

التخطيط لتطوير برنامج الخدمة العامة بمؤسسات الخدمات الاجتماعية

إعداد

عبد الغني نبيل مبارك عبد الغني

الملخص العربي

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في " التخطيط لتطوير برنامج الخدمة العامة لتحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية ، وتنتمي الدراسة الحالية الى الدراسات الوصفية واعتمدت الدراسة علي منهج المسح الاجتماعي ، باستخدام (مقياس حول فاعلية برنامج الخدمة العامة في تحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية) وتم تطبيقها علي عينه من الأعضاء قوامها (186) مفردة ، وقد أثبتت نتائج الدراسة في تحديد اهم المعوقات التي تحول دون تحقيق برنامج الخدمة العامة لتحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية وكذلك. تحديد الرؤية المستقبلية لتطوير دور برنامج الخدمة العامة بتحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية

الكلمات المفتاحية : التخطيط- برنامج الخدمة العامة - المكلف - مؤسسات الخدمات الاجتماعية.

Researcher preparation: Abdul Ghani Nabil Mubarak Abdul-Ghani

The main objective of the study is "planning to develop a public service program to achieve its goals in social services institutions. The current study belongs to descriptive studies. The study relied on the method of social survey, using (a measure about the effectiveness of the public service program in achieving its goals in social services institutions) and it was applied to the same. Of the members, its strength is (186) individuals, and the results of the study were proven in identifying the most important obstacles that prevent the achievement of the public service program to achieve its objectives in social services institutions, as well as.

Key words: planning – public service program – taxpayer – social service institutions.

أولاً: مشكلة الدراسة:-

أصبحت الخدمة العامة في عالمنا المعاصر منهجاً يتطلب قدرات ومهارات تعيش على المكافلين في برنامج الخدمة العامة اكتسابها والإلهام بتطبيقاتها العملية فقد أصبحت ثقافة التطوع جزء لا يتجزأ من ثقافة المجتمعات المتطورة بما تمثله من منظومة القيم والمبادئ والأخلاقيات والمعايير والرموز والممارسات التي تحث على المبادرة والعمل الإيجابي الذي يعود بالنفع على الآخرين فالعمل التطوعي هو استجابة لنداء الواجب ويأتي في مقدمة أولويات الجهود التنموية حيث أن أدبيات التنمية الحديثة تصف المشاركة الاجتماعية بأنها رأس مال الحكومات (التهامي، 2010، ص 497).

فالخدمة العامة ليس دورها سد ثغرات تقصير الدولة وجمع ما ينبعث منها بل المشاركة عبر تحديد المصلحة العامة التي تخدمها في إعادة تعريف تلك المصلحة، حيث أن الخدمة العامة تعني شعوراً بملكية الوطن وواجب رعايته وهي في ذلك تدعيم الحس الذي يقف وراء الحفاظ على الملكية العامة، ولذلك فإنها تكون مشاركة في دعم وتوجهات أو التعبير عن تصورات تحافظ على الملكية العامة، والخدمة العامة في مجال التثقيف والدفاع عن الحريات ودعم المجتمع بالأساس وتقوية شبكات المصلحة العامة وبذلك تكون الخدمة العامة باتت وربما للمجتمع ودافعيتها الفرد ووعيه بإدارته الفردية (عزت، 2014، ص 31).

إن المنظمات التي تعمل فيها الخدمة العامة هي بطبيعتها جزء من الحياة السياسية العامة، كما أن إنشاء وتطوير منظمات الخدمة العامة جزء يتضمن الدراسة العامة، ومن الموضوعات الاجتماعية التي يتعلق بموضوعات الصحة والإسكان والعدالة الجنائية ومثل ذلك، وأود بهذا المعنى أن منظمات الخدمة العامة تلعب دوراً بناءً في عملية التعلم العام (البرلسي، 1980).

تعتبر الخدمة العامة حركة اجتماعية تستهدف تعبئة قوى المجتمع وخاصة الشباب في أنشطة طوعية تستهدف إسهام تلك القوى في برنامج التنمية الشاملة للمجتمع وباستثمار طاقة العمل التطوعي بهذه الموارد البشرية تخفيفاً عن كاهل المجتمع وتوفيراً لموارده المادية والتمويلية لأنشطة أخرى تحتاجها وفضلاً عن ذلك فإن استثمار طاقات الشباب بخاصة في برامجها " أي الخدمة العامة وينمي فيهم روح الوفاء والانتماء للوطن وهذا ما أكدت عليه دراسة ماجدة فريد محمد سرور 1999م والتي استهدفت الدراسة تقويم برامج الخدمة العامة وقامت بكشف المعوقات التي تواجه تطبيق برنامج الخدمة العامة والخروج بمجموعة من التوصيات تساعد في تفعيل برنامج الخدمة العامة، كما استخدمت منهج دراسة الحالة باستخدام أساليب وأدوات المسح

بالعينة للمكلفين، والمسح الشامل للمسؤولين والمشرفين والملاحظة وتحليل الوثائق والسجلات التحليل الإحصائي باستخدام التوزيع التكراري مع النسب المئوية والتوزيعات التكرارية المركبة. ودراسة سامية بارج فرج 2005م والتي استهدفت دراسة التطوع وتوصلت إلى ثمة نتائج ومنها: الالتزام الديني والأخلاقي، ومن أهم دوافع التطوع وأهم مجالات التطوع رعاية الأيتام يليه المسنين ثم المرضى ولذلك أوصت الدراسة بنشء ثقافة العمل التطوعي بين أفراد المجتمع وخاصة الشباب.

ودراسة (PeggyA.ThoitsandLyndiNHewitt2001) استهدفت الدراسة على التعرف على العلاقة بين العمل التطوعي وستة جوانب الرفاه الشخصية وهي السعادة، الرضا، الشعور باحترام الذات، والسيطرة على الحياة، والصحة الميدانية، والاكتئاب، وتوصلت الدراسة أي ثمة نتائج منها أن العمل التطوعي يعزز في الواقع كل الجوانب الستة من الرفاه الشخصية. كما أوصت دراسة الزواوي 2012م بإقامة دورات تدريبية للمكلفين بالخدمة العامة لإكسابهم الخبرات والمهارات اللازمة لزيادة كفاءتهم في أداء خدماتهم لمجتمعهم وتعميق الولاء والانتماء والولاء لدى الشباب.

وبرغم من أهمية برنامج الخدمة العامة إلا أنه يواجه مجموعة من المعوقات التي تحول دون تحقيق فاعليته في العمل مع الشباب والاهتمام بهم وبمتطلباتهم واحتياجاتهم وأشارت في هذا الإطار دراسة إسماعيل محمود 1987م أن هناك مجموعة من المعوقات التي تحد من فاعلية استعادة الشباب من برنامج الخدمة العامة وانخفاض مستوى المهارات الجديدة التي يكتسبها الشباب من تلك البرامج والتي تؤثر سلباً على تنميتهم وتطوير مهاراتهم.

ودراسة (Wihelm,Ian2007) التي طبقت على 61 مليون أمريكي ينتمون إلى الجمعيات الخيرية السنة الماضية وهو أقل من رقم من المتطوعين في الخمس سنوات وطبقاً للبيانات الحديثة من الحكومة الفيدرالية يمثل الشكل سقوط ل 65.4 مليون شخص قالوا أنهم متطوعين في 2005م طبقاً للولايات المتحدة الأمريكية وطبقاً لمكتسب الإحصائيات أكثر من 4.4 مليون شخص في 2006م فكان أقل رقم من المتطوعين في السنة الأخيرة 2002م عندما جمعت الحكومة الفدرالية لهذه المعلومات وأعلن البيت الأبيض مستوى 2006م لتوضيح الخمس سنوات لمجهود الرئيس بوش للحصول على المتطوعين أكثر ففي فترة حكمه وبالتحديد 2002م قال المتحدث الرسمي للولايات المتحدة أن الرئيس بوش أعلن أن كل الأمريكيان يساهمون بـ4000 ساعة في الجمعيات الخيرية خلال فترة حياتهم لتقديم الخدمات إلى الدولة.

و**دراسة المعتصم عبد الرحيم كرار 1999م** تؤكد هذه الدراسة إن الأداء الإداري بالخدمة العامة بصفة عامة والأداء الإداري بالوحدة المختارة يشوبه القصور الواضح الذي من أهم مظاهره اللامبالاة والجمود والمحسوبية والنقب وضعف الجانب الرقابي وإن القوانين واللوائح والتوجيهات الإدارية لم تساهم بالقدر المطلوب في علاج المظاهر السالبة بالخدمة العامة. وهذا قصد الخدمة الاجتماعية إحدى المهن الحديثة التي تسعى للإصلاح من خلال التعامل مع البشر ومواجهة مشكلاتهم وضغوطهم النفسية حيث تتعامل الخدمة الاجتماعية مع الكثير من مشكلات العلاقات الإنسانية وتشمل هذه المشكلات الإشباع الذاتي ومشكلات تقدير الذات ومشكلات الاحتياجات الاجتماعية ومشكلات الأمن ومشكلات الاحتياجات البيولوجية (العشوي، 2006، ص 10).

وهنا يستوجب الاهتمام ببرنامج الخدمة العامة وتفعيل أهداف وجاءت هذه الدراسة لتحديد التخطيط لتطوير برنامج الخدمة العامة لتحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية. **ثانياً: أهداف الدراسة:-**

تحدد أهداف الدراسة من هدف رئيسي مؤداه: **التخطيط لتطوير برنامج الخدمة العامة لتحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.**

وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل في التالي:-

1- تحديد المعوقات التي تحول دون تحقيق برنامج الخدمة العامة لتحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.

2- تحديد الرؤية المستقبلية لتطوير دور برنامج الخدمة العامة بتحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.

ثالثاً: تساؤلات الدراسة:-

تحدد تساؤلات هذه الدراسة من تساؤل رئيسي مؤداه: **ما هو دور التخطيط لتطوير برنامج الخدمة العامة لتحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.**

وينبثق من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تمثلت في التالي:-

1- ما المعوقات التي تحول دون تحقيق برنامج الخدمة العامة لتحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية؟

2- ما هي الرؤية المستقبلية لتطوير برنامج الخدمة العامة لتحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية؟

رابعاً: مفاهيم الدراسة:-

أهم المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة وهي على النحو التالي:-

التخطيط Planning:-

عرف التخطيط بأنه مجموعة إجراءات علمية منظمة لتحقيق أنماط تقديرية مسبقة للبناء الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع ولإدارة التغيير الاجتماعي بطريقة عقلانية وهذه الإجراءات تشمل على تكليف بعض الأفراد أو المنظمات لجمع الحقائق ورسم الخطط البديلة للعمل ووضع التوصيات لمن بملك السلطة لتطبيقها (السكري، 2000، ص 396).

وهو عملية مقصودة وواقعية تتضمن إحداث حالة من التوازن عن طريق محاولة الوصول إلى أقصى درجات للهدف المحدد بأفضل استخدام للموارد وفي أقصر وقت مستطاع (أبو النصر، 2009، ص 119).

تعريف أحمد السكري ومحمود عرفان: بأنه العملية التي تقوم على الاختيار من بين البدائل الخاصة بتحقيق أهداف المشروع وسياساته وإجراءات العمل فيه وبرامجه في المستقبل وتكوين الأنشطة المقترحة لتنفيذ البديل الأمثل خلال فترة زمنية معينة في ضوء من الإمكانيات المادية والبشرية (محمود؛ عبد الحليم، 2005، ص 17).

التعريف الإجرائي للتخطيط:-

ويمكن وضع تعريف إجرائي للتخطيط تتضمن العناصر التالية:-

- 1- التخطيط يتضمن مراعاة تحقيق التنسيق بين المستويات الجغرافية المختلفة إلى جانب التنسيق بين الأنشطة التي يتطلبها المجتمع.
- 2- التخطيط عبارة عن منهاج علمي في العمل تتضمن مجموعة من العمليات المنظمة التي تؤدي إلى تغييرات.
- 3- الخطط والقرارات التي تصدر لابد أن تكون محددة بفترة زمنية وقابلة للتنفيذ في حدود الموارد المتاحة.
- 4- يتم ذلك في ضوء أيديولوجية المجتمع والتي تختلف من مجتمع إلى آخر حسب النظام الذي يحقق أهدافه (فهيم، 1985، ص 129).

مفهوم الخدمة العامة PublicService:-

الخدمة العامة واجب وطني يؤديه الشباب من الجنسين خريجي الجامعات والمعاهد العليا للإناث على الإطلاق والذكور فمن يزيدون على حاجة القوات المسلحة أو يتقرر إعفاءهم من الخدمة العسكرية لمدة عام في أحد مجالات ذات طابع قومي لمواجهة المسائل والمشكلات والظواهر الاجتماعية وتعتبر مسوغ أساسي من مسوغات التعيين، ويتفق الباحث في مفهومه

للخدمة العامة مع المفهوم الذي حدده القانون رقم 76 لسنة 1973م بأنه: تكليف الشباب من الجنسين الذين أتموا من المراحل التعليمية، المرحلة الثانوية أو أي مرحلة معادلة طبقاً للقانون أو مرحلة التعليم فوق المتوسط، أو مرحلة التعليم العالي ممن يزيدون عن حاجة القوات المسلحة أو يقرر إعفائهم من الخدمة العسكرية للعمل في المجالات الآتية:-

- 1- فصول محو الأمية.
- 2- التمريض والدعاية الصحية.
- 3- الدعوة في مجال تنظيم الأسرة.
- 4- تنمية المجتمعات الريفية والحضرية.
- 5- رعاية أسر المقاتلين والشهداء والمهاجرين.

تعريف المكلف:-

هو كل يحد له قرار من وزير التضامن الاجتماعي بتكليفه بأداء الخدمة العامة طبقاً لأحكام القانون رقم 76 لسنة 1973م ومبدأ الخدمة العامة فعلاً ومدة التكليف سنة كاملة، اثني عشر شهراً متصلة " وزارة الشؤون الاجتماعية 1973م " (قانون الخدمة العامة ولائحته التنفيذية، 1973).

ويمكن للدارس أن يعرف المكلف وفق ما يتناسب مع الدراسة الحالية في الآتي:-

- 1- أتم مراحل تعليمه ويزيد عن حاجة القوات المسلحة أو يتقي إعفائهم من الخدمة العسكرية لعدم لباقتهم لها خاص الشباب.
- 2- يقل سنة عن 35 سنة وقت حصوله على المؤهل العلمي الذي يشمل قرار التكليف.
- 3- يتم تكليفه على أحد الميادين التي تنص عليها القانون أو القرار الوزاري.
- 4- قضاء عام كامل تحت التكليف.
- 5- المكلف الذي يعمل بمجالات تنمية المجتمع، الشباب والرياضة والخدمات الصحية والخدمات التعليمية بالمدارس، مدير التضامن الاجتماعي، الوحدات الاجتماعية، جامعة الفيوم.

3- مفهوم مؤسسات الخدمات الاجتماعية Institutional social services:-

تعرف المؤسسات لغوياً بأنها: إقامة تأسيس مؤسسة ولذلك المؤسسة هي نمط منظم من سلوك القيادات الراسخ الجذور ومحدود جزءاً أساسياً من حضارة أو ثقافة (البعلبكي، 1999، ص 460).

وتعرف المؤسسات بأنها: هياكل اجتماعية مرتبطة مع بعضها البعض وتتكون من أنظمة أساسية وأنشطة اجتماعية وموارد مادية تعمل على تنظيم أولويات المؤسسة (Dolliv, 2013, p 15).

ويشير مصطلح المؤسسة إلى العمل داخل المؤسسة وبالتالي داخل المجتمع وذلك لتقديم جميع الاحتياجات الاجتماعية من خلال الأنظمة والإجراءات التي تشير إلى عملية إعطاء الخدمات الاجتماعية من الطابع المؤسسي التي تحكم العلاقات بين الأفراد داخل المجتمعات. ويعرف معجم مصطلحات التنمية الاجتماعية والعلوم المتصلة بها 1983 المؤسسة بأنها: ذات تنظيم مستمر وتقوم على أساس تقديم نوع معين من الخدمات الاجتماعية دون أن تسعى إلى ربح مادي (الأمانة العامة، 1983، ص 10).

ويعرف موسوعة علم الاجتماع 2001م المؤسسة بأنها: هي الشكل القانوني للتنظيم ويهتم فيه بالعمل في الواقع ويأخذ مكانة على أساس ما تملكه من خيرة مدعمة (مارشال، 2001، ص 1416).

وتعريف سكوت 2008م للمؤسسات بأنها: هي هياكل اجتماعية مرتبطة مع بعضها البعض وتتكون من أنظمة أساسية وأنشطة اجتماعية وموارد مادية تعمل على تنظيم أولويات المنظمة (Dokumente, 2010, p8).

وأيضاً تعريف مؤسسات الخدمات الاجتماعية بأنها: التي تهتم بتقديم الخدمات الاجتماعية والثقافية لجميع فئات داخل المجتمع تحت إشراف وزارة التضامن الاجتماعي (فهمي، 2013، ص 123).

خامساً : الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: نوع الدراسة:-

تتنمي الدراسة الراهنة إلى نمط الدراسات الوصفية.

ثانياً: المنهج المستخدم:-

اعتمد الدارس على منهج المسح الاجتماعي الشامل وذلك لاعتباره من أهم المناهج التي يفضل استخدامها في البحوث الوصفية.

ثالثاً: أدوات الدراسة:-

اتساقاً مع متطلبات الدراسة الراهنة فقد اعتمد الدارس على استمارة قياس حول فاعلية برنامج الخدمة العامة في تحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.

وقد اعتمد الدارس في تصميم استمارة القياس على الخطوات التالية:-

- مرحلة تحديد المفاهيم الإجرائية.
 - مرحلة جمع العبارات وصياغتها.
 - مرحلة تحكم استمارة القياس وانتقاء العبارات.
 - مرحلة اختبار الصدق والثبات استمارة القياس.
- وفيما يلي يتناول الدارس هذه الخطوات بشيء من التفصيل على النحو التالي:-
- أ- مرحلة تحديد المفاهيم الإجرائية:-
- لقد قام الدارس بعرض المفاهيم الخاصة بالخدمة العامة والتخطيط ومؤسسات الخدمات الاجتماعية وتتم تحديد المحاور الأساسية لاستمارة القياس.
- ب- مرحلة جمع العبارات وصياغتها:-
- نظراً لما تتطلبه هذه المرحلة من جمع قدر كبير من العبارات ذات الصلة بموضوع استمارة القياس فقد قام الدارس بجمع العديد من العبارات المرتبطة بموضوعه من خلال عدة مصادر أهمها:-
- الاطلاع على الكتابات العملية المتخصصة عربياً وأجنبياً المرتبطة بالخدمة العامة.
 - الاطلاع على المراجع والمصادر النظرية العلمية المتعلقة بالخدمة العامة.
 - الاطلاع على الدراسات السابقة والبحوث العربية والأجنبية المرتبطة بالخدمة العامة
- ج- مرحلة تحكيم استمارة القياس وانتقاء العبارات:-
- قام الدارس بعرض استمارة القياس في صورتها الأولية للتحقق من صدق المحتوى على عدد من الاساتذة في الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع بجامعة الفيوم- حلوان وجامعة الأزهر، وبلغ عددهم 18 محكماً لتحديد مدى صلاحية الأداة واتساق فقراتها وملائمتها لأهداف الدراسة.
- وأصبحت استمارة القياس في صورتها النهائية على النحو التالي:-
- البيانات الأولية: 6 أسئلة.
 - البعد الاول: يتعلق بالمعوقات التي تحول دون تحقيق أهداف الخدمة العامة التي يؤديها المكلفين برنامج الخدمة العامة قبل التحكم 11عبارة، وبعد التحكم 11 عبارة.
 - البعد الثاني: يتعلق بمقترحات لتطوير برنامج الخدمة العامة وعدد عباراته قبل التحكم 13 عبارة وبعد التحكم 9 عبارة.
- د- مرحلة اختيار صدق وثبات استمارة القياس:-

صدق استمارة القياس: يقصد بالصدق أن تقيس الأداة ما وضعت لقياسه فلا تقيس شيئاً غيره أو بالإضافة إليه وقد اعتمد الدارس على صدق المحكمين الصدق الظاهري ولذلك الصدق الذاتي الإحصائي وصدق الاتساق الداخلي لمعرفة صدق المقياس.

أولاً: الصدق الظاهري "صدق المحكمين":-

وهو ما قام به الدارس بعرض بنود المقياس على المحكمين لمعرفة مدى صدقه في قياس ما وضع له، حيث قام الدارس باختيار صدق الأداة الظاهري ولذلك بعرض الإدارة على عداد 18 محكماً من السادة أعضاء هيئة التدريس يكتفي الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم وجامعة حلوان وجامعة الأزهر وكلية الآداب وكلية التربية جامعة الفيوم لتحكيم الاستمارة وإبداء الرأي في مدى ملائمة كل عبارة من حيث جودة صياغتها ومدى ارتباطها بالبعد المراد قياسه، حيث أوضح للدارس فيه ما يلي:-

- مدى مناسبة المقياس لتحقيق هدف الدراسة: الصدق المنطقي- صدق المضمون.
- مدى ملائمة المقياس للعينة الموجهة إليها.
- مدى ملائمة الصياغة اللغوية والعملية لكل مفردة من مفردات المقياس " الصدق الظاهري".

ثانياً: الصدق الإحصائي:-

ويشمل الصدق الذاتي ويقصد به صدق الدراسات التجريبية للاستجابة بالنسبة للدراسات الحقيقية والتي خلصت من شوائب أخطاء القياس وبحسب الصدق الذاتي بإيجاد الجذر التدريجي لمعامل الثبات، وهذا ما يوضحه الجدول التالي، وحيث إن معامل الثبات للمقياس = 0.950 أي أن الصدق بنسبة عالية.

ثالثاً: ثبات أداة الدراسة:-

لقياس ثبات أداة الدراسة تم استخدام التحليل الإحصائي لمفردات الأداة وذلك لقياس مدى ثباتها ولذلك باستخدام برنامج SPSS وجاء محمود أبو علام 2003م، 335 وذلك من خلال استخدام:-

- طريقة ألفا كرونباخ.
- طريقة التجزئة النصفية.
- 2- أدوات تحليل البيانات:-

اعتمد الدارس في التحليل الإحصائي للبيانات على الآتي:-

- برنامج الخدمة الإحصائية المستخدمة في العلوم الاجتماعية SPSS، Statistical package for the social sciences.

- المتوسط الحسابي - الانحراف المعياري والتباين " مقاييس التشتت".
- تحليل التباين أحادي الاتجاه One- way analysis of variance ويتم استخدامه لمقارنة درجات المتوسط الحسابي لمتغير مستمر واحد حيث أنه يمكن الباحث من معرفة الاختلاف بين المجموعات وداخل المجموعات أي أنه تتضمن متغيراً فنوياً واحد مستقلاً به مستويان أو أكثر ومتغيراً واحداً تابعاً ومستقراً.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:-

بعد أن تم تطبيق المقياس قام الدارس بتفريغ الإجابات التي تم الحصول عليها في جداول إكسيل أعدت لهذا الغرض وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية في معالجة البيانات:-

- حساب تقدير تكرارات استجابات أفراد العينة لكل بند من بنود المقياس وتحويلها إلى الدرجات المقابلة، وقد افترض الدارس الدرجات المقابلة لكل بديل من البدائل كما يلي: (نعم=3)، (إلى حد ما = 2)، (لا=1).
- تم استخدام برنامج SPSS للمعالجة الإحصائية حيث استخدمت الأساليب الإحصائية التالية:-

- ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس.
- طريقة التجزئة النصفية لحساب ثبات المقياس.
- معامل الارتباط بيرسون لدراسة الاتساق الداخلي للمقياس.
- معامل الالتواء والتقطع لقياس التوزيع الاعتدالي لاحتياجات عينة الدراسة.
- تحليل التباين لدراسة الفروق بين استجابات العينة عن المقياس.

رابعاً: مجالات الدراسة:-

- 1- المجال المكاني: قام الدارس بتطبيق دراسته على جامعة الفيوم- مديرية التضامن الاجتماعي- مديرية الشباب والرياضة- النيابة الإدارية- شركة المياه والشرب والصرف الصحي- التعبئة والإحصاء- قصر الثقافة- جمعية علوم القرآن- جمعية الشباب المسلمين- جمعية صناعات الحياة.
- 2- المجال البشري: تم تحديد المجال البشري للدراسة عن طريق العينة العشوائية البسيطة للمكلفين بالخدمة العامة وبلغ عددهم 186 من الإناث نظراً لأن المكلفين بالخدمة العامة يكونون من الإناث، ويتم التحاق الذكور بالتجنيد وفيما يلي وصف لعينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة.

3- المجال الزمني للدراسة: فترة إجراء الدراسة بشقيها النظري والميداني .

سادساً : نتائج الدراسة

أولاً: النتائج الخاصة باستمارة القياس والتي تشمل:-

1- النتائج الخاصة بالإجابة على التساؤل الاول الذي مؤداه: ما المعوقات التي تحول دون تحقيق أهداف الخدمة العامة التي يؤديها المكلفين .

بإدخال الدرجات الخام على برنامج SPSS وحساب التكرارات المختلفة والإحصاء الوصفي ومستوى دلالة كاي تربيع للتعرف إلى أن اتجاه العينة دال إحصائياً وليس عن طريق الصدفة، كذلك حساب الوزن النسبي ومن ثم ترتيب العبارات حسب أعلى قيمة للمتوسط، تمثلت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (1)

نتائج اجمالي عينة الدراسة عن المحور الخامس: المعوقات التي تحول دون تحقيق أهداف

الخدمة العامة التي يؤديها المكلفين

| م | العبارة | لا | | إلى حد ما | | نعم | | المتوسط | مجموع الأوزان | متوسط الوزن المرجح | الترتيب |
|---|--|----|-------|-----------|-------|-----|-------|---------|---------------|--------------------|---------|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | | | |
| 1 | نقص العائد المادي لي من تأدية للخدمة العامة. | 7 | 3.76 | 30 | 16.13 | 149 | 80.11 | 2.76 | 514 | 171.33 | 1 |
| 2 | غياب التخطيط لبرنامج الخدمة العامة. | 22 | 11.83 | 37 | 19.89 | 127 | 68.28 | 2.56 | 477 | 159.00 | 6 |
| 3 | ضعف تدريب المكلفين قبل توزيعهم على | 22 | 11.83 | 40 | 21.51 | 124 | 66.67 | 2.55 | 474 | 158.00 | 8 |

| م | العبارة | لا | | إلى حد ما | | نعم | | المتوسط | مجموع الأوزان | متوسط الوزن المرجح | الترتيب |
|---|---|-------|----|-----------|----|-------|-----|---------|---------------|--------------------|---------|
| | | % | ك | % | ك | % | ك | | | | |
| | المؤسسات الاجتماعية. | | | | | | | | | | |
| 4 | عدم وجود قوانين متطورة تنظم الخدمة العامة. | 11.83 | 22 | 18.28 | 34 | 69.89 | 130 | 2.58 | 480 | 160.00 | 5 |
| 5 | نقص وعي الخريجين بأهمية الخدمة العامة للمجتمع. | 6.99 | 13 | 20.43 | 38 | 72.58 | 135 | 2.66 | 494 | 164.67 | 3 |
| 6 | نقص خبرة المكلفين بالأساليب الحديثة في الإدارة. | 9.68 | 18 | 24.19 | 45 | 66.13 | 123 | 2.56 | 477 | 159.00 | 6 |
| 7 | ندرة الاجتماعات الدورية لمتابعة المكلفين. | 10.75 | 20 | 24.73 | 46 | 64.52 | 120 | 2.54 | 472 | 157.33 | 9 |
| 8 | ضعف إهتمام وسائل الإعلام ببرنامج الخدمة العامة. | 8.06 | 15 | 20.43 | 38 | 71.51 | 133 | 2.63 | 490 | 163.33 | 4 |

| م | العبارة | لا | | إلى حد ما | | نعم | | المتوسط | مجموع الأوزان | متوسط الوزن المرجح | الترتيب |
|----|--|-------|-------|-----------|-------|-------|--------|---------|---------------|--------------------|---------|
| | | % | ك | % | ك | % | ك | | | | |
| 9 | نقص فرص العمل للمتميزين بجهات تكليفهم. | 5.91 | 11 | 15.05 | 28 | 79.03 | 147 | 2.73 | 508 | 169.33 | 2 |
| 10 | عدم إتاحة الفرصة للمكلفين للتعبير عن آرائهم. | 13.44 | 25 | 19.35 | 36 | 67.20 | 125 | 2.54 | 472 | 157.33 | 9 |
| 11 | توزيعي على عمل لا يتفق مع تخصصي للدراسة. | 17.20 | 32 | 15.05 | 28 | 67.74 | 126 | 2.51 | 466 | 155.33 | 11 |
| | المجموع | | 207 | | 400 | | 1439 | | 5324 | | |
| | المتوسط | | 18.82 | | 36.36 | | 130.82 | | | | |
| | النسبة | | 10.12 | | 19.55 | | 70.33 | | | | |
| | | | | | | | | | 2.60 | | |
| | | | | | | | | | | 0.72 | |
| | | | | | | | | | | %87 | |

من الجدول السابق يُلاحظ:

- جاء في المرتبة الأولى البند رقم (1) والذي ينص على " نقص العائد المادي لي من تأدية للخدمة العامة"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.76) ومتوسط وزن مرجح (171.33)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
- بينما جاء في المرتبة الثانية البند رقم (9) والذي ينص على " نقص فرص العمل للمتميزين بجهات تكليفهم"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.73) ومتوسط وزن مرجح (169.33)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).

- وجاء في المرتبة الثالثة البند رقم (5) والذي ينص على "نقص وعي الخريجين بأهمية الخدمة العامة للمجتمع"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.66) ومتوسط وزن مرجح (164.67)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
- واحتل البند رقم (8) المرتبة الرابعة والذي ينص على "ضعف إهتمام وسائل الإعلام ببرنامج الخدمة العامة"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.63) ومتوسط وزن مرجح (163.33)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
- وقد جاء في المرتبة الخامسة البند رقم (4) والذي ينص على "عدم وجود قوانين متطورة تنظم الخدمة العامة"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.58) ومتوسط وزن مرجح (160)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
- وقد جاء في المرتبة السادسة البند رقم (2) والذي ينص على "غياب التخطيط لبرنامج الخدمة العامة"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.56) ومتوسط وزن مرجح (159)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
- وجاء في المرتبة السادسة مكرر البند رقم (6) والذي ينص على "نقص خبرة المكلفين بالأساليب الحديثة في الإدارة"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.56) ومتوسط وزن مرجح (159)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
- اما العبارة رقم (3) فقد احتل المرتبة الثامنة والذي ينص على "ضعف تدريب المكلفين قبل توزيعهم على المؤسسات الاجتماعية"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.55) ومتوسط وزن مرجح (158)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
- وجاء في المرتبة التاسعة البند رقم (7) والذي ينص على "ندرة الاجتماعات الدورية لمتابعة المكلفين"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.54) ومتوسط وزن مرجح (157.33)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
- وجاء في المرتبة التاسعة مكرر البند رقم (10) والذي ينص على "عدم إتاحة الفرصة للمكلفين للتعبير عن آرائهم"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.54) ومتوسط وزن مرجح (157.33)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
- وجاء في المرتبة الحادية عشر البند رقم (11) والذي ينص على "توزيعي على عمل لا يتفق مع تخصصي للدراسة"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.51) ومتوسط وزن مرجح (155.33)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).

ومن ثم يُلاحظ أن المتوسط المرجح لإجمالي المحور (2.60)، واتجهت عينة الدراسة كلها إلى نعم مما يدل على اتفاق العينة على إجمالي المحور بقوة نسبية (87.34 %)، وهي نسبة عالية.

2- النتائج الخاصة بالإجابة عن التساؤل الثاني الذي مؤداه: ما المقترحات لتطوير برنامج الخدمة العامة.

بإدخال الدرجات الخام على برنامج SPSS وحساب التكرارات المختلفة والإحصاء الوصفي ومستوى دلالة كاي تربيع للتعرف إلى أن اتجاه العينة دال إحصائياً وليس عن طريق الصدفة، كذلك حساب الوزن النسبي ومن ثم ترتيب العبارات حسب أعلى قيمة للمتوسط، تمثلت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (2)

نتائج إجمالي عينة الدراسة عن المحور الثاني : مقترحات لتطوير برنامج الخدمة العامة

| م | العبارات | لا | | إلى حد ما | | نعم | | المتوسط | مجموع الأوزان | متوسط الوزن المرجح | الترتيب |
|---|--|----|------|-----------|-------|-----|-------|---------|---------------|--------------------|---------|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | | | |
| 1 | توفير عائد مناسب للمكلفين بالخدمة العامة. | 16 | 8.60 | 10 | 5.38 | 160 | 86.02 | 2.77 | 516 | 172.00 | 9 |
| 2 | توفير تدريب مناسب للمكلفين بالخدمة العامة. | 8 | 4.30 | 18 | 9.68 | 160 | 86.02 | 2.82 | 524 | 174.67 | 7 |
| 3 | زيادة التوعية بأهمية الخدمة العامة. | 1 | 0.54 | 23 | 12.37 | 162 | 87.10 | 2.87 | 533 | 177.67 | 2 |

| م | العبارة | لا | | إلى حد ما | | نعم | | المتوسط | مجموع الأوزان | متوسط الوزن المرجح | الترتيب |
|---|---|------|---|-----------|----|-------|-----|---------|---------------|--------------------|---------|
| | | % | ك | % | ك | % | ك | | | | |
| 4 | تكريم المتفوقين في أداء الخدمة العامة على مستوى المؤسسات. | 4.30 | 8 | 12.37 | 23 | 83.33 | 155 | 2.79 | 519 | 173.00 | 8 |
| 5 | استخدام الأساليب الحديثة لتدريب المكلفين بالخدمة العامة. | 2.69 | 5 | 11.29 | 21 | 86.02 | 160 | 2.83 | 527 | 175.67 | 5 |
| 6 | تعديل قوانين الخدمة العامة بما يتناسب مع المكلفين. | 0.54 | 1 | 16.13 | 30 | 83.33 | 155 | 2.83 | 526 | 175.33 | 6 |
| 7 | منح المكلفين مساحة من الحرية للتعبير عن آرائهم. | 1.08 | 2 | 12.37 | 23 | 86.56 | 161 | 2.85 | 531 | 177.00 | 4 |
| 8 | نقل الخبرات وتجارب | 1.08 | 2 | 10.75 | 20 | 88.17 | 164 | 2.87 | 534 | 178.00 | 1 |

| م | العبارة | لا | | إلى حد ما | | نعم | | المتوسط | مجموع الأوزان | متوسط الوزن المرجح | الترتيب |
|---|---|----------------|------|-----------|-------|--------|-------|---------|---------------|--------------------|---------|
| | | % | ك | % | ك | % | ك | | | | |
| | الدول المتقدمة في مجال الخدمة العامة إلى مجتمعنا. | | | | | | | | | | |
| 9 | تكثيف البرامج الإعلامية على الخدمة العامة. | 3 | 1.61 | 20 | 10.75 | 163 | 87.63 | 2.86 | 532 | 177.33 | 3 |
| | المجموع | 46 | | 188 | | 1440 | | | 4742 | | |
| | المتوسط | 5.11 | | 20.89 | | 160.00 | | | | | |
| | النسبة | 2.75 | | 11.23 | | 86.02 | | | | | |
| | | المتوسط المرجح | | 2.83 | | | | | | | |
| | | انحراف معياري | | 0.48 | | | | | | | |
| | | القوة النسبية | | % 94.42 | | | | | | | |

من الجدول السابق يُلاحظ:

- جاء في المرتبة الأولى البند رقم (8) والذي ينص على " نقل الخبرات وتجارب الدول المتقدمة في مجال الخدمة العامة إلى مجتمعنا"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.87) ومتوسط وزن مرجح (178)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
- بينما جاء في المرتبة الثانية البند رقم (3) والذي ينص على " زيادة التوعية بأهمية الخدمة العامة"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.87) ومتوسط وزن مرجح (177.67)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).

- وجاء في المرتبة الثالثة البند رقم (9) والذي ينص على "تكثيف البرامج الإعلامية على الخدمة العامة"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.86) ومتوسط وزن مرجح (177.33)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
 - واحتل البند رقم (7) المرتبة الرابعة والذي ينص على " منح المكلفين مساحة من الحرية للتعبير عن آرائهم"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.85) ومتوسط وزن مرجح (177)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
 - وقد جاء في المرتبة الخامسة البند رقم (5) والذي ينص على " استخدام الأساليب الحديثة لتدريب المكلفين بالخدمة العامة"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.83) ومتوسط وزن مرجح (175.67)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
 - وقد جاء في المرتبة السادسة البند رقم (6) والذي ينص على " تعديل قوانين الخدمة العامة بما يتناسب مع المكلفين"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.83) ومتوسط وزن مرجح (175.33)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
 - وجاء في المرتبة السابعة البند رقم (2) والذي ينص على " توفير تدريب مناسب للمكلفين بالخدمة العامة"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.82) ومتوسط وزن مرجح (174.67)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
 - اما العبارة رقم (4) فقد احتل المرتبة الثامنة والذي ينص على " تكريم المتفوقين في أداء الخدمة العامة على مستوى المؤسسات"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.79) ومتوسط وزن مرجح (173)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
 - وجاء في المرتبة التاسعة البند رقم (1) والذي ينص على " توفير عائد مناسب للمكلفين بالخدمة العامة"، حيث اتجهت عينة الدراسة إلى (نعم) بمتوسط (2.77) ومتوسط وزن مرجح (172)، وكاي تربيع دالة عند مستوى (0.01).
- ومن ثم يُلاحظ أن المتوسط المرجح لإجمالي المحور (2.83)، واتجهت عينة الدراسة كلها إلى نعم مما يدل على اتفاق العينة على إجمالي المحور بقوة نسبية (94.42%)، وهي نسبة عالية.

ثانياً: النتائج الخاصة بالفروق بين خصائص عينة الدراسة:-

لدراسة الباحث للفروق بين عينة الدراسة من الكليات المختلفة قام الباحث باستخدام برنامج SPSS للتعرف إلى هذه الفروق، وقد قام الباحث بإدخال المتوسطات على البرنامج للتأكد من تحقيق استجابات عينة الدراسة لشروط تطبيق الإحصاء البارامتري كالتالي:

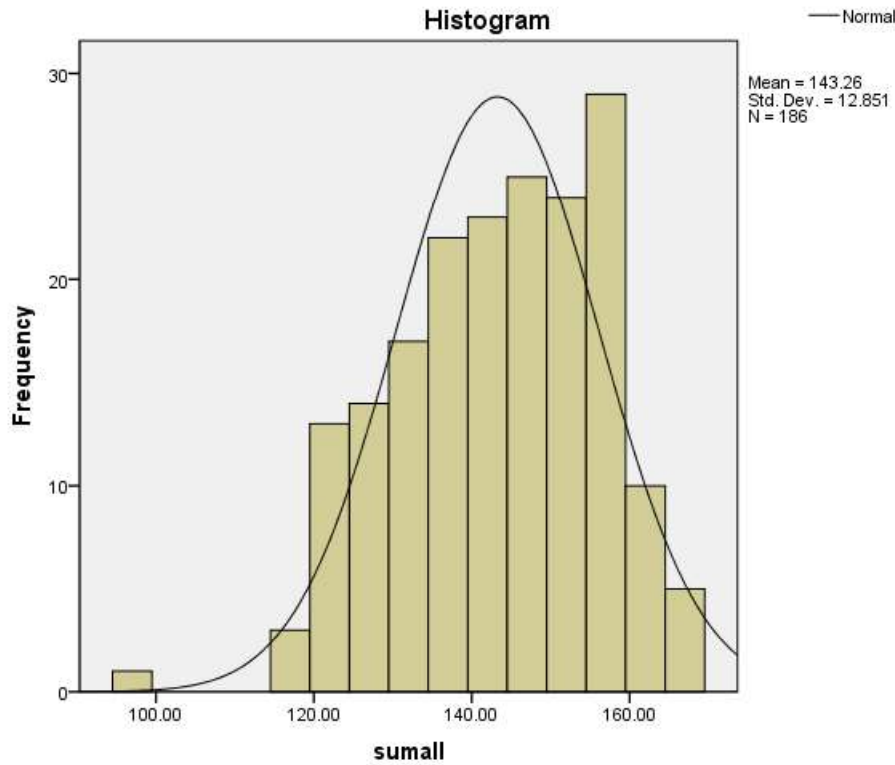
- مستوى القياس: وهو مستوى فترتي مناسب للإحصاء البارامتري
- حجم العينة: حجم العينة مناسب حيث أن عينة الدراسة (186) فرد وهذا الحجم مناسب لتطبيق شروط الإحصاء البارامتري.
- الاعتدالية: وللتحقق من شرط الاعتدالية استخدم الباحث برنامج SPSS لحساب الالتواء والتفلطح كما يلي:

جدول (3)

الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة على المقياس ككل

| المتوسط | الوسيط | الانحراف المعياري | أعلى قيمة | أقل قيمة | المدى | معامل الالتواء | معامل التفلطح |
|---------|--------|-------------------|-----------|----------|-------|----------------|---------------|
| 143.26 | 144.50 | 12.85 | 165 | 97 | 68 | 0.423 | 0.306 |

من الجدول السابق يُلاحظ أن معامل الالتواء والتفلطح يقع بين $1+$ ، $1-$ ، واقترب المتوسط من الوسيط، ومن ثم تقترب توزيع استجابات عينة الدراسة من التوزيع الاعتدالي ويمكن تطبيق الاختبارات البارامتريّة والرسم البياني التالي يوضح ذلك:



شكل (1)

النتائج العامة التي أسفرت عنها استمارة القياس:-

أسفرت استمارة القياس عن مجموعة من النتائج العامة والمتعلقة بالمتطلبات اللازمة بفعالية برنامج الخدمة العامة لتحقيق أهداف مؤسسات الخدمات الاجتماعية ويمكن عرضها كالتالي:-

1- المحور الاول: المعوقات التي تحول دون تحقيق أهداف الخدمة العامة التي يؤديها المكلفين:-

كشفت الدراسة عن أن المعوقات التي تحول دون تحقيق أهداف الخدمة العامة التي يؤديها المكلفين قد حصل هذا البعد على قوة نسبة مرتفعة 87% حيث ظهر ذلك فيما يلي:-

- نقص العائد المادي لحي من تأدية للخدمة العامة نسبة 80.11%.
- نقص فرص العمل للمترين بجهات تكلفتهم نسبة 79.03%.
- نقص وعي الخريجين بأهمية الخدمة العامة للمجتمع نسبة 72.58%.
- ضعف اهتمام وسائل الإعلام ببرنامج الخدمة العامة نسبة 71.51%.
- عدم وجود قوانين متطورة تنظم الخدمة العامة نسبة 69.89%.
- غياب التخطيط لبرنامج الخدمة العامة نسبة 68.28%.

- نقص خبرة المكلفين بأساليب الحديثة في الإدارة نسبة 67.74%.
 - ضعف تدريب المكلفين قبل توزيعهم على المؤسسات الاجتماعية 67.20%.
 - ندرة الاجتماعات الدورية لمتابعة المكلفين نسبة 66.57%.
 - عدم إتاحة الفرصة للمكلفين للتعبير عن آرائهم نسبة 66.13%.
 - توزيعي على عمل لا يتفق مع تخصص للدراسة نسبة 64.52%.
- 2- المحور الثاني: مقترحات لتطوير برنامج الخدمة العامة:-**

كشفت الدراسة عن أن مقترحات لتطوير برنامج الخدمة العامة قد حصل هذا البعد على قوة نسبة مرتفعة 94.42% حيث ظهر ذلك فيما يلي:-

- نقل الخبرات وتجارب الدول المتقدمة في مجال الخدمة العامة إلى مجتمعنا نسبة 88.17%.
 - زيادة التوعية بأهمية الخدمة العامة نسبة 87.63%.
 - تكثيف البرامج الإعلامية على الخدمة العامة نسبة 87.10%.
 - منح المكلفين مساحة من الحرية للتعبير عن آرائهم نسبة 86.56%.
 - استخدام الأساليب الحديثة لتدريب المكلفين بالخدمة العامة نسبة 86.02%.
 - تعديل قوانين الخدمة العامة بما يتناسب مع المكلفين نسبة 86.02%.
 - توفير تدريب مناسب للمكلفين بالخدمة العامة بنسبة 86.02%.
 - تكريم المتفوقين في أداء الخدمة العامة على مستوى المؤسسات نسبة 83.33%.
 - توفير عائد مناسب للمكلفين بالخدمة العامة نسبة 83.33%.
- توصيات الدراسة:-**

من خلال استقراء نتائج الدراسة لاستمارة القياس المرتبط بالتخطيط للتطوير برنامج الخدمة العامة لتحسين أهداف يمكن للدراسة الخروج مجموعة من التوصيات ويمكن للباحث عرضها بالتالي:-

- 1- توصيات خاصة باكتساب الخبرات العلمية والعملية:-
 - ضرورة الاهتمام المكلفة بالخدمة العامة من خلال اللوائح والقوانين التي تكفل احترامهم بينهم ونقل عن تنمية وزيادة العمل لديهم.
 - ضرورة العمل عن إصدار اللوائح والقوانين المنظمة للخدمة العامة بما يتناسب مع متغيرات المجتمع والفئة المستفيدة من هذه البرامج من ناحية أخرى.
 - عمل دليل إرشادي للخدمات والمؤسسات التي تحتاج لجهود الخدمة العامة.

- إقامة دورات تدريبية لمكلفين بالخدمة العامة لإكسابهم الخبرات والمهارات المناسبة لزيادة كفاءتهم في أداء خدمتهم لمجتمعهم.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة (الكمبيوتر والانترنت) لبناء شبكة معلومات تضم كافة المعلومات والخبرات الناجمة التي قامت بها المكلفات بالخدمة العامة للاستفادة بها في كافة المجالات.
- ضرورة وجود دورات تدريبية تعمل على الإلزام المكلفين بتكليفات في أوقات محددة ويتم تدريب المكلفين من خلالها ضغوط العمل.
- اهتمام مؤسسات الخدمات الاجتماعية بتوفير ندوات عن أهمية العمل الفرقي وتقييم المكلفين إلى مجموعات عمل لتدريب على العمل الفرقي.

قائمة المراجع

- 1- أبو النصر، مدحت (2009): التخطيط للمستقبل في المنظمات الذكية، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 2- الأمانة العامة (1983)، إدارة العمل الاجتماعي، معجم مصطلحات التنمية الاجتماعية والعلوم المتصلة بها، د.ب، د.ن.
- 3- البرلسي، إبراهيم (1980): منظمات الخدمة العامة والقدرة على التعلم العام، منظمة اليونيسكو، مج 11، ع41.
- 4- البعلبكي، منير (1999): قاموس المواد، بيروت، دار العلم للملايين، ط33.
- 5- التهامي، علي علي (2010): استخدام مدخل تعديل السلوك في خدمة الجماعة وتعديل اتجاهات الشباب نحو المشاركة في العمل التطوعي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد التاسع والعشرون.
- 6- الزواوي، عبير حسن (2012): المعوقات التي تعوق المكلفات بالخدمة العامة من خريجات الخدمة الاجتماعية عن أداء أدوارهن التطوعية في مجال العمل مع جماعات الشباب في إطار التغيرات المعاصرة، دراسة وصفية مطبقة على إدارة الخدمة العامة بمديرية التضامن الاجتماعي، بحث منشور في المؤتمر العلمي السنوي الثاني والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.
- 7- سرور، ماجدة فريد محمد (1999): تقويم برامج الخدمة العامة بمديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة القاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- 8- السكري، أحمد شفيق (2000): قاموس الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- 9- عزت، هبة رؤوف (2014): الخدمة العامة المنطق والمجالات وخرائط العموميات، الكويت، مجلة الوعي الإسلامي، العدد 589.
- 10- العشوي، هيا بنت عبد الله (2006): مدى الأنساق بين الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في ممارسة بعض أخلاقيات ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية تجاه العملاء، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الملك سعود.

- 11- فرج، سامية بارج (2005): مشاركة الشباب في الأعمال التطوعية بالجمعيات الأهلية، المؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، من 16 - 17 مارس.
- 12- فهمي، سامية محمد وآخرون (1985): طريقة الخدمة الاجتماعية في التخطيط الاجتماعي والتدخل لمواجهة المشكلات والحاجات، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- 13- قانون الخدمة العامة ولائحته التنفيذية (1973)، وزارة الشؤون الاجتماعية، الإدارة العامة للخدمة العامة.
- 14- كرار، المعتصم عبد الرحيم (1999): أثر برامج الإصلاح الإداري على معالجة القصور بالخدمة العامة، دراسة مطبقة على جامعة أم درمان الإسلامية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، السودان.
- 15- مارشال، جوردون (2001): موسوعة علم الاجتماع، ترجمة محمد الجوهري وآخرون، ط1، د.ب، د.ن.
- 16- محمد سيد فهمي (2013): الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية (مجالات تطبيقية) الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- 17- محمود، أيمن إسماعيل (1987): دراسة تقييمية لعائد مشاركة الشباب في مشروعات الخدمة العامة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- 18- محمود، محمود محمد ؛ عبد الحليم، سلوى رمضان (2005) : مدخل إلى التخطيط لتنمية المجتمع، القاهرة، مكتبة زهراء الشروق.
- 19- Do kumente. Et al (2010): **Intuition Ismemi.**
- 20- Dolliv D.S (2013): **Organized crime cuiture and social institutions in Europ an application of institutional anomie theory, Boston.**
- 21- Peggy A. Thoits and Lyndi Hewitt (2001): **Volunteer work and well-being, USA Journal of health and social behaviors, vol42, June.**
- 22- Wilhel m, lan (2007): **volunteering by Americas hits five- Year low, USA, Academic search Premier, vollg, Issueg.**