

بحث بعنوان

الاستثمار في رأس المال الإجمالي وتحقيق سياسات الحماية الاجتماعية
كمنظومة متغيرة في تطوير خدمات الضمان الاجتماعي للفقراء

إعداد

السيد محمد السعيد عبد الحليم

باحث دكتوراة بكلية الخدمة الاجتماعية - قسم تنظيم المجتمع

جامعة الفيوم

٢٠٢٤م

ملخص البحث:

تعتبر التنمية هدفاً أساسياً يسعى إلى تحقيقه المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء وذلك للخروج من دائرة التخلف واللحاق بركب التقدم، ومن المؤكد أنه لا يمكن تحقيق أهداف عملية التنمية في ظل تفاقم معدلات الفقر. ونظراً لارتباط قضية الفقر بالضمان الاجتماعي من خلال اعتبار أن الضمان الاجتماعي لا يقدم المساعدات العينية ولكن يتم توجيهها في صورة معاشات ومساعدات مادية للمواطنين الذين يفقدون مصادر دخلهم نتيجة لتعرضهم لمخاطر مرض أو عجز أو شيخوخة أو طلاق.

كان لابد من قيام الدولة بتدعيم وتطوير خدمات الضمان الاجتماعي وتوسيع نطاقها من خلال تحسين الاستهداف الجغرافي والتركيز على الفئات الفقيرة في المجتمع، والأخذ بأسباب الحماية الأفضل والأكثر فعالية وتأمين حصول المواطنين على حقوقهم عن طريق تفعيل السياسات الاجتماعية. وهذا لن يتم إلا بإطلاق عملية جماهيرية للتشاور وتبادل المعلومات لتحقيق قوة دفع وحشد رأى عام ومؤثر وإيجاد توافق حول أجندة جديدة للسياسات الاجتماعية والتي تتضمن آليات مقترحة على مرصد اجتماعي لمراقبة وبحث التغييرات الاجتماعية وكفاءة الخدمات المقدمة لهم واستعادة ثقتهم فيما يقدم لهم من خدمات، ومن هنا جاء أهمية دور رأس المال الاجتماعي في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بصفة عامة وخدمات الضمان الاجتماعي بصفة خاصة. الكلمات المفتاحية: رأس المال الاجتماعي ، الحماية الاجتماعية.

Abstract:

Development is considered a fundamental goal that developed and developing societies alike seek to achieve in order to break out of the cycle of backwardness and catch up with progress. It is certain that the goals of the development process cannot be achieved in light of worsening poverty rates. Given the link between the issue of poverty and social security, considering that social security does not provide in-kind assistance, but rather it is directed in the form of pensions and material assistance to citizens who lose their sources of income as a result of their exposure to the risks of illness, disability, old age, or divorce. It was necessary for the state to strengthen and develop social security services and expand their scope by improving geographical targeting and focusing on poor groups in society, adopting the best and most effective protection measures, and ensuring citizens' access to their rights by activating social policies.

This will not be done except by launching a public process of consultation and information exchange to achieve momentum, mobilize influential public opinion, and create consensus on a new agenda for social policies, which includes mechanisms proposed for a social observatory to monitor and research social changes and the efficiency of the services provided to them, and restore their confidence in the services provided to them, and from here it came. The importance of the role of social capital in developing social welfare services in general and social security services in particular.

Keywords: social capital, social protection.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

تعتبر التنمية هدفاً أساسياً يسعى إلى تحقيقه المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء وذلك للخروج من دائرة التخلف واللاحق بركب التقدم، ومن المؤكد أنه لا يمكن تحقيق أهداف عملية التنمية في ظل تفاقم معدلات الفقر.

ونظراً لارتباط قضية الفقر بالضمان الاجتماعي من خلال اعتبار أن الضمان الاجتماعي لا يقدم المساعدات العينية ولكن يتم توجيهها في صورة معاشات ومساعدات مادية للمواطنين الذين يفقدون مصادر دخلهم نتيجة لتعرضهم لمخاطر مرض أو عجز أو شيخوخة أو طلاق.

كان لابد من قيام الدولة بتدعيم وتطوير خدمات الضمان الاجتماعي وتوسيع نطاقها من خلال تحسين الاستهداف الجغرافي والتركيز على الفئات الفقيرة في المجتمع، والأخذ بأسباب الحماية الأفضل والأكثر فعالية وتأمين حصول المواطنين على حقوقهم عن طريق تفعيل السياسات الاجتماعية.

وهذا لن يتم إلا بإطلاق عملية جماهيرية للتشاور وتبادل المعلومات لتحقيق قوة دفع وحشد رأى عام ومؤثر وإيجاد توافق حول أجندة جديدة للسياسات الاجتماعية والتي تتضمن آليات مقترحة على مرصد اجتماعي لمراقبة وبحث التغييرات الاجتماعية وكفاءة الخدمات المقدمة لهم واستعادة ثقتهم فيما يقدم لهم من خدمات، ومن هنا جاء أهمية دور رأس المال الاجتماعي في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بصفة عامة وخدمات الضمان الاجتماعي بصفة خاصة.

يعبر رأس المال الاجتماعي عن العلاقات و مشاعر الثقة و التضامن التي تجمع الناس معا للاتفاق على رأى معين ، أو اتخاذ إجراء معين ، أو القيام بعمل ما لخدمة قضايا عامة، ويعد رأس المال الاجتماعي من العوامل المحورية لنجاح أية منظمة في اداء مهامها. (النحاس، ٢٠٠٦)

حيث اصبح راس المال الاجتماعي أحد المفاهيم الجوهرية لفهم مصطلح الإنتاج الاجتماعي ، كما اصبح يعبر عن قوة و مقدار التنمية البشرية العامة في أي مجتمع ، وعلامة بارزة من علامات التقدم أو التخلف في أية أمة ، حيث من المستحيل ان تتم التنمية بدون وجود راس مال اجتماعي منتج ومبدع ، أما عن دور راس المال الاجتماعي فيتمثل في محاولة لتضييق الفجوة بين الفقراء و الأغنياء بقدر الإمكان ، ويكون دور راس المال الاجتماعي بمثابة رافعة الى الأعلى للفقراء وليس الى الأسفل للأغنياء. (النابلس، ٢٠٠٩)

راس المال الاجتماعي ذو طبيعة اكثر أنصافا من الأنواع الأخرى من راس المال فرأس المال الإنتاجي وراس المال المالي يمتلكها عادة الأفراد أو الدولة و هما يستلزمان تواجد علاقة عمودية

بين المالك و من يعملون معه ، أما تراكم رأس المال الاجتماعي فإنه يتوزع على الجميع ، بل انه قد يفيد الضعفاء اكثر مما يفيد ذوى السلطة و النفوذ ، وان تراكم رأس المال الاجتماعي هو المفتاح لنمط من التنمية أكثر إنسانية واستدامة ، بل ان الثروة الممثلة برأس المال الاجتماعي يمكن ان تعتبر غاية بذاتها. كما ان العيش فى المجتمعات التى تتسم برأس مال اجتماعي متطور تكون افضل بكثير من العيش فى المجتمعات التى يكون فيها رأس المال الاجتماعي ضعيفا ، كذلك يخلق وجود رأس المال الاجتماعي المتطور بيئة صالحة للنمو الاقتصادي (السنبلي، ٢٠٠١)

يركز المفهوم الحديث لرأس المال الاجتماعي على فعالية العلاقات الاجتماعية القائمة في المجتمع والمعايير التبادلية بين الأفراد والجماعات والعلاقات المشتركة أو التعاونية وشبكات الأعمال التي تدعم الثقة فى العلاقات والتفاعلات ، ومن ثم فإن رأس المال الاجتماعي يعتمد على المشاركة فى العلاقات الرسمية مع الآخرين والترابط والثقة والانتماء في طار شبكة العلاقات الاجتماعية. (السروجي، ٢٠٠٩)

يمثل رأس المال الاجتماعي مورداً من الموارد التى يستعين بها الفرد على إشباع حاجاته الإنسانية وذلك من خلال ما يقيمه الافراد من شبكات ومؤسسات اجتماعية تزيد من قدرتهم على الوصول الي موارد ماديه او اجتماعية افضل وبالتالي يمكن النظر الى مفهوم رأس المال الاجتماعي نظره غير عاديه باعتباره ممثلاً للشبكات الاجتماعيه وعاملي الثقة والتعاون اللذين يدفعان المجتمع للنمو والتطوير بشتى المجالات (السروجي، ٢٠٠٩)

ذلك نظرا لما يتضمنه رأس المال الاجتماعي لأي مجتمع من المؤسسات، العلاقات، الاتجاهات والقيم التي تحكم التفاعلات بين الناس وتساهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية فهو ليس مجموع المؤسسات التي تسند المجتمع ، بل هو أيضا الوعاء الذى يحتجزهم سويا . كما يتضمن القيم المشتركة و القواعد للتصرف الاجتماعي و التى تتجسد في العلاقات الشخصية ، الثقة ، والإحساس العام بالمسئولية، الذي يجعل المجتمع اكثر من مجموعة أفراد فقط ، فضلا عن ان هناك اهتمام متزايد حول رأس المال الاجتماعي وأهميته لتحقيق الحالة المرضية well-being الأفراد المجتمع ، حيث ينسب لرأس المال الاجتماعي العديد من المنافع ، مثل الصحة الجيدة، مخرجات تربوية افضل، تحسين رفاهية الطفل، معدلات جريمة منخفضة، انخفاض معدل التهرب من الضرائب، كفاءة وتجاوب حكومي احسن.

ثانياً: تساؤلات الدراسة:

تحدد مشكله الدراسه والقضيه الرئيسيه للدراسه في الاجابه على التساؤل الاتي:
هل يؤدي راس المال الاجتماعي الى تطوير خدمات الضمان الاجتماعي للفقراء؟

وينبثق من هذه القضيه الرئيسيه مجموعه من القضايا الفرعيه، وهي:

١. ما علاقته راس المال الاجتماعي بتطوير خدمات الضمان الاجتماعي للفقراء؟
٢. ما هي التغييرات والتطورات التي طرأت على خدمات الضمان الاجتماعي للفقراء نتيجة راس المال الاجتماعي؟
٣. ما هي اساليب تفعيل راس المال الاجتماعي في تطوير خدمه الضمان الاجتماعي للفقراء؟

ثالثاً: أهمية الدراسة:

١. انتشار معدلات الفقر بين المصريين رغم الجهود المبذوله حيث وصل عدد المصريين الذين يعيشون تحت خط الفقر حوالي خمسه مليون مواطن مصري من اجمالي عدد فقراء مصر البالغ مجموعهم (١٣,٦) مليون شخص عام، (برنامج الامم المتحده الانمائي، ٢٠٠٨) مما يتطلب اعاده النظر في خدمات الرعايه الاجتماعيه بصفه عامه وخدمات الضمان الاجتماعي بصفه خاصه للحد من انتشار الفقر.
٢. يعد رأس المال الاجتماعي عنصر جوهري يعبر عن حالة المجتمع من حيث مدى تدهوره أو تماسكه بالإضافة الى أنه يخلق علاقات قوية بين الدولة والمجتمع تسمح بخلق قنوات لمناقشة الأهداف والسياسات التنموية.
٣. يعمل راس المال الاجتماعي على تسهيل حصول الافراد على الخدمات الاجتماعية الرسمية وغير الرسمية (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ١٩٩٨)
٤. يساعد راس المال الاجتماعي في تحسين قدرة المجتمع على مراقبة اداء الحكومة ، وذلك لانه يعد جزءا لا يتجزأ عن الانواع الاخرى لراس المال، كما انه يؤثر على المسؤولين

الحكوميين في الشبكة الاجتماعية بسبب رصد عملية تقديم الخدمات العامة في الصالح العام.

٥. يعتبر الضمان الاجتماعي حق من حقوق الإنسان التي نص عليها الإعلان العالمي لحقوق الإنسان عام ١٩٤٨ ، والتي تسعى كل دول العالم الى توفيرها والنهوض بمستواها.

٦. استثمار رأس المال الاجتماعي في مساعدة الفقراء للخروج من دائرة الفقر وذلك عن طريق تفعيل رأس المال الاجتماعي في تطوير خدمات الضمان الاجتماعي المقدمة للفقراء وتحسينها و تقديمها بشكل افضل.

رابعاً: اهداف الدراسة:

- ١- تحديد علاقة رأس المال الاجتماعي بتطوير خدمات الضمان الاجتماعي للفقراء.
- ٢- تحديد جوانب القوة وجوانب الضعف التي تؤثر على رأس المال الاجتماعي في تطوير خدمات الضمان الاجتماعي للفقراء.
- ٣- التوصل الى تصور تخطيطي مقترح لاستثمار رأس المال الاجتماعي وتحقيق سياسات الحماية الاجتماعية كمنظومة متغيره في تطوير خدمات الضمان الاجتماعي للفقراء.

خامساً: مفاهيم الدراسة:

مفهوم رأس المال الاجتماعي Social Capital:

يعد رأس المال الاجتماعي مختلفاً عن الانواع لرأس المال (الطبيعي، المالي، البشري، الثقافي) حيث يتعامل مع العلاقات الاجتماعية في المجتمع وتباين هذه العلاقات وقياس توقعات الافراد عن نتائج علاقاتهم داخل وبين الجماعات في المجتمع ونوعية هذه العلاقات وبذلك يقيس رأس المال الاجتماعي العمليات وليس النتائج (السروجي، ٢٠٠٣)

كما يشير رأس المال الاجتماعي الى الشبكات الاجتماعية التي تربط بين الافراد على الثقة والمعامله بالمثل فينظر رأس المال الاجتماعي الى هذه الشبكات الاجتماعية لما لها من قيمه وقدره على تعزيز العلاقات المبنية على الثقة والمعامل بالمثل لتحسين رفاهيه المجتمع.

ويعرفه بوتنام Putnam رأس المال الاجتماعي بأنه هو معالم الحياة الاجتماعية والشبكات والمبادئ والثقة التي تتيح للمشاركين أن يعملوا معاً بشكل أكثر فعالية ساعين إلى أهداف مشتركة وإلى الحد الذي تربط المبادئ والثقة بالقطاعات الكبيرة من المجتمع وتمد جسراً فوق الانشاقات الاجتماعية الكامنة إلى الحد الذي يكون رأس المال الاجتماعي فيه من نوع الصلة الواصلة ويرجح أن يخدم للتعاون المدعم مصالح أوسع وأن يحظى باستقبال واسع. (ولكنسون، ٢٠٠٣)

نستنتج مما سبق ان راس المال الاجتماعي مجموعة من الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تتكون في إطار هذا البناء، والتي تقوم على مجموعة من المبادئ العامة كالثقة والتبادلية والالتزام بما تفرضه العضوية في هذه الجماعة من واجبات.

ويرى عمر راشد راس المال الاجتماعي بأنه مجموعة من القيم والأخلاق الاجتماعية التي تسهل التفاعل الاقتصادي والسياسي والتي تشكل البنية الأساسية للعلاقات الاقتصادية والسياسية، وتتجسد تلك القيم والأخلاق في هياكل وبنية اجتماعية تدعم اعضاءها وتدعم مصالحهم وتعزز تماسكهم.

كما يعرفه طلعت السروجي بأنه صندوق من التفاعل يتم تقييمه ويؤدي لثقة في التعامل مع مشكلات جديدة يمكن مواجهتها بواسطة مجموعات من المواطنين أو الجيران أو الرفاق في العمل كما يشكل رأس المال الاجتماعي في المجتمع الحديثة مصلحة عامة، وتساعد الممارسة الديمقراطية الفاعلة على بناء رأس المال الاجتماعي حيث يساعد الناس على العمل سوياً وفهم ما يتطلب عمله والعمل على إنجاز المهام المطلوبة. (السروجي، ٢٠٠٩)

كما يعرف بأنه رأس المال المتضمن او الكامن في العلاقات الاجتماعية في اطار المجتمع، فهو بذلك يتضمن مجموعه من القيود والالتزامات التي يرتضي الافراد بها لتحقيق اهدافهم. (عبد الحميد، ٢٠٠٣)

نستنتج مما سبق أن رأس المال الاجتماعي يتمثل في بناء اجتماعي يمتد من الأسرة ليشمل جماعات الجيرة والأصدقاء والنوادي وما يطلق عليه المساعدة الذاتية Self-help، كما يضم مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات بكافة صورها وأحجامها حيث انه يضم الأفراد الذين ارتضوا الانضمام طواعية إلى هذا البناء الاجتماعي، شريطة أن يتوفر في الأفراد الرغبة في التعاون مع بعضهم البعض لتحقيق استعادة متبادلة فيما بينهم، بما يمكنهم من الاستفادة بالشكل الأمثل من الموارد التي توفرها الجماعة.

وعليه يحدد مفهوم راس المال الاجتماعي في هذه الدراسة، كما يلي:

- هو منظومة من العلاقات الاجتماعية والشبكات والقواعد والاعراف التي تشكل نوعيه مستوي التفاعلات داخل المجتمع وبين الدولة وبين المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي.

- يتضمن مجموعة من القيود والالتزامات التي يرتضى بها الافراد المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي للوصول للخدمات المطلوبة التي تكفل لهم مستوى معيشي أفضل.

- يأخذ شكل أفقي يتضح في صورة علاقات بين المسؤولين عن تقديم خدمات الضمان الاجتماعي و المنظمات في المجتمع العاملة في مجال خدمات الضمان الاجتماعي ، أو قد يأخذ شكل رأسي يتضح في العلاقات بين الافراد المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي والمؤسسات الأخرى الموجودة في المجتمع والعاملة في مجال الضمان الاجتماعي.

- يعمل على دعم العلاقة بين الدولة والمواطن في ضوء نسق العلاقات الاجتماعية بالمجتمع من خلال تقديم خدمات الضمان الاجتماعي لهم.

• مفهوم الضمان الاجتماعي Social insurance :

كلمة "ضمان" تعني الكفاله وتتضمن الالتزام وكلمة "اجتماعي" تعني اضافته الكفاله او الالتزام الى الجماعه، والضمان الاجتماعي منسوب الي الجماعه والالتزام يقع على عاتق الدوله باعتبارها ممثله الجماعه في مساعده المواطنين على اصلاح النتائج المترتبه على تقلبات الحياه (عطييه، ٢٠٠١)

حيث عرف زكي بدوي الضمان الاجتماعي في قاموس العلوم الاجتماعيه بأنه ذلك النظام الذي تضعه الدوله لحمايه الافراد واسرهم عند تعرضهم لمختلف كوارث الحياه ويؤمن لهم العيش والراحه بمستوى لائق كريم.

وعرفه روبرت باركر في قاموس الخدمة الاجتماعيه بأنه دعم الدخل للمواطنين الذين فقده بسبب مواجهة المخاطر المحدده قانونياً مثل الشيخوخه، والمرض، والشباب العاطلين عن العمل والاطفال بدون والدين (الايتام)

نستنتج مما سبق ان خدمات الضمان الاجتماعى تعتبر نوع من انواع الرعاية الاجتماعيه التي تقدم للفقراء بما يحقق لهم مستوى معيشي لائق.

كما عرفه ايضا احمد شفيق السكري بأنه تدابير تضعها الحكومه للمجتمع وعادة يكون في شكل قانون ينظم تقديم المساعدات الماليه التي تؤدى الى حمايه المواطنين وتأمين حياتهم ضد مخاطر الحياه العاديه مثل المرض و البطالة ووفاة عائل الأسرة والمعاقين وكبار السن (السكري، ٢٠٠٠)

وقد عرف مكتب العمل الدولي الضمان الاجتماعى بأنه تلك الإعانات التي تتوقف على مستوى دخل المتلقي ، اى إنها تقوم على شرط إثبات الحاجة أو تقوم على اشكال مشابهة من الاستهداف مثل إثبات الحاجة والاستهداف الجغرافي) ، ويطلق عليها المساعدة الاجتماعيه ، وهى أداة لخفض الفقر أو الحد منه ، وعادة ما تمول من الضرائب ولا تستلزم مساهمة مباشرة

من المستفيدين أو أصحاب أعمالهم كشرط لاستحقاق الحصول على الإعانات المعنية ، وهذا يختلف عن مصطلح "التأمين الاجتماعي" (مكتب العمل الدولي: الضمان الاجتماعي من أجل العدالة الاجتماعية وعولمة عادله)

كما يعرف الضمان الاجتماعي بأنه النظام الذي يتبع و يستخدم لتوفير المساعدة المالية في اي صورة كانت ، فهو لا يقدم المساعدات العينية ولكنه يقدم المال في صورة معاشات حيث يستطيع الافراد شراء السلع والأشياء العينية.

تستنتج مما سبق ان الضمان الاجتماعي نظام من انظمة الحماية الاجتماعية التي تقدمها الدولة لمواطنيها ممن يتعرضون لمخاطر اجتماعية، يهدف الي توفير الاستقرار المادي للأسر التي اعجزتهم ظروفهم عن الكسب للوصول لمستوي معيشه مناسب.

• مفهوم الفقر Poverty

إن مفهوم الفقر مثله مثل باقي المفاهيم في العلوم الاجتماعية التي تتميز بحملها مضامين ودلالات فلسفيه ومعرفيه ترتبط بالانسان في المجتمع والتي لم تلقي اجماعاً تاماً حولها فقد اختلف المفكرون والخبراء في تحديده فالفقر اصطلاح نسبي وحاله يمكن تعريفها بمقارنة ظروف مجموعه من الناس او اقتصاد بلد بكامله مع غيره. (السكري، ٢٠٠٠)

فالفقر يعرف على انه "حد يقل عن مستوى معين من المعيشة الجيدة والتي يعتقد انها تشتمل على حد معقول من الحياه اللائقة حسب مستوى المجتمع المراد تقييمه".

كما اشار زاسترو Zastrow الى ان الفقر هو فقدان المال وان الدخل السنوي هو المقياس الاكثر استخداماً لتعريف الفقر.

وجاء تعريف الفقر في تقرير التنمية البشريه في مصر على انه ظاهره متعددة الابعاد ويمكن التعبير عنها من خلال مفهومين متكاملين للفقر وهما فقر الدخل الذي يتصرف إلى عدم كفاية الموارد لتأمين الحد الأدنى لمستوى المعيشة المناسب اجتماعياً وفقر القدرة الذي ينصرف إلى تدني مستوى قدرات الإنسان إلى حد يمنعه من عملية التنمية وفي المشاركة في جني ثمارها.

(برنامج الامم المتحدة الانمائي- معهد التخطيط القومي: تقرير التنمية البشريه لمصر، ١٩٩٧م).

فمفهوم الفقر يشير إلى القصور المادي والاجتماعي والعاطفي والانفاق الاقل في التغذية والملبس وغيرها من الاحتياجات عما هو معتاد عن متوسط الدخل وعدم التأمين للمرض وهبوط المستوى التعليمي وعدم تأمين المسكن وعدم توفير معاش طويل الأمد (أل كوك ، ٢٠٠٠)

نستنج مما سبق ان الفقر لا يقتصر فقط على الدخل المادي ، بل يشمل ايضا فقر القدرات الذي قد يعوق الفرد عن المشاركة في عملية التنمية وفقر الفرص المتاحة له للمشاركة في المجتمع.

قد حدد تقرير التنمية في العالم ٢٠٠١ مفهوم الفقر على أساس الدخل النقدي للفرد وهو ما يقل عن دولارين في اليوم. (برنامج الامم المتحدة الانمائي- معهد التخطيط القومي: تقرير التنمية البشرية في العالم ٢٠٠١)

وعليه يحدد مفهوم الفقر في هذه الدراسة كما يلي:

حاله من الحرمان المادي وفقدان الدخل ونقص القدرات والفرص المتاحة للمشاركة في المجتمع، والتي يعاني منها الفئات الآتية:

- الايتام
- كبار السن
- الارامل
- اسر المسجونين
- المطلقات
- العجزه
- اولاد المطلقه
- المعاقين

النظريات المفسرة لراس المال الاجتماعي وكيفية تحليله:-

يرجع كل من مفهوم و نظرية راس المال الاجتماعي الى أصول العلوم الاجتماعية ، غير ان الدراسات الحديثة اعتبرت ان راس المال الاجتماعي أحد مواد التنظيم الاجتماعي و مصدرا كامنا للقيمة ، يمكن العمل على تقويته وتدعيمه ، وتحويله الى أهداف استراتيجية مثمرة ، كما يشير راس المال الاجتماعي الى المؤسسات و العلاقات والعادات التي تشكل حجم التفاعلات الاجتماعية داخل المجتمع و نوعيتها ، و راس المال الاجتماعي ليس فقط مجموع المؤسسات التي تعزز المجتمع، بل يمتد ليشمل الروابط التي تربط بين كل منهما (مينو، ٢٠٠٦)

سادساً: الاجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة الى الدراسات الوصفية والتي تتسم بالوصف والتحليل لمعطيات الدراسة، فتستهدف تقرير خصائص ظاهره معينه او موقف تغلب عليه صفة التحديد. وبذلك فهي تعتبر انسب الدراسات لتحديد واقع اسهامات راس المال الاجتماعي في تطوير خدمات الضمان الاجتماعي للفقراء.

٢- المنهج المستخدم:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي "بنوعيه الشامل والعينه" وذلك من خلال المسح بالعينه للمستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي، والمسح الشامل للمسؤولين عن خدمات الضمان الاجتماعي بوحده طاميه الاجتماعيه التابعه لمحافظه الفيوم وذلك نظرا لصعوبه الحصول على المواقفه للتطبيق في جميع الوحدات التابعه للمحافظه وباعتبار هذه الوحده اكبر الوحدات التابعه للمحافظه من حيث عدد المستفيدين منها.

٣- ادوات جمع البيانات:

تمثلت ادوات جمع البيانات في هذه الدراسة، في:

(١) استماره استبار للمستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي عن رأس المال الاجتماعي

كمتغير في تطوير خدمات الضمان الاجتماعي للفقراء:

▪ وتم تصميم الاداة وفقاً للخطوات التاليه:

١. بناء الاداه: قام الباحث بتصميم استماره استبار للمستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي حول رأس المال الاجتماعي كمتغير في تطوير خدمات الضمان الاجتماعي للفقراء، وذلك بالرجوع الى التراث النظري، والاطار التصوري الموجه للدراسه، والرجوع الى الدراسات المتصله لتحديد العبارات التي ترتبط بكل متغير من المتغيرات الخاصه بالدراسه.

٢. صدق الاداه: حيث تم عرض الاداه على عدد (١٥) من اعضاء هيئة التدريس بكليتي الخدمه الاجتماعيه بجامعة الفيوم وحلوان وكذا المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة، وقد تم الاعتماد علي نسبه اتفاق لا تقل عن (٩٥%) وقد تم حذف بعض العبارات واعاده صياغه البعض. وبناء علي ذلك تم صياغه الاستماره في صورتها النهائيه.

٣. ثبات الاداه: تم حساب ثبات الاداه باستخدام معامل ثبات (ألفا. كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستماره استبار المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي، وذلك لعينه قوامها

(٣١٠) مفردة من المستفيدين مجتمع الدراسة وهو وحده طاميه الاجتماعيه بمحافظه الفيوم.

وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (١) نتائج الثبات باستخدام معامل (ألفا- كرونباخ)
لاستماره استبار المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي

م	المتغير	معامل (ألفا- كرونباخ)
١	ثبات استماره المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي ككل	٠,٧٩

وتعتبر هذه المستويات عاليه ومقبوله ويمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل اليها الاداه، وذلك للوصول الى نتائج اكثر صدقاً وموضوعيه لاستماره استبار المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي، ويمكن الاعتماد علي نتائجها وبذلك اصبحت الاداه في صورتها النهائيه.

(٢) استماره استبيان للمسئولين عن تقديم خدمات الضمان الاجتماعي حول رأس المال الاجتماعي كمتغير في تطوير خدمات الضمان الاجتماعي للفقراء:

■ وتم تصميم الاداه وفقاً للخطوات التاليه:

١. بناء الاداه: قام الباحث بتصميم استماره استبيان للمسئولين عن الاستثمار في رأس المال الاجتماعي وتحقيق سياسات الحمايه الاجتماعيه كمنظومه متغيره في تطوير خدمات الضمان الاجتماعي للفقراء، وذلك اعتماداً على الاطار النظري للدراسه والدراسات السابقه المرتبطه الى جانب الاستفاده من بعض المقاييس واستمارات الاستبيان المرتبطه بموضوع الدراسه لتحديد العبارات التي ترتبط بكل متغير من المتغيرات الخاصه بالدراسه.

٢. صدق الاداه: حيث تم عرض الاداه على عدد (١٥) من اعضاء هيئة التدريس بكليتي الخدمه الاجتماعيه بجامعة الفيوم وحلوان وكذا المعهد العالي للخدمه الاجتماعيه بالقاهره وقد تم الاعتماد على نسبه اتفاق لا تقل عن (٩٥%) وقد تم حذف بعض العبارات واعاده صياغه البعض. وبناء على ذلك تم صياغه الاستماره في صورتها النهائيه.

٣. ثبات الاداء: تم حساب ثبات الاداء باستخدام معامل ثبات (الف-كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستماره استبيان المسئولية عن تقديم خدمات الضمان الاجتماعي، وذلك لعينه قوامها (٩) مفردات من المبحوثين مجتمع الدراسة وهو وحدة طاميه الاجتماعيه بمحافظة الفيوم.

وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (٢) نتائج الثبات باستخدام معامل (ألفا- كرونباخ) لاستماره استبار المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي

م	المتغير	معامل (ألفا- كرونباخ)
١	ثبات استماره المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي ككل	٠,٧٧

وتعتبر هذه المستويات عاليه ومقبوله ويمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل اليها الاداء، وذلك للوصول الى نتائج اكثر صدقاً وموضوعيه لاستماره استبار المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي، ويمكن الاعتماد علي نتائجها وبذلك اصبحت الاداء في صورتها النهائيه.

رابعاً: خطه المعايينه:

(١) وحدة المعايينه:

المستفيد من خدمات الضمان الاجتماعي سواء كان ذكر او انثي بوحده طاميه الاجتماعيه بمحافظة الفيوم.

المسئول عن خدمات الضمان الاجتماعي بوحده طاميه الاجتماعيه بمحافظة الفيوم.

(٢) اطار المعايينه:

المستفيدون من خدمات الضمان الاجتماعي بوحده طاميه الاجتماعيه بمحافظة الفيوم والبالغ عددهم ٣١٠٠ مستفيد.

المسئولون عن خدمات الضمان الاجتماعي بوحده طاميه الاجتماعيه بمحافظة الفيوم والبالغ عددهم (٩) مسئولين.

(٣) نوع العينه وحجمها:

أ- نوع العينه:

عينة عشوائيه منتظمه حجمها ٣١٠ مفرده من المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي بوحده طاميه الاجتماعيه بمحافظه الفيوم.

ب- حجم العينه:

لكي يضمن الباحث الحجم الامثل للعينه قام بأخذ العينه من خلال تطبيق قانون الحجم الامثل للعينه، حيث بلغ حجم العينه (٣١٠) مفرده.

سابعاً: نتائج الدراسة:

(١) الشعور بالامن:

جدول رقم (٣) الشعور بالامن كما يحددها المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي

(ن=٣١٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		الي حد ما		نعم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تحسن اوضاعي المعيشيه بعد حصولي على خدمات الضمان الاجتماعي	٢	٠,٦	٢١٧	٧٠	٩١	٢٩,٤	٠,٤٧	١	
٢	المعاش يكفي لتوفير الاحتياجات الضروريه للمعيشه	٢٦٠	٨٣,٩	٤٥	١٤,٥	٥	١,٦	٠,٤٢	٣	
٣	تحقق العدالة الاجتماعيه بالشكل المرضي	٢٦	٨,٤	٢١٥	٦٩,٤	٦٩	٢٢,٣	٠,٥٤	٢	
٤	حصول بعض الافراد علي خدمات الضمان الاجتماعي بدون وجه حق	٢٦٣	٨٤,٨	٣٨	١٢,٣	٩	٢,٩	٠,٤٥	٤	
مستوى مرتفع		١,٧						٠,٢٤		

يوضح الجدول السابق ان:

التماسك والتضامن الاجتماعي كما يحددها المستفيدين، تمثل فيما يلي:

جاء في الترتيب الاول تحسن اوضاعي المعيشيه بعد حصولي على خدمات الضمان الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٢٩) وهذا ما اوضحته نتائج دراسته سلطان بن سيف في تحسين الوضع المعيشي عند اغلب المستفيدين بعد ان شملتهم مظه الضمان الاجتماعي بالمقارنة مع الوضع السابق، وجاء في الترتيب الثاني تحقق العدالة الاجتماعيه بالشكل المرضي بمتوسط حسابي

(٢,١٤) ثم جاء في الترتيب الثالث المعاش يكفي لتوفير الاحتياجات الضرورية للمعيشة بمتوسط حسابي (١,١٨) وهذا ما اوضحته دراسته كريستينا Cristina ودراسه عايدة نبيه المكاوي ومعظم الدراسات السابقة في عدم كفايه المساعدة المالية الشهرية للحد الأدنى للمعيشة وأنه لا بد من زيادة برامج المساعدات للمستفيدين من المعاش بما يكفي حاجاتهم الضرورية ، وجاء في الترتيب الرابع حصول بعض الأفراد على خدمات الضمان الاجتماعي بدون وجه حق بمتوسط حسابي (١,١٨)

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للشعور بالأمن كما يحددها المستفيدين (١,٧) وهو معدل متوسط مما يعكس انخفاض مستوى الشعور بالأمن لدى المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي ، وقد يرجع ذلك الى قلة قيمة المعاش الضماني بالمقارنة مع احتياجات المستفيدين وارتفاع تكاليف المعيشة.

وقد جاء هذا متفقا مع دراسة كلا من دراسة ياسر عبد الفتاح ، ودراسة عايدة نبيه ، ودراسة كريستينا cristina حيث أكدوا على ضرورة زيادة برامج المساعدات للمستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي و الاستفادة من الخدمات التحويلية كالأسر المنتجة.

كما انه لا يتفق مع ما جاء في الاطار النظرى الذى انطلق منه الباحث ، والذي يوضح ضرورة توافر الشعور بالأمن لدى الفقراء عند الاستفادة من خدمات الضمان الاجتماعي التي توفرها الدولة لهم.

جدول رقم (٤) الشعور بالأمن كما يحددها المسئولين من خدمات الضمان الاجتماعي

(ن=٩)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع المرجح	الاستجابات						العبارات	م
				لا		الى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
١	٠,٤٧	٢,٢٩	٧٠٩	٠,٦	٢	٧٠	٢١٧	٢٩,٤	٩١	تحسن اوضاع المستفيد المعيشيه بعد حصوله علي خدمات الضمان الاجتماعي	١
٢	٠,٤٢	١,١٨	٣٦٥	٨٣,٩	٢٦٠	١٤,٥	٤٥	١,٦	٥	المعاش يكفي المستفيد لتوفير الاحتياجات الضرورية للمعيشه	٢
٣	٠,٥٤	٢,١٤	٦٦٣	٨,٤	٢٦	٦٩,٤	٢١٥	٢٢,٣	٦٩	تحقق العدالة الاجتماعيه بالشكل المرضي	٣
٤	٠,٤٥	١,١٨	٣٦٦	٨٤,٨	٣٦٣	١٢,٣	٣٨	٢,٩	٩	حصول بعض الافراد على خدمات الضمان الاجتماعي بدون وجه حق	٤
مستوى مرتفع	٠,٢٢	١,٥٨		المختبر ككل							

يوضح الجدول السابق ان:

الشعور بالأمن كما يحددها المسئولين، تمثل فيما يلي:

جاء في الترتيب الأول تحسن أوضاع المستفيد المعيشية بعد حصوله على خدمات الضمان الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢) ، وجاء في الترتيب الثاني تحقق العدالة الاجتماعية بالشكل المرضي بمتوسط حسابي (١,٦٧) ، ثم جاء في الترتيب الثالث المعاش يكفي المستفيد لتوفير الاحتياجات الضرورية للمعيشة بمتوسط حسابي (١,٣٣)، وجاء في الترتيب الرابع حصول بعض الأفراد على خدمات الضمان الاجتماعي بدون وجه حق بمتوسط حسابي (١,٣٣) وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للشعور بالأمن كما يحددها المسئولين (١,٥٨) وهو معدل منخفض مما يعكس انخفاض مستوى الشعور بالأمن لدى الفقراء المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي ، وقد يرجع ذلك الى قلة الميزانية المخصصة لخدمات الضمان الاجتماعي.

وقد جاءت هذه النتائج قريبة من نتائج جدول رقم (٣١) الذي يوضح أن المتوسط العام للشعور بالأمن كما يحددها المستفيدين (١,٧) وهو معدل متوسط، وقد يرجع ذلك الى قلة قيمة المعاش الضماني فقد يكون ارتفاع قيمة المعاش الضماني الى الحد الذي يتناسب مع متطلبات الحياة و تكاليف المعيشة سبب في توفر الشعور بالأمن لدى الفقراء المستفيدين.

جدول رقم (٥) العلاقات والشبكات الاجتماعية كما يحددها المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي

(ن=٣١٠)

م	العبارات	الاستجابات								
		نعم		الى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	توصلت لخدمات الضمان الاجتماعي من خلال علاقتي بالافراد والمؤسسات الاخرى الموجوده في المجتمع	٣٠٣	٩٧,٧	٢	١,٦	٥	٩١٨	٢	٠,٢٦	٢,٩٦
٢	عند حصولي على خدمات الضمان الاجتماعي يتأكد المسئولين من عدم حصولي عليها من مكان اخر	٣١٠	١٠٠	-	-	-	٩٣٠	١	٠	٣
٣	يوجد اتصال بين الوحدته والاداره والمديرية والمديريات الاخرى في تحديث وتطوير قاعده البيانات والمعلومات الخاصه بالمستفيدين	٣٠٧	٩٩	٢	٠,٦	٠,٣	٩٢٦	٢	٠,١٤	٢,٩٩
٤	تساعد الوزارات والمؤسسات الحكوميه	١٨٦	٦٠	١٢٤	٤٠	-	٨٠٦	١	٠,٤٩	٢,٦

										الاخري وزاره الشؤون الاجتماعي في تسهيل اجراءات تقديم خدمات الضمان الاجتماعي (الخدمات الطبيه- التعليميه- بنك ناصر- التأمينات)
مستوى مرتفع	٠,١٥	٢,٨٩	المتغير ككل							

يوضح الجدول السابق ان:

العلاقات والشبكات كما يحددها المستفيدين، تمثل فيما يلي:

جاء في الترتيب الأول عند حصولي على خدمات الضمان الاجتماعي يتأكد المسئولين من عدم حصولي عليها من مكان آخر بمتوسط حسابي (٣)، وجاء في الترتيب الثاني يوجد اتصال بين الوحدة والإدارة و المديرية والمديريات الأخرى في تحديث وتطوير قاعدة البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٩٩)

ثم جاء في الترتيب الثالث توصلت لخدمات الضمان الاجتماعي من خلال علاقتي بالإفراد والمؤسسات الأخرى الموجودة في المجتمع بمتوسط حسابي (٢,٩٦)، وجاء في الترتيب الرابع تساعد الوزارات والمؤسسات الحكومية الأخرى وزارة الشؤون الاجتماعية في تسهيل إجراءات تقديم خدمات الضمان الاجتماعي الخدمات الطبية - التعليمية - بنك ناصر - التأمينات بمتوسط حسابي (٢,٦) و هذا ما اوضحته نتائج دراسة ياسر عبد الفتاح القصاص ٢٠٠٣ ودراسة عايدة نبيه المكاوى (٢٠٠٤) من ضرورة التعاون والتنسيق بين الهيئات الاجتماعية في المجتمع والوحدات الاجتماعية

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للعلاقات والشبكات الاجتماعية كما يحددها المستفيدين (٢,٨٩) وهو معدل مرتفع ، وقد يرجع ذلك الى وجود اتصال افقى ورأسى بين وزارة الشؤون الاجتماعية و المديريات و الادارات الاجتماعية التابعة لها ، وبينها وبين الوزارات الاخرى الموجودة في المجتمع وذلك لتوفير خدمات الضمان الاجتماعى لمن يحتاجها وعدم التكرار والازدواجية في تقديم الخدمات.

وهذا يتفق مع دراسة ماثوى موريس Mathew Morris ، ودراسة أندرو Andrew ، ودراسة مايا جون Joan Maya في التاكيد على اهمية الشبكات والعلاقات الاجتماعية واهمية انضمام الفرد للجماعات والمنظمات.

وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظرى الذي انطلق منه الباحث الذي يوضح ضرورة توافر الشبكات والعلاقات الاجتماعية بين جميع مؤسسات الدولة لتسهيل حصول المواطنين على خدمات الدولة التي توفر لهم.

جدول رقم (٦) العلاقات والشبكات الاجتماعيه كما يحددها المسئولين من خدمات الضمان الاجتماعي (ن=٩)

م	العبارات	الاستجابات						الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع المرجح
		لا		الى حد ما		نعم					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	توصل المستفيد لخدمات الضمان الاجتماعي من خلال علاقته بالافراد والمؤسسات الاخرى الموجوده في المجتمع	٦	٦٦,٧	١	١١,١	٢	٢٢,٢	٠,٨٨	٢,٤٤	٢٢	
٢	اتأكد عند تقديم خدمات الضمان الاجتماعي للمستفيد من عدم حصوله عليها من مكان اخر	٩	١٠٠	-	-	-	-	٠	٣	٢٧	
٣	يوجد اتصال بين الوحده والاداره والمديرية والمديريات الاخرى في تحديث وتطوير قاعده البيانات والمعلومات الخاصه بالمستفيدين	٩	١٠٠	-	-	-	-	٠	٣	٢٧	
٤	تساعد الوزارات والمؤسسات الحكوميه الاخرى وزاره الشؤون الاجتماعيه في تسهيل اجراءات تقديم خدمات الضمان الاجتماعي (الخدمات الطبيه - التعليميه - بنك ناصر - التأمينات)	٩	١٠٠	-	-	-	-	٠	٣	٢٧	
		المتغير ككل						مستوى مرتفع	٠,٢٢	٢,٨٦	

يوضح الجدول السابق ان:

العلاقات والشبكات كما يحددها المسئولين، تمثل فيما يلي:

جاء في الترتيب الأول أتأكد عند تقديم خدمات الضمان الاجتماعي للمستفيد من عدم حصوله عليها من مكان آخر، ويوجد اتصال بين الوحدة والإدارة و المديرية والمديريات الأخرى في تحديث وتطوير قاعدة البيانات والمعلومات الخاصة - بالمستفيدين، وتساعد الوزارات والمؤسسات

الحكومية الأخرى وزارة الشؤون الاجتماعية في تسهيل إجراءات تقديم خدمات الضمان الاجتماعي الخدمات الطبية - التعليمية - بنك ناصر - التأمينات بمتوسط حسابي (٣)، وجاء في الترتيب الثاني توصل المستفيد لخدمات الضمان الاجتماعي من خلال علاقته بالإفراد والمؤسسات الأخرى الموجودة في المجتمع بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للعلاقات والشبكات الاجتماعية كما يحددها المسئولين (٢,٨٦) وهو معدل مرتفع ، وقد يرجع الى عدم التكرار والازدوجية في تقديم خدمات الضمان الاجتماعي للفقراء نتيجة توفر الاتصال المستمر بين وزارة الشؤون الاجتماعية والمديريات والادارات التابعة لها وبينها وبين الوزارات الأخرى. وقد جاءت هذه النتائج متفقه مع نتائج جدول رقم (٣٣) الذي يوضح ان المتوسط العام للعلاقات والشبكات الاجتماعيه كما يحددها المستفيدين (٢,٨٩) وهو معدل مرتفع.

(٢) العمل الجماعي والتعاون:

جدول رقم (٧) العمل الجماعي والتعاون كما يحددها المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي

(ن=٣١٠)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع المرجح	الاستجابات						العبارات	م
				لا		الي حد ما		نعم			
				ك	%	ك	%	ك	%		
٤	٠,٤٦	٢,٧٢	٨٤٣	٠,٦	٢	٢٦,٨	٨٣	٧٢,٦	٢٢٥	يساعدني المسئولين في تسهيل الاجراءات وفي حل المشكلات التي تواجهني عند حصولي على خدمات الضمان الاجتماعي (توجيهي لاماكن استخراج المستندات المطلوبه)	١
٣	٠,١١	٢,٩٩	٩٢٦	-	-	١,٣	٤	٩٨,٧	٣٠٦	يتوافر علاقات طيبه وموده متبادله بين المسئولين عن تقديم خدمات الضمان الاجتماعي	٢
١	٠	٣	٩٣٠	-	-	-	-	١٠٠	٣١٠	يتعاون المسئولين داخل الوحده في تقديم خدمات الضمان الاجتماعي وفي تبادل المعلومات	٣
٢	٠,٠٨	٢,٩٩	٩٢٨	-	-	٠,٦	٢	٩٩,٤	٣٠٨	يتوافر احترام متبادل بين العاملين في الوحده وبينهم وبين المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي	٤

٥	٠,٥٦	٢,٦١	٨٠,٨	٣,٥	١١	٣٢,٣	١٠٠	٦٤,٢	١٩٩	مراعاة ظروف المعاقين وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة
مستوى مرتفع	٠,١٨	٢,٨٦	المتغير ككل							

يوضح الجدول السابق ان:

العلاقات والشبكات كما يحددها المستفيدين، تمثل فيما يلي:

جاء في الترتيب الاول يتعاون المسئولين داخل الوحدة في تقديم خدمات الضمان الاجتماعي وفي تبادل المعلومات بمتوسط حسابي (٣)، وجاء في الترتيب الثاني يتوافر احترام متبادل بين العاملين في الوحدة وبينهم وبين المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٩٩) ثم جاء في الترتيب الثالث يتوافر علاقات طيبة ومودة متبادله بين المسئولين عن تقديم خدمات الضمان الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٩٩) وجاء في الترتيب الرابع يساعدني المسئولين في تسهيل الاجراءات وفي حل المشكلات التي تواجهني عند حصولي على خدمات الضمان الاجتماعي (توجيهي لاماكن استخراج المستندات المطلوبه) بمتوسط حسابي (٢,٧٢) ثم جاء في الترتيب الخامس مراعاة ظروف المعاقين وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة بمتوسط حسابي (٢,٦١)

بالنظر للجدول نجد ان نتائجه تشير الي ان المتوسط العام للعمل الجماعي والتعاون كما يحددها المستفيدين (٢,٨٦) وهو معدل مرتفع، وقد يرجع ذلك الى وجود علاقات طيبة بين العاملين في الوحدة مما ينعكس علي ادائهم المهني عند تقديم الخدمات، وبينهم وبين المستفيدين. وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري الذي انطلق منه الباحث والذي يوضح ضروره توافر علاقات طيبة بين العاملين في الوحدة وبينهم وبين المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي. جدول رقم (٨) العمل الجماعي والتعاون كما يحددها المسئولين من خدمات الضمان الاجتماعي

(ن=٩)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		الي حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	اساعد المستفيد في تسهيل الاجراءات وفي حل المشكلات التي تواجهه عند حصوله على خدمات الضمان الاجتماعي (توجيهه لاماكن استخراج المستندات المطلوبه)	٩	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٢	يتوافر علاقات طيبة ومودة متبادله بيني وبين زملائي في الوحدة	٦	٦٦,٧	١	١١,١	٢	٢٢,٢	٢,٤٤	٠,٨٨	٢
٣	اتعاون داخل الوحدة في تقديم خدمات الضمان الاجتماعي وفي تبادل المعلومات بين زملائي في العمل	٩	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٤	يتوافر احترام متبادل بيني وبين العاملين في الوحدة وبينهم وبين المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي	٨	٨٨,٩	١	١١,١	-	-	٢,٨٩	٠,٣٣	٢
٥	مراعاة ظروف المعاقين وكبار السن وذوي	٨	٨٨,٩	١	١١,١	-	-	٢,٨٩	٠,٣٣	٢

		الاحتياجات الخاصة					
مستوى مرتفع	٠,١٩	٢,٨٤	المتغير ككل				

يوضح الجدول السابق ان:

العمل الجماعي والتعاون كما يحددها المسئولين، تمثل فيما يلي:

جاء في الترتيب الاول اساعد المستفيد في تسهيل الاجراءات وفي حل المشكلات التي تواجهه عند حصوله على خدمات الضمان الاجتماعي (توجيهه لاماكن استخراج المستندات المطلوبه) واتعاون داخل الوحدة في تقديم خدمات الضمان الاجتماعي وفي تبادل المعلومات بين زملائي في العمل بمتوسط حسابي (٣)، وجاء في الترتيب الثاني يتوافر احترام متبادل بيني وبين العاملين في الوحدة وبينني وبين المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي، ومراعاة ظروف المعاقين وكبار السن وذوى الاحتياجات الخاصة بمتوسط حسابي (٢,٨٩)، ثم جاء في الترتيب الثالث يتوافر علاقات طيبة ومودة متبادلة بيني وبين زملائي فيالوحدة بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للعمل الجماعي والتعاون كما يحددها المسئولين (٢,٨٤) وهو معدل مرتفع، وقد يرجع ذلك الى وجود فهم لمفهوم العمل الفريقي ووجود تعاون و احترام متبادل بين العاملين في الوحدة وبينهم و بين المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي.

وقد جاءت هذه النتائج متفقه مع نتائج جدول رقم (٣٥) الذي يوضح أن المتوسط العام للعمل الجماعي والتعاون كما يحددها المسئولين (٢,٨٦) وهو معدل مرتفع.

(٣)الشعور بالكفاءة في العمليات الاجتماعية:

جدول رقم (٩) الشعور بالكفاءة في العمليات الاجتماعية كما يحددها المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي

(ن=٣١٠)

م	العبارات	الاستجابات									
		لا		الى حد ما		نعم		المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	سهوله الاجراءات المطلوبه مني للحصول على خدمات الضمان الاجتماعي	١٣١	٤٢,٣	١٧٨	٥٧,٤	١	٠,٣	٧٥٠	٢,٤٢	٠,٥	٣
٢	اصرف المعاش من مكتب البريد بسهوله	١١٦	٣٧,٤	١٨٤	٥٩,٤	١٠	٣,٢	٧٢٦	٢,٣٤	٠,٥٤	٥
٣	نوافر السجلات والادوات والاجهزه اللازمه لحفظ بيانات المستفيدين	٣٠١	٩٧,١	٩	٢,٩	-	-	٩٢١	٢,٩٧	٠,١٧	١
٤	سهوله استخراج الاوراق المطلوبه مني للحصول على خدمات الضمان الاجتماعي (الشهادة الطبيه، اثبات القيد)	١٤٩	٤٨,١	١٥٥	٥٠	٦	١,٩	٧٦٣	٢,٦٤	٠,٥٤	٢

٤	٠,٤٨	٢,٣٤	٧٢٦	-	-	٦٥,٨	٢٠٤	٣٤,٢	١٠٦	تأخذ الوحدة والاداره الاجتماعيه وقت طويل للبت في صرف المعاش الضماني
مستوى مرتفع	٠,٣	٢,٥١	المتغير ككل							

يوضح الجدول السابق ان:

الشعور بالكفاءة في العمليات الاجتماعية كما يحددها المستفيدين، تمثل فيما يلي:

جاء في الترتيب الأول توافر السجلات والأدوات والأجهزة اللازمة لحفظ بيانات المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٩٧) وهذا ما اوضحته دراسة ابراهيم فرغلي ابراهيم الجبالي عدم وجود نظام ألي للمعلومات يسجل عليه كافة البيانات والمعلومات اللازمة لاصدار القرارات واعداد الخطط للتنفيذ وكذلك عملية تخزين البيانات يدويا يؤدي الى ضياع الوقت والجهد وحدث اخطاء جسيمة في عملية التخزين ، وجاء في الترتيب الثاني سهولة استخراج الأوراق المطلوبة منى للحصول على خدمات الضمان الاجتماعي (الشهادة الطبية، إثبات القيد) بمتوسط حسابي (٢,٤٦) ، ثم جاء في الترتيب الثالث سهولة الإجراءات المطلوبة منى للحصول على خدمات الضمان الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٤٢) ، وجاء في الترتيب الرابع تأخذ الوحدة والإدارة الاجتماعية وقت طويل للبت في صرف المعاش الضماني بمتوسط حسابي (٢,٣٤) وهذا ما اوضحته دراسة سلوى رمضان عبد الحليم و دراسة سلطان بن سيف من تعقد الاجراءات و استغراق وقتا طويلا للحصول للبت في الحالة ، ثم جاء في الترتيب الخامس اصرف المعاش من مكتب البريد بسهولة بمتوسط حسابي (٢,٣٤)

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للشعور بالكفاءة في العمليات الاجتماعية كما يحددها المستفيدين (٢,٥١) وهو معدل مرتفع ، وقد يرجع ذلك الى التعاون بين المسؤولين فى تقديم الخدمة ومساعدة المسؤولين للمستفيدين في تسهيل اجراءات الحصول عليها. وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظرى الذى انطلق منه الباحث ، والذي يوضح ضرورة شعور المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي بكفاءة العمليات الاجتماعية من كثرة اجراءات الحصول على هذه الخدمات.

جدول رقم (١٠) الشعور بالكفاءة في العمليات الاجتماعية

كما يحددها المسؤولين من خدمات الضمان الاجتماعي

(ن=٩)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع المرجح	الاستجابات						العبارات	م
				لا		اي حد ما		نعم			
				ك	%	ك	%	ك	%		
١	٠,٥٣	٢,٥٦	٢٣	-	-	٤٤,٤	٤	٥٥,٦	٥	١	
٢	٠,٧٨	٢,١١	١٩	٢٢,٢	٢	٤٤,٤	٤	٣٣,٣	٣	٢	

١	٠,٤٤	٢,٧٨	١٥	-	-	٢٢,٢	٢	٧٧,٨	٧		٣
١	٠,٤٤	٢,٧٨	٢٥	-	-	٢٢,٢	٢	٧٧,٨	٧		٤
٤	٠,٦	١,٨٩	١٧	٢٢,٢	٢	٦٦,٧	٦	١١,١	١		٥
مستوى مرتفع	٠,٢٩	٢,٤٢	المتغير ككل								

يوضح الجدول السابق ان:

الشعور بالكفاءة في العمليات الاجتماعية كما يحددها المسئولين، تمثل فيما يلي: جاء في الترتيب الأول توافر السجلات والأدوات والأجهزة اللازمة لحفظ بيانات المستفيدين، ويستخرج المستفيد الأوراق المطلوبة منه للحصول على خدمات الضمان الاجتماعي الشهادة الطبية، إثبات القيد بسهولة بمتوسط حسابي (٢,٧٨)، وجاء في الترتيب الثاني سهولة الإجراءات المطلوبة للحصول على خدمات الضمان الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، ثم جاء في الترتيب الثالث يصرف المستفيد المعاش من مكتب البريد بسهولة بمتوسط حسابي (٢,١١)، وجاء في الترتيب الرابع تأخذ الوحدة والإدارة الاجتماعية وقت طويل للبت في صرف المعاش الضماني بمتوسط حسابي (١,٨٩)

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للشعور بالكفاءة في العمليات الاجتماعية كما يحددها المسئولين (٢,٤٢) وهو معدل مرتفع، و قد يرجع ذلك الى سرعة و سهولة استفادة المواطنين من خدمات الضمان الاجتماعي نتيجة لخبرة المسئولين عن تقديم الخدمات، وهذا يتفق مع نتائج جدول رقم (١٩) الذي يوضح أن أكبر نسبة من المسئولين عدد سنوات خبرتهم تقع في الفئة (١٥) سنة فأكثر بنسبة (٦٦,٧%)، وهذا يعكس أن المسئولين لديهم الخبرة في تقديم خدمات الضمان الاجتماعي بشكل افضل و اسرع. و قد جاءت هذه النتائج متفقة مع نتائج جدول رقم (٣٧) الذي يوضح أن المتوسط العام للشعور بالكفاءة في العمليات الاجتماعية كما يحددها المستفيدين (٢,٥١) وهو معدل مرتفع.

المراجع

- ١- أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، القاهرة، دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٠، ص ٣٨٧.
- ٢- السيد عبد الحميد عطية: التشريعات ومجالات الخدمة الاجتماعية، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠١، ص ٢٦١.
- ٣- بيتي آل كوك - عرض على الدجوى: فهم الفقر، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠٠، ص ١٣.
- ٤- ريتشارد غ. ولكنسون: المجتمعات غير الصحية علل عدم المساواة، ترجمة محمد منير الأصبحي، معهد الإدارة العامة، السعودية، ٢٠٠٣، ص ٢٨٣.
- ٥- شاکر النابلس: دور رأس المال الاجتماعی المصری فی بناء الأمة (١٩٥٠-١٩٠٠)، القاهرة، مؤسسة الأهرام، مجلة الديمقراطية، السنة الثالثة، العدد ٣٥، يوليو ٢٠٠٩، ص ٤٦.
- ٦- طلعت مصطفى السروجی: التنمية الاجتماعية من الحداثة إلى العولمة، الإسكندرية، المكتب الجامعی، ٢٠٠٩، ص ٤٠٨.
- ٧- طلعت مصطفى السروجی: رأس المال الاجتماعی وثلاثية التخطيط والتحديث إستراتيجية متوازنة، ٢٠٠٣، ص : ص ٤٩ : ٥٩.
- ٨- طلعت مصطفى السروجی: رأس المال الاجتماعی، مكتبة الانجلو المصرية، ٢٠٠٩، ص ١٧٩.
- ٩- عبد العزيز بن عبد الله السنبل: دور المنظمات العربية فی التنمية المستدامة، ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر التنمية والأمن فی الوطن العربي، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠٠١، ص ص ١١، ١٠.
- ١٠- مجدى محمد النحاس: الدور المفقود لرأس المال الاجتماعی، القاهرة، مؤسسة الأهرام، الأهرام الاقتصادی، العدد ١٩٦٧، سبتمبر ٢٠٠٦، ص ٦٠.

- ١١- مكتب العمل الدولي: الضمان الاجتماعي من أجل العدالة الاجتماعية وعولمة عادلة، جينيف، مؤتمر العمل الدولي، الدورة المائة، التقرير السادس، ٢٠١١، ص ٧.
- ١٢- برنامج الأمم المتحدة الألماني، معهد التخطيط القومي: تقرير التنمية البشرية، مصر، ٢٠٠٨.
- ١٣- برنامج الأمم المتحدة الانمائي - معهد التخطيط القومي: تقرير التنمية البشرية لمصر، ١٩٩٧ م.
- ١٤- برنامج الأمم المتحدة الانمائي: تقرير التنمية البشرية، اليمين، ١٩٩٨، ص ٥.