



Naif Arab University for Security Sciences

Arab Journal for Security Studies

المجلة العربية للدراسات الأمنية

<https://nauss.edu.sa><https://journals.nauss.edu.sa/index.php/ajss>

AJSS



CrossMark

Identifying the Social Insurance Needs of Poor Families: Case Study on Social Insurance offices in Riyadh

تحديد احتياجات الأسر الفقيرة في الضمان الاجتماعي: دراسة مطبقة على مكاتب الضمان الاجتماعي في مدينة الرياض

حصة عبد الرحمن السند*، بدرية سليمان العمرو

كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، المملكة العربية السعودية

Hessa Abdulrahman Alsanad*, Badria Suliman Alamr

The College of Social Work, Princess Nourah Bint Abdulrahman University, Saudi Arabia

Received 30 Oct. 2018; Accepted 11 June. 2019; Available Online 15 Aug. 2019

Abstract

The study seeks to identify the economic and social needs of poor families benefitting from social insurance services in Riyadh. It tries to present suggestions for satisfying such needs. The study applies a descriptive approach and a comprehensive social survey on the officials and male and female specialists working at the social insurance agency. A random sample of families benefitting from social insurance services is also included in the study.

The study presents some findings. The most important ones are as follows: The most important methods for examining the needs are interviews, visits, and studies. The most necessary economic needs of poor families are to obtain subsidies and foodstuffs, pay service invoices, and get jobs. The social needs include school needs and health services.

The study offers some important recommendations for satisfying such needs. They are mentioned below: The Productive Families projects should be activated. Training centers should be opened for male and female youth. Health awareness should be disseminated. Classrooms for eradication of illiteracy should be established.

المستخلص

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، وعينة عشوائية من الأسر المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي، وتوصلت إلى عدة نتائج من أهمها: أن أهم الأساليب المتبعة لدراسة الاحتياجات هي المقابلات والزيارات وإجراء الدراسات، أهم الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة هي الحصول على الإعانات المادية وتوفير المواد الغذائية وتسديد فواتير الخدمات وتوفير فرص العمل، أما الاحتياجات الاجتماعية فتركزت في توفير الاحتياجات المدرسية والخدمات الصحية، وكانت أهم المقترحات لإشباع تلك الاحتياجات هي: تفعيل مشروعات الأسر المنتجة، فتح مراكز التدريب للشباب والفتيات، نشر الوعي الصحي، فتح فصول محو الأمية.

Keywords: Keywords: Security Studies, Identifying Needs, Poor Families, Social Insurance, Riyadh.

الكلمات المفتاحية: الدراسات الأمنية، تحديد الاحتياجات، الأسر الفقيرة، الضمان الاجتماعي، الرياض.



Production and hosting by NAUSS



* Corresponding Author: Hessa Abdulrahman Alsanad

Email: hassanad@pnu.edu.sa

DOI: 10.26735/16588428.2019.015

1. المقدمة

والمملكة العربية السعودية كغيرها من دول العالم تحاول أن تعمل على مواجهة مشكلة الفقر؛ حيث أولت خطط التنمية المتلاحقة وآخرها خطة التنمية العاشرة (2019/2015) 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 التي من بينها (مكافحة الفقر) من خلال تحسين المستوى المعيشي للأفراد والأسر المحتاجة، وزيادة فاعلية شبكات الضمان الاجتماعي وتطوير برامجها (المرواني، 2014) وبالرغم من الجهود المبذولة لمواجهة مشكلة الفقر فإن العديد من الدراسات والبحوث أكدت أن أنظمة الضمان الاجتماعي ما زالت تحتاج إلى تنظيم وتطوير في ظل الظروف والمستجدات العالمية والمحلية، وبالرجوع إلى نتائج بعض هذه الدراسات فإننا نجد دراسة (عبد الحليم، 2001) التي بعنوان «تقييم خدمات الضمان الاجتماعي» توصلت إلى أن معاش الضمان الاجتماعي لا يسهم في الوفاء باحتياجات الأسرة المصرية في ضوء الخصخصة والعولة وتأثيرها على خدمات الرعاية الاجتماعية للفقراء، أما دراسة (القصاص، 2003) التي بعنوان «الضمان الاجتماعي وتوفير حد الكفاف لفقراء الريف» فقد أكدت عدم كفاية معاش الضمان الاجتماعي لإشباع الحد الأدنى من الحاجات الضرورية لفقراء الريف، كذلك دراسة (مصطفى، 2004) وهي بعنوان «آليات مواجهة مشكلة الفقر من منظور طريقة تنظيم المجتمع» فقد أكدت أن معاش الضمان الاجتماعي لا يستطيع بمفرده الحد من مشكلة الفقر، ولا بد من الاهتمام بمشروعات الأسر المنتجة وتميئتها وزيادة كفاءتها ومواردها، ودراسة (الباز، 2005) بعنوان «برامج الرعاية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية» أكدت أن الأسر المستفيدة من معاشات الضمان لا تستطيع أن تلبى احتياجاتها الخاصة والمتطلبات الموسمية كالأعياد والمرض وبدء الدراسة، ودراسة (الشبيكي، 2005) التي بعنوان «تقديرات خط الفقر لفئات الضمان الاجتماعي بمنطقة الرياض» وتوصلت إلى أن النساء والأرامل على وجه الخصوص أكثر الفئات استفادة من الضمان، وأن أهم احتياجات الأسر بالترتيب: الغذاء ثم إيجار السكن يليه المصروفات النثرية ثم المواصلات، وأكدت دراسة (الدغلي، 2006) التي بعنوان «دراسة تقييمية للبرامج التدريبية والمهنية المقدمة لتأهيل المرأة الفقيرة» أهمية الارتقاء بمستوى أداء الخدمات المقدمة للأسر الفقيرة واستحداث مؤسسات تهتم بتقديم

تشهد المملكة العربية السعودية في العصر الحاضر تسارعاً مطرداً نحو إحداث التغييرات الشاملة والإصلاحات التنموية في جميع قطاعات الدولة؛ سعياً منها إلى تحقيق الصالح العام لجميع 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 إلى دراستها والتخطيط لها ووضع الإستراتيجيات المناسبة للتعامل معها قضية الفقر بجميع 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، وتوفر 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 جانبين أساسيين 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، ومع أن الغايات التي حددتها الأهداف الإنمائية للألفية المتمثلة في خفض عدد السكان الذين يعانون 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، وقد قدر في عام 2015 أن هناك 825 مليون شخص لا يزالون يعيشون في فقر مدقع و800 مليون شخص لا يزالون يعانون الجوع، ويبقى القضاء على الفقر والجوع في صميم خطة التنمية لما بعد 2015 (الأمم المتحدة، 2015) والخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية ارتبطت منذ نشأتها بالفقراء، وما زالت تسهم في تقديم جميع المساعدات للمحتاجين من أفراد المجتمع، وتهدف إلى المساعدة على تحسين مستوى معيشتهم (شحاتة، 2000) 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).



ومشكلاته. وتوصلت دراسة (المبيضين ونجم، 2014) التي بعنوان «أثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي على مستوى الرضا عن الأداء في المؤسسة بمدينة عمان» إلى أن مستوى الخدمات التي تقدمها مؤسسة الضمان الاجتماعي مرتفعة، بالإضافة إلى أن درجة الرضا عن أداء المؤسسة كان مرتفعاً، أما دراسة (أبا الخيل، 2015م) وهي بعنوان «أحكام الضمان الاجتماعي: دراسة تأصيلية» 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 للأسر الفقيرة وتحديدها 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 تعد من الدعائم الأساسية والضرورية لحماية وأمان الفئات الضعيفة والأسر والأفراد الأكثر احتياجاً، ومن عجزوا عن العمل وأصبحوا بلا مورد، فهي بمثابة خط الحماية الأول لهذه الأسر لتوفير حد مناسب لها من الدخل (الحديدي، 2015) وتتفق هذه الدراسة مع توجهات السياسة الاجتماعية في المملكة التي 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 وتحديدها يعد من أهم عمليات التخطيط؛ حيث يتعاظم دور المخططين 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 وتحديدها والوصول إلى مقترحات لإشباعها من خلال استخدام الجهات النظرية للآليات المرتبطة بحدود قضية الدراسة.

خدمات التدريب والتوظيف للمرأة الفقيرة، ودراسة (الجيزاني، 2007) التي بعنوان «تصور مقترح لمعالجة مشكلة الفقر في المملكة العربية السعودية في ضوء توجهات التربية الإسلامية»، وتوصلت 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 في الاستفادة 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) التي بعنوان «مدى رضا المستفيدات من نظام الضمان الاجتماعي» إلى أن غالبية المستفيدات من نظام الضمان الاجتماعي ترى أن مخصصات المعاشات الضمانية غير كافية، ولا يستطعن التوفير منها، وأكدت دراسة (حسين، 2010) وهي بعنوان «تقويم سياسات تخفيض الفقر في السودان» 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، وعلى الرغم من ذلك فإن الكثير من النساء المطلقات المستفيدات يعانين ارتفاع معدل الفقر، وأن من أسباب ارتفاع معدل الفقر هو انخفاض أجور الأقليات، أما دراسة (التويجري، 2011) وهي بعنوان «تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتحقيق الدعم الاجتماعي لمستفيدات الضمان الاجتماعي» فقد أكدت أن الدعم الاجتماعي لمستفيدات الضمان يتمثل في خدمات تساعد على تجنب الخطر الاقتصادي والاجتماعي والمساعدة على الاستقلالية ونقلهن من دور المعالين إلى دور العائلين، وكذلك توصلت دراسة (الناجم، 2012) التي بعنوان «خصائص فقر المرأة في المجتمع السعودي من المنظور النوعي» إلى أن المرأة الفقيرة تعاني 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 وتعقد إجراءات الحصول عليها، وأكدت دراسة (النقيدان، 2014) وهي بعنوان «الضمان الاجتماعي السعودي وأثره في الوقاية من الجريمة» أهمية الضمان الاجتماعي في الشريعة الإسلامية وتسخير جميع خدماته للقضاء على الفقر



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 العوز، والمتعارف عليه أن الفقر هو حالة العوز المادي؛ حيث يعيش الإنسان دون حد الكفاف المتمثل بسوء التغذية والمجاعة؛ ما يؤدي إلى انخفاض المستويين الصحي والتعليمي والحرمان من امتلاك السلع المعمرة والأصول المادية الأخرى وفقدان الضمان لمواجهة الحالات الطارئة كالمريض والإعاقة والبطالة والكوارث والأزمات وغيرها (الخفاجي، 2009) 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 والمدخل العلمية (Bhorat & Poswell, 2004).

الضمان الاجتماعي

يعرف بأنه دعم الدخل للمواطنين الذين فقدوه بسبب مواجهة الأخطار المحددة قانونياً مثل: الشيخوخة والمرض والشباب العاطلين عن العمل والأطفال الأيتام (Barker, 1999). وفي هذه الدراسة نقصد بالضمان الاجتماعي النظام الذي وضعته 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.

2.2. الموجهات النظرية للدراسة

أولاً - 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 فيه، إلا أن هناك اتفاقاً بوجود ارتباط بين الفقر وإشباع الحاجات الأساسية المادية أو غير المادية، وعليه فهناك اتفاق حول مفهوم الفقر

أهداف الدراسة:

- تحديد احتياجات الأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي، ويتفرع من هذا الهدف هدفان فرعيان هما:
- تحديد الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي.
- تحديد الاحتياجات الاجتماعية (التعليمية والصحية) للأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي.
- الوصول إلى مقترحات لإشباع احتياجات الأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي.

تساؤلات الدراسة

- ما احتياجات الأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي في مدينة الرياض؟ ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:
- ما الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي؟
- ما الاحتياجات الاجتماعية (التعليمية، والصحية) للأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي؟
- ما المقترحات لإشباع احتياجات الأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي؟

2. الإطار النظري

2.1. 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). وهي لفظ يستخدم للإعراب عما يفتقر إليه الكائن الحي للحفاظ على حياته كالحاجة للطعام والشراب أو ل حمايته وتجنب الخطر أو لتحقيق اللذة والمحافظة على الجنس مع توافر الإحساس اللازم بضرورة تحقيق هذه الحاجة (كولشيد، 2000) ويقصد بها في هذه الدراسة كل ما تعجز الأسرة الفقيرة عن تلبية من متطلباتها الضرورية وإشباع احتياجاتها الاقتصادية والاجتماعية.

الأسرة الفقيرة

هي التي تعاني قصوراً في إشباع الاحتياجات الاجتماعية



سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى الجماعات البشرية أو على مستوى الدول، نسبة أي تكتلف في الزمان والمكان وفقاً للظروف الاقتصادية والاجتماعية (مرعي، 2001).

وقد وضع (ماسلو) سلماً هرمياً للحاجات في تدرج حسب ضرورة الحاجة وأهميتها؛ حيث تأتي الحاجات المادية أو الفسيولوجية من مأكّل وملبس ومأوى في قاعدة الهرم، وتستمر محرّكة 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).

ثالثاً - 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 الأخطار التي يجب مواجهتها في هذه الدول، سواء بالنسبة لكل السكان أو بعضهم، وهذه الأخطار هي: المرض، الشيخوخة، أمراض المهنة، الأمومة، حوادث العمل، الأعباء العالمية، العجز، الوفاة، البطالة. ويعرف الضمان الاجتماعي بأنه «النظام الذي يعمل على مواجهة الأخطار الاجتماعية» (عطية، 2001).

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، المعلقات، المهجورات، من 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، تأكيد جودة الأداء في الوكالة ومكاتبها الفرعية، البحث عن المحتاج المتعفف، تأهيل وتدريب منسوبي الوكالة (Ministry of Human Resources and Social Development,) (2018).

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).

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 جميع 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).

ويقدم برنامج الأمم المتحدة تصوراً حول الاحتياجات الرئيسية التي يجب تحقيقها لتحسين حياة الفقراء وهي: التغذية السليمة، والحماية من الأمراض التي يمكن تجنبها طبيياً ووقائياً، والقدرة على العيش في بيئة نظيفة وكافية، والقدرة على الحصول على مياه نظيفة وكافية، والتمتع بهواء نظيف لا يحمل التلوث والأمراض، والحصول على الطاقة الكافية للتدفئة والطهي (ورد، 2003).

ثانياً - 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 وبقاؤه (عيد، 2000).

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 ومتراصلة ومتفاعلة بعضها مع بعض على الرغم من أنها قد تتنافس وتتضارب فيما بينها، متشابكة وتختلف



2.3. 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).

ويعرف الدور بأنه نمط من الأفعال أو التصرفات التي يتم تعلمها إما بشكل مقصود أو بشكل عارض يقوم بها شخص ما في موقف يتضمن تفاعلاً (بدران، 2003) والدور لا يعني سلوكاً واحداً، بل العديد من الأدوار الفرعية، وهذه التوقعات قد تكون من المجتمع أو المحيطين بالفرد (منقريوس، 2009)، 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، ويتصل بعضها ببعض 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) وقد حاولنا تفسير دور الضمان الاجتماعي في تحديد احتياجات الأسر الفقيرة ممثلاً في المسؤولين وصناع القرار والأخصائيين الاجتماعيين من خلال ممارسة عمليات التخطيط الاجتماعي المتضمنة تقدير وتحديد الاحتياجات من خلال اعتمادها على نسق من المعرفة النظرية والميدانية والمبادئ المهنية والوسائل الفنية، وهذا هو الدور الفعلي الممارس للخدمة الاجتماعية.

3. الإجراءات المنهجية للدراسة

نوع الدراسة

تتبع هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية؛ حيث تسعى إلى التعرف إلى احتياجات الأسر الفقيرة المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي للوصول إلى مقترحات لإشباعها.

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.

مجالات الدراسة

المجال البشري: (مجتمع الدراسة، عينة الدراسة): انحصرت عينة الدراسة في المسؤولين في وكالة الضمان الاجتماعي وعددهم (13)، الأخصائيين والأخصائيات في مكاتب الضمان الاجتماعي وعددهم (62)، وتم الحصول على (51) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، المستفيدون من خدمات الضمان الاجتماعي وتم تحديد عينة عشوائية بسيطة عددها (375).

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

المجال الزمني: تم جمع البيانات خلال 4 أشهر من تاريخ 1/7/1437 إلى 14/30/1437 هـ.

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 للمسؤولين وصناع القرار في وكالة الضمان الاجتماعي، استبانة للأخصائيين والأخصائيات العاملين في مكاتب الضمان الاجتماعي، استبانة للمستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي، وبعد تصميمها تم اتباع الخطوات التالية للتحقق من صلاحيتها للتطبيق الميداني:

أساليب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها 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 (الجدول 4، 5)

4. تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

4.1. النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة

يوضح الجدول 1 النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة من المسؤولين الاجتماعيين، ويوضح الجدول 2 النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة



الجدول 1 - توزيع أفراد الدراسة من المسؤولين الاجتماعيين وفق متغير الوظيفة

Table 1 - Distribution of social work officials according to the job variable

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
المسمى	مسؤول اجتماعي	13	100
	المجموع	13	100
	مدير عام	9	69.2
الوظيفة	وكيل التنمية الاجتماعية	2	15.4
	المنسق العام لمكاتب الضمان السنوية	1	7.7
	باحث اجتماعي	1	7.7
	المجموع	13	100
	دكتوراه	2	15.4
	ماجستير	7	53.8
المؤهل العلمي	بكالوريوس	4	30.8
	المجموع	13	100
	خدمة اجتماعية	4	30.8
التخصص	علم اجتماع	6	46.2
	آخر	3	23.1
	المجموع	13	100
	من 10 - 15 سنة	3	23.1
عدد سنوات الخبرة	من 20 سنة فأكثر	10	76.9
	المجموع	13	100
دورات تدريبية مرتبطة بمجال تخصصك وعملك	نعم	13	100
	المجموع	13	100

الجدول 2 - توزيع أفراد الدراسة من الأخصائيين والأخصائيات بمكاتب الضمان وفق متغير الوظيفة

Table 2 - Distribution of male and female officers in the social security office

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
المسمى	أخصائي اجتماعي	51	100
	المجموع	51	100
الوظيفة	باحث اجتماعي	51	100
	المجموع	51	100

تابع جدول 2

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
المؤهل العلمي	ماجستير	7	13.7
	بكالوريوس	44	86.3
	المجموع	51	100
التخصص	خدمة اجتماعية	43	84.3
	علم اجتماع	8	15.7
	المجموع	51	100
عدد سنوات الخبرة	من 10.5 سنوات	6	11.8
	من 15.10 سنة	22	43.1
	من 20.15 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

الجدول 3- توزيع أفراد الدراسة من المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي وفق متغير الوظيفة

Table 3 - Distribution of beneficiaries of the social security services according to the job variable

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
	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



تابع جدول 3

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
المستوى التعليمي	أمية	58	15.5
	تقرأ وتكتب	54	14.4
	ابتدائية	25	6.7
	متوسطة	31	8.3
	ثانوية	207	55.2
عدد الأبناء	المجموع	375	100
	من 1 - 3 أبناء	85	22.2
	من 3- 6 أبناء	56	14.1
	من 6 - 9 أبناء	100	27.7
	من 9 أبناء فأكثر	134	35.8
متوسط الدخل	المجموع	375	100
	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
	المجموع	375	100
	فيلا	12	3.2
نوع السكن	شقة	7	1.9
	بيت شعبي	356	94.9
	المجموع	375	100

الجدول 5 - الأساليب المتبعة في دراسة احتياجات الأسر المستفيدة من الضمان (الأخصائيون)

Table 5 - Methods used to identify the needs of families benefiting from the social security specialist ?

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)

الجدول 4 - ما الأساليب المتبعة في دراسة احتياجات الأسر المستفيدة من الضمان (المسؤولون)؟

Table 4 - Methods used to identify the needs of families benefiting from the social security officials?)

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

الجدول 6 - أهم الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

Table 6 - The most important economic needs of poor families benefiting from social security services

م	العبرة	التكرار		درجة الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة %	نعم	لا	إلى حد ما		
1	الحصول على إعانات مادية	ك	51	-	-	3.00	1
		%	100.0	-	-	0.000	
		ك	11	-	2	2.85	
		%	84.6	-	15.4	0.376	
2	توفير المواد الغذائية	ك	375	-	-	3.00	2
		%	100.0	-	-	0.000	
		ك	437	-	2	3.00	
		%	99.5	-	5.0	0.067	
4	الكلي	ك	51	-	-	3.00	4
		%	100.0	-	-	0.000	
		ك	9	-	4	2.69	
		%	69.2	-	30.8	0.480	
	الكلي	ك	375	-	-	3.00	
		%	100.0	-	-	0.000	
		ك	435	-	4	2.99	
		%	99.1	-	9.0	0.095	



تابع جدول 6

م	العبارة	التكرار النسبة %	درجة الموافقة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة
			نعم	لا			
3	أخصائي اجتماعي مسؤول اجتماعي أسر مستفيدة	ك %	47 92.2	4 7.8	2.92	0.272	9
		ك %	9 69.2	3 23.1	2.62	0.650	
		ك %	375 100.0	- -	3.00	0.000	
4	الكلي أخصائي اجتماعي مسؤول اجتماعي أسر مستفيدة	ك %	431 98.2	7 1.6	2.98	0.157	3
		ك %	8 61.5	5 38.5	2.71	0.46	
		ك %	8 61.5	5 38.5	2.62	0.506	
5	الكلي أخصائي اجتماعي مسؤول اجتماعي أسر مستفيدة	ك %	419 419	20 20	2.95	0.209	8
		ك %	36 70.6	15 29.4	2.71	0.460	
		ك %	8 61.5	5 38.5	2.62	0.506	
6	الكلي أخصائي اجتماعي مسؤول اجتماعي أسر مستفيدة	ك %	412 93.8	27 6.2	2.94	0.241	6
		ك %	47 92.2	4 7.8	2.92	0.272	
		ك %	7 53.8	4 30.8	2.38	0.768	
7	الكلي أخصائي اجتماعي مسؤول اجتماعي أسر مستفيدة	ك %	354 94.4	21 5.6	2.94	0.230	2
		ك %	408 92.9	29 6.6	2.92	0.281	
		ك %	34 66.7	17 33.3	2.33	0.952	
8	الكلي أخصائي اجتماعي مسؤول اجتماعي أسر مستفيدة	ك %	7 53.8	3 23.1	2.31	0.855	2
		ك %	375 100.0	- -	3.00	0.000	
		ك %	416 94.8	20 4.6	2.90	0.424	

تابع جدول 6

م	العبارة	التكرار النسبة %	درجة الموافقة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة
			لا	إلى حد ما			
8	تقديم قروض	ك	21	13	2.08	0.868	
		%	41.2	25.5	33.3		
		ك	2	9	2.00	0.577	
		%	15.4	69.2	15.4		
		ك	375	-	3.00	0.000	
		%	100.0	-			
9	تنفيذ مشروعات صغيرة	ك	398	22	2.86	0.453	
		%	90.7	5.0	4.3		
		ك	26	25	2.51	0.505	
		%	51.0	49.0	-		
		ك	6	6	2.38	0.650	
		%	46.2	46.2	7.7		
10	ترميم منزل	ك	320	55	2.85	0.354	
		%	85.3	14.7	-		
		ك	352	86	2.80	0.406	
		%	80.2	19.6	0.2		
		ك	21	30	2.41	0.497	
		%	41.2	58.8	-		
11	توفير الأجهزة الكهربائية	ك	3	8	2.08	0.641	
		%	23.1	61.5	15.4		
		ك	342	11	2.85	0.493	
		%	91.2	2.9	5.9		
		ك	366	49	2.78	0.531	
		%	366	49	24		
12	سداد الديون	ك	20	12	2.02	0.883	
		%	39.2	23.5	37.3		
		ك	332	43	2.46	0.776	
		%	88.5	11.5	-		
		ك	8	3	2.89	0.319	
		%	61.5	23.1	15.4		
12	سداد الديون	ك	360	58	2.77	0.522	
		%	82.0	13.2	4.8		
		ك	2	15	1.37	0.564	
		%	3.9	29.4	66.7		
		ك	5	8	2.38	0.506	
		%	38.5	61.5	-		
12	سداد الديون	ك	262	95	2.92	0.272	
		%	69.9	25.3	4.8		
		ك	352	53	2.72	0.596	
		%	80.2	12.1	7.7		



تابع جدول 6

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

المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول 6. ويتضح من خلال النتائج أن أبرز الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة تمثلت في الحصول على إعانات مادية وحاجتها الماسة إلى تسديد ديونها والتزاماتها، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الباز، 2005) التي بينت أن الأسر المستفيدة من معاشات الضمان لا تستطيع أن تلبى احتياجاتها الخاصة والمتطلبات الموسمية كالأعياد والمرض وبدء الدراسة، ودراسة (الشبيكي، 2005) التي بينت أن أهم احتياجات الأسر بالترتيب: الغذاء ثم إيجار السكن

من الأخصائيين والأخصائيات بمكاتب الضمان الاجتماعي، ويوضح الجدول 3 النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة من المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي.

4. 2. النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

4. 2. 1. السؤال الأول: «ما احتياجات الأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي بمدينة الرياض؟»
أولاً - الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة المستفيدة من الضمان الاجتماعي في مدينة الرياض
للتعرف على أهم الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة

الجدول 7- أهم الاحتياجات الاجتماعية (صحية وتعليمية) للأسر المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

Table 7 - The most important social needs (health and education) for families benefiting from social security services

م	العبارة	التكرار النسبة %	درجة الموافقة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			إلى حد ما	لا			
1	توفير الاحتياجات المدرسية	ك	49	2	2.96	0.196	1
		%	96.1	3.9			
		ك	8	5	2.62	0.506	
		%	61.5	38.5			
		ك	375	-	3.00	0.000	
		%	100.0	-			
2	توفير خدمات صحية	ك	432	7	2.98	0.125	2
		%	98.4	1.6			
		ك	27	24	2.53	0.504	
		%	52.9	47.1			
		ك	13	-	3.00	0.000	
		%	100.0	-			
3	صرف الأدوية	ك	375	-	3.00	0.000	3
		%	100.0	-			
		ك	415	24	2.95	0.228	
		%	94.5	5.5			
		ك	9	42	2.18	0.385	
		%	17.6	82.4			
4	توفير مستلزمات طبية لذوي الاحتياجات الخاصة	ك	13	-	3.00	0.000	4
		%	100.0	-			
		ك	375	-	3.00	0.000	
		%	100.0	-			
		ك	397	42	2.90	0.294	
		%	90.4	9.6			
14	توفير مستلزمات طبية لذوي الاحتياجات الخاصة	ك	2	49	2.04	0.196	14
		%	3.9	96.1			
		ك	11	2	2.85	0.376	
		%	84.6	15.4			
		ك	201	174	2.54	0.499	
		%	53.6	46.4			
14	توفير مستلزمات طبية لذوي الاحتياجات الخاصة	ك	214	225	2.49	0.500	14
		%	48.7	51.3			



تابع جدول 7

الرتبة	المتوسط الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة		التكرار		العبارة	م
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %		
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	مسؤول اجتماعي	
			-	38.5	61.5	%		
6	0.500	2.48	-	194	181	ك	أسر مستفيدة	16
			-	51.7	48.3	%		
	0.585	2.38	23	225	191	ك	الكلي	
			5.2	51.3	43.5	%		
7	0.559	1.65	20	29	2	ك	أخصائي اجتماعي	9
			39.2	56.9	3.9	%		
	0.832	2.23	3	4	6	ك	مسؤول اجتماعي	
			23.1	30.8	46.2	%		
8	0.496	2.43	-	214	161	ك	أسر مستفيدة	13
			-	57.1	42.9	%		
	0.572	2.33	23	247	169	ك	الكلي	
			5.2	56.3	38.5	%		
9	0.000	2.00	-	51	-	ك	أخصائي اجتماعي	18
			-	100.0	-	%		
	0.776	2.54	2	2	9	ك	مسؤول اجتماعي	
			15.4	15.4	69.2	%		
10	0.482	2.37	-	238	137	ك	أسر مستفيدة	13
			-	63.5	36.5	%		
	0.480	2.33	2	291	146	ك	الكلي	
			5.	66.3	33.3	%		
11	0.316	2.02	2	46	3	ك	أخصائي اجتماعي	13
			3.9	90.2	5.9	%		
	0.577	2.00	2	9	2	ك	مسؤول اجتماعي	
			15.4	69.2	15.4	%		
12	0.486	2.38	-	233	142	ك	أسر مستفيدة	13
			-	62.1	37.9	%		
	0.488	2.33	4	288	147	ك	الكلي	
			9.	65.6	33.5	%		
13	0.476	1.67	17	34	-	ك	أخصائي اجتماعي	18
			33.3	66.7	-	%		
	0.832	1.77	6	4	3	ك	مسؤول اجتماعي	
			46.2	30.8	23.1	%		
14	0.594	2.32	25	204	146	ك	أسر مستفيدة	18
			6.7	54.4	38.9	%		
	0.630	2.23	48	242	149	ك	الكلي	
			10.9	55.1	33.9	%		

تابع جدول 7

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة		التكرار		العبارة	م
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %		
10	0.196	1.96	2	49	-	ك	أخصائي اجتماعي	5
			3.9	96.1	-	%		
	0.519	2.46	-	7	6	ك	مسؤول اجتماعي	
			-	53.8	46.2	%		
	0.447	2.23	4	280	91	ك	أسر مستفيدة	
		1.1	74.7	24.3	%			
11	0.438	2.21	6	336	97	ك	الكلي	8
			1.4	76.5	22.1	%		
	0.238	2.06	-	48	3	ك	أخصائي اجتماعي	
			-	94.1	5.9	%		
	0.776	2.46	2	3	8	ك	مسؤول اجتماعي	
		15.4	23.1	61.5	%			
12	0.319	2.11	-	332	43	ك	أسر مستفيدة	17
			-	88.5	11.5	%		
	0.337	2.12	2	383	54	ك	الكلي	
			5.	87.2	12.3	%		
	0.559	1.65	20	29	2	ك	أخصائي اجتماعي	
		39.2	56.9	3.9	%			
13	0.689	2.15	2	7	4	ك	مسؤول اجتماعي	12
			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	الكلي	
		5.0	80.2	14.8	%			
14	0.140	2.02	-	50	1	ك	أخصائي اجتماعي	11
			-	98.0	2.0	%		
	0.577	2.00	2	9	2	ك	مسؤول اجتماعي	
			15.4	69.2	15.4	%		
	0.459	2.05	30	295	50	ك	أسر مستفيدة	
		8.0	78.7	13.3	%			
14	0.438	2.05	32	354	53	ك	الكلي	11
			7.3	80.6	12.1	%		
	0.369	1.94	5	44	2	ك	أخصائي اجتماعي	
			9.8	86.3	3.9	%		
	0.751	2.31	2	5	6	ك	مسؤول اجتماعي	
		15.4	38.5	46.2	%			
14	0.271	2.04	7	347	21	ك	أسر مستفيدة	11
			1.9	92.5	5.6	%		
	0.311	2.03	14	396	29	ك	الكلي	
		3.2	90.2	6.6	%			



تابع جدول 7

الرتبة	المتوسط الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة		التكرار		العبارة	م
			لا	إلى حد ما	نعم	النسبة %		
15	0.382	1.88	7	43	1	ك	أخصائي اجتماعي	7
			13.7	84.3	2.0	%		
			2	8	3	ك		
			15.4	61.5	23.1	%		
			37	299	39	ك		
16	0.451	2.01	9.9	79.7	10.4	%	أسر مستفيدة	15
			46	350	43	ك		
			10.5	79.7	9.8	%		
			29	20	2	ك		
			56.9	39.2	3.9	%		
17	0.578	1.47	-	8	5	ك	مسؤول اجتماعي	10
			-	61.5	38.5	%		
			-	356	19	ك		
			-	94.9	5.1	%		
			29	384	26	ك		
18	0.220	2.05	6.6	87.5	5.9	%	الكلي	6
			5	44	2	ك		
			9.8	86.3	3.9	%		
			-	7	6	ك		
			-	53.8	46.2	%		
15	0.519	2.46	62	267	46	ك	أسر مستفيدة	10
			16.5	71.2	12.3	%		
			67	318	54	ك		
			15.3	72.4	12.3	%		
			18	33	-	ك		
17	0.483	1.65	35.3	64.7	-	%	أخصائي اجتماعي	6
			-	8	5	ك		
			-	61.5	38.5	%		
			58	303	14	ك		
			15.5	80.8	3.7	%		
18	0.423	1.88	76	344	19	ك	الكلي	6
			17.3	78.4	4.3	%		
			0.208	2.29	المتوسط العام			

الحسابية والانحرافات المعيارية والترتب لاستجابات أفراد الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول 7.

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 لأنها لمواصلة تعليمهم، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الباز، 2005) التي بينت أن الأسر المستفيدة من معاشات الضمان لا تستطيع أن تلبى احتياجاتها الخاصة والمتطلبات الموسمية كالأعياد والمرضى وبدء الدراسة ودراسة (الشبيكي، 2005) التي بينت أن أهم احتياجات الأسر بالترتيب: الغذاء ثم إيجار السكن يليه المصروفات الشهرية ثم المواصلات ودراسة (الغريب، 2009) التي بينت أن غالبية المستفيدين من نظام الضمان الاجتماعي يرون أن مخصصات المعاشات الضمانية غير

يليه المصروفات الشهرية يليه المواصلات، ودراسة (الغريب، 2009) التي بينت أن غالبية المستفيدين من نظام الضمان الاجتماعي يرون أن مخصصات المعاشات الضمانية غير كافية، ولا يستطعن التوفير منها، ودراسة (التوجري، 2011) التي بينت أن الدعم الاجتماعي لمستفيدين 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.

ثانياً - 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

الجدول 8- استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور مقترحات إشباع احتياجات الأسر الفقيرة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

Table 8 - Recommendations to satisfy the needs of poor families

م	العبرة	التكرار النسبة %	درجة الموافقة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			نعم	لا			
2	تفعيل مشروعات الأسر المنتجة	أخصائي اجتماعي	51	-	3.00	0.000	1
			100.0	-			
			13	-	3.00	0.000	
	مسؤول اجتماعي	350	25	2.93	0.250		
		93.3	6.7				
		414	25	2.94	0.232		
3	الكلية	أخصائي اجتماعي	51	-	3.00	0.000	2
			100.0	-			
			11	2	2.69	0.751	
	مسؤول اجتماعي	84.6	15.4	2.85	0.360		
		318	57				
		84.8	15.2	2.86	0.359		
أسر مستفيدة	380	57					
	86.6	13.0					
	380	57					
الكلية	380	57					
	86.6	13.0					
	380	57					



تابع جدول 8

م	العبارة	التكرار النسبة %	درجة الموافقة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			نعم	لا			
7	إنشاء ناد اجتماعي لشغل وقت الفراغ	ك	51	-	3.00	0.000	3
		%	100.0	-			
		ك	3	7	2.00	0.707	
1	نشر الوعي الصحي من خلال برامج التوعية الصحية	%	23.1	53.8	2.61	0.488	4
		ك	229	146	2.64	0.495	
		%	61.1	38.9	2.82	0.385	
4	فتح فصول لمحو الأمية	ك	42	9	2.54	0.519	5
		%	82.4	17.6	2.47	0.500	
		ك	7	6	2.51	0.500	
4	تنفيذ برامج توعية لتنظيم الميزانية وترشيد الاستهلاك	%	177	198	2.08	0.641	6
		ك	226	213	2.08	0.641	
		%	51.5	48.5	2.36	0.480	
5	أخصائي اجتماعي	ك	50	1	2.42	0.508	6
		%	98.0	2.0	3.00	0.000	
		ك	3	8	2.54	0.776	
4	مسؤول اجتماعي	%	23.1	61.5	2.21	0.404	6
		ك	134	241	2.31	0.472	
		%	35.7	64.3			
5	أسر مستفيدة	ك	187	249			6
		%	42.6	56.7			
		ك	9	2			
5	الكلي	%	20.5	79.5			6
		ك	137	300			
		%	31.2	68.3			

تابع جدول 8

م	العبارة	التكرار النسبة %	درجة الموافقة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			نعم	لا			
6	إنشاء دور للحضانة	ك	51	-	3.00	0.000	7
		%	100.0	-			
		ك	5	6	2.23	0.725	
		%	38.5	46.2			
9	تفعيل برامج الإرشاد الأسري	ك	79	296	2.21	0.408	8
		%	21.1	78.9			
		ك	135	302	2.30	0.470	
		%	30.8	68.8			
10	تفعيل برامج الإرشاد الطلابي بالمدارس	ك	41	10	2.80	0.401	9
		%	80.4	19.6			
		ك	7	4	2.38	0.768	
		%	53.8	30.8			
8	تفعيل برامج الإرشاد الطلابي بالمدارس	ك	83	292	2.22	0.416	9
		%	22.1	77.9			
		ك	131	306	2.29	0.466	
		%	29.8	69.7			
8	تفعيل برامج الإرشاد الطلابي بالمدارس	ك	38	11	2.71	0.540	9
		%	74.5	21.6			
		ك	7	6	2.54	0.519	
		%	53.8	46.2			
8	تفعيل برامج الإرشاد الطلابي بالمدارس	ك	79	296	2.21	0.408	10
		%	21.1	78.9			
		ك	124	313	2.28	0.459	
		%	28.2	71.3			
8	تفعيل برامج الإرشاد الطلابي بالمدارس	ك	15	23	2.04	0.747	10
		%	29.4	45.1			
		ك	6	5	2.31	0.751	
		%	46.2	38.5			
8	تفعيل برامج الإرشاد الطلابي بالمدارس	ك	37	38	2.00	0.448	10
		%	9.9	80.0			
		ك	58	328	2.01	0.503	
		%	13.2	74.7			
	المتوسط العام				2.46	0.279	



(صحية وتعليمية) للأسر الفقيرة هي: 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 عشر من الاحتياجات الاجتماعية (صحية وتعليمية) للأسر الفقيرة، أبرزها: الحاجة لدروس تقوية للأبناء، تقديم برامج تدريبية وتأهيلية، إنشاء نادٍ اجتماعي، تنظيم حملات حج وعمرة، برامج توعية بالتغذية السليمة.

- أفراد الدراسة موافقون على خمسة من مقترحات إشباع احتياجات الأسر 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 الأسر 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.

6. توصيات الدراسة

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 جميع المجالات لجميع أفراد الأسر الفقيرة للحد من مشكلة الفقر.

- 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

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.

4.2، 2. 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 8.

يتضح من خلال النتائج السابقة أن أبرز مقترحات إشباع احتياجات الأسرة الفقيرة المستفيدة من خدمات الضمان الاجتماعي تمثلت في تفعيل مشروعات الأسر المنتجة؛ ما يتيح لها امتلاك مصادر دخل تمكنها من تلبية احتياجاتها الضرورية، وهي إحدى الآليات الموضوعة لمعالجة مشكلة الفقر، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (مصطفى، 2004) فقد أكدت أن معاش الضمان الاجتماعي لا يستطيع بمفرده الحد من مشكلة الفقر، وأنه لا بد من الاهتمام بمشروعات الأسر المنتجة وتمييزها وزيادة كفاءتها ومواردها، ودراسة (أبا الخيل، 2015) التي بينت أن نظام الضمان الاجتماعي السعودي بوضعه الحالي يحتاج إلى تطوير وإعادة نظر وتعديل ليكون له دور بارز في كفاية المستحقين في المجتمع السعودي.

5. 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 عشر من الاحتياجات الاقتصادية للأسر الفقيرة أبرزها: 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



بدران، محمود، وآخرون. (2003). نماذج النظرية الاجتماعية في تغيير الظواهر الاجتماعية، الإسكندرية: المكتبة المصرية.

التويجري، فاطمة. (2011). تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتحقيق الدعم الاجتماعي لمستفيدات الضمان الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام.

الجزائري، خديجة. (2007). تصور مقترح لمعالجة مشكلة الفقر في المملكة العربية السعودية في ضوء توجيهات التربية الإسلامية رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

الحديدي منى. (2015). سياسات الحماية الاجتماعية لرعاية وتمكين الأسرة في مصر، القاهرة: المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.

حسين، هبة عوض الله. (2010). تقييم سياسات تخفيض الفقر السودان، رسالة دكتوراه غير منشورة، السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

الخفاجي، راجي. (2009). قياس وتحليل ظاهرة الفقر وعلاقته بالتفاوت في توزيع الدخل في الاقتصاد العراقي، رسالة ماجستير، الجامعة المستنصرية.

أبا الخيل، عبد الله. (2015). أحكام الضمان الاجتماعي: دراسة تأصيلية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمام، الرياض: المعهد العالي للقضاء.

الدغليبي، مضاوي. (2006). دراسة تقييمية للبرامج التدريبية والمهنية المقدمة لتأهيل المرأة الفقيرة: دراسة ميدانية مطبقة على جمعية النهضة النسائية الخيرية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، الرياض: جامعة الإمام.

الدهيمان، مصبوبة. (2009). المساهمة المهنية للخدمة الاجتماعية في إصلاح ذات البين بمحكمة الضمان والأنكحة من وجهة نظر المتخصصين الأكاديميين، رسالة ماجستير، الرياض: جامعة الملك سعود.

الرفاعي، محمد عبد الله. (2007). معوقات بيانات قياس الفقر، المؤتمر الإحصائي العربي الأول، عمان: المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية.

السروجي، طلعت، وآخرون. (2015). السياسة الاجتماعية، عمان: دار الفكر.

الشبيكي، الجازي. (2005). تقديرات خط الفقر لفئات الضمان الاجتماعي بمنطقة الرياض، رسالة دكتوراه غير منشورة، الرياض: جامعة الملك سعود.

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.

- التقييم المستمر لبرامج الضمان الاجتماعي للتأكد من فاعليتها 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 توعوية لتنظيم الميزانية وترشيد الاستهلاك بما يعزز 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 وتميئها وزيادة كفاءتها ومواردها ولفت أنظار القطاع الخاص لتبنيها ودعمها.

الدعم المالي

بحث مدعوم من مركز بحوث كلية الخدمة الاجتماعية، عمادة البحث العلمي، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

الأمم المتحدة. (2015). تقرير الأهداف الإنمائية الألفية، نيويورك.

الباز، راشد. (2005). برامج الرعاية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز.



مفهوم التنمية المستدامة، قطر: الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربي.

مصطفى، نهى ممدوح (2004). آليات مواجهة مشكلة الفقر من منظور طريقة تنظيم المجتمع: دراسة مطبقة على مكاتب الضمان الاجتماعي بحي أول طنطا، رسالة ماجستير غير منشورة، 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، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

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، الرياض: قسم الدراسات الاجتماعية.

التقيدان، عادل. (2014). الضمان الاجتماعي السعودي وأثره في الوقاية من الجريمة، رسالة ماجستير، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

وردم، باتر محمد. (2003). العولة ومستقبل الأرض، عمان: الأهلية للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية

Barker, R. L. (1999). Dictionary of social work.

Bhorat, H., Naidoo, P., & Poswell, L. (2004). Dimensions of poverty in post-apartheid South Africa 1996-2001: A poverty status report. Development Policy Research Unit, University of Cape Town.

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

Ministry of Human Resource and Social Development. (2018). <https://hrsd.gov.sa/>.

Olney, M. F. (2007). Caught in a social safety net: perspectives of recipients of social security disability programs on employment. Journal of Applied Rehabilitation Counseling, 38(2), 5-13.

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، القاهرة: المكتب الجامعي الحديث.

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، السعودية: عكاظ للنشر والتوزيع.

الغريب، عبد العزيز. (2009). مدى رضا المستفيدات من نظام الضمان الاجتماعي في الإجراءات الإدارية وسبل تطويرها، الرياض: وزارة الشؤون الاجتماعية.

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، الإسكندرية: المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر.

المبيضين، محمد. نجم، عبود. (2014). أثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي على مستوى الرضا عن الأداء في المؤسسة بمدينة عمان، الأردن: العلوم الإدارية.

مرعي، محمد. (2001). الحاجات البشرية، مدخل إلى النظرية الاقتصادية الإسلامية، دار البحوث للدراسات الإسلامية وإحياء التراث، دبي: سلسلة الاقتصاد.

المرواني، عبد الله. (2014). التنمية المستدامة في خطة التنمية العاشرة للمملكة العربية السعودية، ورشة عمل بعنوان: ترسيخ

