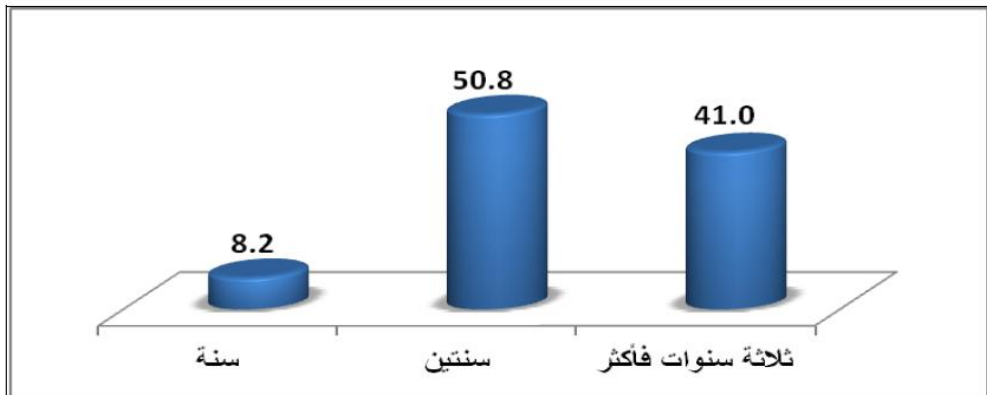
كما يوضح الشكل رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب الفئة التي ينتمون إليها من فئات المساعدات الاجتماعية، وجاءت غالبية عينة الدراسة من فئة المساعدات "المطلقة، والأرامل غير المتزوجات، والطلبة" بنسبة إجمالية وصلت إلى 62.3%، وتأتي فئة "المسنين" في المرتبة الرابعة بنسبة 11.5%. تليها فئة "العاجزون مادياً" بنسبة 9%.

شكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب فئات المساعدات الاجتماعية (%)



ويوضح الشكل رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات حصول الباحثين على المساعدات الاجتماعية، وتبين أن نسبة 50.8% تتمتع بالمساعدات الاجتماعية منذ سنتين، ويمثل الذين يتمتعون بالمساعدات منذ أكثر من ثلاثة سنوات 41% في حين لا تمثل الفئة التي تحصل على المساعدات منذ سنة واحدة سوى 8.2%.

شكل رقم (5): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات حصول الباحثين على المساعدات الاجتماعية (%)



ويشير الجدول رقم (5)؛ إلى مدى العلاقة بين عدد سنوات حصول الباحثين على المساعدات الاجتماعية وعدد أفراد الأسرة الذين يعولهم نفس الباحث، فبصفة عامة كلما ارتفع عدد الأفراد في الأسرة كلما ازدادت عدد سنوات الحصول على المساعدات الاجتماعية (إحصائية بيرسن كي سكوار عالية جداً مشيرة إلى وجود علاقة تبعية بين المحورين بمعنوية إحصائية أصغر من 1%).

جدول رقم (5): العلاقة بين عدد سنوات حصول الباحثين على المساعدات الاجتماعية وعدد أفراد الأسرة

عدد سنوات حصول المستفيد على المساعدات الاجتماعية			البند	
سنة	سنتين	ثلاثة سنوات فأكثر		
% 80.0	% 33.9	% 16.0	أقل من 3	عدد أفراد الأسرة الذين تعولهم
% 20.0	% 62.9	% 54.0	3 أو 4 أفراد	
% 0.0	% 3.2	% 30.0	أكثر من 4 أفراد	

كما أوضحت الدراسة أن 63.9% من أفراد العينة يؤجرون السكن الذي يقطنون فيه، وأن نسبة 36.1% يملكون مسكنهم. كما تشير النتائج إلى أن غالبية أفراد عينة البحث (63.9%) تسكن في شقة.

### 3. أثر المساعدات الاجتماعية على تحسين مستوى المعيشة

سوف يتم في هذا الجزء استعراض نتائج التحليل للمجموعات المختلفة التي تندرج تحت أثر المساعدات الاجتماعية على تحسين مستوى المعيشة، وعددها 6 مجموعات، وذلك من خلال الآتي:

- عرض التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، استخدام اختبار Sample T-Test لتحديد المعنوية الإحصائية لكل بند في المجموعات المختلفة، وذلك للوقوف على مدى قبول أو رفض كل بند من هذه البنود.
- تحديد المتوسط الحسابي للمجموعة ككل، واستخدام اختبار Sample T-Test، وذلك بغرض الوقوف على مدى قبول أو رفض المستقصى منهم حول مضمون كل مجموعة. حيث تم اعتبار النتائج ذات دلالة معنوية إذا كانت قيمة Sig. أقل من 5%.

■ المجموعة الأولى: الفوائد الاقتصادية المترتبة على المساعدات الاجتماعية:

تدور هذه المجموعة حول الفوائد الاقتصادية المترتبة على المساعدات الاجتماعية، وتظهر نتائج التحليل من خلال الجدول رقم (6).

جدول رقم (6) : البيانات المتعلقة بالفوائد الاقتصادية للمساعدات الاجتماعية

النتيجة	المعنوية Sig	المتوسط	غير موافق مطلقاً	إلى حد ما	موافق جداً	البند
معنوية	0.000	1.2	% 11.5	% 0.8	% 87.7	توفير دخل ثابت للأسرة
معنوية	0.000	1.0	% 2.5	% 0.0	% 97.5	زيادة دخل الأسرة
معنوية	000.0	2.2	% 46.7	% 24.6	% 28.7	سداد ديون الأسرة
غير معنوية	0.266	2.9	% 91.8	% 7.4	% 0.8	استثمار وادخار الفائض من الدخل

يتضح من الجدول رقم (6)؛ أن النتائج التي تم التوصل إليها حول الفوائد الاقتصادية المترتبة على المساعدات الاجتماعية، وذلك من خلال عرض المتوسط الحسابي لكل بند، حيث كانت جميعها أقل من 3 وهو المقياس المتوقع (عند القيام بالاختبار الإحصائي) أو الرأي النافي للفائدة. مما يشير إلى أن إنتاج عينة البحث نحو إقرار الفائدة الاقتصادية المترتبة على المساعدة الاجتماعية التي تتمتع بها أفراد العينة، فمن الواضح أن القيم المتعلقة بالمعنوية الإحصائية Sig كانت جميعها أقل من 5% (أي رفض الفرضية الصفرية التي تعتبر متوسط الأجوبة يساوي 3 وقبول الفرضية البديلة التي تعتبر متوسط الأجوبة أقل من 3) باستثناء البند المتعلق بالأثر في شكل استثمار وادخار الفائض من الدخل.

بناء على تلك النتائج؛ يتضح أن برنامج المساعدات الاجتماعية في دولة الكويت يحقق الفوائد الاقتصادية لأفراد العينة، وأن "سداد ديون الأسرة" يمثل أولى تلك الفوائد، ويرجع ذلك نظراً لارتفاع مستوى الأسعار في دولة الكويت بشكل عام. في حين جاء في المرتبة الثانية "توفير دخل ثابت للأسرة"، وقد يرجع ذلك لحاجة هذه الأسر، نتيجة عدم توافر دخل ثابت لها، مما يجعل من المساعدات الاجتماعية بمثابة "دخل ثابت" لها قد يساهم في توفير احتياجاتها الأساسية، ثم جاء في المرتبة الثالثة "زيادة دخل الأسرة" وقد يعكس ذلك أن قيمة المساعدات الاجتماعية تمثل إضافة لدخل الأسرة تنعكس إيجابياً عليها.

إذاً تبين من النتائج السابقة أن الباحثين يقرون الفائدة الاقتصادية المترتبة على المساعدات الاجتماعية التي يحصلون عليها بالنسبة لكل البنود التي تضمنها الاستبيان، باستثناء البند الخاص بـ "استثمار وادخار الفائض من الدخل".

#### ■ المجموعة الثانية: تحسين السكن بعد خدمة المساعدات الاجتماعية:

تدور هذه المجموعة حول أثر المساعدات الاجتماعية على تحسين السكن، وتظهر نتائج التحليل من خلال الجدول رقم (7).



جدول رقم (7): تحسين مستوى المسكن بعد المساعدات الاجتماعية

النتيجة	المعنوية Sig	المتوسط	غير موافق مطلقاً	إلى حد ما	موافق جداً	البند
غير معنوية	0.206	2.8	%81.1	%17.2	%1.6	تم إدخال تعديلات على المسكن بإضافة غرف جديدة
معنوية	0.080	2.4	%45.1	%46.7	%8.2	تشطيب المنزل وتحديثه
معنوية	0.001	1.8	%17.2	%43.4	%39.3	شراء أثاث جديد
غير معنوية	0.202	2.7	%77.9	%18.0	%4.1	تحديث إمدادات للصرف الصحي
غير معنوية	0.105	2.6	%68.0	%23.0	%9.0	تحديث الشبكة الكهربائية للمنزل
غير معنوية	0.202	2.7	%77.0	%18.9	%4.1	تحديث شبكة المياه في المنزل

يتضح من الجدول رقم (7)؛ أن المتوسطات الخاصة بالبند الـ 6 التي تضمنتها المجموعة قريبة نسبياً من القيمة 3، وهي القيمة التي تتوافق مع نفي الفائدة من المساعدات الاجتماعية من حيث تحسين المسكن، ووفق البند المعني باستثناء "شراء أثاث جديد، وتشطيب المنزل وتحديثه"، وقد يعكس ذلك أن المساعدات الاجتماعية تتجه أكثر لتشطيب المنزل وتحديثه وشراء أثاث جديد نظراً لتوافر البنود الأخرى من قبل الحكومة، وكذلك لإرتفاع تكلفة تلك البنود مما يجعل المستفيدين غير قادرين على تكلفتها.

المجموعة الثالثة: تحسين المستوى الصحي بعد خدمة المساعدات الاجتماعية:

تعنى هذه المجموعة بأثر المساعدات الاجتماعية على تحسين المستوى الصحي، وتظهر نتائج التحليل من خلال الجدول رقم (8).

جدول رقم (8): تحسين المستوى الصحي بعد المساعدات الاجتماعية

النتيجة	المعنوية Sig	المتوسط	غير موافق مطلقاً	إلى حد ما	موافق جداً	البند
معنوية	0.000	1.34	% 14.8	% 4.9	% 80.3	السرعة في الكشف في حالة مرض أحد أفراد الأسرة
معنوية	0.000	1.02	% 0.8	% 0.8	% 98.4	إمكانية شراء العلاج
معنوية	0.000	1.16	% 2.5	% 11.5	% 86.1	التوجه للكشف بالعيادات الخاصة
معنوية	0.000	1.11	% 4.1	% 3.3	% 92.6	الحفاظ على النظافة والمظهر العام لأفراد الأسرة
معنوية	0.000	1.68	% 13.9	% 40.2	% 45.9	الكشف الدوري الطبي للاطمئنان على صحة أفراد الأسرة

يتضح من الجدول رقم (8)؛ أن هناك إقراراً قوياً من الناحية الإحصائية من أفراد عينة البحث للأثر الإيجابي للمساعدات التي يتلقونها على كل البنود المتعلقة بتحسين المستوى الصحي للمبجوثين ولأفراد أسرهم ، ويعكس ذلك لأهمية هذه الأنشطة وقلة تكاليفها ، بالإضافة إلى توفير الحكومة لبعض البنود مثل «الكشف الطبي الدوري ، والسرعة في الكشف في حالة مرض أحد أفراد الأسرة» .

■ المجموعة الرابعة: تحسين مستوى التعليم بعد خدمة المساعدات الاجتماعية:

تتطرق بنود هذه المجموعة إلى أثر المساعدات الاجتماعية على تحسين المستوى التعليمي ، ويوضح الجدول رقم (9) نتائج التحليل .

جدول رقم (9): تحسين المستوى التعليمي بعد المساعدات الاجتماعية

النتيجة	المعنوية Sig	المتوسط	غير موافق مطلقاً	إلى حد ما	موافق جداً	البند
معنوية	0.000	1.43	%19.7	% 3.3	% 77.0	الرغبة في تعليم الأولاد جميعهم
غير معنوية	0.319	2.98	% 98.4	% 0.8	% 0.8	الرغبة في الاستمرار في التعليم لمرحلة متوسطة
معنوية	0.000	1.07	% 2.5	% 2.5	% 95.1	الرغبة في الاستمرار في التعليم لمرحلة جامعية
غير معنوية	0.105	2.60	% 71.3	% 17.2	% 11.5	التحاق الأولاد بمدارس التعليم الخاص والجامعات الخاصة
غير معنوية	0.075	2.43	% 56.6	% 30.3	%13.1	التحاق المتسربين من التعليم بمراكز التكوين المهني
معنوية	0.000	1.11	% 4.1	% 2.5	% 93.4	القدرة على الإنفاق على الدروس الخصوصية
معنوية	0.000	1.56	% 4.9	% 45.9	% 49.2	القدرة على الإنفاق على الكتب الخارجية

يتضح من الجدول رقم (9)؛ أن المتوسطات الخاصة بالبنود السبعة التي تضمنتها المجموعة بعيدة نسبياً عن القيمة 3 ، وهي القيمة التي تتوافق مع نفي الفائدة من المساعدات الاجتماعية من حيث تحسين المستوى التعليمي باستثناء ثلاثة بنود هي ” الرغبة في الاستمرار في التعليم لمرحلة متوسطة ، والتحاق الأولاد بمدارس التعليم الخاص والجامعات الخاصة ، والتحاق المتسربين من التعليم بمراكز التكوين المهني“ ، وقد يرجع ذلك لرغبة رب الأسرة في تعليم ابناءه بهدف إخراجهم من دائرة الحاجة .

■ المجموعة الخامسة: تحسين الإنفاق على السلع الأساسية بعد خدمة المساعدات الاجتماعية:

تهتم بنود هذه المجموعة بأثر المساعدات الاجتماعية على تحسين الإنفاق على السلع الأساسية ، ويوضح الجدول رقم (10) نتائج التحليل .

جدول رقم (10): تحسين الإنفاق على السلع الأساسية بعد المساعدات الاجتماعية

البنود	موافق جداً	إلى حد ما	غير موافق مطلقاً	المتوسط	المعنوية Sig	النتيجة
الاهتمام بتحسين نوعية الغذاء المقدم للأسيرة	82.0 %	0.0 %	18.0 %	1.36	0.000	معنوية
الاهتمام بتناول الفواكه	72.1 %	9.0 %	18.9 %	1.47	0.000	معنوية
الاهتمام بغذاء الأطفال	61.5 %	10.7 %	27.9 %	1.66	0.000	معنوية
شراء السلع الغذائية التي تحتاجها أسرتي	82.0 %	0.0 %	18.0 %	1.36	0.000	معنوية
شراء الملابس التي تحتاجها أسرتي	82.8 %	0.0 %	17.2 %	1.34	0.000	معنوية
القدرة على الشراء النقدي الفوري	95.1 %	4.9 %	0.0 %	1.05	0.000	معنوية

يتضح من الجدول رقم (10)؛ وجود أثر إيجابي كبير للمساعدات الاجتماعية على كل البنود المتعلقة بتحسين الإنفاق على السلع الأساسية، وذلك بالرجوع إلى قيم المتوسطات، وإلى نتائج الاختبار والمعنوية الإحصائية التي كانت في كل الحالات أصغر من 5%، وجاءت تلك البنود استفادة من نظام المساعدات الاجتماعية الاهتمام بغذاء الأطفال، يليها الاهتمام بتناول الفواكه، وقد يعكس ذلك أن قيمة المساعدات الاجتماعية كافية لشراء السلع الأساسية مع انخفاض نسبي في أسعار السلع الأساسية.

المجموعة السادسة: الفوائد الاجتماعية المترتبة على المساعدات الاجتماعية:

تعني هذه المجموعة بالفوائد الاجتماعية المترتبة على المساعدات الاجتماعية، وتظهر نتائج التحليل من خلال الجدول رقم (11).

جدول رقم (11): البيانات المتعلقة بالفوائد الاجتماعية

البنود	موافق جداً	إلى حد ما	غير موافق مطلقاً	المتوسط	المعنوية Sig	النتيجة
حدوث إستقرار أسري	81.1 %	4.9 %	13.9 %	1.33	0.000	معنوية
الإحساس بالذات	92.6 %	6.6 %	0.8 %	1.08	0.000	معنوية
الإعتماد على النفس	91.8 %	7.4 %	0.8 %	1.09	0.000	معنوية
الشعور بالطمأنينة	96.7 %	3.3 %	0.0 %	1.03	0.000	معنوية
الإحساس بالمكانة داخل الأسرة والمجتمع	52.5 %	27.9 %	19.7 %	1.67	0.000	معنوية

يتضح من الجدول رقم (11)؛ أن هناك إقراراً قوياً من أفراد عينة البحث للأثر الإيجابي للمساعدات التي يتلقونها على كل البنود المتعلقة بتحسين الوضع الاجتماعي للمبوحثين ولأفراد أسرهم، وأن نظام المساعدات الاجتماعية قد ساهم (ترتيبياً) في تحقيق « الشعور بالطمأنينة، وحدوث إستقرار أسري، والإعتماد على النفس»، ويرجع ذلك لتوفير دخل ثابت للأسرة من ناحية، ويعطي التقدير الاجتماعي من ناحية أخرى.

## 4. تقييم سلوكيات مقدم الخدمة وبيئة العمل

يوضح هذا الجزء من الدراسة النتائج المتعلقة بتقييم أفراد عينة البحث لسلوكيات مقدم الخدمة وفق مجموعة من البنود التي حددت تلك السلوكيات. كما يوضح موقف الباحثين من بيئة العمل، ووجهة نظرهم حول أهم المعوقات التي يواجهها نظام المساعدات الاجتماعية الحالي ومقترحاتهم لتطويره، وذلك من خلال الآتي:

- وضع التكرارات بالجدول لتكون مؤشر للمتوسط الحسابي، وذلك لإلقاء الضوء على النتائج.
- كما تم اعتبار أن (1) يشير إلى "الموافقة بدرجة كبيرة جداً" على العبارة التي يتضمنها البند، (2) تدل على "الموافقة المتوسطة أو إلى حد ما" على العبارة، و(3) تدل "عدم الموافقة الشديدة".
- الاختبار الإحصائي يخص الفرضية الصفرية التي تعتبر متوسط الأجوبة يساوي 3، والفرضية البديلة التي تعتبر متوسط الأجوبة أقل من 3.

## ■ تقييم سلوكيات مقدم الخدمة:

يهدف هذا الجزء من الاستبيان إلى تقييم متلقي المساعدات الاجتماعية لسلوكيات الموظف مقدم الخدمة، وذلك من خلال مجموعة من البنود، ويأتي تفصيل النتائج المتعلقة بها في الجدول رقم (12).

جدول رقم (12): البيانات المتعلقة بتقييم سلوكيات مقدم الخدمة

النتيجة	المعنوية Sig	المتوسط	غير موافق مطلقاً	إلى حد ما	موافق جداً	البند
معنوية	0.000	1.66	%8.2	%49.2	%42.6	الموظف يتحلى بالصبر عند التعامل مع متلقي الخدمة
معنوية	0.000	1.79	%13.1	%52.5	%34.4	الموظف سريع في الرد على الاستفسارات وتقديم الخدمات وإنجاز المهام
معنوية	0.000	1.73	%9.0	%54.9	%36.1	الموظف يستقبل متلقي الخدمة متحمس للمساعدة ومتعاون
معنوية	0.000	1.83	%9.8	%63.1	%27.0	الموظف لديه قدرة على حل المشاكل
معنوية	0.000	1.72	%6.6	%59.0	%34.4	الموظف يفهم احتياجات/طلبات متلقي الخدمة
معنوية	0.000	1.84	%7.4	%68.9	%23.8	الموظف يقدم معلومات دقيقة
معنوية	0.000	1.70	%3.3	%63.9	%32.8	الموظف يحافظ على خصوصية معلومات متلقي الخدمة
معنوية	0.000	1.51	%3.3	%44.3	%52.5	الموظف يجيد التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن
معنوية	0.000	1.87	%5.7	%75.4	%18.9	الموظف يحترم الآداب العامة
معنوية	0.000	1.60	%6.6	%46.7	%46.7	الموظف يتعامل مع الجميع باحترام وبشكل لائق وحيادية

يتضح من الجدول رقم (12)؛ أن النتائج التي تم التوصل إليها حول تقييم سلوكيات مقدم الخدمة، وذلك من خلال عرض المتوسط الحسابي لكل بند كانت جميعها أقل بكثير من 3 أي «عدم الموافقة بشدة» على العبارة التي يتضمنها البند، ومفاد هذه النتائج هو إتجاه رأي المتلقين للخدمة في المركز التابع لوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل نحو الرضا عن الخدمات المقدمة والذي بلغ أعلى مستوياته في البنود التالية حسب الترتيب التنازلي:

- الموظف يجيد التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن .
- الموظف يتعامل مع الجميع باحترام وبشكل لائق وبحيادية .
- الموظف يتحلى بالصبر عند التعامل مع متلقي الخدمة .
- الموظف يستقبل متلقي الخدمة متحمس للمساعدة ومتعاون .

وقد يعكس ذلك أن العمل بالقطاع الحكومي بدولة الكويت له العديد من المزايا المادية تجعل من مقدم الخدمة يعمل برضا. مما يعكس على سلوكياته تجاه متلقي المساعدات الاجتماعية من حيث الاحترام في التعامل، والرغبة في المساعدات، وإنهاء الإجراءات بسهولة ويسر، بالإضافة إلى البعد الإنساني في التعامل الإنساني مع مجموعة من الفئات التي تعاني من مختلف مظاهر العوز والحاجة.

#### ■ تقييم بيئة عمل مقدم الخدمة:

يهتم هذا الجزء من الاستبيان بتقييم متلقي المساعدات الاجتماعية لبيئة عمل الموظف مقدم الخدمة، وذلك من خلال مجموعة من البنود، وتأتي تفصيل النتائج المتعلقة بها في الجدول رقم (13).

جدول رقم (13): تقييم بيئة عمل مقدم الخدمة

النتيجة	المعنوية Sig	المتوسط	غير موافق مطلقاً	إلى حد ما	موافق جداً	البند
غير معنوية	0.208	2.84	%86.9	%9.8	%3.3	المكان مجهز لاستقبال أعداد كبيرة من المواطنين
غير معنوية	0.319	2.98	%99.2	%0.0	%0.8	هناك جهاز ترقيم الدور الألي
غير معنوية	0.220	2.90	%91.0	%8.2	%0.8	هناك مكان مناسب للجلوس والانتظار
معنوية	0.006	2.35	%36.1	%63.1	%0.8	المكان ملائم ومجهز للموظف لتسهيل أداء عمله
معنوية	0.009	2.43	%50.0	%42.6	%7.4	هناك دورات مياه متوفرة للجنسين ولذوي الاحتياجات الخاصة
غير معنوية	0.210	2.87	%87.7	%11.5	%0.8	هناك مياه متوفرة صالحة للشرب وسهلة الوصول إليها
معنوية	0.011	2.48	%51.6	%45.1	%3.3	درجة حرارة المكان ملائمة للعمل ولإستقبال المواطنين صيفاً وشتاء
معنوية	0.018	2.50	%53.3	%43.4	%3.3	المكان نظيف وصحي
معنوية	0.002	2.12	%18.0	%76.2	%5.7	عدد شبابيك تقديم الخدمة يلاءم الكثافة العددية لمتلقي الخدمات

يتضح من الجدول رقم (13)؛ أن كل المتوسطات تتجاوز 2، وأن عدد منها قريب جداً من 3، وهو يعني أن الرأي هو أقرب إلى "عدم الموافقة بشدة" على العبارة التي تتضمنها كل بند، الأمر الذي يشير إلى عدم الرضا من وجهة نظر متلقي الخدمة عن بيئة عمل مقدم الخدمة، وبالاعتماد على قيم المتوسطات، وعلى نتائج الاختبار الإحصائي، ولمعنوية الاختلاف عن القيمة 3. كما توضح النتائج وجود خلل من وجهة نظر أفراد العينة البحثية في البنود التالية حسب الترتيب التنازلي من حيث قوة الخلل:

- وجود جهاز ترقيم الدور الآلي.
- وجود مكان مناسب للجلوس والانتظار.
- توفر مياه صالحة للشرب وسهولة الوصول إليها.
- جاهزية المكان لاستقبال أعداد كبيرة من المواطنين.

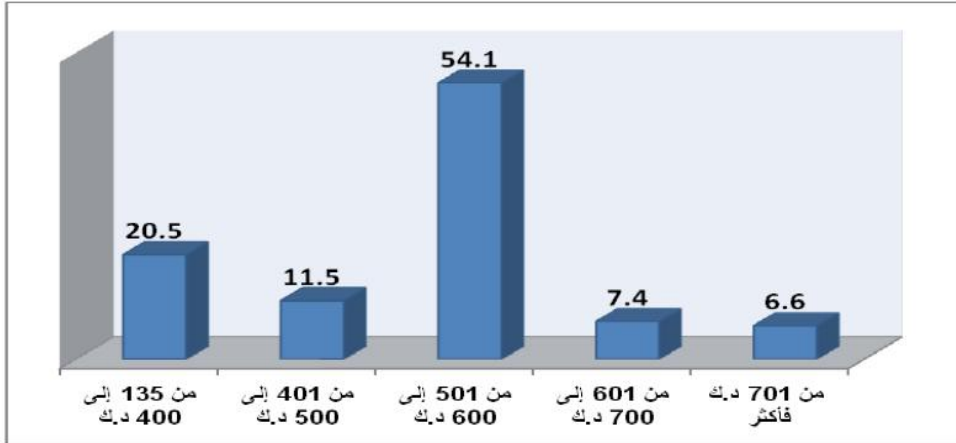
بينما يظهر التحليل الإحصائي أن بيئة عمل مقدم الخدمة ايجابية وفق البنود التالية:

- المكان نظيف وصحي.
- درجة حرارة المكان ملائمة للعمل ولاستقبال المواطنين صيفاً وشتاءً.
- هناك دورات مياه متوفرة للجنسين ولذوي الاحتياجات الخاصة.
- عدد شبابيك تقديم الخدمة يلاءم الكثافة العددية لمتلقي الخدمات.

##### 5. معوقات الاستفادة من المساعدات الاجتماعية ومقترحات تطويره

يهدف هذا الجزء إلى محاولة رصد أهم المعوقات التي يواجهها نظام المساعدات الاجتماعية من وجهة نظر متلقي الخدمة، والتعرف على مقترحات أفراد العينة البحثية من أجل تطوير النظام القائم للمساعدات الاجتماعية، كما يستعرض هذا الجزء النتائج التي تم التوصل إليها، ويبين الشكل رقم (6) توزيع مقدار المساعدات الذي يتقاضاه المستفيد من المساعدات الاجتماعية.

شكل رقم (6): توزيع عينة الدراسة حسب قيمة المساعدات المستلمة



يتضح من الشكل رقم (6)، أن غالبية عينة البحث تحصل على مقدار مساعدات تتراوح بين 500 و600 دينار كويتي بنسبة 54.1%، وأن 32% من أفراد العينة يتقاضون مساعدات تقل قيمتها عن 500 دينار كويتي، و14% يحصلون على إعانات مادية تتجاوز 600 دينار كويتي.

هذا وترى نسبة 91% من عينة البحث أن مقدار المساعدات التي يستلمونها غير كافي، وهذا ما يؤكد مقابل 9% من الباحثين يعتبرون مقدار المساعدات التي يستلمونها كافي أو كافي إلى حد ما.

كما أفرز الاستبيان مجموعة من البنود لحصر أهم المعوقات التي يواجهها نظام المساعدات الاجتماعية، وطلب من المستفيدين من تلك المساعدات من أفراد العينة البحثية تحديد موقفهم من كل بند وفق ثلاثة مواقف، وهي "موافق جداً" على العبارة (1)، "موافق إلى حد ما" (2) أو "غير موافق مطلقاً" (3)، وكانت النتائج مثلما هي معروضة في الجدول رقم (14).

جدول رقم (14): البيانات المتعلقة بالمعوقات التي يواجهها نظام المساعدات

النتيجة	المعنوية Sig	المتوسط	غير موافق مطلقا	إلى حد ما	موافق جدا	البند
معنوية	0.000	1.09	% 0.8	% 7.4	% 91.8	القيمة ضئيلة للمساعدات
معنوية	0.000	1.02	% 0.0	% 1.6	% 98.4	كثرة وتعقيد إجراءات الحصول على المساعدات
معنوية	0.000	1.06	% 1.6	% 2.5	% 95.9	طول فترة الانتظار للحصول على المساعدات
غير معنوية	0.319	2.98	% 97.5	% 2.5	% 0.0	عدم صرف المساعدات في يوم محدد ثابت
معنوية	0.000	1.73	% 3.3	% 66.4	% 30.3	الزحام الشديد وضيق منافذ التقديم للمساعدات
معنوية	0.000	2.08	% 30.3	% 47.5	% 22.1	المجاملات في تسهيل حصول غير المستحقين للمساعدات
معنوية	0.012	2.41	% 51.6	% 37.7	% 10.7	عدم تعاون الأخصائيين بمكاتب المساعدات في تسهيل الإجراءات
معنوية	0.012	2.41	% 51.6	% 37.7	% 10.7	عدم تعاون الأخصائيين الاجتماعيين في الوحدات في تسهيل الإجراءات
معنوية	0.000	1.78	% 6.6	% 64.8	% 28.7	صعوبة نفاذ المعاقين وكبار السن إلى منافذ الخدمة
معنوية	0.000	1.00	% 0.0	% 0.0	% 100.0	عدم التوعية الكافية بشروط الحصول على المساعدات

يتضح من الجدول رقم (14)؛ باستثناء البند المتعلق بـ "عدم صرف المساعدات في يوم محدد ثابت" إن متوسطات كل البنود الأخرى التي جاء ذكرها في إطار تحديد أهم المعوقات التي يواجهها نظام المساعدات أقل من 3 إن لم تكن أصغر من 2، وجاء تأكيد هذه النتيجة بإقرار معنوية الاختبار الإحصائي، وبالتالي إقرار أهمية البنود من وجهة نظر متلقي الخدمة، وبالاعتماد على هذه النتائج يمكن تحديد أهم المعوقات حسب الترتيب التنازلي على النحو التالي:

- عدم التوعية الكافية بشروط الحصول على المساعدات .
- كثرة وتعقيد إجراءات الحصول على المساعدات .
- طول فترة الانتظار للحصول على المساعدات .
- القيمة ضئيلة للمساعدات .
- الزحام الشديد وضيق منافذ التقديم للمساعدات .
- صعوبة نفاذ المعاقين وكبار السن إلى منافذ الخدمة .

ولتجاوز تلك المعوقات وتحسين نوعية الخدمة المقدمة، طلب من الباحثين إبداء الرأي حول مجموعة من المقترحات، وكانت النتائج مثلما هو معروض في الجدول رقم (15).



جدول رقم (15): مقترحات تطوير نظام المساعدات الاجتماعية

النتيجة	المعنوية Sig	المتوسط	غير موافق مطلقاً	إلى حد ما	موافق جداً	البند
معنوية	0.000	1.05	% 0.8	% 3.3	%95.9	زيادة قيمة المساعدات
معنوية	0.000	1.00	% 0.0	% 0.0	%100.0	تيسير إجراءات الحصول على المساعدات
غير معنوية	0.319	2.97	% 98.4	% 0.0	%1.6	تحديد مواعيد لصرف المعاش شهرياً ثابتة
معنوية	0.000	1.50	% 8.2	% 33.6	% 58.2	توصيل المساعدات للمسنين للمنزل
معنوية	0.000	1.06	% 0.8	% 4.1	% 95.1	مساعدة أي فرد قادر في تلك الأسر على العمل
معنوية	0.000	1.16	% 4.1	% 8.2	% 87.7	إعطاء تلك الأسر قروض لعمل مشاريع
معنوية	0.012	1.07	% 0.8	% 4.9	% 94.3	تدريب تلك الأسر على عمل مشاريع
معنوية	0.012	1.03	% 0.0	% 3.3	% 96.7	أن يرتبط بمعاش المساعدات توفير السلع النموينية مجاناً

يتضح من الجدول رقم (15)؛ وبشكل متطابق مع النتائج السابقة، باستثناء البند المتعلق بتحديد مواعيد لصرف المعاش شهرياً ثابتة فإن متوسطات كل المقترحات الأخرى التي جاء ذكرها لتطوير نظام المساعدات أقل من 3 إن لم تكن أصغر من 2، وجاء تأكيد هذه النتيجة بإقرار معنوية الاختبار الإحصائي، وبالتالي إقرار أهمية المقترحات من وجهة نظر متلقي الخدمة، وبالاعتماد على هذه النتائج يمكن تحديد أهم المقترحات حسب الترتيب التنازلي على النحو التالي:

- تيسير إجراءات الحصول على المساعدات.
- أن يرتبط بمعاش المساعدات توفير السلع التموينية مجاناً.
- زيادة قيمة المساعدات.
- مساعدة أي فرد قادر في تلك الأسر على العمل.
- تدريب تلك الأسر على عمل مشاريع.
- توصيل المساعدات للمسنين للمنزل.

#### (ج) مناقشة وتفسير النتائج

يعنى هذا الجزء من الدراسة بمناقشة وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل السابق، وتوضيح الأثر المتحقق للمساعدات الاجتماعية على المستفيدين منها، وذلك على النحو التالي:

## 1. أثر المساعدات الاجتماعية على تحسين مستوى معيشة المستفيدين منها :

- الفوائد الاقتصادية المترتبة على المساعدة الاجتماعية: تبين نتائج الدراسة أن المستفيدين يقرون بالفائدة الاقتصادية المترتبة على المساعدات الاجتماعية التي يحصلون عليها بالنسبة لكل البنود التي تضمنها الاستبيان "توفير دخل ثابت للأسرة، زيادة دخل الأسرة، سداد ديون الأسرة"، باستثناء البند الخاص "باستثمار وادخار الفائض من الدخل"، وتبدو هذه النتائج منطقية بالنظر إلى الهدف الأساسي من نظام المساعدات الاجتماعية الذي يتمثل في إشباع الحاجات الأساسية لمتلقيها، وبالتالي يستهدف بالأساس الأسر المهتدة بالفقر التي عادة ما تشكو من عجز في الدخل.
- تحسن مستوى السكن بعد حصول المستفيدين على المساعدات الاجتماعية: توضح النتائج أن المستفيدين يقرون بضعف الفائدة من المساعدات الاجتماعية في تحسين السكن وفق البنود "تم إدخال تعديلات على السكن بإضافة غرف جديدة، تحديث إمدادات للصرف الصحي، تحديث الشبكة الكهربائية للمنزل، تحديث شبكة المياه في المنزل"، ويقرون الفائدة في بندين هما "شراء أثاث جديد، تشطيب المنزل وتحديثه»، وقد تفسر تلك النتائج على أساس أن 63.9% من أفراد العينة يؤجرون السكن الذي يقطنون فيه، الأمر الذي يترتب عليه أن صاحب العقار أو المؤجر يلتزم بعمل صيانة دورية للعقار باستثناء عمليات تأثيث وتحديث السكن.
- تحسين المستوى الصحي بعد حصول المستفيدين على المساعدات الاجتماعية: تشير النتائج أن هناك إقراراً قوياً من قبل المستفيدين للأثر الإيجابي للمساعدات التي يتلقونها على كل البنود المتعلقة بتحسين المستوى الصحي للمبحوثين ولأفراد أسرهم، وهي «السرعة في الكشف في حالة مرض أحد أفراد الأسرة، إمكانية شراء العلاج، التوجه للكشف بالعيادات الخاصة، الحفاظ على النظافة والمظهر العام لأفراد الأسرة، الكشف الدوري الطبي للاطمئنان على صحة أفراد الأسرة»، ويمكن تفسير ذلك بأن أحد الأهداف الرئيسية لبرنامج المساعدات الاجتماعية هو مساعدة الفئات المستهدفة من البرنامج في تلبية متطلبات الحياة الأساسية، والتي من بينها توفير العلاج المناسب، وتوفير وتسهيل سبل نفاذ الفئات المستهدفة إلى الموارد والخدمات التي تلبى احتياجاتهم بشكل عام، والخدمات الصحية بشكل خاص.
- تحسين مستوى التعليم بعد حصول المستفيدين على المساعدات الاجتماعية: توضح النتائج أن المستفيدين يقرون بضعف فائدة المساعدات الاجتماعية في تحسين مستوى التعليم وفق البنود «الرغبة في الاستمرار في التعليم لمرحلة متوسطة، التحاق الأولاد

بمدارس التعليم الخاص والجامعات الخاصة، التحاق المتسربين من التعليم بمراكز التكوين المهني»، ويقرون الفائدة في البنود «الرغبة في تعليم الأولاد جميعهم، الرغبة في الاستمرار في التعليم لمرحلة جامعية، القدرة على الإنفاق على الدروس الخصوصية، القدرة على الإنفاق على الكتب الخارجية»، وتفسر تلك النتائج بأن الفئة المستهدفة ترى أن الاستمرار في العملية التعليمية حتى المستوى الجامعي أصبح من الضرورات، وذلك لارتباط المستوى التعليمي بزيادة الدخل، فيتضح بذلك أن تلك الأسر توجه جزء من دخلها بشكل عام لتحقيق هدف استمرار تعليم أفرادها من خلال الإنفاق على الدروس الخصوصية وشراء الكتب الخارجية، أما بالنسبة لنفي أفراد العينة لالتحاق أبناءهم في المدارس والجامعات الخاصة فيعود ذلك إلى أن تلك الفئات هي من فئة ذوي الدخل المحدود حيث لا تتوفر لديها القدرة على الإنفاق على هذا الأمر، أضف على ذلك أن الدولة توفر خدمات التعليم سواء على مستوى التعليم الأساسي أو العالي بالمجان للمواطنين.

- تحسين الإنفاق على السلع الأساسية بعد حصول المستفيدين على المساعدات الاجتماعية: توضح النتائج أن المستفيدين يقرون بالأثر الايجابي للمساعدات التي يتلقونها على كل البنود المتعلقة بتحسين الإنفاق على السلع الأساسية، وهي «الاهتمام بتحسين نوعية الغذاء المقدم للأسرة، والاهتمام بتناول الفواكه، والاهتمام بغذاء الأطفال، وشراء السلع الغذائية التي تحتاجها الأسرة، وشراء الملابس التي تحتاجها الأسرة، والقدرة على الشراء النقدي الفوري»، وتفسر تلك النتائج بأن المستفيدين من تلك المساعدات يعتمدون على قيمة المبالغ التي تصرف لهم لتأمين احتياجاتهم الأساسية بشكل كبير، وهذا ما يتفق مع ما أشار إليه تقرير المسح النهائي لدخل الأسرة لعامي (2008/2007)، حيث يؤكد التقرير بأن نسبة إنفاق الأسر على السلع الأساسية قد بلغ 23% من الدخل.

- الفوائد الاجتماعية المترتبة على المساعدات الاجتماعية: تشير النتائج أن المستفيدين يقرون بالأثر الايجابي للمساعدات التي يتلقونها على كل البنود المتعلقة بتحسين الوضع الاجتماعي المبحوثين ولأفراد أسرهم، وهي «حدوث إستقرار أسري، والإحساس بالذات، والإعتماد على النفس، والشعور بالطمأنينة، والإحساس بالمكانة داخل الأسرة والمجتمع»، وتفسر تلك النتائج بأن أحد الأهداف الرئيسية لبرنامج المساعدات الاجتماعية هو الحفاظ على المجتمع وحمايته من المظاهر الاجتماعية السلبية، أو ما يعرف بالمخاطر الاجتماعية المترتبة سواء على مستوى العوز والفقير والحرمان،

أو على مستوى المخاطر الاجتماعية المترتبة على دولة الرفاه كالإقصاء الاجتماعي، والأمية، والتفكك الأسري، والإتكالية، والإضطرابات النفسية والاجتماعية، وغيرها.

## 2. تقييم متلقي المساعدة الاجتماعية لسلوكيات مقدم الخدمة وبيئة عمله :

- تقييم سلوكيات مقدم الخدمة: توضح النتائج مدى رضا المستفيدين عن مستوى مقدم الخدمة، والذي بلغ أعلى مستوياته في البنود التالية حسب الترتيب التنازلي «الموظف يجيد التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن، والموظف يتعامل مع الجميع باحترام وبشكل لائق وبحيادية، والموظف يتحلى بالصبر عند التعامل مع متلقي الخدمة، والموظف يستقبل متلقي الخدمة متحمس للمساعدة ومتعاون»، وتعود تلك النتائج إلى أن هناك شعور لدى العاملين بأن تأهيلهم يتناسب مع المهام المناطة بهم، وأن جزء من عملهم مرتبط بالجوانب الإنسانية، وهذا ما تؤكدته نتائج إحدى الدراسات بأن 92.4% من الباحثين يرون أن تأهيل العاملين في الإدارات المختلفة في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل يتناسب مع طبيعة أعمالهم<sup>(15)</sup>.
- تقييم بيئة عمل مقدم الخدمة: تشير النتائج الواردة في هذا البند إلى عدم الرضا من وجهة نظر متلقي الخدمة عن بيئة عمل مقدم الخدمة، كما توضح النتائج وجود خلل من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في البنود التالية حسب الترتيب التنازلي من حيث قوة الخل «كوجود جهاز ترقيم الدور الآلي، ووجود مكان مناسب للجلوس والانتظار، وتوفير مياه صالحة للشرب وسهولة الوصول إليها، وجاهزية المكان لاستقبال أعداد كبيرة من المواطنين»، وقد تعودت تلك النتائج إلى القصور في تطوير وتأهيل مبنى استقبال المراجعين بما يواكب متطلبات ومعايير جودة تقديم الخدمات بشكل عام، وخصوصاً فيما يتعلق بمواقع تنفيذ الخدمات، وهذه السمة الغالبة على الأجهزة الحكومية في دولة الكويت، حيث أن أغلبها لم تتم عليه عمليات التطوير والتحديث، كما أنه لا يوجد نموذج عمراي لتلك الأجهزة يعتمد عليه في تطبيق ما يعرف بجودة الخدمات الحكومية في مجال مواقع تنفيذ الخدمات كما هو مطبق على سبيل المثال القطاع المصرفي في دولة الكويت.

## 3. أهم المعوقات التي يواجهها نظام المساعدات الاجتماعية الحالي :

توضح النتائج أن هناك مجموعة من المعوقات يواجهها نظام المساعدات الاجتماعية، كان أهمها بحسب وجهة نظر المستفيدين «عدم التوعية الكافية بشروط الحصول على

المساعدات، وكثرة وتعقيد إجراءات الحصول على المساعدات، وطول فترة الانتظار للحصول على المساعدات، وضآلة قيمة المساعدات، والزحام الشديد وضيق منافذ التقديم للمساعدات، وصعوبة نفاذ المعاقين وكبار السن إلى منافذ الخدمة»، وقد تعود تلك النتائج إلى ما تناولته العديد من الدراسات بشأن تراجع مستوى تقديم الخدمات الحكومية والمتعلقة بطول الدورة المستندية، وطول الإجراءات، وصعوبة عملية التطوير والتحديث لأنظمة العمل، والبيروقراطية الحكومية السلبية، بالإضافة إلى ما تم الإشارة إليه في النقطة السابقة.

#### 4. أهم مقترحات تطوير نظام المساعدات الاجتماعية :

وكننتيجة لتلك المعوقات سألنا الذكر، وللتغلب عليها تم اقتراح العديد من المقترحات بحسب وجهة نظر عينة المستفيدين للتغلب عليها، وبذلك يمكن تحديد أهم مقترحات التطوير بناء على النتائج الواردة بما يلي: تيسير إجراءات الحصول على المساعدات، وأن يرتبط بمعاش المساعدات توفير السلع التموينية مجاناً، وزيادة قيمة المساعدات، ومساعدة أي فرد قادر في تلك الأسر على العمل، وتدريب تلك الأسر على عمل مشاريع، وتوصيل المساعدات للمسنين للمنزل.

#### رابعاً: التوصيات

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج بشأن تحليل آراء المستفيدين من برنامج المساعدات الاجتماعية، يمكن للباحث الخروج بجملة من التوصيات التي تهدف إلى تلافي السلبيات التي يعاني منها البرنامج - بحسب آراء المستفيدين - على النحو التالي:

- ضرورة تسهيل إجراءات الحصول على المساعدات الاجتماعية مراعاة لظروف المستفيدين الصحية والمالية، وعدم قدرتهم على طول فترة الانتظار وتعقد الإجراءات.
- ضرورة أن تقوم إدارة العلاقات العامة بوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بدورها في التوعية الجماهيرية من خلال وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي وغيرها، بالفئات المستحقة للمساعدات الاجتماعية، وسبل الحصول عليه.
- توصي الدراسة بأن تقوم إدارة العلاقات العامة بوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل على إطلاق وتفعيل عدد من الخدمات الالكترونية للفئات المستفيدة بهدف لاستقبال الشكاوي والاقتراحات، والاستشارات، وإيصال كلمة المواطن، وتقديم طلبات المساعدات الاجتماعية.

- ضرورة أن ترتبط المساعدات الاجتماعية ببعض المزايا التفضيلية الأخرى لمستحقيها كتوفير السلع التموينية بالمجان كنوع من المساندة التكميلية للمساعدات ، باعتبار هذه الفئة تعد أكثر فئات المجتمع احتياج للمساندة .
- توصي الدراسة بأن تقوم وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بتوفير بيئة العمل المناسبة، وذلك من خلال إعادة تأهيل مركز استقبال المستفيدين والمراجعين ، الذي يعاني من اختلالات واضحة على مستوى رضا المستفيدين والمراجعين كما أوضحت نتائج الدراسة .
- توصي الدراسة بأن تقوم وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بدعم مبادرات المستفيدين لإقامة مشاريعهم الخاص ، من خلال برامج التدريب والتأهيل ، وتوفير آلية تسهل عملية الإقراض لتمويل تلك المشاريع .
- توصي الدراسة ضمن تنمية القدرات المؤسسية بضرورة تطوير قدرات وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل على تحديد الفئات المعرضة للخطر بغرض التعرف المبكر والدقيق على احتياجاتها ثم وضع السياسات والبرامج المناسبة لها، وعلى تطوير نظام فعال للحماية الاجتماعية لجميع الكويتيين ، يراعى حقوقهم المدنية ويثمن مساهمتهم الفعالة في تطوير المجتمع ويؤمن لهم دخلا كافيا للمحافظة على الكرامة والصحة .
- كما توصي الدراسة بالعمل على توفير الاحتياجات الاجتماعية المتجددة للمواطنين ، حيث أنه تتطلب عملية استدامة مكاسب التنمية البشرية والحفاظ على مستوى عال من الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية للمواطنين ، والعمل على رفع مستويات المعيشة وتحسين القدرة الشرائية ، وأن تتفوق معدلات الإنتاج والموارد المالية مع النمو المطرد في زيادة السكان ، التي تتطلب انتهاج سياسات اقتصادية قادرة على توسيع الخيارات أمام شرائح أوسع من المواطنين ، وخاصة من ذوي الدخل المحدود، وألا تنعكس الزيادة السكانية بجوانب سلبية تعمل على خفض مستوى معيشة المواطنين ورفاهيتهم الاجتماعية .
- توصي الدراسة بضرورة تغيير فلسفة برنامج المساعدات الاجتماعية من الدعم المادي إلى التمكين؛ بمعنى تمكين متلقي المساعدات الاجتماعية من خلال دورات تدريبية وتأهيلية لتحويلهم من متلقي المساعدات الاجتماعية إلى منتجين فاعلين في المجتمع الكويتي .

## الهوامش

- (1) فيصل المناور، "تقييم دور شبكات الأمان الاجتماعي في مكافحة الفقر مع دراسة ميدانية على أداء وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم الإدارة العامة، 2013، ص 64.
- (2) الخطأ من النوع الأول يكون عند قبول الفرضية الصفرية وهي خاطئة، حيث نعلم أنه عند زيادة أفراد العينة تزيد من إمكانية تمثيل العينة لسمات مجتمع الدراسة مما يساعد في رفض الفرضية التي لا تتفق مع هذه السمات، أو بمعنى آخر أن زيادة أفراد العينة يزيد من درجة الحرية وبالتالي انخفاض القيمة الحرجة للإحصائي المستخدم.
- (3) منى عطيه خزام، «شبكة الأمان الاجتماعي ومواجهة مشكلة الفقر لسكان المناطق العشوائية»، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد 2، (يونيو 2006م)، ص 54.
- (4) Micheal. A., «Income Distribution and Price Controls Targeting a Social Safety Net», European Economic Review, Vol.45, No.9,(2001), p.64.
- (5) Smith Rogers, «Poor Relief or Poor Deal? the Social Fund, Safety net and Social Security», European Economic Review, Vol.46, No.9, (2001),pp.65-66.
- (6) أحمد يوسف الزهراني، «التطور التاريخي لشبكات الأمان الاجتماعي - دراسة وثائقية»، (الرياض: مؤسسة البيان للنشر والتوزيع، 2006م)، ص 27.
- (7) سليم كمال، «الضمان الاجتماعي باعتباره حقاً من حقوق الإنسان»، (بيروت: دار المنهل للطباعة والنشر، 2008م)، ص 24.
- (8) وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، «مسيرة وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل في دولة الكويت»، 2011، ص 106.
- (9) المرجع السابق، ص 107.
- (10) مجموعة مختلفة من النشرات الإحصائية لوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل في دولة الكويت منذ عام 0002 وحتى عام 2010.
- (11) وزارة التخطيط الكويتية، «تقرير محاور بناء شبكة الأمان الاجتماعي في ظل سياسة الإصلاح الاقتصادي وإعادة هيكلة دور الدولة في الكويت»، 2003، ص 26.
- (12) وثيقة القانون رقم 22 لسنة 1978م بشأن المساعدات العامة، من ملفات وزارة الدولة لشؤون مجلس الأمة.
- (13) المرجع السابق.
- (14) توماس وهيلين ودافيد هنجر، «الإدارة الاستراتيجية»، ترجمة: محمد عبد الحميد مرسي، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 1990)، ص 42.
- (15) يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه.
- (16) فيصل المناور، «تقييم مدى جاهزية وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل للتخطيط الاستراتيجي بدولة الكويت - دراسة ميدانية»، مجلة جامعة الأندلس للدراسات والبحوث، العدد (1)، يناير 2014، ص 527.

## المراجع العربية

- الأمانة العامة للمجلس الأعلى للتخطيط والتنمية، «الدراسة الاستشارية حول رؤية استراتيجية للعوامل الاقتصادية والاجتماعية المؤثرة على مستوى المعيشة في دولة الكويت في ضوء التغييرات المحلية والدولية»، الكويت، 2007.
- أحمد يوسف الزهراني، «التطور التاريخي لشبكات الأمان الاجتماعي - دراسة وثائقية»، (الرياض: مؤسسة البيان للنشر والتوزيع، 2006م)، ص 27.

- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا، "تقرير الضمان وشبكات الأمان الاجتماعي في إطار السياسات الاجتماعية"، نيويورك، 2003.
- توماس وهيلين ودافيد هنجر، "الإدارة الاستراتيجية"، ترجمة: محمد عبد الحميد مرسي، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 1990).
- سليم كمال، "الضمان الاجتماعي باعتباره حقاً من حقوق الإنسان"، (بيروت: دار المنهل للطباعة والنشر، 2008م)، ص 24.
- عبد الرازق الفارسي، "الفقر وتوزيع الدخل في الوطن العربي"، (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 2001).
- عبد الرحمن صوفي عثمان، "آليات تفعيل سياسات الرعاية الاجتماعية في ظل الاقتصاد الحر"، ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، المنعقد في القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية في الفترة من 10 إلى 11 مارس 2009.
- علاء علي الزغل، "فاعلية شبكات الأمان الاجتماعي في مصر"، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، المنعقد في القاهرة: جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية في الفترة من 10 إلى 11 مارس 2009.
- علي الطراح وأحمد حمودة، "تقييم فاعلية مشروعات الأسرية في دول مجلس التعاون الخليجي"، سلسلة الدراسات الاجتماعية، عدد 41، المكتب التنفيذي لمجلس وزراء العمل ومجلس وزراء الشؤون الاجتماعية بدول مجلس التعاون الخليجي، المنامة، 2004.
- فيصل المناور، "تقييم دور شبكات الأمان الاجتماعي في مكافحة الفقر مع دراسة ميدانية على أداء وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل"، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم الإدارة العامة، 2013.
- فيصل المناور، "تقييم مدى جاهزية وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل للتخطيط الاستراتيجي بدولة الكويت- دراسة ميدانية"، مجلة جامعة الأندلس للدراسات والبحوث، العدد (1)، يناير 2014، ص ص 498 - 545.
- محمد العيدروس، "واقع الأمن الاجتماعي في المجتمع الكويتي"، (الكويت: رابطة الاجتماعيين الكويتية، 2003م).
- محمد عبد الشفيق عيسى، "دور شبكات الأمان في الحماية الاجتماعية للفقراء في الدول العربية"، مجلة شؤون عربية، القاهرة، العدد 19، القاهرة، 2007.
- منى عطيه خزام، "شبكة الأمان الاجتماعي ومواجهة مشكلة الفقر لسكان المناطق العشوائية"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد 2، (يونيو 2006م)، ص ص 20-61.



وثيقة القانون رقم 22 لسنة 1978م بشأن المساعدات العامة، من ملفات وزارة الدولة لشؤون مجلس الأمة.

وزارة التخطيط الكويتية، "تقرير محاور بناء شبكة الأمان الاجتماعي في ظل سياسة الإصلاح الاقتصادي وإعادة هيكلة دور الدولة في الكويت"، 2003.

يعقوب يوسف الكندري، "الرعاية الاجتماعية والاستقرار الأسري لذوي الشهداء: دراسة ميدانية"، (الكويت: الديوان الأميري - مكتب الشهيد، 2010).

### المراجع الانجليزية

Bowen, G., (2003), "Social funds as a strategy for poverty reduction in Jamaica", Florid International University.

Carvlho, S. and Howard, W., (2004), "Theory based evaluation the Case of Social Funds Washington", *American Journal of Evaluation*, Vol.35, No.93.

Devins, D. and Others, (2005), "Different skills and their different effects on Personal, Development an investigation of European Social Fund in Britain", *Cambridge, Journal of European industrial training*, Vol.38, No.64.

Freeman, E., (1997), "Social policy reform research and practice", (U.S.A: NASW Press).

Marie, M., (1998), «Favrealt, Whose Safety net? Life- Course Processes and inequality in the United States», U.S.A., Cornell University.

Micheal. A., (2001), "Income Distribution and Price Controls Targeting a Social Safety Net", *European Economic Review*, Vol.45, No.9,(2001), p.64.

Morales, A. and Sheafor, B., (1989), "Social work a profession of many faces", 5<sup>th</sup> ed., (London: Allyn and Bacon).

Rogers, S., (2001), "Poor Relief or Poor Deal? the Social Fund, Safety net and Social Security", *European Economic Review*, Vol.46, No.9, pp.65-66.