

متطلبات جودة الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية

Requirements for the quality of services provided to
irregular employment from the perspective of the social
work profession

د. مها عبد الودود عبد العظيم / د/ شرين عيد أحمد موسى
مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية مدرس بقسم خدمة الجماعة
كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان

المخلص:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية والتي إستخدمت منهج المسح الإجماعي بالعينة لمجموعة من العمالة غير المنتظمة والتي استفادت من خدمات الجمعيات الأهلية محل الدراسة، وقد إستهدفت تلك الدراسة تحديد خدمات الرعاية الإجتماعية المقدمة للعمالة غير المنتظمة، وكذلك تحديد متطلبات جودة الخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة، وقد أوضحت نتائج الدراسة إلي أن أهم الخدمات التي تحتاج إليها العمالة غير المنتظمة حيث جاء في المرتبة الأولى الخدمات الاقتصادية ثم جاء في المرتبة الثانية الخدمات الاجتماعية والترويحية ثم جاء في المرتبة الثالثة الخدمات الصحية والسلامة المهنية ثم جاء في المرتبة الرابعة الخدمات التعليمية والتثقيفية، وقد أكدت الدراسة أن مستوي الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة مرتفع، أما فيما يتعلق بمتطلبات جودة الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة فقد جاء في الترتيب الأول متطلبات البنية التحتية والتجهيزات ثم جاء في الترتيب الثاني متطلبات العلاقات بين العاملين بالجمعية ثم جاء في الترتيب الثالث متطلبات الأمن والسلامة البيئية ثم جاء في الترتيب الرابع متطلبات سهولة الوصول إلى الخدمات ثم جاء في الترتيب الخامس والآخر متطلبات كفاءة تقديم الخدمة، وقد أكدت أيضا نتائج الدراسة أن مستوي متطلبات جودة الخدمات مرتفع.

الكلمات المفتاحية: متطلبات جودة الخدمات، العمالة غير المنتظمة، الخدمة الاجتماعية.

Abstract:

This study is considered one of the descriptive studies that used the sample social survey method for a group of irregular employment who benefit from the services of the ngos under study, the results of the study concluded that the most important services needed by irregular employment, where the economic services came in the first rank, then the social and recreational services came in the second rank, then the health and occupational safety services came in the third rank, then the educational and educational services came in the fourth rank, the level of services provided to irregular employment is high, as for the requirements for the quality of services provided to irregular employment, the requirements for infrastructure and equipment came in the first rank, then the requirements for relations between workers in the association came in the second rank, then the

requirements for environmental security and safety came in the third rank, and then came in the order the fourth requirements for ease of access to services then came in tart the fifth and last chapter is the requirements for efficient service provision, the results of the study also confirmed that the level of service quality requirements is high.

Keywords: Requirements for the quality of services, irregular employment, social work.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

تعتبر الموارد البشرية من أهم الموارد التي تعتمد عليها الدول في تحقيق التنمية سواء كانت دول متقدمة أو نامية، ولكن الأمر يزداد أهمية بالنسبة للدول النامية ذات الموارد المحدودة، وذلك لأن الموارد البشرية هي القوة الدافعة التي تحرك بقية عناصر الإنتاج من آلات ومعدات، ومواد، أموال، حيث أن الاستخدام الفعال لهذه العناصر يتوقف علي قدرة ورغبة الموارد البشرية وقطاع الأعمال من أهم قطاعات الموارد البشرية التي يمكن الاعتماد عليها في دعم النتائج القومي. (سرحان, نظيمة أحمد محمود وآخرون, 2004, ص53).

كما أن العمل يحتل مكانه هامة في حياة الإنسان فهو ميدان نشاطه المنظم والمنتج ويزيد من أهمية العمل في حياة الإنسان انه قد يكون مصدر سعادة وقد يكون مصدر شقاء له وأنه يمنحه الفرصة للحصول علي الدخل اللازم له فإذا كان نوع العمل متناسباً مع قدراته وميوله المختلفة وآماله كان الغالب فيه أن يكون مصدر سعادة له أما إذا وجد التناقض بين العمل وهذه القدرات والميول والآمال فالغالب في العمل أن يكون مصدر شقاء وتعاسة للعامل ثم إن العمل هو الوسيلة التي تلبي حاجات الفرد من جهة والمجتمع من جهة أخرى (الرفاعي ,نعيم , 2010, ص 496).

وقد كشفت أزمة فيروس كورونا الظروف المعيشية المتدهورة للقطاع غير الرسمي بكامله بدءاً من الفقر والبطالة والاعتماد على المساعدات الفردية، وصولاً إلى التكلفة الباهظة للحصول على الخدمات الصحية وإنعدام الحماية القانونية، حيث إن أنظمة الضمانين الصحي والاجتماعي تغطي بخدماتها الفئات العاملة بالقطاع الرسمي دون سواها متغاضية عن حماية هذا القطاع، ليس فقط وقت الأزمات والأوبئة لكن بشكل عام حتى ما قبل الأزمة، فما كانت أزمة فيروس كورونا إلا كاشفة فقط عن تدهور أوضاعهم وانعدام أبسط أشكال الحماية (دار الخدمات القانونية، 2020، ص2).

ومن هذه الآثار فقدان الكثير من العمال لوظائفهم حيث كانت النسبة العظمى من فقدان الوظائف في القطاعات 1,25 مليار عامل يمثلون نحو 38% من قوة العمل العالمية أما بالنسبة للدول المنخفضة والمتوسطة الدخل فإن القطاعات المتضررة لديها نسبة كبيرة من الخدمات الصحية العاملين في القطاع غير الرسمي والذين يصعب حصولهم على الخدمات الاجتماعية. (أمين، آخرون، 2020، ص35).

كما كشفت هذه الأزمة أوضاع العمال بالقطاع غير الرسمي الذي يأتي حسب تقديرات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء بنحو 6,5 مليون عامل في مصر يعمل منهم نحو 277 ألف عامل يومية، و 233 ألف عامل موسمي في داخل المنشآت الحكومية، يضاف إلى تلك الأعداد 609 آلاف عامل موسمي، 7,3 مليون عامل متقطع في القطاع الخاص، واجهوا جميعاً تحديات جمة، ترتبت على ما صدر من قرارات إغلاق محلات الترفيه والسياحة والأسواق أمام الباعة الجائلين، فضلاً عن المشكلة الأبدية الخاصة "بعاملات المنازل" التي تصاعدت مع بداية الجائحة حيث استغنت معظم الأسر المصرية عن أعمالهم خوفاً من انتقال العدوى، ذلك بالطبع دون مقابل مادي مؤكداً للمرة الأولى، هشاشة أوضاعهم القانونية والاجتماعية (الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء، 2020).

وأصبحت إشكالية ظاهرة العمالة غير المنتظمة تأخذ حيزاً كبيراً في مختلف النقاشات العالمية الدائرة حول مسائل التنمية حيث تؤثر ظاهرة العمالة غير المنتظمة علي الجهود التنموية التي تقوم بها الحكومة، فعلى الرغم من تعدد الآليات والبرامج التي تتبناها الحكومة في مجال مكافحة البطالة والتي تخصص لها اعتمادات مالية، تبقى معدلات العمالة غير المنتظمة عند مستويات مرتفعة، ويعود السبب في ذلك إلي غياب برامج خاصة موجهة فقط لمعالجة هذه الظاهرة (محمد وعبد الكريم، 2019، ص.568)

وتمثل العمالة غير المنتظمة قطاعاً واسعاً من المجتمع لا يمكن إغفال دورهم بأي حال من الأحوال حيث أنهم المورد البشري الذي يساهم في دفع عملية التنمية إلي الأمام، وبما أن هؤلاء العمال هم عجلة التنمية فلهم متطلبات تتمثل في الإرتفاع بمستوي معيشتهم وإشباع حاجاتهم الأساسية والمادية والمعنوية وتحقيق طموحاتهم في الحياة (محمد، 2015، ص 84).

وتعمل العمالة غير المنتظمة في ظروف غير لائقة مثل حرمان العاملين من حقوقهم في العمل كالخدمات الصحية وخدمات التأمين والضمان الاجتماعي وعدم وجود تمثيل لهم يطالب بحقوقهم بالإضافة إلي العمل بظروف عمل لا تلتزم بشروط السلامة العامة وتعرض أرواح العمال إلي الخطر (Esim,2005).

وقد بلغ إجمالي العمالة غير المنتظمة في إطار إحدى تقارير مركز المعلومات بوزارة القوى العاملة والهجرة حوالي (9) تسعة مليون عامل يعولون أكثر من ثلث سكان مصر، وتمثل العمالة غير المنتظمة 55% من إجمالي القوى العاملة بمصر (وزارة القوى العاملة، 2019،

وقد حددت اللائحة التنفيذية لقانون التأمينات الاجتماعية والمعاشات، والتي صدرت مؤخراً برقم 2437 لسنة 2021 فئات العمالة غير المنتظمة التي تسري عليها أحكام هذا القانون والشروط الواجب توافرها فيهم. (عمال الترحيل، خدم المنازل، صغار المشتغلين لحساب أنفسهم كالباعة الجائلين ومنادي السيارات وماسحي الأحذية وموزعي الصحف وغيرهم من الفئات المماثلة والحرفيين.

ويجب معالجة نقاط الضعف وانعدام الأمن لدي العمال الغير رسميين من خلال سياسات الضمان الاجتماعي التي تعترف باحتياجاتهم الخاصة ومن خلال القوانين التي لا تقتصر على العمل، ولكنها تشمل القانون التجاري وكذلك اللوائح التي تغطي قطاعات محددة من الاقتصاد. ومع ذلك، لا يمكن أن يقتصر تنظيم ومناصرة العمال غير الرسميين على احتياجات محددة، بل يجب أن يكون حركة نحو مجتمع أفضل واقتصاد أكثر عدلاً.

وتمثل العمالة غير المنتظمة إحدى فئات المجتمع التي تعاني من مشكلات يجب أن تتكاتف الجهود الرسمية وغير الرسمية للتخفيف منها، لأنها تمثل في الآونة الأخيرة أمراً مزماً بالنسبة للجهود الرسمية بسبب تفاقم أوضاعها، وعملها في ظروف ينقصها الحماية أو الخدمات والتأمين، حيث أنها تنتزع على قطاعات رئيسية أبرزها الذين يعملون في قطاع التشييد والبناء، والباعة الجائلين، وعمال الزراعة غير المنتظمة والمؤقتة، وعمال البحر وغيرهم، وتلعب المبادرات التطوعية بالجمعيات الأهلية دور في دعم العمالة غير المنتظمة (العمالة غير المنتظمة)، وأن الخدمات الاقتصادية والصحية والاجتماعية أهم ما تسعى العمالة غير المنتظمة للحصول عليها لتحسين مستوى معيشتهم. (2013, P.373,

(Renana Jhabvala

والخدمة الاجتماعية كمهنة تتفاعل مع قضايا المجتمع وحاجاته ومشكلاته ويتدخل الأخصائيون الاجتماعيون لمساعدة العملاء في مختلف المواقف لمساعدتهم علي أن يكونوا فاعلين في مجتمعاتهم ونتيجة للتغيرات الاجتماعية والثقافية والإقتصادية والسياسية التي تمر بها المجتمعات سواء كانت هذه التغيرات محلية أم إقليمية أم عالمية حدثت الكثير من

التغيرات الإيجابية والسلبية في مختلف المجتمعات والتي أصبح من المتعين علي الخدمة الاجتماعية أن تتعامل معها لذلك ظهرت الكثير من القضايا والاتجاهات والآراء والبحوث التي تتعلق بهذه المتغيرات والحاجات والمشكلات الاجتماعية(حبيب, جمال شحاتة, 2010,ص5)

ويعد المجال العمالي أحد المجالات الهامة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية حيث يقوم الأخصائي الاجتماعي بممارسة عمله داخل المصانع والشركات في مساعدة العمال علي تنمية قدراتهم واشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم الشخصية والأسرية والمهنية, والتوافق الأمثل مع بيئة العمل وتأدية أعمالهم بشكل أفضل.(أبو النصر, مدحت, 2021,ص4)

وتعتبر فئة العمالة غير المنتظمة أحد الفئات التي تهتم بها مهنة الخدمة الاجتماعية من أجل توفير كافة أشكال الرعاية الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية، ونظراً لما يتعرضوا له من مشكلات سواء كانت مشكلات اجتماعية أو اقتصادية أو تعليمية تؤثر على حياتهم الشخصية.

وتمتلك مهنة الخدمة الاجتماعية العديد من النماذج والنظريات والأساليب الفنية والاستراتيجيات التي يمكن توظيفها للتعامل الفعال مع تلك المشكلات وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم من خلال نظام جودة يتوفر به المتطلبات اللازمة لتقديم تلك الخدمات.

ويرتبط مفهوم الجودة ارتباطاً وثيقاً بمفهوم جودة الأداء المهني, حيث تعني ثقافة الجودة قدرة المؤسسة علي تطوير ضمان الجودة عبر الأعمال اليومية للمؤسسة كما تشير الي مجموعة النماذج والبرامج المتكاملة للجودة (علام,اسماعيل جاد, 2002,ص54). مما لاشك أن مواقع تقديم الخدمات تؤثر ايجابياً أو سلبياً علي جودة الخدمات المقدمة ودرجة رضا الجمهور المستفيد, حيث يعتمد الجمهور في حكمه علي الخدمات المقدمة في اطار علاقة المسؤولين عن تقديم الخدمات به ومدى ملاءمة المكان الذي يحصل فيه علي الخدمة .

وتلعب الجمعيات الأهلية دوراً هاماً في تقديم الخدمات الاجتماعية الاقتصادية والصحية وتحسين مستوى المعيشة للعمالة غير المنتظمة، وتقديم الإعانات الاستثنائية لهم، وتنمية قدراتهم ومهاراتهم وحل مشاكلهم وتلبية الاحتياجات الأساسية لهم؛ فالمجتمع المدني يلعب دور في تحسين مستوى المعيشة للعمالة غير المنتظمة، وتقويم فعالية برامج الجمعيات الأهلية في تحقيق الحماية الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة.

فالعالة غير المنتظمة تفنقر الي الخدمات الاجتماعية والاقتصادية التي تمكنها من العيش بمستوي يليق بكرامة الانسان مقارنة بالعاملين بالقطاع الحكومي وبالتالي تسعى الدراسة الحالية تحديد مدي كفاءة الخدمات الاجتماعية ومدي الاحتياج اليها وتحديد القائمين علي تقديمها وتوقيت تقديمها.

ثانياً : الدراسات السابقة:

(1) دراسة سميت (2010) استهدفت تلك الدراسة تقييم مدي ملائمة الخدمات الاجتماعية مثل التأمين الاجتماعي للعاملين في الاقتصاد غير الرسمي من منظور البلدان النامية مع التركيز بشكل خاص علي الجنوب الافريقي وتحليل مفاهيم مثل الاقتصاد غير الرسمي والضمان الاجتماعي ذات الصلة بموضوع جعل التأمين الاجتماعي مناسباً لعمال الاقتصاد غير الرسمي ووصت الدراسة بضرورة جعل التأمين الاجتماعي أكثر ملائمة للعاملين في القطاع غير الرسمي وسبل توسيع نطاق الخدمات الاجتماعية لتشمل العاملين في القطاع غير الرسمي وأسرههم والي أي مدي يتم تعزيز العلاقة بين القطاع الرسمي وغير الرسمي, وتؤكد علي مفهوم قانون العمل للموظف والذي يعمل كبوابة للتأمين الاجتماعي ويجب تشجيع المشاركة الفعالة لدور النقابات العمالية والتضامن مع العاملين بالقطاع غير الرسمي وأكدت الدراسة علي ضرورة اجراء البحوث والدراسات العلمية والتي تؤكد علي ضرورة توفير مظلة التأمين الاجتماعي للعاملين بالقطاع غير الرسمي.

(2) دراسة ميخائيل (2011) استهدفت تلك الدراسة تحديد واقع العمال غير الرسميين في أكثر من 30 دولة وتم استخدام المسح الاجتماعي الأوروبي لتحليل العمالة غير الرسمية في الوظيفة الرئيسية في 30 دولة. بشكل عام، حيث يتناقص النشاط غير الرسمي من الجنوب إلى الغرب إلى الشرق إلى الشمال. ومع ذلك، فإن العمل التابع بدون عقد أكثر انتشاراً في أوروبا الشرقية منه في الغرب، باستثناء أيرلندا والمملكة المتحدة والنمسا. بين عامي 2004 و 2009، لم يتم العثور على حالات ارتفعت فيها معدلات البطالة والعمالة غير المنتظمة في بلد ما معاً، مما يشير إلى أن العمل بدون عقد هو مساهم للتقلبات الدورية في أوروبا. يرتبط معدل السمة غير الرسمية التابعة عكسياً بالمهارات (تُقاس إما بالتعليم أو بالمهنة). من المرجح أن يعمل الأشخاص ذوو التعليم المتدني والشباب (خاصة الطلاب) وكبار السن والأشخاص ذوو الإعاقة

بشكل غير رسمي، والأمور الأخرى متساوية. في جنوب وغرب أوروبا، يتميز المهاجرون من أوروبا الوسطى والشرقية واتحاد العاصمة الاتحادية بأعلى معدل غير رسمي تابع، بينما في أوروبا الشرقية تأتي هذه المجموعة في المرتبة الثانية بعد الأقليات التي ليس لديها خلفية مهاجرة. في أوروبا الشرقية والجنوبية وجزء من غرب أوروبا، من المرجح أن يعمل المهاجرون غير المشمولين بأحكام حرية التنقل في الاتحاد الأوروبي بدون عقود مقارنة بالمواطنين الأصليين المماثلين. نحن نقدم دليلاً على أن الاستبعاد والتمييز يلعبان دوراً مهماً في دفع الموظفين إلى السمة غير الرسمية، بينما لا يبدو هذا هو الحال بالنسبة للعاملين لحسابهم الخاص بشكل غير رسمي. في المتوسط وبعد التحكم في مجموعة غنية من الخصائص الفردية، يواجه الموظفون غير الرسميين في جميع أنحاء أوروبا أكبر الصعوبات المالية بين جميع فئات السكان العاملين (ومع ذلك فإن أداءهم أفضل بكثير من العاطلين عن العمل والمثبطين)، بينما يواجهون أنفسهم بشكل غير رسمي. الموظفون هم على الأقل ميسور الحال مثل الموظفين الرسميين وأكدت تلك الدراسة علي ضرورة تقديم كافة الخدمات اللازمة لهم نظراً لمستوي كفاءتهم في العمل.

(3) **دراسة جيمول (2013)** استهدفت تلك الدراسة تعريفاً واسعاً للخدمات الاجتماعية لتشمل الضمانات الأساسية، مثل الدخل والغذاء والصحة والمأوى، والأوراق المالية الاقتصادية بما في ذلك العمل المنتج المدر للدخل. تم تطوير إطار مفاهيمي لتحليل أسباب انعدام الأمن للعمال غير الرسميين، وتحديد الاحتياجات الأساسية للخدمات الاجتماعية، وتطوير الأدوات، وتصور الآليات المؤسسية لتلبية هذه الاحتياجات. علاوة على ذلك، نقدم الأدلة الكلية والجزئية على حالات انعدام الأمن هذه وناقش الآليات المؤسسية لتقديم الخدمات الاجتماعية للعمال غير الرسميين وتوصلت نتائج الدراسة أن العمال الغير رسميين في حاجة الي الخدمات الاجتماعية.

(4) **دراسة (2013) Sirojudin** استهدفت تلك الدراسة تحديد ودراسة برنامج التأمين الاجتماعي وبرامج الرعاية الاجتماعية للعاملين بالقطاع غير الرسمي وتوصلت الدراسة الي أن برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية أصبحت جزء وحق أساسي للعاملين بالقطاع غير الرسمي وذلك من خلال تعزيز العلاقات الاجتماعية بين التنظيمات المجتمعية والمجتمعات المحلية حيث أن ذلك يساهم في تحسين الظروف

والحالة المادية للعاملين بالقطاع غير الرسمي وضرورة وضع العديد من البرامج التي تساهم في القضاء على مشكلة الفقر لدي العاملين وتوسيع نطاق الحماية الاجتماعية والعمل علي تكامل تلك الخدمات ودمجها مع خطة الحكومة لمكافحة الفقر (5) **دراسة مالتى (2015) Malty** استهدفت تلك الدراسة التعرف على المخاطر التي تواجه العمالة غير المنتظمة بمختلف فئاتها، ومنها عجز هؤلاء العمال علي الاندماج في النظم القائمة، وارتفاع نسبة الفقر بين هؤلاء مما يؤثر بدوره علي الأمن الغذائي والمجاعات وتوصلت إلى وجود خطر في الإصابات المهنية عند العمالة غير المنتظمة، وتتراكم المخاطر مع عدم الاستقرار في العمل، وعدم استقرار التوظيف، مما يؤدي إلى ضرورة حتمية في الدفاع عن حقوق العمالة غير المنتظمة والمطالبة بحقوقهم مما يؤكد علي ضرورة توفير الخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة لكي يتم تفادي تلك المخاطر وتحسين نوعية حياتهم.

(6) **دراسة فيلما سانتانا (2016)** سعت تلك الدراسة لتحديد المخاطر التي يتعرض لها العمال غير الرسميين حيث تعمل أعداد كبيرة من العمال في جميع أنحاء العالم بشكل غير رسمي. ومع ذلك، فإن الانضباط والممارسات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية تغطي إلى حد كبير فقط العمال الرسميين، في أماكن العمل الرسمية يجب أن يأخذ النهج الشامل في الاعتبار الأخطار المحددة التي يواجهها أولئك الذين يعملون في مهن مختلفة، ويعملون في أماكن عمل "غير نمطية". تمارس السلطات المحلية تأثيراً كبيراً في توفير البنية التحتية التي تؤثر على الصحة والسلامة، مثل المياه والصرف الصحي. تُظهر أمثلة من البرازيل وغانا أن التدخلات الإيجابية ممكنة طالما تم الاعتراف بالعاملين غير الرسميين كمساهمين في الاقتصاد. من المرجح أن تحدث الصحة والسلامة المهنيان الأكثر شمولاً في السياقات التي يكون فيها للعمال غير الرسميين صوت منظم وحيث يوجد موظفون متجاوبون في مجال الصحة والسلامة يفهمون أن عالم العمل قد تغير، وتوصلت نتائج الدراسة للمخاطر المهنية المختلفة المتعلقة بقطاعات مختلفة من العمل غير الرسمي خطر متزايد للإصابة باضطرابات نفسية طفيفة بين النساء العاملات بشكل غير رسمي خاصة بالنسبة للعمال المنزليين الشباب.

(7) دراسة كريج سلاتين (2017) استهدفت تلك الدراسة تحديد التفاوتات في التأمينات الاجتماعية حيث يفنقر العمال غير الرسميين في تايلاند إلى وضع الموظف على النحو المحدد في قانون حماية العمل (LPA). عادة، لا يعملون في مقر صاحب العمل؛ يعملون في المنزل وقد يعملون لحسابهم الخاص أو عمال مؤقتين. إنهم يمثلون 62,6 في المائة من القوة العاملة التايلاندية ولديهم معدل حوادث في مكان العمل أعلى بعشر مرات من العمال الرسميين. تنطبق معظم قوانين العمل التايلاندية فقط على العمال الرسميين، لكن بعضها يحمي العمال غير الرسميين في المنازل والعمل المنزلي والقطاعات الزراعية. تفتقر القوانين التي تحمي العمال غير المهيكليين إلى آليات إنفاذ عملية وهي غير فعالة بشكل عام لأن العمال غير الرسميين يفنقرون إلى عقود العمل والوعي بحقوقهم القانونية، تفشل قوانين الضمان الاجتماعي التايلاندية في تزويد العمال غير الرسميين بعلاج الحوادث والأمراض والإصابات المتعلقة بالعمل، تأمين البطالة والتقاعد وتعويضات العمال.

(8) دراسة عباس (2020) واستهدفت تلك الدراسة تحديد دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي وتحديد برامج الحماية الاجتماعية ورصد المعوقات التي تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز برامج الحماية الاجتماعية في المجال العمالي والتوصل الي برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي وتوصلت تلك الدراسة الي أن هناك مجموعة من المعوقات التي تواجه المهنة في تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي مثل عدم اتاحة الفرصة للأخصائي الاجتماعي لممارسة عمله وعدم مرونة القوانين المنظمة للعمل بالجمعية عادات وتقالية المجتمع والتي تعوق قيامه بدوره المهني ضعف الموارد والامكانيات الخاصة بالمؤسسة وعدم اتقان بعض الأخصائيين الاجتماعيين لمهارات استخدام الحاسب الالي وعدم اعطاء بعض الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين عن تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي وانخفاض مستوي الطموح لديهم.

(9) دراسة محمد (2010) استهدفت تلك الدراسة تحديد المشكلات التي تعاني منها العمالة غير المنتظمة، وتحديد اسهامات الجمعيات الأهلية في التعامل مع المشكلات التي تعاني منها العمالية غير المنتظمة، وتحديد الصعوبات التي تواجه الجمعيات

الأهلية في التعامل مع مشكلات العمالة غير المنتظمة وتوصلت نتائج الدراسة الي وضع رؤية مستقبلية لتفعيل اسهامات الجمعيات الأهلية في التعامل مع المشكلات التي تواجه العمالة غير المنتظمة وأوصت الدراسة ضرورة الاهتمام بتقديم البرامج والخدمات للعمالة غير المنتظمة في ظل الظروف المرتبطة بجائحة كورونا وتحسين نوعية الحياة لديهم لكي يستطيعوا العيش بمستوي معيشي مناسب وضرورة التنسيق والتعاون بين الجمعيات الأهلية في تنفيذ برامج وخدمات للعمالة غير المنتظمة وتفعيل الخدمات التأمينية لهم .

(10) دراسة محمود (2021) هدفت الدراسة إلى قياس مستوي كفاءة وفعالية جهود الجمعيات الأهلية في تحسين مستوي المعيشة للعمالة غير المنتظمة، وأهم نتائجها أن مستوي كفاءة وفعالية جهود الجمعيات الأهلية في تحسين مستوي المعيشة للعمالة غير المنتظمة كما يحددها المسؤولين والمستفيدين حيث كشفت أزمة كورونا الظروف المعيشية المتدهورة للقطاع غير الرسمي بكامله بدءاً من الفقر والبطالة والاعتماد على المساعدات الفردية، وصولاً إلى التكلفة الباهظة للحصول على الخدمات الصحية وإنعدام الحماية القانونية، ولهذا زاد الاهتمام بدعم العمالة غير المنتظمة في صرف منح مادية ومساعدات عينية وطبية للعمالة غير المنتظمة وأسره سعيًا لتجاوز تلك الازمة المجتمعية ذات الابعاد الاجتماعية والاقتصادية والصحية الصعبة وعليه فتحسين مستوي المعيشة للعمالة غير المنتظمة يتطلب تكامل الجهود بين المنظمات الحكومية والجمعيات الأهلية في تحسين مستوي المعيشة للعمالة غير المنتظمة وتوصلت تلك الدراسة الي أن قدرة الجمعيات الأهلية علي تقديم المساندة القانونية للعمالة غير المنتظمة متوسط). ويرجع ذلك إلى احتياج العمالة غير المنتظمة إلى معرفة حقوقها القانونية لتحقيق الحماية الاجتماعية وتمكينها من الدفاع عن نفسها وتقديم الخدمات الاجتماعية.

(11) دراسة إميلو (2021) استهدفت الدراسة استخدام المساعدة الاجتماعية كأداة طارئة لعمال غير الرسميين حيث تمثل جائحة COVID-19 تحديًا خاصًا للبلدان ذات المستويات العالية من سوق العمل غير الرسمي. إن العمال غير الرسميين وأسره معرضون بشكل خاص للعواقب الاقتصادية السلبية للوباء وتدابير الإغلاق المرتبطة بها، في حين أن حقيقة كونهم غير مهيكليين تجعل من الصعب على الحكومات توفير الإغاثة الاقتصادية المستهدفة بسرعة باستخدام جنوب إفريقيا

كدراسة حالة، ندرس كيف يمكن إعادة تصميم نظام المساعدة الاجتماعية الراسخ - غير المصمم أصلاً لدعم العمال غير الرسميين - لتوفير الإغاثة الطارئة لهؤلاء العمال وأسرتهم. ندرس كيف يمكن استخدام توسعات هذا النظام على الهامش المكثف (زيادة قيمة المنح الاجتماعية الحالية) والهامش الواسع (تقديم منحة جديدة تم تنفيذها عملياً) للتخفيف من حدة الفقر المرتبط بـ COVID-19. نقارن فعالية السياسات المختلفة باستخدام بيانات مسح الأسر المعيشية التي تمثل ما قبل الجائحة على المستوى الوطني لإبراز كيف يمكن تخفيف الصدمة السلبية للدخل غير الرسمي من خلال تدابير المنح الاجتماعية المختلفة، مع التركيز بشكل خاص على آثار الفقر. وجدنا أن التوسيع المكثف للهامش لمنحة دعم الطفل الحالية مكمل لإدخال الهامش الواسع لمنحة COVID-19 الخاصة الجديدة، وأن هذا التدخل السياسي المشترك يؤدي بشكل أفضل من الخيارات التي تم النظر فيها. ومع ذلك، فإن الاستنتاجات المتعلقة بهذه "السياسة المثلى" ليست مجرد قرارات فنية بسيطة. نظهر أن هذه الاستنتاجات حساسة في الواقع لكل من الافتراضات التقنية التي لا يمكن تجنبها حول كيفية استهلاك الموارد وتقاسمها داخل الأسرة.

(12) دراسة شبيب (2021) استهدفت تلك الدراسة تحديد الآليات التخطيطية التي تمكن العمالة غير المنتظمة من الاستفادة من خدمات الرعاية الاجتماعية، وتم تطبيق تلك الدراسة على عينة حجمها 107 من العمالة غير المنتظمة المترددة على مكاتب العمل وإدارة التضامن الاجتماعي وتوصلت الدراسة الي مجموعة اليات مقترحة لزيادة استفادة العمالة غير المنتظمة من خدمات الرعاية الاجتماعية وتمثلت في الآليات التخطيطية والتنسيقية، وآليات التخطيط بالمشاركة، وضرورة الاهتمام بتقديم الخدمات للعمالة غير المنتظمة مثل تأمينية واقتصادية وصحية، وتوصلت الدراسة أيضا الي اليات التخطيط الاجتماعي التي تمكن العمالة غير المنتظمة من خدمات الرعاية الاجتماعية وتوصلت الدراسة أيضا الي ضرورة صرف مساعدات اجتماعية في حالة الطوارئ للعمالة غير المنتظمة وأن يكون معاش الضمان الاجتماعي كافي، وإيجاد فرص عمل للعمال من خلال المشروعات وتسهيل حصولهم علي القروض لتنفيذها، وأظهرت نتائج الدراسة ترتيب خدمات الرعاية الاجتماعية علي حسب أولويتها بالنسبة للعمالة غير المنتظمة حيث جاء في الترتيب الأول الخدمات الاجتماعية يليها الخدمات الاقتصادية ثم الخدمات التدريبية والصحية والتأمينية وهذا يدل علي مدي أهمية الخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة وهذا ماتسعي اليه الدراسة الحالية.

- تحديد مشكلة الدراسة وصياغتها:

في إطار العرض السابق للاطار النظري ونتائج الدراسات والبحوث السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة تعتبر ظاهرة العمالة غير المنتظمة من الظواهر التي تحتاج إلي تفسير ودراسة وتحري لمعرفة حجمها ولهذا تسعى المجتمعات للتصدي لهذه الظاهرة من خلال تحسين مستوي معيشتهم من خلال تصميم وتنفيذ البرامج والخدمات من أجل تحسين مستوي معيشتهم لذلك اتجهت هذه الدراسة الي تحديد متطلبات تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمالة غير المنتظمة.

ثالثا: أهداف الدراسة: تتحدد أهداف الدراسة في الآتي:-

1. تحديد خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للعمالة غير المنتظمة.
2. تحديد متطلبات جودة الخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة.

رابعا: أهمية الدراسة:

4. تمثل العمالة غير المنتظمة قوة ضاغطة من حيث عددها في المجتمع.
5. حيث تشير الاحصاءات الي ارتفاع نسبة العمالة غير المنتظمة والذي بلغ عددهم (2.5) مليون بنسبة 55% من قوة العمل في المجتمع المصري (الجهاز المركزي للتعبئة والاحصاء, 2019, ص54).
6. تزايد الاهتمام العالمي والمحلي بجودة الخدمات باعتبارها وسيلة لتحسين نوعية حياة الفئات المهمشة والضعيفة.
7. التأكيد على جهود ودور مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة والتعامل مع الظواهر الاجتماعية وهي ذلك تعطي إهتماماً أصيلاً بالتعامل مع مشكلات وإحتياجات وحقوق وقضايا العمالة غير المنتظمة.
8. ندرة الدراسات الخاصة بمتطلبات جودة الخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة

خامسا: تساؤلات الدراسة: تتحدد تساؤلات الدراسة في الآتي:-

1. ما خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للعمالة غير المنتظمة؟
2. ما متطلبات جودة الخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة؟ وينفرع من التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:-

- ما متطلبات كفاءة تقديم الخدمة المقدمة للعمالة غير المنتظمة؟
- ما متطلبات سهولة الوصول إلى الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة؟

- ما متطلبات الأمن والسلامة البيئية اللازمة للحصول علي الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة؟

- ما متطلبات العلاقات بين العاملين بالجمعية اللازمة للحصول علي الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة؟

- ما متطلبات البنية التحتية والتجهيزات اللازمة للحصول علي الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة؟

سادسا: مفاهيم الدراسة.

1. المتطلبات :

تعرف بأنها "حاجة مادية أو وظيفية فردية موققة يهدف تصميم أو منتج أو عملية معينة الي تلبيتها" .

وتعرف أيضا " الاحتياجات والمواصفات التي من شأنها أن تلبى حاجة المنظمة وتقع علي عاتق مقدم الطلب مسؤولية تحديد المواصفات اللازمة لاجراء الشراء . (Wikipedia) .
وتعرف في قاموس الخدمة الاجتماعية بأنها " احتياجات فردية وجسمية ونفسية واقتصادية واجتماعية لازمة لبقاء الانسان ومساعدته علي الانجاز والشعور بالسعادة .(Barker,1987,P105)

بينما عرفها عبد الوهاب بأنها " مواطن الضعف أو النقص الموجودة أو المتوقعة والتي تساهم في تحديد العناصر المختلفة للتدخل في مناطق المشكلات (عبد الوهاب,محمد,1992,ص18).

2. جودة الخدمات :

أ. تعرف الجودة بأنها القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح من أول وهلة، مع الاعتماد على تقييم العمل لمعرفة مدى تحسين الأداء وتصميم المنتجات وتوفير خدمات مستقبلية للعملاء وفقاً لاحتياجاتهم وتحقيق التحسن المستمر .

وتعرف الجودة أيضا بأنها " فلسفة ابتكارية وطريقة جديدة للتفكير تبحث عن اشباع وارضاء العميل عند اشباع احتياجاته من سلع وخدمات وتحقيق التحسين المستمر في كافة العمليات بالمنظمة وتحقيق علاقة طيبة بين العملاء والعاملين.(Hallchopman, 2000)

كما تعرف بأنها مجموعة من الخطط المنهجية للأنشطة التي توفر الثقة بأن المنتج أو الخدمة أو البرنامج سوف يحقق متطلبات الجودة. (Mathison, Sandra, 2001, 350)

وعرفت الجودة في الخدمة الاجتماعية بأنها الممارسات المتميزة بالمستويات العالية والمقننة قياسياً للعملية التعليمية بما تحتوي من مكونات وآليات، وما تلتزم به من موجّهات تحقق الأهداف المرغوبة من تعليم للخدمة الاجتماعية من حيث تكوين وإعداد خريجين قادرين على استخدام وتوظيف معارفهم ومهاراتهم بما يتماشى مع متطلبات ومتغيرات وحدات العمل المختلفة والمجالات التي يتطلبها المجتمع.

ب. المصادر الأساسية لتكوين متطلبات الجودة: هناك عدة مصادر أساسية لتكوين معايير الجودة والاعتماد يمكن أن نحددها في عشره مصادر وذلك من خلال:

- 1- الاستعانة بالنظريات والنماذج التي تؤكد على أن هناك تغييراً يجب أن يتحقق.
- 2- المصادر المؤسسية التي ترتبط بسوق العمل.
- 3- الدراسات والبحوث الميدانية بصفه خاصة التي توضح المتطلبات الأساسية للممارسين والبحوث والمشكلات التي تواجه الممارسين.
- 4- الاستخدام التكنولوجي للوسائل التعليمية التي تساهم في نقل المعرفة وشرحها بالشكل المناسب وإيجاد الارتباط الواضح بين مكوناتها المختلفة.
- 5- التماثل مع المهنة المماثلة التي تعد الممارسين المرتبطين باحتياجات ومشكلات الوحدات الإنسانية المختلفة وكذلك مواجهه المواقف الإنسانية التي تتميز بها المجتمعات (كالأخصائيين الاجتماعيين - الأخصائيين النفسيين - وغيرهم).
- 6- من خلال مدى القدرة على مواجهه التطورات العالمية وما ينتج عنها من مشكلات يجب مواجهتها فهناك تطورات بيئية وتطورات صحية وتطورات اقتصاديه مختلفة.
- 7- الرجوع إلى الدوريات العلمية المحلية والعالمية حيث أن تلك الدوريات هي المرآة العلمية والعملية المؤكدة لما يجب إن تقبل إليه عمليه جوده البرامج.
- 8- الرجوع للممارسين حيث أن الممارسين يتعاملون مع مواقف الممارسة المختلفة وبالتالي فإن الممارس يستطيع أن يحدد ما هي الجوانب التي يجب أن يهتم بها.
- 9- رسائل الماجستير والدكتوراه التي تم إعدادها خلال الفترات الزمنية المتعاقبة.

10- التواصل بين المؤسسات الاجتماعية حيث المشاركة الفعلية بين كافة العاملين في المؤسسات لضمان جوده البرامج والخدمات.

والمقصود بالخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة في تلك الدراسة تدعيم العلاقات الطيبة بين العمال وبعضهم البعض ، الحب، التعاون، الانتماء، حل النزاعات، المشاركة بالرأي والمقترحات ، القدرة علي المجاملة في المناسبات مع الأهل.

3. العمالة غير المنتظمة Irregular employment :

قد تتعدد مسميات العمالة غير المنتظمة ما بين العمالة غير المسجلة (Unregistered employment) والعمالة المخفية (Hidden employment) والعمل غير المعلن (Work Undeclared). (Wiego, 2016).

لقد تعددت مسميات العمالة غير المنتظمة ما بين عمالة غير منتظمة، أو عمالة مؤقتة أو عمالة غير رسمية، وبالرغم من تنوع تلك المسميات إلا أنها تشترك جميعاً في أنها تصف فئة من العمال بالمجتمع، والتي تقوم بمجموعة من الحرف أو تعمل في قطاعات الخدمات النوعية في المجتمع سواء بشكل فردي أو جماعي، والتي غالباً ما ينتهي دورها بمجرد الانتهاء من تأدية الخدمة المطلوبة ، وبالرغم من تنوع تلك المسميات إلا أنها تشترك جميعاً في أنها تصف فئة من العمال بالمجتمع والتي تقوم بمجموعة من الحرف أو تعمل في قطاع الخدمات النوعية في المجتمع سواء بشكل فردي أو جماعي والتي غالباً ما ينتهي دورها بمجرد الانتهاء من تأدية الخدمة المطلوبة. (عبد الحافظ، 2020، ص.835).

ويشير مفهوم العمالة غير المنتظمة إلي أنماط متعددة من التشغيل مثل العمل لبعض الوقت، وهي عمالة منتظمة الاجر والتي تكون فيها ساعات العمل أقل من ساعات العمل الطبيعية، و تختلف من دولة لأخري، ففي بعض البلدان يرتبط مفهوم العمل المؤقت بوضع الفرد داخل مكان العمل، وليس بعدد ساعات العمل (أبو زيد، 2012، ص.191).

العامل غير المنتظم هو من يعمل خارج أي مظلة تأمينية أو اجتماعية، ويعتمد علي تحصيل أجره بشكل يومي (عاشور، 2020، ص.270).

وتعرف العمالة غير المنتظمة بأنها "مجموعات معينة من الأشخاص مثل العمال الخارجيين أو المتعاقدين من الباطن أو العاملين لحسابهم الخاص أو غيرهم من العمال الذين يقع نشاطهم على الحد الفاصل بين العمل الحر والعمل بأجر."

ويعرف العامل غير المنتظم بأنه الموظف الذي يعمل في المقاطعة على أساس الحاجة دون ساعات أو جدول زمني مضمون. هذه المناصب ليست مؤهلة للحصول على مزايا، باستثناء تلك التي يجب توفيرها كمسألة قانونية، يجب أن يعمل الموظف ما لا يقل عن 6 أشهر وأن يعمل 600 ساعة على الأقل في السنة التقويمية. (Hamlin, R, 2020,141).

ويرتبط مفهوم العمالة غير المنتظمة ارتباطاً وثيقاً بمفهوم الاقتصاد غير الرسمي، ويقصد به الأنشطة الاقتصادية المخفية عن السلطات وعدم الامتثال للوائح ذات الصلة وبالتالي "غير ملاحظ" أو "غير معروف" من حيث الإنتاج أو العمالة (Kazumichi Goka,2020,P46).

وبالرغم من عدم وجود تعريف دقيق أو متفق عليه لمفهوم العمالة غير المنتظمة، فإنه يمكن تعريف العمالة غير المنتظمة بأنها " مجموعة الأفراد الذين يمارسون أنشطة مشروعة وتنتج سلعاً أو تقدم خدمات أو تقوم بتوزيعها وتعمل لحسابها أو لحساب الغير بدون ترخيص من الجهات المختصة ولا تشملها الحماية الاجتماعية أو التشريعية.

❖ ويمكن تحديد مفهوم العمالة غير المنتظمة في إطار هذه الدراسة بأنها:

1. عمال غير خاضعين لقانون العمل.
2. ليس لهم دخل ثابت.
3. ليس لهم عمل ثابت.
4. عمال غير منظمين نقابياً.
5. ليس لهم تأمينات اجتماعية.

نموذج المدخلات والمخرجات كموجه نظري للدراسة :

وهو تطوير لنموذج "بوشنل ونموذج كبرو" ويعتبر تطوير جيد لهم ويقوم هذا النموذج على رؤية برامج ومشروعات الرعاية الاجتماعية كنسق مفتوح له مدخلاته وله مخرجاته كما تتم بدخلة عمليات تحويلية وأنشطة ومن ثم يركز على تحليل هذه العناصر، وبالتالي فهو ينقسم إلى ثلاث أبعاد رئيسية وهي كالتالي:-

البعد الأول: المدخلات (Hutchinson, Gunn Strand 2014,P170):

وتتضمن كل ما هو مؤثر علي حجم ومستوي اداء التنظيمات ومدى تناسب ذلك

مع المتغيرات الاجتماعية وتشتمل المدخلات علي جانبين هما:-

أ- المستفيدين من البرنامج أو المشروع أو الخدمات" من حيث العدد والجنس وفئات العمر والمستويات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية واماكن الإقامة واحتياجاتهم التي يستهدف المشروع اشباعها.

ب- الخطة التنفيذية للبرنامج أو المشروع وتتضمن (الخدمات التي يقدمها البرنامج- المرافق أو المباني- التخطيط التنظيمي- العاملون- الاموال والاعتمادات- اللوائح والقوانين).

البعد الثاني : العمليات التحويلية:

وتتضمن العمليات المستخدمة لتحقيق الأهداف وكيفية تحويل المدخلات لمنتج ثم الى خدمة ويتم تحليل وقياس مستوى كفاءة العاملين في البرنامج ومن ثم اكتشاف الصعوبات التي تواجه التنفيذ ووضع مقترحات لمواجهة الصعوبات.

البعد الثالث: المخرجات:

"ويقصد بها جودة الخدمات المقدمة ومدى تناسبه مع احتياجات المستفيدين ومدى ما تحقق من أهداف البرنامج أو المشروع والتغيرات التنموية التي طرأت على البرنامج او المشروع والمشاركين في المشروع من خلال قياس ما اكتسبوه من معارف ومهارات وقيم واتجاهات صالحة بجانب قياس مدى جودة خدمات المقدمة على المجتمع من حيث القيم والانشطة الجديدة.

متطلبات جودة الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة

(Deming, W. Edwards 2000, p (23-24)

يمكن تحديد متطلبات جودة الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة وفقا لفلسفة

الجودة (لإدوارد ديمينج (Deming, W. Edwards) :

1. عمل تحديد للأهداف من أجل تحسين الخدمة مع توضيح ذلك لجميع الموظفين والعلماء كما يجب وضع الخطة الاستراتيجية على المدى البعيد.
2. تبني الفلسفة الجديدة للجودة من جانب الإدارة كما يجب توزيع المسؤوليات وان تعمل القيادة من أجل التغيير مع عدم قبول الخدمة ذات المستوى الضعيف.
3. متابعة الجودة في الخدمات باتباع أساليب إحصائية تفيد في تحديد أكثر مؤشرات الجودة هي الأكثر كفاءة.
4. التحسين باستمرار وإلى الأبد في نظام الخدمات .
5. توفير التدريب لجميع الموظفين على رأس العمل .

6. تحديد اليات التنفيذ بالاستعانة بالقيادات من المجتمع المحلي في المراحل المختلفة.
7. عدم الخوف فيجب على الإدارة خلق بيئة يكون فيها العمال قادرة على طرح الأسئلة وتقديم اقتراحات في مناخ من الابتكار يقود للتقدم.
8. كسر الحواجز بين الإدارات و الناس في البحث والتصميم والمواد مع العمل الجماعي كفريق يؤدي إلى تحسينات في الجودة في الخدمات .
9. القضاء على الشعارات السلبية.
10. تحسين بيئة العمل وتجويد اداءات العاملين مع احترام ذلك من ادارة الموارد البشرية..
12. اتخاذ إجراء لإنجاز التغيير للأحسن.

سابعاً: الإجراءات المنهجية:

- نوع الدراسة: تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية والتي تستهدف تحديد متطلبات جودة الخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة.
 - المنهج المستخدم: تم استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة لمجموعة من العاملة غير المنتظمة والتي تستفيد من خدمات الجمعيات الأهلية محل الدراسة.
- ويرجع استخدام الباحثين للمسح الاجتماعي للأسباب التالية:

1. يساعد في الحصول على البيانات المطلوبة عن متغيرات الدراسة المختلفة.
 2. التحقق من تساؤلات الدراسة.
 3. يسعى لدراسة علمية للظاهرة محل الدراسة والتي تهتم بفئة مهمة داخل المجتمع وتقع في الوقت الحاضر وهي العمالة غير المنتظمة.
 4. يتعلق بالجانب العملي فالدراسة الحالية تهدف إلى تحديد متطلبات جودة الخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة.
- أدوات الدراسة: تمثلت هذه الأدوات في: إستمارة الإستبيان للعمالة غير المنتظمة وهي أنسب الأدوات لجمع البيانات من المجتمع محل الدراسة، وقد اشتملت إستمارة الإستبيان علي المتغيرات الرئيسية التالية:-

- 1- المتغير الأول: البيانات الأولية للعمالة غير المنتظمة وتحتوي علي سبعة أسئلة دارت حول السن، الحالة التعليمية، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، الدخل الشهري، مدة العمل.

2- المتغير الثاني: تحديد الخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة وإشتملت علي:-

- الخدمات الاقتصادية لتحسين نوعية حياة العامل العبارات (1 - 7).

- الخدمات الاجتماعية والترويحية لتحسين نوعية حياة العامل العبارات (8 - 15).

- الخدمات الصحية والسلامة المهنية لتحسين نوعية حياة العامل العبارات (16-22).

- الخدمات التعليمية والتثقيفية لتحسين نوعية حياة العامل العبارات (23 - 30).

3- المتغير الثالث:- متطلبات جودة الخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة ويشتمل علي:-

- متطلبات كفاءة تقديم الخدمة المقدمة للعمالة غير المنتظمة العبارات (1 - 7).

- متطلبات سهولة الوصول إلى الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة العبارات (8 -

14)

- متطلبات الأمن والسلامة البيئية اللازمة للحصول علي الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة العبارات (15 - 21).

- متطلبات العلاقات بين العاملين بالجمعية اللازمة للحصول علي الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة العبارات (22 - 28).

- متطلبات البنية التحتية والتجهيزات اللازمة للحصول علي الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة العبارات (29 - 35).

وقد تم تصميم إستمارة الإستبيان وفقاً للخطوات التالية:-

- مرحلة تصميم الصورة الميدانية لإستمارة الإستبيان: وفي هذه المرحلة قام الباحثين بتحديد الأهداف العامة والفرعية من البحث (والتي تم تحديدها في ضوء أهداف وتساؤلات الدراسة)

ثم قام الباحثين بتقسيم تلك الأهداف الفرعية إلي عبارات مستعينين بالدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة والكتب العلمية التي تتناول موضوعات مرتبطة بموضوع الدراسة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، مع مراعاة أن تكون العبارات محددة المعني واضحة اللفظ ومختصرة وبعيدة قدر الإمكان عن الترادف والتكرار والعبارات المركبة، وكل متغير من متغيرات الدراسة تم قياسه من خلال مجموعة من المحكات صيغت في شكل عبارات يتم الإجابة علي كل عبارة بإختيار أحد الاستجابات (نعم - إلي حد ما - لا).

2- مرحلة بناء استمارة الإستبيان :-

(أ) مرحلة صدق استمارة الإستبيان:

استخدم الباحثين الصدق الظاهري Face Validity، وعرضوا الإستمارة علي (12) محكماً من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان وذلك لإبداء الرأي في صلاحية إستمارة القياس من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بالبعد المراد قياسه من ناحية أخرى، وحذف أو إضافة بعض العبارات وبناءً علي ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة إتفاق لا تقل عن 83% وفي نهاية هذه المرحلة بلغ عدد العبارات (65) عبارة إيجابية وسلبية ووُضعت الإستمارة في صورتها النهائية.

(ب) مرحلة إختبار إستمارة الإستبيان :- قام الباحث بالتعرف علي درجة وضوح الاستمارة للمبحوثين وذلك للتأكد من :-

- 1- أن العبارات ليس بها غموض.
- 2- استجابات المبحوثين علي العبارات منطقية ولكي يتم اختبار الإستمارة تم أخذ عينة عشوائية قوامها (20) من خارج العينة الكلية وتم توزيع الاستمارة عليهم وبعد الإجابة عليها تم مراجعة استجاباتهم فكانت النتيجة كالتالي :-
- 1- أن جميع العبارات مفهومة ولم يعقب أي مبحث علي غموض أي من الأسئلة.
- 2- لم توجد إجابات غير منطقية.

ثبات الأداة :-

تم حساب الثبات باستخدام طريقة إعادة الإختبار Test - Retest حيث قام الباحثين بالتطبيق الأول والثاني بفواصل زمني 15 يوماً لعينة قوامها (10) مفردات من الجمعيات محل الدراسة وتطبق عليهم شروط العينة والجدول التالي يوضح ثبات إستمارة الإستبيان بالإعتماد علي معامل إرتباط سبيرمان.

جدول (1) ثبات إستمارة القياس للعمالة غير المنتظمة محل الدراسة بالإعتماد علي معامل إرتباط سبيرمان

الإرتباط	البعد
0.8671**	الخدمات الاقتصادية.
0.9583**	الخدمات الاجتماعية والترويحية.
0.3986**	الخدمات الصحية والسلامة المهنية.

الإرتباط	البعد
0.9497**	الخدمات التعليمية والتثقيفية .
0.9545**	مدي كفاية الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمالة غير المنتظمة.
0.9442**	توقيت تقديم الخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة.
0.9472**	مدي الحاجة للخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة.
0.9391**	القائمين علي تقديم الخدمات الاجتماعية للعمالة غير المنتظمة.
00.8698**	الإستمارة ككل:

* معنوي عند (0.05)

ويتضح من جدول (1) أن: معامل ثبات إستمارة القياس ككل بلغ (00.8698) حيث أنه دال عند مستوي معنوية (0.01) وهي قيمة مرتفعة مما يدل علي ثبات الإستمارة، وبذلك يكون معامل الصدق والثبات مقبولين مما يدل علي صدق وثبات الإستمارة.

- مجالات الدراسة:-

- المجال المكاني: تمثل المجال المكاني في محافظة القاهرة بمنطقة حلوان حيث بلغ عدد الجمعيات التي تخدم العمالة غير المنتظمة في منطقة حلوان (295) جمعية وقد تم إختيار عدد (4) جمعيات لتطبيق الدراسة بها ألا وهي:

- جمعية خير حلوان.

- جمعية العزة للمساعدات الإجتماعية.

- جمعية بحري الخيرية للتنمية.

- جمعية مصر الحضارة الخيرية.

ومن أهم مبررات إختيار المجال المكاني التالي:

1. نشاط هذه الجمعيات في تقديم الخدمات للعمالة غير المنتظمة.

2. تردد عدد كبير للمستفيدين من العمالة غير المنتظمة علي هذه الجمعيات.

3. مرور أكثر من 7 سنوات علي إشهار هذه الجمعيات.

4. تعاون إدارات هذه الجمعيات مع الباحثين.

- المجال البشري: ويتمثل في عينة عشوائية منتظمة من العاملين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة وعددهم (135) مفردة وهي موزعة كالتالي:

جدول (2) المجال البشري للدراسة

م	إسم الجمعية	عدد المستفيدين من العمالة
1	- جمعية خير حلوان.	27
2	- جمعية العزة للمساعدات الإجتماعية.	45
3	- جمعية بحري الخيرية للتنمية.	42
4	- جمعية مصر الحضارة الخيرية.	21
المجموع		135

- المجال الزمني:- وهي فترة جمع البيانات من الميدان حيث استغرقت عملية جمع البيانات من الميدان في الفترة من: 2022 / 5 / 1م إلي 2022 / 11 / 25م.
 - الأساليب الإحصائية المستخدمة **The statistical Approach**: بعد عملية جمع البيانات ومراجعتها قام الباحثين بتفريغ البيانات آلياً مستخدمين برنامج (SPSS) للتحليل الإحصائي، واستخدم الأساليب الإحصائية:-

1- Frequency

2- النسب المئوية Repetitions Percent

3- المتوسط الحسابي Mean Average

4- الإنحراف المعياري Std. Deviation

5- معامل ارتباط الرتب سبيرمان correlation coefficient Spearman

ثامنا: نتائج الدراسة:-

1: خصائص عينة الدراسة.

جدول (3) خصائص عينة الدراسة

(ن=135)		السن
النسبة %	العدد	
35.5	48	30 - أقل من 40.
42.2	57	40 - أقل من 50.
22.3	30	50 - أقل من 60.
42.6519		المتوسط الحسابي س ⁻
7.27736		الإنحراف المعياري:
(ن=135)		الحالة الاجتماعية
النسبة %	العدد	
87.4	118	متزوج.
8.1	11	مطلق.
4.4	6	أرمل.

المجموع:		100	135
الحالة التعليمية		(ن=135)	
		النسبة %	العدد
يقرأ ويكتب.		14.8	20
عالي.		6.6	9
أمي.		27.4	37
فوق متوسط.		17.8	24
متوسط.		33.3	45
المجموع:		100	135
عدد أفراد الأسرة		(ن=135)	
		النسبة %	العدد
1 - أقل من 4.		52.52	71
4 - أقل من 7.		41.48	56
7 - أقل من 10.		6	8
المجموع:		100	135
المتوسط الحسابي س ⁻		3.5704	
الانحراف المعياري ع		1.77268	
مستوي الدخل		(ن=135)	
		المعاملات الإحصائية	
		الانحراف المعياري ع	المتوسط الحسابي س ⁻
		11.6625	1350.224
مدة العمل		(ن=135)	
		النسبة %	العدد
12 - أقل من 22		59.26	80
22 - أقل من 32		30.37	41
32 - أقل من 42		10.37	14
المجموع:		100	135
المتوسط الحسابي س ⁻		18.9111	
الانحراف المعياري ع		6.20359	

يتضح من نتائج جدول (3) :

- أن الفئة العمرية للعمال غير المنتظمة (40 - أقل من 50) أيضاً في المرتبة الأولى بنسبة (42.2%)، وجاءت في المرتبة الأخيرة أيضاً الفئة العمرية (50 - أقل من 60) بنسبة (22.3%).
- أن غالبية العمال غير المنتظمة أيضاً متزوجون، وذلك بنسبة (87.4%) وأن نسبة (8.1%) غير متزوج، وأن نسبة (4.4%) أرامل.

- أن الحالة التعليمية للعمالة غير المنتظمة فقد احتلت عينة ذوي المؤهل المتوسط المرتبة الأولى بنسبة (33.3%)، ثم جاءت نسبة (27.4%) في المرتبة التي تليها وذلك للعمالة الأميين، بينما بلغت نسبة العاملين من حملة المؤهلات فوق المتوسطة (17.8%)، تليها مباشرة نسبة العاملين الذين يقرأون ويكتبون وذلك بنسبة (14.8%)، وفي الترتيب الأخير جاء العاملون الذين يحملون مؤهل عالي وذلك بنسبة (6.6%).
- أن متوسط دخل العمالة غير المنتظمة (1350.224) بإنحراف معياري قدره (11.6625)، مما يشير إلى انخفاض متوسط دخل العمالة غير المنتظمة.
- أن معدل سنوات العمل بالنسبة للعمالة غير المنتظمة فقد جاءت فئة السنوات من (12-22) في المرتبة الأولى بنسبة (59.26%) وقد بلغ متوسط مدة العمل بتلك المهنة (18.9111)، بإنحراف معياري قدره (6.20359).
- نتائج الدراسة الخاصة بالتساؤل الأول ما خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للعمالة غير المنتظمة:-

جدول (4) الخدمات الاقتصادية كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم (ن=135)

م	الخدمات الاقتصادية	نعم		إلى حد ما		لا		س- σ	كا ودالاتها	
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	تعييني الجمعية المساعدة التي تتناسب مع ظروف.	49	36.3	50	37	36	26.7	2.0963	0.79056	2.711
2	تصرف لنا إدارة الجمعية معونات شهرية.	54	40	59	43.7	22	16.3	2.2370	0.71453	**17.911
3	إدارة الجمعية تحرص علي صرف منح للعمالة في المناسبات.	61	45.2	57	42.2	17	12.6	2.3259	0.68925	**26.311
4	أستطيع الحصول علي سلفة من الجمعية عندما أريد.	13	9.6	60	44.4	62	45.9	1.6370	0.65343	**34.178

م	الخدمات الاقتصادية	نعم		إلى حد ما		لا		س-	σ	كا ودالاتها
		ك	%	ك	%	ك	%			
5	يوجد صندوق خاص بالفروض بالجمعية.	17	12.6	48	35.6	70	51.9	0.6074	2.2741	**31.511
6	يتم صرف بدل نقدي مقابل الوجبة الغذائية التي تعطونها لنا الجمعية.	59	43.7	54	40	22	13.6	2.2741	0.72719	**17.911
7	تقيم الجمعية لنا معرض سنوي للسلع المعمرة.	17	12.6	32	23.7	86	63.7	1.4889	0.71097	**58.533

* * معنوي عند (0.05)

* معنوي عند (0.01)

يتضح من بيانات جدول (4) : أن هناك مجموعة من الخدمات الاقتصادية التي تقدم

للعائلة غير المنتظمة كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم وتتمثل في:

حيث جاء في المرتبة الأولى إدارة الجمعية تحرص علي صرف منح للعمالة في المناسبات وذلك بمتوسط حسابي (2.32) وإنحراف معياري (0.68)، ثم جاء في المرتبة الثانية يتم صرف بدل نقدي مقابل الوجبة الغذائية التي تعطونها لنا الجمعية وذلك بمتوسط حسابي (2.27) وإنحراف معياري (0.72)، ثم جاء في المرتبة الثالثة تصرف لنا إدارة الجمعية معونات شهرية وذلك بمتوسط حسابي (2.23) وإنحراف معياري (0.70)، ثم جاء في المرتبة الرابعة تعطيني الجمعية المساعدة التي تتناسب مع ظروفى وذلك بمتوسط حسابي (2.09) وإنحراف معياري (0.79)، ثم جاء في المرتبة الخامسة أستطيع الحصول علي سلفة من الجمعية عندما أريد وذلك بمتوسط حسابي (1.63) وإنحراف معياري (0.65)، ثم جاء في المرتبة السادسة تقيم الجمعية لنا معرض سنوي للسلع المعمرة وذلك بمتوسط حسابي (1.48) وإنحراف معياري (0.71)، ثم جاء في المرتبة السابعة والاخيرة يوجد صندوق خاص بالفروض بالجمعية وذلك بمتوسط حسابي (0.60) وإنحراف معياري (2.27).

وقد يرجع ذلك إلي أن إهتمام إدارة مؤسسات الجمعيات الأهلية بصرف منح وعلاوات للعمالة غير المنتظمة نظرا لما تمر به هذه الفئة من ظروف إقتصادية واجتماعية وكذلك محاولة صرف بدل نقدي لهم للتخفيف عن كاهلهم وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة ستريريم (Streetumar 2010) والتي أكدت علي ضرورة تقديم الخدمات الإقتصادية للفئات الضعيفة أو المهمشة التي تعاني داخل المجتمع.

جدول (5) الخدمات الاجتماعية والترويحية كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم
 (ن=135)

م	الخدمات الاجتماعية	نعم		إلى حد ما		لا		س-	σ	2كا ودالاتها
		ك	%	ك	%	ك	%			
8	تنفذ الجمعية رحلات اليوم الواحد علي مدار السنة.	17	12.6	39	28.9	79	58.5	1.5407	0.70988	43.911**
9	تحرص الجمعية علي إقامة حفلات ترفيهية لنا ولاسرننا.	6	4.4	45	33.3	84	62.2	1.4222	0.57907	67.600**
10	تعد الجمعية حفلات إفطار جماعي في رمضان.	8	5.9	46	34.1	81	60	1.4593	0.60794	59.244**
11	تقيم الجمعية حفلات لمن ينجح أبنائه في التعليم.	5	3.7	53	39.3	77	57	1.4667	0.57041	59.733**
12	توفر الجمعية رحلات الحج والمعصرة لنا بأسعار مناسبة.	4	3	55	40.7	76	56.3	1.4667	0.57041	60.933**
13	يوجد نادي اجتماعي تابع للجمعية.	24	17.8	29	21.5	82	60.7	1.5704	0.77787	45.911**
14	توفر الجمعية لنا وسائل إنتقال مناسبة.	36	26.7	78	57.8	21	15.6	2.1111	0.64260	38.800**
15	توفر لنا الجمعية سكن ملائم لمن لا مأوي له.	7	5.2	15	11.1	113	83.7	1.2148	0.52384	154.844**

**معنوي عند (0.05)

* معنوي عند (0.01)

يتضح من نتائج جدول (5):- ان أكثر الخدمات دلالة عند مستوي معنوية (0.01)، أو (0.05) بالنسبة للخدمات الاجتماعية كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم تتمثل في: حيث جاء في المرتبة الأولى توفر الجمعية لنا وسائل إنتقال مناسبة وذلك بمتوسط حسابي (2.11) وإنحراف معياري (0.64)، ثم جاء في المرتبة الثانية يوجد نادي اجتماعي تابع للجمعية وذلك بمتوسط حسابي (1.57) وإنحراف معياري (0.77)، ثم جاء في المرتبة الثالثة تنفذ الجمعية رحلات اليوم الواحد علي مدار السنة وذلك بمتوسط حسابي (1.54) وإنحراف معياري (0.70)، ثم جاء في المرتبة الرابعة تقييم الجمعية رحلات لمن ينجح أبنائه في التعليم و توفر الجمعية رحلات الحج والعمرة لنا بأسعار مناسبة وذلك بمتوسط حسابي (1.46) وإنحراف معياري (0.57)، ثم جاء في المرتبة السادسة تعد الجمعية حفلات إفطار جماعي في رمضان وذلك بمتوسط حسابي (1.45) وإنحراف معياري (0.60)، ثم جاء في المرتبة السابعة تحرص الجمعية علي إقامة حفلات ترفيهية لنا ولاسرنا وذلك بمتوسط حسابي (1.42) وإنحراف معياري (0.57)، ثم جاء في المرتبة الثامنة توفر لنا الجمعية سكن ملائم لمن لا مأوي له وذلك بمتوسط حسابي (1.21) وإنحراف معياري (0.52).

وهذا قد يعكس إهتمام الجمعيات الأهلية بالعمالة غير المنتظمة وذلك علي إعتبار أنها توفر لهم وسائل نقل مناسبة وكذلك توفير الوسائل الترفيهية في الاسبوع لهم واسرهم لإخراجهم من الضغوط التي يعانون منها وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة سلامة (2009)، حيث أشارت إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التي تقدمها منظمات المجتمع المدني والمتمثلة في الجمعيات الأهلية وتحقيق التنمية داخل المجتمع، وأيضا أوضحت دراسة يورسيل (2007) Ursule الدور الذي تلعبه المنظمات غير الحكومية تجاه الفئات المهمشة في المجتمعات وذلك من خلال وضع برامج تنموية في المجتمع والتي تتمثل في الخدمات الاجتماعية والترويحية المختلفة للفئات الضعيفة أو المهمشة.

جدول (6) الخدمات الصحية والسلامة المهنية كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم (ن=135)

م	الخدمات الصحية والسلامة المهنية	نعم		إلى حد ما		لا		σ	س- 2ك ودلالاتها
		ك	%	ك	%	ك	%		
16	تتوفر بالجمعية الإسعافات الأولية.	10	7.4	68	50.4	57	42.2	0.61473	**42.178
17	توفر إدارة الجمعية الأدوية التي نحتاجها.	52	38.5	64	47.4	19	14.1	0.68531	**24.133
18	توجد عربة إسعاف مجهزة بالجمعية.	6	4.4	19	14.1	110	81.5	0.51747	**142.711
19	تتحمل الجمعية كل تكاليف علاجي.	1	0.7	30	22.2	104	77	0.7540	**104.311
20	تقدم الجمعية أجهزة تعويضية في حالة إصابة العمل.	1	0.7	25	18.5	109	80.7	0.77142	**67.733
21	توفر إدارة الجمعية أجهزة للحماية والسلامة المهنية.	23	17	55	40.7	57	42.2	0.6611	**16.178
22	توفر إدارة الجمعية ملابس للحماية والسلامة المهنية.	38	28.1	65	48.1	32	23.7	0.6312	**13.733

** معنوي عند (0.05)

* معنوي عند (0.01)

يتضح من نتائج جدول (6):- أن أكثر العبارات دلالة في مؤشرات الخدمات الصحية والسلامة المهنية كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم كانت كالتالي:-
حيث جاء في المرتبة الأولى توفر إدارة الجمعية الأدوية التي نحتاجها وذلك بمتوسط حسابي (2.24) وإنحراف معياري (0.68)، ثم جاء في المرتبة الثانية توفر إدارة الجمعية ملابس للحماية والسلامة المهنية وذلك بمتوسط حسابي (2.04) وإنحراف معياري (0.63)، ثم جاء في المرتبة الثالثة توفر إدارة الجمعية أجهزة للحماية والسلامة المهنية وذلك بمتوسط حسابي (1.74) وإنحراف معياري (0.66)، ثم جاء في المرتبة الرابعة تتوفر بالجمعية الإسعافات الأولية وذلك بمتوسط حسابي (1.65) وإنحراف معياري (0.61)، ثم جاء في المرتبة الخامسة تتحمل الجمعية كل تكاليف علاجي وذلك بمتوسط حسابي (1.23) وإنحراف معياري (0.75)، ثم جاء في المرتبة السادسة توجد عربة إسعاف مجهزة بالجمعية وذلك بمتوسط حسابي (1.22) وإنحراف معياري (0.51)، ثم جاء في المرتبة السابعة تقدم الجمعية أجهزة تعويضية في حالة إصابة العمل وذلك بمتوسط حسابي (1.20) وإنحراف معياري (0.77).

وهذا قد يعكس إهتمام الجمعيات الأهلية بتوافر الأدوية التي تحتاج إليها تلك الفئة وكذلك بتوافر أساليب السلامة المهنية التي يحتاجون إليها مما يؤكد فاعلية الخدمات الصحية المقدمة لتلك الفئة وأن هناك بعض الخدمات التي تحتاج إلي تحسين نظرا لظروف الجمعيات الأهلية منها توافر عربة أسعاف وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة هيرمس (2012) Hерmoso على أن منظمات المجتمع المدني يمكن أن توجه نظر الدولة إلى الفئات الأكثر إلحاحاً واحتياجاً للخدمات الطبية والصحية وإلى طبيعة مشكلات هذه الفئات بحيث يتم وضع هذه الفئات في الاعتبار عند وضع خطط الدولة للتنمية من خلال التركيز علي تواجد سيارات للإسعاف والخدمات الطبية والصحية بشكل متميز لتلك الفئات.

جدول (7) الخدمات التعليمية والتثقيفية كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم

(ن=135)

م	التعليمية والتثقيفية	نعم		إلى حد ما		لا		س- σ	كا2 ودالاتها
		ك	%	ك	%	ك	%		
23	توفير الجمعية فصول لمحو الأمية لنا.	0	0	0	0	135	100	0.77	**166.933
24	تنظيم الجمعية دورات تدريبية لرفع مستوانا المهني.	4	3	64	47.4	67	49.6	0.55718	**57.23
25	تقديم الجمعية دورات تدريبية لنا لاستخدام أساليب الأمن الصناعي والسلامة المهنية.	48	35.6	71	52.6	16	11.9	0.64885	**55.54
26	توفير الجمعية منح دراسية لابنائنا لمساعدتنا.	25	18.5	71	52.6	39	28.9	0.68321	**33.911
27	تقديم الجمعية ندوات دينية.	1	0.7	28	20.7	106	78.5	0.43480	**24.711
28	تقديم الجمعية ندوات تثقيفية في المناسبات المختلفة.	0	0	22	16.3	113	83.7	0.37071	**132.133

م	التعليمية والتثقيفية	نعم		إلى حد ما		لا		س-	σ	كا ودالاتها
		ك	%	ك	%	ك	%			
29	تحرص إدارة الجمعية علي إقامة ندوات للتوعية بالأمراض.	1	0.7	19	4.1	115	85.2	1.0000	.077	**61.341
30	توفر الجمعية كتب ثقافية لتزويد العاملين بالمعرفة.	0	0	0	0	135	100	1.0000	0.076	**166.933

* * معنوي عند (0.05)

* معنوي عند (0.01)

يتضح من نتائج الجدول (7) أن: - أكثر المؤشرات التعليمية والتثقيفية دلالة عند مستوي معنوية (0.01) و (0.05) كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم جاءت كالتالي: -
 حيث جاء في المرتبة الأولى تعقد الجمعية دورات تدريبية لنا لاستخدام أساليب الأمن الصناعي والسلامة المهنية وذلك بمتوسط حسابي (2.23) وإنحراف معياري (0.64)، ثم جاء في المرتبة الثانية توفر الجمعية منح دراسية لابنائنا لمساعدتنا وذلك بمتوسط حسابي (1.89) وإنحراف معياري (0.68)، ثم جاء في المرتبة الثالثة تنظم الجمعية دورات تدريبية لرفع مستوانا المهني وذلك بمتوسط حسابي (1.53) وإنحراف معياري (0.55)، ثم جاء في المرتبة الرابعة تعقد الجمعية ندوات دينية وذلك بمتوسط حسابي (1.22) وإنحراف معياري (0.43)، ثم جاء في المرتبة الخامسة تقدم الجمعية ندوات تثقيفية في المناسبات المختلفة وذلك بمتوسط حسابي (1.16) وإنحراف معياري (0.37)، ثم جاء في المرتبة السادسة والسادسة مكرر توفر الجمعية فصول لمحو الأمية لنا وتحرص إدارة الجمعية علي إقامة ندوات للتوعية بالأمراض وتوفر الجمعية كتب ثقافية لتزويد العاملين بالمعرفة وذلك بمتوسط حسابي (1.000) وإنحراف معياري (0.77).

وهذا يعكس إهتمام الجمعيات الأهلية بتدريب تلك الفئة نظرا لإنخفاض المستوي التعليمي الخاص بهم كما أوضحت نتائج الدراسة سابقا وكذلك توافر المنح الدراسية لأبناء هؤلاء العاملين مما يخف من علي كاهلهم من الضغوط والأعباء وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة دراسة بركات (2006) حيث أشاروا إلى أنه من الضروري تدريب وتأهيل

العاملين بالمنظمات الأهلية لتنمية مهاراتهم الفنية والإدارية، ولعل تنمية قدرات العاملين بالمنظمات الأهلية تأخذ بعداً هاماً من حيث -

الحاجة إلى الاهتمام بها، نظراً لأنها تضم عدد كبير من المتطوعين وتنقصهم في بعض الأحيان القدرة على التعامل مع المشكلات المجتمعية وذلك لأنها تقدم خدمات تعليمية وتنقيفية كبيرة منها ما يتعلق بالدورات التدريبية والتنقيفية للفئات الضعيفة أو المهمشة.

جدول (8) ترتيب خدمات الرعاية الاجتماعية كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم (ن=135)

م	خدمات الرعاية الاجتماعية	القوة النسبية	المتوسط الوزني	المتوسط المرجح	الترتيب
1	الخدمات الاقتصادية.	67.20%	272.2	2.009	1
2	الخدمات الاجتماعية والتربوية.	55.42%	224.4	1.68	2
3	الخدمات الصحية والسلامة المهنية.	51.6%	209.25	1.54	3
4	الخدمات التعليمية والتنقيفية.	44.98%	182.2	1.33	4
		القوة النسبية لخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للعمالة غير المنتظمة		54%	

يتضح من نتائج جدول (8) : أن ترتيب خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للعاملين للعمالة غير المنتظمة كما حددها بأنفسهم أن:-

حيث جاء في المرتبة الأولى الخدمات الاقتصادية وذلك بمتوسط حسابي (2.009) وقوة نسبية (67.20%)، ثم جاء في المرتبة الثانية الخدمات الاجتماعية والتربوية وذلك بمتوسط حسابي (1.68) وقوة نسبية (55.42%)، ثم جاء في المرتبة الثالثة الخدمات الصحية والسلامة المهنية وذلك بمتوسط حسابي (1.54) وقوة نسبية (51.9)، ثم جاء في المرتبة الرابعة الخدمات التعليمية والتنقيفية وذلك بمتوسط حسابي (1.33) وقوة نسبية (44.98%).

وهذا قد يعكس إهتمام الجمعيات الأهلية بتوفير الخدمات الاقتصادية نظراً لما تمر به تلك الفئة من ظروف معيشية صعبة تساعد بها علي ضغوط الحياة وكذلك الخدمات الاجتماعية والتربوية لهم ولأسرهم لمساعدتهم علي التخفيف من أعباء وضغوط الحياة.

ثالثا: نتائج الدراسة الخاصة بالتساؤل الثاني ما متطلبات جودة الخدمات الاجتماعية

للعامة غير المنتظمة ؟

أ- متطلبات كفاءة تقديم الخدمة:-

جدول (9) متطلبات كفاءة تقديم الخدمة كما يحددها العامة غير المنتظمة

بأنفسهم (ن=135)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا		إلى حد ما		نعم		العبارات	م
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.51	2.61	14.1	19	10.4	14	75.6	102	توافر كادر وظيفي متخصص وخبير.	1
2	0.58	2.44	10.4	14	34.8	47	54.8	74	ضرورة توافر العدد الكافي من الكوادر لأداء الخدمة.	2
7	0.81	1.93	48.1	65	11.1	15	40.7	55	قيام الأخصائي الاجتماعي الموجود بالجمعية بدوره على أكمل وجه تجاه العامة.	3
م2	0.58	2.44	23.7	32	8.1	11	68.1	92	إستجابة العاملين لاحتياجات العاملين مهما كانت درجة انشغالهم.	4
م2	0.58	2.44	15.6	21	24.4	33	60.0	81	تقديم الجمعية خدمات دقيقة بأقل أخطاء.	5
5	0.63	2.41	8.1	11	43.0	58	48.9	66	تقديم الخدمات بالجمعية طوال اليوم.	6
6	0.71	2.28	14.1	19	43.7	59	42.2	57	الإحترام في طريقة تقديم الخدمة.	7
	0.63	2.35	كفاءة تقديم الخدمة كما يحددها المرضى المقيمين بالمستشفيات الحكومية							

يتضح من بيانات جدول (9) أن: متوسط متطلبات كفاءة تقديم الخدمة بالجمعيات الأهلية كما يحددها العامة غير المنتظمة أنفسهم مرتفع حيث أنه =2.35 بانحراف معياري 0.63 , وعن أهم مؤشرات ارتفاع متطلبات كفاءة تقديم الخدمة كما يحددها العامة غير المنتظمة أنفسهم:

حيث جاء في الترتيب الأول توافر كادر وظيفي متخصص وخبير بمتوسط حسابي (2.61) وإنحراف معياري (0.51)، ثم جاء في الترتيب الثاني والثاني مكرر ضرورة توافر العدد الكافي من الكوادر لأداء الخدمة إستجابة العاملين لاحتياجات العاملين مهما كانت درجة انشغالهم وتقديم الجمعية خدمات دقيقة بأقل أخطاء بمتوسط حسابي (2.44) وإنحراف معياري (0.58)، ثم جاء في الترتيب الخامس تقديم الخدمات بالجمعية طوال اليوم بمتوسط حسابي (2.41) وإنحراف معياري (0.63)، ثم جاء في الترتيب السادس الإحترام في طريقة تقديم الخدمة بمتوسط حسابي (2.28) وإنحراف معياري (0.71)، ثم جاء في الترتيب السابع قيام الأخصائي الاجتماعي الموجود بالجمعية بدوره على أكمل وجه تجاه العمالة بمتوسط حسابي (1.93) وإنحراف معياري (0.82).

وهذا قد يعكس حاجة العمالة غير المنتظمة إلي توافر كادر وظيفي متخصص وخبير يساعدهم علي تلبية إحتياجاتهم بسهولة ويسر للحصول علي الخدمة بطريقة أكثر فاعلية وكفاءة وذلك من خلال توافر العدد الكافي من العاملين المدربين والمؤهلين بأعلي كفاءة وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة رشوان (2005) والتي أشارت إلي أنه من الممكن للجمعيات الأهلية أن تلعب دوراً هاماً في التمكين الاجتماعي للفئات المهمشة والضعيفة، وذلك من خلال توفير الكفالة لأبنائهم، توفير ملابس للفقراء منهم، توفير الدواء للمرضى، تقديم المساعدات للمحتاجين، وهذا كله يحتاج إلي عاملين علي مستوي عالي من الكفاءة في تقديم الخدمة التي يسعى للحصول عليها العمالة غير المنتظمة.

ب- متطلبات سهولة الوصول إلى الخدمات:-

جدول (10) متطلبات سهولة الوصول إلى الخدمات كما يحددها العمالة غير المنتظمة

بأنفسهم (ن=135)

الترتيب	الانحراف المعيارى	المتوسط الحسابى	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.52	2.53	2.53	28	5.9	8	73.3	99	توفر وسائل مريحة للانتقال من مكان لآخر للحصول على الخدمة.	8
4	0.71	2.27	2.27	19	45.2	61	40.7	55	يوجد تنظيم فى طريقة الحصول على الخدمة.	9

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
7	0.80	1.72	1.72	81	8.1	11	31.9	43	توفر تفاهم لغوي بينى وبين مقدمى الخدمات بالجمعية.	10
2	0.56	2.40	2.40	34	9.6	13	65.2	88	أن يزيل الأخصائى الاجتماعى بالجمعية أية صعوبات تواجهنا للحصول على الخدمة.	11
3	0.68	2.33	2.33	25	29.6	40	51.9	70	هناك مواعيد محددة للحصول على الخدمة.	12
5	0.77	2.24	2.24	21	45.2	61	39.3	53	توافر لوحات إرشادية تسهل الوصول لمكان الخدمة.	13
6	0.79	2.18	2.18	17	57.0	77	30.4	41	تقديم الخدمة للعمالة حسب أولوية الدور.	14
	0.69	2.48	متطلبات سهولة الوصول إلى الخدمات كما يحددها العمالة غير المنتظمة							

يتضح من بيانات جدول (10) أن: متوسط متطلبات سهولة الوصول إلى الخدمات بالجمعيات الأهلية كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم بها مرتفع حيث أنه = 2.48 بانحراف معياري 0.69 , وعن أهم مؤشرات متطلبات سهولة الوصول إلى الخدمات كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم:

حيث جاء في الترتيب الأول توفر وسائل مريحة للانتقال من مكان لآخر للحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (2.53) وإنحراف معياري (0.52)، ثم جاء في الترتيب الثاني أن يزيل الأخصائى الاجتماعى بالجمعية أية صعوبات تواجهنا للحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (2.40) وإنحراف معياري (0.56)، ثم جاء في الترتيب الثالث هناك مواعيد محددة للحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (2.33) وإنحراف معياري (0.68)، ثم جاء في الترتيب الرابع يوجد تنظيم فى طريقة الحصول على الخدمة بمتوسط حسابي

(2.27) وإنحراف معياري (0.71)، ثم جاء في الترتيب الخامس توافر لوحات إرشادية تسهل الوصول لمكان الخدمة بمتوسط حسابي (2.24) وإنحراف معياري (0.77)، ثم جاء في الترتيب السادس تقديم الخدمة للعمالة حسب أولوية الدور بمتوسط حسابي (2.18) وإنحراف معياري (0.79)، ثم جاء في الترتيب السابع توافر تقاهم لغوى بينى وبين مقدمى الخدمات بالجمعية بمتوسط حسابي (1.72) وإنحراف معياري (0.80).

وهذا قد يعكس حاجه العمالة غير المنتظمة إلي توافر وسائل مريحة لهم للوصول إلي الجمعية والحصول علي الخدمة وكذلك ضعف الدور الذي يقوم به الأخصائي الإجتماعي في قيامه بتدليل العقبات التي تواجههم في الحصول علي الخدمة وهذا ما يتفق مع الجزء النظري للدراسة، والذي أكد علي أنه يجب أن يكون هناك رضا من جانب المستفيدين من الخدمات عن الخدمة المقدمة لهم وذلك من خلال توافر مستوى الراحة في الحصول علي الخدمة ومدى فاعليتها بالنسبة للمستفيد.

ج- متطلبات الأمن والسلامة البيئية:-

جدول (11) متطلبات الأمن والسلامة البيئية كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم

(ن=135)

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		الانحراف المعياري	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك		
15	توافر عناصر الأمن والأمان بالجمعية.	98	72.6	14	10.4	23	17.0	0.61	3
16	ضرورة سلامة وانتقال العاملين من وإلى الجمعية.	66	48.9	47	34.8	22	16.3	0.74	6م
17	تجهيزات الجمعية توفر السلامة للمستفيدين وفقا لاشتراطات الحماية المدنية.	78	57.8	24	17.8	33	24.4	0.74	6
18	توافر منظومة للأصلاح والصيانة.	112	83.0	12	8.9	11	8.1	0.50	1
19	توافر أماكن مداخل ومخارج في الجمعية للطوارئ.	109	80.7	17	12.6	9	6.7	0.51	2

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا		إلى حد ما		نعم		العبارات	م
			%	ك	%	ك	%	ك		
5	0.69	2.44	12.6	17	30.4	41	57.0	77	يوجد بالجمعية وسائل الحماية في حالة الأزمات والكوارث.	20
4	0.68	2.53	11.9	16	23.0	31	65.2	88	توافر التعليمات والإرشادات المتعلقة بسلامة في أماكن تلقي الخدمة.	21
			متطلبات الأمن والسلامة البيئية التي تقدم فيها الخدمات:							
			0.63	2.52						

يتضح من بيانات جدول (11) أن:- متطلبات الأمن والسلامة البيئية التي تقدم فيها الخدمات بالجمعيات الأهلية كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم بها مرتفع حيث أنه = 2.52 بانحراف معياري 0.63 , وعن أهم مؤشرات متطلبات الأمن والسلامة البيئية التي تقدم فيها الخدمات كما يحددها العمالة غير المنتظمة بأنفسهم:

حيث جاء في الترتيب الأول توافر منظومة للإصلاح والصيانة بمتوسط حسابي (2.75) وإنحراف معياري (0.50)، ثم جاء في الترتيب الثاني توافر أماكن مداخل ومخارج في الجمعية للطوارئ بمتوسط حسابي (2.74) وإنحراف معياري (0.51)، ثم جاء في الترتيب الثالث توافر عناصر الأمن والأمان بالجمعية بمتوسط حسابي (2.56) وإنحراف معياري (0.51)، ثم جاء في الترتيب الرابع توافر التعليمات والإرشادات المتعلقة بسلامة في أماكن تلقي الخدمة بمتوسط حسابي (2.53) وإنحراف معياري (0.68)، ثم جاء في الترتيب الخامس يوجد بالجمعية وسائل الحماية في حالة الأزمات والكوارث بمتوسط حسابي (2.44) وإنحراف معياري (0.69)، ثم جاء في الترتيب السادس والسادس مكرر ضرورة سلامة وانتقال العاملين من وإلى الجمعية وتجهيزات الجمعية توفر السلامة للمستفيدين وفقا لاشتراطات الحماية المدنية بمتوسط حسابي (2.33) وإنحراف معياري (0.74).

وهذا قد يعكس حاجة العمالة غير المنتظمة إلى توافر منظومة للإصلاح والصيانة نظرا لضعف البنية التحتية للجمعيات الأهلية وأماكن تقديم الخدمات وأن يتوافر بتلك الأماكن مداخل ومخارج للطوارئ وهذا من خدمات السلامة والأمان وهذا ما أكدت عليه نتائج

دراسة منظمة الشفافية الدولية (2007) **Beneficiary Perceptions** والتي أكدت في نتائجها أنه لكي يتم توافر برامج الأمن والسلامة للمؤسسات الأهلية ضرورة توافر نظام للأمن والصيانة داخل تلك المؤسسات وكذلك توافر مداخل ومخارج الطوارئ المختلفة لهم، وبالتالي تمنع حدوث مشاكل لتلك الجمعيات وتساعد في تحقيق التنمية المجتمعية.

د - متطلبات العلاقات بين العاملين بالجمعية:-

جدول (12) متطلبات العلاقات بين العاملين بالجمعيات الأهلية (ن=135)

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك			
22	تعاون بين العاملين بالجمعية.	74.8	101	10.4	14	14.8	20	2.60	0.62	4
23	توافر الإحترام بين أعضاء الفريق بالجمعية.	43.7	59	34.8	47	21.5	29	2.22	0.71	6
24	توافر الثقة بين أعضاء الفريق بالجمعية.	40.7	55	33.3	45	25.9	35	2.15	0.75	7
25	تعاون أعضاء الفريق بالجمعية مع العمالة.	85.9	116	8.1	11	5.9	8	2.80	0.52	1
26	ضرورة التفاهم بين العمالة وبين أعضاء الفريق بالجمعية.	71.9	97	14.8	20	13.3	18	2.59	0.63	5
27	اللباقة في تعامل أعضاء الفريق بالجمعية مع المستفيدين من الخدمات.	73.3	99	18.5	25	8.1	11	2.65	0.56	2
28	أهمية التنسيق بين العاملين لسهولة الحصول على الخدمة.	71.9	97	20.7	28	7.4	10	2.64	0.57	3
								2.52	0.62	

يتضح من بيانات جدول (12) أن:- متطلبات العلاقات بين العاملين بالجمعيات الأهلية كما يحددها العمالة غير المنتظمة أنفسهم بها مرتفع حيث أنه=2.52 بانحراف معياري 0.62 , وعن أهم مؤشرات متطلبات العلاقات بين العاملين بالجمعيات الأهلية كما يحددها العمالة غير المنتظمة أنفسهم:

حيث جاء في الترتيب الأول تعاون أعضاء الفريق بالجمعية مع العمالة بمتوسط حسابي (2.80) وإنحراف معياري (0.52)، ثم جاء في الترتيب الثاني اللباقة في تعامل أعضاء الفريق بالجمعية مع المستفيدين من الخدمات بمتوسط حسابي (2.65) وإنحراف معياري (0.56)، ثم جاء في الترتيب الثالث أهمية التنسيق بين العاملين لسهولة الحصول علي الخدمة بمتوسط حسابي (2.64) وإنحراف معياري (0.57)، ثم جاء في الترتيب الرابع تعاون بين العاملين بالجمعية بمتوسط حسابي (2.60) وإنحراف معياري (0.62)، ثم جاء في الترتيب الخامس ضرورة التفاهم بين العمالة وبين أعضاء الفريق بالجمعية بمتوسط حسابي (2.59) وإنحراف معياري (0.63)، ثم جاء في الترتيب السادس توافر الإحترام بين أعضاء الفريق بالجمعية بمتوسط حسابي (2.22) وإنحراف معياري (0.71)، ثم جاء في الترتيب السابع توافر الثقة بين أعضاء الفريق بالجمعية بمتوسط حسابي (2.15) وإنحراف معياري (0.75).

وهذا ما يعكس شعور العمالة غير المنتظمة بعدم تعاون فريق العمل وحاجتهم في ذلك للحصول علي الخدمة بسهولة ويسر وكذلك ضعف لباقتهم في تعاملهم مع الجمهور وتقديم الخدمة بشكل أكثر سوء وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة ويتفق مع ذلك دراسة إبراهيم (2005)، حيث كان من أهم مقترحاتها أنه يجب على الجمعيات الأهلية توفير التدريب للعاملين بالجمعيات الأهلية لما له من أهمية في الحد من مشكلات العمالة المختلفة وكذلك تقديم الخدمات بأعلي كفاءة ممكنة وبأقل تكلفة وبأقل جهد.

ه- متطلبات البنية التحتية والتجهيزات:-

جدول (13) متطلبات البنية التحتية والتجهيزات كما يحددها العمالة غير المنتظمة

بأنفسهم (ن=135)

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
29	موقع الجمعية في مكان يسهل الوصول إليه.	99	73.3	18	13.3	18	13.3	0.62	2.60	5
30	موقع الجمعية بعيد عن مصادر الخطر.	107	79.3	16	11.9	12	8.9	0.53	2.70	2
31	الجمعية بها أماكن منفصلة للحصول علي الخدمات.	87	64.4	29	21.5	19	14.1	0.66	2.50	7

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		الانحراف المعياري	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك		
32	بالجمعية حيز ومساحات متعددة الأغراض تستخدم للأنشطة.	102	75.6	11	8.1	22	16.3	0.63	6
33	توافر وحدة تنظيمية للمراجعة الداخلية.	116	85.9	9	6.7	10	7.4	0.51	1
34	يتوفر بالجمعية أماكن مريحة للانتظار.	104	77.0	20	14.8	11	8.1	0.57	4
35	توافر الإضاءة والتهوية الجيدة بالجمعية.	106	78.5	18	13.3	11	8.1	0.53	2م
						متطلبات البنية التحتية والتجهيزات كما يحددها العمالة غير المنتظمة أنفسهم		2.65	0.66

يتضح من بيانات جدول (13) أن:- متطلبات البنية التحتية بالجمعيات الأهلية كما يحددها العمالة غير المنتظمة أنها مرتفع حيث أنه = 2.65 بانحراف معياري 0.3657 , وعن أهم مؤشرات متطلبات البنية التحتية كما يحددها العمالة غير المنتظمة أنفسهم بالجمعيات الأهلية:

حيث جاء في الترتيب الأول توافر وحدة تنظيمية للمراجعة الداخلية بمتوسط حسابي (2.79) وإنحراف معياري (0.51)، ثم جاء في الترتيب الثاني والثاني مكرر موقع الجمعية بعيد عن مصادر الخطر والإضاءة والتهوية جيدة بالجمعية بمتوسط حسابي (2.70) وإنحراف معياري (0.53)، ثم جاء في الترتيب الرابع يتوفر بالجمعية أماكن مريحة للانتظار بمتوسط حسابي (2.69) وإنحراف معياري (0.57)، ثم جاء في الترتيب الخامس موقع الجمعية في مكان يسهل الوصول إليه بمتوسط حسابي (2.60) وإنحراف معياري (0.62)، ثم جاء في الترتيب السادس بالجمعية حيز ومساحات متعددة الأغراض تستخدم للأنشطة بمتوسط حسابي (2.59) وإنحراف معياري (0.63)، ثم جاء في الترتيب السابع الجمعية بها أماكن منفصلة للحصول علي الخدمات بمتوسط حسابي (2.50) وإنحراف معياري (0.69).

وهذا ما يعكس شعور العمالة غير المنتظمة بالحاجة إلي أن تون مقرات الجمعيات الأهلية بعيدة عن مناطق الخطر وكذلك توافر أماكن التهوية بها وتوافر السلامة الصحية للجميع داخل الجمعية وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة توفيق (2001) في توصياتها ضرورة إنشاء بنك للأفكار المرتبطة بالمشروعات المولدة للدخل ودراسات الجدوى لتطوير البنية التحتية للجمعيات الأهلية نظرا لضعفها وعدم قدرتها علي الوفاء بمتطلبات العملاء.

جدول (14) ترتيب متطلبات جودة الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة من وجهة نظر العمالة غير المنتظمة أنفسهم.

م	المتطلبات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	متطلبات كفاءة تقديم الخدمة.	2.35	0.63	5
2	متطلبات سهولة الوصول إلى الخدمات.	2.48	0.69	4
3	متطلبات الأمن والسلامة البيئية.	2.52	0.63	3
4	متطلبات العلاقات بين العاملين بالجمعية.	2.52	0.62	2
5	متطلبات البنية التحتية والتجهيزات.	2.65	0.66	1
	المتطلبات ككل:	2.50	0.65	

يتضح من نتائج جدول (14) أن: مستوي متطلبات جودة الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة مرتفع وذلك بمتوسط حسابي (2.50) وانحراف معياري (0.65) وجاءت المؤشرات كالتالي:

حيث جاء في الترتيب الأول متطلبات البنية التحتية والتجهيزات بمتوسط حسابي (2.65) وانحراف معياري (0.66)، ثم جاء في الترتيب الثاني متطلبات العلاقات بين العاملين بالجمعية بمتوسط حسابي (2.52) وانحراف معياري (0.62)، ثم جاء في الترتيب الثالث متطلبات الأمن والسلامة البيئية بمتوسط حسابي (2.52) وانحراف معياري (0.63)، ثم جاء في الترتيب الرابع متطلبات سهولة الوصول إلى الخدمات بمتوسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (0.69)، ثم جاء في الترتيب الخامس متطلبات كفاءة تقديم الخدمة بمتوسط حسابي (2.35) وانحراف معياري (0.63)، وهذا يؤكد أن الجمعيات الأهلية تحتاج إلي مزيد من المتطلبات فيما يتعلق بالبنية التحتية التي تحتاج إليها لتقديم الخدمات للعمالة غير المنتظمة، ومما يؤكد أيضا أن الخدمات التي تقدمها تلك الجمعيات الأهلية مرضية جدا للعمالة غير المنتظمة وليس لديهم مشكلة فيها وذلك طبقا لنتائج الجدول الخاصة بترتيب الخدمات المقدمة للعمالة غير المنتظمة والتي أوضحت رضا العمالة غير المنتظمة عن الخدمات مرتفع.

وهذا ما يعكس أن أهم المتطلبات من وجهة نظر العمالة غير المنتظمة هي المتطلبات التي تتعلق بالبنية التحتية والتجهيزات نظرا لعدم ملائمتها عند إستلام الخدمات من قبل العمالة غير المنتظمة وكذلك حاجة العمالة غير المنتظمة لمتطلبات العلاقات بين العاملين نظرا لشعورهم بحاجه العاملين إلي التدريب والتاهيل وتكامل العلاقات فيما بينهم للحصول علي الخدمة بكفاءة وفاعلية أعلى.

المراجع العربية:

- إبراهيم، سيد سلامة (2005). دور الجمعيات الأهلية في التخفيف من حدة مشكلة البطالة (دراسة ميدانية مطبقة على جمعيتي الأعمال والأسر المنتجة بأسوان)، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثامن عشر للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
- أبو النصر، مدحت (2021). الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال العمالي، المنصورة، المكتبة العصرية.
- أبو زيد، حسن أحمد حسن (2012). العمالة المؤقتة في ضوء نظرية ثنائية السوق، بحث منشور بالمجلة العربية لعلم الاجتماع، القاهرة، مركز البحوث والدراسات الاجتماعية، العدد التاسع.
- البنهاوي، حمدي محمد (2015). العمالة غير المنتظمة ودورها التنموي، الإسكندرية: المكتبة الجامعية، ط1.
- أمين، خالد زكريا (2020). مراجعة تحليلية للتوصيات المقترحة في التقارير الدولية للتعامل مع التداعيات الاقتصادية والمالية لتداعيات جائحة كورونا، بحث منشور بالمجلة المصرية للتنمية والتخطيط مج28، معهد التخطيط القومي.
- بركات، وجدى محمد (2004). واقع استخدام أسلوب المشورة المهنية في منظمات المجتمع المدني، بحث منشور بالمؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- توفيق، هدى محمد (2001). دور الجمعيات الأهلية في النهوض بالمرأة المعيلة من خلال القروض الصغيرة، بحث منشور، المؤتمر العلمي الرابع عشر للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
- حبيب، جمال شحاتة، (2010). قضايا وبحوث واتجاهات حديثة في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- حسنيين، أمل عبد الكريم (2020). دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي بحث منشور مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 24، العدد 2، جامعة الفيوم.
- دار الخدمات النقابية والعمالية (2020). أوضاع العمال المصريين في ظل التداعيات الاقتصادية والاجتماعية لجائحة "فيروس كورونا" بطالة تتزايد ووظائف مفقودة"
- رشوان، أحمد صادق (2005). التكامل بين الجمعيات الأهلية وتمكين المرأة المعيلة، المؤتمر العلمي الثامن عشر للخدمة الاجتماعية، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، حلوان.
- الرفاعي، نعيم، (2010). الصحة النفسية – دراسة في سيكولوجية التكيف، دمشق، بدون دار نشر، ط 7.
- سرحان، نظيمة أحمد محمود وآخرون (2004). الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي ومجال حماية البيئة، القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- سلامة، أمل محمد (2009). دور منظمات المجتمع المدني في تحقيق التنمية المستدامة مع وضع تصور مقترح لتفعيل دورها (دراسة مطبقة على الجمعيات الأهلية بحى المنتزه بالإسكندرية)، المؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشرون للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
- علام، سمير اسماعيل جاد (٢٠٠٢). ادارة العمليات والانتاج، القاهرة، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح.
- محمد مصطفى، أحمد (2021). اسهامات الجمعيات الأهلية في مواجهة مشكلات العمالة غير المنتظمة في ظل جائحة كورونا، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، المجلد 55، العدد 1، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- محمد، حدو وعبد الكريم، البشير (2019). إشكالية ظاهرة العمالة غير الرسمية وسبل معالجتها: دراسة حالة الجزائر، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 8، العدد 1، الجزائر.

محمود، مشيرة أحمد محمود (2021). تقويم جهود الجمعيات الأهلية في تحسين مستوى المعيشة للعمالة غير المنتظمة، بحث منشور بمجلة العلوم الانسانية والخدمات الاجتماعية، المجلد 23، العدد 3، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان .
وزارة القوى العاملة (2019). العمالة غير المنتظمة الأعداد والأسباب، القاهرة: مركز المعلومات.

المراجع الأجنبية:

- Beneficiary Perceptions of women's NGO, (2007). Activities in Atewalbom united state, Nigeria.
- Bob Williams (2005). "Quality Assurance." Encyclopedia of Evaluation, SAGE Publications.
- [Craig Slatin](#) (2017). Informal Workers in Thailand: Occupational Health and Social Security Disparities, [Journal of Environmental and Occupational Health Policy, Volume 25, Issue: 2.](#)
- Emilio Reyneri (2018). Repurposing social assistance as emergency relief to informal workers, Journal of [World Development, Volume 139](#), March WIEGO.
- Esim, S. (2005). "informal economy and poverty in the context of globalization: Reflections on Arab region, Iran and Turkey". ILO meeting on fair globalization in Arab region
- Golden, lone (2017). attitudes of irregular employees, the case of subcontracted workers in Korea, Pennsylvania State University.
- Hallechopman (2000). Total Quality Management introduct prentice Hall, U.K,
- Hamlin, R (2020). Migrants with Irregular Status in Europe, Conceptual and Policy Challenges, University of Oxford, P141.
- Hermoso Jocelum Clare R Lusa and Carmen Geanina, (2012). Civil Society's Role in promoting local development In Countries, a Comparative Study of The Philippines and International Social Work.
- [Jeemol Unni, Uma Rani](#): (2013). Social services for Informal Workers in India: Insecurities, Instruments and Institutional Mechanisms, [Volume 34, Issue 1.](#) Kathmandu, Nepal (2009). Measuring the Informal Economy in Developing Countries, Jawaharlal Nehru University, New.
- Kazumichi Goka (2020). Unemployment and Irregular Employment under Restructuring in Today's Japan, International Journal of Political Economy.
- Malty, Marina milk (2015). Temporary employment and health; areview· oxford· international journal of epidemiology, jun.
- [Mihails Hazans](#). (2011). Informal Workers across Europe: Evidence from 30 Countries, University of Latvia, P44
- Renana Jhabvala: Informal Workers & the Economy,(2013) Centre for Industrial Relations and Human Resources.
- Sirojudin, Sirojudin (2013). Indonesia: A Study of the Social Welfare Insurance program (SWIP/ASKESOS). University of California, Berkeley, and ProQuest Dissertations Publishing.
- Smit, Nicola (2010) Mpedi, George: Social protection for developing countries: Can social insurance be more relevant for those working in the informal economy, Law, Democracy & Development; Cape Town Vol. 14,
- Streetumar Thueiyil and Thrivi kraman Pillai, (2010). State, Civil Society and Development, Information and Communication Technologies and Making

of Rural Network Society in India, Hong Kong University of Science and Technology peoples Republic of China.

Ursule sharma (2007). women's work, class, and Urban Household, A study of shimal, North India, N.Y, Travistok Publication.

[Vilma Santana](#) (2016). Towards an Inclusive Occupational Health and Safety for Informal Workers, [Francie Lund](#), Volume 26 Issue 2.

Gunn Strand Hutchinson (2014) At Al: Five Theories in Social Work, Oslo: Universitetsforlaget, p (170).

Deming, W. Edwards (2000). Out of the Crisis, Massachusetts Institute of Technology, by permission of the MIT Press, 2000, p (23-24)..(