



دار الإنماء الاجتماعي

عضو في مؤسسة قطر

إدارة البحوث والدراسات الاجتماعية

رأي المستفيدين من الخدمات المقدمة من قسم الخدمة
الاجتماعية بدار الإنماء الاجتماعي

(دراسة استطلاعية)

إعداد / شمة البدر
باحث دراسات اجتماعية

إشراف الدكتور / محمد عبد المنعم شلبي
رئيس قسم البحوث والدراسات الاجتماعية

القسم الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة

المقدمة

تختص دار الإنماء الاجتماعي بوصفها مؤسسة اجتماعية غير حكومية، بالعمل على تمكين أفراد المجتمع من الجنسين، من خلال تقديم خدمات اجتماعية لرفع مستواهم، وكذلك مستويات كفاءة الأسر بهدف مساعدتها في الاعتماد على نفسها، فضلاً عن الارتقاء بالأفراد من خلال ترسيخ ركائز تنمية تسهم في استنهاض قدراتهم وتحقيق الاستقرار الأسري لهم.

ويعتبر الأخذ باتجاهات رأي المستفيدين بخصوص الخدمات المقدمة لهم عبر قسم الخدمة الاجتماعية، إيجاباً وسلباً، أمراً ضرورياً، حيث يوفر مؤشراً على مدى فاعلية تلك الخدمات، الأمر الذي قد يفيد أصحاب القرار حال الرغبة في إدخال تعديلات أو تطويرات بعينها على هذا المجال.

لذلك يسعى قسم الدراسات الاجتماعية من خلال هذه الدراسة الاستطلاعية إلى تسليط الضوء على الخدمات المقدمة للجمهور المستهدف من خلال قسم الخدمات الاجتماعية بدار الإنماء الاجتماعي، ومدى تلبيتها لمتطلباتهم، إضافة إلى التعرف على كافة الآراء المختلفة والملاحظات التي قد تسهم في تطوير الأداء حسب الاحتياجات العامة.

أهمية الدراسة:

تعد الأسرة اللبنة الأولى في كيان المجتمع، وهي الأساس المتين الذي يقوم عليه هذا الكيان، فبصلاح الأساس يصلح البناء، وكلما كان الكيان الأسري سليماً ومتماسكاً كان لذلك انعكاساته الإيجابية على المجتمع. فالأسرة التي تقوم على أسس من الفضيلة والأخلاق والتعاون تمثل ركيزة من ركائز أي مجتمع يصبو إلى أن يكون مجتمعاً قوياً متماسكاً متعاوناً، يسير ركب الرقي والتطور.

وتكتسب الأسرة أهميتها من كونها أحد الأنظمة الاجتماعية المهمة التي يعتمد عليها المجتمع كثيراً في رعاية أفرادهم منذ قدومهم إلى هذا الوجود وتربيتهم وتلقينهم ثقافة المجتمع وتقاليدته وتهيئتهم لتحمل مسؤولياتهم الاجتماعية على أكمل وجه. وتنطوي العلاقة بين الفرد والأسرة والمجتمع على كثير من أوجه الاعتماد المتبادل ولا

الفهرس

5-1	القسم الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
34-6	القسم الثاني: عرض وتحليل الجداول الإحصائية للدراسة
36-35	القسم الثالث: ملخص نتائج الدراسة وأهم توصياتها
37	المراجع

يمكن أن يستغني أحدهم عن الآخر؛ فالأسرة ترعى شؤون الأفراد منذ الصغر والمجتمع يسعه جاهداً لتهيئة كل الفرص التي تمكن هؤلاء الأفراد من أداء أدوارهم الاجتماعية وتنمية قدراتهم بالشكل الذي يتوافق مع أهداف المجتمع.

تشكل الخدمة الاجتماعية واحدة من المجالات التطبيقية التي تهم أخصائيي الخدمة الاجتماعية في مجالات عمله المتنوعة، داخل المؤسسات وخارجها على حد سواء، وفي التجمعات السكانية على اختلاف أحجامها ومستويات تطورها الاجتماعية. ويتجلى عمل أخصائيي الخدمة الاجتماعية في مظهرين أساسيين، هما خدمة الفرد، وخدمة الجماعة، وأياً منهما لا يعد اختصاصاً قائماً بذاته، أو منفصلاً عن الآخر، ويقتضي الأمر لدى أخصائيي الخدمة الاجتماعية أن يمارس دوره ضمن كل فئة من الفئات التي يعمل في إطارها تبعاً لظروف الواقع وحاجاته. فقد يتطلب الأمر منه أن يؤدي عمله في نطاق خدمة الفرد عندما يتصدى لمعالجة المشكلات الفردية في نطاق عمله، وهو في الوقت ذاته يؤدي عملاً آخر في نطاق الجماعة عندما يأخذ على عاتقه معالجة مشكلات ذات طابع جماعي. (1)

ومما لا شك فيه أن دار الإنماء الاجتماعي تعد من أبرز المؤسسات الأهلية التي تهتم بالعمل الاجتماعي والإنساني في المجتمع القطري، حيث تعتبر الإنسان غاية التنمية ووسيلتها. وانسجماً مع هذه الرؤية، تقوم رسالة الدار على دعم القدرات البشرية وتنميتها واستثمارها من خلال مجموعة من الخدمات المتنوعة التي تهدف من خلالها إلى تحقيق استقرار الأسر من خلال مساعدة وتحسين وضع الأسر ذات الدخل المتدني ورفع كفاءة الأسر للاعتماد على نفسها. كذلك تسعى للارتقاء بالأفراد من خلال توفير خدمات اجتماعية تنموية متقدمة تكفل وتدعم الفرد والأسرة في دولة قطر عن طريق قصص الاحتياجات الاجتماعية للأفراد.

ومن هذا المنطلق، فقد سعت دار الإنماء الاجتماعي إلى تعزيز دور الأسرة في المجتمع والمحافظة على تماسكها واستقرارها الاجتماعي والاقتصادي من خلال مجمل الخدمات المتنوعة التي يسعى قسم الخدمات الاجتماعية جاهداً إلى توفيرها للأسر المحتاجة.

كما أن نتائج هذه الدراسة سوف تساعد في تعزيز الجوانب الإيجابية لدعمها والوقوف على نقاط الضعف للحد منها.

مشكلة الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى استطلاع اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المقدمة إليهم من دار الإنماء الاجتماعي، ومدى فاعلية تلك الخدمات في تحسين ظروف المستفيدين وكفايتهم، ومدى رضاهم عن الإجراءات المتبعة، وتقييمهم لأسلوب المتابعة الدورية، واقتراحاتهم لتطوير الخدمات الاجتماعية. وبالتالي فقد جاءت مشكلة الدراسة مصاغة في تساؤل رئيس مؤداه: ما اتجاهات المستفيدين من الخدمات المقدمة من قسم الخدمة الاجتماعية بدار الإنماء الاجتماعي، وما اقتراحاتهم من أجل التطوير؟

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات التي تقدم إليهم من خلال قسم الخدمات الاجتماعية، والتعرف على مدى ملاءمتها ومعرفة كافة الآراء والملاحظات حولها من أجل تطويرها حسب الاحتياجات العامة.

الأهداف الفرعية تتمثل في الآتي:

- 1- الوقوف على آراء المستفيدين من الخدمات الاجتماعية فيما يقدم إليهم، إيجاباً وسلباً.
- 2- التعرف على أهم الصعوبات التي تواجه المستفيدين من الخدمات.
- 3- التعرف على اقتراحات المستفيدين بشأن تحسين نوعية الخدمات المقدمة إليهم.

مفاهيم الدراسة:

الخدمة الاجتماعية: عبارة عن خدمات مهنية أو عمليات ومجهودات منظمة ذات صبغة علاجية ووقائية وإنسانية تؤدي إلى الناس وتهدف إلى مساعدتهم كأفراد أو جماعات في الوصول إلى حياة كريمة تسودها علاقات طيبة ومستويات اجتماعية تتمشى مع رغباتهم وإمكاناتهم وتتفق مع مستويات وأمانهم المجتمعي الذي يعيشون فيه (2) .

المستفيد: هو كل مواطن أو مقيم شملته الرعاية الاجتماعية وأصبح من ضمن الفئات التي شملتها الخدمات المقدمة من دار الإنماء الاجتماعي.

تساؤلات الدراسة:

- 1- ما الخدمات التي يقدمها قسم الخدمة الاجتماعية للمستفيدين؟
- 2- ما المدة الزمنية التي تستغرقها دراسة حالة المستفيد ؟
- 3- كيف يتم التواصل بين الأخصائيات والمستفيد من أجل الحصول على الخدمة المطلوبة؟
- 4- ما مدى رضا المستفيد عن إجراءات الخدمة في دار الإنماء الاجتماعي؟
- 5- ما مدى فعالية الخدمات المقدمة في تحسين أوضاع المستفيدين منها؟
- 6- ما أهم الصعوبات التي واجهت المستفيد عند تقديم طلبه؟
- 7- ما تقييم المستفيد لأسلوب المتابعة الدورية؟
- 8- ما اقتراحات المستفيد لتطوير خدمات دار الإنماء الاجتماعي؟

الأسلوب المنهجي:

وفقاً لأهداف الدراسة فقد تم تبني المنهج التقييمي.

أدوات الدراسة:

تم تصميم استبيان خاص بموضوع الدراسة كأداة لجمع البيانات من المبحوثين، وقد تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة المفتوحة والمغلقة بلغ عددها 24 سؤالاً تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء رئيسية: تضمن الجزء الأول البيانات الأساسية للمبحوثين وبعض خصائص أسرهم وخصائص السكن، وتضمن الجزء الثاني الخدمات الاجتماعية التي يقدمها قسم الخدمة الاجتماعية للمستفيدين. أما الجزء الثالث فتضمن رأي المستفيد بقسم الخدمة الاجتماعية من خلال صياغة أسئلة تتناول قياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

عدد العينة:

تم اختيار العينة وفقاً للطريقة الاحتمالية، حيث تم اختيار 90 مستفيداً بعد تصنيفهم حسب النوع (ذكور - إناث)، والفئات العمرية، والجنسيات (قطري - غير قطري)، نوع الخدمة المقدمة إليهم، ومدة تلقيهم للخدمة.

اختيار عينة الدراسة:

25% احتمالية طبقية على أساس الجنسية والجنس ونوع الخدمة المقدمة.

تاريخ الدراسة:

في مارس 2011 وتم الانتهاء منها في يونيو 2011.

صعوبات الدراسة :

- واجهت الباحثة عدة صعوبات أثناء التطبيق الميداني للدراسة، وكان من بينها ما يلي:
- صعوبة التفاهم مع بعض الحالات لعدم معرفتها باللغة العربية.
- عدم الرد من قبل بعض الحالات على هواتفهم النقالة أثناء الفترة المحددة للدراسة.
- من الملاحظات التي اكتشفت أن هناك عينة منهم قد سجلت بأنها تحصل على مساعدات مادية، ومع التحدث إليهم اتضح أن المساعدة المادية كانت فقط لمدة شهر أو شهرين في العام وإلى الآن، وأنهم لم يحصلوا على أية مساعدات منتظمة منذ مدة طويلة.
- بالإضافة إلى أنه توجد بعض الحالات التي قد قطعت عنهم المساعدة المادية نظراً لأنهم يحصلون على مساعدة من الشؤون الاجتماعية، وإلى الآن لا يزالون مسجلين في القائمة على أنهم يستفيدون من الخدمة في دار الإنماء الاجتماعية.

- لوحظ أن هناك عدداً من الحالات التي سجلت علم أنها حالات تحصل علم مساعدات مادية وعينية، أو مادية وتعليمية، وبعد التحدث إليهم أفصحوا بأنهم لم يحصلوا إلا علم مساعدة مادية، وبمبالغ بسيطة.
- هناك بعض الحالات المرضية التي تعاني من فشل كلوي كان من الصعب التواصل معها بسبب الحالة المرضية لهم ومتابعتهم الدائمة في المستشفى.
- تم التحدث مع إحدى الحالات التي سجلت علم أنها تحصل علم مساعدة مادية وعينية، وبعد التحدث مع الحالة اتضح أن المساعدة كانت فقط لشهرين، وكانت المساعدة العينية عبارة عن ملابس قديمة، حتى إنها لم تستخدم لأبنائه، وأنه يعاني من فشل كلوي جديد ولم يخبر الأخصائية التي تتابع حالته حتى الآن.
- شخص آخر يتلقى المساعدة مرة واحدة فقط في العام، ولا يوجد بينه وبين الأخصائية أي احتكاك أو تواصل. والمرة الوحيدة الذي جاء بها إلى الدار كان لأجل تقديم أوراقه التي تثبت حاجته لغسيل الكلى. وأفاد بأنه لا يستطيع تقديم أي إجابة علم الاستبيان لأنه ليست لديه فكرة كافية عن الدار.
- اتضح لي (من خلال التواصل مع الحالات) أن هناك الكثير منهم قد سجلوا علم أنهم يحصلون علم مساعدات تعليمية، وهم في الواقع لا يحصلون إلا علم مساعدات مادية، أو مجرد كوبونات في الأعياد والمواسم.

القسم الثاني

عرض وتحليل الجداول الإحصائية للدراسة

جدول رقم (1) يوضح الفئة العمرية للمستفيدين من الخدمات:

الفئات العمرية	العدد	%
8 أعوام إلى أقل من 15 عاماً	1	1.11
15 عاماً إلى أقل من 22 عاماً	2	2.22
22 عاماً إلى أقل من 29 عاماً	4	4.44
29 عاماً إلى أقل من 36 عاماً	11	12.22
36 عاماً إلى أقل من 43 عاماً	16	17.78
43 عاماً إلى أقل من 50 عاماً	21	23.33
50 عاماً إلى أقل من 57 عاماً	17	18.89
57 عاماً إلى أقل من 64 عاماً	7	7.78
64 عاماً إلى أقل من 73 عاماً	9	10.00
73 عاماً إلى أقل من 80 عاماً	2	2.22
المجموع	90	100.00

يتضح من خلال الجدول السابق أن أكثر المستفيدين من الخدمات يتمركزون حول الفئة العمرية (43 عاماً إلى أقل من 50 عاماً) حيث بلغت نسبتهم 23,33%.
بينما تدنت النسبة قليلاً حول الفئة العمرية من (50 عاماً إلى أقل من 57 عاماً) حيث بلغت 18,89%.

ويليها الفئة العمرية من (36 عاماً إلى أقل من 43 عاماً) حيث حصلت على نسبة 17,78%.
كذلك تدنت النسبة حول الفئة العمرية من (29 عاماً إلى أقل من 36 عاماً) حيث بلغت نسبتها 12,22%.

وأما الفئة العمرية من (64- أقل من 73) فقد حصلت على نسبة 10,00%.

وأقل نسبة هي للفئة العمرية من (8 أعوام إلى أقل من 15 عاماً) وهي مرحلة الطفولة حيث بلغت نسبتها 1,11% حيث بلغ عدد المستفيدين من هذه الفئة هو شخص واحد فقط من أفراد العينة.

ولعل الفئة العمرية الأكثر تمركزاً وهي من (43 عاماً إلى أقل من 50 عاماً) حيث تعتبر هذه الفئة قادرة على العمل والعطاء والإنجاز لأنها تقع في متوسط عمر الإنسان وهي مرحلة ما زالت تعتمد على نفسها في كسب قوت يومها.

جدول رقم (2) يوضح الجنسية للمستفيدين من الخدمات:

الجنسية	العدد	%
قطري	29	32.22
غير قطري	61	67.78
المجموع	90	100

يتضح من خلال الجدول أن أغلب المستفيدين من الخدمات هم (غير قطريين) حيث بلغت نسبتهم 67,78%.

بينما شكلت نسبة (القطريين) من أفراد العينة 32,22% فقط.

وهذا يؤكد أن أغلب المستفيدين من الخدمات التي تقدم في دار الإنماء الاجتماعي هم من المقيمين (المغتربين) في الدولة والذين قد يكون وضعهم لا يسمح بزيادة دخلهم المادي فبالتالي هم الأكثر لجوءاً إلى الجهات التي تقدم تلك المساعدات الاجتماعية.

جدول رقم (3) يوضح نوع المبحوثين:

النوع	العدد	%
ذكر	62	68.89
أنثى	28	31.11
المجموع	90	100

يتضح من خلال الجدول أن الذكور هم الفئة الغالبة من أفراد العينة حيث تجاوزت النصف من إجمالي عدد المبحوثين وقد بلغت نسبتهم 68,89% بينما تدنت النسبة كثيراً لفئة الإناث حيث بلغت 31,11% فقط.

وقد يدل ذلك على أن الرجل هو المسؤول الأول عن تلبية احتياجات البيت والأسرة كونه رياً لها فهو من يتحمل كافة المسؤوليات تجاه أسرته.

جدول رقم (4) يوضح الحالة الاجتماعية للمبحوثين:

الحالة الاجتماعية	العدد	%
أعزب	6	6.67
متزوج	63	70
أرمل	7	7.78
مطلق	14	15.56
المجموع	90	100

يتضح من خلال الجدول توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية ويبدو أن غالبية العينة من فئة "المتزوجين" حيث بلغت 70%، فيما كانت فئة "المطلقين" تمثل 15,56% من أفراد العينة، أما نسب "العزاب والأرامل" من العينة فكانت محدودة جداً بحيث لم تتجاوز 7 إلى 6 % من إجمالي العينة، ما يعني أن ما يقارب ثلاثة أرباع العينة من المتزوجين فيه مقابل الثلث من المطلقين، ويبدو أن هذه النتيجة متوافقة إلى حد ما مع نوع المبحوثين حيث إن أغلبهم كانوا من الذكور.

ونلاحظ من خلال هذا الجدول أن فئة المتزوجين هم الأكثر طلباً للمساعدة لما يتطلب وضعهم الاجتماعي والأسري من تأمين المستلزمات الضرورية للأسرة المسؤول عنها من إنفاق على الأبناء وتأمين كافة الاحتياجات الأساسية.

جدول رقم (5) يوضح عدد الأبناء للمبحوثين:

عدد الأبناء	العدد	%
1-5	53	58.89
6-10	25	27.78
11 فأكثر	4	4.44
لا يوجد أبناء	8	8.89
المجموع	90	100.00

يتضح من خلال الجدول السابق أن عدد أبناء المبحوثين من (1-5) قد بلغت نسبتهم 58,89% وهي أعلى نسبة مقارنة بغيرها من الفئات، فيه حين بلغت نسبة الذين لديهم (6-10) أبناء نسبة 27,78%، وهو عدد كبير يتطلب الكثير من المسؤوليات والاحتياجات التي قد تثقل كاهل رب الأسرة المسؤول عنها.

كما أن الأسر التي لا يوجد لديها أبناء قد بلغت نسبتهم 8,89%.

فيه حين سجلت أقل نسبة لمن لديهم (11 فأكثر) من الأبناء حيث بلغت نسبتهم 4,44%.

ومن المعروف أن زيادة عدد أفراد الأسرة بشكل أو بآخر يلقي بظلاله على الأسرة اقتصادياً واجتماعياً وتربوياً مما يؤدي إلى عدم قدرتها على التكيف مع ظروف الحياة اليومية، كما

أنه كلما زاد عدد الأفراد في الأسرة تطلب ذلك الكثير من الرعاية والإنفاق والمسؤولية التي قد تثقل كاهل رب الأسرة.

جدول رقم (6) يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين:

المستوى التعليمي	العدد	%
لا يقرأ ولا يكتب	21	23.33
يقرأ ويكتب	15	16.67
ابتدائي	20	22.22
إعدادي	9	10
ثانوي	18	20
بكالوريوس فما فوق	7	7.78
المجموع	90	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أكبر نسبة لتركز المبحوثين قد جاءت منحصرة في ذوي المستوى التعليمي المتدني؛ بداية من الأميين الذين لا يقرأون ولا يكتبون وحتى الحاصلين على التعليم الابتدائي، حيث كانت نسبة هؤلاء إجمالاً تمثل الثلثين، أما الثلث الباقي فكان للحاصلين على شهادات أعلى بدءاً من المرحلة الإعدادية وحتى المرحلة الجامعية. وهو ما يدل على أن هناك علاقة عكسية بين المستوى التعليمي من ناحية، ومدى الاحتياج إلى المساعدات الاجتماعية من ناحية أخرى، حيث نجد أنه كلما انخفض المستوى التعليمي للشخص ازدادت درجة اعتماديته على المساعدات الاجتماعية الخارجية، والعكس صحيح. وهذا الأمر يبرز أيضاً حقيقة أنه كلما ازداد المستوى التعليمي للشخص، ازدادت إمكانية الحصول على فرص عمل أفضل تؤمن له آفاقاً معيشية أكثر راحة، وتعصمه من أن يقع ضحية للحاجة إلى المساعدات، والعكس صحيح.

جدول رقم (7) يوضح الحالة العملية للمبحوثين:

الحالة العملية	العدد	%
يعمل	28	31.11
لا يعمل	62	68.89
المجموع	90	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن المبحوثين الذين لا يعملون قد شكلوا أعلى نسبة وهي 68,89%. في حين الذين يعملون قد بلغت نسبتهم 31,11%، مما قد يدل على أهمية وجود من يخدم تلك الفئة التي لا تعمل لما عليها من التزامات واحتياجات يجب أن تلبيها بالقدر المستطاع إلى أن يتوفر لها عمل إن أمكن ذلك. هذا بالإضافة إلى أن أغلب المستفيدين من

الخدمات تتراوح أعمارهم ما بين (43 عاماً إلى أقل من 50 عاماً). ويمكن لتلك الفئة أن تنضم لأي عمل يناسب حالتها الصحية وقدرتها على العطاء.

كما أن وجود عدد من الأفراد القادرين على العمل بدون وظائف يعد بمثابة إهدار لأحد عناصر الإنتاج المهمة في المجتمع، فالكثير من المستفيدين أصبحوا يبحثون عن أعمال إضافية بعد تدني حالتهم الصحية لسد الحاجة التي يعانون منها من عدم اشباع الحاجات والحرمان وتدني مستوى المعيشة للأسرة بأكملها.

جدول رقم (8) يوضح مهنة المبحوثين:

المهنة	العدد	%
مهنة إدارية	10	35.7
مهنة حرفية	9	32.1
مهنة خدمية	9	32.1
المجموع	28	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن المبحوثين الذين يعملون في مهنة إدارية قد بلغت نسبتهم 35,7% بينما تساوت النسب للذين يعملون في مهنة حرفية وخدمية حيث بلغت نسبتهم 32,1%.

جدول رقم (9) يوضح منطقة سكن المبحوثين:

منطقة السكن	العدد	%
بلدية الدوحة	28	31.11
بلدية الوكرة	18	20
بلدية الريان	34	37.78
بلدية أم صلال	10	11.11
المجموع	90	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين يقطنون في المناطق التابعة لبلدية (الريان) حيث بلغت نسبتهم 37,78%. في حين أن الذين يقطنون في المناطق التابعة لبلدية (الدوحة) قد بلغت نسبتهم 31,11%، كما أن الذين يقطنون في المناطق التابعة لبلدية (الوكرة) بلغت نسبتهم 20% من إجمالي أفراد العينة.

وكانت أقل نسبة قد سجلت لأولئك الذين يقطنون في المناطق التابعة لبلدية (أم صلال) حيث بلغت نسبتهم 11,11%.

جدول رقم (10) يوضح نوع السكن للمبحوثين:

نوع السكن	العدد	%
مستقل	20	22.22
مشترك	70	77.78
المجموع	90	100

يتضح من الجدول السابق أن أغلب المستفيدين يقطنون في منزل (مشترك) وقد بلغت نسبتهم 77,78%. في حين بلغت نسبة الذين يعيشون في سكن مستقل فقط 22,22% وهي نسبة بسيطة جداً مقارنة بمن سبقوها.

ومن المعروف أن السكن ليس مكاناً للمعيشة فقط ولكنه أيضاً للسكنة، فالمسكن هو المكان الذي يشعر فيه الإنسان بالأمان ويتمتع فيه بالخصوصية والانتماء، وأنه بصفة عامة المكان الذي يجد فيه الأفراد أنفسهم ويحققون احتياجاتهم الاجتماعية والاقتصادية. هذا النمط من السكن (المشترك) قد يؤثر بشكل أو بآخر على نمط معيشة الأسرة التي تتشارك السكن وبالتالي يكون تأثيرها سلبياً على جميع أفراد الأسرة لعدم شعورها بالاستقلالية. من هنا أصبح تملك سكن خاص مصدر قلق دائم لكل شاب ولكل رب أسرة يطمح في تكوين الأسرة المستقرة. لذا يعاني الكثير من الشباب قلة الموارد المالية وبالتالي عدم القدرة على تلبية متطلبات الزواج الأساسية والقيام على إعالة أسرته على أكمل وجه لاسيما في وقتنا الحاضر في ظل ندرة الفرص الوظيفية، إذ يقف الشباب عاجزاً عن توفير المسكن المناسب أو المريح نوعاً ما، فيضطر بذلك إلى السكن مع عائلته ووالديه. وهذا ما نلمسه من خلال هذه الدراسة، وهو أن أغلب المتزوجين غير قادرين على توفير سكن مستقل بأسرته مما قد يضعف الأمان الاجتماعي الذي تحتاجه أي أسرة.

جدول رقم (11) يوضح نوع الوحدة السكنية للمبحوثين:

الوحدة السكنية	العدد	%
شقة	13	14.44
بيت صغير	20	22.22
مسكن شعبي	33	36.67
فيلا	9	10
ملحق	15	16.67
المجموع	90	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن المبحوثين الذين يقطنون في مسكن (شعبي) قد بلغت نسبتهم 36,67%.

ففي حين سجل الذين يمتلكون منزلاً صغيراً نسبة 22,22%. ويليهم الذين يقطنون في ملحق وقد بلغت نسبتهم 16,67%.

تقاربت النسب بين من يقطنون في (شقة وفيللا) حيث بلغت نسبتهم ما بين 10-14% من إجمالي أفراد العينة.

وتشير نتائج الجدول إلى أن الحصول على المسكن الملائم صار هاجساً يقض مضاجع محدودي ومتوسطي الدخل خصوصاً في ظل الارتفاع المتصاعد في إيجارات الشقق السكنية، وعدم ملاءمتها للرواتب والدخول بصفة عامة، لذا نلاحظ أن فئة من المستفيدين يقطنون في منازل شعبية، والأغلب أنها تكون (مشتركة) كما اتضح ذلك من الجدول السابق، كما ليس لهذه الظاهرة أدنى إيجابية سوى تقليل تكلفة المعيشة ربما على هذه الأسر أو الأفراد.

جدول رقم (12) يوضح عدد الأشخاص بمن فيهم المبحوث الذين يقيمون معه في السكن نفسه:

عدد الأشخاص بمن فيهم المبحوث الذين يقيمون معه	العدد	%
5-1	23	25.56
11-6	47	52.22
17-12	12	13.33
23-18	4	4.44
29-24	0	0.00
35-30	1	1.11
غير مبين	3	3.33
المجموع	90	100.00

يتضح من خلال الجدول السابق أن عدد الأشخاص من (6-11) الذين يقيمون مع المبحوث في السكن نفسه قد بلغت نسبتهم 52,22%.

في حين انخفضت النسبة إلى النصف لعدد الأشخاص من (1-5) الذين يقيمون في السكن نفسه حيث بلغت نسبتهم 25,56%.

أما هؤلاء الذين يتراوح عددهم بين (12-17) فقد سجلوا 13,33% من عدد العينة.

ويليهم أولئك الذين يتراوح عددهم بين (18-23) حيث بلغت نسبتهم 4,44%. في حين سجلت أقل نسبة لمن يتراوح عددهم من (30-35) حيث بلغت نسبتهم 1,11% وهو عدد بسيط جداً من إجمالي عدد العينة.

ونلاحظ أنه كلما ازداد عدد الأفراد في الأسرة كلما قلت الوسائل المتاحة للإشباع احتياجاتهم من المكونات الرئيسية التي تتعلق بوضع الأسرة واستقرارها وعدم القدرة على توفير بيئة اجتماعية تلبي احتياجات كافة أفراد الأسرة.

جدول رقم (13) يوضح نوع حيازة السكن للمبحوثين:

نوع حيازة السكن	العدد	%
إيجار	52	57.78
منحة	9	10
ملك	27	30
وقف	2	2.22
المجموع	90	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين يقطنون في سكن (إيجار) حيث كانت نسبتهم 57,78%. في حين أن هؤلاء الذين يقطنون في سكن (ملك) بلغت نسبتهم 30%. أما الذين يقطنون في سكن (منحة) فقد جاءوا في المرتبة الثالثة حيث بلغت نسبتهم 10%. وكانت أقل نسبة سجلت هؤلاء الذين يقطنون في سكن (وقف) حيث بلغت نسبتهم 2,22% فقط من إجمالي عدد العينة، مما قد يدل على أن هناك من هو بحاجة إلى من يقوم بتخفيف الأعباء المترتبة عليه بما فيها تسديد إيجار منزله. وهذا ما يبدو واضحاً في الجهد الذي تسعده دار الإنماء لتخفيفه عن بعض الفئات المستحقة في ظل غلاء المعيشة الذي يشهده العالم. وهذا يعني أن جزءاً كبيراً من المعاش أو المساعدات المصروفة للمستفيدين ينفق في دفع أجرة المسكن، وبعض المستأجرين من المستفيدين قد يتعرضون للطرد من منازلهم هم وأسرهم نتيجة عدم قيامهم بدفع الأجرة أو التأخير في دفعه للمالكين. يتطلب هذا الوضع وضع استراتيجية للتعامل معه.

جدول رقم (14) يوضح الذين يقوم بتسديد قيمة الإيجار لسكن المبحوث:

من الذي يقوم بتسديد قيمة الإيجار؟	العدد	%
الأب	17	32.69
الأم	7	13.46
أحد الأبناء	11	21.15
الأقارب	1	1.92
الأصدقاء أو الجيران	2	3.85
بالاشتراك بينهم	6	11.54
تجمع المساعدة من الآخرين	3	5.77
من الدولة	5	9.62
المجموع	52	100.00

يتضح من خلال الجدول السابق أن أعلى نسبة سجلت لمن يقوم بتسديد قيمة إيجار السكن قد بلغت 32,69% من نصيب (الأب)، في حين بلغت نسبة (أحد الأبناء) الذين يقومون بتسديد قيمة الإيجار 21,15%. ويليه ذلك (الأم) حيث بلغت نسبتها 13,46%. كما تقاربت باقي النسب حيث سجلت فئة (بالاشتراك بينهم) نسبة 11,54%. ويليهما فئة (من الدولة) حيث بلغت نسبتهم 9,62%. وأقل نسبة سجلت لفئة (الأقارب) حيث بلغت نسبتهم فقط 1,92% ممن يقوم بتسديد قيمة الإيجار. يدل ذلك على أهمية أن يكون رب الأسرة يملك عمل يمكنه من الصرف على الأسرة وعدم الحاجة للآخرين في تسديد قيمة إيجار السكن الذي يقطنه. وكلما كان الأب لديه عمل كلما قل احتياجه للآخرين.

جدول رقم (15) يوضح قيمة الدخل الشهري للمبحوثين:

قيمة الدخل الشهري	العدد	%
أقل من 3000 ريال	15	16.67
من 3000 إلى أقل من 6000 ريال	13	14.44
من 6000 إلى أقل من 9000 ريال	5	5.56
من 9000 إلى أقل من 12000 ريال	1	1.11
أكثر من 12000 ريال	2	2.22
بدون دخل	54	60
المجموع	90	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أكثر من نصف عينة الدراسة ينتمون إلى فئة (بدون دخل) وقد شكلوا نسبة 60%.

في حين كانت فئة (أقل من 3000 ريال) في المرتبة الثانية حيث بلغت نسبتهم 16,67%. كما اقتربت النسبة لمن دخلهم الشهري يتراوح من (3000 ريال إلى أقل من 6000 ريال) وكانت نسبتهم 14,44%.

وأما في المرتبة الرابعة فقد كانت لمن يقع دخلهم ضمن فئة (6000 ريال إلى أقل من 9000 ريال) وقد شكلوا نسبة 5,56%.

وتدنت النسب كثيراً بحيث لا تذكر لفئة من (9000 ريال إلى أقل من 12000 ريال) حيث بلغت نسبتهم 1,11%، مما يدل على أن أغلب المبحوثين من ذوي الدخل المحدود. يرجع ذلك إلى كون أغلب المبحوثين من حاملي الجنسية غير القطرية مما يضعف من مرتباتهم ودخلهم العام.

كما يشير الجدول إلى أن أغلب المبحوثين ليس لديهم دخل مما يصعب عليهم التكيف مع أزمات الحياة المعيشية، الأمر الذي قد يسهم في انهيار وتصدع الوظائف الرئيسة التي يجب أن تتوافر في كل أسرة؛ فالعجز عن تأمين متطلبات الحياة قد يؤدي إلى ضغوط نفسية وصحية لرب الأسرة. وعليه فإنه يفضل أن تولي دار الإنماء الاجتماعي اهتماماً خاصاً بهذه الفئة المستحقة أكثر من غيرها بمد يد العون والمساعدة لتستطيع أن تواجه كافة الضغوط الناجمة عن عدم وجود مصدر دخل لها.

جدول رقم (16) يوضح وجود الخدم في المنزل لدى المبحوثين:

هل يوجد لديكم خدم بالمنزل	العدد	%
نعم	30	33.33
لا	60	66.67
المجموع	90	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين ليس لديهم خدم في المنزل وقد حصلوا على نسبة 66,67% وهم أكثر من نصف عدد العينة، فيما حصل المبحوثون الذين لديهم خدم في المنزل على نسبة 33,33% فقط.

وقد يدل ذلك على أن عدم كفاية الدخل لا يسمح بوجود خدم في المنزل لما يتطلبه وجودهم من صرف مبالغ إضافية. هذا فضلاً عن المبالغ التي تصرف لاستقدامهم من بلادهم.

جدول رقم (17) يوضح عدد الخدم الموجودين لدى المبحوثين:

كم عددهم ؟	العدد	%
واحد	16	53.33
اثنان	14	46.67
المجموع	30	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن الذين لديهم عدد (واحد) من الخدم بلغت نسبتهم 53,33%.

وأما الذين لديهم عدد (اثنان) فقد بلغت نسبتهم 46,67% من إجمالي عدد العينة. ونلاحظ أن أكثر من نصف عدد العينة يملكون عدد (1) من الخدم بحكم أنهم يسكنون في منزل مع أسرهم أو أحد أقاربهم.

وهو ما يعكس الوضع الشائع في المجتمع القطري بأن يتوافر في المنزل خادم واحد على الأقل، و ذلك لما تتميز به طبيعة المساكن في قطر من اتساع، أو ربما ارتفاع عدد أفراد الأسرة بها.

جدول رقم (18) يوضح امتلاك المبحوث سيارة خاصة:

هل تمتلك سيارة خاصة	العدد	%
نعم	63	70
لا	27	30
المجموع	90	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أكثر من ثلثي عينة الدراسة لديها سيارة خاصة وقد كانت نسبتهم 70%.

ففي حين أن الذين لا يمتلكون سيارة خاصة بلغت نسبتهم 30% فقط.

كما أنه ليس من الضروري أن تكون السيارات التي يمتلكونها من الطراز الحديث، فأغلب المبحوثين لديهم سيارات قديمة، باعتبارها ضرورة من ضروريات الحياة لتسهيل عليهم التنقل إلى أعمالهم ومدارسهم، هذا بالإضافة إلى أن بعض المستفيدين من الخدمات يعانون مشاكل صحية تدفعهم إلى الذهاب للمستشفى بشكل دوري مما يستلزم وجود سيارة خاصة تناسب وضعهم الصحي.

جدول رقم (19) يوضح نوع الخدمة المقدمة للمبحوثين:

ما نوع الخدمة المقدمة إليك؟	العدد	%
خدمات مادية	72	80
خدمات تعليمية	6	6.67
خدمات طبية	21	23.33
لم يتلق خدمة بعد	1	1.11

يتضح من خلال الجدول السابق أن غالبية عينة الدراسة تقدم لهم (خدمات مادية)، حيث بلغت نسبتهم 80%.

ففي حين أن 23,33% فقط من المبحوثين تقدم لهم (خدمات طبية).

أما (الخدمات التعليمية) فقد جاءت في المرتبة الثالثة حيث بلغت نسبتهم 6,67%.

والجدير بالذكر أن هناك نسبة 1,11% من فئة (لم يتلق خدمة بعد)، وربما يرجع ذلك إلى أن هناك ظروف قد تحول دون استحقاقه للخدمة.

يشير الجدول إلى أن الخدمات المادية يتركز عليها الطلب من قبل المستفيدين لما لها من أغراض خاصة بكل أسرة منتفعة.

جدول رقم (20) يوضح المدة التي يتلقاها المبحوث الخدمة من دار الإنماء الاجتماعي:

منذ متى وأنت تتلقاها الخدمة من دار الإنماء الاجتماعي؟	العدد	%
من شهر إلى أقل من 6 أشهر	5	5.56
من 6 أشهر إلى أقل من عام	7	7.78
منذ عام واحد إلى أقل من عام ونصف العام	19	21.11
منذ عام ونصف إلى أقل من عامين	7	7.78
منذ عامين فأكثر	51	56.67
لم يتلقها أي خدمة بعد	1	1.11
المجموع	90	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن من يتلقاه الخدمة (منذ عامين فأكثر) جاء فيه المرتبة الأولى، حيث بلغت نسبتهم 56,67%.

ففي حين جاء فيه المرتبة الثانية الذين يتلقون الخدمة (منذ عام واحد إلى أقل من عام ونصف العام) وكانت نسبتهم 21,11%.

وقد تعادلت النسب لكل من يتلقاه الخدمة من (6 أشهر إلى أقل من عام) و(منذ عام إلى أقل من عام ونصف) حيث بلغت 7,78%.

وقد انخفضت النسبة قليلاً لمن يتلقون الخدمة منذ (شهر إلى أقل من 6 أشهر) وبلغت نسبتهم 5,56%.

ومن لم يتلقاه الخدمة بعد لم تتجاوز نسبتهم 1,11%.

جدول رقم (21) يوضح توقيات تلقي المبحوثين الخدمة من قسم الخدمات الاجتماعية:

ما توقيات تلقيكم الخدمة من قسم الخدمات الاجتماعية؟	العدد	%
بشكل شهري	18	20.22
كل شهرين	1	1.12
فترة الأعياد والمواسم	55	61.79
أتعامل فقط مع المستشفين	15	16.85
مرة واحدة (تسديد دين العلاج بالخارج)	4	4.49
سنوية (تعليم)	1	1.12
حسب الظروف وتوفر المبلغ	1	1.12

يتضح من خلال الجدول السابق أن من يتلقاه الخدمة فيه (فترة الأعياد والمواسم) قد جاء فيه المرتبة الأولى حيث بلغت نسبتهم 61,79%.

أما من يتلقاه الخدمة بشكل شهري فقد جاء فيه المرتبة الثانية حيث بلغت نسبتهم 20,22%. وفي حين أن الذين (يتعاملون فقط مع المستشفين) قد جاءوا فيه المرتبة الثالثة وقد حصلوا على نسبة 16,85%.

وقد جاء فيه المرتبة الرابعة من تلقي الخدمة (مرة واحدة فقط من أجل تسديد دين - علاج بالخارج) وكانت نسبتهم 4,49%.

وتساوت باقي النسب لكل من يتلقاها (كل شهرين + سنوية + على حسب توفر المبلغ) حيث بلغت نسبتهم 1,12%.

ويتبين لنا من خلال الجدول أن أغلب المستفيدين لا يحصلون على الخدمات "المساعدات" بشكل مستمر، حيث نجد أن ما يتجاوز 60 % منهم يتلقونها في فترة المواسم، ورغم

أهمية تلك الفترات إلا أنه في الأحوال العادية تحتاج الأسرة للنفقة وللمصاريف التي تستطيع بها تأمين المستلزمات الضرورية الخاصة بأفرادها سواءً أكانوا أطفالاً في المدارس أو طاعنين السن.

وعلى الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذل من قبل الأخصائيات الاجتماعيات بدار الإنماء الاجتماعي، إلا أن المستفيد لا يزال يتطلع إلى المزيد من الخدمات المقدمة ليتمكن من حماية أسرته من الحرمان والمستوى المعيشي المتدني.

جدول رقم (22) يوضح مدى الاستجابة للمبحوثين عند طلب الحصول على الخدمة:

كيف كانت الاستجابة لطلبك عند طلب الحصول على الخدمة ؟	العدد	%
سريعة	53	59.55
شابها بعض التأخير	30	33.71
بطيئة جداً	6	6.74
المجموع	89	100.00

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلب الاستجابات عند طلب الحصول على الخدمة كانت (سريعة) وقد حصلت على نسبة 59,55%.

في حين أن الذين أجابوا بأن الاستجابة كان (شابها بعض التأخير) جاءت بنسبة 33,71%.

أما من أجاب بأن الاستجابة كانت (بطيئة جداً) فقد حصلوا على نسبة 6,74% وهي نسبة بسيطة مقارنة بمدى الرضا لدى بقية المبحوثين كما هو واضح.

ونلاحظ في هذا الجدول نسبة الرضا العالية لدى المستفيدين عن سرعة الاستجابة لطلبهم من قبل المسؤولين في دار الإنماء الاجتماعي، مما يدل على أن تلك الميزة لها دور في جلب العديد من المحتاجين لمد يد العون، والإقبال على دار الإنماء التي تقدم الخدمات المتنوعة.

جدول رقم (23) يوضح سير الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة :

كيف ترم الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة ؟	العدد	%
بسيطة وسريعة	63	70.79
بطيئة ومعقدة	23	25.84
تعجيزية	3	3.37
المجموع	89	100.00

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين أكدوا على أن الإجراءات (بسيطة وسريعة) وقد حصلوا على نسبة 70,79%.

في حين أن من أجابوا بأنها (بطيئة ومعقدة) قد بلغت نسبتهم 25,84%.

وأما من افاد بأن الإجراءات (تعجيزية) قد حصلوا على نسبة 3,37%.

وهذا الجدول يكمل الجدول الذي سبقه فيه نسبة الرضا لدى المستفيدين من سير الإجراءات المتبعة ومدى بساطتها وسرعتها في الاستجابة والقبول.

جدول رقم (24) يوضح مدى كفاية الخدمة المقدمة للمبحوثين:

ما مدى كفاية الخدمة المقدمة لك؟	العدد	%
كافية	21	23.60
كافية إلى حد ما	14	15.56
غير كافية	54	60
المجموع	89	100.00

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلب عينة الدراسة أفادوا بأن الخدمة (غير كافية) وكانت نسبتهم 60%.

في حين أن الذين أجابوا بأن الخدمة كانت (كافية) كانت نسبتهم 23,60%.

وقد انخفضت النسبة لمن أفادوا بأن الخدمة (كافية إلى حد ما) حيث بلغت نسبتهم 15,56%.

وقد يعود ذلك إلى ارتفاع مستوى المعيشة، والتطلع إلى المزيد، وذلك مقارنة بما يقدم لهم من خدمات بسيطة لا تكاد تفي باحتياجات أفراد الأسرة.

جدول رقم (25) يوضح أسباب عدم كفاية الخدمة للمبحوثين:

في حال تكون غير كافية، أذكر السبب؟	العدد	%
غلاء المعيشة	13	24.07
الاحتياج لمصاريف إضافية (للدواء والمدارس والإيجار)	4	7.41
انقطاع المساعدة وعدم استمرارها	1	1.85
وجود الدين	1	1.85
اقتصار المساعدة على فترات المواسم	12	22.22
عدم وجود عمل للشخص نفسه أو للأبناء	6	11.11
ضعف الراتب للزوج أو الزوجة	5	9.26
مقيمين غير قطريين (فيجب عليهم دفع فاتورة الكهرباء)	1	1.85
التأخير في الرد	1	1.85
أبنائهم يصرفون عليه	0	0.00
عدم كفاية المبلغ	2	3.70
كثرة أعداد الأبناء	2	3.70
اكتفاء تقديم المساعدة مرة واحدة فقط	3	5.56
الرغبة باستمرار المساعدة بشكل شهري	0	0.00
الاعتماد فقط على المعارض	2	3.70
لعدم وجود منزل مستقل	2	3.70

يتضح من خلال الجدول السابق أن من أهم أسباب عدم كفاية الخدمة للمبحوثين (غلاء المعيشة) حيث جاء في المرتبة الأولى بنسبة 24,7%.

ففي حين جاء سبب (اقتصار المساعدة على فترات المواسم) في المرتبة الثانية بنسبة 22,22%.

أما السبب الثالث لعدم كفايتها من وجهة نظرهم فكان (عدم وجود عمل للشخص نفسه أو للأبناء) وبلغت نسبتهم 11,11%.

أما السبب الرابع فيتجلى في (ضعف راتب الزوج أو الزوجة) وكانت نسبتهم 9,26%.

وكان من علل عدم كفايتها أيضاً (الاحتياج لمصاريف إضافية كالدواء والمدارس والإيجار) وبلغت نسبتهم 7,41%.

وانخفضت النسب تدريجياً للأسباب التالية:

(اكتفاء تقديم المساعدة بشكل شهري) وقد جاءت بنسبة 5,56%.

وتعادت النسب لكل من (عدم كفاية المبلغ + كثرة عدد الأبناء + الاعتماد فقط على المعارض + عدم وجود منزل مستقل) حيث حصل كل منهم على نسبة 3,70%.

وكون الخدمة التي يتلقاها المبحوث "المستفيد" لا يتم الحصول عليها إلا في المواسم فهي تعد خدمة ضئيلة لكونها تقدم في شهر واحد من شهور السنة.

ومع إدراكنا لمدى الغلاء المعيشي الذي تشهده الدولة، فلا يمكن التكيف بسهولة مع قلة قيمة المساعدة والوقت الذي تمنح فيه.

كما أن كون رب الأسرة عاطلاً عن العمل يعدّ من الأسباب القوية التي تضعف كيان الأسرة، وبالتالي ازدياد حاجتها لمن يقوم بعملية الإنفاق عليها. فمن وجهة نظر الباحثة، أرى أن توفير العمل لرب الأسرة أو من يقوم بإعالتهم من أبنائه الكبار الذين قد بلغوا سن الرشد أفضل بكثير من أن تقدم لهم المساعدة بشكل مقطوع أو شهري.

جدول رقم (26) يوضح مستوى تقييم الخدمات المقدمة بشكل عام من وجهة نظر

المبحوثين:

كيف تقييم الخدمات المقدمة بشكل عام من وجهة نظرك؟	العدد	%
ممتازة	26	28.89
جيدة	19	21.35
مقبولة	14	15.73
ضعيفة	30	33.71
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلب النسب متقاربة فنجد أن من يرمي أن الخدمة (ضعيفة) قد حصلوا على نسبة 33,71%.

أما الذين أفادوا بأن الخدمة كانت (ممتازة) فقد بلغت نسبتهم 28,89%.

وقد بلغت نسبة من قالوا إنها (جيدة) 21,35%.

وأقل نسبة كانت لمستوى (مقبولة) حيث بلغت 15,73% من إجمالي أفراد العينة.

فضعف مستوى الخدمة يشكل خطراً كبيراً على دار الإنماء الاجتماعي بصفة خاصة، مما يضعف ثقة الناس بالمستوى المرضي من الخدمات الذي تسعى دار الإنماء جاهدة منذ أعوام كثيرة إلى تحقيقه وتقديمه من خلال رسالتها في بناء أسرة مستقرة تعتمد على نفسها.

ففي ظل المؤسسات الاجتماعية والخيرية، يجب أن تكون دار الإنماء أحرص من أي مؤسسة على تحقيق التميز في مستوى خدماتها، ويجب ألا تكتفي فقط بسرعة استجابتها للحالات التي ترد إليهم، بل يجب أن تعزز ذلك بالمستوى المرضي للخدمات التي تقدم لتلك الفئة المستحقة.

جدول رقم (27) يوضح أسباب تقييم الخدمة بتقدير (ممتاز):

ممتاز	العدد	%
للسرعة الاستجابة وعدم التأخير	10	38.46
لأنها الجهة الوحيدة التي تقدم له المساعدة لكونه لا يعمل	2	7.69
لاستمرار المساعدة بشكل شهري	5	19.23
لأدائها الغرض الذي قدمت لأجله	3	11.54
لتحملهم أعباء الرسوم المدرسية – الغسيل الكلوي	6	23.08

يتضح من خلال الجدول السابق أن من أهم أسباب حصول الخدمة على تقدير (ممتاز) يرجع إلى (سرعة الاستجابة وعدم التأخير) وقد حصلت على نسبة 38,46%.

أما السبب الثاني فيتضح في (لتحمل دار الإنماء أعباء الرسوم المدرسية + الغسيل الكلوي) وبلغت نسبتهم 23,8%.

ويأتي سبب (لاستمرار المساعدة بشكل شهري) في المرتبة الثالثة بنسبة 19,23%.

أما في المرتبة الرابعة فيأتي سبب (لأدائها للغرض الذي قدمت لأجله) وقد حصل على نسبة 11,54%.

وتدنت النسبة (لكونها الجهة الوحيدة التي تقدم لهم المساعدة بالإضافة إلى عدم وجود عمل لهم) حيث حصلت على 7,69%.

وهنا يجب أن نركز أكثر على مستويات أخرى حيث أن أكثرهم قد ركزوا على تميزها في سرعة الاستجابة.

والمؤسسة الناجحة يجب ألا تغفل عن باقي الأمور التي تخدم بها أفراد المجتمع ولا تكتفي بتميزها بالسرعة مع ضعف الخدمة كما هو حاصل في دار الإنماء الاجتماعي.

جدول رقم (28) يوضح أسباب تقييم الخدمة بتقدير (جيد):

جيد	العدد	%
لأنها ساعدت في تسديد رسوم الدراسة والغسيل الكلوي	5	26.32
لعدم توفر الخدمة نفسها في بلادهم	1	5.26
لمساعدتهم في القدر الذي يستطيعون	4	21.05
لأنها تسد بعض الاحتياجات	3	15.79
لعدم التأخير	6	31.58

يتضح من خلال الجدول السابق أن من أهم أسباب حصول الخدمة على تقدير (جيد) تمثل في (لعدم التأخر

في تقديمها) حيث جاء في المرتبة الأولى بنسبة 31,58%.

أما في المرتبة الثانية فقد جاء (لأنها ساعدت في تسديد رسوم الدراسة + الغسيل الكلوي) بنسبة 26,32%.

وحل سبب (لمساعدتهم بالقدر الذي يستطيعون) في المرتبة الثالثة بنسبة 21,5%.

وأما في المرتبة الرابعة فقد جاء (لأنها تسد بعض الاحتياجات) وقد بلغت نسبتهم 15,79%.

وتدنت النسبة إلى 5,26% وكان السبب (عدم توفر الخدمة نفسها في بلادهم).

وهذا يؤكد الجدول السابق في أن الاستجابة السريعة في الرد على طلبات الجمهور قد ساعد في تحقيق نسبة من الرضا لدى المستفيدين، هذا بخلاف أن تلك المساعدات أو الخدمات المقدمة قد ساعدت في تلبية بعض الاحتياجات اللازمة لكثير من الأسر التي لا تستطيع تحمل نفقات الدراسة لأبنائها وتسديد تكاليف الغسيل الكلوي الذي يتكرر عدة أيام في الأسبوع الواحد.

جدول رقم (29) يوضح أسباب تقييم الخدمة بتقدير (مقبول):

مقبول	العدد	%
لاستماعهم للمشكلات	1	7.14
لعدم كفاية المساعدة	2	14.29
لكثرة الطلبات التي يقبلونها	1	7.14
لقلة مبلغ المساعدة	1	7.14
لكثرة الالتزامات والمصاريف	3	21.43
لعدم استمرار المساعدة	5	35.71
لعدم توفر عمل لرب الأسرة (عاطل)	1	7.14

يتضح من خلال الجدول السابق أن من أهم أسباب حصول الخدمة على تقدير (مقبول) يعزى إليه (عدم استمرار المساعدة) حيث بلغت النسبة 35,71%.

ففي حين حل سبب (لكثرة الالتزامات والمصاريف) في المركز الثاني بنسبة 21,43%.

بينما جاء سبب (لعدم كفاية المساعدة) في المرتبة الثالثة بنسبة 14,29%.

وتساوت النسب لكل من الأسباب التالية (لقدرتهم على الاستماع للمشكلات + لكثرة الطلبات التي يطلبونها + لقلة مبلغ المساعدة + لعدم توفر عمل لرب الأسرة) حيث بلغت 7,14%.

نلاحظ هنا أن أغلب المستفيدين لم يعتمدوا فقط على مدى كفايتها بل على مدى استمرارها مما يدل على اتكالهم بالحصول على هذه الخدمة بشكل دائم.

جدول رقم (30) يوضح أسباب تقييم الخدمة بتقدير (ضعيف):

ضعيف	العدد	%
ليست شهرية	2	6.67
لعدم كفايتها	7	23.33
عدم العمل	2	6.67
لقلة المبلغ المقدم	6	20
وجود تأخير بتقديمها	2	6.67
تقديمها لمدة بسيطة	3	10
اكتفاء تقديم الخدمة في المواسم	6	20
ضعف الراتب	1	3.33
كثرة الالتزامات للمدارس والأبناء	1	3.33

يتضح من خلال الجدول السابق أن من أهم أسباب حصول الخدمة على تقدير (ضعيف) يعود إلى (عدم كفايتها) حيث حصلت على نسبة 23,33%. وقد تعادلت النسب لكل من (قلة المبلغ المقدم – اكتفاء تقديم الخدمة في المواسم) حيث حصل على نسبة 20%.

وفيما يتعلق بسبب (تقديمها لمدة بسيطة) فقد بلغت النسبة 10%.

وتساوت النسب لكل من الأسباب التالية (بأنها ليست شهرية – لعدم العمل – لوجود تأخير بتقديمها) حيث بلغت 6,67%.

وسجلت أقل نسبة وهي 3,33% لكل من الأسباب التالية (ضعف الراتب – كثرة الالتزامات للمدارس والأبناء).

وبالنظر إلى الجدول نلاحظ أن عدداً كبيراً منهم أكدوا على أن المساعدات التي تقدم لا تلبي الكثير من احتياجاتهم اليومية نظراً لقلة المبلغ المقدم بالإضافة إلى تقديمه في فترات المواسم والأعياد.

وكما كان رب الأسرة لا يعمل أو يملك راتباً ضعيفاً سوف تزداد بالتالي حجم المعاناة والصعوبة في التكيف والتأقلم مع الحياة.

جدول رقم (31) يوضح أبرز خصائص الخدمة المقدمة للمبحوثين:

كيف تتسم الخدمة المقدمة لك من ناحية:		متميزة		جيد		المجموع	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
34	38.2	55	61.8	89	100		
مرونة وتسلسل إجراءات الحصول على الخدمة							
39	43.82	50	56.18	89	100		
سهولة ووضوح نماذج طلبات الحصول على الخدمة							
51	57.3	38	42.7	89	100		
المحافظة على سرية المعلومات المقدمة من جانبك							
44	49.44	45	50.56	89	100		
آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات وإيجاد الحلول							

يتضح من خلال الجدول السابق أن بعض المبحوثين يرون أن الخدمة المقدمة لهم متميزة من حيث (المحافظة على سرية المعلومات المقدمة من جانبهم) وقد حصلت على المرتبة الأولى بنسبة 57,3%.

أما من حيث (آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات وإيجاد الحلول) فقد جاءت في المرتبة الثانية بنسبة 49,44%.

وفيما يتعلق بخاصية (سهولة ووضوح نماذج طلبات الحصول على الخدمة) فقد حلت في المرتبة الثالثة بنسبة 43,82%.

بينما جاءت في المرتبة الأخيرة خاصة (مرونة وتسلسل إجراءات الحصول على الخدمة) بنسبة 38,2%.

أما من يرون أن الخدمة جيدة، فقد جاء في المرتبة الأولى (مرونة وتسلسل إجراءات الحصول على الخدمة) بنسبة 61,8%.

أما في المرتبة الثانية فقد جاء (سهولة ووضوح نماذج طلبات الحصول على الخدمة) بنسبة 56,18%.

بينما جاء في المرتبة الثالثة من حيث (آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات وإيجاد الحلول) بنسبة 50,56%.

وفي المرتبة الرابعة والأخيرة من حيث (المحافظة على سرية المعلومات المقدمة من جانبهم) بنسبة 42,7%.

وكما نلاحظ أن هناك نسبة كبيرة من الرضا، رغم أن جميع تلك العوامل تتعلق بالبعد عن العناصر أو الأمور المادية الملموسة.

ونستطيع القول أن دار الإنماء الاجتماعي، وبالأخص قسم الخدمة الاجتماعية قد حقق نسبة عالية من الرضا فيما يخص ما تتبعه وتطبقه من مبادئ أساسية في مهنة الخدمة الاجتماعية والتي من أهمها المحافظة على مبدأ السرية بين الأخصائي والعميل.

جدول رقم (32) يوضح المدة الزمنية التي استغرقها بحث حالة المبحوثين:

ما المدة الزمنية التي استغرق فيها بحث حالتك؟	العدد	%
شهر واحد	46	51.69
شهرين – 6 أشهر	30	33.71
6 أشهر فأكثر	13	14.61
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن من استغرق بحث حالته (شهر واحد) قد حصلوا على أعلى نسبة وهي 51,69%

بينما من استغرق بحث حالته من (شهرين – 6 أشهر) قد حصلوا على نسبة 33,71%

وأخيراً من استغرق بحث حالته (6 أشهر فأكثر) قد حصلوا على نسبة 14,61%.

تدل هذه التوقيات المذكورة على أن قسم الخدمات الاجتماعية يتميز بسرعة إجراء دراسة الحالات التي تتقدم بالطلبات إليه من أجل الحصول على الخدمات والمساعدات، وهو ما

يتضح من خلال إجابات المبحوثين حيث إن أكثر من نصف العينة قد أفادوا بأنها تقتصر على شهر واحد وهو وقت معقول جداً لدراسة وبحث الحالة.

جدول رقم (33) يوضح كيفية التواصل مع الأخصائي الاجتماعي لتقديم الخدمة للمبحوثين:

كيف تتواصل مع الأخصائي الاجتماعي لتقديم لك الخدمة؟	العدد	%
الحضور إلى دار الإنماء الاجتماعي عندما تكون لديك حاجة ملحة وضرورية	2	2.25
الحضور إلى الدار بعد اتصال هاتفي من الأخصائيات	68	76.4
التواصل الدائم مع الدار للحصول على الخدمة المتاحة	15	16.85
لا يوجد تواصل لأن الأمر مع المستشفى	4	4.49
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن (الحضور إلى الدار بعد اتصال هاتفي من الأخصائيات) جاء في المرتبة الأولى بنسبة 76,4%.

ويليها (التواصل الدائم مع الدار للحصول على الخدمة المتاحة) في المرتبة الثانية بنسبة 16,85%.

أما المرتبة الثالثة فجاء (التواصل المباشر مع المستشفى) وكانت نسبته 4,49%.

وفي المرتبة الأخيرة حل (الحضور إلى دار الإنماء الاجتماعي عندما تكون لديك حاجة ملحة وضرورية) وبلغت نسبتهم 2,25%.

وبنظرة عامة على الجدول نلاحظ أن من السياسات المتبعة في قسم الخدمة الاجتماعية إرسال رسائل نصية على الهاتف الجوال للمستفيدين لإخطارهم بأهمية الحضور لاستلام المساعدة أيًا كان نوعها.

ومن وجهة نظر الباحثة، أرى أن هذه الطريقة يجب أن تبدل بأخرى تكون أكثر سهولة نظراً لأن أغلب الفئات المستحقة من ذوي المستوى التعليمي المتدني فلا يمكن لتلك الفئة قراءة ما ورد إليهم من خلال تلك الرسائل التي تصلهم.

جدول رقم (34) يوضح مدى الرضا عن الخدمات الاجتماعية المقدمة للمبحوثين:

ما الذي لا يرضيك فيه الخدمات المقدمة لك من حيث		راضيه تماماً		راضيه إلى حد ما		غير راض		المجموع
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
81	91.01	7	7.87	1	1.12	89	100	أسلوب الاستقبال
46	51.69	31	34.83	12	13.48	89	100	الخدمة نفسها
85	95.51	4	4.49	0	0	89	100	الأخصائيات الاجتماعيات
85	95.51	3	3.37	1	1.12	89	100	مكان تقديم الخدمة

يتضح من خلال الجدول السابق أن هناك ثلاثة مستويات لمدى الرضا عن الخدمات وهي:

راضيه تماماً، وراضيه إلى حد ما، وغير راض.

فنجد أن أعلى نسبة كانت (راضيه تماماً) عن (الأخصائيات الاجتماعيات + مكان تقديم الخدمة) فقد حصلوا على نسبة 95,51%

وتدنت النسبة قليلاً لراضيه تماماً عن (أسلوب الاستقبال) بنسبة 91,1%.

بينما انخفضت النسبة كثيراً لراضيه تماماً عن (الخدمة نفسها) حيث حصلت على 51,69%.

أما المستوى الآخر (راضيه إلى حد ما) فنجد أن أعلى نسبة سجلت عن (الخدمة نفسها) وكانت نسبتها 34,83%

بينما تدنت النسب بحيث بلغت 7,87% عن (أسلوب الاستقبال)

وأما عن (الأخصائيات الاجتماعيات) فقد كانت النسبة 4,49%.

وأقل نسبة سجلت عن (مكان تقديم الخدمة) وبلغت 3,37%.

أما المستوى الثالث (غير راض) فنجد أن أعلى نسبة كانت عن (الخدمة نفسها) حيث بلغت 13,48%

بينما تعادلت النسب عن كل من (أسلوب الاستقبال – مكان تقديم الخدمة) حيث بلغت 1,12% فقط من إجمالي عدد العينة.

وقد أظهر الجدول أن نسبة كبيرة من أفراد العينة قد أكدوا على رضاهم التام عن أسلوب الأخصائيات الاجتماعيات من حيث طريقتهم في التعامل معهم والتحدث إليهم، وهذا يعكس جوانب إيجابية في شخصية الأخصائيات الاجتماعيات، ويبين أنهن يمتلكن المهارة العالية في حسن التعامل مع تلك الحالات.

ففي حين أن عدم الرضا كان يتركز حول الخدمة نفسها من حيث ضعفها وعدم كفايتها.

جدول رقم (35) يوضح أهم الصعوبات التي واجهت المبحوثين أثناء تقديم الطلب:

أهم الصعوبات التي واجهتك أثناء تقديم طلبك	العدد	%
التأخير في الموافقة	2	2.25
عدم تسديد الدين	1	1.12
عدم كفاية الأوراق المطلوبة	1	1.12
تعقد بعد الطلبات	1	1.12
عدم القدرة على الحضور باستمرار	1	1.12
لا يوجد	82	92.13
لا يستطيع الحكم (لم يأت سوى مرة واحدة)	1	1.12
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلب عينة الدراسة (لم يجدوا) أي صعوبة أثناء تقديم طلبهم وكانت نسبتهم 92,13%.

ففي حين أن نسبة 2,25% فقط وجدوا صعوبة في (التأخير في الموافقة)، وهي نسبة تكاد لا تذكر مقارنة بما قبلها.

وتساوت باقي النسب لكل من يجد صعوبة في (عدم كفاية الأوراق المطلوبة – عدم القدرة على الحضور باستمرار – تعقد بعض الطلبات) حيث بلغت نسبتهم 1,12% فقط.

وهذا الجدول أيضاً يعكس مستوى الرضا عن سير العمل والإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة

جدول رقم (36) يوضح الاقتراحات بشأن تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمبحوثين:

هل هناك أية اقتراحات بشأن تحسين نوعية الخدمات المقدمة؟	العدد	%
الرغبة بأن تكون المساعدة شهرية	3	3.37
الرغبة بتسديد الدين	1	1.12
الرغبة بتخصيص مساعدة للفئة التي تستحق كالأرمل والمطلقات	1	1.12
الاستمرار في المساعدة وعدم توقفها لحين الشخص على عمل	3	3.37
زيادة عدد الكوبونات	1	1.12
الرغبة بتقديم أجهزة منزلية	1	1.12
لا يوجد	77	86.5

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلب أفراد العينة أجمعوا على اقتراح أن (الرغبة تكون شهرية – والاستمرار في المساعدة وعدم توقفها لحين حصول الشخص على عمل) حيث بلغت نسبتهم 3,37%.

ففي حين تساوت باقي النسب لكل من الاقتراحات الأخرى والتي من بينها (الرغبة بتسديد الدين –زيادة عدد الكوبونات –الرغبة بتقديم أجهزة) حيث حصلوا على نسبة 1,12%.

أما بقية المبحوثين فلم تكن لديهم أية مقترحات بهذا الشأن وكانت نسبتهم 86,5%.

وأرى أن من حق المستفيد من الخدمة أن تكون كافية لمتطلبات المعيشة وللظروف التي يمر بها، سواءً أكانت صحية أو غيرها من الظروف، لذلك فإن من الضروري العمل على توفير المزيد من الاستمرارية في المساعدة من أجل تحسين الظروف الأسرية وحماية الأسرة من التصدع الناجم عن الفقر أو البطالة.

جدول رقم (37) يوضح كيفية تقييم استقبال الباحث الاجتماعي للمبحوثين أثناء مقابلتهم:

كيف تقييم استقبال الباحث الاجتماعي لك أثناء مقابلتك؟	العدد	%
برحابة صدر	83	93.26
رسمية	4	4.49
لا يستطيع الحكم (لم يأت سوى مرة واحدة)	2	2.25
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلب عينة الدراسة أجمعوا على أن الأخصائيات يقابلونهم (برحابة صدر) وقد حصلت على أعلى نسبة وهي 93,26%.

أما من أجاب بأن المقابلة تكون (رسمية) فقد بلغت نسبتهم 4,49%.

وأقل نسبة كانت (لمن لا يستطيع الحكم) حيث بلغت 2,25%.

ويعود ذلك مؤشراً على أن الأخصائيات الاجتماعيات لديهم المهارة في استقبال المستفيدين، وهذا ما يجب أن يتوفر لدى أي باحث في مهنة الخدمة الاجتماعية.

جدول رقم (38) يوضح مدى التزام الباحث الاجتماعي بالمواعيد المحددة للمبحوثين:

ما مدى التزام الباحث الاجتماعي بالمواعيد المحددة؟	العدد	%
يلتزم إلى حد كبير	87	97.75
لا يوجد التزام	0	0
تأخير مستمر	0	0
لا يستطيع الحكم (لم يأت سوى مرة واحدة)	2	2.25
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلب عينة الدراسة قد أجمعوا على أن الأخصائيات (يلتزم إلى حد كبير) وكانت نسبتهم 97,75%.

ففي حين بلغت نسبة من أجاب بأنه (لا يستطيع الحكم) 2,25%.

يدل ذلك على حرص الأخصائيات الاجتماعيات بقسم الخدمة الاجتماعية على الالتزام الواضح في أداء الأعمال الموكلة إليهم تجاه هؤلاء المبحوثين، ويتضح ذلك من خلال التزامهم واحترامهم لقيمة الوقت.

جدول رقم (39) يوضح طريقة الرد عند الاستعلام عن أية استفسار لدى المبحوثين:

عند استعلامك عن أية استفسار، كيف وجدت الرد عليك ؟	العدد	%
بلباقة	87	97.75
بصوت عال	0	0
بعدم اكتراث – تجاهل	0	0
لا يستطيع الحكم (لم يأت سوء مرة واحدة)	2	2.25
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول السابق إجماع المبحوثين على أن الرد يكون (بلباقة) من قبل الأخصائيات الاجتماعيات اللاتي يتعاملن معهن وقد حصلوا على نسبة 97,75%.

ويوجد 2,25% فقط (لا يستطيع الحكم) وهي نسبة ضئيلة جداً مقارنة بما سبقته.

ويؤكد هذا الجدول ما سبقه من الجداول التي تختص بمهارة الأخصائيات واحترامهم لكل الفئات التي تطلب المساعدة.

جدول رقم (40) يوضح مدى دراية (معرفة) الأخصائية الاجتماعية بمشكلة المبحوثين:

إلى أي مدى تدرى أن الأخصائية الاجتماعية التي تتعامل معها لديها فكرة عن مشكلتك ؟	العدد	%
لم التقي بالأخصائية سوء مرتين لاستلام الكوبونات	3	3.37
تعرف حالتني من خلال الملف وتحاول مساعدتي	38	42.7
تعلم الموضوع كونه قديماً	3	3.37
إنها على علم ببعض الأوضاع أو الظروف	4	4.49
تجاوب الأخصائية معني	8	8.99
لديها فكرة كافية عن ظروفني الخاصة	10	11.24
تحاول مساعدتي بكل ما تستطيع وتتعاطف معني	9	10.11
تعرف وضعني ولا تساعدني سوء في رمضان	4	4.49
يفترض أنها تعلم بوضعني كونني مطلقة ولدي احتياجات	2	2.25
تشعر بمعاناتني وأشعر بأنها أخت لي	3	3.37
عندما نتصل بها ونشتكي وضعنا وهي بدورها تطلب المقابلة	1	1.12
لم أزر الدار سوء مرة واحدة	2	2.25
لا يستطيع الحكم (لم يأت سوء مرة واحدة)	2	2.25
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن 42,7% أفادوا بأن (الأخصائية تعرف حالته من خلال الملف وتحاول مساعدته)

بينما نجد أن 11,24% أفادوا بأن (الأخصائية لديها فكرة كافية عن ظروفه الخاصة).

ومن أجاب بأن (الأخصائية تحاول مساعدته بكل ما تستطيع وتتعاطف معه) فقد كانت نسبتهم 10,11%.

وتنخفض النسب تدريجياً إلى أن تصل عند من يرمي أن الأخصائية تكون لديها فكرة عندما (تصل بها ونشكته وضعنا وهي بدورها تطلب المقابلة) قد بلغت نسبتهم 1,12%.

ومما لا شك فيه أن الاستجابة لمشاعر العميل والتعاطف معه، وإبداء مشاعر القبول والتعاطف والاهتمام من قبل الأخصائيات الاجتماعيات قد يقود العلاقة المهنية إلى مستوى مقبول ومعقول.

كما أن حل المشكلة والتغلب على الموقف يساعد في نمو العلاقة التي هي بمثابة العملية الأساسية لنيل رضا العميل.

والاهتمام بالمرحلة التي يمر بها العميل والحاجات النفسية والاجتماعية من أهم الخطوات التي يجب أن تسعى لتحقيقها الأخصائية الاجتماعية باعتبار أن العميل أو المستفيد يحتاج دوماً إلى من يسانده ويصغي إليه.

جدول رقم (41) يوضح رأي المبحوثين بالمدة المخصصة لزيارة الأخصائية الاجتماعية:

ما رأيك بالمدة المخصصة لزيارتك للأخصائية الاجتماعية؟	العدد	%
كافية	87	97.75
لا يستطيع الحكم (لم يأت سوى مرة واحدة	2	2.25
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين أجمعوا على أن المدة المخصصة كانت (كافية) وكانت نسبتهم 97,75%.

بينما كانت نسبة من (لا يستطيع الحكم) ضئيلة جداً حيث بلغت 2,25% فقط من إجمالي عدد العينة.

ونلاحظ أن هناك قناعة كافية لدى المبحوثين بالمدة المخصصة لمقابلة الأخصائية الاجتماعية حيث إنهم لا يجدون أية مضايقة أثناء مقابلة الأخصائية من حيث الوقت المسموح به.

جدول رقم (42) يوضح مدّة شعور المبحوثين بأن الباحث يقدم ما بوسعهم (ما هو مقدور عليه) من أجل مساعدته:

هل تشعر أن الباحث يقدم ما بوسعهم (ما هو مقدور عليه) لأجل مساعدتك	العدد	%
دائماً	78	87.64
أحياناً	9	10.11
لا يستطيع الحكم (لم يأت سوى مرة واحدة)	2	2.25
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أكثر أفراد العينة أفادوا بأنه (دائماً) يقدم الباحث ما بوسعهم من أجل مساعدتهم وكانت نسبتهم 87,64%.

ففي حين أن من قالوا (أحياناً) بلغت نسبتهم 10,11%.

وهناك 2,25% (لا يستطيع الحكم).

ويؤكد ذلك أن 64,87% من أفراد العينة أظهروا على التوالي قناعاتهم بأن الخصائص الاجتماعية يسعون جاهدين لتقديم جهود عظيمة لتوفير كل ما يستطيعون من خدمات مناسبة لهم.

جدول رقم (43) يوضح المدة الزمنية التي كان ينتظرها المبحوث قبل مقابلة الأخصائي الاجتماعي:

ما المدة الزمنية التي كنت تنتظرها قبل أن تقابل الأخصائي الاجتماعي؟	العدد	%
ربع ساعة	77	86.52
نصف ساعة	6	6.74
ساعة فأكثر	4	4.49
لا يستطيع الحكم (لم يأت سوى مرة واحدة)	2	2.25
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أقصاه مدة كان ينتظرها المبحوث قبل مقابلة الأخصائي هي (ربع ساعة) وكانت نسبتهم 86,52%، وفي حين أن من أجاب بأن المدة كانت (نصف ساعة) بلغت نسبتهم 6,74%، ومن أفاد بأن المدة كانت (ساعة فأكثر) بلغت نسبتهم 4,49%.

وتعد مدة الانتظار القصيرة من أجل إجراء المقابلة مع الخصائية هو من أهم الأسباب التي تحقق الرضا العام لدى المبحوثين، علماً بأن طول الانتظار قد يوجد حالة من الملل والتعب لبعض الحالات التي لا تستطيع الجلوس طويلاً سواءً لكبر سنهم أو لوضعهم الصحي.

جدول رقم (44) يوضح مدّة استجابة الأخصائي الاجتماعي لاحتياجات الجمهور بشكل فوري وسريع:

هل يستجيب الأخصائي الاجتماعي لاحتياجات الجمهور بشكل فوري وسريع؟	العدد	%
نعم	75	84.27
لا	2	2.25
إلى حد ما	11	12.36
لا يستطيع الحكم (لم يأت سوى مرة واحدة)	1	1.12
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلب عينة الدراسة أجابوا بـ (نعم)، وكانت نسبتهم 84,27%.

ففي حين أن من أجاب بـ (إلى حد ما) كانت نسبتهم 12,36%.

وتدنت النسبة لمن أجابوا بـ (لا) حيث بلغت 2,25%.

وهذا يؤكد الجدول الذي أثبت أن الأخصائية تقدم ما بوسعها لخدمة العميل، ويعكس الرضا المطلوب تواجهه في نفس العميل فيما يتعلق بجانب التعاطف المطلوب.

جدول رقم (45) يوضح وجود أية خدمات إضافية لدى المبحوثين:

هل ترغب بأية خدمات إضافية؟	العدد	%
استمرار المساعدة بشكل شهري	7	7.87
التكفل بالعلاج ومصاريف الدواء	1	1.12
زيادة مبلغ المساعدة	7	7.87
الرغبة بمساعدة الأبناء في الرسوم المدرسية	3	3.37
إنهاء المعاملات الخاصة بالجهات الحكومية بعد شرح الظروف الشخصية من خلال معرفة دار الإنماء الاجتماعي بحالة الشخص وتوضيحها لهم	1	1.12
المساعدة في تسديد إيجار البيت والدين والكهرباء	10	11.24
الحاجة إلى سيارة خاصة	1	1.12
توفير عمل لمرضى الغسيل الكلوي والأرامل والمطلقات	4	4.49
الرغبة بالمساعدة في زواج الأبناء	1	1.12
تبني دار الإنماء مكتب للتزويج	1	1.12
الرغبة بتوفير كوبونات للتموين والأجهزة المنزلية	1	1.12
تقارب وقت تقديم المساعدة	1	1.12
الرغبة بتجديد إقامة الأبناء للمقيمين	1	1.12
لا يوجد	49	55.06
الرغبة بتوفير منزل	1	1.12

يتضح من خلال الجدول السابق أن نصف عينة الدراسة تقريباً (لا يوجد) لديها أية خدمات إضافية وكانت نسبتهم 55,6%.

ففي حين بلغت نسبة الذين يرغبون بـ (المساعدة في تسديد إيجار البيت والدين والكهرباء) 11,24%.

وتساوت النسب لكل من يرغب بـ (استمرار المساعدة بشكل شهري – وزيادة مبلغ المساعدة) حيث بلغت 7,87%.

وهناك أيضاً من المبحوثين من يرغب بـ (توفير عمل لمرضى الغسيل الكلوي وفئة الأامل والمطلقات) حيث كانت نسبتهم 4,49%.

بينما بلغت نسبة الراغبين في (مساعدة الأبناء في الرسوم المدرسية) 3,37%.

وتساوت باقي النسب فيما يتعلق بمجمل الخدمات الأخرى التي تم اقتراحها ومن بينها: (الرغبة بالمساعدة في زواج الأبناء – تقارب وقت المساعدة – تجديد إقامة الأبناء المقيمين – التكفل بالعلاج والمصاريف) وكانت نسبتهم 1,12%.

بلورة لأهم النتائج والتوصيات التي خلصت إليها الدراسة:

أولاً: نتائج الدراسة:

- تدني المستوى التعليمي والاقتصادي والسكني عند شريحة كبيرة من المستفيدين من الخدمات المقدمة من قسم الخدمة الاجتماعية.
- هناك خدمات عديدة تقدم للمستفيدين أبرزها المساعدات المادية الشهرية والإعفاء من دفع الرسوم التعليمية للأبناء وتسديد رسوم (غسيل الكلى).
- أشارت البيانات إلى أن الخدمات التي تقدم للمستفيدين قد ساهمت في تحسين الوضع المعيشي عند البعض منهم بعد أن شملتهم مظلة دار الإنماء الاجتماعي بالمقارنة مع الوضع السابق.
- لم يوافق أغلب المستفيدين من الخدمات الاجتماعية على كفاية المساعدة المادية الشهرية للحد الأدنى للمعيشة.
- أشارت البيانات إلى أن هناك رضا لدى المستفيدين بشكل عام عن إجراءات الحصول على الخدمة.
- أظهرت النتائج أن (4,49)% من إجمالي عدد العينة لديهم الرغبة في تحسين مستوى معيشتهم وكسب العيش من خلال الحصول على عمل يؤمن لهم ذلك.
- بالرغم من وجود حالة من الرضا العام عن الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة من قبل المستفيدين والرضا كذلك عن أسلوب تعامل الأخصائيات الاجتماعيات، إلا أن نصف حجم العينة تقريباً قد أبدوا رغبتهم بزيادة الخدمة المقدمة لهم.
- تشكل المساعدات الاجتماعية مصدر الدخل الوحيد لأغلب أفراد العينة.
- الغالبية العظمى من أفراد العينة لا يملكون مسكناً خاصاً بهم.
- أشارت البيانات إلى تدني مستوى المتابعة من قبل الأخصائيات الاجتماعيات لمشاكل وظروف المستفيدين حيث يرم (85,39)% من المستفيدين بأن تلك المتابعة لم تتم.

ثانياً: التوصيات:

- بناءً على النتائج المستخلصة من هذه الدراسة توصي الباحثة بما يلي:
- أهمية إنشاء قاعدة بيانات تتضمن بيانات الحالات التي ترد إلى قسم الخدمات الاجتماعية تبعاً لنوع الخدمة المتلقاة ومدتها، وذلك لضمان سلاسة التعامل معها مستقبلاً.
- تعديل نظام أو شروط استحقاق الحصول على الخدمة في حالة عدم تناسب المساعدات مع احتياجات الأسرة.
- دعم المستفيدين بالمواد الغذائية الرئيسة وبعض الأجهزة المنزلية دعماً كاملاً أو جزئياً
- العمل على تحسين أحوال أسر المستفيدين من جميع النواحي السكنية والاقتصادية والاجتماعية.
- رفع مستوى دخل الأفراد المستفيدين من خلال توفير عمل يتلاءم مع حالاتهم الصحية أو قدراتهم المهنية.
- النظر في توفير مساكن للحالات التي لا تملك مساكن مستقلة بحيث تراعى في ذلك الأولوية والحالات الأكثر احتياجاً.
- ضرورة توفير مساعدات خاصة ببعض فئات المجتمع كالمطلقات والأرامل.
- توفير عمل لمن لا يعمل خصوصاً لرب الأسرة.
- النظر في إمكانية رفع سقف المساعدات المادية الشهرية للمستفيدين.
- ضرورة تخفيف بعض الأعباء المادية عن الأسر التي لا يعمل فيها رب الأسرة ويكون اعتمادها على الأبناء وذلك بأن يتم إعفاء تلك الأسر من دفع فواتير استهلاك الكهرباء والمياه.
- التقييم المستمر لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها دار الإنماء الاجتماعي للمنتفعين بكافة أبعادها لضمان رضاهم عنها.

المراجع:

1. <http://www.marefa.org/index.php/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9%D8%A7%D8%AC%D8%AA%.8>
2. [-http://www.ejtemay.com/](http://www.ejtemay.com/)