

إدارة شؤون بيت الزكاة في ضوء تحديات جائحة كورونا: دراسة تطبيقية على عينة من المستفيدين من بيت

الزكاة في الكويت



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License.

سلوى فريج العنزي

مدير محافظتي الاحمدي ومبارك الكبير، بيت الزكاة الكويتي

نشر إلكترونيًا بتاريخ: ٤ ديسمبر ٢٠٢١ م

الاحلاقات المهنية للعاملين والادارة , والتعاون والعمل بروح الفريق) , استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها , فقد تم تطوير استبيان كأداة للدراسة للحصول على استجابات المستفيدين حول جائحة كورونا وابعاد ادارة بيت الزكاة , وقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل هذه الاستجابات والإجابة على فرضيات الدراسة , تم توزيع الاستبيان الكترونيا على عينة من المستفيدين وقد تم تحديد العينة بطريقه العينة العشوائية البسيطة , وقد بلغ عدد افراد العينة 315 , اظهرت نتائج الدراسة ان هناك اثرا ايجابيا لجائحه كورونا على جميع ابعاد ادارة بيت الزكاة الكويتي , وهذا يدل على استجابة هذه الإدارة وموظفيها للازمات مثل جائحة كورونا .

الملخص

في بداية عام 2020 ظهر فيروس كورونا (كوفيد 19) الذي يهاجم البشر ويتحول بسرعة إلى جائحة عالمية، أدى Covid19- إلى أزمات متعددة الأبعاد مثل الأزمات الصحية والاقتصادية والاجتماعية وأزمات نمط الحياة. يواجه العديد من الأشخاص في مختلف البلدان صعوبات في الحياة. لذلك، فإن الزكاة كصندوق اجتماعي إسلامي لها دور في التغلب على هذه الأزمة، من خلال تقديم المساعدة للمجتمعات المتضررة بشكل مباشر من الأزمة. في الكويت تتولى مهمة ادارة اموال الزكاة مؤسسه "بيت الزكاة الكويتي", تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير جائحة كورونا على ادارة بيت الزكاة الكويتي من خلال تأثيره على ابعاد (التطوير في الاجراءات, التميز في الاداء , المرونة في المعاملة ,

questionnaire was distributed electronically to a sample of the beneficiaries; the sample was determined using the simple random sample method. The number of the sample reached 315, the results of the study showed a positive effect of the covid-19 on all dimensions of the Kuwaiti Zakat House administration, which indicates the response of this administration its employees to crises such as a covid-19.

* مقدمة الدراسة

في أواخر عام 2019، شهد العالم بأكمله لحظة فاصلة مع التفشي المفاجئ لمرض تنفسي جديد يسمى مرض فيروس كورونا 2019 (COVID-19)، وانتشر بسرعة من ووهان بمقاطعة هوبي في الصين إلى جميع أنحاء العالم. في أوائل عام 2020، أعلنت منظمة الصحة العالمية (WHO) أن كوفيد-19 جائحة عالمية. مجموعة التدابير الوقائية من قبل دول العالم لاحتواء تفشي هذه الجائحة كان له آثار اجتماعية واقتصادية عميقة في جميع دول العالم سواء النامية او المتقدمة (Williams and Kayaoglu, 2020). في مايو 2020، أصبح التباعد الاجتماعي والاضغاط الجزئية والكلية جزءاً من الحياة اليومية مع تداعيات هائلة أثرت على كل جوانب الحياة، مما كان له نتائج كارثية على أسواق العمل وسبل العيش، كما ورد في تقرير منظمة العمل الدولية (ILO, 2020))

Abstract

At the beginning of 2020, the Coronavirus (Covid 19) appeared which attacks humans and quickly turns into a global pandemic; Covid-19 has led to multi-dimensional crises such as health, economic, social, and lifestyle crises. Many people in different countries face difficulties in life. Therefore, as an Islamic social fund, Zakat has a role in overcoming this crisis by assisting the communities directly affected by the crisis. In Kuwait, the task of managing zakat funds is undertaken by the Kuwaiti Zakat House Foundation. This study aims to study the impact of the Corona pandemic on the management of the Kuwaiti Zakat House through its impact on the dimensions (development in procedures, excellence in performance, flexibility in dealing, professional ethics for workers and management, Collaboration and teamwork), this study used the descriptive and analytical approach to achieve its objectives, as a questionnaire was developed as a tool for the study to obtain the responses of the beneficiaries about the Corona pandemic and the dimensions of the Zakat House administration. The

في تحدٍ غير مسبوق، سعت السلطات المحلية في جميع دول العالم جاهدة لتحقيق التوازن بين السيطرة على المستويات الخطيرة من الفقر والبطالة والحفاظ على استمرار اقتصادها، من ناحية، والاستجابة لمتطلبات الصحة العامة الملحة لمنع انهيار القطاعات الصحية والمحافظة على حياة الافراد. أثر مرض COVID-19 والتدابير التي تسعى إلى الحد من انتشاره على الفئات الفقيرة والضعيفة ذات المستويات المعيشية المتدنية بشكل هائل (Higgins-desbiolles, 2020). لقد تأثر الملايين من العمال والموظفين في مجموعة واسعة من دول العالم في قطاعات الأعمال المختلفة مما هدد بمشاكلات اجتماعية هائلة قد تدوم لسنوات طويلة قادمة. وفقاً للمدير العام لمنظمة العمل الدولية، غاي ريدسر، فإن الشركات والعمال يجابهون كارثة حقيقية تهدد الاقتصاد في الدول النامية والمتقدمة، تعطلت حياة أكثر من أربعة أشخاص من أصل خمسة (81٪) من القوة العاملة العالمية البالغة 3.3 مليار شخص بسبب الإغلاق الجزئي أو الكامل لأماكن العمل (منظمة العمل الدولية، 2020). وفي تقرير لاحق لها حذرت منظمة العمل الدولية من استمرار الانخفاض الحاد في الأجور وساعات العمل على مستوى العالم والزيادات المدمرة في تسريح العمال، مما يعني أن 1.6 مليار عامل في الاقتصادات غير الرسمية - أي ما يقرب من نصف القوى العاملة في جميع أنحاء العالم - معرضون لخطر حسيب يتمثل في تعطيل سبل عيشهم (منظمة العمل الدولية، 2020).

استجابت العديد من الدول، بما في ذلك دول مجلس التعاون الخليجي ودول الشرق الأوسط الأخرى، بقوة

لانتشار COVID-19 من خلال إلغاء الأحداث وحظر السفر والحجر الصحي (Seznec, 2020). يشير الانخفاض الهائل المقابل في أسعار النفط العالمية إلى تحدٍ طويل المدى لاقتصادات دول مجلس التعاون الخليجي (العجمي، 2020). لم يؤدي الوباء بحياة الأرواح فحسب، بل ستواجه دول مجلس التعاون الخليجي بسبب تفشي هذا الوباء مشكلات معقدة فيما يخص العرض والطلب. تأتي هذه المشكلات أولاً من انخفاض العمالة - إما بشكل مباشر بسبب إصابة عدد كبير من العمال بهذا الفيروس أو بشكل غير مباشر بسبب حظر التجول الكامل أو الجزئي وتعليق جميع الأنشطة. ان هذه المشكلات والاضطرابات الاقتصادية في جميع أنحاء العالم ستعكس على سلاسل القيمة العالمية التي تقلل من الطلب على السلع والخدمات في دول مجلس التعاون الخليجي، وعلى الأخص النفط، بالإضافة الى الانخفاض في الطلب المحلي نتيجة للانخفاض المفاجئ في الأنشطة التجارية (Arezki et al., 2020).

في إطار جهود الاحتواء الخليجية للوباء، في الكويت تم إغلاق العديد من الشركات المحلية من مختلف القطاعات، مثل السباكة والنقل والحدادة والبناء والتجارة والصحة وغيرها من الخدمات. ونتيجة لذلك، نظراً لأن معظم هذه القطاعات تعتمد اعتماداً كبيراً على العمالة الوافدة ذات الأجور المنخفضة، فإن غالبية العمال يعانون من توقف شبه كامل عن العمل، مما تسبب في معاناة الكثيرين منهم اللذين وجدوا أنفسهم عالقين وعاطلين عن العمل (منظمة العمل الدولية، 2020). في الكويت، على الرغم من أن الاحتياطات المالية

تسمح للحكومة بالحفاظ على تدفق الأموال إلى مواطنيها ، فإن أزمة COVID-19 لها تأثير متزايد ومؤسف ليس فقط على الاقتصاد الوطني من خلال الانكماش الكبير والانخفاض الحاد في الناتج المحلي الإجمالي (GDP) مع عدد أقل من المغتربين وأقل من العائدات المحلية ، ولكن أيضاً على العمال المهاجرين وأسرتهم من خلال الزيادات المستمرة في تسريح العمال وتخفيض الأجور ، مما ترك الكثيرين في وظائف منخفضة الأجر وتتطلب مهارات منخفضة وتدني الدخل الذي سبب العديد من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية للكويتيين والاجانب في الكويت وعائلاتهم (Arezki et al,2020 2020; Sez nec

في استجابة سريعة للتأثير المدمر لـ (COVID-19) والحاجة المتزايدة لإيجاد الحلول السريعة لإنقاذ الأشخاص الأكثر ضعفاً في المجتمع، أطلقت وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل الكويتية (MOSAL) حملة لجمع التبرعات في 28 مارس 2020، وقد هدفت هذه الحملة إلى تعزيز دعم المنظمات غير الربحية والجمعيات الخيرية وتحفيز المجتمع على تقديم الإغاثة في الوقت المناسب لأولئك الذين يحتاجون إلى المساعدة (وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، 2020). شاركت أكثر من 41 جمعية خيرية في حملة التبرع عبر منصات التواصل الاجتماعي، واستمرت هذه الجهود حتى أسفرت عن جمع أكثر من 30 مليون دولار أمريكي، استعداداً لدعم جهود الحكومة لمواجهة كارثة (COVID-19) (وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، 2020).

جميع العائدات والأموال التي يتم جمعها تم استخدامها في تقديم الدعم اللوجستي للفئات الأكثر ضعفاً (مثل العمال المغتربين) ومرافق الحجر الصحي والمراكز الصحية وموظفي الخطوط الأمامية الداعمة. بالنظر إلى الاهتمام المتزايد والأهمية العملية القصوى لجهود جمع التبرعات عبر الإنترنت للمتضررين من الوباء إلا ان الهيئات الحكومية يجب ان تلعب الدور الأكبر وان يكون لها دورا حاسما في هذه المعركة ، وقد اعتبر بيت الزكاة الكويتي من اهم المؤسسات الخيرية التي كان لها دورا بارزا خلال جائحة كورونا ، حيث قدرت قيمه المساعدات المالية المقدمة للأسر المستفيدة من خدماته بلغ 980 ألف دينار كويتي (نحو 3 ملايين دولار أمريكي) بإجمالي 4124 أسرة وذلك منذ 16 مارس الماضي كما أن (2217) أسرة استفادت من المرحلة الأولى للمساعدات والتي أقيمت ما بين (16 و 19) مارس الماضي موضحاً أنها استهدفت الأراامل والمطلقات والأيتام والعجزة وكبار السن ممن لا دخل لهم (بيت الزكاة الكويتي ، 2021) ، ونظراً للأهمية القصوى لبيت الزكاة الكويتي ، والدور الرئيس الذي يقوم به خلال جائحه كورونا في التخفيف من الأعباء الاقتصادية والاجتماعية من خلال تقديم المعونات للأسر الكويتية وغير الكويتية ، داخل الكويت وخارجها ، فإن بيت الزكاة الكويتي وقدرته على تحدي هذه الجائحة يقوم على فعالية ادارته والاجراءات التي يدير من خلالها مساعداته ويقدم خدماته ، ونظراً لندرة الدراسات التي تناولت بيت الزكاة الكويتي بشكل عام ، وعمله خلال جائحة كورونا بشكل خاص ، فقد جاءت هذه الدراسة

لتقيس اثر جائحة كورونا على ادارة بيت الزكاة الكويتي , من حيث التطوير في الاجراءات , التميز في الاداء , المرونة في المعاملة , الاخلاقيات المهنية لعاملين والادارة بالإضافة الى التعاون والعمل بروح الفريق بين الموظفين.

* مشكلة الدراسة

في الآونة الأخيرة، وبسبب الانتشار الكبير لجائحة كورونا، والآثار الاقتصادية الهائلة التي سببتها لكل دول العالم دون استثناء، ولدولة الكويت خصوصا مما تسبب في العديد من المشكلات الاجتماعية، مثل الفقر والبطالة الناتجة عن الاغلاقات المتكررة وتدني الاجور وفقدان العديد من العمال لوظائفهم، ونظرا لكون دوله الكويت من الدول الاسلامية التي تنظم الزكاة لأنها احد اركان الاسلام وهي احد امدة الاقتصاد الاسلامي، وقد نشأت وتطورت عبر التاريخ كأداة لحل المشكلات الاجتماعية والكوارث، ومصدر دخل للمتضررين، ولأن بيت الزكاة الكويتي هو الهيئة الحكومية المسؤولة عن جمع وتوزيع الزكاة وتنظيم المعاملات الخاصة بها، فإن هذه الدراسة تهدف الى القاء الضوء على ادارة بيت الزكاة الكويتي، وهل تأثرت ابعاد هذه الإدارة خلال جائحة كورونا، وكيف كان هذا التأثير، هل كان ايجابيا او سلبيا، وماهي الابعاد التي تأثرت دون غيرها، وكيف يمكن لإدارة الزكاة ان تطور هذه الابعاد لتساهم ادارتها بشكل فاعل في حل المشكلات التي ترتبت على جائحه كورونا واثارها السلبية على الاقتصاد والمجتمع.

ومما سبق ومن خلال اطلاع الباحثة نتائج بعض الدراسات من أهمية موضوع الدراسة وندرة الدراسات التي

تناولت هذا الموضوع، مما ولد لدى الباحثة الإحساس بأهمية إجراء هذه الدراسة التي سعت إلى التعرف على إثر جائحة كورونا على ادارة بيت الزكاة الكويتي بأبعاد (التطوير في الاجراءات، التميز في الاداء، المرونة في المعاملة، الاخلاقيات المهنية للعاملين والادارة والتعاون والعمل بروح الفريق).

وتبرز مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما هو تأثير جائحة كورونا على ادارة بيت الزكاة الكويتي (التطوير في الاجراءات، التميز في الاداء، المرونة في المعاملة، الاخلاقيات المهنية للإدارة والعاملين، التعاون والعمل بروح الفريق)

ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:-

- ١- هل يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \alpha \leq$) بين جائحة كورونا والتطوير في اجراءات ادارة شؤون بيت الزكاة من وجهه نظر المستفيدين
- ٢- هل يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \alpha \leq$) بين جائحة كورونا والتميز في الأداء في ادارة شؤون بيت الزكاة من وجهه نظر المستفيدين
- ٣- هل يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \alpha \leq$) بين جائحة كورونا والمرونة في المعاملة في ادارة شؤون بيت الزكاة من وجهه نظر المستفيدين
- ٤- هل يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \alpha \leq$) بين جائحة كورونا والأخلاقيات المهنية للإدارة والعاملين ادارة شؤون بيت الزكاة من وجهه نظر المستفيدين

٥- هل يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 a \leq$) بين جائحة كورونا والعمل بروح الفريق في ادارة شؤون بيت الزكاة من وجهة نظر المستفيدين

* أهداف الدراسة

١- قياس إثر جائحة كورونا على التطوير في اجراءات ادارة شؤون بيت الزكاة في الكويت

٢- قياس إثر جائحة كورونا على التميز في الأداء في ادارة شؤون بيت الزكاة في الكويت

٣- قياس إثر جائحة كورونا على المرونة في المعاملة ادارة شؤون بيت الزكاة في الكويت

٤- قياس إثر جائحة كورونا على الأخلاقيات المهنية للإدارة والعاملين في ادارة شؤون بيت الزكاة في الكويت

٥- قياس إثر جائحة كورونا على التعاون بروح الفريق في ادارة شؤون بيت الزكاة في الكويت

* فرضيات الدراسة

١- لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 a \leq$) بين جائحة كورونا والتطوير في اجراءات ادارة شؤون بيت الزكاة من وجهة نظر المستفيدين

٢- لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 a \leq$) بين جائحة كورونا والتميز في الأداء في ادارة شؤون بيت الزكاة من وجهة نظر المستفيدين

٣- لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 a \leq$) بين جائحة كورونا والمرونة في المعاملة في ادارة شؤون بيت الزكاة من وجهة نظر المستفيدين

٤- لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 a \leq$) بين جائحة كورونا والأخلاقيات المهنية للإدارة والعاملين ادارة شؤون بيت الزكاة من وجهة نظر المستفيدين

٥- لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 a \leq$) بين جائحة كورونا والعمل بروح الفريق في ادارة شؤون بيت الزكاة من وجهة نظر المستفيدين

* أهمية الدراسة

١- تنبع أهمية الدراسة لحدائتها من حيث المعلومات المتضمنة فيها، ومن حيث القيم والاتجاهات التي ترسخها، ولكونها تفيده في معلومتها وتوصياتها قطاع كبير من الموظفين والاداريين في بيت الزكاة الكويتي، والمستفيدين من بيت الزكاة بالإضافة الى الأكاديميين والباحثين في مجالات؛ شؤون الزكاة والتمويل الاسلامي والإدارة العامة.

٢- وتنبع أهميتها أيضاً من حيث مصادر المعلومات، حيث تم الرجوع إلى إحصائيات ودراسات تتحدث عن جائحة كورونا واثارها على العالم في جميع المجالات، بالإضافة الى احصائيات وتقارير تتعلق ببيت الزكاة الكويتي _

٣- وكذلك قد تزود القائمين على ادارة القائمين على ادارة بيت الزكاة الكويتي بمعلومات ذات دلالات إحصائية تسلط الضوء على نقاط القوة والضعف تكون بمثابة تغذية راجعة تطويرية نحو تحسين جودة الممارسات الإدارية

٤- وقد تشكل هذه الدراسة مرجعا علميا يستفيد منه طلبة الدراسات والأبحاث العلمية ذات العلاقة

* الإطار النظري

قامت الباحثة بتقسيم الإطار النظري الى محورين المحور الأول هو جائحه كورونا والمحور الثاني هو ادارة شؤون بيت الزكاة، وكانت على النحو التالي: -

* جائحة كورونا وآثارها على العالم

اثرت جائحة كورونا على كل فئات المجتمع في جميع انحاء العالم، لكن هناك فئات كانت هي الاكثر تضررا من هذه الجائحة، فقد وصف تقرير البنك الدولي (2020) ان فقدان الوظائف وازدياد معدلات الفقر والبطالة في العالم بالإضافة الى التكلفة المباشرة في الأرواح البشرية، قد تكون سببا لكارثه اقتصادية عالمية. في ظل هذه الظروف فإن استجابة عالمية مناسبة يجب ان تكون سريعة للتخفيف من حده الاثار التراكمية للوباء، الطريقة الوحيدة التي يمكن استثمارها هي أن الأغنياء والحكومة في جميع أنحاء العالم يجب أن يتحدوا ويتكاتفوا لمساعدة الشرائح الاكثر تضررا في المجتمع.

وقد اظهر تقرير الامم المتحدة UNESCWA للعام (2020) اهم الاثار السلبية لجائحة كورونا والتي تهدد العالم بشكل عام والبلدان الغربية بشكل خاص واهم ما جاء في هذا التقرير ان انتشار وباء كورونا أدى إلى استمرار الانخفاض الشديد في أسعار النفط، وازداد هذا الانخفاض حدة نتيجةً لحرب أسعار النفط، مما أدى إلى خسارة المنطقة العربية إيرادات نفطية قيمتها الصافية 11 مليار دولار تقريباً، وذلك في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى منتصف آذار/مارس 2020. وإذا بقيت أسعار النفط على حالها، فستخسر المنطقة

550 مليون دولار تقريباً كل يوم. والأرباح التي تجنيها الدول المستوردة للنفط في المنطقة من هذه الأسعار ضئيلة مقارنةً بخسائر الدول المصدرة. بالإضافة الى من المتوقع أن تخسر المنطقة 1.7 مليون وظيفة في عام 2020، مما سيرتفع معدل البطالة بمقدار 1.2 نقطة مئوية. وخلافاً لآثار الأزمة المالية العالمية في عام 2008، سيؤثر فيروس كورونا سلباً على فرص العمل في القطاعات كافة، ولا سيما قطاع الخدمات، نتيجةً لممارسة التباعد الاجتماعي. على الصعيد العالمي، انخفض نشاط قطاع الخدمات بمعدل النصف. ونظراً إلى أن هذا القطاع هو المصدر الرئيسي لفرص العمل في المنطقة العربية، فأبي تأثيرات وخيمة تطل نشاطه سترجم إلى خسائر كبيرة في الوظائف بالإضافة الى امكانية ان تنقل الطبقة المتوسطة في المنطقة العربية أكثر فأكثر، مما قد يدفع 8.3 مليون شخص إضافي إلى شبك الفقر. ومن المتوقع أن يؤثر التباطؤ الاقتصادي الناجم عن وباء كورونا سلباً على الأجر وتدفق التحويلات. وستكون تداعيات هذه الأزمة أكثر حدةً على الفئات الضعيفة، لاسيما النساء والشباب والعاملين في القطاع غير النظامي الذين لا يستفيدون من برامج الحماية الاجتماعية ولا من التأمين ضد البطالة. وتتفاقم التحديات بسبب عدم تقديم حد أدنى من الحماية، ولأن الدول الاسلامية تمتلك اداة من اهم ادوات محاربه الفقر في العالم وهي الزكاة، فقد جاء هذا البحث ليسلط الضوء على بيت الزكاة الكويتي وكيف أثرت جائحة كورونا على ادارته في ظل هذه الازمه العالمية التي يعيشها العالم.

* دور الزكاة والوقف في التخفيف من حدة الفقر في الدول الإسلامية

تُعرف الزكاة بأنها أخذ أصول معينة يجب دفعها لمن يستحقها - بشروط معينة (حافظ الدين، 2002). الزكاة إلزامية للمسلمين الذين استوفوا متطلبات معينة، (Owoyem, 2020). لمدة 1250 عاماً تقريباً، أي من نهاية القرن السابع حتى منتصف القرن العشرين، تُفسر الزكاة فقط على أنها شكل من أشكال عبادة المسلمين. حتى منتصف القرن العشرين، تكثفت أهمية دفع أموال الزكاة وإدارتها مرة أخرى. تعتبر بالإضافة إلى كونها شكل من أشكال العبادة ذات بعدين: اجتماعي واقتصادي (Rohim, 2019). لذلك، تعتبر الزكاة مكوناً أساسياً في الإسلام لأنها يمكن أن تعمل كأداة لتوزيع الدخل بشكل عادل وأداة مالية إسلامية للتغلب على المشاكل الاجتماعية (Andiani et al., 2018 Saad & Farouk). وقد أجريت دراسات مختلفة للتعرف على دور الزكاة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية. إذا تم تنفيذه بشكل فعال، فإنه سيثبث الأثرياء على استثمار ثرواتهم، مما سيزيد من فعالية إدارة الزكاة، بحيث يكون لها تأثير على زيادة إنتاجية المجتمع. وبالتالي تلعب الزكاة دوراً في التخفيف من حدة الفقر وإيضاً أداة للحماية الاجتماعية (Bilo & Machado, 2020) وحل للأزمة المالية.

تشير الزكاة باللغة العربية إلى التزام ديني مالي يدفعه الأثرياء المسلمون للفقراء وغيرهم من الفئات المحتاجة، كما هو محدد في القرآن الكريم. للزكاة أغراض اقتصادية كبيرة

بالإضافة إلى تنقية نفوس وأموال دافعي الزكاة. ومن هنا فإن فعل دفع الزكاة هو تنفيذ لأمر الله حتى في غياب سلطات الزكاة على مستوى الدولة. لعبت مؤسسة الزكاة دوراً مهماً في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والأخلاقية والروحية للمجتمعات الإسلامية عبر التاريخ الإسلامي. كانت الزكاة جزءاً لا يتجزأ من النظام الاقتصادي الإسلامي بسبب تأثيرها الكبير في تحقيق الانسجام الاجتماعي والحفاظ على مستويات المعيشة اللائقة للشرائح المحتاجة من المجتمعات الإسلامية. تم تسجيل نجاح الزكاة في الأيام الأولى للإسلام. بلغ ذروته في عهد الخليفة الأموي عمر بن عبد العزيز. طوال فترة حكمه، كان هناك فائض في عائدات الزكاة لدرجة أن عمال الزكاة لم يتمكنوا من العثور على شخص محتاج لتلقي أموال الزكاة. لقد وثق التاريخ أن الخلفاء الأوائل ومديري الزكاة كانوا رجالاً يتمتعون بالمصداقية ويعملون بجد ومبدعين وعادلين ومهتمين. وقد شجعت الإدارة الموثوقة للزكاة على سلوك عطاء ورعاية ممتاز من الجمهور، مما سمح لهم بسهولة الامتثال لدفع الزكاة. لذلك، كان النجاح الملحوظ للزكاة خلال هذه الفترة ممكناً، من بين أمور أخرى، بفضل الحكم الرشيد والالتزام بالدفع من قبل الجمهور المسلم.

* الزكاة حل لجائحة كورونا

الزكاة هي أحد أركان الإسلام، يجب على جميع المسلمين المستحقين للدفع دفع 2.5٪ كحد أدنى من ثروتهم كل عام للفقراء والمحتاجين والمعوزين وغيرهم. الزكاة هي أداة خيرية إجبارية هي تمويل إسلامي يمكن استخدامه لأغراض مختلفة، وخاصة للقضاء على الفقر من المجتمع

المسلم. وقد ذكر القرآن الكريم ما لا يقل عن ثماني تطبيقات للزكاة، ولكن هناك إجماع عام على أن أهم تطبيق للزكاة يمكن أن يكون القضاء على الفقر من خلال دفعها للمحتاجين والفقراء (حسن، 2010). الزكاة جزء مهم من الإسلام حيث ورد ذكرها في القرآن الكريم أكثر من 30 مره.

بسبب (Covid-19)، فإن الفقراء وأصحاب الرواتب اليومية في حاجة ماسة إلى الأموال، لذلك فإن بيوت الزكاة ومراكز تحصيل الزكاة يجب ان تقوم بدورها في توزيع اموال الزكاة لمساعدة الفقراء والمحتاجين خلال هذا الوقت الصعب، إن مساعدة الفقراء في هذا الوقت العصيب تعود بفائدتين على الأغنياء فهي تنقي ثرواتهم وقلوبهم من الجشع وتساهم ايضا في النمو الاقتصادي للبلاد (Embng, 2013). أوضح حفيظ الدين (2004) أنه يمكن توزيع الزكاة على ضحايا الكوارث الطبيعية. تم اعتبار (Covid-19) بمثابة كارثة، لذلك من الممكن جداً استخدام أموال الزكاة لمساعدة الأشخاص المتضررين من (Covid-19). كما ناقش القرضاوي (2005) أن الزكاة هي أحد صناديق الضمان الاجتماعي الإسلامي التي يحتاجها المجتمع، وخاصة للفقراء. لذلك يجب على مؤسسات الزكاة الاهتمام باحتياجات المجتمع وتلبية احتياجاته الأساسية مثل الغذاء والصحة وما إلى ذلك. يعتبر مفهوم الزكاة في حد ذاته أساساً أساسياً للاقتصاد الإسلامي لتحقيق التوازن بين الأغنياء والفقراء وأيضاً لتقوية الأمة. الاقتصاد بأكمله (المأمون وحق، 2015).

يمكن أن يلعب الاقتصاد والتمويل الإسلامي دوراً من خلال الأدوات المالية والاجتماعية الإسلامية، ومن بينها الزكاة - أي أخذ بعض الأصول التي يجب دفعها لمن يحق لهم الحصول عليها بشروط معينة. يمكن لأداة الزكاة أن تقلل من تكلفة التعامل مع تأثير (Covid-19)، خاصة في تلبية الاحتياجات الأساسية للمجتمعات المتضررة، وخاصة الفقراء. في الكويت وخلال ازمه جائحه كورونا فقد كان لبيت الزكاة الكويتي دورا هاما في التخفيف من الاعباء الاقتصادية والاجتماعية، من خلال العديد من المشاريع التي ساهمت بشكل فاعل في ادارة الازمه الاقتصادية وتقديم الدعم والعون من بيت الزكاة لأكثر من ثلاثين ألف اسره كويتية وغير كويتية، وقد نجحت ادارة بيت الزكاة الكويتي في تقديم الخدمة للمستفيدين من خلال ادارتها الجيدة، هذه الدراسة تلقي الضوء على إثر جائحه كورونا على اهم عناصر ادارة بيت الزكاة الكويتي.

* إدارة شؤون بيت الزكاة الكويتي

١- التطوير في الإجراءات

الاجراءات الإدارية هي عبارته عن خطوات مرتبه للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها , ويجب الاتفاق على الطرق والاساليب المسموح والمصرح باستخدامها لتحقيق الاهداف , فبرغم من كون الاجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل متوقعه ومدونه في مستندات المؤسسة وفق قواعد وقوانين وتعليمات , الا انه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الاجراءات المتبعة في تنفيذ العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات او تسلمها او تسليمها حتى

تكون الصورة واضحة لجميع الاطراف0 وقد اعتمد بيت الزكاة الكويتي منذ نشأته على حزمه من الاجراءات الإدارية التي تم تطويرها على مدى السنوات وما زالت ايضا قيد التطوير سواء الإجراءات الداخلية في الإدارة و اجراءات التعامل مع العملاء وذلك لتقديم الخدمة بجوده عالية, تساهم في رفع مستوى الإدارة لبيت الزكاة في جميع مستويات الإدارة, العليا والوسطى والتشغيلية, وقد ركزت ادارة بيت الزكاة الكويتي على هذه الاجراءات وتطويرها حتى في ظل جائحه كورونا, حيث اعتمدت اساليب جديده منها المواقع الإلكترونية والتحويلة البنكية للمستفيدين مما عكس شفافية واضحة ومهنيه عالية في الاداء.

٢- التميز في الاداء

هو رفع مستوى الكفاءة والإنتاج والفعالية في العمل مثل : (إنتاج أعمال خالية من الأخطاء – الوفاء بالمواعيد النهائية لإنجاز الأعمال – القدرة على العمل ضمن فريق – الإلمام بالمهمة (العمل) الماماً تماماً – والتحسين المستمر للعمل والإبداع والتجديد , هناك علاقة بين شخصية الفرد وأدائه المتميز , وهي المداومة على رفع مستوى العلاقة الإيجابية مع الآخرين مثل: (معاملة الجميع بأدب واحترام , البحث عن الجانب الحسن في الناس والمواقف, إظهار اهتمام خاص بالآخرين , إقامة علاقات فوز و فوز وليس فوزاً وخسارة , حسن الإصغاء , السيطرة على الانفعالات , الاعتراف بالأخطاء , كتمان الأسرار , لفت نظر الناس لأخطائهم بطريقة غير مباشرة بإعطاء تقييم أمين ومحدد.

كي يتحقق الأداء المتميز في العمل لا بد من تقديم العديد من الحوافر للموظفين, وههيئة بيئة العمل بالشكل الذي يليق بالأدوار التي يقومون بها ؛ من خلال وضع معايير لقياس الأداء ليثاب الموظف المتميز فقط وليس الكل . و لا بد كذلك من ربط نظام الأداء المتميز للموظف بنظام الترقيات وبمكافأة الزيادة السنوية لرواتب موظفي القطاع الحكومي, بما يشجع على التميز في الأداء , كذلك أرى أنه من المهم إجراء استطلاع لقياس آراء الموظفين بمختلف مستوياتهم ومعرفة آرائهم وانطباعاتهم عن جميع جوانب العمل والقيام بقياس رضا الموظفين الوظيفي لمعرفة أهمية تحسين البيئة التي يعمل بها الإداريون لكي يحققوا معدلات أداء عالية ومتميزة , وفي هذا الجانب لا بد أن نتطرق إلى أن المدير هو المحفز الرئيس وهو من يحرك ويشجع موظفيه نحو الأداء المتميز أو العكس, لأن كثيراً من الدراسات الإدارية على مستوى العالم ترى أن السبب الرئيس في عدم الوصول للأداء المتميز في العمل يعود إلى المديرين, فعلاقة المدير بموظفيه هي علاقة مهمة حساسة وأساسية لنجاح المنظمة مهما كان نوعها ونشاطها تقدير المديرين للموظفين المتميز يعتبر من أهم الوسائل للمحافظة على عطائهم وإشراكهم في اتخاذ القرارات وحل المشكلات والإبداع والابتكار وزرع القيم وغرس الإحساس لديهم بأنهم عصب المنشأة, وأنهم جزء لا يتجزأ من نجاح إدارتهم أو منظماتهم , أما ضعف القيادة الإدارية فيعتبر السبب في عرقلة سير العمل وضعف التميز و الإبداع وتدني الإنتاج. وكما ورد في تقارير لبيت الزكاة الكويتي فإن هناك معايير واضحة يتم التعامل بها للوصول الى الاداء المتميز للموظفين, في هذه

الدراسة تم قياس تميز الأداء للعاملين في بيت الزكاة الكويتي في ظل جائحه كورونا، وقد تبين ان بيت الزكاة الكويتي حافظ على الاداء المتميز للعاملين في برغم من ظروف وتحديات الجائحة.

٣- المرونة في المعاملة

تم تعريف المرونة التنظيمية على أنها: "قدرة المنظمة على استشرف التحديات خارجيه، والاستعداد والاستجابة مع اي تغيير تدريجي او اضرابات مفاجأة من اجل من أجل البقاء والازدهار". إنها تتجاوز إدارة المخاطر نحو رؤية أكثر شمولية لصحة الأعمال ونجاحها، الإدارة المرنة هي الإدارة التي لا تستمر فقط على المدى الطويل، ولكنها تزدهر أيضاً وتبدي جاهزيتها للمستقبل. وهي التي تمكن عملائها من الاستعداد لكل ما هو قادم، من خلال تشكيل أفضل الممارسات ومشاركتها وتضمينها، اما المرونة في المعاملة فهي تقوم على اسس عدم التعقيد في اجراءات العمل ومحاولة تبسيطها وابداع البدائل المناسبة. اضافت جائحه كورونا عبئا جديدا على كل المؤسسات في العالم، وبالذات المؤسسات المالية والاقتصادية نظرا لتأثير الجائحة المباشر على الاقتصاد، تم دراسة هذا البعد كأحد ابعاد ادارة بيت الزكاة الكويتي في ظل جائحه كورونا لمعرفة مدى تأثير الجائحة على المرونة في المعاملة.

٤- الاخلاقيات المهنية للإدارة والعاملين

في سياق مؤسسات الزكاة، أظهرت الممارسات المبكرة للنبي محمد (صلى الله عليه وسلم) وخلفائه الأتقياء معاملة شفافة لعائدات الزكاة، لا سيما فيما يتعلق بتخزينها وصرفها. على سبيل المثال، تم توزيع حصيلة الزكاة في معظم

الحالات على المجتمعات المحلية التي تم تحصيلها فيها. كما ورد أن الخلفاء الأتقياء حافظوا على نزاهة مؤسسات الزكاة من خلال فصل وظائف عمال الزكاة عن جباية مصادر الدخل الأخرى.. من المتوقع أن يتحلى دافعو الزكاة بالشفافية مع جامعي الزكاة من خلال الكشف عن ثرواتهم الخاضعة للزكاة. ويتجلى هذا الواجب في روايات النبي صلى الله عليه وسلم بتحذير دافعي الزكاة من إخفاء أموال الزكاة عن جامعها، حتى لو كانت إبرة صغيرة. من ناحية أخرى، يجب على سلطات الزكاة أيضاً إظهار شفافيتها من خلال الإفصاح عن المعلومات التفصيلية المتعلقة بجمع الزكاة وتوزيعها ((Al-Oma, 1996). وتبعاً للسياسات والاستراتيجيات التي تقوم عليها ادارة بيت الزكاة الكويتي فقد كانت الاخلاق المهنية للعاملين والإدارة من اهم الركائز التي ارسدت دعائمها الادارة، واستمرت المعاملة الطيبة، والصدق والشفافية والأمانة والوضوح بين العاملين والاداريين حتى في ظل ظروف الجائحة.

٥- التعاون والعمل بروح الفريق

الفريق مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم البعض لأجل تحقيق أهداف محددة ومشتركة، والبعض يعرف الفريق على أنه "مجموعة من الأفراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة فيما بينهم، وأفراد الفريق يجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد، بالإضافة الى وجود مدخل مشترك للعمل فيما بينهم و فرق العمل هي "جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق، ويعتبر أعضاء الفريق

مسؤولين عن تحقيق هذه الأهداف، كما أن هناك قدر كبير من التمكين للفريق في اتخاذ القرارات"، والفريق في النهاية هو وسيلة لتمكين الأفراد من العمل الجماعي المنسجم كوحدة متجانسة، وغالباً ما يستخدم لفظ الجماعة عندما نتحدث عن ديناميكية الجماعة ولكن عندما يكون الحديث عن التطبيقات العملية فأنا نستخدم لفظ فريق العمل.

وتكون أغلب المجموعات التي – لا تعتبر فرق عمل – مجرد تجمع عدد من الافراد أو الشخصيات لكل واحد منهم أولوياته الخاصة والتي قد ينظر اليها على أنها أكثر أهمية عنده من الأولويات التي يسعى أغلبية أعضاء المجموعة الى تحقيقها وعليه يمكن تعريف المجموعة أو الجماعة على أنها: عدد من الأفراد لهم مجموعة مشتركة من الأهداف يعملون على تحقيقها ويتوفر الانسجام بينهم لوجود صفات مشتركة في الخلفية الثقافية أو التعليمية، أو الحالة الوظيفية، ويتوفر كذلك التفاعل والمشاركة ويكون العمل بصورة مستقلة عن التنظيم الرسمي للمنظمة، في مؤسسات الزكاة تبرز أهمية التعاون والعمل بروح الفريق وذلك من اجل سرعه انجاز المهمات المطلوبة وانجازها على الوجه الصحيح، التعاون والعمل بروح الفريق من اهم مكونات ادارته بيت الزكاة الكويتي، ركزت الدراسة على اثر جائحه كورونا على هذا المحور وكيف كان دوره في ظل التباعد الاجتماعي الذي فرضته جائحه كورونا.

* الدراسات السابقة

من اهم الدراسات التي تناولت إثر جائحه كورونا على مؤسسات الزكاة في اندونيسيا دراسة (Nicky Aulia, 2019), وقد تم عرض هذه الدراسة في منتدى

الزكاة العالمي في باندونج بجاوة الغربية، وجدت هذه الدراسة أن أموال الزكاة لم تكن فعالة في الحد من الفقر في البلدان الإسلامية. شجعت هذه الدراسة على استخدام التكنولوجيا الرقمية كإحدى الطرق لتحسين إدارة الزكاة للوصول إلى الهدف الصحيح. وقد تم الاتفاق بين جميع دول المنتدى الأعضاء على أهمية الاستفادة من أحدث التقنيات في إدارة الزكاة. وقد اكدت الدراسة على ان مؤسسة الزكاة في الهند هي واحدة من اهم المؤسسات التي استخدمت التكنولوجيا لجمع وتوزيع الزكاة. وأكدت الدراسة على انه الزكاة يجب ان تتم كتحويل مباشر للدخل والثروة من الأغنياء إلى الفقراء بطريقة فعالة وسريعة وبشكل معقول للقضاء على الفقر في المجتمعات الإسلامية.

قام فؤاده (2014) بتحليل المقالات المنشورة المتعلقة بالزكاة للفترة من 2003 إلى 2013، وخلص إلى ما يلي: تم نشر أعداد هائلة من المقالات القائمة على قضايا الزكاة. وبلغت ذروة المنشورات في عام 2012 مع 17 مقالة؛ وقد فضل معظم المؤلفين في دراساتهم استخدام أسلوب البحث التجريبي للإجابة على قضايا معينة أثرت بشأن الزكاة. كان الأسلوب الوصفي والاستكشافي غير مرغوب فيه ومعظم الأوراق تستخدم طريقة مختلطة. أكبر عدد من المواد التي تمت تغطيتها في موضوع الإدارة حيث أنها ركيزة جمع الزكاة وتوزيعها. كانت ماليزيا هي المنطقة الأكثر دراسة في قضايا الزكاة بينما كانت المجالات البريطانية هي المنشور الأكثر تفضيلاً للمؤلفين لنشر مقالاتهم عن الزكاة. وقد اشار ايضا إلى أن قضايا الزكاة تتم مناقشتها بشكل مكثف من قبل

علماء المسلمين من عام إلى آخر، مع زيادة المقالات المنشورة عن الزكاة من عام 2003 حتى عام 2013. وتتعلق القضايا التي تمت مناقشتها بشكل أساسي بإدارة الزكاة التي تحدد فعالية جمع الزكاة وتوزيعها لتحقيق التخفيف من حدة الفقر بين الأمة.

نشر Rini (2020) مراجعة للأدبيات حول الزكاة التي تغطي الفترة من 2003 إلى 2019. وخلص ريني إلى أن أبحاث الزكاة تتطور من عام إلى آخر، وبلغت ذروتها في 2018 (مع نشر 52 من أصل 225 مقالة). كانت أبحاث الزكاة تتم في الغالب في إندونيسيا. ناقشت غالبية الأبحاث التي تمت مراجعتها الفقر في العديد من البلدان كأحد أغراض الزكاة للتخفيف من حدة الفقر. اعتمدت الدراسات في الغالب على الأساليب الوصفية والمقاربات النوعية. دعا ريني إلى أن البلدان ذات الأغلبية المسلمة، تناقش الزكاة على أساس أن الزكاة ستساعد في التخفيف من حدة الفقر في هذه البلدان.

أكد زين عالم أديويجايا وإيدي سوبرياتنو (2020) في مراجعتهم الأدبية لعشر مقالات صحفية عن مؤسسات الزكاة أن مصداقية مؤسسة الزكاة تتأثر بتصورات مستخدمي الخدمة. يتوقع دافعوا الزكاة توزيع الأموال بشكل صحيح، بينما يتوقع متلقوا الزكاة تلقي أموال كافية. إرضاء أصحاب المصلحة مهم في ضمان الوثوق بمؤسسات الزكاة. وفقاً للمؤلفين، تظهر العديد من الدراسات أن العديد من دافعي الزكاة لا يثقون بالمؤسسات، لذا تحتاج مؤسسات الزكاة إلى استراتيجيات لكسب ثقة الدافع. ذكر زين عالم وإيدي

سوبرياتنو (2020) أن الغرض الرئيسي من الزكاة للتخفيف من حدة الفقر سيحقق إذا أمكن توزيع أموال الزكاة المحصلة بشكل صحيح؛ تحتاج مؤسسات الزكاة إلى الحكم الرشيد للتخفيف من حدة الفقر، بينما الإدارة الفعالة للزكاة ستكون كذلك تشجيع الأثرياء على المساهمة.

وبالمثل، ذكر (Khasandy and Badrudin, 2019) في دراستهما حول الزكاة والنمو الاقتصادي والرفاهية في إندونيسيا أنه لزيادة ثقة المجتمع بالحكومة أو مؤسسة الزكاة، يمكن أن يتم اختيار المستفيدين الفقراء من قبل ممثل محلي أو أعضاء لجنه يعرفون السكان المحليين شخصياً وخاصة في المناطق الريفية. ومن أجل الشفافية، يجب إتاحة قوائم الحكومة للمستفيدين للمراقبة من قبل طرف ثالث على النحو الذي أوصى به شيرازي (Khasandy and Badrudin, 2014)، كما ورد في دراسة (Khasandy and Badrudin) التي نشرت في عام 2019، حيث أن استخدام عمليات التدقيق الاجتماعي تتم بمشاركة تفاصيل موارد الهيئات العامة المستخدمة في التنمية مع الناس من خلال منصة عامة وذلك الأمر سيؤدي إلى تحسين المساءلة والشفافية. الثقة هي إحدى القضايا التي أثبتت في العديد من المقالات حول الزكاة. أشار مهدي أحمد (2019) إلى أن الثقة والمصداقية هما الشاغلان الرئيسيان لدافعي الزكاة المحتملين ومانحي الأوقاف في شمال نيجيريا. كان الناس مستائين من مشاركة حكام الولايات في تعيين المسؤولين في مجالس ولجان مؤسسة الزكاة؛ بدلاً من ذلك، أرادوا تعيينات غير سياسية. علاوة على ذلك، ووفقاً لمهادي أحمد

(2019)، فإن مجالس الإدارة لديها معرفة قليلة أو معدومة بتطورات الوقف مثل الوقف النقدي، ووقف الشركات، وصناديق الوقف، وأسهم الوقف؛ هذا النقص في المعرفة بالزكاة والوقف يمنع المؤسسات من تعظيم هاتين الأداتين لتحقيق هدفها الشرعي المتمثل في التخفيف من حدة الفقر.

* منهجية الدراسة

وهي المنهجية العلمية التي تم إتباعها والتي تم من خلالها تحقيق أهداف الدراسة ومعرفة إثر جائحه كورونا على ادارة بيت الزكاة الكويتي من وجه نظر المستفيدين، تتكون منهجيه الدراسة من مجتمع وعينة الدراسة ومصادر جمع البيانات، كما يبين خطوات إعداد وتطوير أداة الدراسة، ومدى صدقها وثباتها، وإجراءات الدراسة التي نفذت بها والطرق الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات. "

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والذي يقوم على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها وما إلى ذلك من جوانب تدور حول مشكلة أو ظاهرة معينة والتعرف على حقيقتها في ارض الواقع، "واعتمدت أيضاً على المنهج "التحليلي" وهو مجموعة الإجراءات التي تستخدم نتائج الإحصاء الوصفي وترجمتها إلى مقاييس يمكن تعميمها على المجتمع الإحصائي قيد الدراسة ووضع الاستنتاجات المتعلقة بها (العكيلي, 2020).

* مصادر جمع البيانات

إن الهدف الرئيسي من جمع البيانات هو الحصول على معلومات عن الظاهرة قيد الدراسة، ويتم استخدامها

لغرض حل مشكلة ولدراسة أي مشكلة أو ظاهرة يتطلب توفير معلومات وبيانات عنها بالتفصيل لكي نستطيع أن نصل من خلالها إلى نتائج تقودنا من اتخاذ قرارات مناسبة لمعالجتها (الجزار, 2020) إذ اعتمدت الدراسة على: -

١- **مصادر ثانوية:** تمثلت المصادر الثانوية بما تم مطالعة من كتب ودراسات حول موضوع الدراسة، وتم الاستعانة ببعض المواقع الالكترونية التي خدمت الدراسة.

٢- **مصادر أولية:** تمثلت المصادر الأولية في استبانة تم تطويرها لتناسب مع طبيعة الدراسة وعنوانها "إثر مقاييس الأداء غير المالي على السياسات غير السعرية في شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية"، ولقد تم صياغة أسئلتها للتعبير عن كل متغير من المتغيرات للتمكن من قياسها، واعتماداً على ما تم طرحه في الدراسات.

* مجتمع وعينة الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من بيت الزكاة الكويتي وعددهم (29270) وذلك حسب احصائيات بيت الزكاة الكويتي للعام 2020 , اتبعت الدراسة الحالية الطريقة التي طورها كريجي ومورجان (1970) لتحديد حجم العينة، وفقاً لـ كريجي ومورجان (1970)، فإن حجم العينة (379) مناسباً لمجتمع دراسة يبلغ عددهم (29270). تم توزيع (379) استبانة الكترونية بأسلوب العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sampling) وهي طريقة مستخدمة لانتقاء عينة من المجتمع الكلي للدراسة , وتستخدم لسهولة تمثيلها الدقيق لمجتمع الدراسة لأنها تعطي كل عنصر من عناصر المجتمع

فرصه متساوية ليكون ضمن عينه الدراسة (النجار وآخرون, 2020), وتم استرداد (330) استبانة أي ما نسبته (87%) من أصل الموزع, وبعد تدقيق الاستبانات ومراجعتها تم استبعاد (15) استبانة لعدم كفايتها, وبالتالي بلغ عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل الإحصائي (315) استبانة أي ما نسبته (83.3%) من أصل الاستبانات الموزعة. "

* اداة الدراسة

تم تطوير استبيان كأداة للدراسة بناءً على مجموعة من الدراسات السابقة, تتكون اداة الدراسة من جزئين, الجزء الاول يتعلق بالبيانات الشخصية للمستجيبين, اما الجزء الثاني فيحتوي على متغيرات الدراسة ويقسم الى قسمين, القسم الاول يتكون من 5 فقرات حول العامل المستقل في هذه الدراسة وهو جائحه كورونا, اما القسم الثاني فيتكون من العامل التابع في هذه الدراسة وهو إدارة بيت مال الزكاة الكويتي, وهو يتكون من خمس محاور: المحور الاول ويسمى التطوير في الاجراءات ويتكون من تسع فقرات, المحور الثاني ويسمى التميز في الاداء ويتكون من عشر فقرات, اما المحور الثالث فيتكون ايضا من عشر فقرات لقياس المرونة في المعاملة, المحور قبل الاخير كان لقياس الاخلاقيات المهنية للعاملين والادارة وقد تكون من ثمان فقرات, المحور الاخير تم قياسه من خلال ست فقرات وهو التعاون والعمل بروح الفريق 0 وقد تم تصميم الادارة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (Likert) والذي يقيس درجه قبول او رفض المستجيبين كل فقره من فقرات الاستبيان بشكل متدرج بيد أمن أقصى طرف المقياس حيث هنالك موافقة

قوية, وعلى الطرف الأخر هنالك خلاف قوي وبينهما توجد نقاط وسيطة, كل نقطة على المقياس تحمل درجة, وتعطى الاستجابة التي تشير إلى اقل درجة موافقة (1), ويتم إعطاء الأكثر موافقة درجة (5) والأمر نفسه لكل من الردود الخمسة (Kothari, 2013).

* صدق اداة الدراسة

الصدق البنائي هو علاقة درجات بنود المقياس بالدرجة الكلية إذا كان يقيس شيئاً واحداً, وتدل معاملات الارتباط على أن المكونات أو البنود تقيس شيئاً مشتركاً مما يعين صدقها البنائي (مراد وسليمان, 2015). ولتحقيق الأهداف المرجوة من بنود المقياس ولكي تتمكن من قياس مضمونها تم استخراج قيمة معامل الارتباط (بيرسون) والذي يظهر قدرة كل فقرة من فقرات المقياس ومدى ارتباطها بالبعد بالذي تنتمي إليه, وتعتبر الفقرات السالبة (-) أو التي يقل معامل ارتباطها عن (0.25) متدنية ويفضل حذفها, (Linn & Gronlund, 2012).

الجدول التالية من (1-6) وضحت ان جميع فقرات مقياس جائحة كورونا العامل المستقل, وادارة مال الزكاة بأبعادها () قد حققت الصدق البنائي لان معامل الارتباط بيرسون لجميع الفقرات بمحورها كان موجبا وكان أكبر من (0.25).

جدول (1): درجات ارتباط فقرات مقياس جائحة كورونا بمحورها

الرقم	جائحة كورونا	معامل الارتباط	Sig
1.	ساعدين بيت الزكاة الكويتي في تحمل الاعباء المالية التي نتجت عن جائحة كورونا	0.807	*.000

جدول (3): الصدق البنائي لبعد التميز في الاداء

الرقم	التطوير في الاجراءات	معامل الارتباط	Sig
1.	آلية صرف الزكاة كفى وفاعلة خلال جائحة كورونا	0.597	*.000
2.	المعلومات التي تصلني من بيت الزكاة دقيقة	0.552	*.000
3.	أجد أن إدارة بيت الزكاة تنفوق على الادارات الاخرى ذات العلاقة بالدعم المالي) مثل الجمعيات الخيرية (0.450	*.000
4.	يتميز القائمون على توزيع مال الزكاة بمسؤولية اجتماعية عالية	0.644	*.000
5.	يتميز القائمون على توزيع مال الزكاة بأخلاق مهنية عالية	0.635	*.000
6.	تتميز إدارة بيت الزكاة بجودة عالية في الأداء خلال جائحة كورونا	0.382	*.000
7.	أشعر بأن اجراءات توزيع الزكاة الحالية تسير ضمن عمل مخطط ومتقن	0.322	*.000
8.	تقوم إدارة بيت الزكاة بتحديث بياناتي الشخصية بشكل مستمر	0.446	*.000
9.	تقوم إدارة بيت الزكاة بتحديث معلوماتها على موقعها الالكتروني بشكل مستمر	0.504	*.000
10.	أجد أن اجراءات بيت الزكاة متطورة مقارنة ببعض المؤسسات الخيرية الاخرى	0.554	*.000

جدول (4): الصدق البنائي لبعد المرونة في المعاملة

الرقم	المرونة في المعاملة	معامل الارتباط	Sig
1.	يتفهم العاملون في بيت الزكاة الظروف الشخصية عند توزيع الزكاة	0.600	*.000
2.	يقوم العاملون بالاتصال المتكرر معي عند تعذر الاتصال	0.683	*.000
3.	توفر إدارة بيت الزكاة عدة بدائل للتواصل معي خلال جائحة كورونا	0.567	*.000

2.	قدم بيت الزكاة الكويتي برامج دعم جديده لمساعدتي خلال جائحة كورونا	0.790	*.000
3.	كان هناك فرق في المعاملة من بنك الزكاة الكويتي قبل وبعد جائحة كورونا	0.733	*.000
4.	شعرت بالأمان الاقتصادي كوني أحد المستفيدين من بيت الزكاة الكويتي	0.718	*.000
5.	الدعم المقدم من بيت مال الزكاة الكويتي ساعدني على تخطي الآثار النفسية لجائحة كورونا	0.813	*.000

جدول (2): الصدق البنائي لبعد التطوير في الاجراءات

الرقم	التطوير في الاجراءات	معامل الارتباط	Sig
1.	تستخدم إدارة بيت الزكاة طرق حديثة للتواصل مع المستفيدين خلال الأزمات	0.388	*.000
2.	تقبل إدارة بيت الزكاة الملاحظات والاقتراحات التي نقدمها من أجل التطوير والتحديث	0.737	*.000
3.	أجد أن الاقتراحات والآراء التي نقدمها لإدارة بيت الزكاة يتم تنفيذها	0.699	*.000
4.	تتمتع إدارة بيت الزكاة بنظام الكتروني متطور	0.718	*.000
5.	يتيح الموقع الالكتروني لبيت الزكاة بتقديم طلب الزكاة الكترونيا	0.666	*.000
6.	أجد تفاعل إيجابي مع طليبي المقدم الكترونيا لبيت الزكاة	0.472	*.000
7.	أجد أن توزيع الزكاة من خلال استلام الشيكات خلال جائحة كورونا أكثر سرعة من الطريقة الاعتيادية	0.621	*.000
8.	أجد أن الزكاة من خلال استلام الشيكات خلال جائحة كورونا أقل تكلفة من الطريقة الاعتيادية	0.662	*.000
9.	أجد أن طريقة توزيع الزكاة من خلال استلام الشيكات خلال جائحة كورونا لا تقل من حيث الكفاءة عن الطريقة الاعتيادية	0.577	*.000

الرقم	للتعاون والعمل بروح الفريق	معامل الارتباط	Sig
1.	يوجد تعاون واضح بين العاملين في توزيع الزكاة	0.811	*.000
2.	يوجد تنسيق في المعلومات بين موظفي بيت الزكاة	0.747	*.000
3.	أشعر من خلال معاملة القائمين على توزيع الزكاة أن هنالك تواصل وتنسيق بين المسؤولين في بيت الزكاة	0.720	*.000
4.	اعتبر أن تطوع الموظفين لتوزيع الزكاة خلال جائحة كورونا يشكل انتماء مؤسسي و وطني	0.802	*.000
5.	أجد أن العمل التطوعي في توزيع الزكاة خلال جائحة كورونا عملاً مجدياً في التعامل مع الأزمات	0.698	*.000
6.	التمس تعاون بروح الفريق بين موظفي بيت الزكاة ومدبريهم	0.776	*.000

* ثبات ادارة الدراسة

ويعني مقدار التباين أو التقارب بين درجات الأفراد إذا ما أعيد تطبيقه على نفس الأفراد وتحت ظروف متشابهة ويسمى معامل الثبات باسم معامل الاستقرار وهو يدل على استقرار الاستجابات عبر الزمن ويقاس عن طريق معامل (Cronbach Alpha) وتكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت أكبر من (0.70) (Sekaran & Bougie, 2016)، وبالنظر إلى البيانات الواردة في الجدول (7)، نجد أن قيمة الاختبار تراوحت بين (0.633-0.936) وبلغ المؤشر العام لجميع وجميعها أكبر من (0.70) لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات.

جدول (7): مقياس ثبات محاور الاستبانة (كرونباخ ألفا)

4.	استلم مستحقائي من بيت الزكاة دون تأخير في صرف المساعدات	0.641	*.000
5.	يتم ابلاعي من خلال هاتفي المحمول لأي معلومة قمني من بيت الزكاة	0.635	*.000
6.	يراعي القائمون على توزيع الزكاة تعليمات الأمن والسلامة المتعلقة بجائحة كورونا	0.651	*.000
7.	من السهولة بمكان التواصل مع موظفي بيت الزكاة في مكان عملهم	0.544	*.000
8.	يوفر لنا بيت الزكاة المعلومات التي نحتاجها من خلال موقعه الالكتروني	0.625	*.000
9.	المعلومات المتوفرة على الموقع الالكتروني لبيت الزكاة متنوعة وذات قيمة	0.640	*.000
10.	يمكننا التواصل بسهولة مع المديرين في بيت الزكاة الكترونياً من خلال الموقع الالكتروني (من خلال الايميلات أو المحادثة المباشرة)	0.599	*.000

جدول (5): الصدق البنائي لأخلاقيات المهنية للإدارة والعاملين

الرقم	الاخلاقيات المهنية للإدارة والعاملين	معامل الارتباط	Sig
1.	يظهر العاملون في بيت الزكاة معاملة طيبة انجاعي	0.466	*.000
2.	أشعر بالتقدير والاحترام من قبل إدارة بيت الزكاة	0.626	*.000
3.	يتصف معاملة إدارة بيت الزكاة بالمصادقية	0.610	*.000
4.	تتصف إدارة بيت الزكاة بالوضوح والشفافية	0.596	*.000
5.	أجد المساواة وعدم التحيز في المعاملة من قبل إدارة بيت الزكاة	0.599	*.000
6.	التمس من خلال عمل إدارة بيت الزكاة إجراءات العمل تسير وفق رسالة أخلاقية مؤسسية واضحة	0.592	*.000
7.	أشعر بأن أخلاقيات العاملين في بيت الزكاة تنبع من ثقافة مؤسسية موحدة	0.620	*.000
8.	تعكس أخلاقيات العاملين في بيت الزكاة أصالة الشعب الكويتي	0.504	*.000

جدول (6): الصدق البنائي للتعاون والعمل بروح الفريق

عدد الفترات	جميع فترات الدراسة	جائحة كورونا	بيت الزكاة	الطفر في الاجراءات	التغير في الاداء	الروية في العملية	الاجراءات المهمة	التعاون والعمل مع العميل
48	0.936	0.827	0.932	0.790	0.633	0.816	0.708	0.850

* اختبار التوزيع الطبيعي

تعد وسائل الإحصاء البارامترية (Parametric Statistics) الأقرب لتحديد قيمة الأثر كونها ملائمة لطبيعة البيانات ولكن من شروطها أن تكون هذه البيانات موزعة طبيعياً وان تأخذ مشاهداتها في المجتمع الذي سحبت منه شكل التوزيع الاعتدالي (البناء, 2017), حيث تم استخراج قيمة اختبار معامل الالتواء (Skewness) وهو درجة البعد عن التماثل (Symmetry) ويستخدم هذا الاختبار لقياس تماثل التوزيع, وتشير القيمة التي تقع خارج نطاق $(1 \pm)$ إلى أن التوزيع منحرف إلى حد كبير, وتم استخراج قيمة اختبار الطفرطح (Kurtosis) وهو مقياس درجة علو قمة التوزيع أو درجة التسطح (Flatness) وتشير القيمة الموجبة (+) إلى أن التوزيع بلغ ذروته نسبياً, وتشير القيمة السالبة (-) إلى أن التوزيع مسطح نسبياً, ويكون التوزيع طبيعياً إذا لم تتجاوز قيمة التفرطح ± 2.58 (عند مستوى 0.01) و ± 1.96 (عند مستوى 0.05) (Hair et.al.2018).

بناء على بيانات الاختبار الموضحة في الجدول (8) والتي تشير إلى أن توزيع البيانات كان طبيعياً إذ لم تقع قيم (Skewness) خارج نطاق $(1 \pm)$ ولم تتجاوز قيمة (Kurtosis) $(1.96 \pm)$ عند مستوى (0.05), والأشكال التالية توضح التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

بناء على بيانات الاختبار الموضحة في الجدول (8) والتي تشير إلى أن توزيع البيانات كان طبيعياً إذ لم تقع قيم (Skewness) خارج نطاق $(1 \pm)$ ولم تتجاوز قيمة (Kurtosis) $(1.96 \pm)$ عند مستوى (0.05)

الجدول (8): نتائج اختبار (Kurtosis) (Skewness)

للكشف عن توزيع البيانات طبيعياً

التغير "الاختبار"	جائحة كورونا	التغير في التطوير في الاداء	الروية في العملية	الاجراءات المهمة	التعاون والعمل مع العميل
Skewness	-0.448	-0.108	0.296	0.086	-0.050
Kurtosis	-0.281	-0.382	-0.771	-0.298	-0.012

* نتائج تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1- وصف خصائص عينة الدراسة

تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للتمكن من وصف المتغيرات الشخصية والوظيفية للمجيبين وكانت النتائج كما في الجدول (9), اذ يتبين من الجدول ادناه ان نسبة الذكور المستفيدين من بيت مال الزكاة الكويتي في العينة كانت نسبتهم اعلى من الاناث حيث بلغت نسبة الذكور

67.3 بينما بلغت نسبة الاناث 32.7 , اما بالنسبة للفئات العمرية فقد كانت النسبة العظمى للأفراد اللذين تتراوح اعمارهم بين 30 و 40 سنة , اي الفئة الاكثر شبابا مما يلفت الانتباه الى ان العمل على دراسة تقديم دعم لبرامج عمل او دخل لهذه الفئة من قبل بيت مال الزكاة الكويتي يعتبر امرا هاما , اما بالنسبة للمستفيدين من برنامج الزكاة فإن فقد تقاربت نسبة الاسر الكويتية والاسر الأجنبية المقيمة بالكويت بنسبه 32.1 و 33.3 لكل منهما وقد شكلتا معا النسبة العظمى من العينة .

جدول (9) التكرارات والنسبة المئوية للمتغيرات الشخصية

والوظيفية

المتغير	الرقم	الفئة	التكرار	النسبة
النوع	1	ذكر	212	67.3
	2	انثى	103	32.7
	المجموع		315	100%
العمر	1	اقل من 30 سنة	73	23.2
	2	30- اقل من 40 سنة	135	42.9
	3	40- اقل من 50 سنة	80	25.4
	4	50 سنة فأكثر	73	8.6
المجموع		315	100%	
المستفيدين	1	اسرة كويتية	101	32.1
	2	اسرة اجنبية	105	33.3
	3	عماله وافدة	51	16.2
	4	اسره مقيم بالخارج	58	18.4
المجموع		315	100%	

٢- وصف متغيرات الدراسة

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بوصف المتغير المستقل وهو جائزة كورونا والعامل التابع وهو ادارة بيت مال الزكاة

الكويتي بأبعاده (التطوير في الاجراءات, التميز في الاداء, المرونة في المعاملة , الاخلاقيات المهنية للإدارة والعاملين والتعاون والعمل بروح الفريق) من خلال الاحصائي الوصفي ويجاد قيم (الوسط الحسابي , الانحراف المعياري , اعلى قيمه واقل قيمه) لاستجابات افراد العينة لكل فقره وذلك لتحديد درجة الموافقة لاستجابات أفراد عينة الدراسة كما يتضح من الجدول (10) الذي يبين الاحصاء الوصفي لفقرات العامل المستقل جائزة كورونا , وجدول (11) الذي يبين الاحصاء الوصفي لأبعاد العامل التابع ادارة بيت الزكاة الكويتي (التطوير في الاجراءات, التميز في الاداء, المرونة في المعاملة , الاخلاقيات المهنية للإدارة والعاملين والتعاون والعمل بروح الفريق)

جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة

نحو جائزة كورونا

المتغير المستقل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اعلى قيمه	اقل قيمه
جائزة كورونا	4.24	0.508	5	3

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ادارة

بيت الزكاة

أبعاد العامل المستقل (ادارة بيت الزكاة)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اعلى قيمه	اقل قيمه
التطوير في الاجراءات	4.11	0.481	5	3
التميز في الاداء	4.21	0.376	5	3
المرونة في المعاملة	4.21	0.417	5	3
الاخلاقيات المهنية للإدارة والعاملين	4.18	0.388	5	3
التعاون والعمل بروح الفريق	4.19	0.475	5	3

٣- اختبار فرضيات الدراسة

أ- نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية (1) على أنه "لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجائحة كورونا على التطوير بالإجراءات في إدارة بيت الزكاة الكويتي. ولتحليل هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط وهو ما يمثل الإجابة عن السؤال الفرعي الأول في مشكلة الدراسة ونتيجة هذا الاختبار موضحة في الجدول (12)

جدول (12) نتائج إثر جائحة كورونا على التطوير في الاجراءات

لدى بيت الزكاة الكويتي

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين		جدول المعاملات			
	R	R2	F المحسوبة	F Sig	الخطأ المعياري	B	T المحسوبة	T Sig
التطوير بالإجراءات	0.390	0.152	56.053	*0.000	0.049	0.390	7.487	*0.000
* معنوي عند مستوى (0.05)								

يشير الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (39%) مما يعني وجود علاقة ايجابية بين جائحة كورونا والتطوير في الاجراءات بيت الزكاة الكويتي، وتشير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.152$) إلى أن جائحة كورونا قد فسرت ما نسبته (15.2%) من التباين الحاصل في التطوير بالإجراءات.

ويلاحظ وجود إثر ذو دلالة لجائحة كورونا في المتغير التابع التطوير في الاجراءات في بيت الزكاة الكويتي، من خلال قيمة (F. Sig) والمساوية (0.000) وهي اقل من (0.05). فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: يوجد إثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجائحة على التطوير في التطوير في اجراءات بيت الزكاة الكويتي.

ب- نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية (2) على: "لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجائحة كورونا على التميز في الاداء لموظفين بيت الزكاة الكويتي، ولتحليل هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط وهو ما يمثل الإجابة عن السؤال الفرعي الثاني في مشكلة الدراسة ونتيجة هذا الاختبار موضحة في الجدول (13).

جدول (13) نتائج إثر جائحة كورونا على التميز في الاداء لدى

بيت الزكاة الكويتي

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين		جدول المعاملات			
	R	R2	F المحسوبة	F Sig	الخطأ المعياري	β	T المحسوبة	T Sig
التميز في الاداء	0.312	0.097	33.8	*0.000	0.040	0.312	5.814	*0.000
* معنوي عند مستوى (0.05)								

يشير الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (31.2%) مما يعني وجود علاقة ايجابية بين جائحة كورونا والتطوير في الاجراءات بيت الزكاة الكويتي، وتشير

قيمة معامل التحديد ($R^2=0.097$) إلى أن جائحة كورونا قد فسرت ما نسبته (9.7%) من التباين الحاصل في التطوير بالإجراءات.

ويلاحظ وجود أثر ذو دلالة لجائحة كورونا في المتغير التابع التطوير في الإجراءات في بيت الزكاة الكويتي، من خلال قيمة (F. Sig) والمساوية (0.000) وهي اقل من (0.05). فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\alpha\leq$) لجائحة كورونا على التميز في اداء بيت الزكاة الكويتي.

ج- نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية (3) على: $H_{0.1.3}$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha\leq 0.05$) لجائحة كورونا على المرونة في المعاملة لدى موظفين بيت الزكاة الكويتي وتحليل هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط وهو ما يمثل الإجابة عن السؤال الفرعي الثالث في مشكلة الدراسة ونتيجة هذا الاختبار موضحة في الجدول (14).

جدول (14) نتائج أثر جائحة كورونا على المرونة في المعاملة لدى

بيت الزكاة الكويتي

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات			
	R	R2	F	F	F	T	T	T	T
			Sig	المحسوبة	مقاييس الأداء غير المالي	Sig	المحسوبة	المحسوبة	Sig
المرونة في المعاملة	0.451	0.203	0.000*	79.88	جائحة كورونا	0.000*	8.938	0.370	0.041

* معنوي عند مستوى (0.05)

يشير الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط (R) وبالغلة (45.1%) مما يعني وجود علاقة إيجابية بين جائحة كورونا والتطوير في الإجراءات بيت الزكاة الكويتي، وتشير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.203$) إلى أن جائحة كورونا قد فسرت ما نسبته (20.3%) من التباين الحاصل في التطوير بالإجراءات.

ويلاحظ وجود أثر ذو دلالة لجائحة كورونا في المتغير التابع التطوير في الإجراءات في بيت الزكاة الكويتي، من خلال قيمة (F. Sig) والمساوية (0.000) وهي اقل من (0.05). فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\alpha\leq$) لجائحة كورونا على المرونة في بيت الزكاة الكويتي.

د- نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية الفرعية (4) على: $H_{0.1.4}$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha\leq 0.05$) لجائحة كورونا على الاخلاقيات المهنية للإدارة والعاملين في بيت الزكاة الكويتي" ولتحليل هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد وهو ما يمثل الإجابة عن السؤال الفرعي الرابع في مشكلة الدراسة ونتيجة هذا الاختبار موضحة في الجدول (15).

جدول (15) نتائج أثر جائحة كورونا على التطوير في الإجراءات

لدى بيت الزكاة الكويتي

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات			
	R	R2	F	F	F	T	T	T	T
			Sig	المحسوبة	مقاييس الأداء غير المالي	Sig	المحسوبة	المحسوبة	Sig
التطوير في الإجراءات	0.451	0.203	0.000*	8.938	جائحة كورونا	0.000*	8.938	0.370	0.041

* معنوي عند مستوى (0.05)

جدول (16) نتائج أثر جائحة كورونا على التطوير في الاجراءات لدى بيت الزكاة الكويتي

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين		جدول المعاملات				
	R	R ²	F	F	مقاييس الأداء غير المالي	الخطأ المعياري	β	T	T
			Sig	المحسوبة				المحسوبة	Sig
التعاون والعمل بروح الفريق	0.550	0.302	0.000*	135.645	جائحة كورونا	0.044	0.550	11.647	0.451
* معنوي عند مستوى (0.05)									

يشير الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (55%) مما يعني وجود علاقة ايجابية بين جائحة كورونا والاحلاقيات المهنية للإدارة والعاملين ببيت الزكاة الكويتي، وتشير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.302$) إلى أن جائحة كورونا قد فسرت ما نسبته (30.2%) من التباين الحاصل في التعاون والعمل بروح الفريق.

ويلاحظ وجود أثر ذو دلالة لجائحة كورونا في المتغير التابع التطوير في الاجراءات في بيت الزكاة الكويتي، من خلال قيمة (F. Sig) والمساوية (0.000) وهي اقل من (0.05). فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجائحة على التعاون والعمل بروح الفريق في بيت الزكاة الكويتي.

* مناقشه نتائج الدراسة

بناءً على العرض أعلاه ، يمكن مناقشة أن بيت الزكاة الكويتي لديه القدرة على مواجهة التهديدات الناشئة بسبب حالات الأزمات مثل COVID-19، الزكاة مفهوم في الشريعة يمكن أن يكوناً حلاً قيماً في هذا النوع من

0.000*	8.744	0.443	0.039	جائحة كورونا	0.000*	76.458	0.196	0.443	الاحلاقيات المهنية للإدارة والعاملين
* معنوي عند مستوى (0.05)									

يشير الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (44.3%) مما يعني وجود علاقة ايجابية بين جائحة كورونا والاحلاقيات المهنية للإدارة والعاملين ببيت الزكاة الكويتي، وتشير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.196$) إلى أن جائحة كورونا قد فسرت ما نسبته (19.6%) من التباين الحاصل في الاحلاقيات المهنية للإدارة والعاملين. ويلاحظ وجود أثر ذو دلالة لجائحة كورونا في المتغير التابع التطوير في الاجراءات في بيت الزكاة الكويتي، من خلال قيمة (F. Sig) والمساوية (0.000) وهي اقل من (0.05). فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجائحة على الاحلاقيات المهنية للإدارة والعاملين ببيت الزكاة الكويتي.

هـ- نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

تنص الفرضية الفرعية (5) على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجائحة كورونا على التعاون والعمل بروح الفريق لدى موظفين بيت الزكاة الكويتي ولتحليل هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط وهو ما يمثل الإجابة عن السؤال الفرعي الخامس في مشكلة الدراسة ونتيجة هذا الاختبار موضحة في الجدول (16).

المواقف, وقد كشفت هذه الدراسة انه برغم التحديات الكبيرة التي واجهها العالم بسبب جائحة كورونا الا ان ادارة بيت الزكاة الكويتي قد استمرت بالعطاء , وان هذه الجائحة اثرت عليها ايجابيا وادت الى رفع كفاءة واداء الإدارة كما اظهرت نتائج اختبار فرضيات هذه الدراسة, من خلال نتائج فرضيات الدراسة فقد تبين ان بعد التعاون والعمل بروح الفريق بين موظفين بيت الزكاة الكويتي , ويمكن تفسير ذلك بأن الجائحة قد حفزت الموظفين للعمل معا بروح الفريق وانجاز المهمات ,وقد تلى بعد التعاون والعمل بروح الفريق بعد التطوير في الاجراءات , فقد اثرت جائحة كورونا ايجابيا على التطوير في الاجراءات , وهذا يدل على المسؤولية من قبل الإدارة لتقديم الخدمة الافضل للمستفيدين من بيت الزكاة الكويتي في ظل هذه الجائحة, اما بالنسبة للأخلاقيات المهنية بين الإدارة والعاملين فقد جاءت بالمرتبة الثالثة من حيث اثر جائحة كورونا ,اما بالنسبة لبعد التميز في الاداء فقد كان اقل الابعاد تأثرا ايجابيا بجائحة كورونا.

* التوصيات

١- تستخدم إدارة بيت الزكاة طرقا ووسائل حديثة مثل للتواصل مع المستفيدين خلال الأزمات تستقبل من الملاحظات والاقترحات التي تقدم من أجل التطوير والتحديث.

٢- تطوير نظام الكتروني متطور يتم تحديثه باستمرار يتيح للمستفيدين تقديم طلب الحصول على الزكاة الكترونيا، تتوفر فيه تقنيات التواصل المباشر ويقدم المعلومات الدقيقة والمناسبة، وذلك لتقليل الوقت والجهد والتكلفة على المستفيدين.

٣- تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى القائمين على بيت الزكاة الكويتي من خلال عقد الورش والندوات المؤتمرات لتطوير مهارات الاتصال والتواصل لديهم، والقدرة على تفهم الظروف الشخصية للمستفيدين عند توزيع الزكاة عليهم

٤- التركيز على معايير السلامة والصحة المهنية عند توزيع اموال الزكاة خلال جائحة كورونا، ومراعاة الظروف الصحية للمستفيدين من خلال الحصول على سجلاتهم الطبية والاحتفاظ بها من خلال نظام الكتروني اعد لهذه الغاية.

٥- اجراء العديد من البحوث والدراسات المستقبلية على ادارة بيت الزكاة الكويتي تتضمن محاور جديده مثل نظم المعلومات الإدارية وكيفية الاستفادة منها لتطوير بيئة عمل ادارة بيت الزكاة

٦- تقترح الباحثة انشاء صندوق لمجلس التعاون الخليجي يضم حمي دول المجلس لمواجهة اي جائحة في المستقبل ليشمل أكبر شريحة من المستفيدين من صناديق الزكاة في دول مجلس التعاون الخليجي.

* المراجع

أولاً- المراجع العربية

يوسف، اماني حسن. (2010). سياسات الإقراض متناهي الصغر كأحد الآليات للحد من الفقر في مصر.

القاهرة: مصر

حكيم، حافظ بن أحمد. (2004). معارج القبول بشرح

سلم الوصول الى علم الأصول في التوحيد Dar .

- Economics in the Time of COVID-19, 53.
- Bilo, C., & Machado, A. C. (2020). The role of Zakat in the provision of social protection: A comparison between Jordan and Sudan. *International Journal of Sociology and Social Policy*.
- Embong, M. R., Taha, R., & Nor, M. N. M. (2013). Role of zakat to eradicate poverty in Malaysia. *Jurnal Pengurusan (UKM Journal of Management)*, 39.
- Farouk, A. U., Idris, K. M., & Saad, R. A. J. B. (2018). Moderating role of religiosity on zakat compliance behavior in Nigeria. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*.
- Higgins-Desbiolles, F. (2020). Socialising tourism for social and ecological justice after COVID-19. *Tourism Geographies*, 22(3), 610-623.
https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/publications/files/20-00114_rer_mitigatingimpact_covid-19_ar_dec18.pdf
- Johari, F., Ab Aziz, M. R., & Ali, A. F. M. (2014). A review on literatures of zakat between
- دار الكتب العلمية. *Al Kotob Al Ilmiyah*.
 السياسي، محمد بن عبد الواحد / ابن همام الدين. (2015). *التحرير في أصول الفقه الجامع بين اصطلاح الحنفية والشافعية: الجامع بين اصطلاح الحنفية والشافعية*. Dar Al Kotob Al Ilmiyah دار الكتب العلمية.
- القرضاوي، يوسف. (2005). *كيف نتعامل مع التراث والتمذهب والاختلاف؟ مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، دار الفرقان للنشر والتوزيع. القاهرة. مصر*
- ثانياً- المراجع الأجنبية
- Alam, S., & Ahmed, M. U. (2020). A CRITIQUE OF ZAKAT PRACTICES IN INDIA. *Journal website: journal.zakatkedah.com.my*, 2(2).
- Andiani, K., Hafidhuddin, D., Beik, I. S., & Ali, K. M. (2018). Strategy of BAZNAS and Laku Pandai for collecting and distributing zakah in Indonesia. *Al-Iqtishad Journal of Islamic Economics*, 10(2), 417-440.
- Arezki, R., & Nguyen, H. (2020). Novel coronavirus hurts the Middle East and North Africa through many channels.

- 1965 yang Kembali ke Indonesia dan Menetap di Jawa Barat (Doctoral dissertation.)
- Williams, C. C., & Kayaoglu, A. (2020). COVID-19 and undeclared work: Impacts and policy responses in Europe. *The Service Industries Journal*, 40(13-14), 914-931.
- World Bank. 2020. Small and Medium Enterprises Finance. Available at: <https://www.worldbank.org/en/topic/sme/finance>. Accessed on 14 April, 2020
- 2003-2013. *Library Philosophy and Practice*, 0_1.
- Owoyemi, M. Y. (2020). Zakat management. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*.
- Page, L., & Pande, R. (2018). Ending global poverty: Why money isn't enough. *Journal of Economic Perspectives*, 32(4), 173-200.
- Rini, R. (2020). A Review of the Literature on Zakah between 2003 and 2019. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10(2), 156-164.
- Rohim, A., & Budhiasa, I. G. S. (2019). Organizational culture as moderator in the relationship between organizational reward on knowledge sharing and employee performance. *Journal of Management Development*.
- Saini, Y., Bick, G., & Abdulla, L. (2011). Consumer awareness and usage of Islamic banking products in South Africa. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 14(3), 298-313.
- Widadio, N. A. (2016). Hambatan Komunikasi dalam Proses Adaptasi Pelarian Politik (Eksil)