

دولة ليبيا
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة طرابلس
كلية الآداب
قسم الخدمة الاجتماعية
مكتب الدراسات العليا

العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي

دراسة ميدانية مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات
المعاشات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس
مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الإجازة العالية الماجستير في
الخدمة الاجتماعية

إعداد:-

نورة المزوغي الصادق القحماصي

إشراف الدكتور:-

عبدالحفيظ فرج الغزيوي

قائمة المحتويات

رقم	الموضوع	الصفحة
	المقدمة	
	الفصل الأول	
	الإطار المنهجي للدراسة	
	مشكلة الدراسة	
	أهمية الدراسة	
	أهداف الدراسة	
	تساؤلات الدراسة	
	مفاهيم ومصطلحات البحث	
	الفصل الثاني	
	الإطار النظري للدراسة	
	الدراسات السابقة	
	الموجهات النظرية للدراسة	
	الفصل الثالث	
	لمحة تاريخية عن الرضا الوظيفي	
	نبذه عن إدارة المعاشات والمساعدات	
	الأداء المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي	
	مفهوم الرضا الوظيفي	
	طبيعة الرضا الوظيفي	
	العوامل المحددة للرضا الوظيفي	
	أساليب قياس الرضا الوظيفي	
	علاقة الرضا الوظيفي وقيام الأخصائي الاجتماعي بدوره المهني	
	مظاهر الرضا الوظيفي	
	المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي	
	الفصل الرابع	
	الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية للخدمة الاجتماعية في إدارة	

	المعاشات والمساعدات	
	دور الأخصائي الاجتماعي في أدارت المعاشات والمساعدات التضامنية	
	صندوق التضامن الاجتماعي	
	تعريفه	
	نشأته	
	أهدافه	
	الهيكل التنظيمي	
	مؤسسات التضامن الاجتماعي	
	الفصل الخامس	
	الإطار العملي للدراسة	
	أولا // الإجراءات المنهجية للدراسة	
	نوع المنهج	
	نوع الدراسة	
	مجتمع الدراسة	
	مجالات الدراسة	
	أدوات الدراسة	
	الوسائل الإحصائية	
	ثانيا // عرض وتحليل وتفسير البيانات	
	النتائج	
	التوصيات	
	المصادر والمراجع	
	الملاحق	
	ملخص الدراسة	

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1- مشكلة الدراسة:-

تعتبر الخدمة الاجتماعية في مقدمة المهن التي تسعى باستمرار إلى التقييم المستمر لأوضاع الممارسين المهنيين وما تحتويه من أبعاد وجوانب مختلفة على قمة هذه الأبعاد الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي باعتبار الأداء المهني هو المحصلة النهائية لتفاعل تلك الأبعاد والأدوار المنوط بها.

فأدوار الأخصائي الاجتماعي في مهنة الخدمة الاجتماعية ذات تأثير إيجابي في عملية مساعدة المواطنين داخل المؤسسات التنظيمية المختلفة في المجتمع والتي منها إدارة المعاشات والمساعدات بالهيئة العامة لصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس والتي تسعى إلى تقديم الخدمات للفئات المستحقة من تلك المعاشات.

وبالتالي العمل بتلك الإدارات يتطلب تحديث وتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالقدر الذي يجعله يواكب التغيرات الاجتماعية والاقتصادية وانعكاساتها على المجتمع وذلك من منطلق أن نجاح أي مهنية يقاس بمدى قدرتها على الاستجابة السريعة والفعالة تجاه القضايا والمتغيرات المجتمعية، وقد تترجم هذه الاستجابة في جودة ونوعية الخدمات والبرامج المقدمة بالإضافة إلى التطوير في تكنيكات ممارستها وكفاءة ممارستها وخاصة جودة أدائهم المهني.

وتشير بعض الدراسات إلى أنه أن وجد المناخ الإيجابي ترتفع درجة الرضا الوظيفي وتتحسن الإنتاجية في نفس الوقت وسوف ينعكس المناخ الإيجابي والمستوى المرتفع من الرضا على مستوى الأداء⁽¹⁾.

(1) مجدي العزيز المدني، التخطيط لتدعيم الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المؤتمر العلمي الأول، 1991م، ص548.

فالأداء المهني يكتسب أهمية مجتمعية وتخصصية في ضوء التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي يتعرض لها المجتمع، وما أفرزته هذه التغيرات من مفاهيم جديدة ومتنوعة على ساحة كافة المهن والتخصصات المختلفة والتي في مقدمتها الخدمة الاجتماعية والتي منها مفهوم الجودة فلم تعد القضية تتمثل في القيام بالمسؤوليات المهنية فقط لأغیر للحكم على الأداء المهني ولكن تعدي حدود ذلك إلى مدي وفاعلية تلك المسؤوليات المهنية والقائم بها.

فنموذج الأداء الوظيفي للأخصائي الاجتماعي يشمل عدة أبعاد هي:

السلوك والمعيارية والأداء التنظيمي أداء الفريق، جودة الخدمات، العلاقات الديناميكية بين هذه الأبعاد، وأن هناك عناصر أخرى تضاف إلى هذا النموذج ولتحقيق الجودة وهي الإشراف والتوجيه المهني والتنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وتحقق مكانة اجتماعية راقية لممارسيها.

فالمكانة المجتمعية للخدمة الاجتماعية تتناسب طردياً مع درجة فعالية الممارسة المهنية بالمؤسسات المجتمعية ودرجة الفعالية تلك تتناسب طردياً مع ما لدى الأخصائي الاجتماعي من حجم ونوعية المعرفة ومستوى المهارة ودرجة الالتزام بقيم وأخلاقيات المهنة أي بمعنى انها ترتبط بمدي جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في المؤسسة التنظيمية والمتمثلة في هذا الدراسة في إدارة المعاشات والمساعدات على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب خدمات التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس ورضائهم الوظيفي بتلك الإدارات في مجال المعاشات الأساسية والمساعدات.

من هنا حظى موضوع الرضا الوظيفي أهمية بالغة في السلوك التنظيمي والعلوم السلوكية وغيرها، بحيث يعتبر الرضا مؤشراً هاماً في تحديد مستوى فعالية أداء الأفراد ومنه فالرضا

الوظيفي يحافظ على استمرارية التنظيم والحفاظ على العلاقات الاجتماعية والإنسانية، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف الإنتاجية للمنظمة.

فموضوع الرضا الوظيفي يمثل أهمية الإحساس بالرضا عن العمل في نجاحه مما يؤدي إلى التوافق مع مشكلات العمل والتعامل مع الضغوط بقدرات مناسبة تحقق الفاعلية والكفاءة في العمل.

من هنا كان اهتمام العديد من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي بصفة خاصة دون التركيز على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي والتي منها من أشار إلى المتغيرات النفسية والرضا الوظيفي والمتغيرات الاجتماعية والرضا الوظيفي والتي تتأثر بالعديد من المتغيرات الشخصية والدافعية والتعليم⁽¹⁾.

ومما سبق فقد حددت الباحثة مشكلة دراستها في:-

ما هي طبيعة العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمكتب خدمات التضامن الاجتماعي في إدارة المعاشات والمساعدات في مدينة طرابلس.

2- أهمية الدراسة:-

تعد هذه الدراسة مهمة لكونها تركز على صندوق التضامن الاجتماعي كمؤسسة اجتماعية لها فلسفتها وأهدافها، التي تسعى من خلالها تقديم خدمات وبرامج لأفراد المجتمع، والمساهمة في حل المشكلات الاجتماعية.

ويمكن تلخيص أهمية الدراسة في الآتي:

(1) محمود محمد سعد، دراسة الآثار الأبعاد الفردية علي الرضا الوظيفي للعمال الوطنية والأجنبية في قطاع الصحة في مدينة طرابلس، رسالة ماجستير غير منشورة أكاديمية الدراسات العليا، 2005، ص 153.

- تهدف إلى محاولة الوقوف على المشكلات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين سوف يساعد على إيجاد آليات لمواجهتها وعلى رفع كفاءة برامج الخدمات الاجتماعية المقدمة بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس.
- الاهتمام بعوامل زيادة الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين سوف يفعل من الدور التنموي لهم داخل المجتمع.
- إمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تطوير برامج الأعداد المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية ورفع كفاءتهم المهنية مما يؤدي إلى زيادة انتمائهم الوظيفي.
- التغيرات المصاحبة لأنماط العمل الحديثة والضغوط المتزايدة في سوق العمل تتطلب باستمرار البحوث والدراسات التي تهدف إلى تحسين مستوى الرضا الوظيفي وبصفة خاصة لدى الأخصائيين الاجتماعيين بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس.
- يعتبر الرضا الوظيفي من العوامل الهامة التي تساعد في رقي مهنة الخدمة الاجتماعية وزيادة فاعليتها في المجتمع.
- ملاحظة الباحثة كثرة الأعباء والملل لدى كثير من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي بما أعطى صورة عن عدم الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بتلك الإدارات وبحكم أنني إحدى المتدربات ميدانياً بإحدى تلك الإدارات، وما ثم ملاحظته أثناء فترة التدريب ميدانياً بوجود عدم الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين تمثل في عدم وجود حوافز مادية ومعنوية وظروف العمل

الإدارية وعدم الرضا عن الراحة في أداء العمل، مع العلم بأنني أحد موظفي قطاع التعليم بجامعة طرابلس، فهذا الموضوع جداً مهم على مختلف قطاعات العمل في الدولة.

- تمثل هذه الدراسة احتياجاً مجتمعياً في ظل التحولات والمتغيرات سواء الاجتماعية والاقتصادية لدراسة أوضاع ورضا الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس للوقوف على مدى رضائهم عن عملهم بتلك الإدارات لما لذلك من ارتباط مباشر بالمواطنين المستفيدين من هذه الإدارات.
- اهتمام طريقة تنظيم المجتمع في مختلف مراحل تطورها بالمنظمات الاجتماعية بصفة خاصة على اختلاف أشكالها وذلك من خلال تحليل واقع الممارسة المهنية بهذه المنظمات.
- التعرض لقضية هامة تحظى باهتمام المجتمع في الآونة الأخيرة وهي قضية الجودة سواء بالنسبة للخدمات والبرامج المقدمة من قبل المنظمات المجتمعية بصفة عامة وإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي بصفة خاصة بالنسبة للقائمين على تقديم تلك الخدمات والبرامج وأدائهم وأهم المتغيرات سواء الشخصية والمجتمعية أو المؤسسية المؤثرة عليها سواء إيجابياً أو سلبياً.
- عدم وجود دراسات بالقدر الكافي في حدود علم الباحثة إحدى المبررات التي زادت من أهمية تناول هذا الموضوع، وتركيز عدد قليل من الدراسات على العلاقة بعض المتغيرات بالرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجالات مختلفة دون التعرض للعلاقة بين الرضا الوظيفي وعوامله وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي وذلك ما تسعى الدراسة الحالية للوصول إليه.

3- أهداف الدراسة:-

تهدف الدراسة الراهنة إلى تحقيق الهدف الرئيسي الآتي:-

التعرف على طبيعة العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس، وينبثق من هذا الهدف هدفين فرعيين هما:

1- التعرف على طبيعة العلاقة بين المحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس.

2- التعرف على طبيعة العلاقة بين محددات المؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس.

4- تساؤلات الدراسة:-

تنطلق الدراسة الراهنة من تساؤل رئيسي عام هو:-

1- هل هناك علاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس؟.

وتنبثق من هذا التساؤل الرئيسي تساؤلين فرعيين هما:-

أ) هل هناك علاقة بين محددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي، وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس؟.

ب) هل هناك علاقة بين المحددات المؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن بمدينة طرابلس؟.

5- مفاهيم ومصطلحات الدراسة:-

1- مفهوم المحددات الفنية والمهنية بأنها

كما عرفت بأنها

وتعرف الباحثة المحددات الفنية والمهنية لهذه الدراسة بأنها القدرة علي الإبداع والتجديد والابتكار في العمل وظروف العمل المهني.

2- مفهوم المحددات المؤسسية والمجتمعية:

تعرف المحددات المؤسسية المجتمعية بأنها

وتعرف الباحثة المحددات المؤسسية والمجتمعية إجرائياً في هذه الدراسة على أنها الراتب والحوافز والمكافأة والعلاقات مع الزملاء والرؤساء والمستفيدين من إدارة المعاشات والمساعدات بمكاتب خدمات التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس وظروف العمل المادية والإدارية والتقدير المجتمعي.

تعريف محددات الرضا الوظيفي "إجرائياً" هي مجموعة العوامل المؤثرة في العامل سواء بالإيجاب أو السلب والتي تؤدي إلى رضا أو عدم الرضا عن العمل والمتمثلة في الأبعاد التالية: (الأجر، فرص الترقية، العلاقة مع الزملاء، نمط الإشراف والظروف الفيزيائية).

كما وتعرف محددات الرضا الوظيفي عامة بأنها مجموعة من الحاجات تدفع بالإنسان للقيام بسلوك معين بغية إشباعها كما أن هناك بعض العوامل والمحددات التي من شأنها أن تجعل الفرد العامل راضي عن عمله أن توفرت أو مستاء من عمله وغير راضي عنه أن نقصت كما تختلف من فترة الي أخرى ومن مجتمع لأخر ومن فرد لأخر وتمثل في الأجر - فرص الترقية - الإشراف - العلاقة مع الزملاء - الظروف الفيزيائية.

مفهوم الأداء المهني:

الأداء المهني: يعرف (طلعت إبراهيم لطفي) هو مقدار الجهد العلمي والعمل، والعقلي المبذول لتحقيق هدف معين يمكن قياسه مختلفة.

عرف بأنه قيام الأخصائي الاجتماعي بدوره المهني ومسؤولياته المهنية الوظيفية في إطار المؤسسة التي يعمل بها معتمداً على معارف الخدمة الاجتماعية والمهارات والاتجاهات التي أكتسبها من خلال أعداده المهني أو من خلال عمليات التنمية المهنية لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية في المؤسسة التي يعمل بها⁽¹⁾.

كما ويعرف الأداء الوظيفي (المهني) باعتباره عنصر من عناصر الانتاجية وهو يختص بالجانب الانساني، ويتم تحديد الانتاجية تبعاً لعدة أبعاد متداخلة وهي:-

1- العمل الذي يؤديه العامل.

2- الإنجاز الذي يحققه العامل.

3- سلوك العامل في وظيفته ومع زملائه والحالة النفسية التي يوجد عليها العامل.

4- طرق التحسين والتطوير التي يمكن أن يوفرها العامل في عمله.

مفهوم جودة الأداء المهني: يعرف الأداء المهني في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه . القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفق للمعدل المفروض أدائه من العامل الكف والمدرّب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء أي دراسة كمية العمل الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهم⁽²⁾.

⁽¹⁾جمال شحاته حبيب: العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، العدد الثاني، ابريل 1997 ، ص 158.

⁽²⁾احمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، بيروت مكتبة لبنان، 1987، ص 310.

ويقصد بمعدل الأداء: كمية العمل الذي ينجزها فرد أو مجموعة من الأفراد خلال زمن معين تحت الظروف الطبيعية للعمل أو مقدار اللازم لإنجاز كمية من العمل⁽¹⁾.

ويقصد بالأداء المهني: بأنه أسلوب العمل الفني الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي ويعتمد علي نماذج فعالة للممارسة المهنية⁽²⁾.

مفهوم الرضا: هو شعور إيجابي للفرد اتجاه ما يحصل عليه من أداء عمل ما⁽³⁾.

الجودة: عرفها قاموس وبستر بأنها الصفة أو المنزلة الرفيعة أو الشيء كما يجب أن يكون.

مفهوم الأخصائي الاجتماعي: تعرف الباحثة الأخصائي الاجتماعي (إجرائياً) بأنه: الشخص الذي ثم إعدادة نظرياً ومهارياً ومهنياً، ويشغل حالياً بإدارة المعاشات والمساعدات الضمانية في مدينة طرابلس.

مفهوم إدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي (إجرائياً):-

وتعرف هذه المنظمات على أنها منظمات أنشئت لتحقيق أهداف اجتماعية وإنسانية معنية وليس بغرض الحصول على الربح وهي عادة تتبع وزارة الشؤون الاجتماعية، وتقدم المساعدات والمعاشات الأساسية للمستفيدين منها وفق حالات الطلاق والأرامل والعجزة يعرف من قبل الأخوة بالضمان من تتبع نوعية الخدمة المقدمة والفئة التي تخدمها.

وتعرف الباحثة (إجرائياً) إدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي:

وهي عبارة عن وحدات تضامنية تقدم خدمات للمستفيدين من المعاشات الأساسية للأرامل والمطلقات والعجزة تتبع إدارياً وزارة الشؤون الاجتماعية.

(1) عودة نافع محمد سمر 1992م، علاقة السلوك القيادي لمدير المدرسة بالرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية في الإدارة، رسالة ماجستير غير منشورة قسم الإدارة التربوية كلية التربية، جامعة اليرموك.

(2) أحمد يوسف بشير : دراسة الأبعاد المرتبطة بالاغتراب المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي كمؤشرات تخطيطية لزيادة فاعلية الأداء المهني. المؤتمر العلمي الخامس، جامعة القاهرة، 1992، ص 65

(3) عمار الطاهر كرشود ، علم النفس الصناعي التنظيمي الحديث، بنغازي منشورات - جامعة بنغازي 1995، ص 440.

مفهوم الرضا الوظيفي:

بأنه مقدار الإشباع التي تحققها الوظيفة سواء كانت إشباعاً مادية أو معنوية، حيث ينعكس مستوى الرضا علي إنتاجية الفرد، حيث كلما أرتفع مستوى الرضا ارتفعت إنتاجية الفرد، حيث أن الفرد لا يستطيع أن يقبل علي العمل إلا إذا كان العائد من هذا العمل يتناسب مع الجهد الذي يبذله ويعتقد أن يستحقه⁽¹⁾.

مفهوم الرضا الوظيفي:-

بأنه المحصلة النهائية لمجموعة من التفاعلات بين الاخصائي الاجتماعي وإدارة المعاشات والمساعدات التضامنية التي يعمل بها، والبيئة التي يعمل في إطارها وما تحققه له من إشباع ذاتية⁽²⁾.

كما عرف الرضا الوظيفي:-

بأنه ذلك الشعور الإيجابي الذي يجعل العامل متكيفاً مع عمله، إذا ما توفرت الظروف المساعدة علي ذلك من فرص الترقية، الأجر الجيد وملائمة ساعات العمل، محتوى العمل، العلاقة الحسنة مع الزملاء من جهة ومع الإدارة من جهة أخرى.

يعرف (فروم) الرضا بأنه اتجاه إيجابي من الفرد نحو العمل الذي يمارسه، وتعرف (إيلي العيساوي) أثر البيئة التنظيمية على الرضا الوظيفي⁽³⁾، وتعرف الباحثة الرضا الوظيفي (إجرائياً) في هذه الدراسة بأنه:-

(1) خليفة بركة الساكت: دور الاخصائي الاجتماعي، مجلة البحوث العربية للعلوم الاجتماعية والتطبيقية، طرابلس، كلية العلوم الاجتماعية التطبيقية، ع 2 1993م، ص 310.

(2) نصر خليل عمران وآخرون: مقياس الرضا الوظيفي للإخصائي الاجتماعي في المؤسسات الأولية والثانوية، بحث منشور، المؤتمر العلمي الثالث للخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، 1990م، ص .

(3) رسالة ماجستير غير منشورة، بلا، بلا، ص 79.

1- عبارة عن مشاعر الأخصائيين الاجتماعيين المشتغلين بطريقة تنظيم المجتمع تجاه العمل المناط إليهم بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي.

2- يمثل مستوى الإشباع الذي تتجه العناصر والجوانب المختلفة في العمل بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي والتي تتمثل في:-

- المحددات الفنية والمهنية (القدرة علي الإبداع والتجديد والابتكار في العمل - ظروف العمل المهني).

- المحددات المؤسسية والمجتمعية (الحوافز والراتب العلاقات مع الزملاء والرؤساء - ظروف العمل المادية والإدارية - التقدير المجتمع.

تعريف الرضا: هو شعور إيجابي للفرد اتجاه ما يحصل عليه من وظيفة ما (1).

تعريف الرضا الوظيفي: هو حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل، والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفسي وفاعلية في الانتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق (2).

ويعرف الرضا الوظيفي أيضاً: بأنه الشعور الإيجابي للموظف بالمواصلة لأسباب عديدة، بعضها ملموس، وبعضها الآخر غير ملموس (معنوي)، وهو إما رضا عام أو رضا تفصيلي متفرغ (3).

تعريف الرضا الوظيفي (إجرائياً): هو شعور الفرد بأنه وصل إلى إشباع حاجاته ورغباته التي يطلبها، وذلك من خلال تفاعله مع البيئة المحيطة به.

(1) عمار الطيب كشرد: علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، بنغازي، منشورات جامعة قاربيونس، 1995م، ص 440.

(2) الجريد عامر بن ماطل، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، رسالة ماجستير بجامعة نايف للعلوم الأمنية، 2007م، ص.

(3) أحمد زكي بدوي، المرجع السابق ذكره، ص 180.

تعريف جودة الأداء (إجرائياً): هو مقدار الجهد العلمي والعملي والعقلي المبذول لتحقيق هدف معين يمكن قياسه بأساليب مختلفة بهدف اكتساب المعرفة والخبرات وإتقان المهارات الضرورية للفعل العلمي لإنجاز العمل.

تعريف الضمان الاجتماعي: هو حق يكفله المجتمع لجميع الموظفين بليبيا وحماية للمقيمين والغير مقيمين المواطنين، ويشمل الضمان الاجتماعي كل نظام يوضع أو إجراء يتخذ طبقاً للقانون بقصد حماية الفرد ورعايته في حالات: الشيخوخة، والعجز، والمرض، وإصابة العمل ومرض المهنة، وعند فقد العائل وانقطاع سبل العيش، وعند الحمل والولادة، والإعانة على تحمل الأعباء العائلية، وفي حالات الكوارث والطوارئ والوفاة⁽¹⁾.

تعريف الضمان الاجتماعي (إجرائياً): يشمل جميع فئات المجتمع الليبي سواء المقيمين والغير مقيمين من أجل تحقيق حياة أفضل لجميع شرائح المجتمع.

تعريف التضامن: هو نظام التكافل الاجتماعي يكفله المجتمع لجميع المواطنين وذلك بقصد حماية الأفراد الذين لا عائل لهم ورعاية المعاقين والعجزة والمسننين وتربية وتوجيه الأحداث من الذكور والإناث والذين ضاقت بهم سبل العيش وإعانة الأسر الكبيرة والمحتاجين ورَدُ المخاطر عن المواطنين وتقديم الخدمات والتعويضات لهم في حالات الكوارث والنكبات الطبيعية⁽²⁾.

يعرف صندوق التضامن الاجتماعي: بأنه مؤسسة تهتم بأصحاب المعاش الأساسي ودور الرعاية والعجزة والمؤسسات العلاجية لذوي الاحتياجات الخاصة⁽³⁾.

(1) أحمد محمد اضبيعة، الرعاية الاجتماعية في ليبيا، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا، 2005م، ص 61.

(2) حسب ما ورد في قرار اللجنة الشعبية العامة (سابقاً) رقم (6) لسنة 1431هـ.ر بشأن عمل صندوق التضامن الاجتماعي وتنظيمه.

(3) الجريدة الرسمية، ع 15، الصادر بتاريخ 2000/7/1م.

تعريف صندوق التضامن الاجتماعي (إجرائياً): هو مؤسسة تحتوي نظام متكامل تهتم برعاية الفئات التي لا عائل لها كالعجزة والمعاقين وتربية وتوجيه الأحداث والتعويض في حالات الكوارث والنكبات الطبيعية.

تعريف الخدمة الاجتماعية: هي أحد الجهود المهنية والعلمية والفنية التي يقوم بها الأخصائي لمساعدة الأفراد في مواجهة مشكلاتهم ويعمل علي تغيير الظروف المحيطة بهم إصلاحاً لحيوا حياة مستقرة⁽¹⁾.

تعريف الخدمة الاجتماعية (إجرائياً): تعرف بأنها مهنة إنسانية تعمل على تهيئة أسباب التغير تحقيقاً للرفاهية الاجتماعية بأسلوب منهجي يَحُث طاقات الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية، وتدعيم قدراتهم وأفكارهم وعلاج مشاكلها على أساس من المساعدة الذاتية وفي الإطار البيولوجي للمجتمع.

(2) نبيلة بووذن، محددات الرضا الوظيفي لدي العامل الجزائري في إطار نظرية وافيد ماكليلاند للدافعية رسالة ماجستير منشورة جامعة محمود منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاجتماعية 2006

2007/

⁽¹⁾ نصر خليل عمران وآخرون، مقياس الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في المؤسسات الأولية والثانوية . بحث منشور ، المؤتمر العلمي الثالث للخدمة الاجتماعية . جامعة القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية الفيوم ، 1990 ، ص 557

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول- الموجهات النظرية للدراسة: نظرية المحتوى- نظرية التحفيز- نظرية الإنجاز -
نظرية ذات العاملين - نظرية التوقعات والأنصاف- نظرية العلاقات الإنسانية - نظرية النسق

المبحث الثاني - الدراسات السابقة

1- الدراسات المحلية

2- الدراسات العربية

3- الدراسات الأجنبية

المبحث الأول

الموجهات النظرية للدراسة

تعتمد أي مهنة من المهن على أسس نظرية تستطيع من خلالها أن تؤدي وظائفها ومهامها ومن ثم تحقيق أهدافها المرسومة، وتعد نظرية من أهم النظريات التي استفادت منها الباحثة في دراستها الراهنة، وهي الأنسب كموجهة نظرية ترشد مسار الدراسة الحالية وفقاً لما يلي:-

سوف تستند الباحثة في دراستها الحالية على عدة نظريات علمية كموجهة لدراساتها حيث تعددت تلك النظريات التي اهتمت بدراسة موضوع الرضا الوظيفي للعاملين منطلقاً من أهمية هذا الموضوع في تحقيق الإدارة لأهدافها.

وكل النظريات التي سوف نتناولها في هذا المبحث تبدو لي أنها تخبرنا بشيء، وهناك أدلة واضحة على أن هذه النظريات هي الأفضل كما تبدو لي في هذا المجال، ولكن مهما يكن نقص أي نظرية، فإنها جميعاً تمتلك مدى معين قابلاً للتطبيق.

والحقيقة أن الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي لم يأتي بشكل مفاجئ، بل كان حصيلة تراكمية وتطورية لما أفرزته مدارس الفكر الإداري من مفاهيم تتعلق بإدارة الموارد البشرية وإدارة العلاقات الإنسانية وسلوك الجماعات داخل المنظمة (الموظفين) أو خارجها (الزبائن)، وهذا ما أدى إلى ظهور العديد من النماذج والنظريات التي تحاول تفسير الرضا الوظيفي لدى العاملين.

وبالتالي ليس هناك نظرية شاملة لكل الأبعاد وجوانب الرضا الوظيفي، وذلك ما سوف يتضح في النظريات التالية:-

1- نظريات الحاجة:-

أغلب أدبيات السلوك التنظيمي تشير إلى أن نظريات الحاجة من بين النظريات التي تسعى إلى تفسير سلوك الدافعية والرضا الوظيفي، حيث تقوم على أساسية وهي أن النقص في حاجة ما

أو مجموعة من الحاجات هي التي تدفع سلوك الإنسان تجاه التصرف بطريقة معينة من أجل إشباع تلك الحاجة، ومن بين معاني الرضا الوظيفي هو الشعور بالارتياح عند إشباع الحاجات والرغبات المتعلقة بالوظيفة وبيئة العمل وهو نفس الاتجاه الذي تذهب إليه نظريات الحاجة، حيث يعتبرون أن الرضا الوظيفي ما هو إلا إشباع لحاجات الفرد المتعلقة بالعمل ومحيط العمل، والاختلاف الأساسي بين هذه النظريات هو تحديد الحاجات لدى الأفراد، وفيما يلي نستعرض أهم هذه النظريات:-

أ. نظرية تدرج الحاجات (أبراهام ماسلو والذي قام بتدعيمها عام 1943م)⁽¹⁾.

تعتبر نظرية سلم الحاجات من أكثر نظريات الدافعية شيوعاً وقدرة علي تفسير سلوك الإنسان وتقوم نظريته (ابراهام ماسلو علي مبدئين أساسيين):

- إن حاجات الفرد مرتبة تصاعدياً على شكل هرم أو سلم حسب أولويتها للفرد أو هذا لا يعني التتابعية، بل هناك إمكانية القفز عن بعض الحاجات بحسب التنشئة والدين والثقافة والمبادئ التي يؤمن بها الفرد.

- أن الحاجات الغير مشبعة هي التي تؤثر على سلوك الفرد وتدفعه للعمل، أما الحاجات المشبعة فلا تؤثر على سلوك الفرد⁽²⁾.

(1) ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني التنظيمي في الإدارة، معهد الإدارة العامة، الطبعة الثانية، 1985م، ص11.
(2) محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2007م، ص132.



المصدر: راوية حسن، مرجع سابق، ص 116.

وطبقاً لهذه النظرية فإن دوافع الفرد عبارة عن الحاجات تظهر متتالية وفقاً لتدرج هرمي

مقسم إلى خمس مستويات حسب أهميتها⁽¹⁾:-

- الحاجات الفسيولوجية مرتبطة باستمرار الحياة البشرية مثل: الطعام، الماء، الهواء.
- الحاجات الخاصة بالأمن والاستقرار: وهي الحاجات المتعلقة بتوفير الأمن والحماية الكافية للإنسان بكافة أنواعها واللازمة لبقائه واستمراره، وعلى مستوى المنظمة قد تمثل عدم إقالة العمال الحماية من التصرفات التعسفية للمشرفين بمختلف وسائل الأمن الصناعي، نظام التأمين والمعاشات.
- حاجات الحب والانتماء: هي حاجات المرتبطة برغبة الفرد في الانتماء للآخرين وتقبله له وشعوره بالتعاطف معهم ورغبته في إقامة علاقة ودية مستمرة مع جماعات العمل والانضمام إلى نوادي المنظمة.

⁽¹⁾ مصطفى مصطفى كامل، إدارة الموارد البشرية، الشركة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994م، ص 95-96.

- حاجات الاحترام والتقدير: وهي التي تشمل على رغبة في الشعور بالأهمية والقدرة على الإنجاز والمكانة والاستقلالية وكذلك احترام الآخرين وتقديرهم مع الشعور بالرغبة في الحصول على السلطة والقوة إلخ، وفي المنظمة قد تظهر من خلال المسميات الوظيفية: نظام الترقية والمكافآت وخطابات الشكر والتقدير.
- حاجات تحقيق الذات: وهي الحاجات الخاصة برغبات الأفراد، وهي لا شك تعني تعزيز الشعور والرغبة في الإنجاز لتحقيق الطموحات التي يسعى إليها ورسالته في الحياة وعلى مستوى المنظمة قد تكون في وظيفة تمثل التحدي لقدرات الفرد.



شكل (2) يوضح هرم الحاجات المرتبطة بالذات لماسلو

وهذه النظرية تفترض إن الحاجات غير المشبعة سوف تصبح المحدد الرئيسي للسلوك الفردي لحين إشباعها، وأن عدم إشباعها يؤدي إلى حالة من عدم التوازن، وهذا يقود الإنسان إلى القيام بسلوك معين بهدف العمل على إعادة حالة التوازن الداخلي، وعندما يشبع الفرد الحاجات التي في المستوى الأدنى تبدأ الحاجات الأعلى في الظهور والتأثير على سلوكه وهذه العملية تستمر إلى أن يشبع الإنسان حاجاته ويصل إلى حاجات تحقيق الذات⁽¹⁾.

القاعدة الأساسية لهذه النظرية هو إن الفرد كلما أشبع حاجة ما كلما قلت أهميتها وتبدأ الحاجة التي تليها في الهرم بالظهور كمصدر أساسي لسلوك ودافعية الفرد في تحقيق الرضا مع الأخذ في الاعتبار تجدد الحاجات والإشباع النسبي لها ما يدفع الفرد إلى العودة مرة أخرى لإشباعها.

ومن هنا نستنتج مدى ارتباط هذه النظرية بالرضا الوظيفي باعتبار أن الرضا عن الأجر يرتبط بصورة غير مباشرة بالحاجة إلى الأمن والاستقرار لدى العاملين من خلال السعي للحصول على وظيفة آمنة وأجر مناسب.

أما فيما يخصنا في هذه الدراسة نجد أن هناك ارتباط بين مدى ارتباط حاجات تحقيق الذات وحاجات الاحترام والانتماء للاخصائيين الاجتماعيين ولمهنتهم، ومدى رضائهم عن العمل وأدائهم المهني بإدارة المعاشات والمساعدات، وبين الانساق النوعية الأخرى التي يتعاملون معها، وفتح قنوات الاتصال ما بين المستويات الأفقية والرأسية للإدارات التي يتعاملون بها، وهذا يمكن أن يساعدهم على أداء أعمالهم بشكل مقبول، مما يعود بالنفع عليهم وعلى العمل والمؤسسة، بل وعلى المجتمع عامة، وهذا يتم عن طريق إثارة دافعية الاخصائي الاجتماعي عن طريق تحقيق

(1) فايزة محمد رجب بهنسي . الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة، الطبعة الاولى، 2011م، ص47.

حاجة التقدير والاحترام والمرتب المناسب وتحقيق الذات لديه من خلال الاهتمام بما يقوم به، وكل ذلك يساعد على الرضا الوظيفي وجودته في أدائه المهني⁽¹⁾.

ب. نظرية الدفر:-

قدم الدفر تصنيفاً للحاجات في شكل هرم يشابه بدرجة عالية ماسلو للحاجات يحتوي على ثلاثة أنواع من الحاجات:-

- أ. حاجات البقاء: وهي تمثل الحاجات الفيزيولوجية عند ماسلو.
 - ب. حاجات الارتباط: وتعبّر عن درجة ارتباط الفرد بالبيئة المحيطة وتمثل حاجات الانتماء والحاجات الاجتماعية وجزء من الحاجة إلى التقدير.
 - ج. حاجات النمو/ وتعبّر عن السعي إلى تطوير قدراته ومؤهلاته وتمثل جزء من الحاجة إلى التقدير والاحترام، وحاجات تحقيق الذات عند ماسلو.
- وتعتبر هذه النظرية مكملّة لنظرية ماسلو، حيث يتفقان في المبدأ في كون الرضا لدى العاملين يتحقق بدرجة إشباع الاحتياجات لديهم، ولكن الاختلاف الجوهرى بينهم يكمن في أن نظرية الدفر ترى بإمكانية السعي إلى تحقيق إشباع أكثر من حاج في وقت واحد على عكس ما تذهب إليه نظرية ماسلو.

ج. نظرية التحفيز (التعزيز) ميكلاوند:-

جاءت هذه النظرية لتوضح أن عوامل البيئة الخارجية هي التي تحدد السلوك؛ لذا فإن التفاعلات العقلية الداخلية ليست موضع اهتماماته (الموظف)، لذلك فإن المعززات هي التي تتحكم في السلوك؛ أي إن النتائج التي تعقب سوء استجابة ما من الفرد تزيد من احتمال تكرار ذلك السلوك مستقبلاً.

(1) مصطفى مصطفى كامل، المرجع السابق ذكره، ص 97.

ووفقاً لمبادئ ونتائج بحوث نظرية التدريب والتعلم المتبعة في علم النفس والمعروفة بأثر التعزيز على الاستجابة، فإن الفرد إذا ما تعرض لخبر سار أو تلقى ثواباً على عمل معين فإن احتمال تكرار نفس السلوك مستقبلاً يقل، وتتفاوت فعالية المثير على إحداث السلوك المرغوب على عدد مرات التعزيز التي تصاحب ذلك السلوك وعلى قوة الأثر الذي يتركه⁽¹⁾.

ومن هنا فإن المعززات ومن منطلق موضوع هذا البحث والتي قد تكون رسالة شكر أو زيادة راتب موظف أو حصوله على ترقية أو نحو ذلك، تعد عوامل مختصرة ومؤثرات قوية على سلوك الموظف والأخصائي الاجتماعي الذي يعد محور هذا البحث.

ويقترح بعض الباحثين استخدام القواعد التالية في المعززات التي يستخدمها المسؤولين داخل المؤسسات لجميع العاملين وهي:-

- أ. عدم إعطاء مكافأة متساوية لجميع الموظفين.
- ب. على المسؤولين إعلام العاملين أو الموظفين بما عليهم القيام به لكي ينالوا تعزيزاً ما.
- ج. على المسؤولين إعلام العاملين والموظفين بالنواحي التي لم يحسنوا العمل فيها.
- د. على المسؤولين أو المسئول أن لا يعاقب موظف أمام زملائه.
- هـ. على المسئول أن لا يجعل النتائج (الثواب أو العقاب) معادلة للسلوك الذي يقوم به الموظف⁽²⁾.

ويعد سكر من أهم رواد هذه النظرية في مجال السلوك التنظيمي، فمن وجهة نظر سكر على أسلوب تعديل السلوك التنظيمي في النظرية التعزيز، والتي وتركز على المبادئ التالية:-

1. أن الأفراد يسلكون الطرق التي يرون أنها تؤدي بهم إلى تحقيق مكاسب شخصية.

(1) محمد حسن محمد حمادات، المرجع السابق ذكره، ص 135.

(2) مصطفى نجيب شوايش، الإدارة الحديثة - مفاهيم وظائف وتطبيقات، دار الفرقان، أريد، الأردن، 1993م، ص 653.

2. أن السلوك الإنساني يمكن تشكيله وتحديدته من خلال التحكم بالمكاسب والعوائد⁽¹⁾.

ومن هنا أرى أن هذه النظرية اعتبرت أن السلوك الإنساني يحدد من قبل مثيرات خارجية وتم تجاهل دور الحاجات الداخلية وقيم الفرد سواء إن كان عاملاً أو موظف واتجاهاته في عملية الحفز.

وتعتبر الحوافز من المؤثرات الأساسية التي تلعب دوراً "هاماً وحيوياً" في سلوك الأفراد ومن خلالها يمكن خلق الرغبة لديهم في الأداء، الأمر الذي يمكن معه القول أن قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها تتوقف إلى حد كبير على نجاح الإدارة في توفير القدر الكافي من الدافعية لذي الأفراد ووضع نظام فعال للحوافز الذي يوجه لإثارة الدوافع التي بدورها تدفع الأشخاص للعمل وتحقيق لهم الرضا عن العمل.

وعليه ترى الباحثة أن نظرية الحافز تشير إلى مجموعة من العوامل التي تؤدي للرضا الوظيفي مثل: الإنجاز والتميز وطبيعة الوظيفة والمسؤولية والترقية، كما تشير إلى وجود مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا وهي السياسية المتبعة والإدارة والإشراف والراتب والعلاقات وظروف العمل.

د. نظرية الحاجة للإنجاز أو نظرية لإنجاز (المكيلاند):-

تحتل هذه النظرية الحديثة نسبياً مكانة خاصة لدافعية العمل؛ لأنها تتناول الخصائص الشخصية لبعض الأفراد التي تجعلهم ذاتياً وكأنما يندفعون طبيعياً للأداء ويتصرفون كما لو كانوا هم يملكون مصادر ذاتية لتحفيز أنفسهم، فهناك أدلة كثيرة تبين بأن الأفراد يختلفون في مدى امتلاكهم لدوافع ذاتية للإنجاز، والأداء العالي المتميز، والنجاح في تحقيق الأهداف التي يلتزمون

⁽¹⁾ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005م، ص297-298.

بتحقيقها، والتي غالباً ما تكون أهداف عالية المستوى، وقد بينت الدراسات بأن أمثال هؤلاء (الأشخاص الذين يملكون دافع الإنجاز) يندفعون ذاتياً لأداء الأعمال المطلوبة منهم، وكذلك التقدم في مجال عملهم.

ومن هنا نستنتج أن مثل هؤلاء الأشخاص أو الموظفين هم ضروريين لإشغال المواقع المهمة خاصة الإدارية، إذ تضمن المؤسسة أو المنظمة بأنهم يحفزون أنفسهم ولا يحتاجون تحفيز من طرف خارجي، وهذه سمة مهمة في القائد الإداري.

وعليه فإذا كانت هناك اختلافات بين الناس من حيث قوة حاجاتهم للإنجاز، فالمنظمة والمؤسسة بحاجة أن تستفيد من هذه السمة، فتسقط أو تُعيّن من يملكون هذا الاستعداد بالمستوى الذي يناسبها، وهذا يتطلب قبل ذلك ما يخص هؤلاء الأشخاص خصائص ذوي الحاجة للإنجاز⁽¹⁾.

يري مكيلاند من خلال ما قام به من دراسات عديدة لدافع الإنجاز وقيامه بإلقاء محاضرات لمجموعة من أصحاب الأعمال من أجل إثارة حاجة الإنجاز لديهم، فتوصل إلى أن حاجة الإنجاز تتكون من عدة عوامل منها: طفولة الفرد ونشأته ونوع المنشأة التي يعمل بها⁽²⁾.

وعليه فإن هذه النظرية التي اقترحها مكيلاند فرصة لإشباع ثلاث حاجات هي الحاجة إلى القوة أو النفوذ أو السلطة، الحاجة إلى الإنجاز، الحاجة إلى الاندماج أو الانتماء، ويسعى الفرد إلى إشباعها وتمثل الدافع والمحرك لمختلف مواقف وسلوكيات الأفراد في المنظمة وهي⁽³⁾:-

(1) سعاد نايف البرنوطي، أساسيات إدارة الأعمال، الشركة العربية المتحدة، القاهرة، سنة 2004 ص 419 - 420.

(2) محمد حسن محمد حمادات، المرجع السابق ذكره، ص 142.

(3) محمد سعيد سلطان، المرجع السابق ذكره، ص 140.

1- الحاجة إلى الإنجاز: وهي الرغبة في التفوق والنجاح في إنجاز العمل وتعني أن الأفراد

يرغبون في إشباع حاجاتهم هذه من خلال مناصب ووظائف فيها تحدي لقدراتهم وإمكانياتهم

و لذلك فهم يسعون إلى إتمام أعمالهم ومحاولة إثبات جدارتهم ورغبتهم في تحمل المسؤولية.

2- الحاجة إلى الصداقة والانتماء: وهي الرغبة في تكوين علاقات مع الآخرين وأن يكون للرفد

علاقات اجتماعية وشخصية مع الآخرين، ويمكن أن يحصل ذلك من خلال الأعمال التي

تؤدي من خلال التفاعل مع الزملاء في العمل أو فرق العمل.

3- الحاجة إلى السلطة أو النفوذ: وهي الرغبة في التحكم والسيطرة والتأثير في الآخرين، بمعنى

رغبة الفرد في أن يكون له القدرة في السيطرة على كل ما يحيط به أحداث وأشياء وأشخاص

وإشباع هذه الحاجة يكون من خلال سعي الفرد في الوصول إلى مراكز السلطة في المنظمة.

وتتحدد ملامح هذه النظرية فيما يلي⁽¹⁾:-

أ. أن كل إنسان يملك هذه الحاجات بدرجات متفاوتة.

ب. استخدام الاختبارات الاسقاطية لمعرفة قوة هذه الحاجات بعيداً عن التأثيرات الخاصة.

ج. الحاجة يمكن أن تعلم إذا ما وضع المتعلم في ظروف خاصة وخضع لاختبارات معينة.

د. كان اهتمام ميكلائند منصباً على إيجاد نوع من التوافق بين النمط الدافعي للأفراد، وبين

حالات المنظمة التي يعملون بها.

وترى الباحثة بالنسبة لنظريات الحاجة (ماسلو، الدفر، ميكلائند) هو أن إشباع الحاجة

تمثل حالة الرضا، وعدم الإشباع يمثل حالة عدم الرضا، على الرغم من اختلافهم في تصنيف

هذه الحاجات.

(1) مصطفى نجيب شوايش، إدارة الأفراد، دار الشرق للنشر والتوزيع، بيروت ، 1990م، ص 60.

هـ. نظرية العلاقات الإنسانية:-

يعتبر ألتون مايو الذي أشرف على تجربة هوثورن أول رواد هذه النظرية التي غرست في الأذهان مفهوم المنظمة كتنظيم اجتماعي، والتي برهنت على أن السبب في كفاية وزيادة الإنتاج لا يرجع إلى الظروف والبواعث المادية بقدر ما يرجع إلى ارتفاع الروح المعنوية بين العاملين، وأن العوامل الحاسمة في زيادة القدرة الإنتاجية نفسية واجتماعية أكثر منها مادية.⁽¹⁾

وبمعنى آخر تقوم هذه النظرية على فهم الأفراد أيًا كان مستواهم لبعضهم البعض، من حيث سلوكهم وتصرفاتهم وميولهم ورغباتهم، حتى يمكن خلق جو من التفاهم المتبادل والتعاون المشترك والمشاركة الجماعية، حيث تفترض هذه النظرية أن الفرد بطبيعته نشيط ويحب العمل والطموح، ولا تنحصر حاجاته في الأشياء المادية والأمان بل تتعداها إلى حاجات نفسية واجتماعية.⁽²⁾

وأثر اختبارات هاوثورن الشهيرة التي قام بها التون مايو وزملائه حيث كانت مصانع هاوثورن تعاني من ظاهرة خطيرة، وهي تقيد العمال لإنتاجهم، وعند بحث العلاقة بين الإنتاجية وظروف العمل المادية مثل الأجور، الإضاءة التهوية فترات الراحة، الرطوبة، النظافة، والضوضاء على الأداء العمل لوحظ:-

أن كل فتاة من اللاتي كن موضوع الدراسة، كانت تتعب في عملها أسلوباً خاصاً بها وكانت تلجأ بين وقت وآخر إلى تغيير هذا الأسلوب، حتي تتجنب الرقابة المؤدية إلى الملل وهذه النتيجة لها أهميتها بالنسبة للمهندسين وخبراء الزمن والحركة، الذين يهدفون إلى تنميط الحركات التي يؤديها العاملين متجاهلين مثل هذه اللامسات الخاصة التي يدخلها الفرد وأهميتها في أسلوب

(1) أحمد محمد جاب الله عمارة، الإدارة في الخدمة الاجتماعية، المدخل الي منظومة العولمة من الاصول، المفاهيم الاتجاهات، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الاولى، سنة 2003، ص 72.

(2) سعد نايف البرنوطي، أساسيات إدارة الأعمال، الشركة العربية المتحدة، القاهرة، سنة 2004، ص 419 و 420.

عمله، كما توصلت هذه الأبحاث الي أن العامل في المؤسسة يعمل داخل جماعة لها عاداتها وتقاليدها، وهي غالباً ما تنشأ دون اعتراف أو تقدير من الإدارة، ويطلق على هذا النوع من الجماعات (الغير الرسمية).

وتتمثل أهدافها في مقاومة القواعد والتشريعات الصارمة من الإدارة.⁽¹⁾

2-نظرية ذات العاملين (هيرزبرج):-

قدم هذه النظرية العالم (فرويدريك هيرزبرج) كمحاولة تفسير العلاقة بين دوافع الإنسان ورضاه وإنتاجيته لأداء الأعمال التي يكلف بها، وترتكز النظرية على تأثير الحوافز المختلفة التي تعرضها المنظمة على العاملين، كما تهتم بتفسير العلاقة بين الرضا والدوافع الإنتاجية⁽²⁾، فقام بتطوير نظرية أسماها نظرية ذات العاملين، حيث استطاع أن يميز بين مجموعتين من العوامل، عوامل مرتبطة بالعمل نفسه أو بالوظيفة (الرضا عن العمل هو الحوافز)، وعوامل مرتبطة بمحيط العمل أو محيط الوظيفة (العناصر الوقائية).

المجموعة الأولى: وهي العوامل المرتبطة بالوظيفة أو ما يطلق عليها العوامل الدافعة أي تلك العوامل التي تزود الأفراد بالدافعية وتردي إلى الرضا الوظيفي، وتتشابه مع الحاجات في المستويات العليا لهمر ماسلو، وترتبط بمحتوى العمل أو الوظيفة وقد قام بحصرها في النقاط الآتية:-

1. القدرة على إنجاز العمل.

2. وضوح مسئولية الفرد عن عمله وعن عمل الآخرين.

3. الحصول على تقدير واحترام الآخرين.

⁽¹⁾ صلاح الشنواني، أساسيات إدارة الأعمال، الشركة العربية المتحدة، القاهرة، سنة 2004، ص 491.

⁽²⁾ سعاد نايف البرنوطي، المرجع السابق ذكره، ص 415.

4. فرص الترقية والتقدم في العمل.

5. أداء عمل ذو قيمة وأهمية للمنظمة.

المجموعة الثانية: العوامل المرتبطة بمحيط العمل أو ما يطلق عليه العوامل الوقائية، والتي يشكل توفرها منع لحالة عدم الرضا، ونقص الحماس في العمل، ولكن في نفس الوقت توفرها لا يعني بالضرورة حصول حالة الرضا، وهي تتشابه مع المستويات الدنيا للحاجات في هرم ماسلو، وتشمل الآتي:

1. ظروف العمل المادية.

2. العلاقة بين الفرد والرؤساء في العمل.

3. العلاقة بين الفرد وزملائه.

4. نمط القيادة والإشراف وسياسات المنظمة وأساليب إدارتها.

وقد لاقت هذه النظرية قبولاً لدى أوساط الباحثين، وحتى لدى المنظمات خصوصاً أنها تلفت الانتباه إلى قضية هامة وهي تصميم وإعادة الوظائف (الإثراء الوظيفي)، حيث يمكن للمنظمة من خلال تصميم الوظيفة وإعادة تصميم الوظيفة من الأثير على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين، وعلى الرغم من أهمية هذه النظرية في تفسير الرضا الوظيفي، إلا أنها لاقت بعض الانتقادات ومنها⁽¹⁾:

- التشكيك في عدم الوصول إلى نفس النتائج في حالة ما إذا تم استبدال الطرق والأساليب التي اعتمدها هرزبرج ومؤيديه.

- أظهرت بعض الدراسات أن هناك بعض العوامل الوقائية التي تؤدي إلى الرضا مثل الأجر، وبعض العوامل الدافعة تؤدي إلى الاستياء أو عدم الرضا سياسة المنظمة.

⁽¹⁾ صادق محمد عفيفي وآخرون، الإدارة في مشروعات الأعمال، دار الكتاب، الكويت، 1981م، ص 284.

- لم تعمل الدراسة على قياس درجات الرضا وعدم الرضا وإنما قياس كيسي لحالة الرضا وعدم الرضا.

ووفقاً لهذه النظرية في مجال العمالة نجد أن العوامل الدافعية إن وجدت فهي تؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية وتوفير شعوراً إيجابياً لدى الأفراد وتعطيهم فرصاً للتطور الشخصي، مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الأداء، وكذلك أوضحت أن المكافآت تدفع للعاملين من أجل زيادة دافعهم للعمل والإنجاز، وبالتالي سوف يكون عندهم رضا وظيفي إيجابي للعمل والمكان الذي يعملون به، وتزداد مستويات أدائهم وإنجازهم للمهام المطلوبة منهم.

3. نظرية المقارنة:-

من خلال الاطلاع على أدبيات السلوك التنظيمي، والبحوث السابقة في الرضا الوظيفي، يمكن تصنيف بعض النظريات التي تسعى إلى تفسير الرضا الوظيفي ضمن مجموعة تعتمد على عنصر المقارنة التي يجريها الفرد أو العامل بين بعض العوامل، وفيما يلي عرض لأهم هذه النظريات:-

أ- نظرية العدالة (لأدمز):

تمثل هذه النظرية واحدة من عدد النظريات التي اشتقت من عملة المقارنة الاجتماعية، حيث تقوم على مسلمة أساسية وهي رغبة الفرد في الحصول على معاملة عادلة ومنصفة، واعتبر أدمز أن هناك علاقة متبادلة بين الموظف والمنظمة التي يعمل بها، حيث يقدم الموظف الجهود والخبرة مقابل الحصول على العوائد مثل الأجر والترقيات والتأمينات الصحية، وبناء على هذه النظرية يقوم الفرد بإجراء مقارنة بين معدل عوائده وما يقدمه إلى المنظمة، وعوائد الآخرين وما يقدمونه إلى المنظمة، فإذا تساوى المعدلان شعر الفرد بالرضا عن العمل، وإذا وجد أي اختلاف

بينهم من وجهة نظره فإنه يشعر بالظلم مما يؤثر على أدائه الوظيفي حيث تكثر غيابهات وقد يغادر المنظمة إذ وجد أفضل منها⁽¹⁾.

ب- نظرية التوقع (فيكتور فروم 1964):

وهي التي ترى أن الرضا الوظيفي هو حصيلة التفاعل بين حاجات الفرد وتوقعاته وقيمة ما تقدمه الوظيفة؛ أي بمعنى تركز هذه النظرية علي الفرق بين ما يحتاجه العامل وبين ما يتحصل عليه من عمله، وترى هذه النظرية أن دافعية الفرد لأداء العمل هي محصلة للعوائد التي يتحصل عليها أو شعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد⁽²⁾، وبعبارة أخرى ترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي يعبر عن تقدير احتمالي لمقدار ما يحصل عليه الفرد ومقدار ما كان متوقع الحصول عليه نتيجة أدائه وتعتمد هذه النظرية على ثلاث جوانب كما يلي⁽³⁾:-

- الجاذبية (المنفعة) وهي مدى الأهمية التي يعطيها الفرد للنواتج أو العوائد المحتملة التي يمكن أن يحققها في عمله وتتمثل في الحاجات غير المشبعة.
 - الارتباط بين الأداء والعائد (المكافأة) وهي درجة اعتقاد الفرد بأن مستوى أدائه يؤدي إلى تحقيقه للنواتج أو العوائد المرغوبة.
 - الارتباط بين الجهد والأداء، وهي الاحتمال المدرك للفرد بأن الجهد المبذول سيؤدي إلى تحقيق الأداء، أي رغبة الفرد في العمل، أو تحقيق عائد معين في أي وقت، وتتوقف على أهداف الفرد وإدراكه للقيمة النسبية لهذا الأداء كوسيلة لتحقيق هذه الأهداف.
- وبناء على النظرية نجد رضا الفرد لا يتحقق نتيجة الوصول إلى هدف بقدر ما يتجه إدراك الفرد للجهد الذي بذل في سبيل تحقيق هذا الهدف والدافعية تعني قوة الدافع نحو عمل ما وقوة

(1) نبيل النجارة، الإدارة أصولها واتجاهاتها المعاصرة، الشركة العربية للنشر، 1993، ص 15.

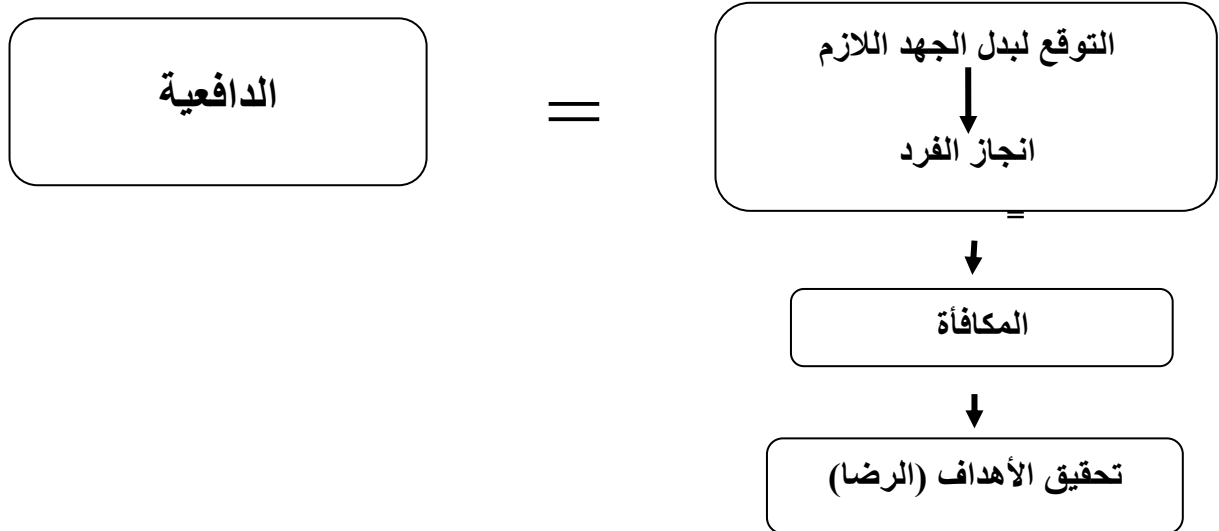
(2) نبيل النجارة، الإدارة أصولها واتجاهاتها المعاصرة، الشركة العربية للنشر، 1993، ص 15.

(3) راوية حسن، مرجع سبق ذكره، ص 133. إضافة المرجع بالكامل.

الرغبة تعني شدة رغبة إنسان في رغبة إنسان في شيء ما والتوقع يعني احتمال حصول ذلك الإنسان على الشيء من خلال عمل معين.

والشكل التالي يوضح جوهر نظرية التوقعات عند فروم⁽¹⁾:

الدافعية = التوقع X الرغبة X الوسيلة



شكل يوضح جوهر نظرية التوقعات عند فروم⁽²⁾

حقيقة بين أداء العمل والإشباع المادي الذي يمكن الحصول عليه وذكرت أن أسباب المشكلات لدى هذه الفئة عدم التقدير من المسؤولين والزملاء الدائمين في المؤسسة وأيضاً طبيعة الإشراف سلبياً أو إيجابياً، وهذا ما تناولته الباحثة في أسباب مشكلات عدم الرضا، والتي ترجع إلى الإشراف وعدم إسناد المسؤوليات الحقيقية والهامة لهذه الفئة.

وأكدت النظريات السابقة أن السبب وراء هذه المشكلات استخدام السلطة لقرارات صارمة ورقابة وحجر على أفكارهم مع عدم وجود مرور بينهم وبين المسؤولية.

⁽¹⁾ محمد حسن محمد حمادات، مرجع سبق ذكره، ص 140 - 141

⁽²⁾ المرجع السابق.

وأفادت نظرية التوقع أن أسباب المشكلات وعدم الرضا ترجع إلى عدم الإنسجام مع الزملاء والرؤساء في العمل.

ج- نظرية القيمة (لوك):

وهي من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، ووفقاً لهذه النظرية فإن الرضا الوظيفي حسب درجة التوافق الذي يحصل بين ما يحصل عليه الفرد فعلاً من عوائد وما يرغب في الحصول عليه، وانطلاقاً من هذه النظرية فإن درجة رضا الفرد عن عمله أو أحد عناصر عمله تحكمها ثلاثة أشياء⁽¹⁾:-

- مقدار ما يأمل الفرد في الحصول عليه بالنسبة للعنصر.

- مقدار ما يحصل عليه فعلاً بالنسبة لهذا العنصر.

- أهمية هذا العنصر بالنسبة له.

وكلما حصل الفرد على نواتج ذات قيمة بالنسبة له زادت درجة شعوره بالرضا، بمعنى قدرة الوظيفة على توفير عوائد يعتقد الفرد أنها ذات أهمية بالنسبة له، وهذه العوائد ليست بالضرورة تلك الموجودة في هرم ماسلو وبنفس التدرج، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل فرد على حدة بما يريده من عوائد يرى أنها تتناسب ووظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي وتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة، فمثلاً أحد كبار المديرين وفقاً لنظرية ماسلو يجب أن يسعى إلى التقدير أو أي عوائد أخرى يراها مناسبة له ذات أهمية بالنسبة له.

ويمكن النظر إلى هذه النظرية على أساس المعادلة التالي:-⁽²⁾

$$\text{روك} = (\text{رف} 1) + \text{ه} 1 + (\text{رف} 2) \text{ه} 2 + \dots$$

(1) أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الاسكندرية، الدار الجامعية، طبعة الثامنة، 2002م، ص 299.

(2) نبيل النجاعة، الإدارة أصولها واتجاهاتها المعاصرة، الشركة العربية للنشر، 1993، ص 15.

روك: الرضا الوظيفي الكلي.

(رف): الرضا الفردي عن جانب من جوانب العمل.

ه: أهمية العنصر بالنسبة للفرد.

4. نظرية الأنساق:-

تعتمد هذه الدراسة على نظرية الأنساق حيث يعرف النسق الاجتماعي بأنه شبكة من العلاقات بين الأفراد والجماعات، تنظمه مجموعة من القيم الاجتماعية والمعايير⁽¹⁾.

بالإضافة إلى الإطار النظري للرضا الوظيفي الذي تم التحدث عنه سلفاً.

كما يعرف النسق بأنه (الكيان المنظم الذي يضم مجتمعاً لأجزاء تتكون منها وحدة متكاملة وكل نسق يؤدي مجموعة من العمليات والأنشطة بينها تتكامل لتحقيق هدف مشترك كما أنها تتسم بالاستقرار والاستمرار ويتكون النسق المفتوح من ثلاث مكونات رئيسية ترتبط معاً في تكامل وترابط ولكل مكون أهمية خاصة في مركز النسق الكلي () وتتمثل هذه المكونات في المدخلات والتي تتمثل في: الموارد البشرية، التجهيزات والمعدات، الوقت، المعاشات والمساعدات والعلماء، وعملية التحويل هي تلك العمليات التي تهتم بتحقيق أقصى فائدة من المدخلات، وتستبعد المدخلات غير المتوافقة مع النسق، وهذه العمليات من الكفاءة والمقدرة وتتحدد في اتخاذ القرارات الإشراف، التنسيق، وطبيعة العلاقات بين فريق العمل (الإخصائيين الاجتماعيين)، التنسيق والتكامل بين هذه الخدمات داخل إدارة المعاشات والمساعدات وأيضاً الخدمات الأخرى الموجودة والقائمة في المجتمع والمخرجات تعتبر الناتج النهائي للنسق (إدارة المعاشات والمساعدات) وتخرج في صورة الخدمات والمساعدات التي يقدمها النسق (إدارة المعاشات) للمستفيدين، وهناك علاقة بين المدخلات والمخرجات ناتج هذه العلاقة هو الرضا الوظيفي عن تلك الخدمات

(1) علي ليلة، البنائية الوظيفية، دراسة في علم الاجتماع والأنثروبولوجيا، القاهرة، دار المعارف، 1982م، ص84.

والمساعدات التي يقدمها الأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق حالة من الرضا والتوازن بين النسق والبيئة لضمان تحسين المخرجات بصفة مستمرة.

5. نظرية الدور:-

تنطلق هذه النظرية من نظرية الدور حيث إن معظم مشكلات الإنسان تنجم عن عدم قدرته على أداء أدواره الاجتماعية بنجاح وفقاً لهذه النظرية تكمن من عجز الإنسان عن أدائه لدوره الاجتماعي في المكانة المعنية فقد يكون ناجح في أداء دور كطبيب ولكنه عاجز عن أداء دوره كزوج أو دوره كأب.

والفكرة الأساسية لهذه النظرية تقوم على أساس أن كل فرد يشغل مركزاً اجتماعياً في السلم الاجتماعي، وهذا المركز يحتم على الشخص الذي يشغله مجموعة من الحقوق والالتزامات التي تضمن تفاعله مع الأشخاص الآخرين الذين يشغلون مراكز اجتماعية اجتماعية أخرى.

وينظر إلى الدور على السلوك الذي يرتبط بمركز خاص ويتضمن المعايير الاجتماعية التي توجه تفاعل ممارس الدور.

ويعرف الدور بأنه الممارسة التي يقوم بها الإخصائي الاجتماعي بحكم إعداد المهني سواء مع الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات المحلية لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية.

ويشير الدور إلى الجانب الديناميكي للمركز، بينما يشير المركز إلى مكانة الفرد في النسق الاجتماعي، فالدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه، وهذا يتأثر بفهم الفرد والآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بالمركز الاجتماعي.

وهنا يستند الدور إلى عدة حقائق أساسية أهمها:-

الدور المتوقع وهو الذي يتكون من نسق من التوقعات التي توجد في البيئة الاجتماعية وهذه التوقعات تتعلق بسلوك الشخص تجاه الآخرين الذين يشغلون مراكز أخرى.

الدور الذاتي يتكون من توقعات معنية يقيمها الشخص على أنها ملائمة للسلوك الذي ينتجه عندما يتفاعل مع مراكز أخرى، الدور الممارس وهو الذي يتكون من أنماط سلوكية يسلكها الشخص شاغل المركز عندما يتفاعل مع شاغلي مراكز أخرى.

فمفهوم الدور المهني يشير الدور المهني يشير إلى مجموعة من المسؤوليات المهنية التي تحدد الأخصائي الإجتماعي أثناء عمله على أن يلتزم بمبادئ المهنية عند قيامه بذلك، ويزيد من معدل كفاءة الأخصائي الإجتماعي عند تحمله لهذه المسؤوليات، كلما ضاقت الفجوة بين دوره الفعلي وبين الدور المتوقع منه، كما استخدم أيضاً لقيام الأخصائي الإجتماعي بمسؤولياته المهنية مع الأفراد والجماعات والمجتمعات لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية من خلال إعداد المهني والالتزام بمبادئها.

مما سبق تستنتج الباحثة أن هناك ارتباط كبير بين مفهومي الدور المهني والأداء المهني، فالأداء هو الجانب التنفيذي للدور، وهو طريقة قيام الشخص بدوره المهني أو موقف معين وهذا يتعلق بإحدى محددات الرضا الوظيفي، وجوده لأداء المهني للإخصائي الإجتماعي بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات، وهي علاقة إرتباطية عن مدى الرضا الوظيفي للأخصائي الإجتماعي وجودة أدائه المهني بتلك الإدارات.

وتستنتج الباحثة من خلال عرضها للنظريات السابقة والمتعلقة بالرضا الوظيفي، حيث أن هناك نظريات خاصة بالدافعية نحو العمل، والتي افترضت المساعدة في تفسير العمل والفهم له مثل نظريات الحاجات، ووضح للباحثة منها أن الفرد لديه الدافع لتحقيق حاجات معينة، وأن دوافع الفرد تظهر متتالية وفقاً لتدرج هرمي مقسم إلى خمس حاجات من بينها الحاجات الخاصة

بالأمن والأمان والاستقرار والحاجة إلى الاحترام...، كما استفادت الباحثة من هذه النظريات أن الرضا عن الراتب يمثل بصورة غير مباشرة الحاجة إلى الأمن والاستقرار، وتطرقت الباحثة لدرفر وهذه النظريات اعتمدت بشكل رئيسي على تفسير الدوافع باعتبار أنها معبرة عن حاجات الإنسان المختلفة التي تتطلب منه إشباعها وجميع هذه الحالات أو بعضها يحقق الرضا الوظيفي ويؤدي بالتالي إلى جودة الأداء المهني.

وأيضاً هناك عوامل متعددة ومتشابهة لا نستطيع إخضاعها للدراسة والتحليل مما يدل على تطبيق نظرية على مجتمع ونجاحها لا يعني بالضرورة نجاحها في مجتمع آخر، ولكن يمكن دراسة كل مجتمع حسب ما يتلاءم مع البيئة المراد دراستها من خلال الاسترشاد ببعض النظريات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي.

مدي الاستفادة من النظريات السابقة:-

1- نجد أن هناك نظريات خاصة بالدافعية نحو العمل والتي افترضت المساعدة في تفسير العمل والفهم له، مثل نظريات الحاجات ووضح منها أن الفرد يكون لديه الدافع لتحقيق حاجات معينة، وبالتالي دوافع الفرد تظهر متتالية وفقاً لمدج هرمي مقسم إلى خمس حاجات من بينها الحاجات الخاصة بالأمن والاستقرار والحاجة إلى الاحترام والتقدير، وتمت معرفة الاستفادة من هذه النظرية أن الرضا عن الأجر يمثل بصورة غير مباشرة الحاجة إلى الأمن والاستقرار، وهذا ما تبين في أسباب عدم الرضا وهو يرجع إلى عدم الرضا عن الأجر.

2- تأكيد النظريات السابقة أن السبب وراء عدم الرضا الوظيفي استخدام السلطة لقرارات صارمة ورقابة حجر على أفكارهم مع عدم وجود مرونة بينهم وبين المسؤولين.

3- كما وأضافت نظرية التوقع أن أسباب المشكلات (عدم الرضا الوظيفي) ترجع إلى عدم الانسجام مع الزملاء والرؤساء في العمل وعدم الرضا عن الأجر (الراتب) وعدم الرضا عن العمل.

وهذا ما نجده أيضاً في نظرية (هيرزبرج) إذا ذكرت أن هناك عوامل خارجية متعلقة ببيئة العمل، والتي تؤدي إلى عدم توافرها، إلى وجود عدم رضا بين بعاملين بالمؤسسة. ومن خلال استعراض للأهم النظريات التي تعالج الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني والتي اعتمدت بشكل على تفسير الدوافع بأنها معبرة عن حاجات الإنسان المختلفة التي تتطلب منه إشباعها، وجميع هذه الحالات أو بعضها يحقق الرضا الوظيفي ويؤدي إلى جودة الأداء المهني.

كما أن هناك عوامل متعددة ومتشابهة لا نستطيع إخضاعها للدراسة والتحليل مما يدل على أن تطبيق النظرية على مجتمع ونجاحها لا يعني بالضرورة نجاحها في مجتمع آخر، ولكن يمكن دراسة كل مجتمع حسب ما يتلاءم مع البيئة المراد دراستها من خلال الاسترشاد ببعض النظريات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على جودة الأداء المهني.

المبحث الثاني

الدراسات السابقة

تحظى الدراسات التي تتناول الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي باهتمام كثير من العلماء والباحثين، لما يمثله الرضا الوظيفي من قيمة باعتبار أن الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي هو الناتج النهائي لدرجات رضا عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله وتعرض الباحثة لبعض الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي بشكل مباشر أو غير مباشر وفقاً لما يلي:-

أولاً - الدراسات المحلية:-

الدراسة الأولى: دراسة عوض سليم خليفة⁽¹⁾ معنونة بـ (الخلفية الاجتماعية والثقافية للموظفين ببعض معوقات الأداء الوظيفي)، 1997م دراسة ميدانية على موظفي صندوق الضمان الاجتماعي.

هدفت الدراسة إلى معرفة معوقات الأداء الوظيفي التي ترتبط بالخلفية الاجتماعية والثقافية للموظفين العاملين لهذا التنظيم من خلال أنظار القيادات التنفيذية بالصندوق إلى هذه المعوقات ومحاولة التخفيف من حدتها.

أداة البحث: استخدام الباحث استمارة الاستبيان لأخذ البيانات واختيرت عينة البحث بطريقة عشوائية وهي تتكون من (385) مفردة.

نتائج الدراسة:-

(1) عوض سليم خليفة، الخلفية الاجتماعية والثقافية للموظفين وعلاقتها ببعض معوقات الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طرابلس، كلية العلوم الاجتماعية التطبيقية، 1997م.

- 1- لا يوجد استقرار وثبات للتقسيم الإداري بوجه عام إذ تحدث من حين لآخر تغييرات طارئة غير مخططة أو مدروسة انعكس سلباً على مختلف التنظيمات الإدارية.
- 2- يعاني أفراد العينة من ازدواجية المعايير.
- 3- يرى أفراد العينة أن دخلهم يعتبر منخفض.
- 4- هناك فروق واختلافات في علاقة متغير الولاء للمؤسسات التعليمية بتغيرات مكان العمل حسب المنطقة الجغرافية، والعمر، ومستوى التعليم، مع إكتشاف أنه هناك فروق واختلاف في علاقة متغير الولاء للمؤسسات التقليدية بمتغيرات النوع، والحالة الاجتماعية، ونوع الوظيفة، وعدد سنوات الخبرة، ودرجة الوظيفة، والخلفية الحضرية.
- 5- هناك فروق واختلافات في علاقة متغير الاغتراب بمتغيرات مكان العمل حسب المناطق الجغرافية والدرجة الوظيفية والعمر والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخدمة، ولم توجد فروق ذات دلالة في العلاقة بين متغير الاغتراب بمتغيرات النوع والحالة الاجتماعية ونوع الوظيفة ومستوى الدخل والخلفية الحضرية.
- 6- هناك فروق واختلافات في علاقة متغير الرضا عن الوظيفة بمتغيرات النوع ومكان العمل حسب المناطق الجغرافية والدرجة الوظيفية ومستوى الدخل ومستوى التعليم والخلفية الحضرية وبتغيرات الحالة الاجتماعية ونوع الوظيفة أو السن وعدد سنوات الخدمة.
- 7- هناك فروق واختلافات في علاقة متغير الرضا عن الدخل بمتغيرات العمل حسب المناطق الجغرافية ونوع الوظيفة والدرجة في حين لا توجد فروق ذات دلالة في العلاقة بين متغير الرضا عن الدخل وبتغيرات النوع والحالة الاجتماعية ومستوى الدخل وبتغيرات النوع والحالة الاجتماعية ومستوى الدخل والسن ومستوى التعليم وعدد سنوات الخدمة والخلفية الحضرية.

أظهرت الدراسة أن أغلب أفراد العينة 77% هم من فئة الشباب؛ أي الذين أعمارهم 40 سنة فأقل.

الدراسة الثانية: دراسة سيف النصر علي العسكري⁽¹⁾ معنونة بـ (أثر بعض المتغيرات على الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات رعاية المتخلفين عقلياً (2006-2007م)).

وهدفت الدراسة إلى:-

- 1- معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات رعاية المتخلفين عقلياً.
- 2- معرفة أثر بعض المتغيرات التالية الجنس والعمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة والدخل والحالة الاجتماعية على المستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات رعاية المتخلفين عقلياً.
- 3- معرفة نقاط القوة التي تسبب في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات رعاية المتخلفين عقلياً ونقاط الضعف التي تخفض من مستوى الرضا الوظيفي في تلك المؤسسات.

أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة على استمارة (الاستبيان) موجهة للعاملين بمؤسسات رعاية المتخلفين عقلياً والذين بلغ عددهم (381) ذكور، و(340) إناث.

أهم نتائج الدراسة:-

- 1- مستوى الرضا لدى العاملين بمؤسسات رعاية المتخلفين عقلياً متوسط.

⁽¹⁾ سيف النصر علي العسكري، أثر بعض المتغيرات على الرضا الوظيفي في مؤسسات المتخلفين عقلياً، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طرابلس 2006-2007.

2- عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دالة (80.05) بين العاملين في مستوى الرضا عن العمل في متغيرات التالية: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الدخل، والحالة الاجتماعية.

3- هناك فروق دالة إحصائية عند دالة (800.05) لصالح الفئات التالية: سنة لأقل من 3 سنوات، و 3 سنوات لأقل 6 سنوات، أما بقية فئات الخبرة فهي غير دالة إحصائية.

4- نسبة عالية من العاملين راضون عن أنفسهم بالعمل في المجال، وبخاصة ممن لديهم خبرة تزيد عن ثلاث سنوات في هذا المجال.

الدراسة الثالثة: دراسة التي قام بها محمد عبدالله الكموشي⁽¹⁾ معنونة بـ (بعض العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين) دراسة ميدانية بالمؤسسات الاجتماعية في مدينة طرابلس، 1996م.

وهدفت الدراسة إلى:-

1. التعرف على بعض العوامل الذاتية التي ترتبط بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية برضا الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية في مدينة طرابلس.

2. التعرف على بعض العوامل المجتمعة التي ترتبط بعلاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية برضا الأخصائيين بالمؤسسات الاجتماعية في مدينة طرابلس عن وظائفهم.

منهج الدراسة: استخدم في دراسة المنهج الوصفي.

⁽¹⁾ محمد عبدالله الكموشي، العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين، دراسة ميدانية لمؤسسات الاجتماعية في مدينة طرابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طرابلس، كلية العلوم الاجتماعية التطبيقية، 1996م.

عينة الدراسة: أجريت الدراسة على جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الاجتماعية التابعة لفرع صندوق الضمان الاجتماعي بمدينة طرابلس والبالغ عددهم 124 أخصائي اجتماعي يعملون ضمن 27 مؤسسة اجتماعية.

الأداء المستخدمة في الدراسة: استخدم الباحث في الدراسة استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:-

1. أن الأخصائيات الاجتماعيات هن الأكثر شعوراً بالرضا عن وظائفهن، عن زملائهم الأخصائيين الاجتماعيين من ذكور.

2. أن الأخصائيين الاجتماعيين الأكبر عمراً هم أكثر شعوراً بالرضا عن وظائفهم من زملائهم صغار السن.

3. الرغبة في العمل في مجال الوظيفة الحالية، حيث تبين أن الأخصائيين الاجتماعيين الذين تتوفر لديهم الرغبة في العمل بمجال وظيفتهم الحالية.

فيما يخص البعد الثاني من أبعاد مشكلة الدراسة فأوضح الباحث أن هذه العوامل تتمثل في

الآتي:-

أ. توفر مظاهر الإدراك المجتمعي لأهمية الوظيفة.

ب. توفر الاحترام والتقدير المجتمعي للوظيفة.

ج. توفر مكانة اجتماعية مناسبة للوظيفة.

حيث تبين أن الأخصائيين الاجتماعيين الذين يدرك أفراد أسرهم وأصدقائهم وبقية أفراد مجتمعهم أهمية وظيفتهم ويقدرونها ويحترمونها، والذين تحقق لهم وظائفهم مكانة اجتماعية مناسبة بين أفراد أسرهم وأصدقائهم، وبقية أفراد مجتمعهم أهمية وظيفهم ولا يقدرونها ولا

يحترمونها والذين لا تتفق لهم مكانة اجتماعية مناسبة بين أفراد أسرهم وأصدقائهم وبقية أفراد مجتمعهم.

ثانياً - الدراسات العربية:-

الدراسة الأولى: دراسة الباحثة إيناس فؤاد نواوي فلمبان⁽¹⁾ معنونة ب (الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام لذا المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة) 1428هـ/1429هـ.

وهدفت الدراسة إلى:-

1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين والمشرفات التربويات.

2- التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والتربويات بمكة المكرمة.

3- الوقوف على علاقة كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية وتشمل (الجنس - المؤهل التعليمي - التخصص - الحالة الاجتماعية) للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة.

• وهدف الدراسة معالجة ظاهرتين من أهم ظواهر السلوك التنظيمي وهما الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وذلك بالتركز على المشرف التربوي والمشرفة التربوية كعنصر إنساني له دور المحرك في زيادة فعالية المؤسسة ورفع إنتاجها.

⁽¹⁾ إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة - متطلب تكميلي لنيل درجة ماجستير في قسم التربية والتخطيط بجامعة أم القرى بمكة المكرمة المملكة السعودية، كلية التربية قسم الإدارة.

الثالث خاص بقياس الالتزام التنظيمي وقد استخدمت الباحثة مقياس بورتر وزملائه للالتزام التنظيمي (ocq). وأما عينة الدراسة فتكونت من (103) مشرفاً تربوياً و(175) مشرفة تربوية من مختلف مراكز الإشراف التربوي.

نتائج الدراسة توصلت الدراسة إلى عدة نتائج تمثلت في الآتي:-

1- إن كل المشرفين يتمتعون بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي بمستوى حسابي (3052) وانحراف معياري (052) ومستوى عالٍ من الالتزام بمستوى حسابي (3.37) وانحراف معياري (0.51).

2- وجود علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي مقدارها (0.571).

3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 - 9) في درجات الرضا الوظيفي لذا المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعاً للتخصص لصالح التخصصات العلمية، والجنس لصالح الذكور.

4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في درجات الالتزام التنظيمي لمشرفين تبعاً للتخصص لصالح التخصصات العلمية، والجنس لصالح الذكور والمؤهل التعليمي لصالح حملة الدكتوراه.

الدراسة الثانية: دراسة خالد العمري⁽¹⁾ معنونة بـ (مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية)، 1992م.

⁽¹⁾ خالد العمري، مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية، مجلة البحوث والدراسات، المجلد السابع للعدد الثاني، 1992م.

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن، وكذلك العلاقة بين هذا المستوى وبعض خصائص المدير أو مديرة، واستخدام الباحث استبانة مينوسونا لقياس الرضا الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:-

1- وجود عوامل أسهمت في الرضا الوظيفي بشكل إيجابي لدى مديرين تتعلق بمستوى الإنجاز وتقدير المجتمع لهم .

2- كانت العوامل لتقدم الوظيفي والصلاحيات والاجورا واسلوب اتخاذ القرار والاستقلالية مصدرا ضعيفا" للرضا الوظيفي .

الدراسة الثالثة: دراسة هيام الشريدي وعبدالرحيم زهير⁽¹⁾ معنونة بـ (أنماط للسلوك دراسة حمدان بن سلمان الغامدي الرضا الوظيفي لدي العاملين في سجن مدينة تبوك، الرياض)، 2006م. هدفت هذه الدراسة إلى:-

- 1- التعرف على الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الرضا الوظيفي العاملين في السجن.
- 2- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في السجن.
- 3- الوقوف على معوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في السجن وكيفية معالجتها.

استخدام الباحث في هذه الرسالة منهج المسح الوصفي، وأوضح الباحث مجتمع الدراسة المستهدف والمكون من جميع الموظفين للعاملين بسجن مدينة تبوك خلال فترة الدراسة وعددهم (153) فرداً أو ضابطاً واستخدم الباحث المسح الشامل لكافة مفردات المجتمع.

⁽¹⁾ هيام الشريدي وعبدالرحيم زهير، أنماط للسلوك دراسة حمدان بن سلمان الغامدي الرضا الوظيفي لدي العاملين في سجن مدينة تبوك، الرياض 2006م، حمدان بن سلمان الغامدي، الرضا لدي العاملين في سجن مدينة تبوك، رسالة ماجستير كلية العلوم الاجتماعية جامعة نايف العربية للعلوم الامنية الرياض 2006.

أهم نتائج الدراسة:-

1. فيما يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي للعاملين في السجن: أن العاملين بسجن تبوك راضون وظيفياً عن عملهم في السجن وبالأخص جانبان هما: الثقة بالنفس، والتفوق والنجاح.
2. فيما يتعلق بالوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الرضا الوظيفي في السجن، أن العاملين بسجن تبوك راضون عن فعالية الوسائل إيجابياً في تحقيق الرضا وبالأخص الحضور المبكر، الانتظام في العمل، تقبل الزملاء لي وتجنب المشاكل والعمل الجاد.
3. ان العاملين بسجن تبوك محايدون حول جانب الحوافز المعنوية.
4. فيما يتعلق بالمعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في السجن أن العاملين بسجن تبوك محايدون حول وجود معوقات تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي وبالأخص في الجوانب التي تعقد الإجراءات مما يصيب بالملل، طول ساعات العمل، شروط الترقى محففة، عدم انتظام الإجازات.

الدراسة الرابعة: دراسة وفاء الزبير⁽¹⁾ معنونة بـ (الرضا عن العمل بين مدرسي المرحلة الإعدادية والثانوية)، 1978م.

تهدف هذه الدراسة إلى:-

- 1- التعرف على أسباب الرضا عن العمل.
 - 2- التعرف على الفرق في مستوى الرضا بين مدرسي المرحلة الإعدادية والمرحلة الثانوية.
 - 3- التعرف على العلاقة بين مستوى الأداء والدافع إلى الإنجاز وبين الرضا عن العمل.
- استخدمت الباحثة أداة الاستبيان على عينة تكونت من (358) معلماً ومعلمة، وتوصلت إلى النتائج الآتية:-

⁽¹⁾ وفاء الزبير، الرضا عن العمل بين مدرسي المرحلة الإعدادية والثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة، مصر، 1978م.

1- أهم ما يسبب الرضا هو الشعور بالحاجة إلى المعرفة والحاجة إلى تحقيق الذات والانتماء والتقدير المادي والمعنوي.

2- مدرسو المرحلة الإعدادية أكثر رضا من مدرسي المرحلة الثانوية.

3- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدرة على الأداء والإنجاز وبين الرضا عن العمل.

ثالثاً - الدراسات الأجنبية:-

تحصلت الباحثة على عدة معلومات عن بعض الدراسات السابقة الأجنبية، وذلك من خلال

مراجعتها لبعض المراجع العلمية، والتي اهتمت بموضوع الدراسة ومنها:-

الدراسة الأولى: (الدراسة التي قام بها سبكامبيل وستيد).

وهدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومتغيرات العمر والأجور ومدة

العمل، وبلغت عينة الدراسة (64) فرداً يشكلون فريقاً مهنيّاً يعمل في المكتبات المتخصصة

ومراكز الإعلام التربوي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:-

1- عدم وجود علاقة بين متغير السن أو الخبرة والرضا الوظيفي.

2- وجود علاقة بين الأجور والرضا الوظيفي.

الدراسة الثانية: (الدراسة قام بها كل من ولكر وجيسبت)، 1952م.

والتي أوضحت من خلالها أن العمل في حد ذاته ليس هو المصدر الوحيد الذي يبعث على

الشعور بالرضا عن العمل وإنما يعتبر هذا الرضا محصلة لتفاعل عدة عوامل هي:-

1-العلاقات مع الزملاء بالعمل. 2-فرص النمو والارتقاء 3 - المكانة الاجتماعية.

4-العائد المادي. 5-الاستقرار في العمل.⁽¹⁾

(1) محمد عبدالله المبروك الكموشي، المرجع السابق ذكره، ص 32.

الدراسة الثالثة: (الدراسة التي قام بها تايلو)، 1967م.

والتي تناول فيها الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بالتعليم العالي وتلخصت

نتائجها في الآتي:-

1- يتأثر الرضا عن العمل بعدة عوامل أبرزها:-

أ- السياسات الإدارية المتبعة بمؤسسة العمل.

ب- طبيعة الممارسة الإدارية لهذه السياسات.

2- ليس للعوامل التالية أثر في الرضا عن العمل:-

أ- مبني المؤسسة

ب- التجهيزات

ج- العائد المالي.⁽¹⁾

الدراسة الرابعة: (الدراسة التي قام بها ونكلر)، عام 1982م.

حول الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس، وقد تمثلت أهم نتائجها في الآتي:-

1. يمثل الراتب العنصر الوحيد الذي يسهم في خلق مشاعر عدم رضا أعضاء هيئة التدريس.

2. ليس لمتغيرات العمر والرتبة الأكاديمية والتنشيط في العمل أي أثر في تحديد مستوى الرضا

عن العمل.⁽²⁾

⁽¹⁾ آدم غازي العنبي، مجلة الإدارة العامة العدد 69، الطبعة 30 السنة الثلاثون الرياض، معهد الإدارة العامة 1991، ص 36.

⁽²⁾ سلامة طناش، الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، مجلة مؤتمه دراسات والبحوث المجلد (5) العدد 2، 1990م، ص30.

الفصل الثالث

الأداء المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي

- 1- مفهوم الرضا الوظيفي
- 2- مفهوم الأداء المهني
- 3- العوامل المحددة للرضا الوظيفي
- 4- أساليب قياس الرضا الوظيفي
- 5- علاقة الرضا الوظيفي وقيام الأخصائي الاجتماعي بدوره المهني
- 6- مظاهر الرضا الوظيفي
- 7- المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي

نبذة تاريخية حول الرضا الوظيفي

تعود بدايات الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين، وكانت أولى المحاولات هي محاولة تايلور صاحب نظرية الإدارة العلمية، وإن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا علمياً في تفسير سلوك العامل في المنظمة، وفي كيفية حفزه من أجل المزيد من العطاء والبذل، ولكن منطلقهم لم يكن البحث في تحسين أحوال الفرد الاجتماعية وزيادة راتبه وتوفير حريته الفردية وديمقراطية الإدارة في المنظمة، وإنما كان منطلقهم مناقشة المشكلات الإنتاجية وكيفية رفع إنتاجية الفرد العامل، ولقد أدت نظرتهم نحو زيادة الإنتاج إلى اعتبار العامل أداة من أدوات الإنتاج، وعليه فلن يتمكن الفرد من إعطاء أقصى طاقته الإنتاجية فلا بد أن تهتم الإدارة بتدريبه على العمل وأن تراقبه بواسطة المشرفين مع حفزه مادياً ومعاقبته إذا قصر في الإنتاج (الكمية المطلوبة منه).⁽¹⁾

وقد قام فردريك تايلور (1856- 1917) بوضع نظرية الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين كطريقة لجعل إدارة أنشطة العمل أكثر كفاءة، والافتراض الرئيس للدوافع حسب هذه الطريقة هو أن الأفراد العاملين مستعدون للعمل بجد من أجل الحصول على المكافآت المالية فالعاملين يعطون الحوافز المادية أهمية كبرى).⁽²⁾

ولكن لم تستطيع هذه الإدارة تحقيق الرضا المطلوب للعمال، وكان يؤخذ عليها إهمالها للجوانب الإنسانية في حياة العمال، إلا أنها لفتت الانتباه للعنصر البشري في العمل وإلى قدراتهم وتأهيلهم وتحفيزهم للعمل، وإذا كان موضوع الرضا الوظيفي قد ظهر أصلاً في المجال الصناعي إلا أنه اكتسب أهمية خاصة في المجال التربوي باعتبار أن البشر هم أهم مدخلاته، وهم كذلك

(1) محمود العميان، السلوك التنظيمي لمنظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، عمان دار وائل للنشر والتوزيع، 2005م، ص38.

(2) ناصر العديلي، الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، رسالة ماجستير منشورة، من جامعة ولاية كاليفورنيا (هيمبولدت)، 1981م، ص32.

أهم مخرجاته، بل إنه يمكن تقويم كل مخرجات العملية التربوية في المجال التربوي بصورة عامة والرضا الوظيفي للمعلم محرك العملية التربوية خاصة.

وخلال هذه الفترة ظهرت حركة العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالجانب الإنساني ومن رواد هذه الحركة ألتون مايو وزملائه، وقد تضمنت هذه الحركة عدة أفكار أهمها:-

إن المكافئات والحوافز غير المادية تلعب دور رئيس في تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا وأن حجم العمل الذي يؤديه الفرد ومستوى كفايته الإنتاجية لا يتحدد بطاقته الفسيولوجية فحسب وإنما تحدده إدارة الجماعة وخلفيته الاجتماعية، وقد شخّصت هذه المدرسة ما لمعنويات العاملين وعلاقات العمل من أثر على انتاجيتهم.⁽¹⁾

وهذه النظرية هي التي تنادي بضرورة تفهم طبائع وتصرف العاملين وميولهم ورغباتهم وخلق تعاون مشترك بينهم وبين الإدارة لتحقيق أهداف مشتركة.⁽²⁾

وفي عام 1935م، قام هوبيك بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير بقرية بولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة، حيث قام بقياس رضا العاملين عن العمل، وفحص العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، مثل أوضاع العمل، والإشراف والإنجاز مستخدماً أسلوب الاستقصاء. وقد ذكر كشرود أن هذه الدراسة تعد أول دراسة مركزة للرضا الوظيفي ونقطة الإنطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي.⁽³⁾

(1) عبدالمحسن الحيدر، إبراهيم بن طالب، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، بحث ميداني، معهد الإدارة العامة، بدون طبعة، 2005م، ص21.

(2) زوليف مهدي، إدارة الأفراد مدخل كمي، الطبعة 3، عمان، 2005م، ص228.

(3) عبدالمحسن الحيدر، إبراهيم بن طالب، المرجع السابق، ص21.

مفهوم الرضا الوظيفي:-

اهتم معظم الباحثين بموضوع الرضا الوظيفي للعاملين في أي قطاع تنظيمي، وهذا من الافتراض القائل: بأن الشخص الراضي عن عمله أكثر إنتاجية من زميله غير راضي عن عمله، لذلك فإن الرضا الوظيفي للعاملين في أي تنظيم يعتبر من مكونات بيئة العمل الرئيسة.

ومن الحقائق العلمية أن عطاء الفرد وكفاءته المهنية دليل على مدى رضاه عن عمله ويزداد هذا العطاء بمقدار ما يوفره العمل له من إشباع لحاجاته ودوافعه، وهو يمثل مؤشر هام على فعالية التنظيم، فإن كان الرضا الوظيفي مطلباً ضرورياً لدى أي موظف في أي عمل، فإنه يعد أشد ضرورة لدى العاملين الأخصائيين الاجتماعيين بالهيئة العامة لصندوق التضامن الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات في مدينة طرابلس؛ وذلك نظراً لما يقوم به الأخصائي الاجتماعي في هذا المجال من الأثر الأكيد في تقدم المجتمع الليبي ونهضته.

ومن هنا فالرضا الوظيفي قضية لها أهميتها في حياة الأفراد والجماعات إذ أن رضا الفرد عن مهنته يعد أساساً لتوافقه النفسي والاجتماعي ويرتبط ذلك بالنجاح في العمل ويعكس مكانة الفرد داخل مجتمعه.

فهذا الرضا الوظيفي له أبعاد متعددة أغلبها يدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضائه عن عمله، وتحدث حالة الرضا عندما يجد العامل توافقاً بين خصائص عمله ورغباته؛ أي التناسب بين توقعات الفرد عن وظيفته وبين العائد الذي يمكن أن يحصل عليه من هذه الوظيفة.⁽¹⁾

(1) عبد المنعم عبد الحكي، علم الاجتماع الصناعي، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1992م، ص 293.

ويعتبر الرضا الوظيفي مفهوماً أكثر دقة واستخداماً، وهو يعني بكل وضوح أن الرضا نابع من العمل نفسه، وليس من أي مصدر آخر، ويعني أيضاً أن التغيرات يمكن أن تحدث من خلال الوظيفة وأن درجة التحسن التي تطرأ يمكن قياسها.

وقد بين فردريك هيرزبيرج أن مصطلح الرضا الوظيفي لا يعني أنه يقابل مصطلح على النقيض له على الطرف الآخر، وهو مصطلح عدم الرضا وهذه هي النظرة التقليدية، بينما يرى هيرزبيرج أنهما مفهومان مختلفان ويتأثران بعوامل مختلفة وأن كل من الرضا الوظيفي (الرضا العام عن العمل) وعدم الرضا الوظيفي (الاستياء العام) هما جانباً يمكن قياسهما بشكل مستقل وبعبارة أخرى يمكن للموظف أن يكون راضٍ وغير راضٍ في العمل في نفس الوقت، حيث أن العوامل التي تسبب الشعور بالرضا التام عن العمل لا تسبب الاستياء الشديد منه، والعكس صحيح؛ لأن العوامل التي تسبب الشعور بالرضا العام عن العمل هي (العوامل الدافعة).

وعندما تزداد درجة إشباع العوامل الصحية يقل الشعور بالاستياء إلى النقطة التي يصل فيها هذا الشعور إلى درجة الحياء أو الصفر، وعندما تزداد درجة إشباع العوامل الدافعة يزداد الشعور بالرضا ليصل إلى درجة الرضا التام.

أما العوامل التي تسبب الشعور بالاستياء الشديد من العمل فهي (العوامل الصحية)، وعندما تزداد درجة إشباع العوامل الصحية يقل الشعور بالاستياء إلى درجة الحياد أو الصفر، وعندما تزداد درجة إشباع العوامل الدافعة يزداد الشعور بالرضا ليصل إلى درجة الرضا التام.⁽¹⁾

(1) جيري جراي، الإشراف مدخل علم السلوك التطبيقي لإدارة الناس، بدون طبعة، ترجمة وليد هوانة، بدون دار نشر، 1408هـ، ص194-195.

النظرة التقليدية

رضا وظيفي ————— عدم رضا وظيفي

الرضا الوظيفي

منخفض ————— مرتفع

عدم الرضا الوظيفي

منخفض ————— مرتفع

المقارنة بين النظرة التقليدية للرضا الوظيفي وبين رأي هيرزبيرج

وقد أشار كل من لاندي وترامبو عام 1980م، أن عبارة الرضا الوظيفي تستخدم للدلالة على مشاعر العاملين تجاه العمل.⁽¹⁾

ويري لوك أن مسألة الرضا وعدم الرضا الوظيفي هي محصلة ما يراه المرء من علاقة بين الشيء الذي يريد تحقيقه من واقع وظيفته التي يشغلها، وبين الشيء الذي يعتقد حصوله عليه من هذه الوظيفة.⁽²⁾

ويشير هوبوك إلى أن مسألة الرضا الوظيفي عبارة عن مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئة، التي تحمل المرء على القول بصدق (إنني راضي في وظيفتي).⁽³⁾

وقد ذكر (عاشور 1986م) أن درجة الرضا عن العمل بالمعني السابق تمثل سلوكاً ضمنياً أو مستتر يكمن في وجدان الفرد، وقد تظل هذه المشاعر كامنة في نفس الفرد، وقد تظهر

(1) عبدالمحسن الحيدر، إبراهيم بن طالب، المرجع السابق ذكره، ص 63.

(2) ناصر العديلي، الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض، المرجع السابق ذكره، ص 14-16.

(3) ناصر العديلي، الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض، المرجع السابق ذكره، ص 15.

في سلوكه الخارجي الظاهر، ويتفاوت الأفراد في الدرجة التي تعكس فيها اتجاهاتهم النفسية الكامنة على سلوكهم الخارجي.⁽¹⁾

كما ويرى عبدالخالق أن الرضا الوظيفي هو تغيير العاملين تجاه أعمالهم وهذه المشاعر تعتمد على بعدين أساسيين هما:-

1- ما يعتقد العاملون بأن العمل يتجه بهم إلى ما هو كائن.

2- ما يتطلع العاملون إلى تحقيقه من وظائفهم.⁽²⁾

ومما سبق ذكره نجد أن مفهوم الرضا الوظيفي قد خضع لرؤى فكرية عديدة مستمدة من التطورات في العوامل البيئية الخاصة به والمجسدة له، ولهذا تباينت أفكار الباحثين حيال صياغة تعريف محدد للرضا الوظيفي، ويعود هذا التباين إلى تعارض واختلاف المداخل التي تناول بها العلماء والباحثون هذا الموضوع وفقاً لطبيعة تخصصاتهم، وتعدد الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من جوانب مختلفة، فظهرت العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معني محدد للرضا الوظيفي، وعلى سبيل المثال أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة.

وفي تعريف آخر يشير بلوك إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته.

(1) مصطفى شاويش، إدارة الموارد البشرية "إدارة الأفراد"، الطبعة 3، عمان، دار الشروق، 2004م، ص 111.

(2) سعود النمر، الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاع الخاص، مجلة الملك سعود، مجلد 5، العلوم الإدارية، رسالة ماجستير منشورة، 1993م، ص 75.

كما ويعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله، ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل، وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والانتاج.

كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، وما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل المتمثلة بسياسية الإدارة في تنظيم العمل، ونوعية الإشراف والعلاقة مع الرؤساء المباشرين، والعلاقة بين العاملين والمرتب، وفرص الترقية والتقدم في العمل ومزايا العمل في المنظمة أو المؤسسة والأمان في العمل ومسؤوليات العمل وإنجازه والاعتراف والتقدير.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل مجموع العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي ويمكن قياسها بقول الفرد لذلك العمل.

أما الأستاذ لوك (1976) فإنه يؤكد على أن فهم الرضا الوظيفي يحتاج إلى فهم أبعاد الرضا الوظيفي، لأنه من الصعب الحكم على الرضا الوظيفي بصفة مطلقة فقد يكون الرضا جزئي أو غير تام وبعبارة أخرى رضا عام، بمعنى أن يكون الرضا فقط على أحد أبعاد الوظيفة أو العمل، ويبقى ترجيح الرضا الوظيفي حسب أهمية البعد، وكمثال عن الرضا العام، أن يعبر الفرد بقوله بصفة إجمالية أنا راضٍ عن عملي بالرغم من وجود بعض العوامل التي تقف حائلاً لتحقيق بعض التحسينات، وبهذا يمكن أن نجد فردين يعبران عن نفس المستوى العام ولكن بأسباب مختلفة.⁽¹⁾

(1) رابوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004م، ص169.

كما أوضح الأستاذ روبينز (1985م) أن الفرد الذي يكون راضٍ عن العمل أو الوظيفة هو في الحقيقة يحمل اتجاهات إيجابية نحو الوظيفة، وأن الذي يكون لديه اتجاهات سلبية نحو العمل فهو يكون غير راضٍ، ويضيف روبينز أن الرضا الوظيفي أو الاتجاهات نحو العمل تكون نتيجة مقارنة الفرد لما يحصل عليه من الوظيفة (مختلف المزايا المادية والمعنوية) وما يعتقد أنه يجب أن يتحصل عليه، وهذا ما ذهب إليه الأستاذ كاتزل حين أشار إلى أن درجة الرضا تمثل الفرق بين ما يحققه الفرد فعلاً وبين ما يطمح إلى تحقيقه.⁽¹⁾

ولذلك يرى الأستاذ لولر أن حصول الفرد على مزيد مما كان يتوقع يجعله أكثر قناعة ورضاً، وكثيراً ما تشير أدبيات السلوك التنظيمي أن الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة تجاه العمل ذاته وبيئة العمل.⁽²⁾

كما ونجد في هذا السياق أن الأستاذ هريزبورج (1957م) أنه أكد على ضرورة التمييز بين العوامل الوقائية، وهي الخاصة بمحيط وبيئة العمل والتي تؤثر على الرضا الوظيفي وخلص إلى أسباب الرضا الوظيفي تختلف عن أسباب عدم الرضا.⁽³⁾

وتبين أن مفهوم الرضا الوظيفي عن العمل مفهوم مركب وله عدة أوجه، حيث يرى بعض المختصين أن إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة بالرضا، وآخرون يعطون الأهمية لبعض الجوانب الاجتماعية، مثل روابط وأواصر الصداقة التي تربط العاملين بعضهم البعض، ومنهم من يرجع مستوى الرضا إلى مواقف الرؤوسيين من رؤسائهم، ونمط الإشراف الذي يخضعون له، وهناك من يعطي الاعتبار الخاصة بالشخصية ومدى تكاملها في محيط العمل فضل تحقيق هذا الرضا، وعليه يمكن أن نقول أن الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد

(1) محمد الصيرفي، السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر، 2007م، بلا.

(2) أحمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية العامة، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1983م، ص53.

(3) سعيد محمد جادالرب، جودة الحياة الوظيفية، مصر، مطبعة العشري، 2008م، ص5.

يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدّه الفرد من وظيفته، ومن جماعة العمل التي يعمل معها، ومن الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنظمة (المؤسسة) والبيئة التي يعمل فيها.

وتأسيساً على ما سبق أنه كلما انخفضت درجة رضا الفرد عن عمله وأجره وعلاقاته الرأسية والأفقية، سوف تنخفض درجة رضا الفرد الوظيفي وتظهر ما يرتبط بعدم الرضا الوظيفي من مشكلات، وما لها من آثار سلبية من شأنها التأثير على الأداء الاجتماعي للفرد، ويعرف نظرياً عدم الرضا في إطار الدراسة الراهنة بأنه درجة عدم تقبل الفرد لطبيعة ونوع العمل والعلاقات الرأسية والأفقية، ويعرّف إجرائياً في إطار هذه الدراسة كما يلي:-

1- عدم التوافق مع طبيعة ونوع العمل.

2- عدم الرضا عن المرتب.

3- عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء.

4- عدم التوافق مع طبيعة العلاقة مع الزملاء.

وعليه فإن الرضا الوظيفي هو عبارة عن شعور داخلي يحس به الفرد (عامل، موظف) تجاه ما يقوم به من عمل، وذلك لإشباع احتياجاته ورغباته وتوقعاته في بيئة عمله، ويظهر من خلال مفهوم التعريفات السابقة للرضا الوظيفي مدى تعدد الزوايا ووجهات النظر التي تم من خلالها تناول هذا المصطلح، فنجد هناك من ينظر له من وجهة إشباع الحاجات الفردية، وآخرون يعتقدون أنه مدى تقبل الفرد لوظيفته، ومنهم من يرى أنه انطباعات واتجاهات الفرد نحو الوظيفة ومكوناتها، وعليه يمكن القول أن الرضا الوظيفي يشمل النقاط الآتية:-

1- حالة الارتياح والقبول عن إشباع الحاجات والرغبات التي توفرها الوظيفة وبيئة العمل، وبعبارة

أخرى حالة الارتياح وإشباع الحاجات والرغبات نتيجة الانتماء للمنظمة.

2- ردود الفعل الإيجابية عن مدى تحقيق الوظيفة لأهداف وغايات الفرد.

3- الرضا الوظيفي يرتبط بالجودة الداخلية للحياة الوظيفية بصفة عامة.

4- الرضا الوظيفي هو حكم وإدراك شخصي تجاه متغيرات معينة، وظروف معينة، وبالتالي يمكن

التأثير فيه إلى حد ما، وعن كيفية حدوث الرضا الوظيفي عندما يسعى إليه الأفراد، فإنه

يحدث نتيجة تفاعل وتكامل مجموعة من العوامل والخطوات على النحو التالي:-(¹)

أ- الحاجات: لكل فرد مجموعة من الحاجات يسعى لإشباعها والعمل أحد مصادر هذه

الحاجات.

ب- الدافعية: تولد الحاجات قدراً من الدافعية تحت التوجيه إلى مصادر الحاجات المتوقعة

لإشباع تلك الحاجات.

ج- الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمل اعتقاداً منه هذا الأداء

وسيلة لإشباع حاجات الفرد.

د- الإشباع: يؤدي الأداء إلى إشباع حاجات الفرد.

هـ- الرضا: أن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء في عمله يجعله راضٍ عن العمل

باعتباره الوسيلة التي مكنه من إشباع حاجاته، وعن كيفية حدوث وتحقيق الرضا الوظيفي

عن طريق المنظمة، فيعتقد أن مختلف برامج العمل الداخلي كفيلة بذلك، فضلاً على أنه

بإمكان المنظمة أن تؤثر على تلك العناصر بطريقة أخرى.

مفهوم الأداء الوظيفي (المهني):-

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس

الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وهنا غالباً ما يحدث خلط ولبس

(¹) فرج طريف شوقي، السلوك القيادي والفاعلية الإدارية، عمان، دار وائل للنشر، 2000م، ص220.

وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد.⁽¹⁾

فالأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية والمواد النصف مصنعة والآلات إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة.⁽²⁾

ويعتبر مفهوم الأداء الوظيفي (المهني) فيما يتعلق بموضوع هذا الدراسة هو الأثر الصافي الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.⁽³⁾

وهناك تعريف آخر للأداء المهني يفيد بأنه تنفيذ الموظف لإعماله ومسئوليته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها.⁽⁴⁾

ومن هنا يستنتج أن الأداء هو محصلة النتائج والمخرجات التي يحققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه.

وبهذا الصدد يجب التعرف على عناصر الأداء الوظيفي (المهني) وهي كالاتي وكما تراه الباحثة:-

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وهذه النقطة تتحدد في المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة وما يرتبط بها بشكل عام ما يدركه.

2- نوعية العمل: وهذا يتعلق في مدى الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

(1) محمد راوية: إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، القاهرة، الدار الجماعية للطبع والنشر والتوزيع 2001م، ص 210-211.

(2) أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، 2008م، بلا.

(3)

(4)

3- كمية العمل المنجز: هذا العنصر يعبر عن كمية ومقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4- المثابرة والثوق: تتحدد في الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف علي تحمل المسؤولية في العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

وبهذا يمكن إبراز محددات الأداء الوظيفي (المهني) قد سبق وأن أوضحت أن لأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من:-

1- الجهد.

2- القدرات.

3- إدراك الدور (المهام).

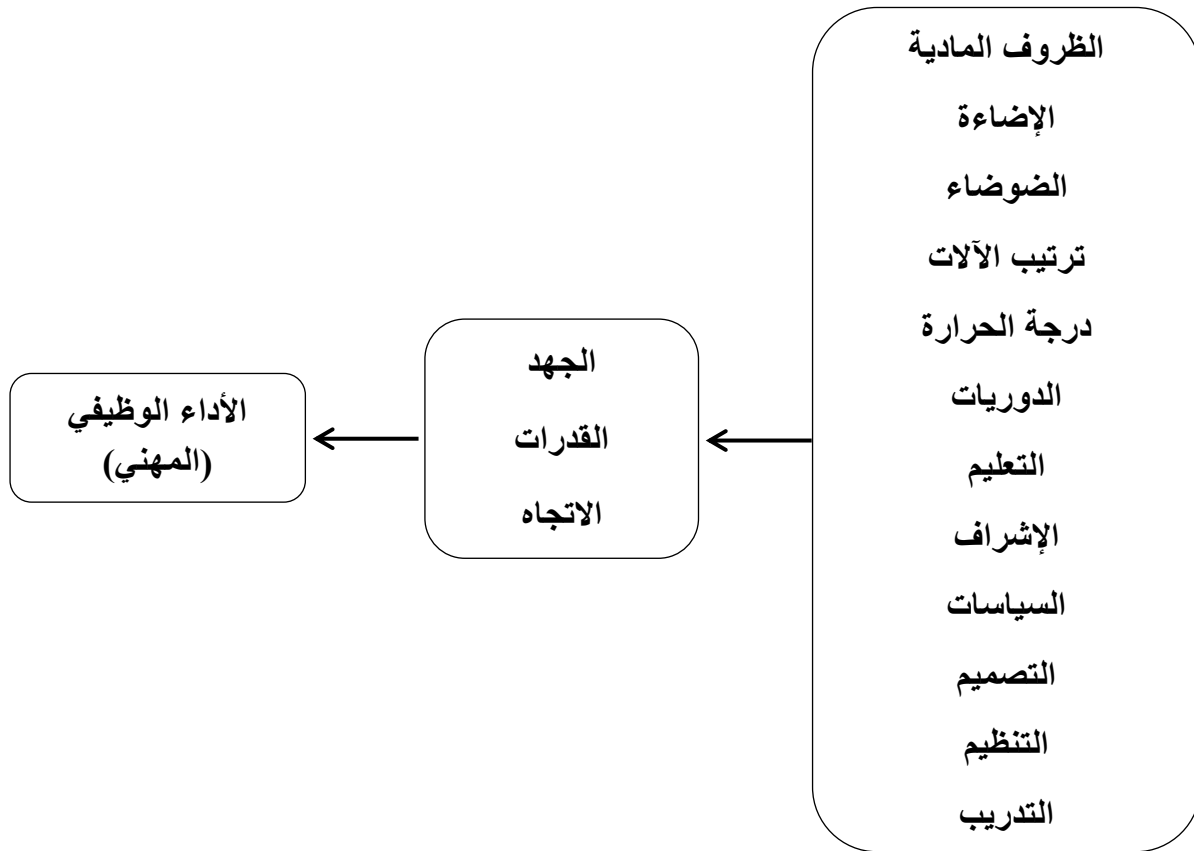
ويشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية، والتي يبدلها الفرد لأداء مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة.

ويشير إدراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور.⁽¹⁾

(1) محمد راوية، المرجع السابق ذكره، ص 210.

العوامل البيئية المؤثرة علي الأداء الوظيفي فهي كالآتي:-

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد، والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه وبالرغم من أن بعض هذا العوامل قد تؤخذ كأعذار، إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقة وموجودة بالفعل، والشكل التالي يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر على الأداء الوظيفي.⁽¹⁾



شكل يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء الوظيفي (المهني) الأداء الوظيفي (المهني)⁽²⁾

⁽¹⁾ محمد راوية، المرجع السابق ذكره، ص 211.

⁽²⁾ المرجع السابق ذكره، ص 212.

الأداء المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي:-

هناك ثلاث اتجاهات بخصوص هذه العلاقة⁽¹⁾، **الاتجاه الأول** يؤكد أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، **والاتجاه الثاني** يرى أنه لا توجد علاقة بين الرضا عن العمل والأداء، **والاتجاه الثالث** يؤكد أن الرضا عن العمل هو نتيجة حصول العامل على مكافآت عادلة نتيجة ربطها بضرورة القيام بأداء معين.

الاتجاه الأول هذا ظهر نتيجة تجارب وأبحاث (هوثودن) في اللاتينيات حيث تم التركيز على العلاقات الإنسانية، وزاد الاهتمام بالعاملين من خلال سماع شكواهم، وحل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم المادية والمعنوية، وحث تشجيع العاملين للمشاركة في الإدارة، وكان الهدف من ذلك هو رفع روحهم المعنوية، التي بدورها تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وقد ظهرت نتائج التجارب أن الإنتاجية ارتفعت، وأن العوامل التي تم إدخالها في العمل أدت إلى زيادة الدافعية للعمل⁽²⁾. وهذه العلاقة السببية بين الرضا عن العمل والأداء التي أسهمت مدرسة العلاقات الإنسانية قدمت أساليب متعددة للعلاقات الإنسانية بهدف زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين، وهذه الأساليب مثل المشاركة في الإدارة والإشراف المتساهل والنصح والإرشاد.

الاتجاه الثاني فيؤكد أنه لا توجد علاقة مباشرة بين الرضا والأداء، حيث أكدت نتائج بعض الأبحاث في الخمسينات والستينات، أن ثمة حالات ومواقف يكون فيها العاملون على درجة كبيرة من روح المعنوية، غير أنهم يكونون أقل إنتاجاً، كما ظهرت مواقف عكس ذلك؛ حيث يكون العاملون على درجة منخفضة من الروح المعنوية، غير أن إنتاجيتهم تكون عالية، وأكد أنه يمكن

(1) بدر البدراني، قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط كلية التربية، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة، 1427 - 1428 ، 1995م، ص156.

(2) بدر البدراني، المرجع السابق، ص156.

زيادة إنتاجية الفرد بالضغط واستخدام الأسلوب الدكتاتوري بالإدارة، وبذلك يكون الإنتاج مرتفع والرضا الوظيفي متندي.⁽¹⁾

الاتجاه الثالث يرى أن الرضا الوظيفي يحقق الأداء العالي القبول بعوائد إيجابية (حوافز) مثل: المرتب والترقية والعلاقات الطيبة في حالة إدراك العامل أن هذه العوائد مرهونة بمستوى معين من الأداء، وعموماً عندما يكون الموظف غير راضي عن عمله؛ فإن ذلك ينعكس على سلوكه فيقل التزامه بالعمل الذي يؤديه، ويضعف ولاءه للمنظمة التي يعمل فيها، فينتج عن ذلك انسحاب الموظف من عمله نفسياً، من خلال شرود الذهن، والاستغراق في أحلام اليقظة، أو ينسحب جسماً من خلال التأخر عن العمل والخروج مبكراً، أو تمديد أوقات الاستراحات، والغياب وتعطيل العمل، وقد يصل سلوك الموظف الغير راضي إلى محاولة الانتقام من المنظمة.⁽²⁾

ونصل إلى أن المقصود بالأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله كماً ونوعاً، فلقد كانت العلاقة الفعلية بين الرضا الوظيفي والأداء موضوعاً لكثير من الأعمال والبحوث، وموضوعاً للجدل بين المنظرين على أساس أن هذين المتغيرين من أهم المتغيرات التنظيمية فعالية، ومما سبق ذكره يمكن استنتاج الاتجاه الرابع مع التعليق على الاتجاهات الثلاثة التي سبق وأن ذكرت وهي كالآتي:-

أولاً/ الاتجاه الأول:-

حيث يرى مؤيدي هذا الاتجاه أن الرضا يؤدي بالفعل إلى تحقيق الأداء الممتاز، ويفسر هذا أن الموظف إذا زاد وارتفع رضاه عن عمله زاد حماسه للعمل، مما ينتج عنه إقبال وامتنان كبير تجاه عمله، وهذا يؤدي بالضرورة إلى ارتفاع عمله (الموظف) وإنتاجيته والعكس صحيح؛

(1) عبدالمحسن الحيدر، إبراهيم بن طالب، المرجع السابق ذكره، ص53.

(2) هيثم الفقهاء، أثر الحوافز في تعزيز القيم الجوهرية، عادة العبدالات، موقع موسوعة الاسلام والتنمية، 2010م.

أي أن الانخفاض في الرضا يشعر الموظف بالقلق وعدم الاستقرار، مما ينعكس سلباً على مستوى أدائه، وتفهم هذه الحالة على أن الأداء هو بطبيعته نتيجة طبيعية ومنطقية لحالة الرضا التي سيكون عليها الموظف.

وهذا ما أوضحته تجارب هاوثورن، ودراسات كل من ليكرت، مارش، سيمون وتريندرس.

ثانياً/ الاتجاه الثاني:-

فيرى أن لا علاقة بين كل من الرضا الوظيفي والأداء المهني إذا قام الباحثان برايفليد وكروكيب (1955) بتوضيح نتائج البحث الذي أجري حول العلاقة بين (الرضا والأداء)، والتي تؤيد عدم وجود ما يؤكد هذه العلاقة، حيث كان معامل الارتباط في كل مرة منخفضاً، وفي كثير من الحالات غير ذي دلالة إحصائية.

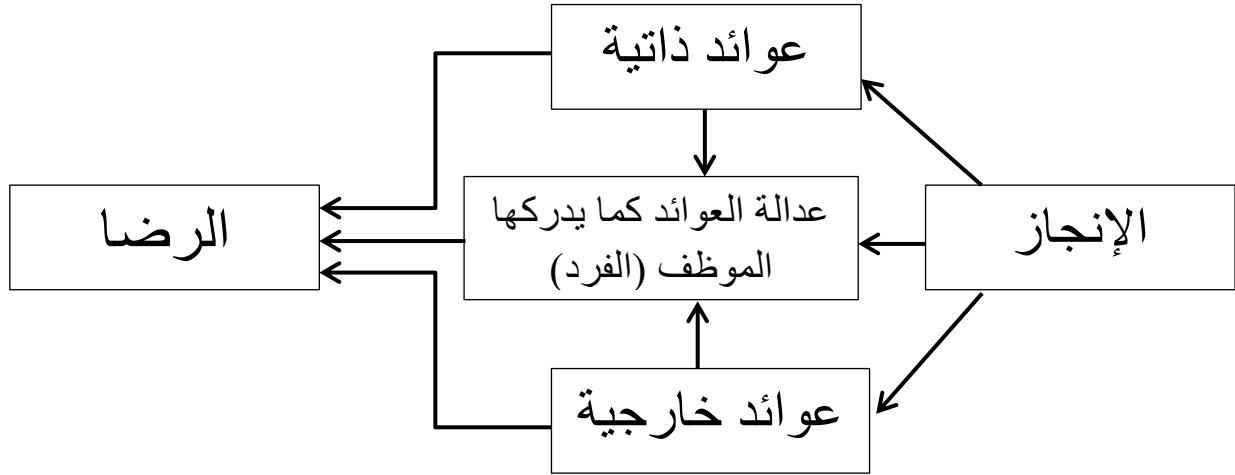
ثالثاً/ الاتجاه الثالث:-

ومن يتبنى هذا الاتجاه يرى أن الأداء يؤثر على الرضا، إذ عند تحقيق العامل لأداء عالٍ في ظل نظام حوافز محدد وعادل، يحصل العامل على حوافز وعوائد، هذا نتيجة أدائه المرتفع وبالتالي تزداد إشباعاته المادية من جهة وتزداد مكانته بين زملائه في المؤسسة، وهذا ما يدفع الموظف إلى الشعور بالفخر والاعتزاز بالنفس من جهة أخرى، وبالتالي ينعكس ذلك إيجابياً على درجة الرضا الوظيفي لديه (الموظف).

رابعاً/ الاتجاه الرابع:-

فهو القائل بوجود علاقة بين الأداء والرضا غير أنها علاقة غير مباشرة عن طريق محددات الرضا ومحددات الأداء، فالأداء يحدده الجهد المبذول في العمل، أما الجهد فيحدده كل من قيمه العوائد ومدى توقع الفرد لحصوله عليها، ومن هنا يعتبر الرضا محدد غير مباشر للأداء أما الرضا فيحدد بناءً على قيمة ما يحصل عليه الفرد من عوائد، وتقديره لمدى عدالة هذه

العوائد، في حين أن العوائد التي يحصل عليها الفرد تتحدد على أساس ما يحققه فعلا من أداء ويطلق على هذا التفسير الأخير نموذج بورترولولر (1967) والذي يحضاً بقبول أوسع في العصر الحالي.



نموذج بورترولولر للعلاقة بين الأداء والرضا الوظيفي⁽¹⁾

وعليه فإن للأداء المهني والرضا الوظيفي علاقة وطيدة، مما يجعل للرضا أكبر أهمية في حياة المؤسسات، ومهما كان تجاه هذه العلاقة؛ فإنه لا يمكن الفصل بينهما، وهذا ما تم استنتاجه والتوصل إليه بهذا الصدد.

ويعتبر تحقيق الرضا الوظيفي من الأهداف الأولى لإدارة القوى العاملة بمؤسسات العمل ذلك لأن عدم الرضا عن العمل يؤثر على أداء المنظمات الصناعية مثل ترك الخدمة، الغياب، ضعف الانتاج، ضعف الانتظام في العمل.⁽²⁾

ويعتبر الرضا الوظيفي من الركائز الأساسية الذي يوفر الاستقرار الوظيفي والبيئة المناسبة للعامل، فتساعد على أداء عمله على أكمل وجه وبأعلى فعالية ممكنة، وهذا يرتبط الرضا

(1) محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، الطبعة الثانية، عمان دار وائل، 2004م، ص 294.

(2) أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1985م، ص 169.

الوظيفي بالزملاء وجماعة العمل والرؤساء، فالعلاقات الطيبة بين هذه العناصر تترك أثراً طيباً في نفسية الفرد وتساهم في رفع الروح المعنوية لديه وتزيد من انتمائه إلى بيئة العمل.⁽¹⁾

أهمية الرضا الوظيفي:-

تظهر أهمية الرضا الوظيفي لكونه يرتبط بالعنصر البشري في المنظمة أو المؤسسة، وبدونه لا وجود للمنظمة، ولا يمكن لأي منظمة أن تقدم خدمات، وأن تنفذ أي إستراتيجية خدمية تسعى إلى إرضاء الزبائن بدون إرضاء العاملين؛ لأنه في قطاع الخدمات رضا العاملين يلعب دوراً كبيراً في تحسين الجودة وإرضاء الزبائن، فالعامل أو الموظف الذي لديه رضا كبير سيقوم ببناء علاقات جيدة ومميزة مع الزبائن من خلال طريقة التعامل وأسلوب أداء الخدمات.

ومن هنا يعد عنصر البشري أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات أن تخلفت ونقصت إنتاجيتها.

ومن هنا يعتبر الرضا الوظيفي إحدى الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس من منطلق أن الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل، وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، وعلى ذلك كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي، وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديراً للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي

(1) محمد سليمان البندري، عدنان الشيخ يوسف، طبيعة العلاقات الشخصية بين المديرين والمعلمين وعلاقتها مع الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية في سلطنة عمان الأردن، بحث منشور، مجلة العلوم التربوية والنفسية، ج3، ع3، جامعة البحرين، 2002م، ص95.

ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي؛ أي بمعنى أن الراضين وظيفياً راضين عن حياتهم والعكس صحيح.⁽¹⁾

وقد تبين من الدراسات العديدة في مجال الرضا الوظيفي (المهني) المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية، ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض بنسبة الغياب، ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد.⁽²⁾

وهنا يتضح أهمية الرضا الوظيفي حيث حدد عدد من الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي، وهي على النحو التالي:-

1- أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.

2- أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة.

3- أن الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه، وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.

4- أن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.

5- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.⁽³⁾

(1) آدم غازي العتيبي، علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي، دراسة مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي، مجلة الإدارة العامة، العدد 76، الكويت، 1995م، ص 92.

(2) عويد مشعان، دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، الكويت، دار القلم للنشر والتوزيع، 1993م، ص 12.

(3) بدر البدراني، المرجع السابق، ص 35-36.

وتمت الإشارة إلى أن دراسة الرضا الوظيفي ذو أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة، فعن طريق دراسة الرضا الوظيفي نتعرف على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب العملية الإدارية، ويتم بذلك التعرف على جوانب القصور ومحاولة تلافيها، ويتم أيضاً معرفة المشكلات التي تهم العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل للمنظمة التقدم وزيادة الإنتاجية.⁽¹⁾

ويعد الرضا الوظيفي أو المهني من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضوعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في العمل، وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً، وأيضاً لتأثر رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته، فما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل.⁽²⁾

ويعتبر الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعاً إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تنشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها.⁽³⁾

(1) سعاد السليم، عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، 1423/1422، ص32.

(2) محمود البديوي، الرضا الوظيفي والقيادة الفعالة، مجلة عالم السعودية، 2006م، بلا.

(3) عبدالصمد الأغبري، الرضا الوظيفي لدى عينة كم مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية، دراسة ميدانية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، 2002م، ص 170.

خصائص الرضا الوظيفي:-

للرضا الوظيفي عدة خصائص يتميز بها تتمثل في الآتي:-

1- تعدد مفاهيم طرق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد

التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي، وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين

تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

2- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: غالباً ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي

على أنه موضوع فردي، فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص

آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر، وقد انعكس

هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

3- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظر لتعدد وتعدد

وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي

تظهر نتائج متناقضة ومتقاربة للدراسات التي تناولت الرضا؛ لأنها تصور الظروف المتباينة

التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول

ناشئة عن تفاعل الفرد العمل نفسه، ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات

والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في

الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

5- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: حيث يعد الرضا الوظيفي

محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، فيكشف عن نفسه في

تقدير الفرد للعمل، وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل

في تحقيق الأهداف الشخصية، وعلى الأسلوب الذي يقدمه للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

6- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضا عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد ليس بضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير؛ وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.⁽¹⁾

أبعاد الرضا الوظيفي:-

من خلال النظريات والتي ثم عرضها حاولت توضيح معنى الرضا الوظيفي وكيفية حدوثه حيث نجد أنه يأخذ إحدى الشكلين التاليين:-

1- الرضا العام:-

يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فإما هو راضي أو غير راضي هكذا بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها، ولا مقدار ذلك فضلاً عن الجوانب التي لا يرضى أصلاً بيد أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة.

2- الرضا النوعي (الجزئي):-

يشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدة، وتشمل تلك الجوانب سياسية المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية، والاجتماعية، ظروف العمل،

(1) هيثم الفقهاء، المرجع السابق ذكره.

أساليب الانتقال داخل المنظمة، والعلاقات مع الزملاء، وتفيد معرفة هذه الجوانب في التعرف على المصادر التي يمكن أن تساهم في زيادة أو تخفيض الرضا الوظيفي.⁽¹⁾

من هذا المنطلق تعددت الدراسات والابحاث حول تحديد أبعاد والعوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي، ولكنها تدور حول أغلب الجوانب السياسية المذكورة آنفاً.

ومن العوامل التي أثبتت الدراسات أن لها تأثيرها على درجة رضا الأفراد العوامل الآتية:-

العوامل المحددة لرضا الوظيفي:-

1) عوامل شخصية: مثل السن، مستوى التعليم، أهمية العمل بالنسبة للعامل والمستوى الإداري للوظيفة والحالة الصحية والمزاجية والسمات الشخصية، وهذه العوامل جميعها ذات أثر بالغ على رفع رضا الفرد.

2) عوامل متعلقة بظروف العمل: مثل نوع العمل وطبيعة وظيفته أو مهنته كعمل روتيني أو متنوع ابتكاري أو عادي، والأمن، والتقدم في العمل، والراتب، والرئيس وزملاء العمل، وساعات العمل.

وفيما يلي توضيح بعض هذه العوامل على الرضا الوظيفي وهي كالاتي:-

- قد أظهرت بعض الدراسات أنه توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين السن وبين درجة الرضا الوظيفي، أي أنه كلما زاد عمر الفرد كلما زاد درجة رضائه عن العمل، كلما تمسك به واستقر فيه.

- أما بالنسبة لمستوى التعليم وتأثيره على رضا الفرد فقد بنيت بعض البحوث أن العامل الأكثر تعلماً يكون أقل رضاءً عن عمله من العامل الأقل تعلماً، حيث تكون طموحات الأول مرتفعة عن الآخر الذي يكون في العادة قانعاً بعمله راضياً به.

(1) فرج طريف شوقي، السلوك القيادي والفعالية الإدارية، وائل للنشر، عمان، 2000م، ص 221.

- أما بالنسبة للمستوى وجد من خلال الدراسات أن العاملين الذين يحتلون مناصب إدارية مرتفعة يكون رضاهم الوظيفي أعلى من هؤلاء الذين هم أقل منهم في المستوى الإداري.
- أما من حيث المستوى الوظيفي فتشير الدراسات إلى أنه كلما ارتفع المستوى الوظيفي للفرد زاد رضاه الوظيفي نظراً لما تتضمنه الوظائف العليا من إشباع لمختلف حاجات الفرد، بينما في المستويات الوظيفية الدنيا تلعب الحاجات المادية دوراً أكثر أهمية في تحديد الرضا الوظيفي.⁽¹⁾
- كذلك وجد أنه كلما كان العمل هو مركز حياة العامل أي أنه مهم جداً بالنسبة له من أجل معيشته ومعيشة أسرته، كلما كانت درجة الرضا لهذا العامل عن العمل أكثر من درجة رضا العامل الذي يعتبر مركز حياته في أشياء خارج العمل؛ أي أن هذا العمل لا يعتبر مهماً بالنسبة له.
- وهناك عوامل مهنية ترتبط بالرضا الوظيفي، والعوامل الغالبة في هذه الناحية هي (الأجر، زملاء العمل، نوع العمل، الترقى)، ويلاحظ أنه يصعب على الإدارة التحكم في العوامل الشخصية في محاولة لرفع مستوى الرضا الوظيفي للأفراد.
- أما بالنسبة لتأثير ظروف العمل على رضا العاملين فقد أظهرت بعض الدراسات وجود علاقة طردية قوية موجبة بين الراتب والرضا الوظيفي؛ أي أنه كلما زاد الراتب كلما زاد الرضا للأفراد، كذلك بين العلاقات بالرئيس والزملاء والمشرفين، وبين الرضا الوظيفي، فكلما كانت

⁽¹⁾ عادل سلامة، الالتزام والتنظيم والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة عين شمس، مجلة كلية التربية، ج1، ع23، 1999م، ص 128.

العلاقة جيدة كلما ارتفع مستوى الرضا للفرد، وعليه يمكن للإدارة أن تلعب دوراً مهماً في

تعديل هذه العوامل أو بعضها من أجل رفع درجة الرضا الوظيفي للعاملين.⁽¹⁾

وقد حددت العوامل التي ترتبط بالرضا الوظيفي على النحو التالي:-

1) عوامل ذاتية: تتعلق بقدرات ومؤهلات ومهارات العاملين.

2) عوامل تنظيمية: تتعلق بسياسية التعليم وظروف وشروط العمل.

3) عوامل بيئية: تتعلق بالظروف البيئية المؤثرة علي العمل والعامل.⁽²⁾

وقد أشار النمر (1993 : 85) أي أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا عن العمل وهي كالآتي:-

1- الراتب. 2- الترقية. 3- الأمن. 4- الاحترام والتقدير. 5- جماعات العمل. 6- الإشراف.

7- الحرية المتاحة. في العمل. 8- العلاقات والبدلات والمكافآت.

كما يرى آخرون أن هناك عوامل أخرى للرضا الوظيفي تتمثل في الآتي:-

أولاً- العوامل الداخلية أو الخاصة بالفرد:-

1- حاجات الفرد: أن للفرد حاجات يتم إشباعها من خلال العمل، ولكل فرد حاجات تختلف

درجة الإشباع فيها من شخص لأخر، وتبعاً لنوع الحاجة التي تتوفر من خلال العمل، فكلما

كان هناك توفر لهذه الحاجات وإشباع مناسب للفرد، كلما ارتفعت لديه نسبة الرضا عن

العمل.

2- اتفاق العمل مع قيم الفرد: هناك العديد من القيم لدى الفرد رغبة في تحقيقها عن طريق

العمل ومنها: الابتكار، والإبداع، والقيادة، وإتقان العمل، وغيرها، فإذا كانت هذه القيم متوفرة

وأمكن للفرد العامل تحقيقها ارتفع الرضا الوظيفي لديه.

(1) مصطفى شاويش، إدارة الموارد البشرية "إدارة الأفراد"، المرجع السابق ذكره، ص111.

(2) نواف الرويلي، الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام الحكومي بمنطقة الحدود الشمالية دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط كلية التربية، جامعة الملك سعود، 1422هـ، ص 18.

3- الشعور باحترام الذات: إن توفر احترام الذات للفرد من خلال عمله سواء كان بسبب المركز الذي يشغله أو طبيعة وظيفته ووجهة عمله ومعرفة أفراد المجتمع لهذا المكانة أو المنتظمة الذي ينتمي إليها يؤدي إلى رضاه عن العمل.

4- خصائص شخصية الفرد وظروفه: إن الصفات الفردية المتسمة بالتفاعل الإيجابي مع بيئة العمل، والتي منها: التفاؤل، والمرونة، والقدرة على التفاعل مع الآخرين، وكذلك وجود الاستقرار النفسي والعاطفي، والظروف المعيشة العائلية الجيدة، تنعكس على الرضا عن العمل والقدرة على التكيف مع ظروفه.

ثانياً - محتوى الوظيفة:-

أن محتوى الوظيفة وظروفها من العوامل التي تلعب دوراً مهماً في تحديد الرضا الوظيفي وذلك من حيث نوع مهام العمل ونمطه، وكذلك بما تتيحه الوظيفة من إمكانية الفرد لإظهار قدراته وإبداعه وخبراته وإمكانياته، مما يؤدي إلى تحقيق رضا عالي بالإضافة إلى وجود فرص في النمو والتقدم في الوظائف.

ثالثاً - عوامل خاصة بالأداء:-

يتحقق الرضا عن العمل نتيجة إدراك الفرد العوامل التالية للأداء وذلك كما يلي:-

1- ارتباط الأداء بمكافآت العمل وحوافز العمل، وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق

الأداء المطلوب بما يتواءم مع الأهداف المحددة.

2- إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له، وإدراكه بالعدالة في

التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل يتناسب مع ما يقدمه من عمل للمنظمة.

رابعاً - مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:-

إن بعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط، ولكن قد يكون لديه رغبة في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة، فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا أكبر.

خامساً - العوامل التنظيمية:-

ويقصد بها سياسة المنظمة من حيث نظام الأجور والترقية والنقل والإجراءات الخاصة بالأمن الوظيفي وأساليب الاتصالات واتخاذ القرارات ونوع القيادة والإشراف والرقابة.⁽¹⁾ وعلى الرغم من اقتناعنا بأن العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي كثيرة ومتنوعة بعضها يتعلق بمستوى العمل ومتطلباته، وبعضها الآخر يتعلق بشخصية العامل ودوافعه وبعضها يختص بالجوانب الاجتماعية للمهنة، كذلك نظام العلاقات بين الزملاء والرؤساء والظروف الأخرى المرتبطة بالعمل، فإن معرفة بعض هذه العوامل تمكننا من أن نحسن فيها بما يرفع من رضا العامل المهني.⁽²⁾

كما ترى الباحثة إلى أن هناك مجموعة من العوامل الأخرى للرضا الوظيفي وتتمثل في

الآتي:-

- كفاية الإشراف المباشر.
- الرضا عن العمل نفسه.
- الاندماج مع زملاء في العمل.
- عدالة المكافآت الاقتصادية وغيرها.

(1) نواف الرويلي، المرجع السابق ذكره، ص 20-21.

(2) عويد مشعان، المرجع السابق ذكره، ص 15.

• الحالة الصحية والبدنية والذهنية.

كذلك يمكن القول بأن الرضا الوظيفي يتشكل من عوامل الرضا التالية:-

أ- الرضا عن الوظيفة وفرص الإثراء الوظيفي المحققة للوظيفة.

ب- الرضا عن الأجر وملحقاته.

ج- الرضا عن علاقات العمل (الرضا عن زملاء العمل، الرضا عن الرؤساء، الرضا عن المرؤوسين).

د- الرضا عن أساليب الإشراف والتوجيه والقيادة.

هـ- الرضا عن بيئة العمل المادية، والرضا عن سياسات الأفراد (الرضا عن تقييم الأداء، الرضا عن نظام الترقى).

و- الرضا عن طرق التحفيز وأسسه ومعاييرهم.

ز- الرضا عن الخدمات التي تقدم للأفراد العاملين.

وهناك ستة عوامل مهمة للرضا الوظيفي تتصل بالعوامل الثلاثة الأولى منها بالعمل

مباشرة، بينما تتصل العوامل الثلاثة الأخرى بظروف أو جوانب أخرى وهي:-

1-العوامل المتصلة مباشرة بالعمل:-

أ- كفاءة الإشراف المباشر: فالإشراف له أهميته لأنه نقطة الاتصال بين التنظيم وله أثر كبير فيما يقوم به الأفراد من أنشطة يومية.

ب- الرضا عن العمل نفسه: أغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان هذا النوع الذي يحبونه ويكون هذا الرضا دافعاً لهم على إتقان العمل.

ج- الاندماج مع الزملاء في العمل: يكون العمل أكثر إرضاءً للفرد إذا شعر بأنه الفرصة للتفاعل مع زملاء آخرين، فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه.

2- العوامل المتصلة بظروف وجوانب أخرى:-

أ- توفير الأهداف في التنظيم: يرغب الأفراد في أن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف مقبول من وجهة نظرهم، كما يتوقعون أن هذا التنظيم على درجة من الفاعلية تمكنهم من تحقيق الهدف المقام من أجله.

ب- المكافأة الاقتصادية المنصفة يتوقع الأفراد أن يحصلوا على مكافآت منصفة إذا ما قورنت ببعضها البعض داخل المنظمة، وكذلك إذا قورنت بالمكافآت التي يحصل عليها الأفراد في المنظمات أخرى.

ج- الحالة الصحية البدنية والذهنية: هناك ارتباط بين الصحة البدنية والعقلية من حيث أثرها على الفرد وأدائه ومعنوياته.

من العوامل المؤثرة على رضا الأفراد:-

الاستقرار في العمل، ظروف العمل، تقدير العمل المنجز، المزايا المتحصل عليها خلاف الأجر.⁽¹⁾

أنواع الرضا الوظيفي ومحدداته:-

بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل، سواء إن كان موجه نحو زملاء العمل أو محتوى العمل أو ظروف العمل، وبما أنه أيضاً هناك اختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية، فإنه يمكننا تقسيم الرضا إلى عدة أقسام وفقاً لاعتبارات معينة كالتالي:-

(1) هيثم الفقهاء، المرجع السابق ذكره.

أولاً - الرضا الوظيفي باعتبار شموليته:-

1- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب (الذاتية) للموظف مثل الاعتراف والتقدير والقبول

والشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير عن الذات.

2- الرضا الوظيفي الخارجي: يتعلق بالجوانب الخارجية (البيئة) للموظف في محيط العمل مثل:

المدير، زملاء العمل، وطبيعة ونمط العمل.

3- الرضا الكلي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.

ثانياً - أنواع الرضا الوظيفي باعتبار زمنه:-

1- الرضا الوظيفي المتوقع: يشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان

متوقعاً أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

2- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي

المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.⁽¹⁾

ويعتبر مناخ العمل محدداً مهماً للرضا الوظيفي فقد افترض كل من فريد لاندر ومورجولس

عام 1976م بأن مناخ العمل يعتبر محدداً أولاً للرضا الوظيفي مع اعتبار القيم بمثابة مؤثرات

تلطيف للعلاقة بين المناخ والرضا الوظيفي.⁽²⁾

ولا تخفى علينا أهمية المكانة الاجتماعية والاقتصادية للوظيفة كمحدد مهم للرضا الوظيفي

وهذا يرجع لثقافة المجتمع وتقديره للعمل، ومن محددات الرئيسية أيضاً التي تحتل الصدارة للرضا

(1) نواف الرويلي، المرجع السابق ذكره، ص 18.

(2) ناصر العديلي، الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض، المرجع السابق ذكره، ص 43.

الوظيفي نمط الإشراف أو نوع القيادة في العمل، فقد حدد علماء الإدارة والعلوم الإنسانية، أن هناك علاقة قوية بين النمط السائد للقيادة أو الإشراف (ديمقراطي - ديكتاتوري - فوضوي).

والرضا الوظيفي عند الفرد وهذه العلاقة علاقة طردية قوية كما أن العلاقات الاجتماعية في محيط العمل أحد محددات الرضا الوظيفي والمهمة في حياة الفرد، فهذه العلاقات تشعره بالانتماء والرضا داخل المؤسسة وخارجها، فكلما كان في حاجة للانتماء كان أثر جماعة العمل على الرضا الوظيفي لدى الفرد كبيراً.⁽¹⁾

أما من حيث الجنس فقد أظهرت بعض الدراسات أن مصدر الرضا يختلف عند الرجال عنه عند النساء، فمصدره لدى الرجال يتركز حول إثبات الذات من خلال عمل يتميز بالتحدي والتنوع أما مصدره لدى النساء فيأتي نتيجة إشباع الحاجات الاجتماعية من خلال علاقات عمل طيبة.⁽²⁾

قياس الرضا الوظيفي:-

بما أن الرضا الوظيفي يمثل مشاعر وأحاسيس غير محسوسة، فإن القدرة على التعرف عليها أو الوصول إليها يعتبر عملية ليست سهلة، ولقد استفادت مقاييس الرضا الوظيفي من التقدم الذي حدث في مجال علم النفس من حيث أساليبه لدراسة الشخصية والاتجاهات وغيرها من الجوانب النفسية، وهناك طرق ومقاييس مختلفة لقياس مستوى الرضا الوظيفي وتحديد أسبابه، حيث تختلف في مدى فاعليتها على ما توفره تلك المقاييس من الدقة والشمول بالنسبة للبيانات.⁽³⁾

وبناء على ما ذكر فإن معرفة اتجاهات الأفراد نحو العمل ليست بالعملية السهلة لأنه من الصعب معرفة حقيقة تلك الاتجاهات بدقة من خلال الملاحظة أو استنتاجها بدقة من سلوك الفرد، فإلى حد كبير يعتمد في قياس الرضا عن العمل على ما يذكره الفرد، وعادة لا

(1) محمود البديوي، الرضا الوظيفي والقيادة الفعالة، مجلة عالم السعودية، 2006م، ص 111-143.

(2) عادل سلامة، المرجع السابق ذكره، ص 128.

(3) نواف الرويلي، المرجع السابق ذكره، ص 22.

يفصح أو لا يستطيع الفرد الإفصاح بصورة صادقة عما بداخله، ويمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين⁽¹⁾:-

أ- **المقاييس الموضوعية:** هذا النوع يقيس رضا من خلال الآثار السلوكية له مثل: الغياب، وترك الخدمة، وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي، حيث تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه، ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد، ولكنها لا توفر بيانات تفصيلية تتبع التعرف على أسباب هذه المشكلات أو تشير إلى أساليب العلاج الممكنة.

ب- **المقاييس الذاتية:** وقياس هذا النوع الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية، وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل، أو عن مدى ما يوفره العمل من اشباع لحاجاتهم وهذا النوع من المقاييس يعتبر أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدم الرضا، وهي:

1- مقياس رسم الوجه وهو من أقدم الاساليب.

2- طريقة الملاحظة المباشرة لسلوك الموظفين.

3- طريقة المقابلات الشخصية.

4- طريقة تحليل الظواهر، وتتميز بإمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف إلى الاستمرار في

عمله أو تركه، ويعاب عليها إغفال بعض الظواهر التي لا يمكن قياسها كأثر سلوكي

كالدافعية.

(1) عبد الباقي صلاح الدين محمد، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر ، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003م، ص 235.

5- طريقة قوائم الاستقصاء، وتعتمد هذه الطريقة على إجابات المفحوصين على استقصاءات أعدت بدقة لقياس الرضا الوظيفي، ومن أشهر قوائم الاستقصاء حول الرضا الوظيفي مقياس تكساس لقياس الرضا الوظيفي، ومقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي وقائمة وصف الوظيفة.⁽¹⁾ ومما سبق ذكر نلاحظ أن:-

أ- المقاييس الموضوعية تمكّن من قياس اتجاه العاملين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب معينة مثل الغياب، معدل الاستقالة أو ترك الخدمة، معدل الحوادث في العمل، وكذلك معدل الشكاوي، ومستوى إنتاج الموظف.

ب- المقاييس الذاتية فهي اعتمدت على جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائل محددة مثل تصميم استمارة الاستقصاء تتضمن قائمة أسئلة خاصة بالرضا الوظيفي توجه إلى الأفراد العاملين بالمنظمة من أجل معرفة درجة رضاهم عن العمل أو استخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثين مع العاملين في المنظمة ولكل طريقة مزاياها وعيوبها وظروف استخدامها.

وقد بدل الباحثون والمنظرون في السلوك التنظيمي جهود كبيرة من أجل تطوير بعض المقاييس تكون أكثر صدق وثبات وسنتعرض لأهم الطرق الرئيسية المستخدمة في قياس الرضا نذكر منها:-⁽²⁾

1- المقاييس الرتبية والاستبيانات ذات المقاييس المقننة.

2- أسلوب الأحداث الحرجة.

3- المقابلات الشخصية.

⁽¹⁾ بدر البدراني، المرجع السابق، ص 41-42.

⁽²⁾ راوية حسن، مرجع سبق ذكره، ص 170.

1- المقاييس الرتببة أو الاستبانات ذات المقاييس المقننة:

وهي من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي باستعمال قوائم الاستقصاء، ومن أهم المقاييس المستعملة الآتي: - (1)

أ- الاستبانة الوصفية للوظيفة: وتقيس معدلات الرضا لخمس جوانب مختلفة للوظيفة وهي: الوظيفة نفسها - الأجر - فرص الترقية - الإشراف - زملاء، وضمن كل بعد من هذه الأبعاد قائمة بكلمات أو جمل قصيرة، على العامل أو الموظف أن يحدد ما إذا كانت العبارة تقف الوظيفة أم لا، باستخدام إجابات من نوع الواثبات أو النفي أو عدم المعرفة، ولكل جملة أو عبارة قيمة رقمية بحسب الإجابة، وفي النهاية يعطينا حاصل جمع التقديرات على الأبعاد الخمسة مستويا الرضا عن كل بعد أو جانب.

ب- استبانة مينسوتا لقياس الرضا الوظيفي: وهو مقياس شائع الاستخدام حيث يعبر الفرد عن مدى رضائهم من عدمه، حول بعض الجوانب المتعلقة بالوظيفة مثل: الأجر - الترقية، كفاءة الإشراف، أما مقياس التقدير فيتراوح بين راضي جداً غير راضي جداً

1- مقياس الرضا عن الأجر وهو يهتم بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الجودة مثل الرضا عن مستوى الأجر الحالي والرضا عن الزيادات في الأجر ، المزايا الإضافية وإدارة نظام الأجر ، ويتم الإجابة عليه في مقياس متدرج من خمسة مستويات

2- أسوب الاحداث الحرجة : وهو اسلوب يعرف بطريقة القصة لهيرزبرج يتم من خلاله قياس وتقيم الرضا الوظيفي لدي الأفراد ، حيث يطلب من الأفراد أن يصف بعض الاحداث المرتبطة بعمله والتي حققت له الرضا أو عدمه الرضا ، ثم أختيار وفحص الاجابات لاكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدم الرضا ، فمثلا إذا ذكر العديد من الأفراد مواقف

(1) راوية حسن، مرجع سبق ذكره، ص170.

في العمل تعرضها فيها لمعاملة سيئة من المشرف أو يمتحون المشرف لمعاملته الطبية يظهر أن نمط الإشراف يلعب دورا "هاما" في الرضا الوظيفي لدى الأفراد

3- المقابلات الشخصية :. وهي تتضمن مقابلة الأفراد بصفة شخصية وجها لوجه ، حيث يمكن للفرد أن يفصح عن بعض الأمور والاتجاهات التي لا يمكن الحصول عليها من قوائم الاستقصاء ، وبالتالي التعرف علي الاسباب التي تكون وراء رضا أو عدم رضا العاملين وتكون أكثر فاعلية في المنظمات الصغيرة ، وخاصة إذا تم التخطيط لها من قبل مختصين في المقابلات الشخصية وتقل فعاليتها في المنظمات الكبيرة لان الأفراد في الغالب يخشون الافصاح علي الامور قد تضر بمصالحهم ، وخاصة اذا تعارضت تلك الامور مع توجهات ومصالح المنظمة ،

وترى الباحثة من خلال ماسبق ذكره أن مقاييس الرضا الوظيفي عامة أنها

- تتيح تتبع معدلات الحضور والغياب واكتشاف أي ظاهرة اختلاف تستدعي الدراسة والعلاج
- كما وان مبررات الغياب في الغالب تعتبر عن الحالات الشعورية اتجاه العمل فقد يتغيب العامل أو الموظف بسبب المرض ، الحادث تعطل النقل أو الظروف العائلية وغيرها من الأسباب المشروعة أو المبررة وهذا ما يؤكد أن الغياب عامة عدم تقدم الفرد لعمله بغض النظر عن مشروعية أو عدم مشروعية ذلك

- أيضا تبين أن معدلي الغياب ودوران العمل يشير أن علي وجود مشاكل في التنظيم دون تحديدها

- كما أن هذين المقاسيين في كل المجتمعات لا يطبقان بشكل معياري ، فعدم ترك الخدمة وعدم الغياب لا يعبران عن رضا الأفراد في المجتمعات الفقيرة خاصة في ظل كساد سوق العمل .

- كما وأن المؤسسة أو المنظمة تحتاج إلي استجواب الموظفين والعمال لدعم مصداقية المعدلين وتصحيحهما

هذا فيما يخص المقاييس الموضوعية للرضا والتي أوجزها في أنها كل المقاييس التي تفيد في معرفة درجة الرضا الوظيفي من خلال الآثار السلوكية له مثل الغياب ودوران العمل وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي ، لأنه يستخدم الأساليب الموضوعية اذا هو عبارة عن رصد مضبوط لسلوك العمال أو الموظفين كمسك السجلات للغياب ودوران العمل ،

إما فيما يتعلق بالمقاييس الذاتية للرضا الوظيفي ، باعتبار أن القصد منها الحصول علي تقاريرلا من جانب الأفراد أنفسهم عن درجة رضاهم الوظيفي سواء كتابة (الاستمارة) أو شخصية (القابلة شخصية

فهي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلي الأفراد من أجل الحصول علي معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ما فتستج أن هذا النوع من المقاييس يركز علي جوانب متعددة من الرضا الوظيفي أي أنه يشمل أسئلة متنوعة حول كل جوانب الوظيفة التي يشغلها العامل - من الممكن أن توفر هذه الطريقة معلومات من الفرد عن مدي إشباع لمجموعات الحاجات المختلفة لديه

- أيضا تعد من الأساليب المفيدة في استجواب الأميين او الذين يتعذر عليهم الإجابة عن الاستمارة كتابة (المقابلة) كما وإنها تنزيل اللبس والغموض في الأسئلة والتحقق من صحة الإجابات

- كما وان طريقة الأسئلة تختلف من موقف إلي آخر ومن شخص الي آخر مما يؤثر علي طريقة الإجابة وبالتالي يؤثر علي موضوعية المعلومات كما وهذا النوع (المقابلة) يأخذ وقتا طويلا لاجرائها وأيضا أناسا مدربين عليها

- كما وان هناك بعض من المقاييس من هذا النوع لا يتم اعطاء الأفراد معلومات عن الدرجة أو القيمة المقابلة لكل عبارة وان يطلب من كل فرد وان يقرو ماذا كان يوافق أو لا يوافق علي كل عبارة من العبارات التي تتضمنها القائمة فيكون مجموع القيم المقابلة للعبارات التي وافق عليها هي الدرجة الممثلة للمشاعر أو الرضا العام هذا ماجاء مقياس (ثير ستون) ويشير إحدى مقياس للرضا الوظيفي انه لا يحتاج الي خبراء وحكام وانه يزيد من درجة ثبات المقياس لوجود عدة درجات أمام كل عبارة تتراوح بين الموافقة والمعارضة (موافق بشدة - موافق - لأدري - غير موافق - غير موافق بشدة)

فلكل نوع من العبارات السابقة يمدنا بمعلومات تفصلية عن كل مفحوص وهي نقطة إيجابية تحسب لهذه بطريقة اذ تسمى بطريقة التدرج التجميعي

- اما فيما يخص طريقة هرزبرغ فإنها فقط تسأل عن واقعة واحدة من الوقائع المسببة للسعادة أو تلك المسببة للاستياء غير أن الوقائع المسببة للسعادة وتلك المسببة للاستياء يقتضي توسيع دائرة الاسئلة لتشمل أكثر من واقعة حسب مايفيد ويدلي به الفرد كما وتسمى هذه الطريقة بطريقة الوقائع الحرجة

- أما عن طريقة والتي قدمها كلا" من سكود وزميليه (سببسي وتيني بوم) سنة 1957 م فهي مجموعة من المقاييس الجزئية لكل جانب من جوانب العمل بحيث يحتوي كل مقياس علي قطبين يمثلان صفتين متعارضتين بنيهما عدد من الدرجات ففي هذا النوع يختار الفرد الدرجة التي تمثل المقاييس الجزئية الممثلة لجوانب العمل ليكون المجموع ممثلا لدرجة رضاه

ولاستخراج المتوسط الحسابي تقوم بقسمة مجموع النقاط علي عدد الصفات والمقاييس تسمى هذه الطريقة بطريقة الفروق ذات الدلالة وهذا ماقد مه المركز السوري للتدريب والاستشارات الاقتصادية

- علاقة الرضا الوظيفي وقيام الاختصاصي الاجتماعي بدوره المهني من الحقائق العلمية أن عطاء الفرد وكفاءته المهنية دليل علي مدي رضاه عن عمله ويزداد هذا العطاء بمقدار ما يوفره العمل له من إشباع لحاجاته ودوافعه وهو يمثل مؤشر هام علي فعالية التنظيم واداء الدور المهني المتطلب من الاختصاصي الاجتماعي تاديته وعليه فإن الأداء في اللغة يعرف بأنه : القيام بالتتي او تأدية عمل . كما ان الأداء معناه عمل او إنجاز او تنفيذ هذا العمل 1

- وياخذ الأداء ايضا معني الفعل الممارس او المبدول النشاط المنجز 2
بينما يعرفه باركر في قاموس الخدمو الاجتماعية بأنه انتاجية وفعالية وكفاءة ونوعية الخدمة التي يقدمها الاختصاصي الاجتماعي للقيام بمتطلبات الوظيفة

ويعني الأداء المهني في هذه الدراسة الممارسات المهنية التي يقوم بها الاختصاصي الاجتماعي خلال عمله بمجالات الممارسة المتنوعة للخدمة الاجتماعية وذلك في اطار الحقوق الاجتماعية للانسان بما يمكنه من القيام بدوره المهني مع كل من العميل واسرته والمؤسسات الأخرى بالمجتمع وايضا مع فريق العمل بالمؤسسة وظيف اليم اسبق

قام ادمز 1963 بالبحث في نظرية عدالة العائد وقد اعتبر ان هناك علاقة متبادلة بين الموظف المؤسسة التي يعمل فيها حيث يقدم الموظف جهوده وخبراته مقابل حصوله علي عوائد مثل الأجر والترقيات والتأمينات الصحية وغيرها من هذا المؤسسة فيقوم الموظف بإجراء عملية موازية بين معدل عوائده إلي ما يقدمه للمؤسسة وبين معدل عوائد الآخرين الي ما يقدمونه إلي المؤسسة فاذا ما تساوي المعدلات شعور الفرد عندها بالرضا عن العمل وأدا

وجد أي اختلال بينها من وجهة نظره فغنه يشعر بالظلم مما يؤثر علي أدائه الوظيفي ويزداد

تغيبه عن العمل وإذا وجد عمل آخر سيتترك عمله الحالي

كما وظيف انه اذا ما تنوعت مهام العمل لن يحدث للموظف في المدى القصير أي فهل من

العمل وسيشعره أكثر برضا اكبر

كما وأدا ما أعطي للموظف الحرية في اختيار طرق أداء العمل كلما ازدادت سرعة أداء

العمل وذلك لأنه قادر علي اتخاذ الطريقة التي يشعر أنها الأفضل والإسراع لإنهاء العمل

المطلوب منه مما يدفع بالموظف بتطبيق مهاراته وخبراته وقدرته في العمل كلما ازداد رضاه

عن العمل وازدادت وارتفعت قدرته في قيامه بدوره المهني والذي تتطلبه من الوظيفة كما

ويمكن الإشارة إلي أن الظروف المادية مثل (الحرارة -درجة الحرارة التهوية - الرطوبة -

النظافة -) تعتبر علي درجة رضا الموظف علي بيئته العمل وتؤثر علي قوة الجذب التي

تربط الموظف بعمله كما وتجدر الإشارة هنا معرفة المهارات المهنية والتي عرفت - المهارات

المهنية والتي عرفت - المهارات المهنية هي قدرة الشخص علي أحداث التغيرات المرغوبة

في الآخرين والقدرة علي إقامة تفاعل اجتماعي ناجم معهم ومواصلة هذا للتفاعل

وهناك من يعرفها بأنها حصيلة الفرد من السلوكيات اللفظية والتي بواسطتها يستطيع التأثير في

استجابات الآخرين وتعمل هذه الحصيلة كميكاينخرم يؤثر من خلاله الفرد في بيئته وذلك

بالتوجيه نحو الأشياء المرغوبة في محيط الاجتماعي كما ويتحدد مفهوم المهارات إجرائياً في

هذا الدراسة بأنها قدرة الإحصائي خريج الخدمة الاجتماعية علي ممارسة دوره المهني باحداث

التغيرات المطلوبة في عمليات التدخل المهني بها كفاءة وفاعلية وهنا عليا التوقف لمعرفة للرشا

الوظيفي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية فهو شعور الشغل بالاطمئنان والراحة

لأداء موظفيه وانتظامهم في عملهم وارتفاع مستوى أدائهم نتجه امتلاكهم المهارات العمل الناجح وممارسة الخدمة الاجتماعية بطريقة مهنية علميا والعمل كفريق مع وجود المبدعين والمتفوقين المؤمنين بأهداف المؤسسة والولاء لها ووجود إدارة في ممارسة الخدمة الاجتماعية (1)

- أما عن الممارس المهني للخدمة الاجتماعية (الأخصائي الاجتماعي) هو الشخص معد إعدادا" علميا لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال كليات ومعاهد متخصصة والممارس المهنية كلاهما يرتبط بالأفراد ارتباط وثيقا فدخل الممارس وأسلوب معيشته وقدراته علي اتخاذ القرار وفقا لمكانه المهنية في المجتمع بما يحقق الممارس درجة احترام الذات وتقديرها ودرجة تأكيده لذاته هي مصدر الرضا النفسي تجاه الوظيفة التي تقوم بها

- مظاهر الرضا الوظيفي

هناك مظاهر عديدة للرضا الوظيفي هذه المظاهر مع اختلافها وتعددتها الا انها تؤثر بشكل إيجابي لذلك فان الرضا يرتبط بالقناعة والاطمئنان ويعني ذلك انه قد يكون لدي الفرد درجة عالية من الرضا وبنفس الوقت درجة منخفضة من الحفز (التجمع العربي للمعافيين القانوني 1992-1)

إن الاهتمام المدراء بالرضا الوظيفي يتركز علي تأثيره علي أداء العاملين من خلال توضيح العلاقة بين الرضا وإنتاجية العاملين ، والدوران الوظيفي والغياب ، وكذلك لمعرفة ما إذا كان الرضا عاليا" ، هل سيكون أداء الموظفين أفضل ، وهل ستكون المنظمة فعالة إذا كان الرضا الوظيفي منخفضا ، هل سيكون هناك مشاكل في الأداء وعدم فعاليته وعليه فإنها تعد مظاهر لرضا الوظيفي وهي مختلفة ومتعددة ونوضح هذا المظاهر فيما يلي .:

1-زيادة معدل الأداء .:

لمعدل الأداء أنواع فهناك المعدلات الكمية وبموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الخدمات التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة أي أنها تدل علي العلاقة بين العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الادعاء هناك معدلات نوعية وتعني وجوب وصول إنتاج الفرد إلي مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان ، وهناك معدلات كمية ونوعية وهذا المعدل هو مزيج من النوعين السابقين إذ بموجبه يجب أن يصل الإنتاج الفرد إلي عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معين من الجودة والإتقان (2)

وقد حدد الفكر الإداري إن هناك اتجاه يري أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلي زيادة الأداء ، وهناك اتجاه آخر يري أن الأداء يؤدي الي الرضا واتجاه ثالث يري أن الرضا هو نتيجة الحصول العامل علي مكافآت عادلة التي هي بدورها نتيجة لربط الحصول علي المكافآت بضرورة القيام بأداء معين (3)

1-المجمع العربي للمحاسبين القانونيين الإدارة الكفؤة " إدارة المنشآت الاقتصادية ، عمان

طلال أبوغزالة الدولية للطباعة والنشر 1992

2-مصطفى نجيب شاويش : إدارة الأفراد ،بيروت ،دار الشرق للنشر والتوزيع ، سنة 1990

3-حامد احمد بدر : السلوك التنظيمي ، الكويت ،دار التعليم ، 1982

ومن هنا يمكن القول بأن الزيادة في معدل الأداء لدى العاملين هي مظهر هام من مظاهر الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي ، فالعامل عندما يرضى عن عمله يؤثر ذلك بالإيجاب علي معدل الأداء لديه (1)

2-زيادة معدل الحضور .:

تشير الدراسات إلي أن العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية ليست مؤكدة بدرجة عالية ، ولكن بعض الأبحاث والدراسات تشير إلي أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلي معدل مرتفع للحضور إلي العمل واشتراك أقل في أنشطة نقابات العمال ويصبح العمال أكثر رضا عن أشياء خارج العمل أيضا (2)

وبشكل آخر يمكن القول أنه كلما زادت درجة رضا العاملين عن العمل كلما قلت بنسبة الغياب وزاد معدل الحضور وخاصة إذا كان لا يوجد عقاب عن الغياب أن الحضور ليس إجبار وربما كان السبب في ذلك أن الحضور عن العمل يمثل سلوكا "معنيا" ، فإذا كانت توابع هذا السلوك إيجابية مثل حب العمل أو الرضا عنه سوف يكرر العامل ذلك السلوك أو يكون لديه رغبة في تكرار الحضور إلي العمل لان حضوره يتبعه حصوله علي شئ إيجابي وهو كونه سعيدا" في جو العمل ، أما إذا كان العامل غير سعيد أو غير راضي عن العمل وبالتالي فحضوره إلي العمل تتبعه عواقب سلبية (3)

3-الرضا العام عن الحياة

يعتبر الرضا عن العمل أحد المؤثرات المحددة للرضا العام عن الحياة أي أن هناك انعكاسات للرضا عن العمل علي الرضا العام عن الحياة والأدلة التجريبية تشير إلي وجود علاقة طردية بين المتغيرين وأن متغير الرضا عن العمل يمكن اعتباره أحد مكونات الرضا العام عن الحياة

ولبيان طبيعة العلاقة بين الرضا عن العمل والرضا عن الحياة ، يمكن افتراض وجود علاقة تبادلية بين المتغيرين ، بمعنى أن الرضا عن العمل يؤثر في الرضا العام عن الحياة وبين ذلك الرضا الذي يكون مصدره العمل ، وذلك الذي يكون مصدره الخبرات الأخرى في الحياة (4)

1-فايزة محمد رجب الهنسي ، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية ،

دار الوفاء لدينا الطبعة الاولى ، سنة 2011

2-مصطفى نجيب شاويش : إدارة الأفراد ،بيروت ،دار الشرق للنشر والتوزيع ، سنة

1990

3-فايزة محمد رجب الهنسي مراجع سابق

4-فايزة بهنل ، مرجع سابق

ورغم أفترض أن هناك علاقة تأثير متبادلة عن العمل والرضا العام عن الحياة قد لا يتعادل بالضرورة مع تأثير الرضا العام عن الحياة في الرضا عن العمل

ومما سبق يمكن القول حتي في حال عدم التأكد من وجود علاقة مباشرة بين الرضا عن العمل والإنتاجية ، فالرضا عن العمل له تأثير علي عناصر أخرى مثل معدل الغياب والتفاهم مع العاملين وقلة المشكلات الاجتماعية مما ينعكس بشكل أو بآخر علي إنتاجية الفرد وكذلك يساعد علي خلق مجتمع أفضل ذي نظرة محبيه ومتفائلة للحياة .

مظاهر عدم الرضا الوظيفي .:

كما أن هناك مظاهر للرضا الوظيفي تؤثر وتتعاكس علي الإنتاجية لذي العامل بطريقة إيجابية ألا أن هناك مظاهر أخرى لعدم الرضا الوظيفي وهي بدورها تمثل أبعاد سلبية تؤثر علي الإنتاجية وستوضح مظاهر عدم الرضا الوظيفي وانعكاسها علي العمل فيما يلي

1- التغيب عن العمل .:

تعتبر مشكلة التغيب عن العمل التخلف منى أخطر المشكلات التي تؤثر علي أداء العامل وإنتاجيته مما يؤدي إلي ضعف الكفاية الإنتاجية وزيادة تكلفة العمل وإعاقة التقدم الإنتاجي ⁽¹⁾ ويقصد بالتغيب عن العمل التخلف عن أداء العمل الموكول به العامل بدون سابق إنذار وما يترتب عليه من إرباك للعمل الذي يؤثر علي الإنتاجية في مجال العمل ، وهناك عوامل كثيرة تؤدي الي تغيب العامل عن عمله إما عدم ملائمة قدراته الجسمية مع نوع العمل أو سوء معاملة الرؤساء وزملاء أو سوء بيئة العمل بالنسبة للعامل ⁽²⁾ ويؤثر التغيب عن العمل بدوره علي معدل ساعات العمل المفقودة حيث يمثل التغيب عن العمل فقدان العمل لمعدل الساعات التي تساعد في نقص الإنتاج بالنسبة للعامل وبعبارة أخرى فإن التغيب عن العمل يمثل مظهرا" من مظاهر عدم الرضا عن العمل وإن هناك علاقة بين الرضا عن العمل أو عدم الرضا عنه وتغيب أو حضور العامل الي العمل والذي بدوره يؤثر علي أداء العامل وإنتاجيه ⁽³⁾

1- مرجع سابق

2- نظمية أحمد سرحان وآخرون : الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي ومجال حماية البيئة سلسلة مجالات الخدمة الاجتماعية ، الكتاب الثاني القاهرة ، المركز الريادي للنشر

والتوزيع بجامعة حلوان ، 2004

3-فايزة محمد رجب بهنسي ، مرجع سابق

3سوء التوافق المهني

الفرد المتوافق هو الذي يستطيع أن يعيش حياة سعيدة ناجحة في أسرته وعمله ومجتمعه ككل بما يحقق له التوازن المطلوب وهذا ما يسميه التوافق أما سوء التوافق فهو عدم التكيف السليم مع الظروف العمل أو الظروف لأسرته أو مع المجتمع الخارجي بما يشعر الفرد بأنه غير راضي عن نفسه ودائم الشكوى مع تعاسته في الحياة (1)

وينشأ سوء التوافق في مجال العمل من عوامل كثيرة متداخلة منها عوامل شخصية وترجع إلي العامل نفسه من حيث اجتهاده أو استعداده أو تدريبه أو لعدم تناسب قدراته مع نوع عمله كما ينشأ سوء التوافق الذاتي والاجتماعي وما له من تأثير فعال وحاسم بالنسبة لسوء التوافق المهني وسوء التوافق المهني له مؤثرات عديدة منها ما يرتبط بسوء الإنتاج ونقصه أو التنقل من عمل إلي آخر والتكاسل واللامبالاة بالعمل وأيضا سوء العلاقات داخل العمل (2)

ومما سبق يمكن القول أن سوء التوافق المهني يعد من المظاهر الخاصة بعدم الرضا الوظيفي وهو أحد المشكلات التي تؤثر بالسلب علي العامل وذلك بدوره يؤثر علي الإنتاج ، فالعامل عندما يتعرض لسوء التوافق المهني فذلك يعرضه الي اللامبالاة ، وسوء العلاقات وبذلك يؤثر بدوره علي معدل إنتاجية (3)

4-إصابات العمل والإمراض المهنية :.

تعد إجابات العمل من المشكلات الهامة التي تعوق التقدم الصناعي حيث أنها تسبب للعامل إضرارا كثيرة مثل الإصابة بإعاقة أو تشوه يؤدي إلي عجزه أو تعطله عن العمل وما يترتب علي ذلك من مشكلات مثل ترك العمل وانخفاض الدخل وما يترتب علي ذلك من مشكلات مثل العمل وانخفاض الدخل واهتزاز مكانته في الأسرة كما قد يؤثر علي علاقاته الاجتماعية

بالآخرين من حوله ، وكذلك تؤثر علي استقراره النفسي هذا بالإضافة إلي الآثار السلبية التي تترتب علي صاحب العمل والمجتمع مثل فقدان العمال المهرة والمعدات والخامات وضياع ساعات العمل مما يقلل الإنتاج

1- أحمد عزت راجح : علم النفس الصناعي القاهرة ، مؤسسة المطبوعات الحديثة ، 1981

2- محمد سلامة غباري ، أميرة منصور : المدخل الي علاج المشكلات العمالية من منظور

الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1991 م

3- فايزة محمد رجب بهنسي مرجع سابق

هذا بالإضافة إلي الآثار السلبية التي تترتب علي صاحب العمل والمجتمع مثل فقدان العمال

المهرة والمعدات والخامات وضياع ساعات العمل مما يقلل الإنتاج ⁽¹⁾

وهناك عوامل تؤدي إلي إصابات العمل منها سرحان العامل أثناء العمل واستهتار العامل

أثناء تأديته لعمله وعدم التزامه بإتباع إجراءات الأمن وعدم ملائمة ظروف العمل وعدم توفر

معدات الوقاية المهنية وكل ذلك يكون مرجعه عدم الرضا عن العمل ⁽²⁾

ومما سبق يمكن القول إنه قد تكون إصابات العمل والأمراض المهنية مظهرا" من مظاهر

عدم الرضا عن العمل أو عدم الرضا الوظيفي فالرضا عن العمل يقلل من نسبة إصابات

العمل والأمراض المهنية والعكس صحيح أن عدم الرضا عن العمل قد يجعل العامل في حالة

تسمح له بالسرحان في العمل وتجعله أيضا" يستهزأ بالعمل وهذا بدوره يؤدي إلي إصابات

وأمرض مهنية فما ينعكس علي الإنتاج ⁽³⁾

4- التظلمات ، الشكاوي وعدم الاهتمام :وهي في نفس الوقت مؤشر يدل علي عدم الرضا

ووسيلة للتقليل منه والمظالم تمثل مواقف يشعر فيها العاملون بعدم العدالة فهي في هذا

الحالة تعتبر مؤشرا" لانخفاض الروح المعنوية الفردية ، وتنصب معظم المظالم علي ساعات العمل الزائدة والترقيات ، ونظام الإشراف والاجور ، كما أن عدم الاهتمام العام بالعمل هو أكثر العوامل شيوعا" الذي يؤدي إلي عدم الاستقرار الوظيفي وكثيرا" ما يعبر ذلك عن التعب والملل ، وبذلك يدخل التعب والملل كعاملين من عوامل التأثير علي الروح المعنوية ، كما يدخل في هذا الإطار حالات الإهمال واللامبالاة واللذان يؤديان بدورهما إلي قيام العامل بتخريب أدوات الإنتاج ، أو حتي إلحاق الضرر بالمنتج ذاته (4)

1- محمد نجيب توفيق : الخدمة الاجتماعية العمالية ، القاهرة ، مكتبة الانجلوالمصرية ، 1996 م

2- نظمية أحمد سرحان وآخرون : الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي ومجال حماية البيئة سلسلة مجالات الخدمة الاجتماعية ، الكتاب الثاني القاهرة ، المركز الريادي للنشر والتوزيع بجامعة حلوان ، 2004

3- فايزة محمد رجب بهنسي مرجع سابق

4- منصور فهمي : انتاجية العمل في ضوء الدوافع والحوافز ، دار النهضة العربية ، لبنان ، 1984 م

المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي

يرتبط بعدم الرضا الوظيفي الكثير من المشكلات التي لها أثارها السلبية إذا يمكن تحديد هذه المشكلات في الآتي..

1. عدم الرضا عن نوع العمل

2. عدم الرضا عن الأجر

3. عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء

4. عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء

سوف يتم تناول هذه المشكلات الأربع

(1) نوع العمل

يؤثر نوع العمل علي مستوى الرضا الوظيفي للفرد باعتباره الأساس الذي يبني عليه العلاقات

علي المستويين الأفقي والراسي ، وهناك متطلبات حتي يتحقق الرضا عن العمل

1. المتطلبات التشريعية

2. الزملاء في العمل

3. درجة ومستوى المخاطر

4. السياسات التنظيمية واتي تؤثر عي مستوى الأداء

هذا ويجب الإشارة الي نوع العمل قد لا يتناسب مع طبيعة مؤهلات الأفراد أو قد يسند إليهم

أعمال بعد قيامهم بالعمل لا يتمشي مع طبيعة مؤهلاتهم بالإضافة الي نوع العمل وطبيعته قد

لا يوفران للفرد الشعور بالأمن والاستقرار حيث أن عملهم مرهون بمدة محددة قد تنتهي في اي

وقت كل هذه أمور قد تجعل الفرد غير مطمئن ضعيف الإنجاز ،قليل الانتماء الأمر الذي

يؤدي في النهاية إلي ضعف الرضا الوظيفي لذته .

(2) الأجر :.يعد الأجر أحد العوامل وأكثرها تأثيرا" علي مستوى الرضا الوظيفي فالحصول علي

الثواب أساس الإنجاز والدافعية في الحصول علي الاحتياجات والتدعيم وتحقيق الانتماء

لجماعات العمل والتي تعطي جميعها مستوى الإشباع والرضا يأتي من خلال الحصول علي

الأجر وهذا ما أكده هريزيرج في نظريته ذات العاملين واعتبر أن الأجر أو المرتب الذي

يتقاضاه العامل من العوامل الهامة والتي تؤثر في الرضا الوظيفي وعلي درجة الأداء في المنظمات (1)

ومن العوامل التي قد تؤثر علي مستوى رضا الفرد وعلي مدي انتمائه وإنجازه هو ضعف الأجر الذي يحصل عليه والذي قد لا يفي بمستلزمات العمل واحتياجات أسرته .

وأن كانت مثل هذه الرواتب والأعمال متفق عليها من قبل بداية العمل ألا إن ظروف الحياة والتغيرات الحادثة في مستوى المعيشة يجعل من الضروري البحث عن مصادر لتعويض هؤلاء بما لا يسمح لهم بمسايرة الواقع المعيشي الذي يعيشونه حتي يمكن الاستفادة من طاقتهم وقدراتهم (2)

(3) العلاقات بالرؤساء .

العلاقة بين القائد وجماعات العمل تتوقف علي مجموعة من العوامل التي ترتبط بالعلاقات الشخصية وجماعات العمل ، فمثل هذا النوع من العلاقة هو انعكاس لطبيعية الممارسة ، فمنها ما يرتبط بمركز القرار ودرجة تعقد التنظيم وهيكل بناء الجماعة وفعالية الاتصال بين القائد أو المشرف وجماعات العمل (3)

كما وان تحقيق أهداف المؤسسة وسياستها يرتبط بالجانب الإشرافي والعلاقة مع الرؤساء ومدي المعلومات المتاحة عن طبيعة ونوع العمل لذا يجب أن تكون الاتصالات مابين الأفراد والرؤساء واضحة ومحددة بعيدة عن التعسف والإهمال ولذا يجب إعطاء بعض المسؤوليات للعمالة المؤقتة حتي يشعرون بذاتهم وهذا يعتبر حافز معنوي لهم نحو العمل والإنجاز والاهتمام والانتماء ويجب الاستماع لهم وأسماع آرائهم وأفكارهم ومشاكلهم ومناقشتهم بشكل يسمح لهم بحرية التعبير عن الرأي .

(4) العلاقة مع الزملاء

يتأثر العمل داخل جماعات العمل المؤقتة بمجموعة من الاعتبارات أهمها حجم جماعة العمل والأهداف التي تسعى الجماعة إلى تحقيقها ودرجة تماسك الجماعة وكلما زاد تماسك الجماعة وسعت إلى تحقيق أهدافها كلما كان ذلك مؤشرا عن رضا هذه الجماعة

وتعتبر العلاقة مع الزملاء من أهم العوامل المؤثرة علي الرضا الوظيفي للفرد فكلما كانت هذه العلاقة طيبة وحسنة يزيد ذلك من ارتباط الفرد بالعمل وبالمؤسسة ويقوي انتمائه إليها ويسعي لتحقيق إنجاز ويسعي لتحقيق إنجاز الأعمال المطلوبة منه وعكس ذلك قد يؤثر بشكل سلبي علي مستوى رضا الفرد الوظيفي يقل انتماءه سواء للعمل أو المؤسسة التي يعمل بها ويصبح معوق لأي أعمال مطلوب إنجازها .

1- عبير شعبان : الطلب علي العمل وظاهرة البطالة في مصر ، دراسة تحليلية في الفترة من 1981 - 1990 م كلية التجارة ، جامعة الاسكندرية 2000م

2- فائزة محمد رجب بهنسي مرجع سابق

3- عبد الغفار منفي : السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد ، الاسكندرية ، المكتب العربي الحديث 1993 م

الفصل الرابع

الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في إدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي

المبحث الأول:

الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في إدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن

الاجتماعي

المبحث الثاني :

دور الأخصائي الاجتماعي بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي.

المبحث الثالث :

إدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي

تعريفه

نشأته

اهدفه

الهيكل التنظيمي

مؤسسات التضامن الاجتماعي

المبحث الأول:

الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في إدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن

الاجتماعي

تتم الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي من خلال الوحدات الموجودة بالقسم وفقا لقرار

أمين لجنة إدارة صندوق الضمان الاجتماعي رقم (600) لسنة 1424 م. و بشأن أعادة

تنظيم وحدات المعاش الأساسي وتحديد اختصاصاتها بمكتب الخدمات والأقسام بالفروع وهي

كالاتي مادة (3) يكون بمقر قسم المعاش الأساسي بالفرع ويتبعه الوحدات التالية .

1- وحدة التسوية .

2- وحدة التوثيق والحفظ .

3- وحدة المتابعة .

المادة (4) تحدد اختصاصات الوحدات المشار إليها بالمادة (3) من هذا القرار علي

النحو التالي

1- استلام ملفات المعاشات الأساسية الجديدة من وحدات المعاش الأساسي بمكاتب الخدمات

بالفروع

2- أحالة ملفات المعاشات الجديدة للجنة الربط بالقسم مرفقة بالتسوية ومعتمدة من الوحدة

3- تنفيذ إجراءات الربط والتسوية

4- أعداد حركة أدراج المعاشات الجديدة بالحاسب الآلي واعتماده من المراجعة الداخلية

5- أعداد بطاقة صرف المعاش

6- أعداد نموذج الإخطار بربط المعاش الأساسي واعتماده من رئيس القسم بالفرخ

7- أعداد البطاقة المالية لحالات الربط الجديدة وإحالتها للقسم المالي بالفرع للاختصاص

8- أعداد بطاقة بديل الملف وأحالتها لوحدة المتابعة

9- إعادة ملفات المعاشات غير المستوفات لوحدة المعاش الأساسي بالمكتب المختص

2- وحدة التوثيق والحفظ

وتختص بما يلي

1- الإشراف علي الأرشيف العام لقسم شئون المعاش الأساسي

2- القيام بالإعمال الإدارية

3- مسك سجلات الصادر والوارد وسجلات القيد او السجل العام للمعاشات

4- القيام بإجراءات تسليم الملفات البديلة والمنتھية من وحدة التسوية واللجنة المركزية لربط

المعاشات لبقية الوحدات الأخرى

5- القيام بمهام أمانة من رئيس القسم

3- وحدة المتابعة وتختص بما يلي

1- الاحتفاظ بملفات المعاشات الأساسية

2- تنفيذ حركة إيقاف المعاشات الأساسية

3- تنفيذ إجراءات الاقتراح من المعاشات الأساسية الموقوفة ،

4- تنفيذ إجراءات الإلغاء وإعادة الربط وتعديل قيمة المعاشات ونقلها من وحدة إلی أخرى أو

خارج الفرع بعد استيفاء كافة المستندات المطلوبة .

5- القيام بتنفيذ البحوث الاجتماعية الميدانية والمكتبية المطلوبة لإتمام إجراءات المعاشات

الأساسية

6- التفتيش علي أعمال وحدات المعاش الأساسي بمكاتب الخدمات وتقديم التقارير الدورية

من أعمالها

7- متابعة الحصول علي الإحصائيات والمعلومات والبيانات الشهرية من حركة المعاشات

الأساسية علي مستوى الفرع وإحالتها للإدارة المركزية بالصندوق شهريا

مادة 4 تكون جميع أعمال وإجراءات لجنة الربط المركزية ووحدة التسوية ووحدة المتابعة

خاضعة لاعتماد المراجعة الداخلية ورئيس قسم المعاش الأساسي بالفرع المختص

مادة 5 تحال قيمة المعاشات الأساسية الشهرية لمستحقيها عن طريق المصارف التجارية

وبجذر ربط أي معاشات أساسية جديدة بدون رقم حساب مصرفي

المبحث الثاني

دور الأخصائي الاجتماعي في إدارات المعاشات والمساعدات التضامنية

بداية اجد الباحثة الي ضرورة الإشارة الي نقطة مهمة أراها وهي ضرورة الاعتراف لمجتمعي بمهنة الخدمة الاجتماعية بمفهومها العلمي أصبح ضرورة في المجتمعي بمهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع الليبي .

فما شك في أن الحاجة إلي الخدمة الاجتماعية بمفهومها العلمي أصبح ضروريا في المجتمعات النامية ، فكلما تقدمت المدنية ازادت الاحتياجات وتعددت المشكلات ، إذن الخدمة الاجتماعية تهتم بالمشاكل اليومية الملحة وهو ما يؤدي الي تركيز جهود الأخصائيين الاجتماعيين علي تطوير وتحسين الأساليب الفنية للمهنة ، ودراسة أسباب المشكلات التي كانوا يصادفونها في أدائهم لعملهم ⁽¹⁾

ان الخدمة الاجتماعية مع سواها من الوظائف والقطاعات الخدمية تمتلك القدرة للتدخل بطرق مفيدة في العلاقة المحلية والوظيفية ، لان خبرة الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات لا تتفصل من الأنظمة الاجتماعية في مجمع تقوم أساسا حول إشباع حاجة أو مجموعة الحاجات الاجتماعية الأساسي للإنسان ⁽²⁾

ومن ثم فإن الخدمة الاجتماعية هي الوسيلة التي من خلالها يستطيع الفرد أن يشبع هذه الاحتياجات بشكل مباشرة كما أنها وسيلة لسعادة الفرد والأسرة ورفاهية مع ، وتساعد

في خلق أناط جديدة من القيم توجه الأفراد و الجماعات والمجتمعات بأفضل الطرق والأساليب الممكنة ، لتأمين هذه الاحتياجات والوصول إلي مستوى معيشي أفضل واستقرار المجتمع بشكل عام وفق سياسية المجتمع الليبي وإيديولوجيته المتبعة ومن هذا المنطلق جاء هذا المبحث ليؤكد علي أهمية الاعتراف المجتمعي بمهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع

الليبي وفق سياسته الاجتماعية إلى جانب المهن الأخرى للمساهمة في تنميته وتقدمه نحو
الأفضل

(1) ماجدة السيد عبيد : حزامه جودت ، وقفة مع الخدمة الاجتماعية ، عمان : دار العطاء
للنشر والتوزيع سنة 2009 ص 33

(2) مرجع سابق ص 208 - 210

سياسية العمل الاجتماعي في المجتمع الليبي

إن التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في المجتمع العربي الليبي قد ولدت سلسلة
من التغيرات الفرعية التي أثرت في كل شرائح المجتمع من التغير الاجتماعي يتضمن ظهور
أدوار ونظم جديدة مختلفة عن الادوار والنظم التقليدية القديمة (1)

فسياسية العمل الاجتماعي في المجتمع الليبي مستمدة من فلسفة المجتمع وايدولوجيته حيث
تستند سياسة العمل إلى عدة مرتكزات أساسية تستمد منها سياستها لتنظيم حياة الإنسان
الليبي ، بما يحقق له أرفاهيته الاجتماعية وذلك بتأمين مستقبله وفق خطط وبرامج علمية
لتحقيق تنمية المجتمع وتطوره أولاً وإشباع حاجات أفراده تأنيلاً وحل المشكلات التي تحول
دون تحقيق أهداف المجتمع وأفراده إلى جانب تقديم كافة الخدمات الاجتماعية وأوجه الرعاية
الاجتماعية الخاصة والعامة ، بما يساهم في تحقيق رفاهية أفراد المجتمع (2)

ومن هنا جاءت أهمية الاعتراف المجتمعي بمهنة الخدمة الاجتماعية والتأكيد على ضرورة
ممارستها في كافة المجالات الحياتية في المجتمع الليبي فالاعتراف المجتمعي بمهنة الخدمة
الاجتماعية ويقصد به شرعية ممارسة المهنة في المؤسسات المختلفة والمرتبطة بالنظم في
المجتمع ، وتتبع منح هذه الشرعية من استشعار المجتمع لحاجته هذه المهنة ، وما تقوم به

من أدوار لها أهميتها لفئات ونظم اجتماعية عديدة في المجتمع وبناء عليه تكمن أهمية الاعتراف المجتمعي في الآتي .:

- أمداد المهنة بالمواد اللازمة لاستكمال مقوماتها
- اعتراف المجتمع بالأخصائيين الاجتماعيين كمهنيين يستطيعون تحقيق أهدافهم وأهداف المجتمع في مجالات الرعاية الاجتماعية
- كلما ازداد الاعتراف بالمهنة ارتفعت مكانة المهنة وممارستها
- تزايد إقبال الطلاب علي الالتحاق بدراسة المهنة (3)

1) سالمة ابراهيم الطيب : المواقع القيادية الادارية للمرأة في المجتمع الليبي كمؤشر من مؤشرات التغير الاجتماعي ، دراسة ميدانية لبعض مؤشرات مدنية طرابلس ، رسالة ماجستير غير منشورة (كلية الاداب جامعة طرابلس ، 2004 ص 17

2) عبدالسلام الغرياني : مرتكزات سياسية العمل الاجتماعي في المجتمع الليبي ، مجلة جامعة ناصر الاممية ، طرابلس ، دار القيس للطباعة والنشر ع2 ، 2008 ، ص 59

3) نظمية احمد سرحان : الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، القاهرة مجموعة النيل العربية 2006 ص 245

وأصل هنا إلي التعرف علي الأخصائي الاجتماعي من خلال دوره في إدارات المعاشات والمساعدات التضامنية (بأنه ذلك الشخص المعد إعداد علميا وفنيا ، نظريا وعمليا " متخصصا " لاحتراق العمل في حقل الخدمات الاجتماعية ويتطلب هذا الإعداد دراسات متعددة هي

- قاعدة علمية معرفية عريضة من العلوم التي تخص عمله
- فهم واعي للمجتمع الذي يعمل فيه لظروفه جميعها ونظمه وقيمه وثقافته وحضارته واتجاه التغير في هذه المجالات
- تدريبه تدريبا عمليا " منظما " تنظيما " دقيقا لاكتسابه المهارات الأساسية اللازمة لها والتمرس عليها لوقت كاف (1)

والأخصائي الاجتماعي المتمرس لا يكتفي بأساس علمي متين ، وإنما لابد أن يكتسب من الصفات والمهارات في مجال العلاقات الإنسانية ما يمكنه من نقل هذا الأساس العلمي وتوظيفه بالشكل السليم في العمل مع الوحدات الإنسانية المختلفة في المجتمع (2)

الأخلاق المهنية الواجب توفرها في الأخصائي الاجتماعي تلزمه ممارستها إنشاء أدائه لعمله بإدارات المعاشات والمساعدات التضامنية علي وجه الخصوص

أن المجتمع الليبي يؤكد علي القيم النبيلة وان الإيمان بحرية الإنسان وحفظ كرامته والاعتراف بقدراته وحقه في استثمار طاقته والاستفادة من هذه القدرات الي أقصى حد ممكن هو ما تقوم عليه فلسفة المجتمع الليبي وعلي هذا الأساسي يقوم دور الأخصائي الاجتماعي في مساعدة الوحدات الإنسانية المختلفة لتحقيق أهدافها بما يتفق مع أهداف المجتمع الليبي للمساهمة بإيجابية في تحقيق التنمية الشاملة .

يزود الأخصائي الاجتماعي بالأخلاقيات المهنية في مراحل أعداده المهني شريطة ان تتوفر لديه الأساس والمقومات والميول والاستعدادات والاتجاهات

(1) خليفة بركة الساكت . دور الاخصائي في المجتمع الليبي الجديد سابقا " ، مجلة البحوث العربية للعلوم الاجتماعية التطبيقية ، طرابلس ، كلية العلوم الاجتماعية التطبيقية ، ع2 1993 م ص 310

(2) الفاروق زكي يونس : الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي ، القاهرة : عالم الكتب ، 1978 ص 130

الإيجابية لتبني هذه الأخلاقيات وتطبيقها والالتزام بها ومن أهم هذه الأخلاقيات ..

- الإيمان بالإنسان والمجتمع ، وبحق الإنسان في عضوية المجتمع بغض النظر عن الجنس أو العمر أو الثقافة أو المرض أو العجز أو الظروف الاقتصادية
- الإيمان بحرية الإنسان وحقه وقواعده في ممارسة دوره الاجتماعي ، طالما أن ذلك لا يتعارض مع معايير المجتمع وأنظمة .
- الإيمان بحق الإنسان في المحافظة علي أسرار الشخصية والأسرية وعدم إباحتها أو استخدامها مهما كانت أهميتها ومهما كانت الظروف
- إعطاء المسؤولية المهنية أولوية علي الاهتمامات الشخصية .

- احترام معارف الآخرين وأرائهم والاستفادة منها
 - تقدير المشكلات الاجتماعية للأفراد والجماعات والمجتمعات للأسباب التي تؤدي لها (1)
- وهنا يجب الإشارة إلي أهم الصفات الاسياسية التي يجب أن تتوفر في الأخصائي الاجتماعي والتي تساعده علي أداء مهنته بفاعلية هي :
- مقدرة علي تحليل الذات ونقدها دون تحيزات شخصية
 - شخصية اجتماعية يجيد إقامة علاقات اجتماعية سليمة مع الآخرين بدون أن يؤثر ذلك علي دورة المهني .
 - التحرر في التفكير وعدم الجمود فيه ، آذ أن الأخصائي الاجتماعي يتعرض باستمرار لمواقف متعددة يستدعي كل منها سرعة التعرف علي نحو سليم
 - احترام الآخرين وتقبلهم وتقبل آرائهم وعدم التحيز لأداء أو معتقدات معينة
 - أن تكون للأخصائي الاجتماعي فلسفة معينة في الحياة متأثرة بفلسفة وأهداف مجتمعة .
 - أن يكون للأخصائي الاجتماعي النضج الانفعالي المحب للناس مرحا مائلا الي التعاون مع الجميع في سبيل إنجاز أهداف مشتركة
 - أن تكون للأخصائي الاجتماعي مقدرة علي إدراك إمكانيات الأفراد في النحو بحيث يوجه النمو أو التغيرات المرغوب منها حسب قدرات وإمكانيات الأفراد
- 1) خليل درويش ، وائل مسعود : مدخل الي الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، 2009 ص 82
- كما يجب أن يتوفر في الأخصائي الاجتماعي قدر معين من الذكاء والقدرات العقلية كالقدرة علي التحليل والترابط والقدرة علي التذكير والتخيل والإبداع والعديد من المهارات (1)

ومن هنا فإن ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدوره المهني في مجال من المجالات في المجتمع ، يقوم بتطبيق المنهج العلمي وممارسة العمليات المهنية التي ثم أعداده لها ، مستعينا " بالمهارات التي اكتسبها متحليا" بسلوكه المهني والصفات الواجب توافره فيه كمهني يمارس عملا إنسانيا" له أهميته وخطورته ، حيث تهدف الخدمة الاجتماعية من عملها في مجالات المختلفة الي مساهمة في أحداث تغيرات مرغوب فيها في الأفراد والجامعات والمجتمعات والأنظمة الاجتماعية لتوفير أكبر قدر ممكن من السعادة للإنسان ، ورفع مستوى معيشته في كافة النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية (2)

(1) يقوم الأخصائي الاجتماعي بعمله علي الوجه المطلوب في المجتمع الليبي يجب أن تتوفر فيه الخصائص الآتية .:

(2) الإلمام الكامل بنظريات واستراتيجيات التغير الاجتماعي وبالمعارف والمهارات اللازمة للقيام بالدراسات والبحوث التقييمية المتعلقة بالسياسة والتشريعات والبرامج الاجتماعية ، إضافة لي القدرة علي الإبداع والابتكار وإشباع الأفق وكفاية المعلومات العامة ، ليتمكن من التغلب علي العوائق التي تصادفه

(3) توفر الكفاءة اللازمة للتشديد ، والتحريض ، والإقناع ، واستثارة الجماهير وأدارتها

(4) الإلمام الكامل بالقيم والمعايير الأخلاقية والأفكار والاتجاهات السائدة في المجتمع

(5) معرفة القادة والشخصيات المؤثرة من حيث مراكزهم الاجتماعية واتجاهاتهم ومدى تقبل سكان المجتمع لهم ومدى تأثيرهم في المجتمع .

(6) معرفة مواضع القوة والضعف في المجتمع .

(7) القدرة علي تحريض فئة الشباب وتوعية القيادات الشبابية بأهمية التغير وصلته بمستقبلهم .

(1) خليفة بركة الساكت . دور الاخصائي في المجتمع الليبي الجديد سابقا " ، مرجع سابق ص 311

(2) عبدالعزيز متولي : الاعداد المهني وممارسة الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية ، مكتبة الاشعاع الفنية ، 2001 ص 201 .

7- العلم بالمتغيرات المعاصرة التي تحدث في المجتمع ، وفي المجتمعات المجاورة ومعرفة طبيعة ومدى تأثيرها علي سير حركة المجتمع .

8- توفر الإيمان بحق الجماهير في تقرير مصيرها وتحررها من الظلم الفقر والخوف والجهل والاستغلال ، والتميز العنصري ، والمرض والحرب والكراهية ومشاركتها في وضع السياسات والقرارات المتعلقة بحياتهم .

9 - يجب أن يكون الأخصائي الاجتماعي ذا شخصية متزنة منظمة وعقلية متحررة خالية من الكره قابلا للعمل مع الآخرين من أجل التغير ولا تتعارض اهتماماته مع اهتمامات الجماهير (1)

أما عن أهم المستويات التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي عامة في مجال الرعاية الاجتماعية أو الخدمة الاجتماعية وعلي وجه الخصوص في هنا في إدارات المعاشات والمساعدات التضامنية فهي كالآتي .:

من البديهي معرفة أن مستوى من المستويات التي تعمل لها الأخصائيون والاجتماعيون مهمة أو مجموعة مهام ، اذ ما اتضها أصبح قادرا" علي القيام بالمستوى الذي يليه ولكل مستوى من المستويات التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي أهميته من حيث المجال المحددان وهذه المستويات هي

-مستوى أخصائي يعمل مباشرة مع الأفراد والجماعات والمجتمعات يقوم بعمل معهم في كافة الميادين والمجالات في المجتمع فهذا المستوى هو القاعدة الاساسية للخدمة الاجتماعية .

-مستوى أخصائي موجه ويقصد به الأخصائي الذي يقوم بتوجيه غيره من الأخصائيين ، حتي يكتسبوا الخبرات والمهارات والمعلومات اللازمة التي تؤهلهم للقيام بالعمل الاجتماعي .

-مستوى أخصائي مخطط يقصد به الأخصائي الاجتماعي الذي يقوم بالتخطيط اللازم للعمل الاجتماعي في قطاع واحد أو عدة قطاعات ، سواء علي المستوى المحلي أم علي المستوى القومي لمنهج العلمي وممارسة العمليات المهنية التي ثم أعداده لها ، مستعينا بالمهارات التي اكتسبها متحليا" بسلوكه المهني والصفات الواجب توافره فيه كمهني يمارس عملا إنسانيا" له أهميته وخطورته ، حيث تهدف الخدمة الاجتماعية من عملها في مجالات المختلفة إلي مساهمة في أحداث تغيرات مرغوب فيها في الأفراد والجامعات والمجتمعات والأنظمة الاجتماعية لتوفير أكبر قدر ممكن

(1) ابراهيم الزروق محمد الشريف : الرعاية الاجتماعية نحو مفهوم اشمل وتطبيق

امثل في المجتمعات النامية ، طرابلس ، المكتبة العربية للكتاب (د ، ت) ص 160

،

كما توفرت في المجتمع كافة هذه المستويات كانت الخدمة الاجتماعية أقوى أثر لانها بهذه الصورة تكون قادرة علي توافر كافة الاتجاهات والخبرات الفنية التي يمكن أن تصل الي المواطنين

(1)

الأدوار المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي في المجتمع .

يشير مفهوم الدور المهني إلي مجموعة المسؤوليات المهنية التي يجيب أن يقوم بها الأخصائي الاجتماعي إنشاء عمله علي أن يلتزم بمبادئ المهنية عند قيامه بذلك وتقاس كفاءة فاعلية الاخصائي الاجتماعي في ممارسة هذا الدور كلما ضاقت الفجوة بين دوره الفعلي والدور المتوقع منه .

يمارس الأخصائي الاجتماعي ادوار " عديدة ومتنوعة بحيث يختار منها ما يتناسب والموقف الذي أمامه وللمشكلة التي يتعامل معها ونوع العملاء من الوحدات الإنسانية المختلفة (2)

أهم الأدوار المهنية التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي في تعامله مع الوحدات الإنسانية المختلفة .:

1-يقوم الأخصائي الاجتماعي بدور المرشد والمساعد بحيث يساعد الوحدات الإنسانية (أفراد ، جماعات ، مجتمعات) علي النمو والتقدم من خلال إيجاد الوسائل المختلفة لتحقيق الأهداف الخاصة بهم (3)

وهذا كله للأجل توجيه سلوكهم واتجاهاتهم وإكسابهم قيم صالحة تتفق مع قيم واتجاهات المجتمع الليبي

2- يعمل الأخصائي الاجتماعي علي زيادة قدرة الأفراد والجماعات علي مواجهة مشكلات مجتمعهم (4)

3- يقوم الأخصائي الاجتماعي بدور الممكن بحيث يسعى ليطور قدرات الأفراد والجماعات لفهم بيئتهم وضع اختياراتهم وتحمل المسؤولية لهذه الاختيارات والقرارات ويركز هذا علي العدالة والمساواة الاجتماعية كسمة مميزة لمهنة الخدمة الاجتماعية (5)

1) احمد مصطفى خاطر : الخدمة الاجتماعية مناهج الممارسة ومجالات العمل ، الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، 2003 ص 87

2) مدحت أبو النصر : فن ممارسة الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، دار انشر والتوزيع ، 2009 ص 135

3) قوت القلوب محمد فريد : تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية (إستراتيجية ، مهارات ، أدوار) د. م 2004 ص 74

4) محمد عبدالفتاح محمد : الاتجاهات التتمولية في ممارسة الخدمة الاجتماعية ، اسس نظرية ونماذج تطبيقية ، الاسكندرية المكتب الجامعي الحديث ، 2002 ص 293

5) طلعت مصطفى السروجي : الخدمة الاجتماعية أسس النظرية والممارسة الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث 2009 ص 42

ومن ثم مساعدة الأفراد علي ممارسة الديمقراطية ممارسة فعلية داخل الجماعات عن طريق اتخاذ القرارات وتنفيذها واحترامها (1)....

يقوم الأخصائي الاجتماعي بدور المدافع عن حقوق الأفراد والجماعات المحرومين من مساعدات معينة يحتاجون إليها ، في الوقت الذي لا تتوفر فيه هذه النوعية من المساعدة وتجد معارضة حريجة من جهات أخرى لتوفيرها وعليه ان يوفر لهم ما يشبع احتياجاتهم البيولوجية والاقتصادية والاجتماعية والنفسية وما يوفر لهم الحفاظ علي حقوقهم وضع التميز بينهم تحقيقا لعدالة بين الجميع

يقوم الأخصائي الاجتماعي بدور المخطط بحيث يعمل مع الجماعات القائمة في المؤسسات والمنظمات الحكومية المحلية والقيادات الشعبية والرسمية علي التعرف علي احتياجات المجتمع ثم يقوم من خلال العمل المشترك مع المختص في المجالات الأخرى تحديد الأهداف وتخطيط البرامج وتنمية الموارد المختلفة وتشجيع التطوع وغير ذلك مما يعمل علي إشباع اكبر قدر ممكن من حاجات المجتمع وأفراد

يقوم الأخصائي الاجتماعي بدور الوسيط من خلال التدخل في النزاع بين الأطراف ومساعدتهم لإيجاد حل وسط لإزالة الخلافات او الوصول لمواقفه فرصة متبادلة يستخدم الأخصائي الاجتماعي قيمهم التوجيهية ومهاراتهم الفريدة في العديد من إشكال التوسط

يمارس دور المستشار قدامي الأخصائيين الاجتماعيين من حملة درجة البكالوريوس ومن حيث حملة الدرجات العلمية العليا أو الدقيقة في الخدمة الاجتماعية حيث يقدم خبراته للأفراد أو الجماعات أو المؤسسات أو الهيئات أو المنظمات والرفع كفاءة العمل عموما أو اقتراح أساليب أكثر فعالية لمواجهة مواقف غير مألوفة أو صعبة نسبيا بما يواجه هيئات ومؤسسات العمل الاجتماعي

كذلك يقوم الأخصائي الاجتماعي بدور يقوم مهما كان مستواه العلمي والعملية في مجال التخصص عليه ان يقوم بهذا الدور بداية من تقييم أعماله ، ثم تقييم أعمال آخرين أو تقييم نتائج

برامج معينة أو خدمات مؤسسة وغيرها وانتهاء بتقويم سياسات اجتماعية عامة أو موجهة لمشكلة أو مواقف .

مواقف معينة في المجتمع الذي يعمل فيه .

أن غاية المجتمع الليبي هي تكوين مجتمع الإنتاج والتقدم والتطور وتحدي العقبات وقهر الصعوبات مجتمع سئ لتحقيق سعادة الإنسان قي ظل الحرية المادية والمعنوية ، مجتمع متضامن تكفل لأفراده معيشة ميسرة وكما يحقق الأفراد مستوى صحيا متطورا" ويضمن رعاية الطفولة والأمومة وحماية الشيخوخة والعجزة ف المجتمع ولي من لا ولي له كما أنه مجتمع القيم النبيلة يقدر المثل والقيم الإنسانية مؤكدا علي حق الإنسان في المجتمع بالمنافع والمزايا كما إنا بندا المجتمع متساوون رجالا ونساء . لذلك فإن المجتمع الليبي وما يشهده من تطور وتقدم في كافة المجالات أحوج ما يكون إلي دور الأخصائي الاجتماعي في بنائه

عن طريق غرس القيم الإنسانية الفاضلة ومساعدة أبناء المجتمع علي ممارسة الديمقراطية الحقيقة وتأكيد الحرية الاجتماعية والقضاء علي المشكلات الاجتماعية وقهر التخلف الاجتماعي ومساندة برامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية وإزالة العوائق الاجتماعية التي تعرقل التقدم الاقتصادي المنشود

المبحث الاول

الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في إدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن

الاجتماعي

للخدمة الاجتماعية طرق خاصة للممارسة فهي تتعامل مع المشكلات الإنسان من خلال أساليب التدخل المهني لمساعدة العملاء علي أساس مراحل متتابعة تسير من مرحلة تحديد المشكلة والتعرف عليها وصولا الي حلها ، في أي موقع من مواقع حياة الإنسان الاجتماعية ، لذلك انبثقت عن المهنة ثلاث طرق أساسية ، وهي طريقة خدمة الفرد وطريقة خدمة الجماعة وطريقة تنظيم المجتمع ، كما ظهرت طرق مساعدة تتضمن إدارة المؤسسات الاجتماعية ، والتخطيط الاجتماعي ، والبحث في الخدمة الاجتماعية .

طرق الخدمة الاجتماعية

" الطريقة هي الأسلوب العلمي الذي تستند عملياته علي مبادئ وأراء ونظريات تحدد للمهنيين باتباعها ، وقد أمكن للخدمة الاجتماعية أن تصل الي ثلاث طرق مهنية رئيسية هي طريقة خدمة الفرد وطريقة خدمة الجماعة وطريقة خدمة وتنظيم المجتمع ، وطريقتين مساعدتين هما إدارة المؤسسات الاجتماعية والبحث في الخدمة الاجتماعية ، وأنها بجانب كونها مهنة كالمهن الإنسانية الأخرى فلإنها نظام اجتماعي يخدم النظم الاجتماعية الأخرى وتساعد علي قيامها بوظائفها لتحقيق أهداف المجتمع " ⁽¹⁾

أولا" طريقة الخدمة الفرد

" وهي أول طرق المهنية التي ظهرت لتؤكد أحقية الخدمة الاجتماعي كمهنة مستقلة بين المهن الأخرى ، كأسلوب للمساعدة الفردية لذوي المشكلات الاجتماعية والنفسية . وطرا عليها العديد من التطورات تشمل طبيعة المشكلة والاتجاهات منها مدرسة التشخيص الاجتماعي ، المدرسة

النفسية ، مدرسة سيكولوجية الذات ، ، الاتجاه العقلي ، المدرسة الوظيفية ، الاتجاه السلوكي ،
نظرية الدور ، نظرية العلاج الأسري ، واستفاد الأخصائيون الاجتماعيون من تلك المدارس
والاتجاهات في تطوير للممارسة المهنية من خلال ما يتم من بحوث في مجالات المهنة .
تعريف المؤتمر السنوي الدولي للخدمة الاجتماعية : خدمة الفرد طريقة من طرق الخدمة
الاجتماعية تستهدف التدخل والتأثير في حياة الفرد الاجتماعية والنفسية لتحسين وتوجيه وتدعيم
وظيفته الاجتماعية " (2)

(1) أحمد كمال أحمد ، عدلي سليمان ، الخدمة الاجتماعية والمجتمع ، القاهرة : مكتبة القاهرة

الحديث : (د . ت) ص 109

(2) ماهر أبو المعاطي علي ، مقدمة في الخدمة الاجتماعية مع نماذج تعليم وممارسة المهنة في

الدول العربية ، القاهرة : مكتبة زهراء الشرق ، ط 2 ، 2003 ، ص 159 - 160 -

مبادئ خدمة الفرد

مبدأ التقبل ، مبدأ حق تقرير المصير ، مبدأ " الفردية في أساليب التعامل مع العملاء ، مبدأ العلاقة المهنية كما هذه الطريقة ثلاث عمليات رئيسية أثناء الممارسة المهنية تسير وفق المنهج العلمي فتمر بمراحل وجود المشكلة والإحساس بها ، فوضع الفروض ثم اختيار تلك الفروض للوصول إلي حقائق موضوعية عن المشكلة ، وتلك العمليات هي علي النحو التالي -

عملية الدراسة : وهي الوقوف علي طبيعة الحقائق والقوي المختلفة النابعة من شخصية العميل والكامنة في بيئته ، بهدف تشخيص المشكلة ووضع خطة لعلاجها

- عملية التشخيص : والتشخيص هو تحديد لطبيعة المشكلة ونوعيتها الخاص مع محاولة لتفسير أسبابها .

- عملية العلاج : يعتبر العلاج الهدف النهائي لعمليات خدمة الفرد ، وما الدراسة والتشخيص إلا عمليتان تمهدان لنجاح وفاعلية الخطط العلاجية خاصة وإن اتصال العميل بالمؤسسة يهدف لمساعدته علي علاج مشكلته .

ثانياً : طريقة خدمة الجماعة

" تشير خدمة الجماعة إلي أهمية وجود الجماعة التي تتمتع بشئ من التماثل القائم فعلاً أو المتوقع ، في صورة ميول متبادلة أو تقارب في العمر أو تشابه في العمل الوظيفة أو تجاوز في البيئة كما تشير الي وجوب صغر حجم الجماعة بحيث تتاح لكل عضو فيها فرص المشاركة الفعلية في نشاطها ومشاطرة غيره من أعضائها ورأئدها علي الجماعة ورأئدها القيام بهذا النوع من النشاط الذي يمكن تعريفه بأنه نشاط اجتماعي أو ترويجي أو تعليمي وهناك روابط لا بد من قيامها بين أفراد الجماعة وأهم هذه الروابط الألفة والوفاء والأخوة والشعور

بالمساواة واحترام الرأي والتعاون وإدراك الحقوق والواجبات إدراكا صحيحا قوامه الشعور بالمساواة بين أفراد الجماعة " (1)

" لقد برزت أهمية استخدام طريقة خدمة الجماعة كوسيلة إنشائية وعلاجية ووقائية في المجتمعات الإنسانية التي يطرأ عليها التغير الاجتماعي نتيجة التطور المادي وظاهرة التخلف الثقافي وقد كان للفيلسوف الأمريكي " جون ديوي " أحد رواد التربية الحديثة فضل كبير في إيضاح أهمية الاستفادة من الوسائل التربوية المتبعة في مجال التربية والتعليم وتطبيقها في مجال العمل مع الجماعات (2)

تعريف (تريكر trecker) : " طريقة العمل مع الجماعات طريقة من خلالها يساعد الأخصائي الاجتماعي الأفراد المنضمين الي جماعات تنتمي الي مؤسسات اجتماعية ، وذلك بتوجيه تفاعلهم في الأنشطة المختلفة لكي يرتبطوا معا" وكذلك من أجل تنمية خبراتهم من خلال الفرص المتاحة لمقابلة احتياجاتهم وزيادة قدراتهم وذلك من أجل الوصول الي الهدف النهائي وهو نحو والجماعة والمجتمع .

(1) مرجع سابق ، ص 165- 169

(2) أحمد كمال ، مناهج الخدمة الاجتماعية في المجتمع الاسلامي ، القاهرة : مكتبة الخانجي ، ج 2 ، 1977 ص 5 .

تعريف محمد شمس الدين : خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي الاجتماعي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينمو كأفراد وجماعة ، ويسهموا في تغيير المجتمع حدود أهداف المجتمع وثقافته " (1)

"وتعتبر البرامج في خدمة الجماعة هي الأداة الرئيسية التي تستخدم كوسيلة من وسائل العمل مع الأفراد والجماعات " (2)

" والأخصائي الاجتماعي في عمله مع أي جماعة من الجماعات يحرص علي الالتزام بالمنهج العلمي في تحديد الأساليب التي يستخدمها لمساعدة الجماعة أنه يستعين بقدر الإمكان بطرق البحث العلمي في تعرفه علي الجماعة وفي تشخيصه لحالتها ، وفي استنتاج أوجه التدخل المهني الملائمة لحالة الجماعة ويختار الأخصائي الاجتماعي عادة الخطوات التالية من خطوات البحث العلمي كأساس لاغني عنه لعمله وهي : جمع البيانات ، تقييم تلك البيانات ، والتخطيط المهني والتنفيذ من خلالها البرامج والأنشطة لتحقيق أهداف الجماعة " (3)

(1) محمد علي خضر ، الإشراف والتقويم في طريقة العمل مع الجماعات ، فالينا . الجا 1996 ص 43 .

(2) أحمد كمال أحمد : منهاج الخدمة الاجتماعية في خدمة الجماعة ، مرجع سابق ص 209 .

(3) الفاروق زكي يونس : الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي ، مرجع سابق ، ص 248

وبالتالي فإن خدمة الجماعة تسعى الي مساعدة مختلف الجماعات لتحقيق الأهداف والأغراض المرغوب فيها (1)

ثالثاً " طريقة خدمة وتنظيم المجتمع

ومع توالي تقدم الخدمة الاجتماعية أخذ الاهتمام يتزايد أكثر فأكثر بطريقة خدمة المجتمع ، فلم يعد الأخصائيون الاجتماعيون ينظرون إليها علي أنها مجرد تنظيم أو تنسيق للمؤسسات الاجتماعية فحسب ، بل نادوا بأن تؤدي مؤسسات تنظيم المجتمع خدمات مباشرة للبيئة ، فعليها أن تخطط لحل المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها البيئة ومن العوامل التي أدت إلي مزيد من الاهتمام بخدمة وتنظيم المجتمع انتشار الخدمة الاجتماعية في المجتمعات النامية التي تحتاج الي زيادة مواردها ، وطريقة خدمة تنظيم المجتمع بما تتضمنه من عمليات تخطيطية وتنموية تساعده علي تحقيق ذلك " (2)

(1) نزيهة علي صكح ، نشأة الخدمة الاجتماعية وتطورها في المجتمع العربي الليبي :

2006-2007 ص 96-97

(2) أحمد كمال أحمد : منهاج الخدمة الاجتماعية في المجتمع الاسلامي ، مرجع سابق ص 96 .

" وتعتبر المشاركة الشعبية الركيزة الأولى للعمل مع المجتمعات المحلية ، حيث أن جميع عمليات طريقة تنظيم المجتمع سواء كانت دراسة أو تشخيص أو اتصال أو تخطيط أو متابعة أو تقويم ، ترتكز كلها علي مشاركة المواطنين ، أن اشتراك الأهالي في العمل مع المجتمع بعد استشارتهم وتنظيم جهودهم وإمكانياتهم يعد أمراً أساسياً " وضرورياً لنجاح هذا العمل (1) وعليه فإن الركائز الأساسية التي تقوم عليها ممارسة طريقة تنظيم المجتمع تتضمن الآتي .:

- -تحديد الاحتياجات الأساسية المادية والبشرية (المرتبطة بالعلاقات) .

- -تحديد الموارد المتاحة (مادية -بشرية -خدمات) .
- -تحقيق المشاركة من قبل قيادات المجتمع .
- -تحديد الأولويات وفقا" للعوامل التي تؤثر في الموقف.
- -إحداث التغيير المقصود في المجتمع في ضوء متطلبات المجتمع واحتياجات جماعته^(2)

تعريف هدي بدران

" تعرف تنظيم المجتمع بأنه طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يستخدمها الأخصائي الاجتماعي للتأثير في قرارات المجتمعية التي تتخذ علي جميع المستويات لتخطيط وتنفيذ برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية ، بحيث يؤدي هذا إلي تقوية الترابط بين أهل المجتمع الواحد وبين المجتمع المحلي والمجتمع الأكبر " ^(3)

وتقوم طريقة تنظيم المجتمع علي مجموعة من العمليات الهامة والأساسية هي : الدراسة ، والتشخيص ، والاتصال بأهالي المجتمع ، ووضع الخطة ، وتنفيذ الخطة ، وأخيرا المتابعة والتقويم .

(1) أبوالنجا محمد العمري ، تنظيم المجتمع والمشاركة الشعبية ، منظمات واستراتيجيات .

الاسكندرية : مكتبة الجامعية ، 2000 ص 146

(2) أحمد كما أحمد : طريقة تنظيم المجتمع ، مدخل تنمية المجتمع المحلي ، استراتيجيات

وأدوار المنظم الاجتماعي ، الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث 1984 ص 14

(3) نبيل محمد صادق أحمد ، طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية مدخل إسلامي

، القاهرة ، دار الثقافة 1983 ص 51 .

ومع مرور الوقت أخذت الإدارة في الخدمة الاجتماعية تنمو وتتطور متأثرة بتطور المهنة

ذاتها والتقدم العلمي والتكنولوجي الذي يميز عصرنا الحالي ، حتي تستطيع أن تزيد فعاليتها

في إدارة المؤسسات الاجتماعية لمواجهة المتطلبات واحتياجات سريعة التغيير لدي

المواطنين وقد نادي بعض العلماء ومنهم (جويس وارهام goyce warham) و(هاري

تريكر h,trecker بأن تصبح الإدارة طريقة من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية ، ومن

هنا أصبحت إدارة المؤسسات الاجتماعية كطريقة أساسية للعمل المهني في المؤسسات

الرعاية الاجتماعية ، كما أصبحت من المقررات الأساسية التي يدرسها طلاب معاهد وكليات

الخدمة الاجتماعية الي جانب طرق الخدمة الاجتماعية الأخرى " (1)

وتعني الإدارة هي الطريقة العلمية التي يمكن بواسطتها تحقيق أهداف برنامج المترابطة

صوب الأهداف المحددة ، وهذا يستلزم أن تكون الإدارة عملية دائمة التغيير لمواجهة

الظروف وأن يكون الجهاز الإداري مرنا " أهم عمليات الإدارة في المؤسسات الاجتماعية رغم

اختلاف وجهات النظر في الآتي :/ التخطيط ، التنظيم ، التوظيف وإدارة الأفراد ، التوجيه والقيادة ، التنسيق ، التمويل ووضع الميزانية ، التسجيل " (2)

" وبالتالي فإننا ننظر الي الإدارة في الخدمة الاجتماعية علي أنها الأعمال أو الاختصاصات المتصلة بإدارة المؤسسات الاجتماعية سواء كانت أهلية أو حكومية يمارسها الأخصائيون الاجتماعيون الذين يقومون بأعمال إدارية ، تهدف الي مساعدة العاملين في هذه المؤسسات علي أداء متطلبات وظائفهم ، ومساعدة المؤسسة كذلك علي توفير أفضل خدمات اجتماعية لاهل المجتمع بالاستخدام الأفضل للموارد والإمكانيات المتاحة " (3)

1 (ماهر أبو المعاصي علي ، مقدمة في الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص 227
228،

2 (عبدالمحي محمود حسن صالح . الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية ،
مرجع سابق ، ص 98

3) فيصل محمود غرايبة ، الخدمة الاجتماعية في المجتمع العربي المعاصر ، مراجع سابق
ص 221

وقد تعددت الآراء حول تعريف البحث في الخدمة الاجتماعية لاختلاف وجهات النظر
واتجاهات المفكرين ونذكر أهم تلك التعريفات فيما يلي :/

-تعريف ماهر أبو المعاصي : بحوث علمية تبدأ من مشكلة الواقع الاجتماعي الأمبريقي ،
مستهدفة الحصول علي بيانات ومعلومات شاملة ودقيقة وحديثة إثراء وزيادة فعالية كل من
الإطار المعرفي النظري وأساليب الممارسة المهنية في مختلف ميادين الخدمة الاجتماعية ،

لتحقيق أهداف المهنة الوقائية والعلاجية والتنموية بما يتلاءم مع الواقع المجتمعي والمهني .

" 1

"ورغم الاختلاف في وجهات النظر حول تحديد مراحل وخطوات تصميم البحوث الاجتماعية إلا أنها جميعاً تعتمد على الأسلوب العلمي وتتفق جميعاً على أهم المراحل التالية : تحديد مشكلة البحث وصياغتها ، تحديد المفاهيم والإطار النظري ، وضع وتحديد الفروض ، تحديد إجراءات البحث ومنهجه وأدواته ، جمع البيانات من المجال الميداني ، تفرغ البيانات وتصنيفها وتبويبها ، تحليل البيانات وتفسيره ، كتابة تقرير البحث " 2

1) ماهر أبو المعاصي علي ، مقدمة في الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص 243

، 244

2) المرجع السابق ص 149

• مجالات الخدمة الاجتماعية :

تعمل الخدمة الاجتماعية في كثير من المجالات منها : مجال الأسرة والطفولة الشباب ، المسنين ، الأحداث المنحرفين ، المجال المدرسي ، المجال الطبي ، العمالي ، السجون ، والمجال النفسي وغير ذلك من المجالات المختلفة ، وخلال ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدوره المهني في أي من هذه المجالات ، يقوم بتطبيق المنهج العلمي وممارسة العمليات

المهنية التي ثم إعدادها لها ، مستعينا" بالمهارات التي اكتسبها متحليا" بسلوكه المهني والصفات الواجب توافرها فيه كمهني يمارس عملا إنسانيا له أهميته وخطورته ، وتهدف الخدمة الاجتماعية من عملها في المجالات المختلفة الي المساهمة في إحداث تغيرات مرغوب فيه في الأفراد والجماعات والمجتمعات والأنظمة الاجتماعية ، لتوفير أكبر قدر ممكن من السعادة للإنسان ، ورفع مستوى معيشته في كافة النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية⁽¹⁾

وعليه فإن دور الأخصائي الاجتماعي لا يقتصر عي مجال دون الآخر ، بل أصبح دوره رئيسي في جميع المجالات في الحياة الاجتماعية الموجودة في المجتمع الإنساني ، ويتطلب ذلك إدراكه بأهمية هذا الدور في تنمية المجتمع من خلال هذا المجالات لممارسته المهنية ، علي قاعدة علمية عريضة مرتبطة بالأنظمة الاجتماعية الموجودة في المجتمع ومكملة لها كمهنة أساسية الي جانب المهن الإنسانية الأخرى لرفع مستوى الحياة الاجتماعية والاقتصادية وإحداث التغير المقصود في المجتمعات الإنسانية عامة والمجتمع العربي الليبي خاصة⁽²⁾

(1) عبدالعزيز متولي ، الاعداد المهني وممارسة الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية : مكتبة

الأشعاع الفنية ، 2001 ص 201

(2) نزيهة علي صبح ، نشأة الخدمة الاجتماعية وتطورها في المجتمع العربي الليبي :

2006-2007 ص 104

الاجتماعية بمفهومها العلمي أصبح ضرورة في المجتمعي بمهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع الليبي .

فما شك في أن الحاجة الي الخدمة الاجتماعية بمفهومها العلمي أصبح ضروريا في المجتمعات النامية ، فكلما تقدمت المدنية ازادت الاحتياجات وتعددت المشكلات ، إذن الخدمة الاجتماعية تهتم بالمشاكل اليومية الملحة وهو ما يؤدي الي تركيز جهود الأخصائيين الاجتماعيين علي تطوير وتحسين الأساليب الفنية للمهنة ، ودراسة أسباب المشكلات التي كانوا يصادفونها في أدائهم لعملهم (1)

ان الخدمة الاجتماعية مع سواها من الوظائف والقطاعات الخدمية تمتلك القدرة للتدخل بطرق مفيدة في العلاقة المحلية والوظيفية ، لان خبرة الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات لا تنفصل من الأنظمة الاجتماعية في مجمع تقوم أساسا حول إشباع حاجة أو مجموعة الحاجات الاجتماعية الأساسي للإنسان (2)

ومن ثم فإن الخدمة الاجتماعية هي الوسيلة التي من خلالها يستطيع الفرد ان يشبع هذه الاحتياجات بشكل مباشرة كما أنها وسيلة لسعادة الفرد والأسرة ورفاهية ممع ، وتساعد في خلق أناط جديدة من القيم توجه الأفراد و الجماعات والمجتمعات بأفضل الطرق والاساليب الممكنة ، لتأمين هذه الاحتياجات والوصول الي مستوى معيشي أفضل واستقرار المجتمع بشكل عام وفق سياسية المجتمع الليبي وإيديولوجيته المتبعة ومن هذا المنطلق جاء هذا

المبحث ليؤكد علي أهمية الاعتراف المجتمعي بمهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع الليبي وفق سياسته الاجتماعية الي جانب المهن الأخرى للمساهمة في تنميته وتقدمه نحو الأفضل قرار وزير الشؤون الاجتماعية رقم (98) لسنة 1436 هـ 2015 ميلادية بشأن إعادة تنظيم الهيكل الإداري للهيئة العامة لصندوق التضامن الاجتماعي وزير الشؤون الاجتماعية

مادة (1)

يعاد تنظيم الهيكل التنظيمي للهيئة العامة لصندوق التضامن الاجتماعي وفقا لإحكام هذا القرار

مادة (2)

صندوق التضامن الاجتماعي هيئة عامة لها الشخصية الاعتبارية والذمة المالية المستقلة وتتبع وزارة الشؤون الاجتماعية .

1- الهيكل التنظيمي .:

يتكون الهيكل التنظيمي لصندوق الضمان الاجتماعي من التقسيمات التنظيمية التالية

أولا / لجنة إدارة الهيئة

ثانيا / الادارات

- إدارة المعاشات الأساسية
- إدارة التنمية الاجتماعية
- إدارة المؤسسات الاجتماعية
- إدارة شؤون المعاقين
- إدارة المشروعات
- إدارة الاستثمار

- إدارة التخطيط والتوثيق والمعلومات
- إدارة الشؤون الإدارية
- إدارة الشؤون المالية

ثالثا / المكاتب

- 1- مكتب شؤون لجنة إدارة الهيئة
- 2- مكتب الشؤون القانونية
- 3- مكتب المراجعة الداخلية والمتابعة
- 4- مكتب الإيرادات
- 5- مكتب التدريب والتعاون الفني
- 6- مكتب النشاط والإعلام
- 7- مكتب الجودة وتقويم الأداء
- 8- مكتب الأمن والسلامة المهنية

رابعا / فروع الصندوق بالمناطق

- 1- الفروع .
- 2- إدارة التنمية الاجتماعية .
- 3- إدارة المعاشات والمساعدات .
- 4- إدارة المؤسسات الاجتماعية .
- 5- إدارة شؤون المعاقين .
- 6- إدارة المشروعات والاستثمار .
- 7- إدارة الدراسات والتخطيط .

8- إدارة الشؤون الإدارية والمالية .

ثانيا :. أمين اللجنة الشعبية القانونية .

1- مكتب الشؤون القانونية .

2- مكتب المراجعة الداخلية .

3- مكتب شؤون اللجنة

4- مكتب الخدمات العامة

تعريف صندوق التضامن الاجتماعي وتنشئته .

يستبدل بنص المادة الأولى من القانون رقم ((20)) لسنة 28 ميلادية بشأن صندوق

الرعاية الاجتماعية النص الآتي .:

تنشأ بموجب أحكام هذا القانون هيئة .

تتكون إيرادات صندوق التضامن الاجتماعي من .:

1- اشتراك بنسبة 1% يستقطع من إجمالي دخول العاملين كافة سواء في الجهات العامة أو

الخاصة ، وكذلك من دخول العاملين لحساب أنفسهم .

2- الاشتراك والإيرادات والعوائد الخيرية والرسوم المخصصة لتمويل المعاش الأساسي ورعاية

المعاقين وباقي أوجه الرعاية الاجتماعية

3- عوائد استثمار أموال الصندوق .

4- المساهمات التي تقرر بموجب القوانين النافذة أو التي تحددها اللجنة الشعبية العامة ((

سابقا)

5- ما يخصص للصندوق من عوائد الحج والعمرة .

6- ما يخصص للصندوق من إيرادات الزكاة .

7- التبرعات والهبات غير المشروطة التي تقدم من الأفراد أو الجهات العامة الاعتبارية

والهيئات والمنظمات .

يستبدل بعبارة ((الرعاية الاجتماعية)) أينما وردت في القانون رقم ((20)) لسنة 428

ميلادية المشار إليه عبارة ((التضامن الاجتماعي))

أهداف صندوق التضامن :

يتولى صندوق التضامن الاجتماعي ، تنفيذ قرارات المؤتمرات الشعبية الأساسية (سابقا) في مجال التضامن الاجتماعي وتنظيم شئون التضامن الاجتماعي ، من معاشات وإعانات ، ومنح وغيرها من خدمات الرعاية الاجتماعية :

أهداف صندوق التضامن الاجتماعي :

9- مباشرة الاختصاصات والأعمال والمهام الواردة في التضامن الاجتماعي والقرارات الصادرة بمقتضاه .

10- إجراء الدراسات والبحوث وإعداد المقترحات والتصورات الخاصة بقواعد وأنظمة التضامن الاجتماعي ، وتحصيل الاشتراك التضامني ، وتقديم المنافع التضامنية ، وإدارة واستثمار أموال الصندوق . ا

11- القيام بالتخطيط والأشرف المباشر علي مجالات الاستثمار التضامني ، ومشاريعه وقنواته .

12- القيام بالأجراءات والترتيبات الخاصة بتنفيذ وتقديم خدمات المنافع الواردة بموجب قانون التضامن الاجتماعي .

13- تنفيذ ومتابعة تنفيذ القرارات والتعليمات الخاصة بتطبيق نظام التضامن الاجتماعي

14- تولي العلاقات والاتصالات بالمنظمات ذات العلاقة بشئون التضامن الاجتماعي والمشاركة في إعداد الاتفاقيات الثنائية والدولية معها .

15- أية أعمال يكلف بها الصندوق من قبل أمانة أمانة مؤتمر الشعب العام ((سابقا:

(الهيكل التنظيمي ::.

يتكون الهيكل التنظيمي لصندوق الضمان الاجتماعي من التقسيمات التنظيمية التالية

أولا / لجنة إدارة الهيئة

ثانيا / الادارات

- إدارة المعاشات الاساسية
- إدارة التنمية الاجتماعية
- إدارة المؤسسات الاجتماعية
- إدارة شؤون المعاقين
- إدارة المشروعات
- إدارة الاستثمار
- إدارة التخطيط والتوثيق والمعلومات
- إدارة الشؤون الادارية
- إدارة الشؤون المالية

ثالثا / المكاتب

16- مكتب شؤون لجنة إدارة الهيئة

17- مكتب الشؤون القانونية

18- مكتب المراجعة الداخلية والمتابعة

19- مكتب الايرادات

20- مكتب التدريب والتعاون الفني

21- مكتب النشاط والاعلام

22- مكتب الجودة وتقويم الأداء

23- مكتب الأمن والسلامة المهنية

رابعاً / فروع الصندوق بالمناطق

- 24- الفروع .
- 25- إدارة التنمية الاجتماعية .
- 26- إدارة المعاشات والمساعدات .
- 27- إدارة المؤسسات الاجتماعية .
- 28- إدارة شئون المعاقين .
- 29- إدارة المشروعات والاستثمار .
- 30- إدارة الدراسات والتخطيط .
- 31- إدارة الشئون الإدارية والمالية .

ثانياً :. أمين اللجنة الشعبية القانونية .

5- مكتب الشئون القانونية .

6- مكتب المراجعة الداخلية .

7- مكتب شئون اللجنة

8- مكتب الخدمات العامة

إدارة المعاشات والمساعدات وتختص بمايلي :. موضوع الدراسة

وضع مشروعات النظم والقواعد المتعلقة بالمعاشات وإعداد تعليمات العمل والإشراف علي

تنفيذها وقييم مستوى الأداء في هذا الشأن ولها علي وجه الخصوص ماييلي :.

1- إقتراح تعديل التشريعات واللوائح المنظمة للمعاش الأساسي ، وإعداد البيانات والمعلومات

اللازمة لمشروع الميزانية التقديرية للمعاشات.

- 2- أعداد دليل وتعليمات العمل ، ودارسة المشاكل والصعوبات التي تعترض سير العمل بوحداث المعاش الأساسي بالفروع وإيجاد الحلول المناسبة لها .
- 3- إجراء الدراسات والبحوث اللازمة لتنظيم وتطوير منفعة المعاش الأساسي ، واستقصاء النتائج المتعلقة بالمتغيرات والظواهر الاجتماعية ، وذلك بالتعاون مع المتخصصين من الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين .
- 4- المتابعة الدورية لقوائم وملفات أصحاب المعاشات الاساسية للتحقق من صحة توافر شروط الاستحقاق وسلامة ، والتأكد من ربط المعاش وصرفه .، والتنسيق بين إدارة المعاشات وأقسام المعاش الأساسي في الفروع واللجان الشعبية بالمؤتمرات الشعبية الأساسية (سابقا) في الشأن .
- 5- إعداد فهارس وكشوفات لأصحاب المعاشات الأساسي ومراجعتها ، للتحقق من عدم تكرار الصرف ومقارنتها بفهارس أصحاب المعاشات الأخرى وذلك لتفادي الازدواج .
- 6- اقتراح برنامج سنوي لمسح الدوري لأصحاب المعاشات الأساسية .
- 7- متابعة أعمال اللجان الفرعية لربط المعاشات الاساسية بفروع الهيئة
- 8- وضع الضوابط والإجراءات المتعلقة بصرف المعاشات الاستثنائية ، واقتراح الضوابط والأسس الخاصة بصرف المنح المقطوعة والمساعدات النقدية .
- 9- دور الأخصائي الاجتماعي إجراء البحوث الاجتماعية الخاصة بطلب التعويضات عن الكوارث والنكبات الطبيعية . وإتخاذ الإجراءات اللازمة لتوفير المستلزمات الخاصة لمواجهة الكوارث والنكبات .
- 10- وضع الضوابط الخاصة بتوزيع المساعدات العينية ومعدات والإغاثة والطوارئ .

تعريف صندوق التضامن الاجتماعي :. التضامن الاجتماعي هو نظام للتكافل الاجتماعي يكفله المجتمع لجميع المواطنين بالجماهيرية العظمي ، ويشمل كل نظام يوضع ، أو إجراء يتخذ تنفيذا للقانون رقم ((20)) لسنة 1430 ميلادية ، المشار إليه وتعديله (ولهذا القرار) ، وذلك بقصد حماية الأفراد الذين عائل لهم ، ورعاية المعاقين والعجزة والمسنين ، وتربية وتوجيه الأحداث من الذكور والإناث ، والذين ضاقت بهم سبل العيش ، وإعانة الأسر الكبيرة والمحتاجين ، ورد المخاطر عن المواطنين ، وتقديم الخدمات والتعويضات لهم في حالات الكوارث والنكبات الطبيعية .

كما يعتبر من أنظمة التضامن الاجتماعي أي نظام آخر يوضع علي أساس من مبادئ الدين الإسلامي ، القائمة علي البر والعدل والإحسان ، والإخاء والتراحم والتضامن .

صندوق التضامن الاجتماعي هيئة عامة تتمتع بالشخصية الاعتبارية والذمة المالية المستقلة ، وتتبع أمانة مؤتمر الشعب العام ، وتتولي تنظيم شئون التضامن الاجتماعي وخدمات الرعاية الاجتماعية .

يتولي الصندوق تنظم أوجه التضامن الاجتماعي ، والإشراف علي تنفيذها وفقا للقانون رقم (20) لسنة 1428 ميلادية المشار إليه وتعديله ، وله علي وجه بخصوص مايلي .

أ- رعاية من لاولي لهم من أبناء المجتمع بالجماهيرية العظمي .

ب- رعاية الشيوخ والمسنين .

ت- رعاية الأحداث

ث- تأهيل وإعادة تأهيل المعاقين .

ج- المساعدات في حالات الكوارث والطوارئ .

ح- رعاية الأسر الكبيرة المحتاجة ، ومن لايفيهم معاش التقاعد .

خ- رعاية أصحاب المعاشات الأساسية ، والمستحقين للمنح المقطوعة .

ينتفع بأنظمة التضامن الاجتماعي الفئات التالية :.

أ- من لاولي له من أبناء المجتمع .

ب- أصحاب المعاشات الأساسية .

ت- المعاقون .

ث- الأسر الكبيرة المتاجة .

ج- من لا يكتفيهم معاش التقاعد لضمان حياة ومعيشة كريمة .

ح- المستحقون

المحددات الفنية والمهنية (القدرة علي الإبداع

تعريف صندوق التضامن الاجتماعي وتنشئته .

تشأ بموجب أحكام هذا القانون هيئة عامة تسمى صندوق التضامن الاجتماعي تتولي تنظيم

شئون التضامن الاجتماعي من معاشات وإعانات ومنح وغيرها من خدمات الرعاية

الاجتماعية ، وتتمتع بالشخصية الاعتبارية والذمة المالية المستقلة .

يستبدل بنص المادة الثالثة من القانون رقم ((20)) لسنة 28 ميلادية بشأن صندوق

الرعاية الاجتماعية النص الآتي :.

تتكون إيرادات صندوق التضامن الاجتماعي من :.

8- اشتراك بنسبة 1% يستقطع من إجمالي دخول العاملين كافة سواء في الجهات العامة أو

الخاصة ، وكذلك من دخول العاملين لحساب أنفسهم .

9- الاشتراك والإيرادات والعوائد الخيرية والرسوم المخصصة لتمويل المعاش الأساسي ورعاية

المعاقين وباقي أوجه الرعاية الاجتماعية

- 10- عوائد استثمار أموال الصندوق .
- 11- المساهمات التي تقرر بموجب القوانين النافذة أو التي تحددها اللجنة الشعبية العامة ((سابقا)
- 12- ما يخصص للصندوق من عوائد الحج والعمرة .
- 13- ما يخصص للصندوق من إيرادات الزكاة .
- 14- التبرعات والهبات غير المشروطة التي تقدم من الأفراد أو الجهات العامة الاعتبارية والهيئات والمنظمات .

المادة الثالثة

- يستبدل بعبارة ((الرعاية الاجتماعية)) أينما وردت في القانون رقم ((20)) لسنة 428 ميلادية المشار إليه عبارة ((التضامن الاجتماعي))
- أهداف صندوق التضامن : قرار أمانة مؤتمر الشعب العام (سابقا) رقم (7) لسنة 1431 هـ بشأن تنظيم الجهاز الإداري بصندوق التضامن الاجتماعي

المادة الثانية

- يتولي صندوق التضامن الاجتماعي ، تنفيذ قرارات المؤتمرات الشعبية الأساسية (سابقا) في مجال التضامن الاجتماعي وتنظيم شئون التضامن الاجتماعي ، من معاشات وإعانات ، ومنح وغيرها من خدمات الرعاية الاجتماعية :
- أهداف صندوق التضامن الاجتماعي :

- 32- مباشرة الاختصاصات والأعمال والمهام الواردة في التضامن الاجتماعي والقرارات الصادرة بمقتضاه .

33- إجراء الدراسات والبحوث وإعداد المقترحات والتصورات الخاصة بقواعد وأنظمة التضامن الاجتماعي ، وتحصيل الاشتراك التضامني ، وتقديم المنافع التضامنية ، وإدارة واستثمار أموال الصندوق .

34- القيام بالتخطيط والإشراف المباشر علي مجالات الاستثمار التضامني ، ومشاريعه وقنواته .

35- القيام بالإجراءات والترتيبات الخاصة بتنفيذ وتقديم خدمات المنافع الواردة بموجب قانون التضامن الاجتماعي .

36- تنفيذ ومتابعة تنفيذ القرارات والتعليمات الخاصة بتطبيق نظام التضامن الاجتماعي

37- تولي العلاقات والاتصالات بالمنظمات ذات العلاقة بشؤون التضامن الاجتماعي والمشاركة في إعداد الاتفاقيات الثنائية والدولية معها .

38- أية أعمال يكلف بها الصندوق من قبل أمانة مؤتمر الشعب العام ((سابقا) الهيكل التنظيمي

المادة الثالثة

فقد اتصف الضمان الاجتماعي الليبي بالشمول في المنافع والإدارة والتنظيم حيث نص القانون رقم 72 لسنة 1973 م علي الشمول في المنافع فإن الضمان يشمل بحكم المادة (1) من ذلك القانون كل نظام أو إجراء يتخذ طبقا للقانون . يقصد حماية الفرد في حالات المرض ، وإصابة العمل والولادة والعجز والشيخوخة والبطالة والكوارث والوفاة ، ورعايته في تحمل الأعباء العائلية وعند الجنوح والانحراف ، وفي الطفولة والشيخوخة وتؤكد المادة (5) منه أن الضمان يشمل ما تكلفه الدولة من حقوق للمواطنين علي الوجه المبين بالقانون وذلك

سواء كان بمقابل أو بغير مقابل ويشمل الضمان بحكم المادتين (10-11) جميع المنافع ،
والمنافع العينية .

أما المنافع النقدية فهي معاشات الشيخوخة (المواد 13-14-15-16) والعجز بسبب
إصابة العمل (المادة 17) والمرض المستديم (الماديان (20،21) والمعاش الأساسي
لفاقدي الدخل ولمن يقل معاشه بموجب الأنواع الأخرى من المعاشات عن الحد الأدنى
المقرر في القانون (المادة 22)

والمنافع القصيرة الامد ، وهي المساعدات في الحالات العجز المؤقت للمرض أو إصابة
العمل أو الولادة أو البطالة (الماجة 23) وعلاوة العائلة (المادة 23) والمنح المقطوعة
للحمل والولادة والدفن ولسائر الكوارث والطواري (المادة 26) كما شمل القانون المنافع
عينية هي إعادة التأهيل للمصابين والعجزة والمرضي لمنحهم فرصا جديدة للعمل والانتاج
ورعاية الطفولة بدور الخزانة ودور الرعاية ، ورياض الاطفال ، ورعاية الجانحات ،
والاحداث المنحرفين في دور منخصصة ، ورعاية ، ورعاية الشيخوخة في دور الشيخوخة أو
الرعاية الشخصية في البيت وتقديم المساعدات العينية في حالات الكوارث والطواري
زاجراءات وتدابير الامن الصناعي (المواد 6 فقرة (2) و 12، (1) وبذلك وفر القانون
للمستفيدين جميع أنواع المنافع الضمانية المقررة دوليا (1)

والتزام القانون بمبدأ الشمول في شأن تحديد المستفيدين من أنظمتها خيث نصت المادة)
(28) منه علي أن تسري انظمة الضمان الاجتماعي حسب نوعيتها علي موظفي الدولة
والهيئات والمؤسسات العامة وأفراد القوات المسلحة والشرطة والعاملين بموجب عقود عمل
شفوية أو مكتوبة بالقطاعين العام والخاص وأصحاب المهن الحرة وأصحاب الحرف الحرة
والعاملين لمنازلهم والعاملين في الزراعة لحسابهم أو لدي الغير ، وأصحاب العمل ، والشيخوخ

، والارمل ، والايتماء ممن لاعائل لهم ، ومن انقطعت أو ضاقت بهم سبل العيش ، ولم يكن لهم من تجب عليه نفقتهم ، كما تسري علي غير الليبين المقيمين بسبب العمل ، فيما عدا نظام المعاش الاساسي ورعاية الطفولة والشيخوخة والجناحات والمنحرفين وقد اقتضي الشمول في التنظيم والإدارة النص في القانون الضمان الاجتماعي علي أن يضم أنظمة ومشروعات التأمين الاجتماعي والتقاعد والبر والمساعدات الاجتماعية واي نظام أو مشروع قائم أو يستحدث ينفق وأغراض ميزات الضمان الاجتماعي في المجتمع العربي الليبي فيما يلي :

1- إنه يخول المضمونين في المجتمع الليبي معاشات دائمة لامكافات مقطوعة ولاإعانات أجمالية

2- إنه ييسر حساب مدد العمل والخدمة جميعا لمصلحة المضمون وضم مدد العمل والخدمة السابقة

3- إنه يراعي مبدأ التلازم بين ما يعطيه المضمون (المشترك) من اشتراكات وبين ما يتقاضا من منافع

4- إنه يراعي بأحكام قانونية واضحة أفراد أسرهم المضمون المستحقين عنه عند وفاته

5- إنه يضع للرعاية الاجتماعية مسارات واضحة من شأنها خدمة المجتمع ومد يد العون والايواء والتوجيه والتربية والرعاية لكل من تتطلب ظروفهم ذلك (1)

6- غنه يفرق بين المضمون المشترك وبين غيره من المضمونين فالمشترك مضمون يستحق المنافع الضمانية النقدية والعينية مقابل الاشتراكات والمشاركون أربع فئات علي وجه التحديد وهم الموظفون والمنتجون والشركاء والعاملون لانفسهم

7- ان العرب والاجانب المقيمين في ليبيا إقامة شرعية متفقة مع احكام القانون هم مضمونون بانظمة الضمان الاجتماعي بدون تفرقه بينهم وبين المواطنين وذلك في الجدود التي بينها اللوائح وعملا بالمبادئ التي تضمنتها الاتفاقية الدولية وُقْم (118) بشأن المساواة في المعاملة بين الوطنيين وغير الوطنيين في الضمان الاجتماعي

الفصل الخامس

الإطار العملي للدراسة الميدانية

أولاً - الإجراءات المنهجية للدراسة:-

1- نوع الدراسة: تعتبر الدراسة الوصفية انسب أنواع الدراسات لإجراء هذه الدراسة، لأن الدراسة الراهنة تهتم بتحديد خصائص وأبعاد الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي.

2- نوع المنهج: سوف تستخدم الدراسة الراهنة المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في الحصول علي بيانات كمية ضرورية لفهم الواقع الامبيرقي لمجتمع الدراسة.

3- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة الراهنة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس والبالغ عددهم ——— منهم () ذكور، () أناث.

4- مجالات الدراسة:-

1- **المجال المكاني:** سيتم إجراء الدراسة الميدانية مكانياً بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق

التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس.

2- **المجال البشري:** يتمثل المجال البشري للدراسة الراهنة عن طريق الحصر الشامل للأخصائيين

الاجتماعيين العاملين بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة

طرابلس والبالغ عددهم ——— منهم () ذكور، () أناث.

3- **المجال الزمني:** وهي الفترة التي سيتم فيها جمع البيانات المتعلقة ببيانات دراسة الراهنة.

4- **أدوات الدراسة:** ستعتمد الدراسة الراهنة على استمارة الاستبيان مشتملة على محورين هما:

• المحور الأول: محددات الرضا الوظيفي.

• المحور الثاني: جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارات المعاشات والمساعدات

بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس

5- **الوسائل الإحصائية للدراسة:** سيتم استخدام الوسائل الإحصائية للدراسة الراهنة التالية:-

أ- النسب المئوية والمتوسطات الحسابية.

ب- الأوزان المرجحة وذلك لترتيب المتغيرات ذات الأهمية من وجهة المبحوثين.

ج- كا² لإيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة الراهنة.

الفصل الرابع

الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال الرعاية الاجتماعية

المبحث الأول:

الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال الشؤون الاجتماعية

المبحث الثاني :

دور الأخصائي الاجتماعي بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي.

الفصل الخامس

الإطار العملي للدراسة الميدانية

أولا . الإجراءات المنهجية للدراسة

1- نوع الدراسة

تعتبر الدراسة الوصفية انسب أنواع الدراسات لإجراء هذه الدراسة ، لان الدراسة الراهنة تهتم بتحديد خصائص وأبعاد الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي .

2 نوع المنهج

سوف تستخدم الدراسة الراهنة المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في الحصول علي بيانات كمية ضرورية لفهم الواقع الامبيرقي لمجتمع الدراسة .

3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة الراهنة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس والبالغ عددهم ——— منهم (

(ذكور ، () أناث (11)

4 مجالات الدراسة :

1المجال المكاني : سيتم إجراء الدراسة الميدانية مكانيا" بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس .

2المجال البشري : يتمثل المجال البشري للدراسة الراهنة عن طريق الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس والبالغ عددهم — منهم () ذكور ، () أناث.

3المجال الزمني : وهي الفترة التي سيتم فيها جمع البيانات المتعلقة ببيانات الدراسة الراهنة .

5 أدوات الدراسة : ستعتمد الدراسة الراهنة علي استمارة الاستبيان مشتملة علي محورين هما :

المحور الأول : محددات الرضا الوظيفي .

المحور الثاني : جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارات المعاشات والمساعدات

بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس

6 الوسائل الإحصائية للدراسة :

سيتم استخدام الوسائل الإحصائية للدراسة الراهنة التالية :.

أ- النسب المئوية والمتوسطات الحسابية .

ب- الأوزان المرجحة وذلك لترتيب المتغيرات ذات الأهمية من وجهة المبحوثين

ج - كا² لإيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة الراهنة

المراجع

1 - مجدي العزيز المدني . التخطيط لتدعيم الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين

بالمؤسسات الاجتماعية . المؤتمر العلمي الأول 1991 م .

2 - محمود محمد سعد . دراسة الآثار الأبعاد الفردية علي الرضا الوظيفي للعمال الوطنية

والأجنبية في قطاع الصحة في مدينة طرابلس ، رسالة ماجستير غير منشوره ، أكاديمية

الدراسات العليا ، 2005

3. جمال شحاته حبيب : العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الثاني ، أبريل 1997 ، ص 158

4 - أحمد زكي بدوي :معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، بيروت مكتبة لبنان 1987

n-q (n-q) daridb .czalinilk.websters" newworld dictionary dictionary 1996،5

6 - أحمد يوسف بشير : دراسة الأبعاد المرتبطة بالاغتراب المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي كمؤشرات تخطيطية لزيادة فاعلية الأداء المهني . المؤتمر العلمي الخامس . جامعة القاهرة 1992

7 -عمار الطاهر كرشود ، علم النفس الصناعي التنظيمي الحديث ، بنغازي منشورات - جامعة بنغازي 1995

8 - نصرخليل عمران وآخرون . مقياس الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في المؤسسات الأولية والثانوية . بحث منشور ، المؤتمر العلمي الثالث للخدمة الاجتماعية . جامعة القاهرة 1990

9 - نبيلة بووذن ، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية وافيدي ماكليلاند للدافعية رسالة ماجستير منشورة جامعة محمود منتوري قسنطينة ، كلية العلوم الاجتماعية 2006/ 2007

مراجع

1) محمد حسن محمد حمادات . السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، عمان الاردن ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2007 .

- (2) مصطفى مصطفى كامل . إدارة الموارد البشرية ، القاهرة ، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، 1994 .
- (3) فائزة محمد رجب بهنسي : الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، دار الوفاء لدينا الطباعة ، الطبعة الاولى ، 2011
- (4) محمود سليمان العميان : السلوك التنظيمي في منظمات لإعمال ، عمان الاردن ، داروئل للنشر والتوزيع ، الطبعة 3 ، 2005
- (5) مصطفى نجيب شاويش : الإدارة الحديثة ، مفاهيم وظائف وتطبيقات ، اريد الاردن ، 1993 م . :
- (6) سعاد نايف البرنوطي : سياسيات إدارة الأعمال ، الشركة العربية المتحدة ، القاهرة ، سنة 2004
- (7) ماكس إيه إيجرت : التحفيز ، ترجمة مكتبة جريد ، الرياض ، 1998 م .
- (8) صادق محمد عفيفي وآخرون ، الإدارة في مشروعات الاعمال ، الكويت ، دار الكتاب ، 1981 م ،
- (9) أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، الاسكندرية ، الدار الجامعية ، طبعة الثامنة ، 2002 م
- (10) نوره أديب ، التحفيز لوحزة نوهيد ، رسالة ماجستير ، اعمال جامعة قسطنطينية ، معهد العلوم ، الجزائر ، 1999
- (11) عوير المشعان ، دراسات في الفروق بين الجسيفي الرضا المهني ، الكويت ، دار العلم ، بدون

(12) يوسف محمد قبلان : اثار التدريب الوظيفي علي الرضا رسالة ماجستير منشورة ،

المملكة العربية السعودية ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، 1981 م

(13) - محمد محمد جاب الله عمارة : الإدارة في الخدمة الاجتماعية المدخل الي منظومة

العولمة ، الاصول - المفاهيم - الاتجاهات ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الطبعة الاولى

2003 م

(14) - صلاح الشنواني : إدارة الأفراد ، بيروت ، دار الشرق للنشر والتوزيع 1990 م

(15) - مصطفى نجيب شويش : إدارة الأفراد ، بيروت ، دار الشرق للنشر والتوزيع 1990م

(16) - محمد قاسم المريوني : السلوك التنظيمي ، دراسة للسلوك الانساني الفردي والجماعي

في المنظمات الادارية ، عمان .

الفصل الثالث

المبحث الأول :- الإطار العملي للدراسة

يتناول هذا الفصل نوع البحث ومنهجيته ومجتمعه ومجالاته والأسس التي تم عليه اختيار مجتمع

البحث والإجراءات التي انبثقت للتحقق من الصدق والثبات لأداة البحث (الاستمارة) ، كما

يتطرق إلى الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج والإجابة

عن تساؤلات البحث

أولاً :- نوع البحث ومنهجه

ينتمي هذا البحث إلى البحوث الوصفية التي تقوم على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها

لاستخلاص دلالاتها ويصل الباحث عن طريقه إلى تعميمات بشأن الموضوع الذي قام بدراسته ،

ونظرا لطبيعة هذا البحث فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي باعتباره أكثر المناهج ملائمة

لطبيعة الظاهرة المدروسة والذي يتفق بدراسة العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء

المهني للأخصائي الاجتماعي . فالمنهج الوصفي يهتم بدراسة الأحداث والأدوار والآراء وتحليلها وتفسيرها بغرض الوصول إلى استنتاجات مفيدة .

ثانياً - مجالات البحث:-

(1) المجال الموضوعي: يتمثل في العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.

(2) المجال البشري: يتمثل في الأخصائيين الاجتماعيين العاملين خلال العام 2014/2015 والبالغ عددهم ()

(3) المجال المكاني: يتمثل في إدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن بمدينة طرابلس.

(4) المجال الزمني: هو الفترة الزمنية التي أستغرقها البحث في جابيتها النظري والتطبيقي وتبدأ

من تسجيل الخطة بتاريخ / / وحتى مناقشتها حيث تم جمع البيانات والمعلومات المبدئية

خلال الفترة الزمنية الواقعة بين / / إلى / /

ثالثاً - مجتمع البحث:-

يتمثل في الإحصائيين الاجتماعيين العاملين في الوحدات التابعة والبالغ عددهم (90) أخصائي اجتماعي والجدول رقم (1) يبين توزيع مجتمع الدراسة.

جدول رقم (1) توزيع مجتمع الدراسة

م	وحدة الخدمات	عدد الأخصائيين
1	وحدة خدمات عين زاره	
2	وحدة خدمات الهضبة	
3	وحدة خدمات سوق الجمعة	
4	وحدة خدمات حي الأندلس	
	المجموع	100

رابعاً - أداة البحث:

اعتمدت الباحثة على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات التي تساعد على اختبار تساؤلات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة حيث قامت بتصميم استمارة استبيان تتكون من ستة مجموعات رئيسية موزعة كما يلي:-

المجموعة الأولى: وتضم البيانات الأولية وتشمل السن والمؤهل الدراسي والحالة الاجتماعية ومدة الخبرة وعدد الدورات التدريبية.

المجموعة الثانية: وتشمل على 13 عبارة حول مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي.

المجموعة الثالثة: وتشمل على 10 عبارات حول المتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.

المجموعة الرابعة: وتشمل على 13 عبارة حول المتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.

المجموعة الخامسة: وتشمل على 10 عبارات حول المتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.

المجموعة السادسة: وتشمل على 15 عبارة حول المتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.

خامساً - صدق أداة البحث:-

لتحقيق صدق الأداة والتأكد من دقة فقرات الاستبيان وتناسقه قامت الباحثة بإجراء ما يلي:-

أ- **الصدق الظاهر:** استخدمت الباحثة صدق المحكمين، وهو جمع البيانات الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في موضوع الدراسة بصفة خاصة وطرق البحث بصفة عامة وذلك

حتى يدلوا برأيهم في الأداء من جوانب عديدة منها الشكل والصياغة والترتيب وسلامة البنود أو الأسئلة ومدى مناسبتها للموضوع والإجابة عليها فقد تم عرض استمارة الاستبيان على بعض المحكمين المتخصصين في الخدمة الاجتماعية وعلم النفس بكلية الآداب جامعة طرابلس أنظر الملحق رقم (2).

وبعد عملية التحكيم قامت الباحثة بتوزيع عدد () استمارة استبيان على الذين تم اختيارهم وبعد فترة تم الحصول على عدد (90) استمارة استبيان من الاستمارات الموزعة والجدول رقم (2) يبين عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها.

جدول رقم (2) الاستمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المتحصل عليها	الفاقد	نسبة الفاقد%
100	90	10	10

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن نسبة الفاقد 10% من جميع استمارات الاستبيان الموزعة.

ب- ثبات أداة البحث: بعد التأكد من صدق الأداة عن طريق عرضها على محكمين في مجال الدراسات الاجتماعية والنفسية كان إلزاماً على الباحثة من التأكد من ثبات الأداة حتى تكتمل إجراءات التقنين وتصبح بعدها أداة الدراسة صالحة. ويقصد بثبات أداة جمع البيانات دقتها وتناسقها بمعنى أن تعطي أداة جمع البيانات نفس النتائج إذا تم استخدامها أو إعادتها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة ولقياس مدى ثبات محاور البحث استخدمت الباحثة (كرونباخ ألفا) وهذا الاختبار يقيس درجة تناسق إجابات المستقضي منهم على كل الأسئلة الموجودة بالاستمارة وإلى المدى الذي يقيس فيه كل سؤال نفس المفهوم وتكون قيمة معامل اختبار (كرونباخ ألفا) بين (0-0-

1) ويبين مدى الارتباط بين إجابات مفردات عينة البحث فعندما تكون قيمة معامل (كرونباخ ألفا) صفراً فيدل ذلك على عدم وجود ارتباط مطلق ما بين إجابات مفردات عينة البحث أما إذا كانت قيمة معامل (كرونباخ ألفا) واحد صحيح فهذا يدل على أن هناك ارتباط تام بين إجابات مفردات عينة البحث ومن المعروف أن أصغر قيمة مقبولة لمعامل (كرونباخ ألفا) هي (0.60) وأفضل قيمة تتراوح بين (0.70 - 0.80) وكلما زادت قيمته عن (0.80) كان ذلك أفضل والجدول التالي رقم (3) يبين معامل ثبات محاور البحث.

جدول رقم (3) نتائج اختبار (ألفا كرونباخ) على تساؤلات البحث

م	العبارات	عدد العبارات	قيمة معامل ألفاء
1	مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي.	13	0.811
2	المتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.	10	0.875
3	المتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.	13	0.885
4	المتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.	10	0.682
5	المتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.	15	0.914

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل مجموعة من العبارات ولجميع العبارات أكبر من (0.60) وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين إجابات مفردات العينة على كل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان ولجميع العبارات. مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها.

واستخدمت الباحثة كذلك طريقة التجزئة النصفية على تساؤلات البحث وتعتمد هذه الطريقة على تجزئة عبارات كل تساؤل إلى نصفين (زوجية، فردية) ويتم حساب العلاقة أو مدى الارتباط بين درجات النصفين وظهرت النتائج كما بالجدول رقم (4).

جدول رقم (4) نتائج اختبار التجزئة النصفية لتساؤلات الدراسة

ت	المحاور	معامل بيرسون	معامل الثبات سبيرمان براون
1	مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي.	0.774	0.772
2	المتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.	0.837	0.823
3	المتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي .	0.692	0.692
4	المتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي .	0.693	0.692
5	المتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.	0.808	0.807
6	جميع العبارات.	0.794	0.788

من الجدول رقم (4) نلاحظ أنه توجد علاقة بين أجزاء تساؤلات البحث حيث أن معامل ارتباط لمجموع العبارات يساوي (0.794) كما أن معامل ثبات سبيرمان براون بين النصف الفردي والزوجي لمجموع العبارات يساوي (0.788) وتعد هذه القيم عالية ومناسبة التحقق من

ثبات الاستمارة وبذلك تكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات أداة البحث لتحليل النتائج والإجابات على تساؤلات البحث.

د - ترميز بيانات البحث: بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدمت الباحثة الطريقة الرقمية في ترميز البيانات حيث تم ترميز الإجابات كما بالجدول رقم (5).

جدول رقم(5) توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بالمقياس الثلاثي

الإجابة	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق
الدرجة	1	2	3

خلال الجدول رقم (5) يكون متوسط درجة الموافقة (2). فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة لا تختلف معنوياً عن 2 فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة، أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يزيد معنوياً عن 2 فيدل على ارتفاع درجة الموافقة. في حين إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يقل معنوياً عن 2 فيدل على انخفاض درجة الموافقة وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الموافقة تختلف معنوياً عن 2 أم لا.

وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال البيانات باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة SPSS (Statistical Package for Social Science) تم استخدام هذه الحزمة في تحليل البيانات كما يلي:-

رابعاً - الأساليب الإحصائية المستخدمة في وصف وتحليل بيانات الدراسة:-

1- اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات:⁽¹⁾

⁽¹⁾ محمود مهدي البياتي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، عمان، دار الحامد، 2005، ص 49.

اختبار كرونباخ ألفا (α) هو اختبار يبين مدى الارتباط بين إجابات مفردات العينة على مجموعة من الأسئلة المقاسة بمقياس واحد حيث إذا كانت قيمة معامل كرونباخ ألفا أكبر من أو يساوي (0.60) يدل على أن هناك ارتباط بين إجابات مفردات عينة البحث.

2- التوزيع النسبي: (1)

يستخدم أسلوب التوزيع النسبي لوصف طبيعة إجابات مفردات العينة على سؤال معين فإذا كان المقياس المستخدم هو المقياس الثلاثي يتم الوصف كالآتي:-

أ- إذا كانت نسبة إجابات مفردات العينة مرتفعة في (لا أوافق) يشير إلى أن درجة الموافقة منخفضة.
ب- إذا كانت نسبة إجابات مفردات العينة مرتفعة في (أوافق إلى حد ما) يشير إلى أن درجة الموافقة متوسطة.

ج- إذا كانت نسبة إجابات مفردات العينة مرتفعة في (أوافق) يشير إلى أن درجة الموافقة عالية.

3- اختبار ولكوكسن حول المتوسط (Wilcoxon on - test): (2)

يستخدم اختبار ولكوكسن لاختبار الفرضيات الإحصائية المتعلقة بمتوسط مجتمع الدراسة (μ) إذا كانت بيانات عينة الدراسة وصفية قابلة للترتيب أو كمية ولا تتبع التوزيع الطبيعي لذلك يتم استخدام هذا الاختبار لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات الاستبيان.

4- اختبار Z حول المتوسط: (3)

يستخدم اختبار Z حول المتوسط لاختبار الفرضيات الإحصائية المتعلقة بمتوسط المجتمع إذا كانت بيانات العينة كمية أي (في المستوى الفكري على الأقل) وتتبع التوزيع الطبيعي أو حجم العينة كبير لذلك يستخدم هذا الاختبار لاختبار فرضيات الدراسة.

(1) عايدة نخلة رزق الله، دليل الباحثين في التحليل الإحصائي، القاهرة، دار الكتب، 2002، ص 158.

(2) سمير كامل عاشور وآخرون، الاختبارات اللامعلمية، القاهرة، معهد الإحصاء، 1995م، ص 29.

(3) عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الإحصاء للعلوم الإدارية والتطبيقية، دار الشروق، عمان، الطبعة الأولى، 1997م، ص 332.

المبحث الثاني

عرض وتحليل البيانات وتفسير النتائج

يمكن عرض جداول الدراسة وتحليل بياناتها انطلاقاً من أهداف الدراسة وتساؤلاتها.

أولاً - خصائص مفردات عينة الدراسة:-

1- الجنس:-

جدول رقم (6)

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	2	2.2
أنثى	88	97.8
المجموع	90	100.0

من خلال الجدول رقم (6) تبين أن معظم مفردات عينة الدراسة من الإناث حيث بلغت نسبتهن (97.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي من الذكور وذلك بنسبة (2.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة وهذا يشير إلى إقبال الإناث على العمل في مجال المعاشات والمساعدات لصندوق التضامن الاجتماعي أكثر من الذكور.

2- السن:-

جدول رقم (7)

السن	العدد	النسبة %
أقل من 30 سنة	4	4.4
من 30 إلى أقل من 35 سنة	16	17.8
من 35 إلى أقل من 45 سنة	54	60.0
45 سنة فأكثر	16	17.8
المجموع	90	100.0

من خلال الجدول رقم (7) تبين أن معظم مفردات عينة الدراسة تتركز ضمن الفئة العمرية (من 35 إلى أقل من 45 سنة) ويمثلون ما نسبة (60%) من مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن سنهم (من 30 إلى أقل من 35 سنة) و(من 65 سنة فأكثر) ويمثلون ما نسبته (17.8%) لكل فئة من الفئتين والباقي ممن تقع أعمارهم في الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) ويمثلون ما نسبته (4.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة. وهذا يشير إلى أن مجتمع الدراسة معظمهم من الشباب ويعطي أطباعاً بأن قدرتهم على العطاء ربما تكون عالية لأداء مهامهم.

3- المؤهل الدراسي:

جدول (8)

النسبة %	العدد	المؤهل الدراسي
18.9	17	دبلوم متوسط خدمة اجتماعية
25.6	23	ليسانس خدمة اجتماعية
50.0	45	بكالوريوس خدمة اجتماعية
2.2	2	دبلوم دراسات عليا
3.3	3	ماجستير خدمة اجتماعية
100.0	90	المجموع

من خلال الجدول رقم (8) يتضح أن معظم مفردات عينة الدراسة مؤهلهم الدراسي بكالوريوس خدمة اجتماعية ويمثلون ما نسبة (50%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن مؤهلهم الدراسي ليسانس خدمة اجتماعية ويمثلون نسبة (25.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن مؤهلهم الدراسي دبلوم متوسط خدمة اجتماعية ويمثلون نسبة (18.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن مؤهلهم الدراسي ماجستير خدمة اجتماعية ويمثلون نسبة (3.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي مؤهلهم الدراسي دبلوم دراسات عليا ويمثلون نسبة (2.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة. وهذا يدل على أن أفراد العينة هم

مؤهلون ويحملون شهادات متنوعة في مجال تخصصاتهم وأن أهم العوامل المؤثرة على الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المؤهل الدراسي باعتباره من المتغيرات المهنية التي تتأثر بها الرضا الوظيفي.

4- الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (9) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	العدد	الحالة الاجتماعية
38.9	35	أعزب
54.4	49	متزوج
4.4	4	مطلق
2.2	2	أرمل
100.0	90	المجموع

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة من المتزوجين ويمثلون نسبة 54.4% من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه العزاب ويمثلون نسبة 38.9% من جميع مفردات عينة الدراسة ثم يليه المطلقين ويمثلون نسبة 4.4% من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي من الأرامل ويمثلون نسبة 2.2% من جميع مفردات عينة الدراسة. أي أن فئة المتزوجين كانوا أكثر الفئات مقدرة على الإبداع الوظيفي وقد يرجع ذلك إلى أن المتزوجين يشعرون بقدرتهن على تحقيق متطلبات اثرهم يشعرون برضا وظيفي وهذا يدفعهم نحو الإبداع الوظيفي.

5- مدة الخبرة:

جدول رقم (10) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب مدة الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة %
أقل من 5 سنوات	12	13.3
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	23	25.6
من 10 إلى أقل من 15 سنة	19	21.1
15 فأكثر	36	40.0
المجموع	90	100.0

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة مدة خبرتهم من 15 سنة فأكثر ويمثل نسبة 40% من مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن مدة خبرتهم (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) ويمثلون نسبة (25.6%) من مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن مدة خبرتهم (من 10 إلى أقل من 15 سنة) ويمثلون نسبة (21.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن مدة خبرتهم (أقل من 5 سنوات) ويمثلون نسبة (13.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة. وقد يرج ذلك إلى أنه كلما زادت خبرات الفرد كان أدائه للعمل أكثر جودة. وذلك كلما زادت خبرات الفرد كلما مر عليه مواقف صعبة وتعرف على الطريقة المثلى للتعامل معها ويكون أدائه أكثر سهولة ويستطيع بخبرته أن يقلل من الوقت والجهد المبذول في أداء مهام وظيفته ومن ثم يكون أكثر رضا وظيفي من الأفراد الأقل خبرة.

6- مفردات عينة الدراسة حسب مدى تلقيهم للدورات التدريبية:

جدول رقم (11) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب عدد الدورات

التدريبية في مجال العمل

مدى تلقي الدورات التدريبية	العدد	النسبة %
لا	56	62.2
نعم	34	37.8
المجموع	90	100.0

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة أجابوا على أنهم لم يتلقوا دورات تدريبية في مجال أعمالهم ويمثلون نسبة (62.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن أجابوا على أنهم تلقوا دورات تدريبية في مجال أعمالهم ويمثلون نسبة 37.8% من جميع مفردات عينة الدراسة. وهذا بدوره يؤثر على تنمية مهاراتهم ومعارفهم للعمل والرضا عنه.

7- عدد الدورات التدريبية في مجال العمل:

جدول رقم (12) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب عدد

الدورات التدريبية في مجال العمل

عدد الدورات التدريبية	العدد	النسبة %
دورة واحدة	15	44.1
دورتين	14	41.2
ثلاث دورات	3	8.8
أربع دورات	1	2.9
خمس دورات	1	2.9
المجموع	34	100.0

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن تلقوا دورة تدريبية واحدة في مجال أعمالهم ويمثلون نسبة (44.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة تم يليه ممن تلقوا دورتين ويمثلون نسبة (41.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة تم يليه ممن تلقوا ثلاث دورات ويمثلون نسبة (8.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة ويليه على التوالي ممن تلقوا أربع وخمس دورات في مجال أعمالهم ويمثلون نسبة (5.8%) لكل منهما من جميع مفردات عينة الدراسة. وبالرغم من أهمية هذه الدورات التي قد ترجع إلى عوامل عديدة منها أن تلك الدورات تعالج النقص في برامج الإعداد المهني، وتزود الأخصائي الاجتماعي بالمعارف والخبرات والمهارات والقيم والاتجاهات اللازمة لممارسته لعمله كما أنها تزوده بمعارف ضرورية عن ثقافات المهن الأخرى التي يتعامل معها.

ثانياً - جدول وتحليل البيانات المتعلقة بمحاور الاستبيان:-

1- مستوى مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي.

الجدول رقم (13) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي والمتوسط والانحراف المعياري لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي ورتب هذه العبارات حسب الترتيب التصاعد لمتوسط درجة الموافقة

م	العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	الأعداد المهني أثناء الدراسة ساهم في تحقيق أهداف الوظيفة بشكل جيد	لا أوافق	6	6.7	2.50	0.623	11
		أوافق إلى حد ما	33	36.7			
		أوافق	51	56.7			
2	أحرص على وجود نوع من التناسق بين عملي وأعمال الأعضاء الآخرين	لا أوافق	2	2.2	2.81	0.447	1
		أوافق إلى حد ما	13	14.4			
		أوافق	75	83.3			
3	أسعي باستمرار اقتراح خطة العمل المناسبة لتحقيق أهداف إدارة المعاشات والمساعدات	لا أوافق	7	7.8	2.62	0.628	7
		أوافق إلى حد ما	20	22.2			
		أوافق	63	70.0			
4	أحرص باستمرار على وضع خطة عمل الذي أقوم به	لا أوافق	1	1.1	2.72	0.475	4
		أوافق إلى حد ما	23	25.6			
		أوافق	66	73.3			
5	أحرص عند تنفيذ مهامي في الوظيفة في أن تكون أهدافي واضحة	لا أوافق	3	3.3	2.76	0.504	3
		أوافق إلى حد ما	16	17.8			
		أوافق	71	78.9			
6	أحرص على المشاركة في الدراسات التي تهتم بها الوظيفة	لا أوافق	3	3.3	2.50	0.566	12
		أوافق إلى حد ما	39	43.3			
		أوافق	48	53.3			
7	أحرص على إيجاد وسائل اتصال المناسبة للتفاهم مع إدارة العمل.	لا أوافق	3	3.3	2.66	0.544	6
		أوافق إلى حد ما	25	27.8			
		أوافق	62	68.9			

2	0.402	2.80	0.0	00	لا أوافق	أحرص في أداء عملي على الاستعانة بخبراء والمختصين عند الحاجة.	8
			20.0	18	أوافق إلى حد ما		
			80.0	72	أوافق		
5	0.456	2.71	0.0	0	لا أوافق	أحرص على تحقيق أهداف الوظيفة بشكل تكاملي.	9
			28.9	26	أوافق إلى حد ما		
			71.1	64	أوافق		
9	0.536	2.60	2.2	2	لا أوافق	أحرص على دراسة بعض الأعمال التي اديها لاكتشاف مناطق الضعف في أدائي.	10
			35.6	32	أوافق إلى حد ما		
			62.2	56	أوافق		
13	0.691	2.48	11.1	10	لا أوافق	نناقش أساليب العمل المناسبة داخل إدارة المعاشات المساعدات مع المستفيدين.	11
			30.0	27	أوافق إلى حد ما		
			58.9	53	أوافق		
10	0.585	2.51	4.4	4	لا أوافق	نناقش أساليب العمل المناسبة داخل إدارة المعاشات المساعدات مع المستفيدين.	12
			40.0	36	أوافق إلى حد ما		
			55.6	50	أوافق		
8	0.532	2.62	2.2	2	لا أوافق	أحرص على تحليل أسباب الإخفاق في أداء العمل	13
			33.3	30	أوافق إلى حد ما		
			64.4	58	أوافق		

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن درجات الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى مؤشرات

جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن

الاجتماعي كالآتي (مرتبة حسب الترتيب التصاعدي لدرجة الموافقة).

1. في الترتيب الأول جاءت العبارة (احرص على وجود نوع من التناسق بين عملي وأعمال الأعضاء الآخرين) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (83.3 %) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (14.4 %) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (2.2 %) وكان متوسط درجة الموافقة (2.81) بانحراف معياري (0.447)

2. وفي الترتيب الثاني جاءت العبارة (احرص في أداء عملي على الاستعانة بخبراء والمختصين عند الحاجة) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (80 %) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (20 %) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (0.0 %) وكان متوسط درجة الموافقة (2.80) بانحراف معياري (0.402).

3. وفي الترتيب الثالث جاءت العبارة (احرص عند تنفيذ مهام في الوظيفة في أن تكون أهدافي واضحة) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (78.9 %) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (17.8 %) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (3.3 %) وكان متوسط درجة الموافقة (2.76) بانحراف معياري (0.504).

4. وفي الترتيب الرابع جاءت العبارة (احرص باستمرار على وضع خطة عمل الذي أقوم به) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (73.3 %) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (25.6 %) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (1.1 %) وكان متوسط درجة الموافقة (2.72) بانحراف معياري (0.475).

5. وفي الترتيب الخامس جاءت العبارة (احرص على تحقيق أهداف الوظيفة بشكل تكاملي). حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (71.1 %) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (28.9 %) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (0.0 %) وكان متوسط درجة الموافقة (2.71) بانحراف معياري (0.456).

6. وفي الترتيب السادس جاءت العبارة (احرص على إيجاد وسائل اتصال المناسبة للتقاهم مع إدارة العمل) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (68.9 %) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما)

(27.8%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (3.3%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.66) بانحراف معياري (0.544).

7. وفي الترتيب السابع جاءت العبارة (اسعي باستمرار اقتراح خطة العمل المناسبة لتحقيق أهداف إدارة المعاشات والمساعدات) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (70%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (22.2%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (7.8%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.62) بانحراف معياري (0.628).

8. وفي الترتيب الثامن جاءت العبارة (أحرص علي تحليل أسباب الإخفاق في أداء العمل) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (64.4%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (33.3%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (2.2%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.62) بانحراف معياري (0.532).

9. وفي الترتيب التاسع جاءت العبارة (أحرص على دراسة بعض الأعمال التي اديها لاكتشاف مناطق الضعف في أدائي) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (62.2%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (35.6%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (2.2%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.60) بانحراف معياري (0.536).

10. وفي الترتيب العاشر جاءت العبارة (نناقش أساليب العمل المناسبة داخل إدارة المعاشات المساعدات مع المستفيدين) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (55.6%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (40%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (4.4%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.51) بانحراف معياري (0.585).

11. وفي الترتيب الحادي عشر جاءت العبارة (الأعداد المهني أثناء الدراسة ساهم في تحقيق أهداف الوظيفة بشكل جيد) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (56.7%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد

ما (36.7%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (6.7%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.50) بانحراف معياري (0.623).

12. وفي الترتيب الثاني عشر جاءت العبارة (أحرص على المشاركة في الدراسات التي تهتم بها الوظيفة) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (53.3%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (43.3%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (3.3%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.50) بانحراف معياري (0.566).

13. وفي الترتيب الثالث عشر جاءت العبارة (نناقش أساليب العمل المناسبة داخل إدارة المعاشات المساعدات مع المستفيدين) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (58.9%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (30%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (11.1%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.48) بانحراف معياري (0.691).

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (12) حيث كانت الفرضية الصفرية والبدلية لها لكل عبارة على النحو التالي:-

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنوياً عن (2).

مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنوياً عن (2).

الجدول رقم (14) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة
على العبارات المتعلقة بمستوى مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة
المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	الأعداد المهني أثناء الدراسة ساهم في تحقيق أهداف الوظيفة بشكل جيد.	2.50	.623	-5.960	.000
2	أحرص على وجود نوع من التناسق بين عملي وأعمال الأعضاء الآخرين.	2.81	.447	-8.319	.000
3	أسعى باستمرار اقتراح خطة العمل المناسبة لتحقيق أهداف إدارة المعاشات والمساعدات.	2.62	.628	-6.693	.000
4	أحرص باستمرار على وضع خطة عمل الذي أقوم به.	2.72	.475	-7.941	.000
5	أحرص عند تنفيذ مهام في الوظيفة في أن تكون أهدافي واضحة.	2.76	.504	-7.905	.000
6	أحرص على المشاركة في الدراسات التي تهتم بها الوظيفة.	2.50	.566	-6.301	.000
7	أحرص على إيجاد وسائل اتصال المناسبة للتفاهم مع إدارة العمل.	2.66	.544	-7.318	.000
8	أحرص في أداء عملي على الاستعانة بخبراء والمختصين عند الحاجة.	2.80	.402	-8.485	.000
9	أحرص على تحقيق أهداف الوظيفة بشكل تكاملي.	2.71	.456	-8.000	.000
10	أحرص على دراسة بعض الأعمال التي أديها لاكتشاف مناطق الضعف في أدائي	2.60	.536	-7.091	.000
11	نناقش أساليب العمل المناسبة داخل إدارة المعاشات والمساعدات مع المستفيدين.	2.48	.691	-5.417	.000
12	أحرص علي الاطلاع علي الدراسات والبحوث التي تعمل على تطوير العمل.	2.51	.585	-6.260	.000
13	أحرص على تحليل أسباب الإخفاق في أداء العمل.	2.62	.532	-7.230	.000

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن المتوسط المفترض (2) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي. لذلك نرفض الفرضيات الصفرية ونقبل الفرضيات البديلة وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن المتوسط المفترض (2) فهذا يدل على معنوية ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات.

ولاختبار التساؤل الأول المتعلق بمستوى مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذا التساؤل واستخدام اختبار Z حول المتوسط (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (15) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:-

الفرضية الصفرية:- المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي لا يختلف معنوياً عن (2).

الفرضية البديلة:- المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي يختلف معنوياً عن (2).

الجدول رقم (15) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي	2.6376	0.30053	20.127	0.000

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 20.17 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة 2.638 وهو يزيد عن المتوسط المفترض (2) وهذا يشير إلى ارتفاع مستوى مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي وترى الباحثة أن نجاح الفرد في عمله يرتبط مباشرة بمدى رضاه عن ذلك العمل فكلما كان راضيا عن طبيعة العمل الذي يقوم به والبيئة المحيطة به والمزايا التي تمنها جهة عمله أدى إلى ارتفاع مستوى الأداء والتميز في نوعية النتائج التي يسعى إليها.

2- المتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.

الجدول رقم (16) التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي والمتوسط والانحراف المعياري
 لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالقدرة على
 الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي ورتب هذه العبارات
 حسب الترتيب التصاعد لمتوسط درجة الموافقة

م	العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	عملي بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات يتيح لي الفرصة لتطوير قدراتي المهنية.	لا أوافق	5	5.6	2.58	0.601	1
		أوافق إلى حد ما	29	32.2			
		أوافق	56	62.2			
2	يتيح العمل بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات الفرصة لكي أطبق ما درسته بالخدمة الاجتماعية.	لا أوافق	7	7.8	2.54	0.639	2
		أوافق إلى حد ما	27	30.0			
		أوافق	56	62.2			
3	يتيح العمل بإدارة المعاشات والمساعدات الفرصة لاختبار طريقة واسلوب العمل الذي يناسبني.	لا أوافق	9	10.0	2.30	0.644	5
		أوافق إلى حد ما	45	50.0			
		أوافق	36	40.0			
4	العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات غالباً ما يفترض تجاوز الروتين.	لا أوافق	14	15.6	2.21	0.695	9
		أوافق إلى حد ما	43	47.8			
		أوافق	33	36.7			
5	أشعر بالتجديد في عملي المهني.	لا أوافق	14	15.6	2.27	0.716	7
		أوافق إلى حد ما	38	42.2			
		أوافق	38	42.2			
6	الوظيفة التي أشتغلها تحقق لي درجة عالية من الرضا.	لا أوافق	15	16.7	2.27	0.731	8
		أوافق إلى حد ما	36	40.0			
		أوافق	39	43.3			

4	0.621	2.34	7.8	7	لا أوافق	الوظيفة تحقق لي اظهار قدراتي ومهارتي العملية.	7
			50.0	45	أوافق إلى حد ما		
			42.2	38	أوافق		
6	0.687	2.28	13.3	12	لا أوافق	الوظيفة تشجعني على الإطلاع الدائم على كل ما هو حديث في مجال العمل بإدارة المعاشات والمساعدات	8
			45.6	41	أوافق إلى حد ما		
			41.1	37	أوافق		
3	0.685	2.41	11.1	10	لا أوافق	الوظيفة تتيح لي فرصة تعلم مهارات جديدة في مهارات العمل.	9
			36.7	33	أوافق إلى حد ما		
			52.2	47	أوافق		
10	0.806	2.19	24.4	22	لا أوافق	الوظيفة تحقق لي فرصة للمشاركة في اقتراح خطة عمل بإدارة المعاشات والمساعدات.	10
			32.2	29	أوافق إلى حد ما		
			43.3	39	أوافق		

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن درجات الموافقة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات

المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي كالاتي (مرتبة حسب الترتيب التصاعدي لدرجة الموافقة).

1. في الترتيب الأول جاءت العبارة (عملي بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات يتيح لي الفرصة لتطوير قدراتي المهنية) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (62.2%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (32.2%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (5.6%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.57) بانحراف معياري (0.601).

2. وفي الترتيب الثاني جاءت العبارة (يتيح العمل بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات الفرصة لكي أطبق ما درسته بالخدمة الاجتماعية) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (62.2%) ونسبة

الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (30%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (7.8%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.54) بانحراف معياري (0.639).

3. وفي الترتيب الثالث جاءت العبارة (الوظيفة تتيح لي فرصة تعلم مهارات جديدة في مهارات العمل) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (52.2%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (36.7%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (11.1%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.41) بانحراف معياري (0.639).

4. وفي الترتيب الرابع جاءت العبارة (الوظيفة تحقق لي اظهار قدراتي ومهارتي العملية) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (42.2%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (50%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (7.8%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.34) بانحراف معياري (0.621).

5. وفي الترتيب الخامس جاءت العبارة (يتيح العمل بإدارة المعاشات والمساعدات الفرصة لاختبار طريقة وأسلوب العمل الذي يناسبني) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (40%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (50%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (10%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.30) بانحراف معياري (0.644).

6. وفي الترتيب السادس جاءت العبارة (الوظيفة تشجعني على الإطلاع الدائم على كل ما هو حديث في مجال العمل بإدارة المعاشات والمساعدات) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (41.1%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (45.6%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (13.3%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.28) بانحراف معياري (0.687).

7. وفي الترتيب السابع جاءت العبارة (اشعر بالتجديد في عملي المهني) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (42.2%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (42.2%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (15.6%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.27) بانحراف معياري (0.716).

8. وفي الترتيب الثامن جاءت العبارة (الوظيفة التي أشتغلها تحقق لي درجة عالية من الرضا) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (43.3%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (40%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (16.7%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.27) بانحراف معياري (0.731).

9. وفي الترتيب التاسع جاءت العبارة (العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات غالباً ما يفترض تجاوز الروتين) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (36.7%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (47.8%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (15.6%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.24) بانحراف معياري (0.695).

10. وفي الترتيب العاشر جاءت العبارة (الوظيفة تحقق لي فرصة للمشاركة في اقتراح خطة عمل بإدارة المعاشات والمساعدات) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (43.3%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (32.2%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (24.4%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.19) بانحراف معياري (0.806). يضح من عبارات الجدول السابق أن الالتزام الذي تفرضه القواعد والنظم واللوائح الخاصة بطرق العمل داخل إدارة المعاشات الأساسية والمساعدات قد يزيد من فص الإبداع والابتكار للأخصائي الاجتماعي، لذا يفضل أن يسود بإدارة المعاشات الأساسية جزء أكثر من الحرية للأخصائي الاجتماعي لتجريب أفكاره وآرائه والتجديد في عمله ولا تقصد الباحثة هنا الحرية المطلقة وإن هي حرية تفرضها أهداف إدارة المعاشات وطبيعة الموافق التي يتعامل معها الإخصائي الاجتماعي داخل تلك الإدارة.

كما يستشف من الجدول السابق أن هناك توافر قدر من الثقة من إدارة المعاشات الأساسية للأخصائي الاجتماعي وأن لديه من القدرات والمهارات التي تتميز بها دون غيره من المهتمين، يدعم ذلك من قدراته ومهاراته وبالتالي تشجيعه على البحث عن ما هو جديد في الممارسة.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (17) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:-

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنوياً عن (2).

مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنوياً عن (2).

الجدول رقم (17) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية المحسوبة
1	عملي بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات يتيح لي الفرصة لتطوير قدراتي المهنية.	2.57	.601	-6.530	.000
2	يتيح العمل بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات الفرصة لكي أطبق ما درسته بالخدمة الاجتماعية.	2.54	.639	-6.173	.000
3	يتيح العمل بإدارة المعاشات والمساعدات الفرصة لاختبار طريقة واسلوب العمل الذي يناسبني.	2.30	.644	-4.025	.000
4	العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات غالباً ما يفترض تجاوز الروتين.	2.21	.695	-2.771	.006
5	اشعر بالتجديد في عملي المهني.	2.27	.716	-3.328	.001
6	الوظيفة التي أشغلها تحقق لي درجة عالية من الرضا.	2.27	.731	-3.266	.001
7	الوظيفة تحقق لي اظهار قدراتي ومهارتي العملية.	2.34	.621	-4.621	.000

8	الوظيفة تشجعني على الإطلاع الدائم على كل ما هو حديث في مجال العمل بإدارة المعاشات والمساعدات	2.28	.687	-3.571	.000
9	الوظيفة تتيح لي فرصة تعلم مهارات جديدة في مهارات العمل.	2.41	.685	-4.901	.000
10	الوظيفة تحقق لي فرصة للمشاركة في اقتراح خطة عمل بإدارة المعاشات والمساعدات.	2.19	.806	-2.177	.030

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن المتوسط المفترض (2) لجميع العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي. لذلك نرفض الفرضيات الصفرية ونقبل الفرضيات البديلة وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن المتوسط المفترض (2) فهذا يدل على معنوية ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات.

ولاختبار التساؤل الثاني المتعلق بالمتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذا التساؤل واستخدام اختبار Z حول المتوسط (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (18) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:-

الفرضية الصفرية:- المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي لا يختلف معنوياً عن (2).

الفرضية البديلة:- المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي يختلف معنوياً عن (2).

الجدول رقم (18) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.	2.3378	0.46966	6.823	0.000

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 6.823 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة 2.338 وهو يزيد عن المتوسط المفترض (2) وهذا يشير إلى معنوية ارتفاع مستوى المتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.

3- المتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.

الجدول رقم (19) التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي والمتوسط والانحراف المعياري لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني

كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي ورتب هذه العبارات حسب الترتيب التصاعد
لمتوسط درجة الموافقة

م	العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تطوير وسائل جديدة تساعد في العمل	لا أوافق	22	24.4	2.04	0.733	9
		أوافق إلى حد ما	42	46.7			
		أوافق	26	28.9			
2	يتيح العمل بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة تبادل المشورة الفنية حول مشاكل العمل المهني.	لا أوافق	14	15.6	2.11	0.644	6
		أوافق إلى حد ما	52	57.8			
		أوافق	24	26.7			
3	يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات بالإدارة.	لا أوافق	20	22.2	2.07	0.716	8
		أوافق إلى حد ما	44	48.9			
		أوافق	26	28.9			
4	يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تعلم مهارات جديدة للعمل في مجال المعاشات والمساعدات	لا أوافق	18	20.0	2.28	0.779	2
		أوافق إلى حد ما	29	32.2			
		أوافق	43	47.8			
5	تتاح لي الفرصة للاشتراك في تصميم البرامج والمشروعات بإدارة المعاشات والمساعدات	لا أوافق	27	30.0	2.02	0.793	10
		أوافق إلى حد ما	34	37.8			
		أوافق	29	32.2			
6	يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات وسائل التقنية الحديثة مما يساعد على تقديم أفضل الخدمات.	لا أوافق	33	36.7	1.89	0.785	11
		أوافق إلى حد ما	34	37.8			
		أوافق	23	25.6			
7	ساعات ومواعيد العمل تتناسب مع الجهد الذي أبدله.	لا أوافق	19	21.1	2.31	0.802	1
		أوافق إلى حد ما	24	26.7			

			52.2	47	أوافق		
7	0.849	2.10	31.1	28	لا أوافق	المرافق الصحية في مكان العمل مناسبة.	8
			27.8	25	أوافق إلى حد ما		
			41.1	37	أوافق		
12	0.754	1.76	43.3	39	لا أوافق	يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات شروط الأمن والسلامة المهنية	9
			37.8	34	أوافق إلى حد ما		
			18.9	17	أوافق		
5	0.806	2.16	25.6	23	لا أوافق	يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات مكان مناسب من حيث الإضاءة وأماكن الجلوس لأداء عملي بالصورة المطلوبة	10
			33.3	30	أوافق إلى حد ما		
			41.1	37	أوافق		
4	0.797	2.17	24.4	22	لا أوافق	يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات نظام تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات.	11
			34.4	31	أوافق إلى حد ما		
			41.1	37	لا أوافق		
3	0.797	2.17	24.4	22	أوافق إلى حد ما	يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات المطبوعات والسجلات اللازمة لعملي.	12
			34.4	31	لا أوافق		
			41.1	37	أوافق إلى حد ما		

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن درجات الموافقة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات

المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي كالاتي (مرتبة

حسب الترتيب التصاعدي لدرجة الموافقة).

1. في الترتيب الأول جاءت العبارة (ساعات ومواعيد العمل تتناسب مع الجهد الذي أبدله) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (52.2%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (26.7%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (21.1%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.31) بانحراف معياري (0.802).
2. وفي الترتيب الثاني جاءت العبارة (يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تعلم مهارات جديدة للعمل في مجال المعاشات والمساعدات) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (47.8%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (32.2%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (20%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.28) بانحراف معياري (0.779).
3. يلي ذلك في الترتيب الثالث جاءت العبارة (يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات المطبوعات والسجلات اللازمة لعملية) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (41.1%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (34.4%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (24.4%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.17) بانحراف معياري (0.797).
4. وفي الترتيب الثالثة مكرر جاءت العبارة (يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات نظام تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (41.1%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (34.4%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (24.4%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.17) بانحراف معياري (0.797).
5. وفي الترتيب الرابعة جاءت العبارة (يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات مكان مناسب من حيث الإضاءة وأماكن الجلوس لأداء عملي بالصورة المطلوبة) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (41.1%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (33.3%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (25.6%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.16) بانحراف معياري (0.806).

6. وفي الترتيب الخامس جاءت العبارة (يُتيح العمل بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة تبادل المشورة الفنية حول مشاكل العمل المهني) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (26.7%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (57.8%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (15.6%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.11) بانحراف معياري (0.644).

7. وفي الترتيب السادس جاءت العبارة (المرافق الصحية في مكان العمل مناسبة) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (41.1%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (27.8%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (31.1%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.10) بانحراف معياري (0.849).

8. وفي الترتيب السابع جاءت العبارة (يُتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات بالإدارة) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (28.9%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (48.9%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (22.2%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.07) بانحراف معياري (0.716).

9. وفي الترتيب الثامن جاءت العبارة (يُتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تطوير وسائل جديدة تساعد في العمل) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (28.9%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (46.7%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (24.4%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.04) بانحراف معياري (0.733).

10. وفي الترتيب التاسع جاءت العبارة (نتاح لي الفرصة للاشتراك في تصميم البرامج والمشروعات بإدارة المعاشات والمساعدات) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (32.2%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (37.8%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (30%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.02) بانحراف معياري (0.793).

11. وفي الترتيب العاشر جاءت العبارة (يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات وسائل التقنية الحديثة مما يساعد على تقديم أفضل الخدمات .) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (25.6%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (37.8%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (36.7%) وكان متوسط درجة الموافقة (1.89) بانحراف معياري (0.785).

12. وفي الترتيب الحادي عشر جاءت العبارة (يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات شروط الأمن والسلامة المهنية) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (18.9%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (37.8%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (43.3%) وكان متوسط درجة الموافقة (1.76) بانحراف معياري (0.754). يلاحظ من العبارات الواردة في الجدول السابق المتعلق بالمتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي أن اشتراك الأخصائي الاجتماعي في عمليات وضع واتخاذ القرارات التنظيمية وتصميم البرامج والسياسات داخل إدارة المعاشات الأساسية والمساعدات يعد مدخل لتكوين العلاقات الرسمية الناجحة بالإضافة إلى أن مشاركة الأخصائي الاجتماعي في رسم سياسات إدارة المعاشات الأساسية والمساعدات واقتراح الخطط والأنشطة لطبيعة أدائه المهني في ضوء اللوائح مع توافر قدر من المرونة ولا مركزية في اتخاذ القرارات بإدارة المعاشات يؤدي في النهاية إلى عدم إحساس الأخصائي الاجتماعي بالاغتراب سواء بالنسبة لإدارة المعاشات والمساعدات أو بالنسبة لمهنة الخدمة الاجتماعية ذاتها.

كم تثير عبارات الجدول من حيث ترتيبها إلى أن من أهم مؤشرات تدعيم الرضا الوظيفي تفويض الأخصائي الاجتماعي باتخاذ القرارات التي تتناسب طبيعة عمله دون الرجوع إلى إدارة المعاشات خاصة في الأمور الرئيسية بالإضافة إلى أن عملية التنسيق والتشاور بين الأخصائي الاجتماعي والعاملين معه في إدارة المعاشات أو مع المستويات الإشرافية الأعلى لا تقع فقط على عاتق الأخصائي الاجتماعي وإنما هي مسئولية مشتركة مع إدارة المعاشات

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة
بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي تم استخدام اختبار
ولكوكسن حول المتوسط (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (20) حيث كانت الفرضية
الصفريية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:-

الفرضية الصفريية:- متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنوياً عن (2).

مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنوياً عن (2).

الجدول رقم (20) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على
العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية
للرضا الوظيفي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تطوير وسائل جديدة تساعد في العمل	2.04	.733	-.577	.564
2	يتيح العمل بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة تبادل المشورة الفنية حول مشاكل العمل المهني.	2.11	.644	-1.622	.105
3	يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات بالإدارة	2.07	.716	-.885	.376
4	يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تعلم مهارات جديدة للعمل في مجال المعاشات والمساعدات	2.28	.779	-3.201	.001
5	تتاح لي الفرصة للاشتراك في تصميم	2.02	.793	-.267	.789

				البرامج والمشروعات بإدارة المعاشات والمساعدات	
6	يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات وسائل التقنية الحديثة مما يساعد على تقديم أفضل الخدمات .	1.89	.785	-1.336	.181
7	ساعات ومواعيد العمل تتناسب مع الجهد الذي أبدله	2.31	.802	-3.447	.001
8	المرافق الصحية في مكان العمل مناسبة	2.10	.849	-1.116	.264
9	يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات شروط الامن والسلامة المهنية	1.76	.754	-2.940	.003
10	يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات مكان مناسب من حيث الإضاءة وأماكن الجلوس لأداء عملي بالصورة المطلوبة	2.16	.806	-1.807	.071
11	يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات نظام تقسيم العمل وتوزيع المسئوليات	2.17	.797	-1.953	.051
12	يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات المطبوعات والسجلات اللازمة لعملي	2.17	.797	-1.953	.051

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن:-

أ- الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات العينة

تزيد عن المتوسط المفترض (2) للعبارات التالية حسب الترتيب التصاعدي:

1. في الترتيب الأول جاءت العبارة (ساعات ومواعيد العمل تتناسب مع الجهد الذي أبدله) بمتوسط

لدرجة الموافقة (2.31) بانحراف معياري (0.802).

2. وفي الترتيب الثاني جاءت العبارة (يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تعلم مهارات جديدة للعمل في مجال المعاشات والمساعدات) بمتوسط لدرجة الموافقة (2.28) بانحراف معياري (0.779).

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات العينة تزيد عن المتوسط المفترض (2) فهذا يدل على معنوية ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات.

ب- الدلالة المعنوية المحسوبة أكثر من مستوى المعنوية 0.05 للعبارات التالية:-

1. وفي الترتيب الثالث جاءت العبارة (يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات المطبوعات والسجلات اللازمة لعمل) بمتوسط لدرجة الموافقة (2.17) بانحراف معياري (0.797).

2. وفي الترتيب الثالث مكرر جاءت العبارة (يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات نظام تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات) بمتوسط لدرجة الموافقة (2.17) بانحراف معياري (0.797).

3. وفي الترتيب الرابعة جاءت العبارة (يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات مكان مناسب من حيث الإضاءة وأماكن الجلوس لأداء عملي بالصورة المطلوبة) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.16) بانحراف معياري (0.806).

4. وفي الترتيب الخامسة جاءت العبارة (يتيح العمل بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة تبادل المشورة الفنية حول مشاكل العمل المهني) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.11) بانحراف معياري (0.644).

5. وفي الترتيب السادسة جاءت العبارة (المرافق الصحية في مكان العمل مناسبة) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.10) بانحراف معياري (0.849).

6. وفي الترتيب السابعة جاءت العبارة (يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات بالإدارة) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.07) بانحراف معياري (0.716).

7. وفي الترتيب الثامنة جاءت العبارة (يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تطوير وسائل جديدة تساعد في العمل) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.04) بانحراف معياري (0.733).

8. وفي الترتيب التاسعة جاءت العبارة (تتاح لي الفرصة للاشتراك في تصميم البرامج والمشروعات بإدارة المعاشات والمساعدات) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.02) بانحراف معياري (0.793).

9. وفي الترتيب العاشرة جاءت العبارة (يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات وسائل التقنية الحديثة مما يساعد على تقديم أفضل الخدمات) حيث كان متوسط درجة الموافقة (1.89) بانحراف معياري (0.785).

لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات فهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة.

ج- الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومتوسط إجابات مفردات العينة يقل عن المتوسط المفترض (2) للعبارة التالية:-

1. وفي الترتيب الحادي عشر جاءت العبارة (يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات شروط الأمن والسلامة المهنية) حيث كان متوسط درجة الموافقة (1.76) بانحراف معياري (0.754).

لذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات العينة يقل عن المتوسط المفترض (2) فهذا يدل على انخفاض درجة الموافقة على هذه العبارة.

ولاختبار التساؤل الثالث المتعلق بالمتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذا التساؤل واستخدام اختبار Z حول المتوسط (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (19) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:-

الفرضية الصفرية:- المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي لا يختلف معنوياً عن (2).

الفرضية البديلة:- المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي يختلف معنوياً عن (2).

الجدول رقم (21) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا

الوظيفي

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي	2.0889	0.51367	1.642	0.000

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 1.642 بدلالة معنوية محسوبة 0.104 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 لذلك لا رفض الفرضية الصفرية وهذا يشير إلى تدني مستوى المتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.

4- المتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.

الجدول رقم (22) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي والمتوسط والانحراف المعياري لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي ورتب هذه العبارات حسب الترتيب التصاعد لمتوسط درجة الموافقة

م	العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما أبدله من جهد	لا أوافق	30	33.3	1.84	0.702
		أوافق إلى حد ما	44	48.9		
		أوافق	16	17.8		
2	توفر لي طبيعة عملي بإدارة المعاشات والمساعدات الحصول على راتب إضافي	لا أوافق	43	47.8	1.72	0.779
		أوافق إلى حد ما	29	32.2		
		أوافق	18	20.0		
3	أشعر بأنني بحاجة الى راتب وحوافز إضافية	لا أوافق	5	5.6	2.61	0.594
		أوافق إلى حد ما	25	27.8		
		أوافق	60	66.7		
4	ألجأ إلى أعمال أخرى لزيادة دخلي	لا أوافق	35	38.9	1.98	0.874
		أوافق إلى حد ما	22	24.4		

					حد ما		
			36.7	33	أوافق		
5	0.798	1.92	31.1	28	لا أوافق	يضمن العمل لي بإدارة المعاشات والمساعدات الاستقرار المادي	5
			45.6	41	أوافق إلى حد ما		
			23.3	21	أوافق		
2	0.716	1.88	7.8	7	لا أوافق	الساعات اليومية للوظيفة مناسبة لإنجاز مهام العمل	6
			36.7	33	أوافق إلى حد ما		
			55.6	50	أوافق		
9	0.594	1.39	66.7	60	لا أوافق	يوجد في عملي حوافز متنوعة ومناسبة .	7
			27.8	25	أوافق إلى حد ما		
			5.6	5	أوافق		
6	0.640	2.48	32.2	29	لا أوافق	الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل	8
			47.8	43	أوافق إلى حد ما		
			20.0	18	أوافق		
4	0.874	1.98	38.9	35	لا أوافق	يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي أحملها	9
			24.4	22	أوافق إلى حد ما		
			36.7	33	أوافق		
10	0.94	1.31	77.8	70	لا أوافق	يتناسب الراتب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة	10
			13.3	12	أوافق إلى حد ما		
			8.9	8	أوافق		

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن درجات الموافقة عالية على العبارات التالية (مرتبة

حسب الترتيب التصاعدي لدرجة الموافقة).

1. في الترتيب الأول جاءت العبارة (أشعر بأنني بحاجة الى راتب وحوافز إضافية) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (66.7%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (27.8%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (5.6%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.61) بانحراف معياري (0.594).
2. وفي الترتيب الثاني جاءت العبارة (الساعات اليومية للوظيفة مناسبة لإنجاز مهام العمل) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (55.6%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (36.7%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (7.8%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.48) بانحراف معياري (0.640).
3. وفي الترتيب الثالث جاءت العبارة (ألجأ إلى أعمال أخرى لزيادة دخلي) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (36.7%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (24.4%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (38.9%) وكان متوسط درجة الموافقة (1.98) بانحراف معياري (0.874).
4. وفي الترتيب الرابع جاءت العبارة (يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي احملها) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (36.7%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (24.4%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (38.9%) وكان متوسط درجة الموافقة (1.98) بانحراف معياري (0.874).
5. وفي الترتيب الخامس جاءت العبارة (يضمن العمل لي بإدارة المعاشات والمساعدات الاستقرار المادي) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (23.3%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (45.6%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (31.1%) وكان متوسط درجة الموافقة (1.92) بانحراف معياري (0.738).
6. وفي الترتيب السادس جاءت العبارة (الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (20.0%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (47.8%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (32.2%) وكان متوسط درجة الموافقة (1.88) بانحراف معياري (0.716).

7. وفي الترتيب السابع جاءت العبارة (يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما أبدله من جهد) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (17.8%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (48.9%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (33.3%) وكان متوسط درجة الموافقة (1.84) بانحراف معياري (0.702).

8. وفي الترتيب الثامن جاءت العبارة (توفر لي طبيعة عملي بإدارة المعاشات والمساعدات الحصول على راتب إضافي) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (20%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (32.2%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (47.8%) وكان متوسط درجة الموافقة (1.72) بانحراف معياري (0.779).

9. وفي الترتيب التاسع جاءت العبارة (يوجد في عملي حوافز متنوعة ومناسبة) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (5.6%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (27.8%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (66.7%) وكان متوسط درجة الموافقة (1.39) بانحراف معياري (0.594).

10. وفي الترتيب العاشر جاءت العبارة (يتناسب الراتب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (8.9%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (13.3%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (77.8%) وكان متوسط درجة الموافقة (1.31) بانحراف معياري (0.630).

يتضح من الجدول السابق حصول العبارات (أشعر بأنني بحاجة إلى راتب وحوافز إضافية، الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل) على المراتب الأولى والثانية حيث أن الاتجاه المالي وتأثيره على الرضا الوظيفي أحتل على مرتبة متقدمة في معظم الدراسات السابقة ففرص الترقية محدودة أمام الأخصائي الاجتماعي مقارنة بزملائه من العاملين بالمنظمات الأخرى مما يؤثر ماديا على دخله وراتبه فالأخصائي الاجتماعي يقارن دائما بين دخله وعمله.

ويشير الجدول السابق حصول العبارات (يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي احملها، يضمن العمل لي بإدارة المعاشات والمساعدات الاستقرار المادي ، يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما أبدله

من جهد) المراتب الثالثة والرابعة والخامسة والسادسة حيث تري الباحثة أن الدخل العادل هو أهم المؤشرات التخطيطية لتدعيم الرضا الوظيفي فقضية العلاقة بين الدخل أو العائد من العمل وبين الرضا الوظيفي من القضايا التي تؤثر مباشرة على قيام الأخصائي الاجتماعي بدوره، خاصة في ظل المقارنة بدخل من يعمل معه في نفس المؤسسة من غير الأخصائيين الاجتماعيين وأن أهم محاور التعامل مع هذه القضية تصميم نظام الحوافز يسمح بتدرج الرواتب وربط العائد المادي بالدورات التدريبية والخبرة والكفاءة.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (23) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:-

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنوياً عن (2).

مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنوياً عن (2).

الجدول رقم (23) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية المحسوبة
1	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما أبدله من جهد	1.84	.702	-2.064	.039
2	توفر لي طبيعة عملي بإدارة المعاشات والمساعدات الحصول على راتب اضافي	1.72	.779	-3.201	.001
3	أشعر بأنني بحاجة الى راتب وحوافز إضافية	2.61	.594	-6.822	.000

4	ألجأ إلى أعمال أخرى لزيادة دخلي	1.98	.874	-.243	.808
5	يضمن العمل لي بإدارة المعاشات والمساعدات الاستقرار المادي	1.92	.738	-1.000	.317
6	الساعات اليومية للوظيفة مناسبة لإنجاز مهام العمل	2.48	.640	-5.695	.000
7	يوجد في عملي حوافز متنوعة ومناسبة .	1.39	.594	-6.822	.000
8	الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل	1.88	.716	-1.605	.109
9	يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي احملها	1.98	.874	-.243	.808
10	يتناسب الراتب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة	1.31	.630	-7.020	.000

من خلال الجدول رقم (23) نلاحظ أن:-

أ- الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات العينة

تزيد عن المتوسط المفترض (2) للعبارات التالية حسب الترتيب التصاعدي:

1. في الترتيب الأول جاءت العبارة (أشعر بأنني بحاجة الى راتب وحوافز إضافية) حيث كان متوسط

درجة الموافقة (2.61) بانحراف معياري (0.594).

2. وفي الترتيب الثاني جاءت العبارة (الساعات اليومية للوظيفة مناسبة لإنجاز مهام العمل) حيث

كان متوسط درجة الموافقة (2.48) بانحراف معياري (0.640).

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات

إجابات مفردات العينة تزيد عن المتوسط المفترض (2) فهذا يدل على معنوية ارتفاع درجات الموافقة

على هذه العبارات فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات.

ب- الدلالات المعنوية المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية 0.05 للعبارات التالية حسب الترتيب التصاعدي:

1. وفي الترتيب الثالث جاءت العبارة (ألجأ إلى أعمال أخرى لزيادة دخلي) حيث كان متوسط درجة الموافقة (1.98) بانحراف معياري (0.874).

2. وفي الترتيب الرابع جاءت العبارة (يقتاسب الراتب والدرجة العلمية التي احملها) حيث كان متوسط درجة الموافقة (1.98) بانحراف معياري (0.874).

3. وفي الترتيب الخامس جاءت العبارة (يضمن العمل لي بإدارة المعاشات والمساعدات الاستقرار المادي) حيث كان متوسط درجة الموافقة (1.92) بانحراف معياري (0.738).

4. وفي الترتيب السادس جاءت العبارة (الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل) حيث كان متوسط درجة الموافقة (1.88) بانحراف معياري (0.716).

لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة.

ج- الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات العينة تقل عن المتوسط المفترض (2) للعبارات التالية حسب الترتيب التصاعدي:

1. وفي الترتيب السابع جاءت العبارة (يقتاسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما أبدله من جهد) حيث كان متوسط درجة الموافقة (1.84) بانحراف معياري (0.702).

2. وفي الترتيب الثامن جاءت العبارة (توفر لي طبيعة عملي بإدارة المعاشات والمساعدات الحصول على راتب إضافي) حيث كان متوسط درجة الموافقة (1.72) بانحراف معياري (0.779).

3. وفي الترتيب التاسع جاءت العبارة (يوجد في عملي حوافز متنوعة ومناسبة) حيث كان متوسط درجة الموافقة (1.39) بانحراف معياري (0.594).

4. وفي الترتيب العاشر جاءت العبارة (يتناسب الراتب معاً ارتفاع معدلات غلاء المعيشة) حيث كان متوسط درجة الموافقة (1.31) بانحراف معياري (0.630).

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات العينة تقل عن المتوسط المفترض (2) فهذا يدل على انخفاض درجات الموافقة على هذه العبارات.

ولاختبار التساؤل الرابع المتعلق بالمتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذا التساؤل واستخدام اختبار Z حول المتوسط (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (24) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:-

الفرضية الصفرية:- المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي لا يختلف معنوياً عن (2)

الفرضية البديلة:- المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي يختلف معنوياً عن (2).

الجدول رقم (24) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي	1.9111	0.33029	2.553-	0.012

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار -2.553 بدلالة معنوية محسوبة 0.012 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة 1.911 وهو يقل عن المتوسط المفترض (2) وهذا يشير إلى انخفاض مستوى المتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.

5- المتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.

الجدول رقم (25) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي والمتوسط والانحراف المعياري لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي ورتب هذه العبارات حسب الترتيب التصاعد لمتوسط درجة الموافقة

م	العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يوجد تعاون بيني وبين أعضاء مجلس إدارة المعاشات والمساعدات	لا أوافق	13	14.4	2.31	0.713	12
		أوافق إلى حد ما	36	40.0			
		أوافق	41	45.6			
2	هناك علاقات طيبة بيني وبين زملائي من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة المعاشات والمساعدات	لا أوافق	1	1.1	2.71	0.480	1
		أوافق إلى حد ما	24	26.7			
		أوافق	65	72.2			
3	من أسباب نجاحي في العمل علاقاتي الطيبة مع المهنيين الآخرين بإدارة المعاشات والمساعدات	لا أوافق	3	3.3	2.67	0.540	2
		أوافق إلى حد ما	24	26.7			
		أوافق	63	70.0			
4	يوجد اتصال فعال بيني وبين الجهات الإدارية والفنية بإدارة المعاشات والمساعدات	لا أوافق	11	12.2	2.23	0.654	13
		أوافق إلى حد ما	47	52.2			
		أوافق	32	35.6			
5	أتناقش مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات في المشكلات التي تواجه عملي المهني	لا أوافق	5	5.6	2.61	0.594	6
		أوافق إلى حد ما	25	27.8			
		أوافق	60	66.7			
6	أتعاون مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات التي تواجه عملي المهني	لا أوافق	5	5.6	2.58	0.599	7
		أوافق إلى حد ما	28	31.1			
		أوافق	57	63.3			
7	توجد علاقات طيبة بيني وبين	لا أوافق	4	4.4	2.67	0.561	3

			24.4	22	أوافق إلى حد ما	العملاء الذين تخدمهم إدارة المعاشات والمساعدات	
			71.1	64	أوافق		
14	0.658	2.17	14.4	13	لا أوافق	تتسم بيئة العمل بإدارة المعاشات والمساعدات بالتفاف بين العاملين بها	8
			54.4	49	أوافق إلى حد ما		
			31.1	28	أوافق		
8	0.623	2.51	6.7	6	لا أوافق	توجد علاقات تعاون بيني وبين الزملاء الإداريين والموظفين بإدارة المعاشات والمساعدات	9
			35.6	32	أوافق إلى حد ما		
			57.8	52	أوافق		
11	0.632	2.40	7.8	7	لا أوافق	أشارك زملائي بإدارة المعاشات والمساعدات في المناسبات المختلفة	10
			44.4	40	أوافق إلى حد ما		
			47.8	43	أوافق		
4	0.589	2.63	5.6	5	لا أوافق	يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل	11
			25.6	23	أوافق إلى حد ما		
			68.9	62	أوافق		
10	0.704	2.43	12.2	11	لا أوافق	يعترف الرؤساء ويقدر ما أقوم به من عمل	12
			32.2	29	أوافق إلى حد ما		
			55.6	50	أوافق		
5	0.571	2.61	4.4	4	لا أوافق	يسرني ما أجده من تعاون مع زملائي	13
			28.9	26	أوافق إلى حد ما		
			66.7	60	أوافق		
9	0.691	2.49	11.1	10	لا أوافق	تراعي إدارة المعاشات والمساعدات النواحي الإنسانية في العمل	14
			28.9	26	أوافق إلى حد ما		
			60.0	54	أوافق		

15	0.694	2.11	18.9	17	لا أوافق	حرص إدارة المعاشات والمساعدات على مقترحات الموظفين	15
			51.1	46	أوافق إلى حد ما		
			30.0	27	أوافق		

من خلال الجدول رقم (25) نلاحظ أن درجات الموافقة عالية على العبارات التالية (مرتبة حسب الترتيب التصاعدي لدرجة الموافقة).

1. في الترتيب الأول جاءت العبارة (هناك علاقات طيبة بيني وبين زملائي من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة المعاشات والمساعدات) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (72.2%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (26.7%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (1.1%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.71) بانحراف معياري (0.480).

2. وفي الترتيب الثاني جاءت العبارة (من أسباب نجاحي في العمل علاقتي الطيبة مع المهنيين الآخرين بإدارة المعاشات والمساعدات) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (70%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (26.7%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (3.3%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.67) بانحراف معياري (0.540).

3. وفي الترتيب الثالث جاءت العبارة (توجد علاقات طيبة بيني وبين العملاء الذين تخدمهم إدارة المعاشات والمساعدات) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (71.1%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (24.4%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (4.4%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.67) بانحراف معياري (0.561).

4. وفي الترتيب الرابع جاءت العبارة (يساعدني رئيسي المباشر حين اجد صعوبة في العمل) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (68.9%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (25.6%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (5.6%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.63) بانحراف معياري (0.589).

5. وفي الترتيب الخامس جاءت العبارة (يسرني ما أجده من تعاون مع زملائي) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (66.7%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (28.9%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (4.4%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.62) بانحراف معياري (0.572).

6. وفي الترتيب السادس جاءت العبارة (أناقش مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات في المشكلات التي تواجه عملي المهني) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (66.7%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (27.8%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (5.6%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.61) بانحراف معياري (0.594).

7. وفي الترتيب السابع جاءت العبارة (أتعاون مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات التي تواجه عملي المهني) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (63.3%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (31.1%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (5.6%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.58) بانحراف معياري (0.599).

8. وفي الترتيب الثامن جاءت العبارة (توجد علاقات تعاون بيني وبين الزملاء الإداريين والموظفين بإدارة المعاشات والمساعدات) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (57.8%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (35.6%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (6.7%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.51) بانحراف معياري (0.23).

9. وفي الترتيب التاسع جاءت العبارة (تراعي إدارة المعاشات والمساعدات النواحي الإنسانية في العمل) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (60%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (28.9%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (11.1%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.49) بانحراف معياري (0.691).

10. وفي الترتيب العاشر جاءت العبارة (يعترف الرؤساء ويقدرّون ما أقوم به من عمل) حيث كانت

نسبة الإجابة بأوافق (55.6%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (32.2%) ونسبة الإجابة (لا

أوافق) (12.2%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.43) بانحراف معياري (0.704).

11. وفي الترتيب الحادي عشر جاءت العبارة (أشارك زملائي بإدارة المعاشات والمساعدات في

المناسبات المختلفة) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (47.8%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد

ما) (44.4%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (7.8%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.40)

بانحراف معياري (0.632).

12. وفي الترتيب الثاني عشر جاءت العبارة (يوجد تعاون بيني وبين أعضاء مجلس إدارة المعاشات

والمساعدات) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (45.6%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما)

(40%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (14.4%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.31) بانحراف

معياري (0.713).

13. وفي الترتيب الثالث عشر جاءت العبارة (يوجد اتصال فعال بيني وبين الجهات الإدارية والفنية

بإدارة المعاشات والمساعدات) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (35.6%) ونسبة الإجابة (بأوافق

إلى حد ما) (52.2%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (12.2%) وكان متوسط درجة الموافقة

(2.23) بانحراف معياري (0.654).

14. وفي الترتيب الرابع عشر جاءت العبارة (تتسم بيئة العمل بإدارة المعاشات والمساعدات بالتنافس

بين العاملين بها) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (31.1%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما)

(54.4%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (14.4%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.17) بانحراف

معياري (0.658).

15. وفي الترتيب الخامس عشر جاءت العبارة (حرص إدارة المعاشات والمساعدات على مقترحات الموظفين) حيث كانت نسبة الإجابة بأوافق (30%) ونسبة الإجابة (بأوافق إلى حد ما) (51.1%) ونسبة الإجابة (لا أوافق) (18.9%) وكان متوسط درجة الموافقة (2.11) بانحراف معياري (0.694).

يتضح من الجدول السابق حصول العبارات (هناك علاقات طيبة بيني وبين زملائي من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة المعاشات والمساعدات، من أسباب نجاحي في العمل علاقاتي الطيبة مع المهنيين الآخرين بإدارة المعاشات والمساعدات ، يساعدي رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل) على المراتب الأولى والثانية والثالثة حيث أن العمل المرئي يرتبط بطبيعة الاتصالات والعلاقات بين الأخصائيين الاجتماعيين والهيكل الإداري والتنظيمي بإدارة المعاشات والمساعدات بالإضافة إلى أن تكوين العلاقات الاجتماعية تأخذ مسؤوليات الأخصائي الاجتماعي لا تقع فحسب على عاتقه ولا ترتبط فقط بمهاراته وإنما يستلزم لها وعي للأطراف الأخرى بنمط وكيفية عملية الاتصال.

ويشير الجدول السابق إلى حصول العبارات (أتناقش مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات في المشكلات التي تواجه عملي المهني وتوجد علاقات تعاون بيني وبين الزملاء الإداريين والموظفين بإدارة المعاشات والمساعدات، توجد علاقات تعاون بيني وبين الزملاء الإداريين والموظفين بإدارة المعاشات والمساعدات، يسرني ما أجده من تعاون مع زملائي) على المراتب الرابعة والخامسة والسادسة حيث ترى الباحثة أن عملية تكوين وخلق علاقات اجتماعية يمكن تحقيقها من خلال قيام إدارة المعاشات على خلق نوع من الاتصال غير المباشر بين الوظائف والعاملين لتدعيم عملية الاتصال الرسمي والتفرقة بين مسؤوليات العمل وقدر الاختلاف المتوقع أثناء تنفيذ البرامج والمسؤوليات بين العلاقات الطيبة التي يجب أن تسود مناخ إدارة المعاشات.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (26) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:-

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنوياً عن (2).

مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنوياً عن (2).

الجدول رقم (26) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات

المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية

والمجتمعية للرضا الوظيفي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	يوجد تعاون بيني وبين أعضاء مجلس إدارة المعاشات والمساعدات	2.31	.713	-3.810	.000
2	هناك علاقات طيبة بيني وبين زملائي من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة المعاشات والمساعدات	2.71	.480	-7.878	.000
3	من أسباب نجاحي في العمل علاقاتي الطيبة مع المهنيين الآخرين بإدارة المعاشات والمساعدات	2.67	.540	-7.385	.000
4	يوجد اتصال فعال بيني وبين الجهات الإدارية والفنية بإدارة المعاشات والمساعدات	2.23	.654	-3.202	.001
5	أتناقش مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات في المشكلات	2.61	.594	-6.822	.000

				الني تواجه عملي المهني	
6	أ تعاون مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات التي تواجه عملي المهني	2.58	.599	-6.604	.000
7	توجد علاقات طيبة بيني وبين العملاء الذين تخدمهم إدارة المعاشات والمساعدات	2.67	.561	-7.276	.000
8	تتسم بيئة العمل بإدارة المعاشات والمساعدات بالتنافس بين العاملين بها	2.17	.658	-2.343	.019
9	توجد علاقات تعاون بيني وبين الزملاء الإداريين والموظفين بإدارة المعاشات والمساعدات	2.51	.623	-6.040	.000
10	أشارك زملائي بإدارة المعاشات والمساعدات في المناسبات المختلفة	2.40	.632	-5.091	.000
11	يساعدني رئيسي المباشر حين اجد صعوبة في العمل	2.63	.589	-6.964	.000
12	يعترف الرؤساء ويقدرُون ما اقوم به من عمل	2.43	.704	-4.993	.000
13	يسرنني ما أجده من تعاون مع زملائي	2.62	.572	-7.000	.000
14	تراعي إدارة المعاشات والمساعدات النواحي الإنسانية في العمل	2.49	.691	-5.500	.000
15	حرص إدارة المعاشات والمساعدات على مقترحات الموظفين	2.11	.694	-1.508	.132

من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ أن:-

أ- الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات العينة

تزيد عن المتوسط المفترض (2) للعبارة التالية:-

1. في الترتيب الأول جاءت العبارة (هناك علاقات طيبة بيني وبين زملائي من الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة المعاشات والمساعدات) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.71) بانحراف معياري (0.480).
2. وفي الترتيب الثاني جاءت العبارة (من أسباب نجاحي في العمل علاقتي الطيبة مع المهنيين الآخرين بإدارة المعاشات والمساعدات) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.67) بانحراف معياري (0.540).
3. وفي الترتيب الثالث جاءت العبارة (توجد علاقات طيبة بيني وبين العملاء الذين تخدمهم إدارة المعاشات والمساعدات) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.67) بانحراف معياري (0.561).
4. وفي الترتيب الرابع جاءت العبارة (يساعدني رئيسي المباشر حين اجد صعوبة في العمل) كان متوسط درجة الموافقة (2.63) بانحراف معياري (0.589).
5. وفي الترتيب الخامس جاءت العبارة (يسرني ما أجده من تعاون مع زملائي) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.62) بانحراف معياري (0.572).
6. وفي الترتيب السادس جاءت العبارة (أناقش مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات في المشكلات التي تواجه عملي المهني) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.61) بانحراف معياري (0.594).
7. وفي الترتيب السابع جاءت العبارة (أتعاون مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات التي تواجه عملي المهني) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.58) بانحراف معياري (0.599).
8. وفي الترتيب الثامن جاءت العبارة (توجد علاقات تعاون بيني وبين الزملاء الإداريين والموظفين بإدارة المعاشات والمساعدات) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.51) بانحراف معياري (0.23).

9. وفي الترتيب التاسع جاءت العبارة (تراعي إدارة المعاشات والمساعدات النواحي الإنسانية في

العمل) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.49) بانحراف معياري (0.691).

10. وفي الترتيب العاشر جاءت العبارة (يعترف الرؤساء ويقدرّون ما أقوم به من عمل) حيث كان

متوسط درجة الموافقة (2.43) بانحراف معياري (0.704).

11. وفي الترتيب الحادي عشر جاءت العبارة (أشارك زملائي بإدارة المعاشات والمساعدات في

المناسبات المختلفة) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.40) بانحراف معياري (0.632).

12. وفي الترتيب الثاني عشر جاءت العبارة (يوجد تعاون بيني وبين أعضاء مجلس إدارة المعاشات

والمساعدات) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.31) بانحراف معياري (0.713).

13. وفي الترتيب الثالث عشر جاءت العبارة (يوجد اتصال فعال بيني وبين الجهات الإدارية والفنية

بإدارة المعاشات والمساعدات) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.23) بانحراف معياري

(0.654).

14. وفي الترتيب الرابع عشر جاءت العبارة (تتسم بيئة العمل بإدارة المعاشات والمساعدات بالتنافس

بين العاملين بها) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.17) بانحراف معياري (0.658).

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات

إجابات مفردات العينة تزيد عن المتوسط المفترض (2) فهذا يدل على معنوية ارتفاع درجات الموافقة

على هذه العبارات فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات.

ب-الدلالة المعنوية المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية 0.05 للعبارة التالية:-

ج- في الترتيب الخامس عشر جاءت العبارة (حرص إدارة المعاشات والمساعدات على مقترحات

الموظفين) حيث كان متوسط درجة الموافقة (2.11) بانحراف معياري (0.694).

لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة.

ولاختبار التساؤل الخامس المتعلق بالمتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذا التساؤل واستخدام اختبار Z حول المتوسط (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (27) حيث كانت الفرضية الصفرية والبدلية لها على النحو التالي:-
الفرضية الصفرية:- المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي لا يختلف معنوياً عن (2).

الفرضية البديلة:- المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي يختلف معنوياً عن (2).

الجدول رقم (27) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي	2.4763	0.41969	10.766	0.000

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار بدلالة معنوية محسوبة وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة وهو يزيد عن المتوسط المفترض (2) وهذا يشير إلى ارتفاع مستوى المتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.

ثالثاً - اختبار التساؤلات الرئيسية للدراسة:-

لاختبار الفرضيات الرئيسية المتعلقة بالعلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) على متوسطات إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بمحددات الرضا الوظيفي ومتوسطات إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي فكانت النتائج كما في الجدول رقم (28) حيث كانت:-

الفرضية الصفرية:- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس.

مقابل الفرضية البديلة:- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس.

جدول رقم (28) نتائج اختبار العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس

البيان	قيمة معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	درجات الحرية	الدلالة المعنوية
العلاقة بين القدرة على الإبداع الابتكار وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي	0.567	0.321	90	0.000
العلاقة بين ظروف العمل المهني وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي	0.470	0.221	90	0.000
العلاقة بين الرتب والحوافز وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي	0.352	0.124	90	0.044
العلاقة بين العلاقات مع الزملاء والرؤساء وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي	0.635	0.403	90	0.000

من خلال الجدول رقم (28) نلاحظ أن:-

1. قيمة معامل الارتباط (بيرسون) للعلاقة بين القدرة على الإبداع الابتكار وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي (0.567) وهي قيمة موجبة فيدل على وجود ارتباط طردي (موجب)، وحيث أن قيمة دلالة معنوية المحسوبة (0.000) وهي أقل من أي مستوى معنوية معروف لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذو دلالة معنوية بين القدرة على الإبداع الابتكار وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي حيث 32.1% من التغير في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يعود إلى التغير في القدرة على الإبداع الابتكار إذا لم يتأثر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلا بأثر القدرة على الإبداع الابتكار.

2. قيمة معامل الارتباط (بيرسون) للعلاقة بين ظروف العمل المهني وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي (0.470) وهي قيمة موجبة فيدل على وجود ارتباط طردي (موجب)، وحيث أن قيمة دلالة معنوية المحسوبة (0.000) وهي أقل من أي مستوى معنوية معروف لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذو دلالة معنوية بين ظروف العمل المهني وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي حيث 22.1% من التغير في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يعود إلى التغير في ظروف العمل المهني إذا لم يتأثر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلا بأثر ظروف العمل المهني.

3. قيمة معامل الارتباط (بيرسون) العلاقة بين الرتب والحوافز وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي (0.352) وهي قيمة موجبة فيدل على وجود ارتباط طردي (موجب)، وحيث أن قيمة دلالة معنوية المحسوبة (0.044) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذو دلالة معنوية بين جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي حيث 12.4% من التغير في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يعود إلى التغير في الراتب والحوافز إذا لم يتأثر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلا بأثر الراتب والحوافز.

4. قيمة معامل الارتباط العلاقة بين العلاقات مع الزملاء والرؤساء وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي (بيرسون) (0.635) وهي قيمة موجبة فيدل على وجود ارتباط طردي (موجب)، وحيث أن قيمة دلالة معنوية المحسوبة (0.000) وهي أقل من أي مستوى معنوية معروف لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذو دلالة معنوية بين العلاقات مع الزملاء والرؤساء وجودة الأداء

المهني للأخصائي الاجتماعي حيث 40.3% من التغير في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يعود إلى التغير في العلاقات مع الزملاء والرؤساء إذا لم يتأثر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلا بأثر لعلاقات مع الزملاء والرؤساء إذا لم يتأثر

الفصل :-

نتائج الدراسة

مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من استنتاجات ومن أهمها

أولا :- نتائج البيانات الأولية للمبحوثين

1. أثبتت الدراسة أن أعلى نسبة لمتغير الجنس هي من فئة (الإناث) وتشكل نسبة (97.8%)
2. تؤكد الدراسة أن أعلى نسبة لمتغير العمر وبلغت (60%) ضمن الفئة العمرية (من 35 إلى أقل من 45 سنة).
3. أما أعلى نسبة لمتغير المؤهل العلمي عند بكالوريوس خدمة اجتماعية ونسبته (50%)
4. وأعلى نسبة لمتغير الحالة الاجتماعية عند متزوج بنسبة (54.4%)
5. وأعلى نسبة لمتغير مدة الخبرة عند الفئة (من 15 سنة فأكثر) بنسبة (40%)
6. معظم مفردات عينة الدراسة لم يتلقوا دورات تدريبية في مجال أعمالهم ويمثلون نسبة (62.2%)
7. معظم مفردات عينة الدراسة ممن تلقوا دورة تدريبية واحدة في مجال أعمالهم ويمثلون نسبة (44.1%)

ثانيا :- نتائج إجابات تساؤلات الدراسة

1. ارتفاع مستوى مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي.
2. ارتفاع مستوى المتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي .
3. تدني مستوى المتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي .
4. انخفاض مستوى المتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي
5. ارتفاع مستوى المتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي .
6. هناك علاقة طردية (موجبة) ذو دلالة معنوية بين القدرة على الإبداع والابتكار وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي حيث 32.1% من التغير في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يعود إلى التغير في القدرة على الإبداع والابتكار إذا لم يتأثر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلا بأثر القدرة على الإبداع والابتكار
7. هناك علاقة طردية (موجبة) ذو دلالة معنوية بين ظروف العمل المهني وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي حيث 22.1% من التغير في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يعود إلى التغير في ظروف العمل المهني إذا لم يتأثر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلا بأثر ظروف العمل المهني
8. هناك علاقة طردية (موجبة) ذو دلالة معنوية بين جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي حيث 12.4 % من التغير في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي

يعود إلى التغير في الراتب والحوافز إذا لم يتأثر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلا بآثر الراتب والحوافز

9. هناك علاقة طردية (موجبة) ذو دلالة معنوية بين العلاقة بين العلاقات مع الزملاء والرؤساء وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي حيث 40.3% من التغير في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يعود إلى التغير في العلاقات مع الزملاء والرؤساء إذا لم يتأثر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلا بآثر لعلاقات مع الزملاء والرؤساء إذا لم يتأثر

ثانيا : - التوصيات

انطلاقا من نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي :-

1. زيادة الاهتمام بالأخصائيين الاجتماعيين وذلك بتحسين أوضاعهم المالية
2. الأخذ بوجهات نظر الأخصائيين الاجتماعيين وإشراكهم في صناعة القرارات
3. التركيز على إكساب الأخصائي الاجتماعي مهارات التطوير الذاتي والتخصصي في مجال عمله لإكسابه مزيد من التقدير والاحترام

ملخص الدراسة

تعتبر الخدمة الاجتماعية في مقدمة المهن التي تسعى باستمرار إلى التقييم المستمر لأوضاع الممارسين المهنيين وما تحتويه من أبعاد وجوانب مختلفة على قمة هذه الأبعاد الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي باعتبار الأداء المهني هو المحصلة النهائية لتفاعل تلك الأبعاد والأدوار المنوط بها.

فأدوار الأخصائي الاجتماعي في مهنة الخدمة الاجتماعية ذات تأثير إيجابي في عملية مساعدة المواطنين داخل المؤسسات التنظيمية المختلفة في المجتمع والتي منها إدارة المعاشات والمساعدات بالهيئة العامة لصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس والتي تسعى إلى تقديم الخدمات للفئات المستحقة من تلك المعاشات.

وقد شعرت الباحثة بمشكلة بحثها من خلال تدريبها الميداني بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي ؛ حيث لا حُضت قلة الحوافز والمكافآت وعدم القدرة على الأبداع والتجديد والعلاقات مع الزملاء، مما أثر ذلك على جودة أداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بتلك الإدارة.

ومما سبق فقد حددت الباحثة مشكلة دراستها في:-

ما هي طبيعة العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمكتب خدمات التضامن الاجتماعي في إدارة المعاشات والمساعدات في مدينة طرابلس.

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الهدف الرئيسي الآتي:

التعرف على طبيعة العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس، وينبثق من هذا الهدف هدفين فرعيين هما:

3- التعرف على طبيعة العلاقة بين المحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس.

4- التعرف على طبيعة العلاقة بين محددات المؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس.

أما تساؤلات الدراسة:

تنطلق الدراسة الراهنة من تساؤل رئيسي عام هو:-

2- هل هناك علاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس؟

وتنبثق من هذا التساؤل الرئيسي تساؤلين فرعيين هما:-

ج) هل هناك علاقة بين محددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي، وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس؟

د) هل هناك علاقة بين المحددات المؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن بمدينة طرابلس؟
ينتمي هذا الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تقوم على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها.

ومجالات الدراسة الراهنة تتمثل في:

5) المجال الموضوعي: يتمثل في العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.

6) المجال البشري: يتمثل في الأخصائيين الاجتماعيين العاملين خلال العام 2014/2015

والبالغ عددهم (90)

(7) **المجال المكاني:** يتمثل في إدارات المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن بمدينة طرابلس.

(8) **المجال الزمني:** هو الفترة الزمنية التي أستغرقها البحث في جابيتها النظري والتطبيقي وتبدأ

من تسجيل الخطة بتاريخ 02 / 03 / 2014 وحتى مناقشتها حيث تم جمع البيانات

والمعلومات المبدئية خلال الفترة الزمنية الواقعة بين 01 / 03 / 2016 إلى 05 / 06 /

2016

وتمثل مجتمع الدراسة في الإحصائيين الاجتماعيين العاملين في إدارة المعاشات والمساعدات بوحدة

الخدمات التضامنية بصندوق التضامن الاجتماعي طرابلس والبالغ عددهم (90) أخصائي اجتماعي

وعن أداة الدراسة اعتمدت الباحثة على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات التي تساعد

على اختبار تساؤلات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة حيث قامت بتصميم استمارة استبيان

تتكون من ست مجموعات رئيسية موزعة كما يلي:

المحور الأول: وتضم البيانات الأولية وتشمل السن والمؤهل الدراسي والحالة الاجتماعية ومدة

الخبرة وعدد الدورات التدريبية.

المحور الثاني: وتشمل على 13 عبارة حول مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي

بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي.

المحور الثالث: وتشمل على 10 عبارات حول المتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار

كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.

المحور الرابع: وتشمل على 13 عبارة حول المتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر

للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.

المحور الخامس: وتشمل على 10 عبارات حول المتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة

كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.

المحور السادس: وتشمل على 15 عبارة حول المتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن أهمها:

أولا : نتائج البيانات الأولية للمبحوثين

8. أثبتت الدراسة أن أعلى نسبة لمتغير الجنس هي من فئة (الإناث) وتشكل نسبة (97.8%)

9. أوضحت الدراسة أن أعلى نسبة لمتغير العمر وبلغت (60%) ضمن الفئة العمرية (من 35 إلى أقل من 45 سنة).

10. كشفت الدراسة إن أعلى نسبة لمتغير المؤهل العلمي عند بكالوريوس خدمة اجتماعية ونسبته (50%)

11. أثبتت الدراسة إن أعلى نسبة لمتغير الحالة الاجتماعية عند متزوج بنسبة (54.4%)

12. بينت نتائج الدراسة إن أعلى نسبة لمتغير مدة الخبرة عند الفئة (من 15 سنة فأكثر) بنسبة (40%)

13. أوضحت الدراسة إن معظم مفردات عينة الدراسة لم يتلقوا دورات تدريبية في مجال أعمالهم ويمثلون نسبة (62.2%)

14. تبين من الدراسة أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن تلقوا دورة تدريبية واحدة في مجال أعمالهم ويمثلون نسبة (44.1%)

ثانيا - نتائج متعلقة بالإجابة عن تساؤلات الدراسة

لقد حاولت الدراسة الوصول إلى طبيعة العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني، والتي تمثلت في المحددات الفنية والمهنية، والمحددات المؤسسية المجتمعية) وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي والتي تمثلت متغيراتها في الالتزام بقواعد السلوك المهني تجاه إدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي والمستفيدين بها.

1 - اتضح من الدراسة أن المحددات المؤسسية والمجتمعية تمثل المرتبة الأولى بالنسبة لمحددات الرضا الوظيفي وما تتضمنه من مؤشرات الرواتب والحوافز والعلاقات مع الزملاء إلى نسبة (12.4%) من مجتمع الدراسة.

2- أوضحت نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين المحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي بلغت نسبتها (32.1%).

3- كشفت نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين المحددات المؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي (22.1%).

4- أثبتت الدراسة وجود علاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي.

5- وأكدت أن هناك علاقة (موجبة) ذات دلالة معنوية بين القدرة على الإبداع والابتكار وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي حيث (32.1%) من التغير في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يعود إلى التغير في القدرة على الإبداع والابتكار إذ لم يتأثر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلا بآثر القدرة على الإبداع والابتكار.

6- بينت أن هناك علاقة (موجبة) ذات دلالة معنوية بين ظروف العمل المهني وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي حيث (22.1%) من التغير في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يعود إلى التغير في ظروف العمل المهني إذ لم يتأثر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلا بأثر ظروف العمل المهني.

7- كشفت الدراسة أن هناك علاقة (موجبة) ذات دلالة معنوية بين جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي حيث (12.4%) من التغير في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يعود إلى التغير في الراتب والحوافز إذ لم يتأثر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلا بأثر الراتب والحوافز .

8- أوضحت الدراسة أن هناك علاقة (موجبة) ذات دلالة معنوية بين العلاقات مع الزملاء والرؤساء وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي حيث (40.3%) من التغير في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يعود إلى التغير في العلاقات مع الزملاء والرؤساء إذ لم يتأثر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلا بأثر العلاقات مع الزملاء والرؤساء.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي كشفت عنها الدراسة وفي إطار حدودها تقترح الباحثة توصيات عديدة تساعد على تمكين العاملين بإدارة المعاشات الأساسية من ممارستهم المهنية في العمل بدون صعوبات وتشمل الآتي:

1 - زيادة الاهتمام بالأخصائيين الاجتماعيين وذلك بتحسين أوضاعهم المالية من خلال تقديم حوافز مادية ومعنوية.

2- الأخذ بوجهات نظر الأخصائيين الاجتماعيين وإشراكهم في صناعة القرارات.

3- التركيز على إكساب الأخصائي الاجتماعي مهارات التطوير الذاتي والتخصصي في مجال

عمله لإكسابه مزيداً من التقدير والاحترام.

4- التركيز على الاستقرار الوظيفي.

5- تنظيم دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة العامة تركز على ورش

العمل والتدريب على أهم المهارات المطلوبة.

المقترحات:

في ضوء نتائج الدراسة وتوصياتها يمكن اقتراح القيام بالدراسات والبحوث في المجالات التالية:

1- دراسة أثر العوامل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى الموظف الليبي.

2- إجراء دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والراتب لدى المرأة الليبية.

3- إجراء دراسة بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

4- إجراء دراسة الرضا الوظيفي وتنمية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.

5- إجراء دراسة محددات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في ضوء بعض المتغيرات

المهنية والاجتماعية.

المراجع

- 1- محمد حسن محمد حمادات . السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، عمان الاردن ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2007 .
- 2- مصطفى مصطفى كامل . إدارة الموارد البشرية ، القاهرة ، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، 1994 .
- 3- فايزة محمد رجب بهنسي : الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، دار الوفاء لدينا الطباعة ، الطبعة الاولى ، 2011
- 4- محمود سليمان العميان : السلوك التنظيمي في منظمات لإعمال ، عمان الاردن ، داروئل للنشر والتوزيع ، الطبعة 3 ، 2005
- 5- مصطفى نجيب شاويش : الإدارة الحديثة ، مفاهيم وظائف وتطبيقات ، اربد الاردن ، 1993 م . :
- 6- سعاد نايف البرنوطي : سياسيات إدارة الأعمال ، الشركة العربية المتحدة ، القاهرة ، سنة 2004
- 7- ماكس إيه إيجرت : التحفيز ، ترجمة مكتبة جريد ، الرياض ، 1998 م .
- 8- صادق محمد عفيفي وآخرون ، الادارة في مشروعات الاعمال ، الكويت ، دار الكتاب ، 1981 م ،
- 9- أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، الاسكندرية ، الدار الجامعية ، طبعة الثامنة ، 2002 م
- 10- نوره أديب ، التحفيز لوحزة نوهيد ، رسالة ماجستير ، اعمال جامعة قسطنطينية ، معهد العلوم ، الجزائر ، 1999
- 11- عوير المشعان ، دراسات في الفروق بين الجسيفي الرضا المهني ، الكويت ، دار العلم ، بدون ،
- 12- يوسف محمد قبلان : اثار التدريب الوظيفي علي الرضا رسالة ماجستير منشورة ، المملكة العربية السعودية ، الرياض ، معهد الادارة العامة ، 1981 م
- 13- محمد محمد جاب الله عمارة : الادارة في الخدمة الاجتماعية المدخل الي منظومة العولمة ، الاصول – المفاهيم – الاتجاهات ، الاسكندرية ، المكتب الجامعين الطبعة الاولى 2003 م
- 14- صلاح الشنواني : ادارة الافراد ، بيروت ، دار الشرق للنشر والتوزيع 1990 م

15- – مصطفى نجيب شويش : إدارة الافراد ، بيروت ، دار الشرق للنشر والتوزيع
1990م

16- – محمد قاسم المريوني : السلوك التنظيمي ، دراسة للسلوك الانساني الفردي
والجماعي في المنظمات الادارية ، عمان .

جامعة طرابلس
كلية الآداب
قسم الخدمة الاجتماعية

إلى أ.د.

في الوقت الذي نثمن فيه عالياً جهودكم وخبرتكم في مجال تخصصكم واهتمامكم بالبحث العلمي، نود أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لجمع بيانات الدراسة المعنونة بـ:
(العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي)
ضمن متطلبات الحصول علي الإجازة العالية ((الماجستير)) وذلك لتحكيمها بتعديل وتصحيح العبارات وصياغتها بما يتمشى مع أهداف وتساؤلات الدراسة وإخراجه في صورة قابلة للتطبيق الميداني.

عليه

توجد خانة للتصحيح أسفل كل فقرة لاستعمالها في كتابة ملاحظاتكم وتعديلاتكم التي نتوق إليها بكل اهتمام.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحثة/ نورة المزوغي القحماسي

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الراهنة إلى تحقيق الهدف الرئيسي الآتي:-

التعرف على طبيعة العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس، وينبثق من هذا الهدف هدفين فرعيين هما:-

1- التعرف على طبيعة العلاقة بين المحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس.

2- التعرف على طبيعة العلاقة بين المحددات المؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس.

تساؤلات الدراسة:

تنطلق الدراسة الراهنة من تساؤل رئيسي عام مفاده:-

هل هناك علاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس؟، وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي تسأولين فرعيين هما:-

1- هل هناك علاقة بين المحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي في مدينة طرابلس؟

2- هل هناك علاقة بين المحددات المؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني

للأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي بمدينة

طرابلس؟

البيانات الأولية:

1- السن:-

السن	30-25 سنة	35-30 سنة	45-35 سنة	45 سنة فأكثر	
التصحيح					

2- المؤهل الدراسي:-

المؤهل الدراسي	دبلوم متوسط خدمة اجتماعية	ليسانس خدمة اجتماعية	بكالوريوس خدمة اجتماعية	دبلوم دراسات عليا	ماجستير	دكتوراه
التصحيح						

3- الحالة الاجتماعية:

الحالة الاجتماعية	أعزب	متزوج	اعزب	مطلق		
التصحيح						

4- مدة الخبرة:

مدة الخبرة	أقل من 3 سنوات	3 إلى 6 سنوات	6 إلى 9 سنوات	9 سنوات فأكثر	
التصحيح					

- هل سبق وأن تلقيت دورة تدريبية في مجال عملك؟ 5

أ. نعم () ب لا () .

في حالة الإجابة بنعم ؟

6- ما عدد الدورات التي تلقيتها ()

التساؤل الأول:

- هل هناك علاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي

بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي؟

1 مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق

التضامن الاجتماعي؟

1- مؤشرات جودة الأداء المهني:				
رق	الفقرات	أوافق	أوافق الى حد ما	لا اوافق
1-	الأعداد المهني أثناء الدراسة ساهم في تحقيق أهداف الوظيفة بشكل جيد			
2-	احرص على وجود نوع من التناسق بين عملي وأعمال الأعضاء الآخرين			
3-	اسعى باستمرار اقتراح خطة العمل المناسبة لتحقيق أهداف إدارة المعاشات والمساعدات			
4-	احرص باستمرار على وضع خطة عمل الذي أقوم به.			
5-	احرص عند تنفيذ مهامي في الوظيفة في أن تكون أهدافي واضحة			
6-	احرص على المشاركة في الدراسات التي تهتم بها الوظيفة			
7-	احرص على إيجاد وسائل اتصال المناسبة للتفاهم مع إدارة العمل.			
8-	احرص في أداء عملي على الاستعانة بخبراء والمختصين			

			عند الحاجة.	
			احرص على تحقيق أهداف الوظيفة بشكل تكاملي.	9-
			احرص على دراسة بعض الأعمال التي اديها لاكتشاف مناطق الضعف في أدائي.	10 -
			نناقش أساليب العمل المناسبة داخل إدارة المعاشات المساعدات مع المستفيدين.	11 -
			احرص علي الاطلاع علي الدراسات والبحوث التي تعمل علي تطوير العمل.	12
			أحرص علي تحليل أسباب الإخفاق في أداء العمل	13

ب. - المتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية

للمرضى الوظيفي

2- القدرة على الإبداع والابتكار				
رق	الفقرات	أوافق	أوافق الى حد ما	لا اوافق
1-	عملي بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات يتيح لي الفرصة لتطوير قدراتي المهنية.			
2-	يتيح العمل بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات الفرصة لكي أطبق ما درسته بالخدمة الاجتماعية.			
3-	يتيح العمل بإدارة المعاشات والمساعدات الفرصة لاختبار طريقة واسلوب العمل الذي يناسبني.			
4-	العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات غالباً ما يفترض تجاوز الروتين.			
5-	اشعر بالتجديد في عملي المهني.			
6-	الوظيفة التي أشتغلها تحقق لي درجة عالية من الرضا			
7-	الوظيفة تحقق لي اظهار قدراتي ومهاري العملية			
8-	الوظيفة تشجعني على الإطلاع الدائم على كل ما هو حديث في مجال العمل بإدارة المعاشات والمساعدات			
9-	الوظيفة تتيح لي فرصة تعلم مهارات جديدة في مهارات العمل.			
10-	الوظيفة تحقق لي فرصة للمشاركة في اقتراح خطة عمل بإدارة المعاشات والمساعدات .			

ج. المتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.

3- ظروف العمل المهني				
رق	الفقرات	أوافق	أوافق الى حد ما	لا اوافق
1-	يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تطوير وسائل جديدة تساعد في العمل			
2-	يتيح العمل بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة تبادل المشورة الفنية حول مشاكل العمل المهني.			
3-	يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات بالإدارة			
4-	يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تعلم مهارات جديدة للعمل في مجال المعاشات والمساعدات			
5-	تتاح لي الفرصة للاشتراك في تصميم البرامج والمشروعات بإدارة المعاشات والمساعدات			
6-	يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات وسائل التقنية الحديثة مما يساعد على تقديم أفضل الخدمات .			
7-	ساعات ومواعيد العمل تتناسب مع الجهد الذي أبدله			
8-	المرافق الصحية في مكان العمل مناسبة			
9-	يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات شروط الامن والسلامة المهنية			
10-	يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات مكان مناسب من حيث الإضاءة وأماكن الجلوس لأداء عملي بالصورة المطلوبة			

11-	يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات نظام تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات		
12	يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات المطبوعات والسجلات اللازمة لعملية		

د. المتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات المؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي .

4- الرتب والحوافز				
رق	الفقرات	أوافق	أوافق الى حد ما	لا اوافق
1-	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما أبدله من جهد			
2-	توفر لي طبيعة عملي بإدارة المعاشات والمساعدات الحصول على راتب اضافي			
3-	أشعر بأنني بحاجة الى راتب وحوافز إضافية			
4-	ألجأ إلى أعمال أخرى لزيادة دخلي			
5-	يضمن العمل لي بإدارة المعاشات والمساعدات الاستقرار المادي			
6-	الساعات اليومية للوظيفة مناسبة لإنجاز مهام العمل			
7-	يوجد في عملي حوافز متنوعة ومناسبة .			
8-	الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل			
9-	يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي احملها			
10-	يتناسب الراتب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة			

هـ. المتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي .

5- العلاقات مع الزملاء والرؤساء				
رق	الفقرات	أوافق	أوافق الى حد ما	لا اوافق
1-	يوجد تعاون بيني وبين أعضاء مجلس إدارة المعاشات والمساعدات			
2-	هناك علاقات طيبة بيني وبين زملائي من الاخصائين الاجتماعيين العاملين بإدارة المعاشات والمساعدات			
3-	من أسباب نجاحي في العمل علاقتي الطيبة مع المهنيين الآخرين بإدارة المعاشات والمساعدات			
4-	يوجد اتصال فعال بيني وبين الجهات الإدارية والفنية بإدارة المعاشات والمساعدات			
5-	أتناقش مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات في المشكلات التي تواجه عملي المهني			
6-	أعاون مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات التي تواجه عملي المهني			
7-	توجد علاقات طيبة بيني وبين العملاء الذين تخدمهم إدارة المعاشات والمساعدات			
8-	تتسم بيئة العمل بإدارة المعاشات والمساعدات بالتنافس بين العاملين بها			
9-	توجد علاقات تعاون بيني وبين الزملاء الإداريين والموظفين بإدارة المعاشات والمساعدات			
10-	أشارك زملائي بإدارة المعاشات والمساعدات في المناسبات المختلفة			
11-	يساعدني رئيسي المباشر حين اجد صعوبة في			

			العمل	
			يعترف الرؤساء ويقدرّون ما أقوم به من عمل	12
			يسرني ما أجده من تعاون مع زملائي	13
			تراعي إدارة المعاشات والمساعدات النواحي الإنسانية في العمل	-14
			حرص إدارة المعاشات والمساعدات على مقترحات الموظفين	-15

الملحق (2)

نتائج الحاسب الآلي

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	13

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	15

Reliability

1a الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1ذكر	2	2.2	2.2	2.2
2انثى	88	97.8	97.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

a2العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 25-30 سنة	4	4.4	4.4	4.4
2 30-35 سنة	16	17.8	17.8	22.2
3 35-45 سنة	54	60.0	60.0	82.2
4 45 سنة	16	17.8	17.8	100.0
فأكثر				
Total	90	100.0	100.0	

a3المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 دبلوم متوسط خدمة اجتماعية	17	18.9	18.9	18.9
2 ليسانس خدمة اجتماعية	23	25.6	25.6	44.4
3 بكالوريوس خدمة اجتماعية	45	50.0	50.0	94.4
4 دبلوم دراسات عليا	2	2.2	2.2	96.7
5 ماجستير	3	3.3	3.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

a4الحالة الاجتماعية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 أعزب	35	38.9	38.9	38.9
2 متزوج	49	54.4	54.4	93.3
3 مطلق	4	4.4	4.4	97.8
4 أرمل	2	2.2	2.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

a5مدة الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	1 أقل من 5 سنوات	12	13.3	13.3	13.3
	2 من 5 إلى أقل من 10 سنوات	23	25.6	25.6	38.9
	3 من 10 إلى أقل من 15 سنة	19	21.1	21.1	60.0
	4 من 15 سنة فأكثر	36	40.0	40.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

6a هل سبق و أن تلقيت دورة تدريبية في مجال عملك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 لا	56	62.2	62.2
	2 نعم	34	37.8	100.0
	Total	90	100.0	

7a ما عدد الدورات التي تلقيتها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	44.1	44.1
	2	14	41.2	85.3
	3	3	8.8	94.1
	4	1	2.9	97.1
	5	1	2.9	100.0
	Total	34	100.0	

Frequency Table

1.1a الأعداد المهني أثناء الدراسة ساهم في تحقيق أهداف الوظيفة بشكل جيد

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 لا اوافق	6	6.7	6.7
	2 اوافق الى حد ما	33	36.7	43.3
	3 اوافق	51	56.7	100.0
	Total	90	100.0	

q1.2 احرص على وجود نوع من التناسق بين عملي وأعمال الأعضاء الآخرين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	2	2.2	2.2	2.2
2 اوافق الى حد ما	13	14.4	14.4	16.7
3 اوافق	75	83.3	83.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q1.3 اسعى باستمرار اقتراح خطة العمل المناسبة لتحقيق أهداف إدارة المعاشات والمساعدات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	7	7.8	7.8	7.8
2 اوافق الى حد ما	20	22.2	22.2	30.0
3 اوافق	63	70.0	70.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q1.4 احرص باستمرار على وضع خطة عمل الذي أقوم به.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	1	1.1	1.1	1.1
2 اوافق الى حد ما	23	25.6	25.6	26.7
3 اوافق	66	73.3	73.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q1.5 احرص عند تنفيذ مهام في الوظيفة في أن تكون أهدافي واضحة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	3	3.3	3.3	3.3
2 اوافق الى حد ما	16	17.8	17.8	21.1
3 اوافق	71	78.9	78.9	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q1.6 احرص على المشاركة في الدراسات التي تهتم بها الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	1 لا اوافق	3	3.3	3.3	3.3
	2 اوافق الى حد ما	39	43.3	43.3	46.7
	3 اوافق	48	53.3	53.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

q1.7 احرص على إيجاد وسائل اتصال المناسبة للتفاهم مع إدارة العمل.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 لا اوافق	3	3.3	3.3	3.3
	2 اوافق الى حد ما	25	27.8	27.8	31.1
	3 اوافق	62	68.9	68.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

1.8 احرص في أداء عملي على الاستعانة بخبراء والمختصين عند الحاجة.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 اوافق الى حد ما	18	20.0	20.0	20.0
	3 اوافق	72	80.0	80.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

q1.9 احرص على تحقيق أهداف الوظيفة بشكل تكاملي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 اوافق الى حد ما	26	28.9	28.9	28.9
	3 اوافق	64	71.1	71.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

q1.10 احرص على دراسة بعض الأعمال التي اديها لاكتشاف مناطق الضعف في أدائي.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 لا اوافق	2	2.2	2.2	2.2
	2 اوافق الى حد ما	32	35.6	35.6	37.8
	3 اوافق	56	62.2	62.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

q1.11 نناقش أساليب العمل المناسبة داخل إدارة المعاشات المساعدات مع المستفيدين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	10	11.1	11.1	11.1
2 اوافق الى حد ما	27	30.0	30.0	41.1
3 اوافق	53	58.9	58.9	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q1.12 احرص علي الاطلاع علي الدراسات والبحوث التي تعمل علي تطوير العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	4	4.4	4.4	4.4
2 اوافق الى حد ما	36	40.0	40.0	44.4
3 اوافق	50	55.6	55.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q1.13 أحرص علي تحليل أسباب الإخفاق في أداء العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	2	2.2	2.2	2.2
2 اوافق الى حد ما	30	33.3	33.3	35.6
3 اوافق	58	64.4	64.4	100.0
Total	90	100.0	100.0	

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
q1.1 الأعداد المهني أثناء الدراسة ساهم في تحقيق أهداف الوظيفة بشكل جيد	90	2.50	.623	1	3
q1.2 احرص علي وجود نوع من التناسق بين عملي وأعمال الأعضاء الآخرين	90	2.81	.447	1	3

q1.3 اسعى باستمرار اقتراح خطة العمل المناسبة لتحقيق أهداف إدارة المعاشات والمساعدات	90	2.62	.628	1	3
q1.4 احرص باستمرار على وضع خطة عمل الذي أقوم به.	90	2.72	.475	1	3
q1.5 احرص عند تنفيذ مهام في الوظيفة في أن تكون أهداف واضحة	90	2.76	.504	1	3
q1.6 احرص على المشاركة في الدراسات التي تهتم بها الوظيفة	90	2.50	.566	1	3
q1.7 احرص على إيجاد وسائل اتصال المناسبة للتفاهم مع إدارة العمل.	90	2.66	.544	1	3
q1.8 احرص في أداء عملي على الاستعانة بخبراء والمختصين عند الحاجة.	90	2.80	.402	2	3
q1.9 احرص على تحقيق أهداف الوظيفة بشكل تكاملي	90	2.71	.456	2	3
q1.10 احرص على دراسة بعض الأعمال التي اديها لاكتشاف مناطق الضعف في أدائي.	90	2.60	.536	1	3
q1.11 نناقش أساليب العمل المناسبة داخل إدارة المعاشات المساعدات مع المستفيدين	90	2.48	.691	1	3
q1.12 احرص علي الاطلاع علي الدراسات والبحوث التي تعمل علي تطوير العمل	90	2.51	.585	1	3
q1.13 أحرص علي تحليل أسباب الإخفاق في أداء العمل	90	2.62	.532	1	3
mm	90	2.0000	.00000	2.00	2.00

Wilcoxon Signed Ranks Test

Test Statistics^b

	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
1.1 - mmالأعداد المهني أثناء الدراسة ساهم في تحقيق أهداف الوظيفة بشكل جيد	-5.960 ^a	.000
1.2 - mmاحرص على وجود نوع من التناسق بين عملي وأعمال الأعضاء الآخرين	-8.319 ^a	.000
1.3 - mmاسعى باستمرار اقتراح خطة العمل المناسبة لتحقي أهداف إدارة المعاشات والمساعدات	-6.693 ^a	.000
1.4 - mmاحرص باستمرار على وضع خطة عمل الذي أقوم به.	-7.941 ^a	.000
1.5 - mmاحرص عند تنفيذ مهامي في الوظيفة في أن تكون أهدافي واضحة	-7.905 ^a	.000
1.6 - mmاحرص على المشاركة في الدراسات التي تهتم بها الوظيفة	-6.301 ^a	.000
1.7 - mmاحرص على إيجاد وسائل اتصال المناسبة للتقاهم مع إدارة العمل.	-7.318 ^a	.000
1.8 - mmاحرص في أداء عملي على الاستعانة بخبراء والمختصين عند الحاجة.	-8.485 ^a	.000
1.9 - mmاحرص على تحقيق أهداف الوظيفة بشكل تكاملي	-8.000 ^a	.000
1.10 - mmاحرص على دراسة بعض الأعمال التي اديها لاكتشاف مناطق الضعف في أدائي.	-7.091 ^a	.000

mm - q1.11 مناقش أساليب العمل المناسبة داخل إدارة المعاشات المساعدات مع المستفيدين	-5.417 ^a	.000
mm - q1.12 احرص علي الاطلاع علي الدراسات والبحوث التي تعمل علي تطوير العمل	-6.260 ^a	.000
mm - q1.13 احرص علي تحليل أسباب الإخفاق في أداء العمل	-7.230 ^a	.000

a. Based on positive ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
mq1 مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي	90	2.6376	.30053	.03168

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
mq1 مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي الاجتماعي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي	20.127	89	.000	.63761	.5747	.7006

Frequency Table

2.1q عملي بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات يتيح لي الفرصة لتطوير قدراتي المهنية.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	5	5.6	5.6	5.6
2 اوافق الى حد ما	29	32.2	32.2	37.8
3 اوافق	56	62.2	62.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

2.2q يتيح العمل بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات الفرصة لكي أطبق ما درسته بالخدمة الاجتماعية.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	7	7.8	7.8	7.8
2 اوافق الى حد ما	27	30.0	30.0	37.8
3 اوافق	56	62.2	62.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

2.3q يتيح العمل بإدارة المعاشات والمساعدات الفرصة لاختبار طريقة واسلوب العمل الذي يناسبني.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	9	10.0	10.0	10.0
2 اوافق الى حد ما	45	50.0	50.0	60.0
3 اوافق	36	40.0	40.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

2.4q العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات غالباً ما يفترض تجاوز الروتين.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	14	15.6	15.6	15.6
2 اوافق الى حد ما	43	47.8	47.8	63.3

3أوافق	33	36.7	36.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q2.5أشعر بالتجديد في عملي المهني.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1أوافق	14	15.6	15.6	15.6
2أوافق الى حد ما	38	42.2	42.2	57.8
3أوافق	38	42.2	42.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q2.6الوظيفة التي أشتغلها تحقق لي درجة عالية من الرضا

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1أوافق	15	16.7	16.7	16.7
2أوافق الى حد ما	36	40.0	40.0	56.7
3أوافق	39	43.3	43.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q2.7الوظيفة تحقق لي اظهار قدراتي ومهارتي العملية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1أوافق	7	7.8	7.8	7.8
2أوافق الى حد ما	45	50.0	50.0	57.8
3أوافق	38	42.2	42.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q2.8الوظيفة تشجعني على الإطلاع الدائم على كل ما هو حديث في مجال العمل بإدارة

المعاشات والمساعدات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1أوافق	12	13.3	13.3	13.3

2أوافق الى حد	41	45.6	45.6	58.9
3أوافق	37	41.1	41.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q2.9الوظيفة تتيح لي فرصة تعلم مهارات جديدة في مهارات العمل.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا أوافق	10	11.1	11.1	11.1
2أوافق الى حد	33	36.7	36.7	47.8
3أوافق	47	52.2	52.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q2.10الوظيفة تحقق لي فرصة للمشاركة في اقتراح خطة عمل بإدارة المعاشات و المساعدات.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا أوافق	22	24.4	24.4	24.4
2أوافق الى حد	29	32.2	32.2	56.7
3أوافق	39	43.3	43.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
q2.1عملي بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات يتيح لي الفرصة لتطوير قدراتي المهنية.	90	2.57	.601	1	3
q2.2يتيح العمل بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات الفرصة لكي أطبق ما درسته بالخدمة الاجتماعية.	90	2.54	.639	1	3

2.3q يتيح العمل بإدارة المعاشات و المساعدات الفرصة لاختبار طريقة و اسلوب العمل الذي يناسبني.	90	2.30	.644	1	3
2.4q العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات غالباً ما يفترض تجاوز الروتين.	90	2.21	.695	1	3
2.5q اشعر بالتجديد في عملي المهني.	90	2.27	.716	1	3
2.6q الوظيفة التي أشغلها تحقق لي درجة عالية من الرضا	90	2.27	.731	1	3
2.7q الوظيفة تحقق لي اظهار قدراتي ومهاري العملية	90	2.34	.621	1	3
2.8q الوظيفة تشجعي على الإطلاع الدائم على كل ما هو حديث في مجال العمل بإدارة المعاشات والمساعدات	90	2.28	.687	1	3
2.9q الوظيفة تتيح لي فرصة تعلم مهارات جديدة في مهارات العمل.	90	2.41	.685	1	3
2.10q الوظيفة تحقق لي فرصة للمشاركة في اقتراح خطة عمل بإدارة المعاشات و المساعدات.	90	2.19	.806	1	3
mm	90	2.0000	.00000	2.00	2.00

Wilcoxon Signed Ranks Test

Test Statistics^b

	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
2.1 - mm عملي بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات يتيح لي الفرصة لتطوير قدراتي المهنية.	-6.530 ^a	.000

q2.2 - mm يتيح العمل بإدارة المعاشات الأساسية والمساعدات الفرصة لكي أطبق ما درسته بالخدمة الاجتماعية.	-6.173 ^a	.000
q2.3 - mm يتيح العمل بإدارة المعاشات و المساعدات الفرصة لاختبار طريقة و اسلوب العمل الذي يناسبني.	-4.025 ^a	.000
q2.4 - mm العمل المهني إدارة المعاشات والمساعدات غالباً ما يفترض تجاوز الروتين.	-2.771 ^a	.006
q2.5 - mm اشعر بالتجديد في عملي المهني.	-3.328 ^a	.001
q2.6 - mm الوظيفة التي أشتغلها تحقق لي درجة عالية من الرضا	-3.266 ^a	.001
q2.7 - mm الوظيفة تحقق لي اظهار قدراتي ومهارتي العملية	-4.621 ^a	.000
q2.8 - mm الوظيفة تشجعني على الإطلاع الدائم على كل ما هو حديث في مجال العمل بإدارة المعاشات والمساعدات	-3.571 ^a	.000
q2.9 - mm الوظيفة تتيح لي فرصة تعلم مهارات جديدة في مهارات العمل.	-4.901 ^a	.000
q2.10 - mm الوظيفة تحقق لي فرصة للمشاركة في اقتراح خطة عمل بإدارة المعاشات و المساعدات.	-2.177 ^a	.030

a. Based on positive ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

T-Test

mq2 المتغيرات المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي	90	2.3378	.46966	.04951
--	----	--------	--------	--------

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المؤشر المرتبطة بالقدرة على الإبداع والابتكار كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي	6.823	89	.000	.33778	.2394	.4361

Frequency Table

3.1.1. يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تطوير وسائل جديدة تساعد في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	22	24.4	24.4	24.4
2 اوافق الى حد ما	42	46.7	46.7	71.1
3 اوافق	26	28.9	28.9	100.0
Total	90	100.0	100.0	

3.2.2. يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة تبادل المشورة الفنية حول مشاكل العمل

المهني.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	14	15.6	15.6	15.6
2 اوافق الى حد ما	52	57.8	57.8	73.3
3 اوافق	24	26.7	26.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

3.3.3. يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات

بالإدارة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	20	22.2	22.2	22.2

2أوافق الى حد	44	48.9	48.9	71.1
3أوافق	26	28.9	28.9	100.0
Total	90	100.0	100.0	

3.4ق يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تعلم مهارات جديدة للعمل في مجال المعاشات والمساعدات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1أوافق	18	20.0	20.0	20.0
2أوافق الى حد	29	32.2	32.2	52.2
3أوافق	43	47.8	47.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

3.5ق تتاح لي الفرصة للاشتراك في تصميم البرامج والمشروعات بإدارة المعاشات والمساعدات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1أوافق	27	30.0	30.0	30.0
2أوافق الى حد	34	37.8	37.8	67.8
3أوافق	29	32.2	32.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

3.6ق يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات وسائل التقنية الحديثة مما يساعد على تقديم أفضل الخدمات.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1أوافق	33	36.7	36.7	36.7
2أوافق الى حد	34	37.8	37.8	74.4
3أوافق	23	25.6	25.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

3.7ق ساعات ومواعيد العمل تتناسب مع الجهد الذي أبدله

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	19	21.1	21.1	21.1
2 اوافق الى حد ما	24	26.7	26.7	47.8
3 اوافق	47	52.2	52.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q3.8 المرافق الصحية في مكان العمل مناسبة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	28	31.1	31.1	31.1
2 اوافق الى حد ما	25	27.8	27.8	58.9
3 اوافق	37	41.1	41.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q3.9 يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات شروط الامن والسلامة المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	39	43.3	43.3	43.3
2 اوافق الى حد ما	34	37.8	37.8	81.1
3 اوافق	17	18.9	18.9	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q3.10 يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات مكان مناسب من حيث الإضاءة وأماكن الجلوس

لأداء عملي بالصورة المطلوبة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	23	25.6	25.6	25.6
2 اوافق الى حد ما	30	33.3	33.3	58.9

3أوافق	37	41.1	41.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q3.11 يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات نظام تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	22	24.4	24.4	24.4
2 اوافق الى حد ما	31	34.4	34.4	58.9
3أوافق	37	41.1	41.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q3.12 يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات المطبوعات والسجلات اللازمة لعملية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	22	24.4	24.4	24.4
2 اوافق الى حد ما	31	34.4	34.4	58.9
3أوافق	37	41.1	41.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
q3.1 يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تطوير وسائل جديدة تساعد في العمل	90	2.04	.733	1	3
q3.2 يتيح العمل بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة تبادل المشورة الفنية حول مشاكل العمل المهني.	90	2.11	.644	1	3

3.3q يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات بالإدارة	90	2.07	.716	1	3
3.4q يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تعلم مهارات جديدة للعمل في مجال المعاشات والمساعدات	90	2.28	.779	1	3
3.5q تتاح لي الفرصة للاشتراك في تصميم البرامج والمشروعات بإدارة المعاشات والمساعدات	90	2.02	.793	1	3
3.6q يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات وسائل التقنية الحديثة مما يساعد على تقديم أفضل الخدمات.	90	1.89	.785	1	3
3.7q ساعات ومواعيد العمل تتناسب مع الجهد الذي أبدله	90	2.31	.802	1	3
3.8q المرافق الصحية في مكان العمل مناسبة	90	2.10	.849	1	3
3.9q يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات شروط الامن والسلامة المهنية	90	1.76	.754	1	3
3.10q يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات مكان مناسب من حيث الإضاءة وأماكن الجلوس لأداء عملي بالصورة المطلوبة	90	2.16	.806	1	3
3.11q يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات نظام تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات	90	2.17	.797	1	3
3.12q يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات المطبوعات والسجلات اللازمة لعملي	90	2.17	.797	1	3
mm	90	2.0000	.00000	2.00	2.00

Wilcoxon Signed Ranks Test

Test Statistics^c

	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
q3.1 - mm يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تطوير وسائل جديدة تساعد في العمل	-.577 ^a	.564
q3.2 - mm يتيح العمل بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة تبادل المشورة الفنية حول مشاكل العمل المهني.	-1.622 ^a	.105
q3.3 - mm يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات بالإدارة	-.885 ^a	.376
q3.4 - mm يتيح العمل المهني بإدارة المعاشات والمساعدات تعلم مهارات جديدة للعمل في مجال المعاشات والمساعدات	-3.201 ^a	.001
q3.5 - mm تتاح لي الفرصة للاشتراك في تصميم البرامج والمشروعات بإدارة المعاشات والمساعدات	-.267 ^a	.789
q3.6 - mm يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات وسائل التقنية الحديثة مما يساعد على تقديم أفضل الخدمات.	-1.336 ^b	.181
q3.7 - mm ساعات ومواعيد العمل تتناسب مع الجهد الذي أبذله	-3.447 ^a	.001
q3.8 - mm المرافق الصحية في مكان العمل مناسبة	-1.116 ^a	.264
q3.9 - mm يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات شروط الامن والسلامة المهنية	-2.940 ^b	.003

mm - q3.10 يتوفر بإدارة المعاشات والمساعدات مكان مناسب من حيث الإضاءة وأماكن الجلوس لأداء عملي بالصورة المطلوبة	-1.807 ^a	.071
mm - q3.11 يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات نظام تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات	-1.953 ^a	.051
mm - q3.12 يوجد بإدارة المعاشات والمساعدات المطبوعات والسجلات اللازمة العملي	-1.953 ^a	.051

a. Based on positive ranks.

b. Based on negative ranks.

c. Wilcoxon Signed Ranks Test

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
mq3 المتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.	90	2.0889	.51367	.05415

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
mq3 المتغيرات المرتبطة بظروف العمل المهني كمؤشر للمحددات الفنية والمهنية للرضا الوظيفي.	1.642	89	.104	.08889	-.0187	.1965

Frequency Table

q4.1 يتناسب الراتب الذي أنقاضه مع ما أبدله من جهد

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	30	33.3	33.3	33.3
2 اوافق الى حد ما	44	48.9	48.9	82.2
3 اوافق	16	17.8	17.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q4.2توفر لي طبيعة عملي بإدارة المعاشات والمساعدات الحصول على راتب اضافي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	43	47.8	47.8	47.8
2 اوافق الى حد ما	29	32.2	32.2	80.0
3 اوافق	18	20.0	20.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q4.3أشعر بأنني بحاجة الى راتب وحوافز إضافية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	5	5.6	5.6	5.6
2 اوافق الى حد ما	25	27.8	27.8	33.3
3 اوافق	60	66.7	66.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q4.4ألجأ إلى أعمال أخرى لزيادة دخلي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	35	38.9	38.9	38.9
2 اوافق الى حد ما	22	24.4	24.4	63.3
3 اوافق	33	36.7	36.7	100.0

q4.4 ألبأ إلى أعمال أخرى لزيادة دخلي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	35	38.9	38.9	38.9
2 اوافق الى حد ما	22	24.4	24.4	63.3
3 اوافق	33	36.7	36.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q4.5 يتضمن العمل لي بإدارة المعاشات والمساعدات الاستقرار المادي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	28	31.1	31.1	31.1
2 اوافق الى حد ما	41	45.6	45.6	76.7
3 اوافق	21	23.3	23.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q4.6 الساعات اليومية للوظيفة مناسبة لإنجاز مهام العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	7	7.8	7.8	7.8
2 اوافق الى حد ما	33	36.7	36.7	44.4
3 اوافق	50	55.6	55.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q4.7 يوجد في عملي حوافز متنوعة ومناسبة.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	60	66.7	66.7	66.7
2 اوافق الى حد ما	25	27.8	27.8	94.4
3 اوافق	5	5.6	5.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q4.8 الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	29	32.2	32.2	32.2
2 اوافق الى حد ما	43	47.8	47.8	80.0
3 اوافق	18	20.0	20.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q4.9 يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي احملها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	35	38.9	38.9	38.9
2 اوافق الى حد ما	22	24.4	24.4	63.3
3 اوافق	33	36.7	36.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q4.10 يتناسب الراتب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	70	77.8	77.8	77.8
2 اوافق الى حد ما	12	13.3	13.3	91.1
3 اوافق	8	8.9	8.9	100.0
Total	90	100.0	100.0	

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
q4.1 يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما أبدله من جهد	90	1.84	.702	1	3

q4.2توفر لي طبيعة عملي	90	1.72	.779	1	3
بإدارة المعاشات والمساعدات					
الحصول على راتب اضافي					
q4.3أشعر بأنني بحاجة الى	90	2.61	.594	1	3
راتب وحوافز إضافية					
q4.4ألجأ إلى أعمال أخرى	90	1.98	.874	1	3
لزيادة دخلي					
q4.5يضمن العمل لي بإدارة	90	1.92	.738	1	3
المعاشات والمساعدات الاستقرار					
المادي					
q4.6الساعات اليومية للوظيفة	90	2.48	.640	1	3
مناسبة لإنجاز مهام العمل					
q4.7يوجد في عملي حوافز	90	1.39	.594	1	3
متنوعة ومناسبة.					
q4.8الراتب يشجع على القيام	90	1.88	.716	1	3
بالعمل بشكل أفضل					
q4.9يتناسب الراتب والدرجة	90	1.98	.874	1	3
العلمية التي احملها					
q4.10يتناسب الراتب مع	90	1.31	.630	1	3
ارتفاع معدلات غلاء المعيشة					
mm	90	2.0000	.00000	2.00	2.00

Wilcoxon Signed Ranks Test

Test Statistics^c

	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
q4.1 - mm يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما أبدله من جهد	-2.064 ^a	.039
q4.2 - mm توفر لي طبيعة عملي بإدارة المعاشات والمساعدات الحصول على راتب اضافي	-3.201 ^a	.001
q4.3 - mm أشعر بأنني بحاجة الى راتب وحوافز إضافية	-6.822 ^b	.000

mm - q4.4 ألبأ إلى أعمال أخرى لزيادة دخلي	-.243 ^a	.808
mm - q4.5 يضمن العمل لي بإدارة المعاشات والمساعدات الاستقرار المادي	-1.000 ^a	.317
mm - q4.6 الساعات اليومية للوظيفة مناسبة لإنجاز مهام العمل	-5.695 ^b	.000
mm - q4.7 يوجد في عملي حوافز متنوعة ومناسبة.	-6.822 ^a	.000
mm - q4.8 الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل	-1.605 ^a	.109
mm - q4.9 يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي أحملها	-.243 ^a	.808
mm - q4.10 يتناسب الراتب معاً ارتفاع معدلات غلاء المعيشة	-7.020 ^a	.000

a. Based on negative ranks.

b. Based on positive ranks.

c. Wilcoxon Signed Ranks Test

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
mq4 المتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي	90	1.9111	.33029	.03482

One-Sample Test

Test Value = 2						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean		
4mq المتغيرات المرتبطة بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسة والمجتمعية للرضا الوظيفي	89	-2.553	.012	-.08889	-.1581	-.0197

Frequency Table

q5.1 يوجد تعاون بيني وبين أعضاء مجلس إدارة المعاشات والمساعدات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	13	14.4	14.4	14.4
2 اوافق الى حد ما	36	40.0	40.0	54.4
3 اوافق	41	45.6	45.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q5.2 هناك علاقات طيبة بيني وبين زملائي من الاخصائين الاجتماعيين العاملين بإدارة

المعاشات والمساعدات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	1	1.1	1.1	1.1
2 اوافق الى حد ما	24	26.7	26.7	27.8
3 اوافق	65	72.2	72.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q5.3 من أسباب نجاحي في العمل علاقتي الطيبة مع المهنيين الآخرين بإدارة المعاشات

والمساعدات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 لا اوافق	3	3.3	3.3	3.3
2 اوافق الى حد ما	24	26.7	26.7	30.0

3أوافق	63	70.0	70.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q5.4يوجد اتصال فعال بيني وبين الجهات الإدارية والفنية بإدارة المعاشات والمساعدات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا اوافق	11	12.2	12.2	12.2
2أوافق الى حد ما	47	52.2	52.2	64.4
3أوافق	32	35.6	35.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q5.5أتناقش مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات في المشكلات التي تواجه عملي

المهني

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا اوافق	5	5.6	5.6	5.6
2أوافق الى حد ما	25	27.8	27.8	33.3
3أوافق	60	66.7	66.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q5.6أعاون مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات التي تواجه عملي المهني

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا اوافق	5	5.6	5.6	5.6
2أوافق الى حد ما	28	31.1	31.1	36.7
3أوافق	57	63.3	63.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q5.7توجد علاقات طيبة بيني وبين العملاء الذين تخدمهم إدارة المعاشات والمساعدات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا اوافق	4	4.4	4.4	4.4

2وافق الى حد ما	22	24.4	24.4	28.9
3وافق	64	71.1	71.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q5.8 تتسم بيئة العمل بإدارة المعاشات والمساعدات بالتنافس بين العاملين بها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا اوافق	13	14.4	14.4	14.4
2وافق الى حد ما	49	54.4	54.4	68.9
3وافق	28	31.1	31.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q5.9 توجد علاقات تعاون بيني وبين الزملاء الاداريين والموظفين بإدارة المعاشات والمساعدات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا اوافق	6	6.7	6.7	6.7
2وافق الى حد ما	32	35.6	35.6	42.2
3وافق	52	57.8	57.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q5.10 أشارك زملائي بإدارة المعاشات والمساعدات في المناسبات المختلفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا اوافق	7	7.8	7.8	7.8
2وافق الى حد ما	40	44.4	44.4	52.2
3وافق	43	47.8	47.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

q5.11 يساعدني رئيسي المباشر حين اجد صعوبة في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا اوافق	5	5.6	5.6	5.6

2أوافق الى حد ما	23	25.6	25.6	31.1
3أوافق	62	68.9	68.9	100.0
Total	90	100.0	100.0	

5.12ق5.12يعترف الرؤساء ويقدرّون ما أقوم به من عمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا أوافق	11	12.2	12.2	12.2
2أوافق الى حد ما	29	32.2	32.2	44.4
3أوافق	50	55.6	55.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

5.13ق5.13يسرني ما أجده من تعاون مع زملائي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا أوافق	4	4.4	4.4	4.4
2أوافق الى حد ما	26	28.9	28.9	33.3
3أوافق	60	66.7	66.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

5.14ق5.14تتراجع إدارة المعاشات والمساعدات النواحي الإنسانية في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا أوافق	10	11.1	11.1	11.1
2أوافق الى حد ما	26	28.9	28.9	40.0
3أوافق	54	60.0	60.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

5.15ق5.15حرص إدارة المعاشات والمساعدات على مقترحات الموظفين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1لا أوافق	17	18.9	18.9	18.9

2.وافق الى حد ما	46	51.1	51.1	70.0
3.وافق	27	30.0	30.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
q5.1 يوجد تعاون بيني وبين أعضاء مجلس إدارة المعاشات والمساعدات	90	2.31	.713	1	3
q5.2 هناك علاقات طيبة بيني وبين زملائي من الاخصائين الاجتماعيين العاملين بإدارة المعاشات والمساعدات	90	2.71	.480	1	3
q5.3 من أسباب نجاحي في العمل علاقتي الطيبة مع المهنيين الآخرين بإدارة المعاشات والمساعدات	90	2.67	.540	1	3
q5.4 يوجد اتصال فعال بيني وبين الجهات الإدارية والفنية بإدارة المعاشات والمساعدات	90	2.23	.654	1	3
q5.5 أتناقش مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات في المشكلات التي تواجه عملي المهني	90	2.61	.594	1	3
q5.6 أتعاون مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات التي تواجه عملي المهني	90	2.58	.599	1	3
q5.7 توجد علاقات طيبة بيني وبين العملاء الذين تخدمهم إدارة المعاشات والمساعدات	90	2.67	.561	1	3
q5.8 تتسم بيئة العمل بإدارة المعاشات والمساعدات بالتنافس بين العاملين بها	90	2.17	.658	1	3

q5.9 توجد علاقات تعاون بيني وبين الزملاء الاداريين والموظفين بإدارة المعاشات والمساعدات	90	2.51	.623	1	3
q5.10 أشارك زملائي بإدارة المعاشات والمساعدات في المناسبات المختلفة	90	2.40	.632	1	3
q5.11 يساعدني رئيسي المباشر حين اجد صعوبة في العمل	90	2.63	.589	1	3
q5.12 يعترف الرؤساء ويقدرّون ما اقوم به من عمل	90	2.43	.704	1	3
q5.13 يسرني ما أجده من تعاون مع زملائي	90	2.62	.572	1	3
q5.14 تراعي إدارة المعاشات والمساعدات النواحي الإنسانية في العمل	90	2.49	.691	1	3
q5.15 حرص إدارة المعاشات والمساعدات على مقترحات الموظفين	90	2.11	.694	1	3
mm	90	2.0000	.00000	2.00	2.00

Wilcoxon Signed Ranks Test

Test Statistics^b

	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
q5.1 - mm يوجد تعاون بيني وبين أعضاء مجلس إدارة المعاشات والمساعدات	-3.810 ^a	.000
q5.2 - mm هناك علاقات طيبة بيني وبين زملائي من الاخصائين الاجتماعيين العاملين بإدارة المعاشات والمساعدات	-7.878 ^a	.000
q5.3 - mm من أسباب نجاحي في العمل علاقتي الطيبة مع المهنيين الآخرين بإدارة المعاشات والمساعدات	-7.385 ^a	.000

q5.4 - mm يوجد اتصال فعال بيني وبين الجهات الإدارية والفنية بإدارة المعاشات والمساعدات	-3.202 ^a	.001
q5.5 - mm أتناقش مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات في المشكلات التي تواجه عملي المهني	-6.822 ^a	.000
q5.6 - mm أتعاون مع زملائي في إدارة المعاشات والمساعدات التي تواجه عملي المهني	-6.604 ^a	.000
q5.7 - mm توجد علاقات طيبة بيني وبين العملاء الذين تخدمهم إدارة المعاشات والمساعدات	-7.276 ^a	.000
q5.8 - mm تتسم بيئة العمل بإدارة المعاشات والمساعدات بالتنافس بين العاملين بها	-2.343 ^a	.019
q5.9 - mm توجد علاقات تعاون بيني وبين الزملاء الإداريين والموظفين بإدارة المعاشات والمساعدات	-6.040 ^a	.000
q5.10 - mm أشارك زملائي بإدارة المعاشات والمساعدات في المناسبات المختلفة	-5.091 ^a	.000
q5.11 - mm يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل	-6.964 ^a	.000
q5.12 - mm يعترف الرؤساء ويقدرون ما أقوم به من عمل	-4.993 ^a	.000
q5.13 - mm يسرني ما أجده من تعاون مع زملائي	-7.000 ^a	.000
q5.14 - mm تتراعي إدارة المعاشات والمساعدات النواحي الإنسانية في العمل	-5.500 ^a	.000

mm - q5.15 محرص إدارة المعاشات والمساعدات على مقترحات الموظفين	-1.508 ^a	.132
---	---------------------	------

a. Based on positive ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
mq5 المتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.	90	2.4763	.41969	.04424

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
mq5 المتغيرات المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.	10.766	89	.000	.47630	.3884	.5642

Correlations

Correlations

	mq1 مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي بإدارة المعاشات والمساعدات ب صندوق التضامن الاجتماعي	mq2 المتغيرات المرتبطة بالقدرة الإبداع كمؤشر الابتكار للمحددات المهنية للرضا الوظيفي
mq1 مؤشرات جودة الأداء المهني الأخصائي بإدارة المعاشات والمساعدات ب صندوق التضامن الاجتماعي	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.567**
		.000

بصندوق التضامن الاجتماعي	N	90	90
المرتبطة	Pearson Correlation	.567**	1
بالمؤشر للمحددات الفنية والمهنية	Sig. (2-tailed)	.000	
للرضا الوظيفي	N	90	90

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

بصندوق التضامن الاجتماعي	المؤشرات	جودة الأداء	المرتبطة	بظروف العمل	بالمؤشر للمحددات الفنية والمهنية	للرضا الوظيفي
بصندوق التضامن الاجتماعي	المؤشرات	جودة الأداء	1	.470**	.000	90
بصندوق التضامن الاجتماعي	المؤشرات	جودة الأداء	Sig. (2-tailed)	.000		
بصندوق التضامن الاجتماعي	N	90	90	90	90	90
بصندوق التضامن الاجتماعي	المؤشرات	جودة الأداء	1	.470**	.000	90
بصندوق التضامن الاجتماعي	المؤشرات	جودة الأداء	Sig. (2-tailed)	.000		
بصندوق التضامن الاجتماعي	N	90	90	90	90	90

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

بصندوق التضامن الاجتماعي	المؤشرات	جودة الأداء	المرتبطة	بظروف العمل	بالمؤشر للمحددات الفنية والمهنية	للرضا الوظيفي
بصندوق التضامن الاجتماعي	المؤشرات	جودة الأداء	1	.352	.044	90
بصندوق التضامن الاجتماعي	المؤشرات	جودة الأداء	Sig. (2-tailed)	.044		
بصندوق التضامن الاجتماعي	N	90	90	90	90	90

90	90	N	بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي
1	.352	Pearson Correlation	المرتبطة المتغيرات m4q
	.044	Sig. (2-tailed)	بالرواتب والحوافز والمكافأة كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.
90	90	N	

Correlations

المرتبطة بال علاقات مع الزملاء والرؤساء كمؤشر للمحددات للمؤسسية والمجتمعية للرضا الوظيفي.	المؤشرات m1q	جودة الأداء المهني الأخصائي بإدارة المعاشات والمساعدات بصندوق التضامن الاجتماعي
.635**	1	Pearson Correlation
.000		Sig. (2-tailed)
90	90	N
1	.635**	Pearson Correlation
.000		Sig. (2-tailed)
90	90	N

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ويقصد بمعدل الأداء :

كمية العمل الذي ينجزها فرد واحد أو مجموعة من الأفراد خلال زمن معين تحت الظروف الطبيعية للعمل أو مقدار الزمن اللازم لإنجاز كمية من العمل.

(1) جمال شحاته حبيب : العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الثاني ، أبريل 1997 ، ص 158

(2) احمد زكي بدوي :معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، بيروت مكتبة لبنان ، 1987 ، ص