



## الرعاية الانسانية كمتغير في التخطيط لتحسين نوعية حياة عمال النظافة

Humanitarian care as a variable in planning to improve the quality of  
life of cleaners

إعداد

**د/ محمد عثمان شبيب امين**

مدرس بقسم التخطيط الاجتماعي

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة

٢٠٢١ م



الرعاية الانسانية كمتغير في التخطيط لتحسين نوعية حياة عمال النظافة  
تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢١/٥/١ م تاريخ النشر: ٢٠٢١/٧/١٠ م

مستخلص:

استهدفت الدراسة الحالية تحديد مستوى أبعاد الرعاية الانسانية لعمال النظافة، وتحديد مستوى أبعاد تحسين نوعية حياتهم، وأيضا تحديد أكثر الابعاد أرتباطاً بتحسين نوعية حياة عمال النظافة، والتوصل الي آليات تخطيطية مقترحة ، وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية بالأعتماد على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعى الشامل لعمال النظافة بحي حلوان والمعصرة بمحافظة القاهرة وعددهم (١١٩) مفردة، وأيضا للمسؤولين وعددهم (٢٨) مفردة، وتمثلت أدوات جمع البيانات في استمارة استبار لعمال النظافة، واستبيان للمسؤولين، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أثبتت نتائج الدراسة رفض الفرض الاول من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة مرتفعاً، وايضا رفض الفرض الثانى من المتوقع أن يكون مستوى ابعاد تحسين نوعية حياة لعمال النظافة منخفضاً، وصحة الفرض الثالث " توجد علاقة دالة إحصائياً بين الرعاية الإنسانية وتحسين نوعية حياة عمال النظافة وتحديد اكثر ابعاد الرعاية الإنسانية ارتباطاً بتحسين نوعية حياة عمال النظافة منها الرعاية الاجتماعية والتعليمية والاقتصادية والاسكانية والصحية، ثم وضع آليات تخطيطية لتفعيل ابعاد الرعاية الانسانية لتحسين نوعية الحياة لعمال النظافة.

الكلمات المفتاحية: الرعاية الانسانية، التخطيط، تحسين نوعية الحياة، عمال النظافة.

## Humanitarian care as a variable in planning to improve the quality of life of cleaners

### Abstract:

The current study aimed to determine the level of dimensions of humanitarian care for cleaners, and to determine the level of dimensions of improving their quality of life, and also to determine the dimensions most related to improving the quality of life for cleaners, and to arrive at proposed planning mechanisms. The comprehensive social socialization of cleaners in Helwan and Al-Masara neighborhoods in Cairo governorate, numbering (119) singles, and also officials, numbering (28) singles ,The data collection tools consisted of a questionnaire for cleaners workers, and a questionnaire for officials, and this study reached a set of results, the most important of which:

The results of the study proved rejection The first hypothesis of the study: It is expected that the level of human care dimensions for sanitation workers will be high. Also, the second hypothesis was rejected. It is expected that the dimensions of improving the quality of life for sanitation workers will be low, and the validity of the third hypothesis: “there is a statistically significant relationship between humanitarian care and improving the quality of life of cleaners, identifying the most dimensions of humanitarian care related to improving the quality of life of cleaners, including social, educational, economic, housing and health care.

**Key words:** Humanitarian Care, Planning, Quality of life, Cleaners.

أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:

تمثل التنمية عملية تغير في البيئة الاقتصادية ، والاجتماعية ، والثقافية للمجتمع تسعى أساساً لرفع مستوى السكان في كافة الجوانب أى أن التنمية يقصد بها الارتقاء الحقيقى بالمواطن بما يعنيه ، وذلك من زيادة في دخله مصحوبة بتطوير إيجابى فى سلوكياته ومفاهيمه وتصرفاته(ابو زيد، ٢٠٠٩، ص ١٨). فالناس هم الثروة الحقيقية للأمم وفى الواقع أن هدف التنمية الأساسى هو توسيع حريات الإنسان حيث يمكن لعملية التنمية أن تزيد القدرات البشرية بتوسيع نطاق الخيارات المتاحة للناس كى يعيشوا حياة مكتملة وخلاقة ، فالناس هم فى الوقت نفسه المستفيدون من التنمية، وعوامل التقدم والتغيير التى تحدثها ويجب أن ص ٣١٧تفيد هذه العملية كل الأفراد بالتساوي وترسى أسس المشاركة لكل منها (هندوسة، ٢٠٠٤). والتنمية الإنسانية ليست مجرد تنمية موارد بشرية أو الوفاء بالاحتياجات الأساسية للناس وإنما هى نهج أصيل للإنسانية فى التنمية الشاملة المتكاملة للبشر أو لمؤسسات المجتمع(فرجاني، ٢٠٠٢، ص ٦٧).

لقد أصبح تحسين نوعية الحياة الآن هدفاً عاماً للتنمية الدولية، فمعظم المجتمعات والحكومات المحلية أصبحت قلقة بشأن ضمان نوعية الحياة الجيدة، من حيث القضايا والمؤشرات التى أصبحت أداة فعالة لقياس نوعية الحياة والتقدم داخل المجتمع وذلك ضمن سياق عمليات التخطيط والتنمية وتقييم السياسات العامة نحو تحسين نوعية الحياة والمشاركة فى عملية صنع واتخاذ القرارات داخل المجتمع حيث يسعى صناع السياسة فى مختلف المجالات لتحسن نوعية الحياة للأفراد والجماعات (محمد، ٢٠١٥، ص ٤).

كما تهتم الخدمة الاجتماعية بوجه عام بعملية تحسين نوعية الحياة وانطلاقاً من أن تحسين نوعية الحياة يمثل في الوقت الحاضر هدف التنمية القومي، لذا يجب على المخطط الاجتماعي قياس وتقويم نوعية الحياة ، ومدى أهميتها في تحسين وتطوير الرعاية الاجتماعية التي يمكن تقديمها ( خليل ، ٢٠١٠ ، ص ٢٧٨ ) . وتشمل عملية تحسين نوعية الحياة إدراك غالبية مظاهر الحياة اليومية، و مستويات المعيشة بالإضافة ( للسكن والجيرة والعمل والصحة والصدقات والانتماء للمجتمع والتعليم كما أن نوعية الحياة يجب ان تتعامل مع الرضا في مختلف ميادين الحياة ) ( السنهوري، ٢٠٠٧ ، ص ٢٨٤ ) .

وهناك نوعان من الخدمات التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي هي الخدمات المباشرة وتتمثل في عملية الإتصال المباشر ، أما الخدمة الثانية فهي الخدمات غير المباشرة والإمدادات ، وتشمل العمل مع المنظمات والمجتمعات من أجل تحسين نوعية الحياة، وتفعيل الموارد وإتاحة الفرص من أجل الإرتقاء ومساعدة الناس والمؤسسات الاجتماعية من أجل التغيير وحل المشكلات ولذلك فإن مهمة الأخصائي الاجتماعي هي خدمة كل الناس من أجل تحسين أسلوب حياتهم ( خليفة ، ٢٠١١ ، ص ١٧ ) .

. ولهذا تتسارع الدول والمجتمعات لتحقيق معدلات ومستويات للتنمية وتحسين نوعية الحياة والارتقاء بالإنسان في المجتمع، لان التنمية لا يمكن تحقيقها دون الاعتماد على الإنسان فهو الذي يصنعها ويوجهها ويستفيد منها (السروجي، وحسين، ٢٠٠٢، ص ٥).

وقد شملت مؤشرات نوعية الحياة المؤشرات التالية (Sharpe,1999.p34) :

( المؤشرات الاجتماعية : تتضمن ( الأطفال في الرعاية لجمعيات مساعدة الأطفال ، متلقى المساعدة الإجتماعية ، قوائم المساكن العامة ) - المؤشرات الصحية : وتتضمن معدلات ( إنخفاض وزن المواليد ، دور الرعاية ، معدلات الإنتحار ) ، - المؤشرات الإقتصادية : وتتضمن ( عدد العاطلين عن العمل " معدلات البطالة " ، عدد العاملين ، حالات الإفلاس ) - المؤشرات البيئية: تتضمن ( نوعية الهواء ، التسرب البيئي ) .

ويمثل عمال النظافة هم فئة من البشر يعملون في الشوارع وتتطلب طبيعة عملهم حمل معدات ثقيلة وتنظيف الأرضيات بالإضافة إلى إزالة القمامات وتنظيف جوانب الطرق والأرصفة. وينظر المجتمع العربي إلى عمال النظافة " جامع القمامة" نظرة دونية، ويعاملون كما أنهم متسولون أو محتاجون ، لذا لا يقوم أحد بتقديم حسنة لعامل النظافة أثناء تأديته مهام وظيفته (عبيد، ٢٠٢١، ص ٢٢٠)، ونجد ان عمال النظافة من أكثر فئات المجتمع تعرضا

للتغيرات الثقافية والاجتماعية لانهم من الطبقات الضعيفة والمهمشة في المجتمع، وذلك بحكم وضعهم الاجتماعي والثقافي والاقتصادي من حيث هم فئة تعيش في ظروف اجتماعية ونفسية. وتعتبر بيئة عمل جامعي القمامة حرجة للغاية حيث يتعرضوا لمخاطر صحية ونفسية واجتماعية ناتجة عن طول فترة العمل وعدم وجود أفاق لحياة أفضل وانخفاض الأجور وغيرها يمكن أن يكون لها آثار سلبية على صحتهم النفسية (فخري، ٢٠١٩، ص ١٥٤).

والخدمة الاجتماعية الدولية تسهم من خلال دورها التتموي في تحسين نوعية الحياة وقياسه والارتقاء بمعدلات مؤشرات، وقد يكون ذلك الهدف الأول للخدمة الاجتماعية حيث يرتبط تحسين نوعية الحياة بتحقيق الرفاهية وايضا ممارستها على المستوى الأكبر في حسن توظيف وتوجيه رأس المال الاجتماعي وبناء الإنسان في المجتمع واكتشاف وتنمية قدراته ولاسيما الفئات المهمشة والمحرومة ومنها عمال النظافة كفئة في المجتمع ( السروجي، ٢٠١٠، ص ٣٢٣)، ومن ثم هناك دراسات عديدة ومتنوعة لتحسين قدراتهم وأنشطة عمال النظافة في الحياة، ويمكن ان نستفيد من دراسات تحسين نوعية الحياة، ودراسات عمال النظافة في التاكيد في تحديد مشكلة الدراسة الحالية وفق التالي : حيث تؤكد دراسة (جرهام بنر، 1999، Graham B.S Panier) التي استهدفت بناء نموذج لتدعيم أو تحسين نوعية الحياة، وكان من أهم النتائج التي خرج بها النموذج هو إعادة بناء مستويات جديدة لتدخل الأفراد مع المجتمع لتحسين نوعية حياتهم، كما أن هذا النموذج أكد على أهمية التعليم لأنه يؤدي لمستوى عالي لدى الأفراد على حل المشكلات والتوظيف وتحسين الدخل حيث أن ذلك يرتبط بصورة مباشرة بمقدار التعليم ومستواه. وما أشارت إليه دراسة (زلتوفك لجلسة، 1999 Zlatanovic Ljulhsa) التي استهدفت تحديد العوامل المؤدية لشعور الشخص بالرضا عن نوعية حياته والمتغيرات المؤثرة على نوعية حياة الفرد، وتوصلت الدراسة إلى أن نوعية الحياة تقوم على عوامل رئيسة ترتبط فيما بينها ارتباطاً وثيقاً وتلك العوامل هي: العلاقة مع الأسرة- الأصدقاء- الرفاهية العاطفية- الصحة- الرفاهية المادية- شعور الفرد بالانتماء للعمل- الأمان الشخصي- نوعية البيئة التي يعيش فيها، وهذا ما أكدته دراسة (عثمان، ٢٠٠١) التي ركزت على بناء مؤشرات نوعية الحياة، وأوضحت بأن هناك مدخلين لبناء مؤشرات نوعية الحياة، أولهما المدخل الموضوعي الذي يعتمد على مؤشرات موضوعية في رصد نوعية الحياة وقياسها وتقويمها وقياس اتجاهات التغيير كذلك يعتمد في رصد مجالات الاهتمام على تحليل السياسة العامة لاستخلاص وأهدافها وثانيها البعد الذاتي الذي يعتمد على

المؤشرات الة ذاتية لرصد نوعية الحياة كما يدركها ويستجيب لها الأفراد وما تحققه لهم من شعورهم بالرضا، وأنطلاقاً مما سبق تتكون نوعية الحياة من مكونات عدة منها ما يرجع الي المشاعر الذاتي الفردية ومنها ما هو موضوعي ( السروجي ،٢٠٠٨، ص ٢٤٠)، ووفق ذلك فأن تحسين نوعية حياة عمال النظافة يتضمن بعدين هما ( المؤشرات الموضوعية: وتشمل تحسين الازواض الاجتماعية ، الصحية، التعليمية ، الاسكانية ، الاقتصادية وأيضا المؤشرات الذاتية منها الرضا العام عن الحياة ، التكيف والتوافق الاجتماعي ، احترام وتقدير الذات ) اماالدراسات التي تتعلق بعمال النظافة تناولت منها :ما اثبتتة دراسة قاصم (Asim, 2012) أن لدى جامعى القمامة وضعية أضعف لدى جميع مجموعات العمل بالقمامة حيث أن العمل هو الأكثر خطورة وأقل أجرا وأكثرها وصمة عار، وأن جامعى القمامة هم أحد أكثر مجموعات العمل حرمانا، بل ويتعرضون للعديد من المخاطر بسبب ظروف المعيشة ومكان العمل، وشارت نتائج دراسة شيونثكى (Shunsuke, 2014) على أن العاملين بمهنة جمع القمامة يتعرضون لمخاطر على المستوى الصحى والاجتماعى والبيئى أيضا نتيجة لتدنى مستوى المعيشة ورداءة نوعية الحياة (Shunsuke, 2014). وما اكدت عليه نتائج دراسة بالو (Balu, 2016) إلى أن جامع القمامة يعاني من أمراض صحية وجسدية وعقلية بسبب ظروف العمل في جمع القمامة، أيضا انخفاض رضاهم عن مهنة جمع القمامة ويفتقدون الأمن النفسى بصفة عامة وانفتت نتائج دراسة غريب ، عامر (٢٠٢٠) علي مدى أثر الدعم الاجتماعى على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة ببلديات (الجلفة، قابس وسان جيل) هذه البلديات تابعة على التوالي لكل من الجزائر، وتوصلت لوجد علاقة ارتباطيه بين مستويات الدعم الاجتماعى والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة ووجود فروق في مستوى الدعم الاجتماعى بنوعيه بين أعوان النظافة بالاضافة الي تدني مستوى الرضا الوظيفي بين أعوان النظافة ( غريب، عامر ،٢٠٢٠).

- من خلال العرض السابق لمشكلة الدراسة ونتائج الدراسات السابقة وجد الباحث أن عمال النظافة "جامعى القمامة" لديهم مشاكل ومخاطر بسبب طبيعة ونوعية العمل والحاجة لمعرفة ابعاد الرعاية الانسانية التي تحسن نوعية الحياة لديهم وفق مؤشرات نوعية الحياة في النواحي الصحية والاجتماعية التعليمية والاقتصادية والبيئية ، بدلاً من النظرة السلبية للحياة ومشاعر العجز والضعف بسبب سوء الأحوال الصحية والبيئية والاقتصادية وبناءً علي ذلك تتحدد القضية الرئيسية للدراسة في : الرعاية الانسانية كمتغير في التخطيط

لتحسين نوعية حياة عمال النظافة، وينبثق منها مجموعة من القضايا الفرعية كما يلي : (ما واقع أبعاد الرعاية الانسانية لعمال النظافة ؟ - ما واقع أبعاد تحسين حياة عمال النظافة ؟- ما اكثر ابعاد الرعاية الانسانية أرتباطاً بتحسين نوعية الحياة لعمال النظافة - ما الصعوبات التي تواجه أسهامات الرعاية الانسانية في تحسين نوعية حياة عمال النظافة ؟

**ثانياً: أهمية الدراسة:**

١. الأوضاع الراهنة للمجتمع وضرورة الاهتمام بتوفير اوجه الرعاية الانسانية لعمال النظافة لتحسين نوعية حياتهم.

٢. تأتي اهمية الدراسة باعتبارها ضرورة اقرتها وأكدها العديد من النتائج والدراسات علي تحسين نوعية الحياة لعمال النظافة .

٣- إثراء البناء المعرفي والنظري للخدمة الاجتماعية والتخطيط الاجتماعي بصفة خاصة بمفهوم الرعاية الانسانية ومفهوم تحسين نوعية الحياة لتلك الفئة .

٤- أن عملية تحسين نوعية الحياة لفئة عمال النظافة له دور مهم في عملية التنمية المستدامة ورؤية مصر ٢٠٣٠، حيث تهدف إلى تحقيق المساواة الاجتماعية ، وتزويدهم بالقدرات وتحسين نوعية حياتهم.

٥- تدنى الظروف والأحوال المعيشية وأيضاً تدنى الخدمات الصحية والاجتماعية والاسكانية.

٦- ندرة الدراسات والبحوث العلمية حول الرعاية الانسانية لعمال النظافة في حدد علم الباحث.

**ثالثاً: أهداف الدراسة:**

- (١) تحديد مستوى ابعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة .
- (٢) تحديد مستوى ابعاد تحسين نوعية حياة عمال النظافة .
- (٣) تحديد اكثر ابعاد الرعاية الإنسانية ارتباطاً بتحسين نوعية حياة عمال النظافة .
- (٤) تحديد الصعوبات التي تواجه الرعاية الإنسانية لتحسين نوعية حياة عمال النظافة.
- (٥) محاولة التوصل الي الليات تخطيطية مقترحة لتفعيل الرعاية الإنسانية في تحسين نوعية حياة عمال النظافة .

**رابعاً: فروض الدراسة:**

- (١) الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى ابعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة مرتفعاً"، ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الابعاد التالية:



- ١- الرعاية الصحية  
٢- الرعاية الاقتصادية.  
٣- الرعاية الاجتماعية.  
٤- الرعاية التعليمية.  
٥- الرعاية الاسكانية.

(٢) الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى ابعاد تحسين نوعية حياة

لعمال النظافة منخفضاً " ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الابعاد التالية:

- أ- البعد الذاتي : ١- الرضا العام عن الحياة . ٢- التوافق والتكيف الاجتماعي  
٣- احترام وتقدير الذات.

ب- البعد الموضوعي :

- ١-تحسين نوعية الحياة صحياً .  
٢- تحسين نوعية الحياة اقتصادياً .  
٣- تحسين نوعية الحياة تعليمياً .  
٤- تحسين نوعية الحياة اجتماعياً .  
٥- تحسين نوعية الحياة إسكناً .

(٣) الفرض الثالث للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين الرعاية الإنسانية وتحسين

نوعية حياة عمال النظافة " .

خامسا: الإطار النظري للدراسة:

١- مفاهيم الدراسة:

(١) مفهوم الرعاية الانسانية: تعددت المفاهيم التي تناولت الرعاية الإنسانية حيث أنها حالة راقية

من الوجود البشرى ترتقى بالرعاية إلى مصاف كرامة الإنسان(فرجاني ، ص٩٦).

ويقصد بها مجموعة من الخدمات التي تقدمها الحكومات لتعزيز الرفاه الاجتماعي

وبناء قدرات أفراد المجتمع وتمكين أفراد المجتمع للمشاركة فى التنمية ( Hall & Midgley ,

2004, p.208).

وتعرف علي انها : البرامج والخدمات والمنافع الموجهه لاشباع الحاجات الاجتماعيه

والتي تعتبر شرطاً لرفاهية المواطنين وتمكينهم من تحقيق أعلى مستويات الاداء لمهامهم

الحياتية (Marias ,Sandra ,2004 ,p18).

كما تعرف على أنها الإطار الموجه للخطط والبرامج التي تستهدف تحقيق أكبر قدر

من العدالة الاجتماعية وتوفير درجة من الحماية الاجتماعية، وتقدير الرفاه

الاجتماعي(Sarage, 2005, p.8).

كما يقصد بها المبادئ والأنشطة وإطار العمل التي تعتمدها الحكومة لضمان مستوى الرفاه البشرى والاجتماعي من خلال مجموعة من السياسات الاجتماعية التي تنظم البرامج والاستحقاقات التي تساعد أفراد المجتمع على إشباع احتياجاتهم (BLAU, 2003, p. 212).

ويقصد بالرعاية الإنسانية إجرائياً في الدراسة: "هي كافة أشكال الرعاية الإنسانية سواء كانت ( صحية ، تعليمية ، اجتماعية ، اقتصادية ، اسكانية )والتي تقدم لعمال النظافة بالهيئة العامة لنظافة وتجميل القاهرة .

#### ب- مفهوم التخطيط :

تعد عملية التخطيط بمثابة العمل الجماعي المنظم ، ويعتبر التكامل اجتماعي هو الاساس الذي تنطلق منه جهود التخطيط الاجتماعي ولذلك يسعى التخطيط الى ترسيخ مبدأ تكافؤ الفرص وتحقيق العدالة بين افراد المجتمع من حيث توزيع الاعباء والالتزامات) مختار (١٩٩٥، ص ٤٩)، كما ان التخطيط أسلوب علمي وعملي للربط بين الاهداف والوسائل المستخدمة لتحقيقها ورسم معالم الطريق الذي يحدد جميع القرارات والسياسات وكيفية تنفيذها ( عبدالرحيم ، ٢٠١٦، ص ٤٣).

والتخطيط الاجتماعي هو عمليات تغيير اجتماعي مقصود ووسيلة فعالة لنقل المجتمع من صورة معينة إلى صورة أخرى مطلوبة عن طريق الوصول إلى مجموعة من القرارات المتناسقة المتكاملة غير المتعارضة ، بحيث لو نفذت جميعها لقادتنا إلى تحقيق الأهداف كاملة وفي المواعيد المطلوبة وبأقل التكاليف الممكنة مع حسن الأداء . (أحمد، ١٩٧٦، ص ٦٠)

ويقصد بتخطيط الرعاية الإنسانية إجرائياً في الدراسة: "الوصول الي مجموعة مؤشرات وخطة مقترحة لتحسين نوعية حياة عمال النظافة وذلك من خلال ابعاد الرعاية الانسانية التي تقدم لعمال النظافة وذلك في الابعاد الموضوعية والذاتية واكثر الابعاد التي تحسن نوعية حياتهم .

#### ج- مفهوم تحسين نوعية الحياة :

يمثل مفهوم تحسين نوعية الحياة زاد الإهتمام المهني والشعبي بمفهوم نوعية الحياة ، وظهر مفهوم ( القدرة على المعيشة ) في الدراسات العلمية المتعلقة بنوعية الحياة حيث Livability إستخدم مفهوم نوعية الحياة في العديد من الدراسات والبحوث العلمية المتعلقة بالرفاه الإجتماعي ( خزام ، ٢٠١٠، ص ٢٦٩). وكما تعرف نوعيه الحياه لغويا بأنها طبيعة او خصائص الشيء أي النوع والمستوى ودرجة الجوده او القرب الي التمام، وتشمل كل جوانب

الحياة وجود الفرد منذ الولادة حتى الموت ، أفضل نوعيا للحياة هي تصور الراحة بمصطلحاتها الشاملة أي متضمنة الصحة والرعاية أي حصول الفرد على الرعاية الشاملة بجوانبها المختلفة وبطريقة مناسبة وسهلة ( Martin ,2000,p281).

ثم اتجه مفهوم نوعية الحياة لتخطيط التنمية في تحسين حالة الفقراء واصبحت في أهداف السياسات التنموية التي أتبعها البلدان المتقدمة والنامية ، ظهرت الحاجات الإنسانية الأساسية كاعتبار أساسى في جهود التنمية الوطنية على أساس أن إشباع الحاجات الأساسية يخفض الفقر ويحسن نوعية حياة الفقراء (Dowelly,1987,p109).

والمفهوم الجيد لنوعية الحياة يشمل الأغراض والظروف والأوضاع الكيفية لمستوى الأفراد والمجتمع اجتماعيا وصحيا واقتصاديا . وموقف الأفراد وتقبلهم للبيئة الخارجية بمتغيراتها المختلفة ( خزام ،٢٠١٢،ص٥٢٨) ومن ثم فان نوعية الحياة هي المؤشرات الكمية والكيفية بمدلولاتها للأوضاع والظروف الاجتماعية والصحية والاقتصادية والتفاعل بين الظروف وانعكاساتها على درجة تقبل ورضا الفرد والمجتمعات لهذه الظروف ودرجة إشباعها لتوقعاتهم وأهدافهم في الحياة ( السروجي، ٢٠٠٧،ص١٥٦) .

و يعرف البعض نوعية الحياة على أنها " درجة طيب العيش الذى يشعر بها الفرد أو مجموعة من الناس " . ( معهد التخطيط القومي،٢٠٠٨،ص١٤)

كما تعرف نوعية الحياة على أنها " مفهوم متعدد الأبعاد ، والتي لايمكن تفسيرها من ناحية واحدة فقط ، فنوعية الحياة يكون لها معنى عند توضيحها في إطار كلى ، وتشمل جوانب ذاتية وموضوعية على حد سواء ( Kathy,2006,p20) ،ويقصد بتحسين نوعية الحياة إجرائياً في الدراسة: وصف الظروف المحيطة والخدمات المتاحة بفئة عمال النظافة وتحديد مجموعة الجهود التي يستفيد منها عمال النظافة داخل حي جنوب بمنطقة حلوان والتابعة للهيئة العامة لنظافة وتجميل القاهرة لتحسين نوعية الحياة ويتضمن ذلك بعدين هما : أ- أبعاد موضوعية وتضم تحسين نوعية الحياة في (الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والصحية والإسكانية والتعليمية ) ، ب- ابعاد ذاتية وتضم : ( الرضا العام عن الحياة ، التكيف والتوافق الاجتماعي ، احترام وتقدير الذات ) .

#### د- مفهوم عمال النظافة:

يمكن استخدام مجموعة من المفاهيم لوصف الأشخاص الذين يقومون بجمع القمامة فمنها (عمال النظافة- جامعى القمامة- معاونى خدمة- الزبالين وغيره)، وعامل النظافة يتبع الهيئة

العامّة لنظافة وتجميل القاهرة هي منظومة ضخمة لإدارة المخلفات الصلبة بالقاهرة (إدارة متكاملة) تشمل (الجمع السكني، كنس الشوارع، نقل المخلفات، التدوير، التخلص الآمن منها) (<http://www.cairo.gov.eg>).

وفي الدراسة يمكن للباحث استخدام مفهوم عمال النظافة بدأ أكثر محايدة ومرعاة أن مصطلح الزبال يستخدم على نطاق واسع في الأبحاث والدراسات ، إلا أنه يحمل بعض الدلالات السلبية المرتبطة بالوصمة والتمييز .

**ويعرف الباحث عمال النظافة إجرائياً :** هم فئة من البشر يعملون ليلا نهارا في رفع القمامة والمخلفات الصلبة في حي حلوان والمعصرة التابعة للهيئة العامة لنظافة وتجميل القاهرة التي يرميها المارة والأهالي في الطرقات والشوارع، وأيضا يجمعونها من المنازل، فيصبح عملهم شاقا وقاسياً ويعرضهم لكثير من المخاطر. ويقومون يعملون داخل المجمع السكني، والمجمع التجاري والصناعي وكنس وغسيل الشوارع و اللافتات واللوحات الإرشادية وشفط وتصريف جميع نواتج كسر المياه والصرف الصحي.

#### سابعا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) **نوع الدراسة:** حيث تنتمي هذه الدراسة الى نمط الدراسات الوصفية باعتبارها من انسب الدراسات ملائمة لموضوع الدراسة باعتبار أن الدراسات الوصفية التي يمكن من خلالها الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، وفي هذه الدراسة تحول تحديد أبعاد الرعاية الانسانية لتحسين نوعية الحياة لعمال النظافة.

(٢) **المنهج المستخدم:** حيث يحدد نوع هذه الدراسة والإمكانات المتاحة أمام الباحث، ومدى توافر الأطر النظرية والدراسات السابقة وغيرها أمور متعددة هي التي تحكم الباحث لمنهج دراسته (خاطر، ٢٠٠٩، ص. ١٥١). وتعتمد الدراسة على منهج المسح الاجتماعي كمنهج علمي؛ حيث تستخدم منهج المسح الاجتماعي مع مجتمع الدراسة (عمال النظافة - المسئولين). وذلك باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل لعمال النظافة العاملين بإدارة تحسين البيئة ومنظومة النظافة وهيئة النظافة بحي حلوان والمعصرة محافظة القاهرة وعددهم (١١٩) عمال النظافة، وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسئولين بإدارة تحسين البيئة ومنظومة النظافة بحي حلوان والمعصرة بمحافظة القاهرة وعددهم (٢٨) مسئول.

## (٣) مجالات الدراسة الدراسة:

(أ) المجال المكاني: تحدد المجال المكاني للدراسة في (حي حلوان - حي المعصرة) التابعين لحي جنوب محافظة القاهرة وذلك باعتبارهم من اكبر احياء جنوب القاهرة، وحيث يتولى مسئولية النظافة بتلك الاحياء (عدة شركات ) هما الهيئة العامة للنظافة وتجميل القاهرة - شركة اوربا ٢٠٠٠ - شركة نهضة مصر التابعة للمقاولون العرب.

- مبررات اختيار الباحث لإدارة تحسين البيئة ومنظومة النظافة بمدينة حلوان والمعصرة :  
أ- موافقة مسؤولي حي جنوب القاهرة ( حلوان والمعصرة) والتعاون مع الباحث وتطبيق أدوات الدراسة.

ب- تعتبر مدينة حلوان والمعصرة من أكبر مراكز محافظة القاهرة من حيث عدد السكان حيث وصلوا (٥٤٧٦٤٨) نسمة (اي بنحو اكثر من نصف مليون نسمة ) وفق تقدير السكان ١-١-٢٠٢١، (موقع محافظة القاهرة ، الانترنت).

ج- أن هذه الإدارة يوجد بها عدد كاف من عمال النظافة " جامعى القمامة" يسمح بتطبيق أداة الدراسة .

## د- المجال البشري:

أ- حصر شامل لعمال النظافة" جامعى القمامة" بالمؤسسات السابق ذكرها (الهيئة العامة للنظافة وتجميل القاهرة - شركة اوربا ٢٠٠٠ - شركة نهضة مصر التابعة للمقاولون العرب) خلال فترة تطبيق الدراسة وعددهم (١١٩) مفردة .وذلك طبقاً للشروط التالية:

- ان يكون امضى في عمله الحالي مدة خمس سنوات على الاقل سوء تعيين او بالتعاقد.  
- الموافقة على التعاون مع الباحث.

- أن تكون مهنة عمال النظافة هي جمع القمامة.

- تمثل مهنة جمع القمامة مصدر دخلهم الوحيد.

ب- حصر شامل للمسؤولين بالمؤسسات (الهيئة العامة للنظافة وتجميل القاهرة - شركة اوربا ٢٠٠٠ - شركة نهضة مصر التابعة للمقاولون العرب) بالاضافة لمسؤولي احياء(حي حلوان - حي المعصرة) المختصين بالنظافة وعددهم (٢٨) مسئول

(ب) المجال الزمني: يتضمن المجال الزمنى للدراسة فترة جمع المعلومات من مفردات الدراسة خلال الفترة التي بدأت ٢٢/١/٢٠٢١ م إلي ٨/٤/٢٠٢١ م.

## (٤) أدوات الدراسة: اعتمدت الدراسة على الأدوات الآتية:

(١) استمارة استبيان للمسؤولين حول الرعاية الانسانية كمتغير في التخطيط لتحسين نوعية حياة عمال النظافة.

(٢) استمارة استبار لعمال النظافة حول الرعاية الانسانية كمتغير في التخطيط لتحسين نوعية حياة عمال النظافة.

هذا وقد تم بناء ادوات الدراسة (١، ٢) من خلال الاطلاع على المراجع العلمية ذات الصلة بالدراسة، وعلي الدراسات السابقة التي أجريت في هذا المجال، والاستبيانات والمقاييس التي صممت في البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد اعتمد الباحث على الصدق الظاهري وقام بعرض ادوات الدراسة على عدد (٧) من اساتذة الخدمة الاجتماعية، وبناءً على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض الأسئلة، حيث تم الاعتماد على نسبة اتقاق لا تقل عن (٨٠%)، وبناءً على ذلك تم صياغة ادوات الدراسة في صورتها النهائية، وتم عمل ثبات لأدوات الدراسة باستخدام طريقة اعادة الاختبار على عينه قوامها (١٠) مفردات من المسؤولين وكذلك (١٠) من عمال النظافة، وقد بلغ معامل ثبات (ألفا. كرونباخ) بالنسبة لاستمارة استبيان المسؤولين (٠.٧٩١)، وبلغ معامل ثبات (ألفا. كرونباخ) لاستبار لعمال النظافة (٠.٧٠٩) وتعتبر هذه المستويات عالية ومقبولة ويمكن الاعتماد على نتائجها.

(٥) أساليب التحليل الإحصائي: الرعاية الانسانية كمتغير في التخطيط لتحسين نوعية حياة عمال النظافة باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي نعم (ثلاث درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، وتم ترميز وإدخال ومعالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي ( الحدود الدنيا والعليا ) ، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة ( ٣ - ١ = ٢ )، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ( ٢ / ٣ = ٠.٦٧ ) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

## جدول (١) يوضح مستوي المتوسطات الحسابية

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١.٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ١.٦٧ - ٢.٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٢.٣٤ : ٣

وتم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج ( SPSS .V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، المدى، معامل ثبات (ألفا . كرونباخ )، معامل ارتباط بيرسون R.

ثامناً : نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول : وصف مجتمع الدراسة:

(أ) وصف عمال النظافة مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٢) يوضح وصف (عمال النظافة) مجتمع الدراسة (ن = ١١٩)

م	النوع	ك	%
١	ذكر	١٠٧	٨٩.٩
٢	انثى	١٢	١٠.١
<b>السن</b>			
م	متوسط السن	٤٧.٢٦	
	الانحراف المعياري	٦.٨٢	
<b>الحالة الاجتماعية</b>			
م		ك	%
١	أعزب	٣	٢.٥
٢	متزوج	١١١	٩٣.٣
٣	مطلق	-	-
١٤	ارمل	٥	٤.٢
<b>الحالة التعليمية</b>			
م		ك	%
١	امى	٢٢	١٨.٥
٢	يقرا ويكتب	٤١	٣٤.٤
٣	تعليم اساسى	٣٩	٣٢.٨
٤	مؤهل متوسط	١٧	١٤.٣
<b>عدد افراد الاسرة</b>			
م		ك	%
١	من ٣ - ٥ افراد	٤٦	٣٨.٦
٢	من ٥ - ٧ افراد	٦٢	٥٢.١
٣	٧ افراد فاكثر	١١	٩.٢
<b>الدخل الشهري للأسرة</b>			
م		ك	%
١	من ١٥٠٠ - ٢٠٠٠ جنية	١٥	١٢.٦
٢	من ٢٠٠٠ - ٢٥٠٠ جنية	٢٧	٢٢.٧
٣	من ٢٥٠٠ - ٣٠٠٠ جنية	٦٣	٥٢.٩
٤	من ٣٠٠٠ جنية فاكثر	١٤	١١.٧

يوضح الجدول السابق: البيانات الاولية لعمال النظافة مجتمع الدراسة وجاءت كالاتي :

- بالنسبة للنوع: جاء في الترتيب الاول (الذكور) بنسبة (٨٩.٩%)، يليه في الترتيب الثاني (الاناث) بنسبة (١٠.١%)، وقد يدل علي أن عمال النظافة اغلبهم من الذكور ويعكس حجم البطالة لدي تلك الفئة، وقد يدل بحاجة الي هذا العمل وأنهم قادرون على تحمل المسؤولية والاحساس بأهمية العمل.

- بالنسبة للسنة: جاء متوسط السن لعمال النظافة (٤٧.٢٦) سنة بانحراف معياري (٦.٨٢) سنة، قد يعكس عزوف الشباب عن هذا النوع من الوظائف بالإضافة تدني الدخل من هذه الوظيفة ويعكس سوء الحالة الاقتصادية لعمال النظافة وأنهم يعانون من الفقر.

- بالنسبة للحالة الاجتماعية: جاء في الترتيب الاول (متزوج) بنسبة (٩٣.٣%)، ويعكس ذلك حالة الاستقرار من الناحية الاجتماعية لعمال النظافة مما يؤثر عليهم بالإيجاب على النشاط والعمل يليه في الترتيب الثاني (أرمل) بنسبة (٤.٢%)، وفي نهاية الترتيب (أعزب) بنسبة (٢.٥%). ويشير هذا ضرورة العمل على تحسين الأحوال الاقتصادية والمعيشية لهم وتوفير كافة الخدمات الأساسية التي يحتاجونها في اسرهم.

- بالنسبة للحالة التعليمية: جاء في الترتيب الاول (يقرا ويكتب) بنسبة (٣٤.٤%)، يليه في الترتيب الثاني (تعليم اساسي) بنسبة (٣٢.٨%)، وفي نهاية الترتيب (مؤهل متوسط) بنسبة (١٤.٣%). وقد يدل ذلك على وعي فئة عمال النظافة بأهمية التعليم ، رغم الظروف المعيشية الصعبة التي يعانون منها والحاجة الي اتاحة التعليم لاسرهم.

- بالنسبة لعدد افراد الاسرة: جاء في الترتيب الاول (من ٥ - ٧ افراد) بنسبة (٥٢.١%)، يليه في الترتيب الثاني (من ٣ - ٥ افراد) بنسبة (٣٨.٦%)، وفي نهاية الترتيب (٧ افراد فاكثر) بنسبة (٩.٢%). وهذا يعكس هذا أن كبر حجم الأسرة يؤدي إلى ارتفاع عدم قدرة عمال النظافة علي مواجهة مطالب واحتياجات الحياة ومسئوليتهم اتجاة أسرهم.

- بالنسبة للدخل الشهري للأسرة : جاء في الترتيب الاول (من ٢٥٠٠ - ٣٠٠٠ جنية) بنسبة (٥٢.٩%)، يليه في الترتيب الثاني (من ٢٠٠٠ - ٢٥٠٠ جنية) بنسبة (٢٢.٢%)، وفي نهاية الترتيب (من ٣٠٠٠ جنية فاكثر) بنسبة (١١.٧%). ويدل ذلك على سوء الحالة الاقتصادية لعمال النظافة وأنهم يعانون من الفقر.



جدول رقم (٣) يوضح وصف (المسؤولين) مجتمع الدراسة (ن = ٢٨)

م		السن	
		متوسط السن	
		٤١.٠٣	
		الانحراف المعياري	
		٥.٨٤	
م		النوع	
	ك	%	
١	٢٣	٨٢.١	
٢	٥	١٧.٩	
	ك	%	
		الحالة الاجتماعية	
١	-	اعزب	
٢	٢٥	متزوج	
٣	١	مطلق	
٤	٢	أرمل	
	ك	%	
		الحالة التعليمية	
١	٣	مؤهل متوسط	
٢	٨	مؤهل فوق متوسط	
٤	١٧	مؤهل جامعي	
	ك	%	
		الوظيفة الحالية	
١	٤	مدير إدارة تحسين البيئة ومنظومة النظافة	
٢	١٤	مشرف بإدارة تحسين البيئة ومنظومة النظافة	
٣	١٠	إداري بإدارة تحسين البيئة ومنظومة النظافة	
م		عدد سنوات الخبرة	
		متوسط الخبرة	
		١١.٣٨	
		الانحراف المعياري	
		٤.٥٩	

يوضح الجدول السابق: البيانات الأولية للمسؤولين مجتمع الدراسة وجاءت كالاتي :

- بالنسبة للسن: جاء متوسط السن (٤١.٠٣) سنة بانحراف معياري (٥.٨٤) سنة. وقد يعكس هذا توافر الخبرات التي لدى المسؤولين بحي حلوان والمعصرة في مجال تحسين البيئة ومنظومة النظافة وتجميل القاهرة.

- بالنسبة للنوع: جاء في الترتيب الاول (الذكور) بنسبة (٨٢.١%)، يليه في الترتيب الثاني (الاناث) بنسبة (١٧.٩%)، قد يعكس ذلك قدرة الذكور علي تحمل مسئولية العمل نظرا لتعاملهم مع فئة عمال النظافة والسير معهم في الشوارع وصعوبة طبيعة العمل الاناث.

- بالنسبة للحالة الاجتماعية: جاء في الترتيب الاول (متزوج) بنسبة (٨٩.٣%)، يليه في الترتيب الثاني (أرمل) بنسبة (٧.١%)، وفي نهاية الترتيب (مطلق) بنسبة (٣.٦%). ويدل ذلك أن الاستقرار الاسرية للمسؤولين يؤثر علي قدرتهم علي أنجاز العمل.
- بالنسبة للحالة التعليمية: جاء في الترتيب الاول (مؤهل جامعي) بنسبة (٦٠.٧%)، يليه في الترتيب الثاني (مؤهل فوق متوسط) بنسبة (٢٨.٦%)، وفي نهاية الترتيب (مؤهل متوسط) بنسبة (١٠.٣%)، مما يعكس المستوي التعليمي الذي يتمتع به المسؤولي لهيئة نظافة وتجميل القاهرة.
- بالنسبة للوظيفة الحالية: جاء في الترتيب الاول (مشرف بإدارة تحسين البيئة ومنظومة النظافة) بنسبة (٥٠%)، يليه في الترتيب الثاني (إداري بإدارة تحسين البيئة ومنظومة النظافة) بنسبة (٣٥.٧%)، وفي نهاية الترتيب (مدير إدارة تحسين البيئة ومنظومة النظافة) بنسبة (١٤.٣%). وقد يعكس هذا تنسيق الادوار بين الاداريين والمشرفي في منظومة النظافة.
- بالنسبة لعدد سنوات الخبرة: جاء متوسط سنوات الخبرة (١١.٣٨) سنة بانحراف معياري (١.٥٩) سنة. يشير هذا إلى تمتع المسؤولين بمدة خبرة كبيرة في هيئة نظافة وتجميل القاهرة
- ب: أبعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة:

جدول (٤) يوضح الرعاية الصحية لعمال النظافة

م	العبرة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)					
		نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	
١	توفير وحدة صحية بالمنطقة في جميع التخصصات.	٣٢	٣٨	٤٩	١.٨٥	٠.٨١٦	٦	١٣	٧	٢.٠٣	٠.٧٤٤	٤
٢	الخدمات الصحية التي تقدم بالمستشفيات غير كافية	٣٠	٣٨	٥١	١.٨٢	٠.٦٠٩	٧	١٢	٨	٢.٠٠	٠.٧٦٩	٦
٣	يوجد صعوبة في الاستفادة من خدمات التأمين الصحي.	٤٨	٣٢	٣٩	٢.٠٧	٠.٨٥٥	٣	١٢	٧	٢.٠٧	٠.٧٦٦	٣
٤	التعرض للأمراض أثناء عملي.	٤٧	٢٥	٤٧	٢.٠٠	٠.٨٩٢	٤	٣	١١	٢.١٠	٠.٩٥٦	٢
٥	التعب في العمل يؤثر علي حالة الصحية.	٤٣	٢٩	٤٧	١.٩٦	٠.٨٧٢	٥	٩	٩	٢.٠٣	٠.٨٣٨	٥
٦	ضرورة توفر الإسعافات الأولية بمكان العمل	٤٤	٣٤	٤١	٢.٠٢	٠.٨٤٨	٢	١٢	٨	٢.٠٠	٠.٧٦٩	٦م
٧	ارتفاع تكاليف الأدوية يؤثر في الحصول علي علاج.	٥١	٣١	٣٧	٢.١١	٠.٨٥٥	١	٩	٧	٢.١٧	٠.٨١٨	١
المتوسط الوزني للبعد ككل		١.٩٨ متوسط					٢.٠٦ متوسط					
الانحراف المعياري		٠.٥٠٣					٠.٤١٤					

يوضح الجدول السابق:

- مستوى الرعاية الصحية لعمال النظافة كما يحددها عمال النظافة جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (١.٩٨) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (ارتفاع تكاليف الأدوية يؤثر في الحصول علي علاج.) بمتوسط وزني (٢.١١)، حيث أتقت اراء عمال النظافة ومع المسؤولين في بعد الرعاية الصحية ، يليها في الترتيب الثاني (ضرورة توفر الإسعافات الأولية بمكان العمل) بمتوسط وزني (٢.٠٢)، وجاء في نهاية الترتيب (الخدمات الصحية التي تقدم بالمستشفيات غير كافية) بمتوسط وزني (١.٨٥).

- مستوى الرعاية الصحية لعمال النظافة كما يحددها المسؤولين جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٠٦) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (ارتفاع تكاليف الأدوية يؤثر في الحصول علي علاج.) بمتوسط وزني (٢.١٧)، يليها في الترتيب الثاني (التعرض للأمراض أثناء عملي.) بمتوسط وزني (٢.١٠)، وجاء في نهاية الترتيب (ضرورة توفر الإسعافات الأولية بمكان العمل) و(الخدمات الصحية التي تقدم بالمستشفيات غير كافية) بمتوسط وزني (٢.٠٠)، حيث اتفق هذا نتائج دراسة بالو (Balu,2016) يعانون من نقص واضح في الخدمات الصحية وغيرها، وأيضاً مع نتائج ودراسة ( Shunsuke, 2014 ) إلى أن جامعي القمامة يعانون من أمراض صحية وجسدية واقتصادية، العاملين بمهنة جمع القمامة يتعرضون لمخاطر على المستوى الصحي والاجتماعي والبيئي، لذا يجب على كافة المسؤولين توفير خدمات الرعاية الصحية بشكل جيد لعمال النظافة.

#### جدول (٥) يوضح الرعاية الاقتصادية لعمال النظافة

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)						
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	قلة الدخل لا يكفي متطلبات الحياة اليومية	٤٢	٢٩	٤٨	١.٩٤	٠.٨٧١	٦	١١	٩	٨	٢.١٠	٠.٨٣١	٦
٢	يحتاج مساعدات مادية شهرياً	٤٢	٣٥	٤٢	٢.٠٠	٠.٨٧٣	٤	١٢	١٠	٦	٢.٢١	٠.٧٨٦	٥
٣	الدخل من هذه المهنة لا يكفي باحتياجات أسرهم	٤٨	٢٨	٤٣	٢.٠٤	٠.٨٧٧	٣	١٦	٦	٦	٢.٣٥	٠.٨٢٦	٣
٤	يحتاجون الي تدريب على بعض الحرف.	٤٨	٤٤	٢٧	٢.١٧	٠.٧٧٧	١	١٥	٧	٦	٢.٣٢	٠.٨١٨	٤
٥	الجوء إلى الاستلاف من الناس بسبب قلة الدخل	٤٠	٣٨	٤١	١.٩٩	٠.٨٢٨	٥	١٤	١٠	٤	٢.٣٥	٠.٧٣١	٢
٦	علاج بعض الأمراض يستنزف جزء من الدخل	٣٠	٣٩	٥٠	١.٨٣	٠.٨٠٥	٧	٨	١٠	١٠	١.٩٢	٠.٨١٣	٧

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)						
		نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب		
٧	يشترى الاحتياجات المنزلية بالتقسيط.	٥٤	٢٧	٣٨	٢.١٣	٠.٨٧٢	٢	١٨	٨	٢	٢.٥٧	٠.٦٣٤	١
المتوسط الوزني للبعد ككل		متوسط ٢.٠١					متوسط ٢.٢٦						
الانحراف المعياري		٠.٥١١					٠.٣٤٤						

## يوضح الجدول السابق:

- مستوى الرعاية الاقتصادية لعمال النظافة كما يحددها عمال النظافة جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٠١) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يحتاجون الي تدريب على بعض الحرف) بمتوسط وزني (٢.١٧)، يليها في الترتيب الثاني (يشترى الاحتياجات المنزلية بالتقسيط) بمتوسط وزني (٢.١٣)، وجاء في نهاية الترتيب (علاج بعض الأمراض يستنزف جزء من الدخل) بمتوسط وزني (١.٨٣). ويتفق مع ما اثبتته دراسة قاصم (Asim, 2012) أن لدى جامعي القمامة وضعية أضعف لدى جميع مجموعات العمل بالقمامة حيث أن عملهم الأكثر خطورة وأقل أجراً ويصفونه بوصمة عار، وهم أحد أكثر مجموعات العمل حرمان الرعاية الانسانية.

- مستوى الرعاية الاقتصادية لعمال النظافة كما يحددها المسؤولين جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٢٦) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يشترى الاحتياجات المنزلية بالتقسيط) بمتوسط وزني (٢.٥٧)، يليها في الترتيب الثاني (الجوء إلي الاستلاف من الناس بسبب قلة الدخل) بمتوسط وزني (٢.٣٥)، وجاء في نهاية الترتيب (علاج بعض الأمراض يستنزف جزء من الدخل) بمتوسط وزني (١.٩٢). وانفتحت نتائج دراسة غريب (٢٠٢٠) توصلت لوجد علاقة بين مستويات الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى عمال النظافة بالإضافة الي تدني مستوى الرضا الوظيفي بين عمال النظافة.

## جدول (٦) يوضح الرعاية التعليمية لعمال النظافة

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)						
		نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب		
١	يحتاج إلي فصول محو الأمية لتعليم.	٤٣	٣٧	٣٩	٢.٠٣	٠.٨٣٢	٣	١٨	٩	١	٢.٦٠	٠.٥٦٦	١
٢	توفير برامج تعليمية لتطوير الأداء في مهنة جمع القمامة.	٤١	٣١	٤٧	١.٩٤	٠.٨٦٢	٧	١٣	٨	٧	٢.٢١	٠.٨٣٢	٥
٣	يجدون صعوبة في معرفة الحقوق والواجبات.	٤٨	٢٤	٤٧	٢.٠٠	٠.٨٩٧	٤	١٩	٤	٥	٢.٥٠	٠.٧٩٣	٢

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)				
		نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
٤	ينقصهم تنمية الوعي بعملية جمع القمامة.	٤٣	٣٢	١.٩٩	٠.٨٥٨	٥	١٥	٢.٤٢	٠.٦٩٠	٣	
٥	وقت العمل لا يسمح بالانتظام في برامج محو الأمية.	٣٩	٣٤	١.٩٤	٠.٨٤٦	٦	١٠	٢.٢١	٠.٦٨٦	٤	
٦	يعانون من عدم وجود أماكن مخصصة لبرامج محو الأمية.	٤٥	٤٢	٢.١٠	٠.٨٠٠	٢	١٢	٢.١٧	٠.٨١٨	٦	
٧	توفير بالمنطقة مدارس لتعليم الإبناء في المراحل المختلفة.	٥٩	٢٨	٢.٢٢	٠.٨٤٨	١	١٢	٢.١٤	٠.٨٤٨	٧	
المتوسط الوزني للبعد ككل		٢.٠٣ متوسط					٢.٣٢ متوسط				
الانحراف المعياري		٠.٥٤٢					٠.٤٤٩				

## يوضح الجدول السابق:

- مستوى الرعاية التعليمية لعمال النظافة كما يحددها عمال النظافة جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٠٣) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (توفير بالمنطقة مدارس لتعليم الإبناء في المراحل المختلفة). بمتوسط وزني (٢.٢٢)، يليها في الترتيب الثاني (يعانون من عدم وجود أماكن مخصصة لبرامج محو الأمية). بمتوسط وزني (٢.١٠)، وجاء في نهاية الترتيب (توفير برامج تعليمية لتطوير الأداء في مهنة جمع القمامة) بمتوسط وزني (١.٩٤). يشير ذلك الي أن عمال النظافة أشد الحاجة إلى التشجيع على تنمية الوعي بعملية جمع القمامة من خلال اللقاءات وعقد الندوات وورش العمل لرفع الوعي بعملية جمع القمامة والحفاظ علي انفسهم من المخاطر.

- مستوى الرعاية التعليمية لعمال النظافة كما يحددها المسؤولين جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٣٢) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يحتاج إلي فصول محو الأمية لتعليم). بمتوسط وزني (٢.٦٠)، يليها في الترتيب الثاني (يجدون صعوبة في معرفة الحقوق والواجبات ) بمتوسط وزني (٢.٥٠)، وجاء في نهاية الترتيب (توفير بالمنطقة مدارس لتعليم الإبناء في المراحل المختلفة). بمتوسط وزني (٢.١٤).

## جدول (٧) يوضح الرعاية الاجتماعية لعمال النظافة

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)				
		نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يجد صعوبة في التخلص من الوحدة والعزلة	٥٢	٣٢	٢.١٤	٠.٨٤٦	١	١٤	٨	٢.٢٨	٠.٨٠٩	٣
٢	يحتاج لوحدة تضامن اجتماعي لمساعدتي.	٤٤	٣٨	٢.٠٥	٠.٨٢٦	٤	١٧	٥	٢.٣٩	٠.٨٣١	٢
٣	المعانة من إجراءات الحصول على المساعدات خاصة.	٤٤	٢١	١.٩١	٠.٩٠٧	٧	٢١	٢	٢.٥٧	٠.٧٩٠	١
٤	ضعف العلاقات الاجتماعية مع زملاء العمل.	٤٦	٣٦	٢.٠٧	٠.٨٣٥	٣	١٢	٩	٢.١٧	٠.٨١٨	٦
٥	نقص الدعم والمساندة في العمل	٤٦	١٩	١.٩٣	٠.٩١٨	٦	١٥	٦	٢.٢٨	٠.٨٥٤	٥
٦	تفتقد لمشاركة الأهل والجيران في المناسبات الاجتماعية .	٣٧	٤٥	٢.٠٠	٠.٧٩١	٥	٧	١٢	١.٩٢	٠.٧٦٦	٧
٧	نادرا ما يساعد الآخرين في التصدي لمواجهة المشكلات	٥١	٣١	٢.١١	٠.٨٥٥	٢	١٤	٨	٢.٢٨	٠.٨٠٩	٣م
المتوسط الوزني للبعد ككل		٢.٠٣ متوسط					٢.٢٧ متوسط				
الانحراف المعياري		٠.٤٩٤					٠.٥٠٦				

## يوضح الجدول السابق:

- مستوى الرعاية الاجتماعية لعمال النظافة كما يحددها عمال النظافة جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٠٣) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يجد صعوبة في التخلص من الوحدة والعزلة) بمتوسط وزني (٢.١٤)، يليها في الترتيب الثاني (٢.١١) بمتوسط وزني (نادرا ما يساعد الآخرين في التصدي لمواجهة المشكلات)، وجاء في نهاية الترتيب (المعانة من إجراءات الحصول على المساعدات خاصة) بمتوسط وزني (١.٩١).

- مستوى الرعاية الاجتماعية لعمال النظافة كما يحددها المسؤولين جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٢٧) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (المعانة من إجراءات الحصول على المساعدات خاصة) بمتوسط وزني (٢.٥٧)، يليها في الترتيب الثاني (يحتاج لوحدة تضامن اجتماعي لمساعدتي) بمتوسط وزني (٢.٣٩)، وجاء في نهاية الترتيب (تفتقد لمشاركة الأهل والجيران في المناسبات الاجتماعية) بمتوسط وزني (١.٩٢). ويتفق ذلك مع دراسة دهال (Dahal, 2011) حيث أكدت على أهمية إدماج الفئات الضعيفة والمهمشة بالمجتمع ومنها الفقراء والطبقة الدنيا وغيرهم ومشاركتهم في برامج

ومشروعات تهدف إلى تمكينهم اجتماعيا واقتصاديا وسياسيا، وأيضا مشاركتهم في صنع واتخاذ القرارات.

## جدول (٨) يوضح الرعاية الاسكانية لعمال النظافة

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)				
		نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يوجد صعوبة في توفير مسكن ملائم ومناسب.	٤٤	٤٢	٣٣	٢.٠٩	٠.٨٠٢	١٥	١٠	٣	٢.٤٢	٠.٦٩٠
٢	نقص توافر البنية الأساسية للمسكن من ( كهرباء- مياه الشرب- الصرف الصحي- غاز)	٤٤	٣٣	٤٢	٢.٠١	٠.٨٥٣	١٢	١٠	٦	٢.٢١	٠.٧٨٦
٣	يقتد لتوافر وسائل الاتصال في السكن.	٣٢	٣١	٥٦	١.٧٩	٠.٨٣٩	١١	١١	٦	٢.١٧	٠.٧٧٢
٤	ضرورة توفير وسائل المواصلات لبعدهم عن السكن.	٣٤	٣٣	٥٢	١.٨٤	٠.٨٤٠	١٥	٧	٦	٢.٣٢	٠.٨١٨
٥	يحتاج إلي توافر الأجهزة الكهربائية بمكان السكن.	٤٠	٢٩	٥٠	١.٩١	٠.٨٦٩	١٣	٩	٦	٢.٢٥	٠.٧٩٩
٦	يعاني من عدم توفير وسائل ترفيهية في المسكن الخاص به.	٢٩	٤٠	٥٠	١.٨٢	٠.٧٩٨	٥	١٢	١١	١.٧٨	٠.٧٣٨
المتوسط الوزني للبعد ككل		١.٩١ متوسط					٢.١٩ متوسط				
الانحراف المعياري		٠.٥٤١					٠.٤٨٤				

## يوضح الجدول السابق:

- مستوي الرعاية الاسكانية لعمال النظافة كما يحددها عمال النظافة جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (١.٩١) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يوجد صعوبة في توفير مسكن ملائم ومناسب.) بمتوسط وزني (٢.٠٩)، يليها في الترتيب الثاني (نقص توافر البنية الأساسية للمسكن من ( كهرباء- مياه الشرب- الصرف الصحي- غاز) بمتوسط وزني (٢.٠١)، وجاء في نهاية الترتيب (يقتد لتوافر وسائل الاتصال في السكن) بمتوسط وزني (١.٧٩). حيث من خلال العديد من المقابلات أكد عمال النظافة علي الحرمان الشديد من الحياة الكريمة لانهم يشعرون بالفقر والجوع وإنعدام المأوى في اشد الحاجة الي المسكن.

- مستوي الرعاية الاسكانية لعمال النظافة كما يحددها المسؤولين جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.١٩) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يوجد صعوبة في توفير مسكن ملائم ومناسب.) بمتوسط وزني (٢.٤٢)، يليها في الترتيب الثاني (ضرورة توفير وسائل المواصلات لبعدهم عن السكن) بمتوسط وزني (٢.٣٢)،

وجاء في نهاية الترتيب (يعاني من عدم توفير وسائل ترفيهية في المسكن الخاص به) بمتوسط وزني (١.٧٨). ووفق ذلك فإن تحسين نوعية حياة عمال النظافة يتضمن بعدين هما ( المؤشرات الموضوعية: وتشمل تحسين الاوضاع الاجتماعية ، الصحية، التعليمية ، الاسكانية ، الاقتصادية.

## ج: أبعاد تحسين نوعية الحياة

## جدول (٩) يوضح الرضا العام عن الحياة

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)						
		نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب		
١	أشعر بالرضا عن كافة الخدمات المقدمة لي.	٣٠	٢٣	٦٦	١.٦٩	٠.٨٤٩	٥	١٢	٩	٧	٢.١٧	٠.٨١٨	٢
٢	أعتمد على نفسي داخل عملي .	٤١	٢٢	٥٦	١.٨٧	٠.٨٩٧	٣	٩	٨	١١	١.٩٢	٠.٨٥٧	٥
٣	أشعر بالرضا عن علاقتي مع زملاء العمل.	٣٣	٣٧	٤٩	١.٨٦	٠.٨٢٢	٤	١١	٨	٩	٢.٠٧	٠.٨٥٧	٣
٤	استطيع مواجهة المواقف والمشكلات التي تواجهني	٤٤	٢٧	٤٨	١.٩٦	٠.٨٨٢	١	١٥	٧	٦	٢.٣٢	٠.٨١٨	١
٥	أشعر بألم نفسي من نظرة الناس لي في الشارع.	٤٠	٢٥	٥٤	١.٨٨	٠.٨٨٤	٢	١٢	٩	٧	٢.١٧	٠.٨١٨	٢
		متوسط ١.٨٥					متوسط ٢.١٣						
		٠.٥٢٠					٠.٤٢٨						
		المتوسط الوزني للبعد ككل					الانحراف المعياري						

## يوضح الجدول السابق:

- مستوى الرضا العام عن الحياة كما يحددها عمال النظافة جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (١.٨٥) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (استطيع مواجهة المواقف والمشكلات التي تواجهني) بمتوسط وزني (١.٩٦)، يليها في الترتيب الثاني (أشعر بألم نفسي من نظرة الناس لي في الشارع) بمتوسط وزني (١.٨٨)، وجاء في نهاية الترتيب (أشعر بالرضا عن كافة الخدمات المقدمة لي) بمتوسط وزني (١.٦٩).

- مستوى الرضا العام عن الحياة كما يحددها المسؤولين جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.١٣) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (استطيع مواجهة المواقف والمشكلات التي تواجهني) بمتوسط وزني (٢.٣٢)، يليها في الترتيب الثاني (أشعر بالرضا عن كافة الخدمات المقدمة لي) و (أشعر بألم نفسي من نظرة الناس لي في الشارع) بمتوسط وزني (٢.١٧)، وجاء في نهاية الترتيب (أعتمد على نفسي داخل عملي)



بمتوسط وزني (٢٠٠٧). وقد أشارت إليه دراسة (زلتوفك لجولسة، Zlatanovic Ljulhsa, 1999) أن نوعية الحياة تقوم على عوامل رئيسة ترتبط فيما بينها ارتباطاً وثيقاً وتلك العوامل هي: العلاقة مع الأسرة- الأصدقاء- الرفاهية العاطفية- الصحة- الرفاهية المادية- شعور الفرد بالانتماء للعمل- الأمان الشخصي- نوعية البيئة التي يعيش فيها.

جدول (١٠) يوضح التوافق والتكيف الاجتماعي

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)						
		نعم	لا	المتوسط الوزني المعياري	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	لا	المتوسط الوزني المعياري	الانحراف المعياري	الترتيب		
١	أستطع أعتد على نفسي مواقف كثير تقابلي.	٥٥	٢٧	٣٧	٢.١٥	٠.٨٦٩	٤	١٨	٣	٧	٢.٣٩	٠.٨٧٥	٢
٢	زادت ثقتي بنفسي وفي الآخرين من زملائي في العمل.	٥٥	٢٨	٣٦	٢.١٥	٠.٨٦٣	٣	١٣	١٠	٥	٢.٢٨	٠.٧٦٢	٣
٣	أشعر بمكانتي لاحترمي لعملي .	٥٤	٣٦	٢٩	٢.٢١	٠.٨١١	٢	١١	١١	٦	٢.١٧	٠.٧٧٢	٥
٤	أصبحت علاقاتي جيدة بمن حولي.	٤٢	٣٩	٣٨	٢.٠٣	٠.٨٢٢	٥	١٢	١١	٥	٢.٢٥	٠.٧٥١	٤
٥	زاد شعوري بالولاء والانتماء في عملي.	٦٣	٢٢	٣٤	٢.٢٤	٠.٨٧٣	١	١٧	٨	٣	٢.٥٠	٠.٦٩٣	١
المتوسط الوزني للبعد ككل		٢.٢٠					٢.٣٢						
الانحراف المعياري		٠.٥٠٣					٠.٥٥٠						

## يوضح الجدول السابق:

- مستوى التوافق والتكيف الاجتماعي كما يحددها عمال النظافة جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٢٠) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (زاد شعوري بالولاء والانتماء في عملي) بمتوسط وزني (٢.٢٤)، يليها في الترتيب الثاني (أشعر بمكانتي لاحترمي لعملي) بمتوسط وزني (٢.٢١)، وجاء في نهاية الترتيب (زادت ثقتي بنفسي وفي الآخرين من زملائي في العمل) بمتوسط وزني (٢.١٥).

- مستوى التوافق والتكيف الاجتماعي كما يحددها المسؤولين جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٣٢) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (زاد شعوري بالولاء والانتماء في عملي) بمتوسط وزني (٢.٥٠)، يليها في الترتيب الثاني (أستطع أعتد على نفسي مواقف كثير تقابلي.) بمتوسط وزني (٢.٣٩)، وجاء في نهاية الترتيب (أشعر بمكانتي لاحترمي لعملي) بمتوسط وزني (٢.١٧). وتوصلت أكدته دراسة (عثمان، ٢٠٠١) على مؤشرات موضوعية في رصد نوعية الحياة وقياسها وتقويمها وقياس اتجاهات التغيير كذلك يعتمد في رصد مجالات الاهتمام على تحليل السياسة العامة

لاستخلاص وأهدافها وثانيها البعد الذاتي الذي يعتمد على المؤشرات الة ذاتية لرصد نوعية الحياة كما يدركها ويستجيب لها الأفراد وما تحققه لهم من شعورهم بالرضا.

### جدول (١١) يوضح احترام وتقدير الذات

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسئولين ن= (٢٨)						
		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	الي حد ما	نعم	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	الي حد ما	نعم
١	أستطيع إتخاذ قراراتى بنفسى.	٣	٠.٨٢٧	٢.١٠	٣٥	٣٧	٤٧	١٣	٠.٨٣٢	٢.٢١	٧	٨	١٣
٢	أقدر على إتخاذ القرارات السليمة.	٤	٠.٨٥٣	٢.٠٣	٤١	٣٣	٤٥	١٦	٠.٦٩٢	٢.٤٦	٣	٩	١٦
٣	أعتمد على نفسى فى مواجهة مشكلاتى.	٥	٠.٨٨٢	٢.٠٣	٤٤	٢٧	٤٨	١١	٠.٨٠٣	٢.١٤	٧	١٠	١١
٤	توجد ثقة متبادلة بينى وبين الآخرين من عمال النظافة	١	٠.٨١٢	٢.٣١	٢٦	٢٩	٦٤	١٢	٠.٧١٢	٢.٢٨	٤	١٢	١٢
٥	يوجد حوار بينى وبين زملائى عمال النظافة لحل مشاكلنا	٢	٠.٨٥٥	٢.١١	٣٧	٣١	٥١	١٠	٠.٨١٣	٢.٠٧	٨	١٠	١٠
		متوسط ٢.١٢					متوسط ٢.٢٣						
		٠.٤٩٤					٠.٤٠٣						
		المتوسط الوزنى للبعد ككل					الانحراف المعياري						

### يوضح الجدول السابق:

- مستوى احترام وتقدير الذات كما يحددها عمال النظافة جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.١٢) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (توجد ثقة متبادلة بينى وبين الآخرين من عمال النظافة) بمتوسط وزني (٢.٣١)، يليها في الترتيب الثاني (يوجد حوار بينى وبين زملائى عمال النظافة لحل مشاكلنا) بمتوسط وزني (٢.١١)، وجاء في نهاية الترتيب (أعتمد على نفسى فى مواجهة مشكلاتى) بمتوسط وزني (٢.٠٣).

- مستوى احترام وتقدير الذات كما يحددها المسئولين جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٢٣) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (أقدر على إتخاذ القرارات السليمة) بمتوسط وزني (٢.٤٦)، يليها في الترتيب الثاني (توجد ثقة متبادلة بينى وبين الآخرين من عمال النظافة) بمتوسط وزني (٢.٢٨)، وجاء في نهاية الترتيب (يوجد حوار بينى وبين زملائى عمال النظافة لحل مشاكلنا) بمتوسط وزني (٢.٠٧).

## جدول (١٢) يوضح تحسين نوعية الحياة صحياً

م	العبرة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)						
		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	إلى حد ما	نعم	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	إلى حد ما	نعم
١	يهتم بإجراء الكشف الدوري للأطمننان على صحته.	٧	٠.٨١٢	٢.٠٩	٣٤	٤٠	٤٥	٧	٠.٧٥٥	١.٨٥	١٠	١٢	٦
٢	توفير الأدوية لي يحسن من نوعية حياتي الصحية	١	٠.٧٢٦	٢.٣٢	١٨	٤٤	٥٧	٦	٠.٨١٦	٢.٠٠	٩	١٠	٩
٣	إجراء الكشف الطبي الدوري لي يحسن من نوعية حياتي الصحية	٤	٠.٨٦٦	٢.١٦	٣٦	٢٧	٥٦	٣	٠.٧١٢	٢.٢٨	٤	١٢	١٢
٤	أستفيد من الخدمات الصحية المتوفرة بالمنطقة .	٦	٠.٨٧٥	٢.١١	٣٩	٢٧	٥٣	٤	٠.٧٥١	٢.٢٥	٥	١١	١٢
٥	أذهب للطبيب بمجرد شعور أي فرد من الأسرة بالمرض.	٤م	٠.٨٥٦	٢.١٦	٣٥	٢٩	٥٥	١	٠.٦٩٣	٢.٥٠	٣	٨	١٧
٦	يحرص المسئولين علي علاج أي ضغوط تقابلنا في العمل	٣	٠.٨١٤	٢.٢١	٢٩	٣٥	٥٥	٢	٠.٨٣٥	٢.٤٢	٦	٤	١٨
٧	احافظ علي نفسي باستخدام أدواتي الشخصية تجنباً للعدوى.	٢	٠.٧٨٠	٢.٣١	٢٣	٣٥	٦١	٥	٠.٨٥٧	٢.٠٧	٩	٨	١١
المتوسط الوزني للبعد ككل		٢.٢٠ متوسط					٢.١٩ متوسط						
الانحراف المعياري		٠.٤٠٤					٠.٤٣١						

## يوضح الجدول السابق:

- مستوى تحسين نوعية الحياة صحياً كما يحددها عمال النظافة جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٢٠) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (توفير الأدوية لي يحسن من نوعية حياتي الصحية) بمتوسط وزني (٢.٣٢)، يليها في الترتيب الثاني (احافظ علي نفسي باستخدام أدواتي الشخصية تجنباً للعدوى) بمتوسط وزني (٢.٣١)، وجاء في نهاية الترتيب (يهتم بإجراء الكشف الدوري للأطمننان على صحته) بمتوسط وزني (٢.٠٩). ويتفق ذلك مع نتائج دراسة شيونسكي وآخرون (Shunsuke, et.al, 2014) إلى أن جامعي القمامة يتعرضون لمخاطر على المستوى الصحي والنفسي والاجتماعي وأيضا نتيجة لتدني مستوى المعيشة ورياءة نوعية الحياة.

- مستوى تحسين نوعية الحياة صحياً كما يحددها المسؤولين جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.١٩) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (أذهب للطبيب بمجرد شعور أي فرد من الأسرة بالمرض) بمتوسط وزني (٢.٥٠)، يليها في الترتيب الثاني (يحرص المسئولين علي علاج أي ضغوط تقابلنا في العمل) بمتوسط وزني (٢.٤٢)، وجاء في نهاية الترتيب (يهتم بإجراء الكشف الدوري للأطمننان على صحته)

بمتوسط وزني (١.٨٥). مما يعكس ان الرعاية الصحية تسهم في تقديم الرعاية الانسانية حيث تعد احد اشكال الرعاية الانسانية واكد علي ذلك نتائج دراسة كل من (عمران ٢٠١١، ودراسة shal,2010).

## جدول (١٣) يوضح تحسين نوعية الحياة اجتماعياً

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)					
		نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	
١	يستطيع عمال النظافة بناء علاقات متبادلة الزملاء.	٥٢	٢٨	٣٩	٢.١٠	٠.٨٧١	٤	١٢	٤	٢.٢٨	٠.٧١٢	٢
٢	أفضل الاستقلال بحياتي الاجتماعية بعيدا عن المحيطين بي.	٥٢	٤١	٢٦	٢.٢١	٠.٧٨٢	١	١٠	٨	٢.٠٧	٠.٨١٣	٥
٣	أصبح عمال النظافة اكثر تفاعلا اجتماعيا.	٤٧	٤٦	٢٦	٢.١٧	٠.٧٦٦	٢	٩	٥	٢.٣٢	٠.٧٧٢	١
٤	أصبح عمال النظافة يشاركون في كافة الأنشطة التي ينفذه الحي.	٤٤	٤٨	٢٧	٢.١٤	٠.٧٦٢	٣	٩	٦	٢.٢٥	٠.٧٩٩	٣
٥	يشعر عمال النظافة بالرضا نحو قضاء وقت الفراغ.	٣٦	٣٤	٤٩	١.٨٩	٠.٨٤١	٦	١١	٩	١.٩٦	٠.٧٩٢	٦
٦	يقدر الآخرون عمال النظافة لطبيعة عملهم الانساني.	٥٧	١٦	٤٦	٢.٠٩	٠.٩٢٩	٥	١٢	٦	٢.١٤	٠.٧٥٥	٤
المتوسط الوزني للبعد ككل		٢.١٠ متوسط					٢.١٧ متوسط					
الانحراف المعياري		٠.٤٦٦					٠.٤٢٦					

## يوضح الجدول السابق:

- مستوى تحسين نوعية الحياة اجتماعياً كما يحددها عمال النظافة جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.١٠) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (أفضل الاستقلال بحياتي الاجتماعية بعيدا عن المحيطين بي) بمتوسط وزني (٢.٢١)، يليها في الترتيب الثاني (أصبح عمال النظافة اكثر تفاعلا اجتماعيا) بمتوسط وزني (٢.١٧)، وجاء في نهاية الترتيب (يشعر عمال النظافة بالرضا نحو قضاء وقت الفراغ). بمتوسط وزني (١.٨٩).

- مستوى تحسين نوعية الحياة اجتماعياً كما يحددها المسؤولين جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.١٧) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (أصبح عمال النظافة اكثر تفاعلا اجتماعيا) بمتوسط وزني (٢.٣٢)، يليها في الترتيب الثاني (يستطيع عمال النظافة بناء علاقات متبادلة الزملاء) بمتوسط وزني (٢.٢٨)، وجاء في نهاية الترتيب (يشعر عمال النظافة بالرضا نحو قضاء وقت الفراغ). بمتوسط وزني (١.٩٦). وقد

يشير هذا الي مدي حرص المسؤولين عن تقديم الاحترام المتبادل مع الاخرين واكد علي ذلك دراسة (hendesson,2000).

جدول (١٤) يوضح تحسين نوعية الحياة تعليمياً

م	العبرة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)				
		نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تقديم البرامج التعليمية لعمال النظافة تتفق مع قدراتهم .	٤٤	٢٤	١.٩٤	٠.٨٩٥	٥	١٤	٢.٣٩	٠.٦٨٥	٢	
٢	أصبحت فصول محو الأمية تسهم في تحسين مستوى القراءة والكتابة لعمال النظافة.	٦٨	٢٠	٢.٣١	٠.٨٦١	١	١٥	٢.٣٩	٠.٧٣٧	٣	
٣	مشاركة عمال النظافة في الأنشطة التعليمية تحسن من نوعية حياتهم	٦٧	١٥	٢.٢٥	٠.٩٠٤	٢	٨	٢.٠٣	٠.٧٤٤	٥	
٤	تقديم برامج تعليمية تساعد من الاستفادة من مهنة جمع القمامة.	٥٢	٣٣	٢.١٥	٠.٨٤٠	٣	١٦	٢.٤٦	٠.٦٩٢	١	
٥	اصبح عمال النظافة يعرفون حقوقهم وواجباتهم.	٥٨	٢٢	٢.١٥	٠.٨٩٢	٤	٩	٢.١٠	٠.٧٣٧	٤	
المتوسط الوزني للبعد ككل		٢.١٦ متوسط					٢.٢٧ متوسط				
الانحراف المعياري		٠.٦٩٣					٠.٤٢٢				

يوضح الجدول السابق:

- مستوى تحسين نوعية الحياة تعليمياً كما يحددها عمال النظافة جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني(٢.١٦) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (أصبحت فصول محو الأمية تسهم في تحسين مستوى القراءة والكتابة لعمال النظافة.) بمتوسط وزني (٢.٣١)، يليها في الترتيب الثاني (مشاركة عمال النظافة في الأنشطة التعليمية تحسن من نوعية حياتهم) بمتوسط وزني (٢.٢٥)، وجاء في نهاية الترتيب (تقديم البرامج التعليمية لعمال النظافة تتفق مع قدراتهم) بمتوسط وزني (١.٩٤). وقد يعكس هذا حرص عمال النظافة علي التعليم من اجل زيادة وعيهم بمخاطر مهنة النظافة.

- مستوى تحسين نوعية الحياة تعليمياً كما يحددها المسؤولين جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني(٢.٢٧) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (تقديم برامج تعليمية تساعد من الاستفادة من مهنة جمع القمامة) بمتوسط وزني (٢.٤٦)، يليها في الترتيب الثاني (تقديم البرامج التعليمية لعمال النظافة تتفق مع قدراتهم) بمتوسط وزني (٢.٣٩)، وجاء في نهاية الترتيب (مشاركة عمال النظافة في الأنشطة التعليمية تحسن من

نوعية حياتهم) بمتوسط وزني (٢.٠٣). وقد يعكس ذلك ان الرعاية التعليمية أحد أهم اشكال الرعاية الانسانية من خلال ما يقدم في برامج والانشطة التعليمية لهم.

### جدول (١٥) يوضح تحسين نوعية الحياة اقتصادياً

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)						
		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	الي حد ما نعم	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	الي حد ما نعم		
١	اصبح عامل النظافة يستفيد من خدمات الضمان الإجتماعي.	٥	٠.٨٢٢	٢.٢٧	٢٨	٣٠	٦١	٥	٠.٧٣٨	٢.٢١	٥	١٢	١١
٢	مواعيد العمل مناسبة لي.	٦	٠.٨٧٣	٢.٠٩	٤٠	٢٨	٥١	٤	٠.٧٠٠	٢.٢٥	٤	١٣	١١
٣	تتوافر الإمكانيات اللازمة لأداء العمل .	٣	٠.٨٠٧	٢.٣٤	٢٥	٢٨	٦٦	٣	٠.٦٦٩	٢.٣٢	٣	١٣	١٢
٤	توفر ادارتي وسائل الانتقال من وإلي مقر عملي .	١	٠.٧٩٧	٢.٤٢	٢٣	٢٣	٧٣	١	٠.٧٣١	٢.٣٥	٤	١٠	١٤
٥	يساهم الدخل في تلبية إحتياجاتي الأساسية لعمال النظافة.	٢	٠.٨٠٤	٢.٣٩	٢٤	٢٤	٧١	م	٠.٧٣١	٢.٣٥	٤	١٠	١٤
٦	أحرص على تأمين مستقبل أسرتي .	٤	٠.٨٧٨	٢.٣٠	٣٣	١٧	٦٩	٦	٠.٧٥٥	٢.١٤	٦	١٢	١٠
		متوسط ٢.٠٣					متوسط ٢.٢٧						
		٠.٥٠٩					٠.٣٧٤						
		المتوسط الوزني للبعد ككل					الانحراف المعياري						

يوضح الجدول السابق: مستوي تحسين نوعية الحياة اقتصاديا كما يحددها عمال النظافة جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني(٢.٠٣) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني جاء في الترتيب الأول (توفر ادارتي وسائل الانتقال من وإلي مقر عملي) بمتوسط وزني (٢.٤٢)، يليها في الترتيب الثاني (يساهم الدخل في تلبية إحتياجاتي الأساسية) بمتوسط وزني (٢.٣٩)، وجاء في نهاية الترتيب (مواعيد العمل مناسبة) بمتوسط وزني (٢.٠٩) - مستوي تحسين نوعية الحياة اقتصاديا كما يحددها المسؤولين جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني(٢.٢٧) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يساهم الدخل في تلبية إحتياجاتي الأساسية لعمال النظافة.) و (توفر ادارتي وسائل الانتقال من وإلي مقر عملي) بمتوسط وزني (٢.٣٥)، يليها في الترتيب الثالث (تتوافر الإمكانيات اللازمة لأداء العمل) بمتوسط وزني (٢.٣٢)، وجاء في نهاية الترتيب (أحرص على تأمين مستقبل أسرتي) بمتوسط وزني (٢.١٤). اتفقت وجهة نظر عمال النظافة مع المسؤولين وذلك من خلال حرص شركات النظافة علي تقديم الرعاية الاقتصادية لعمال النظافة من خلال وسائل المواصلات او تلبية بعض الاحتياجات الاقتصادية .

## جدول (١٦) يوضح تحسين نوعية الحياة اسكانياً

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)						
		الترتيب	المتوسط الوزني المعياري	لا	الي حد ما	نعم	الترتيب	المتوسط الوزني المعياري	لا	الي حد ما	نعم		
١	اصبح لعامل النظافة مسكن ملائم ومناسب .	٥	٠.٨٩٨	٢.٠٨	٤٣	٢٣	٥٣	٤	٠.٧٧٢	٢.٣٢	٥	٩	١٤
٢	يتم توافر البنية الأساسية ( كهرباء- مياه الشرب- الصرف الصحي) للمسكن الخاص بعامل النظافة.	٣	٠.٨٩٢	٢.١٨	٣٨	٢١	٦٠	١	٠.٦٦٩	٢.٦٧	٣	٣	٢٢
٣	يتوفر لعمال النظافة وسائل التكنولوجيا في المسكن الخاص بهم.	٢	٠.٧٩١	٢.٢٤	٢٦	٣٨	٥٥	٢	٠.٦٣٤	٢.٤٢	٢	١٢	١٤
٤	يتم توفير وسائل المواصلات لبعده السكن عن عمال النظافة.	٤	٠.٨٤٠	٢.١٧	٣٣	٣٢	٥٤	٣	٠.٧٣٧	٢.٣٩	٤	٩	١٥
٥	توفر ادارة عملي الأجهزة الكهربائية الخاص بالمسكن .	١	٠.٨٧٧	٢.٣٤	٣٢	١٤	٧٣	٥	٠.٨١٨	٢.٣٢	٦	٧	١٥
		متوسط ٢.٢٠					٢.٤٢ مرتفع						
		٠.٦٨٧					٠.٤٧٩						
		المتوسط الوزني للبعد ككل					الانحراف المعياري						

يوضح الجدول السابق: مستوى تحسين نوعية الحياة اسكانياً كما يحددها عمال النظافة جاء (متوسط) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٢٠) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (توفر ادارة عملي الأجهزة الكهربائية الخاص بالمسكن) بمتوسط وزني (٢.٣٤)، يليها في الترتيب الثاني (يتوفر لعمال النظافة وسائل التكنولوجيا في المسكن الخاص بهم) بمتوسط وزني (٢.٢٤)، وجاء في نهاية الترتيب (اصبح لعامل النظافة مسكن ملائم ومناسب) بمتوسط وزني (٢.٠٨).

- مستوى تحسين نوعية الحياة اسكانياً كما يحددها المسؤولين جاء (مرتفع) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٤٢) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يتم توافر البنية الأساسية ( كهرباء- مياه الشرب- الصرف الصحي) للمسكن الخاص بعامل النظافة) بمتوسط وزني (٢.٦٧)، يليها في الترتيب الثاني (يتوفر لعمال النظافة وسائل التكنولوجيا في المسكن الخاص بهم) بمتوسط وزني (٢.٤٢)، وجاء في نهاية الترتيب (توفر ادارة عملي الأجهزة الكهربائية الخاص بالمسكن) بمتوسط وزني (٢.٣٢). وقد يعكس هذا اتفق اراء عمال النظافة مع اراء المسؤولين في حاجة عمال النظافة الي تحسن نوعية الحياة اسكانياً لهم .

د: الصعوبات التي تحول دون تحقيق الرعاية الانسانية لعمال النظافة لتحسين نوعية الحياة.

جدول (١٧) يوضح الصعوبات التي تحول دون تحقيق الرعاية الانسانية لعمال النظافة لتحسين نوعية الحياة.

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسؤولين ن= (٢٨)						
		نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب		
١	عدم وجود موارد إضافية بجانب دخلي من مهنة جمع القمامة	٨١	٣٢	٦	٢.٦٣	٠.٥٨٠	٢	٢١	٥	٢	٢.٦٧	٠.٦١١	٤
٢	قلة الإمكانيات والموارد اللازمة لتحقيق الرعاية الانسانية لعمال النظافة	٨٩	٢٣	٧	٢.٦٨	٠.٥٧٨	١	٢٣	٤	١	٢.٧٨	٠.٤٩٨	١
٣	النظرة السلبية من أفراد المجتمع تجاه عمل عمال النظافة،	٧٦	٢٤	١٩	٢.٤٧	٠.٧٥٧	٨	٢١	٥	٢	٢.٦٧	٠.٦١١	٤
٤	قلة الوعي بقضايا ومشكلات عمال النظافة بالمجتمع.	٧١	٣٢	١٦	٢.٤٦	٠.٧٢٢	٩	١٩	٨	١	٢.٦٤	٠.٥٥٨	٦
٥	ضعف مشاركة عمال النظافة في تحديد ابعاد رعايتهم.	٧٦	٣٠	١٣	٢.٥٢	٠.٦٨٦	٦	١٦	٩	٣	٢.٤٦	٠.٦٩٢	٩
٦	عدم توافر مسكن مناسب لرعاية عمال النظافة نتيجة لهجرتهم عن محافظتهم.	٦٢	٤٢	١٥	٢.٣٩	٠.٧٠٣	١٠	١٤	١١	٣	٢.٣٩	٠.٦٨٥	١١
٧	عدم كفاية الدخل الذي يحسن نوعية حياة عمال النظافة.	٦٤	٣٤	٢١	٢.٣٦	٠.٧٦٧	١١	٢١	٣	٤	٢.٦٠	٠.٧٣٧	٧
٨	عدم إشراك عمال النظافة في صنع واتخاذ القرارات المتعلقة بحياتهم	٧٢	٣١	١٦	٢.٤٧	٠.٧٢٢	٧	١٦	٨	٤	٢.٤٢	٠.٧٤١	١٠
٩	ضعف التواصل مع زملائي في العمل	٧٧	٣١	١١	٢.٥٥	٠.٦٥٩	٥	٢١	٧	-	٢.٧٥	٠.٤٤٠	٢
١٠	ضعف مشاركة عمال النظافة في التخطيط للخدمات التي تقدم لهم	٧٩	٣٠	١٠	٢.٥٧	٠.٦٤٤	٤	٢١	٦	١	٢.٧١	٠.٥٣٤	٣
١١	عدم تطوير المسؤولين لخدمات الرعاية الاجتماعية لعمال النظافة.	٨٤	٢٥	١٠	٢.٦٢	٠.٦٣٧	٣	١٩	٦	٣	٢.٥٧	٠.٦٩٠	٨
		المتوسط الوزني للبعد ككل					المتوسط الوزني للبعد ككل						
		٢.٥٢ مرتفع					٢.٦١ مرتفع						
		٠.٣٥٢					٠.٣٠٧						

يوضح الجدول السابق:



- مستوى الصعوبات التي تحول دون تحقيق الرعاية الانسانية لعمال النظافة لتحسين نوعية الحياة كما يحددها عمال النظافة جاء (مرتفع) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٥٢) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (قلة الإمكانيات والموارد اللازمة لتحقيق الرعاية الانسانية لعمال النظافة) بمتوسط وزني (٢.٦٨)، يليها في الترتيب الثاني (عدم وجود موارد إضافية بجانب دخلي من مهنة جمع القمامة) بمتوسط وزني (٢.٦٣)، وجاء في نهاية الترتيب (عدم كفاية الدخل الذي يحسن نوعية حياة عمال النظافة) بمتوسط وزني (٢.٣٦). وقد يعكس ذلك ان هناك صعوبات تحد من أسهامات الرعاية الانسانية لتحسين نوعية الحياة لعمال النظافة من وجهة نظرهم ويستوجب مواجهاتها من اجل تحسين نوعية حياة عمال النظافة.

- مستوى الصعوبات التي تحول دون تحقيق الرعاية الانسانية لعمال النظافة لتحسين نوعية الحياة كما يحددها المسئولين جاء (مرتفع) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٦١) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (قلة الإمكانيات والموارد اللازمة لتحقيق الرعاية الانسانية لعمال النظافة) بمتوسط وزني (٢.٧٨)، يليها في الترتيب الثاني (ضعف التواصل مع زملائي في العمل) بمتوسط وزني (٢.٧٥)، وجاء في نهاية الترتيب (عدم توافر مسكن مناسب لرعاية عمال النظافة نتيجة لهجرتهم عن محافظتهم) بمتوسط وزني (٢.٣٩). وقد يعكس ذلك ان هناك صعوبات تحد من أسهامات الرعاية الانسانية لتحسين نوعية الحياة لعمال النظافة من وجهة المسئولين ويستوجب مواجهاتها من اجل تحسين نوعية حياة عمال النظافة.

ه: مقترحات تحقيق ابعاد الرعاية الانسانية لتحسين نوعية حياة عمال النظافة  
جدول (١٨) يوضح مقترحات تحقيق ابعاد الرعاية الانسانية لتحسين نوعية حياة عمال النظافة

م	العبارة	عمال النظافة ن= (١١٩)					المسئولين ن= (٢٨)				
		نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	توفير فصول محو الأمية لعمال النظافة غير المتعلمين	١٥	٢٧	٧	٢.٦٥	٥	٥	٢.٨٢	٠.٣٩٠	١	
٢	زيادة وعي عمال النظافة بخدمات الرعاية الصحية المقدمة لهم	٩٦	١٨	٥	٢.٧٦	٢	٦	٢.٧٨	٠.٤١٧	٤	
٣	ضرورة تنمية العلاقات الاجتماعية لدى جامعي القمامة مع الآخرين	٩٣	٢٣	٣	٢.٧٥	٣	٩	٢.٦٧	٠.٤٧٥	٦	
٤	إشراك عمال النظافة في صنع واتخاذ	٨٦	١٨	١٥	٢.٥٩	٨	٥	٢.٦٠	٠.٦٨٥	٩	

المسؤولين ن= (٢٨)						عمال النظافة ن= (١١٩)						العبارة	م
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	الي حد ما	نعم	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	الي حد ما	نعم		
												القرارات المتعلقة بشئون حياتهم	
١١	٠.٧٩٠	٢.٤٢	٥	٦	١٧	١٠	٠.٧١٠	٢.٥٣	١٥	٢٥	٧٩	ضرورة تغيير النظرة السلبية من أفراد المجتمع تجاه عمال النظافة	٥
٧	٠.٥٦٦	٢.٦٠	١	٩	١٨	١١	٠.٦٦١	٢.٥٢	١١	٣٤	٧٤	تسهيل إجراءات الحصول على خدمات الرعاية الإنسانية	٦
١م	٠.٣٩٠	٢.٨٢	-	٥	٢٣	١	٠.٤٦٧	٢.٧٨	٣	١٩	٩٧	ضرورة مشاركة المواطنين في التخطيط للخدمات التي تقدم لهم	٧
٨	٠.٦٢٨	٢.٦٠	٢	٧	١٩	٤	٠.٥٤٥	٢.٦٩	٥	٢٦	٨٨	زيادة الموارد والإمكانيات المخصصة لعمال النظافة لتحسين نوعية حياتهم.	٨
١م	٠.٣٩٠	٢.٨٢	-	٥	٢٣	٦	٠.٥٩٠	٢.٦٤	٧	٢٨	٨٤	توفير قاعدة بيانات ومعلومات لعمال النظافة لتقديم الرعاية لهم.	٩
٥	٠.٤٤٠	٢.٧٥	-	٧	٢١	٧	٠.٦٣٩	٢.٦١	١٠	٢٦	٨٣	مساعدة عمال النظافة في التصدي للمشكلات التي تواجههم وإيجاد حلول لها	١٠
١٠	٠.٧٩٢	٢.٤٦	٥	٥	١٨	٩	٠.٦٩٨	٢.٥٤	١٤	٢٦	٧٩	ضرورة توافر الخدمات الصحية لعمال النظافة	١١
٢.٦٧ مرتفع						٢.٦٤ مرتفع						المتوسط الوزني للبعد ككل	
٠.٢٠١						٠.٢٩٢						الانحراف المعياري	

## يوضح الجدول السابق:

- مستوي مقترحات تحقيق ابعاد الرعاية الانسانية لتحسين نوعية حياة عمال النظافة كما يحددها عمال النظافة جاء (مرتفع) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٦٤) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (ضرورة مشاركة المواطنين في التخطيط للخدمات التي تقدم لهم) بمتوسط وزني (٢.٧٨)، يليها في الترتيب الثاني (تسهيل إجراءات الحصول على خدمات الرعاية الإنسانية) بمتوسط وزني (٢.٥٢)، وجاء في نهاية الترتيب (تسهيل إجراءات الحصول على خدمات الرعاية الإنسانية) بمتوسط وزني (٢.٥٢). وقد يعكس ذلك وعي عمال النظافة بحقوقهم التي يجب وضعها في الاعتبار وضرورة تمكينهم من المشاركة في تفعيل الرعاية الانسانية بما يحسن نوعية الحياة لهم في مقر عملهم .

- مستوي مقترحات تحقيق ابعاد الرعاية الانسانية لتحسين نوعية حياة عمال النظافة كما يحددها المسؤولين جاء (مرتفع) حيث بلغ المتوسط وزني (٢.٦٧) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (توفير فصول محو الأمية لعمال النظافة غير المتعلمين) و(ضرورة مشاركة المواطنين في التخطيط للخدمات التي تقدم لهم) و (توفير قاعدة بيانات ومعلومات لعمال النظافة لتقديم الرعاية لهم) بمتوسط وزني (٢.٨٢)، وجاء في نهاية

الترتيب (ضرورة تغيير النظرة السلبية من أفراد المجتمع تجاه عمال النظافة) بمتوسط وزني (٢.٤٢). وقد يعكس ذلك الوعي والحرص الشديد من قبل المسؤولين في الاسهام في أبعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة من اجل تحسين نوعية حياة عمال النظافة .

و: اختبار فروض الدراسة

جدول (١٩) يوضح مستوى ابعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة

م	البعد	عمال النظافة ن= (١١٩)				المسؤولين ن= (٢٨)	
		المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	المستوي	الترتيب	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري
١	الرعاية الصحية	١.٩٨	٠.٥٠٣	متوسط	٤	٢.٠٦	٠.٤١٤
٢	الرعاية الاقتصادية	٢.٠١	٠.٥١١	متوسط	٣	٢.٢٦	٠.٣٤٤
٣	الرعاية الاجتماعية	٢.٠٤	٠.٥٤٢	متوسط	١	٢.٣٢	٠.٤٤٩
٤	الرعاية التعليمية	٢.٠٣	٠.٤٩٤	متوسط	٢	٢.٢٧	٠.٥٠٦
٥	الرعاية الاسكانية	١.٩١	٠.٥٤١	متوسط	٥	٢.١٩	٠.٤٨٤
متوسط البعد ككل		١.٩٩		٢.٢٢			
الانحراف المعياري		٠.٤١٧		٠.٣١٥			

يوضح الجدول السابق:

- أن مستوى ابعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة (كما حدده عمال النظافة ) جاء متوسط بمتوسط وزني حيث بلغ ( ) بانحراف معياري ( )، وقد جاء في الترتيب الأول (الرعاية الاجتماعية) بمتوسط وزني (٢.٠٤)، يليه في الترتيب الثاني (الرعاية التعليمية) بمتوسط وزني (٢.٠٣)، بينما جاء الترتيب الاخير (الرعاية الاسكانية) بمتوسط وزني (١.٩١).

- أن مستوى ابعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة (كما حدده المسؤولين) جاء متوسط بمتوسط وزني حيث بلغ (٢.٢٢) بانحراف معياري (٠.٣١٥)، وقد جاء في الترتيب الأول (الرعاية الاجتماعية) بمتوسط وزني (٢.٣٢)، يليه في الترتيب الثاني (الرعاية التعليمية) بمتوسط وزني (٢.٢٧)، بينما جاء الترتيب الاخير (الرعاية الصحية) بمتوسط وزني (٢.٠٦). مما يجعلنا نرفض الفرض الاول للدراسة ومؤداه : من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة مرتفعاً.

جدول (٢٠) يوضح مستوى أبعاد تحسين نوعية حياة عمال النظافة

م	البعد	عمال النظافة ن= (١١٩)				المسؤولين ن= (٢٨)			
		المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	المستوي	الترتيب	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	المستوي	الترتيب
١	الرضا العام عن الحياة	١.٨٥	٠.٥٢٠	متوسط	٨	٢.١٣	٠.٤٢٨	متوسط	٨
٢	التوافق والتكيف الاجتماعي	٢.١٦	٠.٥٠٣	متوسط	٤	٢.٣٢	٠.٥٥٠	متوسط	٢
٣	احترام وتقدير الذات	٢.١٢	٠.٤٩٤	متوسط	٦	٢.٢٣	٠.٤٠٣	متوسط	٥
٤	تحسين نوعية الحياة صحياً	٢.٢٠	٠.٤٠٤	متوسط	٢	٢.١٩	٠.٤٣١	متوسط	٦
٥	تحسين نوعية الحياة اقتصادياً	٢.١٠	٠.٤٦٦	متوسط	٧	٢.١٧	٠.٤٢٦	متوسط	٧
٦	تحسين نوعية الحياة تعليمياً	٢.١٦	٠.٦٩٣	متوسط	٥	٢.٢٨	٠.٤٢٢	متوسط	٣
٧	تحسين نوعية الحياة اجتماعياً	٢.٣٠	٠.٥٠٩	متوسط	١	٢.٢٧	٠.٣٧٤	متوسط	٤
٨	تحسين نوعية الحياة إسكانياً	٢.٢٠	٠.٦٨٧	متوسط	٣	٢.٤٢	٠.٤٧٩	مرتفع	١
متوسط البعد ككل		٢.١٤ متوسط				٢.٢٥ متوسط			
الانحراف المعياري		٠.٢٥٦				٠.٢٣٣			

## يوضح الجدول السابق:

- أن مستوى تحسين نوعية حياة عمال النظافة (كما حدده عمال النظافة) جاء متوسطاً بمتوسط وزني حيث بلغ (٢.١٤) بانحراف معياري (٠.٢٥٦)، وقد جاء في الترتيب الأول (تحسين نوعية الحياة اجتماعياً) بمتوسط وزني (٢.٣٠)، يليه في الترتيب الثاني (تحسين نوعية الحياة صحياً) بمتوسط وزني (٢.٢٠)، بينما جاء الترتيب الأخير (الرضا العام عن الحياة) بمتوسط وزني (١.٨٥).
- أن مستوى تحسين نوعية حياة عمال النظافة (كما حدده المسؤولين) جاء متوسطاً بمتوسط وزني حيث بلغ (٢.٢٥) بانحراف معياري (٠.٢٣٣)، وقد جاء في الترتيب الأول (تحسين نوعية الحياة إسكانياً) بمتوسط وزني (٢.٤٢)، يليه في الترتيب الثاني (التوافق والتكيف الاجتماعي) بمتوسط وزني (٢.٣٢)، بينما جاء الترتيب الأخير (الرضا العام عن الحياة) بمتوسط وزني (٢.١٣). مما يجعلنا نرفض الفرض الثاني للدراسة ومواده: من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تحسين نوعية حياة عمال النظافة منخفضاً.

جدول (٢١) العلاقة بين الرعاية الإنسانية وتحسين نوعية حياة عمال النظافة كما يحددها عمال النظافة  
ن = (١١٩)

م	تحسين نوعية الحياة الرعاية الإنسانية	الرضا العام عن الحياة	التوافق والتكيف الاجتماعي	احترام وتقدير الذات	تحسين نوعية الحياة صحياً	تحسين نوعية الحياة اقتصادياً	تحسين نوعية الحياة تعليمياً	تحسين نوعية الحياة اجتماعياً	تحسين نوعية الحياة إسكانياً	تحسين نوعية الحياة كل
١	الرعاية الصحية	٠.٠٨٢	٠.٣٨٣	٠.١٢٠	٠.٠٣٤	٠.١٠٥	٠.٢٢٠	٠.١٤٣	٠.٠٢١	٠.٢٦٥
٢	الرعاية الاقتصادية	٠.٠٧٩	٠.١٢٣	٠.٣٠١	٠.٢٩٣	٠.٠٥٦	٠.٠٣٣	٠.٠٢٨	٠.٣٠٢	٠.١١٠
٣	الرعاية الاجتماعية	٠.٠٧٠	٠.١٦٥	٠.٣٥٩	٠.٢٨٤	٠.١٩٧	٠.٠٢٥	٠.٠٨٦	٠.١٩٤	٠.١٩٤
٤	الرعاية التعليمية	٠.٠٥٨	٠.١٤٥	٠.٤٩٧	٠.١٨٦	٠.٠٨٥	٠.٢٢٧	٠.٠٦٢	٠.١٧٠	٠.١٠٧
٥	الرعاية الاسكانية	٠.٢٠٧	٠.٢١٧	٠.٤٢٥	٠.٠٧٣	٠.١٢٧	٠.٠٩٦	٠.٢٦٢	٠.٠٨٠	٠.٢٥٨
	ابعاد الرعاية الإنسانية ككل	٠.١٢٦	٠.٢٥٦	٠.٤٢٤	٠.٢١٧	٠.١١٥	٠.٠٢٤	٠.١٤٦	٠.١٨٠	٠.٢٣٣

\* معنوي عند (٠.٠٥)

\*\* معنوي عند (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق: وجود علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين الرعاية الإنسانية وتحسين نوعية حياة عمال النظافة كما حددها عمال النظافة حيث بلغت قيمة الارتباط (٠.٢٣٣\*) وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي قوي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما تهدف الدراسة لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات.

جدول (٢٢) العلاقة بين الرعاية الإنسانية وتحسين نوعية حياة عمال النظافة كما يحددها المسئولين ن = (٢٨)

م	تحسين نوعية الحياة الرعاية الإنسانية	الرضا العام عن الحياة	التوافق والتكيف الاجتماعي	احترام وتقدير الذات	تحسين نوعية الحياة صحياً	تحسين نوعية الحياة اقتصادياً	تحسين نوعية الحياة تعليمياً	تحسين نوعية الحياة اجتماعياً	تحسين نوعية الحياة إسكانياً	تحسين نوعية الحياة كل
١	الرعاية الصحية	٠.٠٥٣	٠.٣٢٨	٠.٣٤٧	٠.٣٤٤	٠.٤١٢	٠.٤٤٩	٠.٣٦٥	٠.٤٩١	٠.٦٥٩
٢	الرعاية الاقتصادية	٠.٠٨٤	٠.١٣١	٠.٠٠٢	٠.٠٤٩	٠.٣٦٠	٠.٠٥١	٠.٠١٨	٠.٣١٧	٠.٢٨١
٣	الرعاية الاجتماعية	٠.٠٤٧	٠.٤٢٨	٠.٠٤٣	٠.١٤٠	٠.٣٥٢	٠.٠٦٠٦	٠.٠٢٠	٠.٣٤٣	٠.٣٥١
٤	الرعاية التعليمية	٠.٠٧٢	٠.٣٠٣	٠.٢٠٥	٠.١٦٧	٠.١٧١	٠.٢٠٤	٠.٣٢٨	٠.٢٠١	٠.١٠٥
٥	الرعاية الاسكانية	٠.٠٥٣	٠.٣٣٣	٠.٣٥٩	٠.٤٢١	٠.٢٨٢	٠.٤٤٨	٠.٣٤٦	٠.٢٨٣	٠.٣٦٢
	ابعاد الرعاية الإنسانية ككل	٠.٤٣٣	٠.٣٢٩	٠.٠٩٨	٠.٠٤٢	٠.٣٨٣	٠.٣٥٩	٠.٤٢٤	٠.٤٠٤	٠.٣٣٦

\* معنوي عند (٠.٠٥)

\*\* معنوي عند (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق: وجود علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين الرعاية الإنسانية وتحسين نوعية حياة عمال النظافة كما حددها المسئولين حيث بلغت قيمة الارتباط (٠.٣٣٦\*) وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي قوي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما تهدف الدراسة لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات. وبالنظر الى نتائج الجدولين السابقين يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة ومؤداه: توجد علاقة دالة إحصائياً بين الرعاية الإنسانية وتحسين نوعية حياة عمال النظافة.

تاسعاً : النتائج العامة للدراسة:

- ١) أثبتت نتائج الدراسة رفض الفرض الاول للدراسة ومؤداه : من المتوقع أن يكون مستوى ابعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة مرتفعاً.
  - ٢) أثبتت نتائج الدراسة رفض الفرض الثاني ومؤداه : من المتوقع أن يكون مستوى ابعاد تحسين نوعية حياة عمال النظافة منخفضاً.
  - ٣) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الثالث ومؤداه" توجد علاقة دالة إحصائياً بين الرعاية الإنسانية وتحسين نوعية حياة عمال النظافة.
  - ٤) اكثر ابعاد الرعاية الإنسانية ارتباطا بحسين نوعية حياة عمال النظافة تمثلت في الرعاية الاجتماعية ثم التعليمية ثم الاقتصادية والاسكانية والصحية.
  - ٥) تحديد الصعوبات التي تواجه الرعاية الإنسانية لتحسين نوعية حياة عمال النظافة حيث اتفقت وجهة نظر المسئولين مع عمال النظافة حول اهم الصعوبات التي تواجه عمال النظافة .
- عاشراً : آليات تخطيطية مقترحة لتفعيل ابعاد الرعاية الإنسانية في تحسين نوعية الحياة لعمال النظافة .

م	محاور وآليات تخطيطية	مؤشرات وإجراءات لتفعيل الرعاية الإنسانية
	اولاً: آليات تخطيطية مقترحة لتفعيل ابعاد الرعاية الإنسانية في تحسين نوعية الحياة لعمال النظافة:- من خلال استعراض التراث النظري والجانب التطبيقي للدراسة بالإضافة إلى نتائج الدراسة الحالية يمكن تحديد أهم الآليات التخطيطية المقترحة لتفعيل ابعاد الرعاية الإنسانية من منظور التخطيط الاجتماعي لتخطيط ابعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة لتحسين نوعية الحياة كما يلي :	
	- هناك مجموعة من الأسس التي يعتمد عليها هذا المقترح تتمثل في:	
١	اولاً: هدف المقترح: يتمثل الهدف الرئيسي في تحديد ابعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة لتحسين نوعية الحياة ويتحقق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية التالية: تحديد مستوى ابعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة . تحديد مستوى ابعاد تحسين نوعية حياة عمال النظافة . تحديد اكثر ابعاد الرعاية الإنسانية ارتباطا بتحسين نوعية حياة عمال النظافة .	

م	محاور وآليات تخطيطية	مؤشرات وإجراءات لتفعيل الرعاية الإنسانية
		تحديد الصعوبات التي تواجه الرعاية الإنسانية لتحسين نوعية حياة عمال النظافة.
		<b>ثانياً: الصعوبات</b> التي تحول دون تفعيل ابعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة لتحسين نوعية حياتهم: قلة الإمكانيات والموارد اللازمة لتحقيق الرعاية الإنسانية لعمال النظافة. ضعف التواصل مع زملائي في العمل. ضعف مشاركة عمال النظافة في التخطيط للخدمات التي تقدم لهم. النظرة السلبية من أفراد المجتمع تجاه عمل عمال النظافة.
		<b>ثالثاً: آليات التخطيطية اللازمة لتفعيل أبعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة لتحسين نوعية حياتهم:</b> <b>**مقترحات من وجهة نظر عمال النظافة والمسؤولين:-</b> ١- ضرورة مشاركة المواطنين في التخطيط للخدمات التي تقدم لهم ٢- زيادة وعي عمال النظافة بخدمات الرعاية الصحية المقدمة لهم. ٣- توفير قاعدة بيانات ومعلومات لعمال النظافة لتقديم الرعاية لهم.. ٤- زيادة الموارد والإمكانيات المخصصة لعمال النظافة لتحسين نوعية حياتهم.. ٥- مساعدة عمال النظافة في التصدي للمشكلات التي تواجههم وإيجاد حلول لها. <b>**الآليات التخطيطية اللازمة لتفعيل ابعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة:-</b> (١) ضرورة مشاركة المواطنين في التخطيط للخدمات التي تقدم لهم وتحقق ابعاد الرعاية الإنسانية . (٢) إنشاء نظام تأمين صحي شامل لعمال النظافة بما يضمن وجود عيادات صحية في كل منطقة وتوفير الادوية اللازمة وتوفير الرعاية الصحية لعمال النظافة من قبل الشركات التي يعملون بها . (٣) إقامة دورات تدريبية لتأهيل عمال النظافة تعليمياً وتعليمياً ونفسياً م خلال لقاء الضوء علي المخاطر الصحية والاقتصادية من المهنة التي يعملون بها. (٤) التوسع في نظم التأمينات الاجتماعية بما يضمن لعمال النظافة دخل مناسب يغطي ابعاد الرعاية الإنسانية ويحسن نوعية الحياة لهم. (٤) مساهمة وسائل الاعلام المختلفة في تقديم برامج خاصة بعمال النظافة وتسلط الضوء علي مشكلاتهم.
		<b>ثالثاً الاستراتيجيات والادوات والمهارات التي يعتمد عليها لتفعيل استفادة عمال النظافة من أبعاد الرعاية:-</b>
١	الاستراتيجيات التي تستخدمها الجهات التابع لها عمال النظافة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• استراتيجية الاتصال: لتسهيل الاتصال بين عمال النظافة والمسؤولين لحل المشكلات التي تواجههم.</li> <li>• استراتيجية التعاون: تتمثل في تعاون كافة الجهات الحكومية المعنية بتسهيل حصول عمال النظافة على الرعاية الإنسانية التي تحسن نوعية حياتهم.</li> <li>• استراتيجية التمكين: تقديم الدعم ومساندة لعمال النظافة في الاستفادة من ابعاد الرعاية الإنسانية لتحسين نوعية حياة عمال النظافة.</li> <li>• استراتيجية المشاركة: يتم من خلال مشاركة كافة الجهات الرسمية في توفير كافة ابعاد الرعاية الإنسانية لعمال النظافة لتحسين نوعية حياتهم.</li> </ul>
٢	أهم الأدوات التي تستخدمها الجهات التابع لها عمال النظافة	- ١- الندوات ٢- الاجتماعات ٣- المقابلات ٤- ورش العمل ٥- المناقشة الجماعية. ٦- الدورات التدريبية علي بعض الحرف.
٣	أهم المهارات المهنية التي تستخدمها الجهات التابع لها عمال النظافة	تتضمن (مهارة إجراء المقابلات مع عمال النظافة، المهارة في تكوين العلاقات الجيدة مهارة الاتصال)

## المراجع:

- ابو زيد ، أبو الحسن عبدالموجود(٢٠٠٩). التنمية الإجتماعية وحقوق الإنسان ،المكتب الجامعي الحديث.
- ابو زيد ،أبو الحسن عبدالموجود(٢٠٠٩). التنمية الإجتماعية وحقوق الإنسان ،المكتب الجامعي الحديث.
- احمد ، كمال احمد (١٩٧٦).التخطيط الاجتماعي، القاهرة ،مكتبة القاهرة الحديثه .
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠٠٢). تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام ٢٠٠٢ بعنوان "خلق الفرص للأجيال القادمة"، الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي.
- حننوسة ،هبة وآخرون (٢٠٠٤). اللامركزية من الحكم الرشيد تقرير التنمية البشرية ( القاهرة ،برنامج الأمم المتحدة الإنمائي معهد التخطيط القومي ) ص٣١٧.
- خزام ، منى عطية(٢٠١٠). شبكة الأمان الإجتماعي وتحسين نوعية حياة الفقراء ( الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث )، ص ٢٦٩.
- خليفة، محمد البدوي الصافي (٢٠١١). المهارات المهنية للأخصائي الإجتماعي (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث )،.
- خليل ،منى عطية(٢٠١٢). التنمية الاجتماعية في اطار المتغيرات المحلية والعالمية ، القاهرة ، المكتب الجامعي الحديث .
- خليل، منى عطية خزام(٢٠١٠). شبكة الأمان الاجتماعي وتحسين نوعية حياة الفقراء ، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- خليل، منى عطية(٢٠١٢). التنمية الاجتماعية في اطار المتغيرات المحلية والعالمية ، القاهرة ، المكتب الجامعي الحديث .
- السروجي، طلعت مصطفى، حسين، فؤاد (٢٠٠٢). التنمية الاجتماعية في إطار المتغيرات العالمية الجديدة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- السروجي ،طلعت مصطفى(٢٠١٠). الخدمة الاجتماعية الدولية ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية.
- السروجي، طلعت مصطفى(٢٠٠٨). التنمية الاجتماعية من الحداثه الى العولمه القاهرة، دار الفكر للتوزيع والنشر .
- السروجي، طلعت مصطفى(٢٠٠٧). مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد الثالث والعشرون ،الجزء الأول . أكتوبر .
- عبد العزيز ، كمال (٢٠١٥). دور الأخصائي الاجتماعي في تحسين نوعية الحياة لجماعات زوجات الشهداء في فلسطين ، رسالة ماجستير غير منشور ،كلية الخدمة الاجتماعية- جامعة حلوان.



عبدالرحيم، محمد أحمد (٢٠١٦). تخطيط خدمات الرعاية الاجتماعية ، دار نور الاسلام ، القاهرة ط١ .  
 عبيد ، رنا(٢٠٢١). عامل نظافة أميركي ودرس للمجتمع العربي، ترجمة للإنجليزية .  
 عثمان، محمد عثمان(٢٠٠١) .محاور أساسية لتحسين مستوى المعيشة ونوعية الحياة في مصر،  
 المؤتمر القومي للتنمية الاجتماعية، القاهرة.  
 غريب حسين ، ابن عامر زهره (٢٠٢٠).يوقع عمال النظافة وعلاقته بالدعم الاجتماعي والرضا  
 الوظيفي، مجله دراسات انسانيه اجتماعيه، ، كلية العلوم الانسانيه جامعه الجلفه المجلد التاسع،ع٢،  
 الجزائر .  
 فخرى ، أحمد (٢٠١٩). المتغيرات النفسية المرتبطة بمهنة جمع وفرز القمامة بمنشأة ناصر في ضوء  
 نوعية الحياة، المجلد ٤٧، حوليات أداب عين شمس، جامعة عين شمس.  
 فرجاني، نادر(٢٠٠٢). التنمية الإنسانية "المفهوم والقياس"، لبنان، المستقبل العربي.  
 مختار ،عبد العزيز ( ١٩٩٥).التخطيط لتنمية المجتمع ،دار المعرفة الجامعيه، الاسكندرية.  
 موقع محافظة القاهرة ( ٢٠٢١). الهيئة العامة لنظافة وتجميل القاهرة ، تقديرات عدد سكان احياء  
 المنطقة الجنوبية حتي ١ يناير ٢٠٢١.

Bowling Ann(2003) Lets Ask Them: Definition Of Quality Of Life and Its  
 Enhancement Among People Aged 65 and Over (UK, Oxford,  
 International Journal Of Aging and Human Development.  
 Davies ,Martin(2000),The Black Well Encyclopedia Of Social Work  
 (U.S.A, Black Well Publishers L. td , First Published.  
 Dowelly Myers : Community – Relevant Measurement Of Quality Of Life  
 A Focus On Local Trends , Urban Affairs Quarterly ( Sage Publications ,  
 Inc. , Vol (23) , No(1) , September, 1987 )p.109  
 Graham B. Spanier: Enhancing the quality of life: A model for the 21st,  
 century land- grant university, Applied Developmental science, Vol (30),  
 No (4), Lawrence Erlbaum associates Inc., 1999.  
 Kathy Murphy , et.al : Improving Quality Of Life For Older People In  
 Long-stay ( In Ireland , national Councilon Ageing And Older People ,  
 N(93) , 2006) p.20  
 Marias ,Sandra(2004),The Human Concern Services And Satisfaction The  
 Basic Needs of Children, South Africa, university Of South Africa.  
 Martin Davies: The black well encyclopedia of social work, U.S.A, black  
 well publishers l td, fist published, 2000.  
 Sharpe ,Andrew 1999: A survey Of Indicators Of Economic and Social  
 Well-Being ( Canadian Policy Research Networks , Center For The Study  
 Of Living Standards , 22 July.  
 Zlatanovic Ljulisa : the role of the persons self concept in quality of life,  
 grant university of Nis, 1999.