



العدد
الثالث
يونيو 2024

مَجَلَّةُ لِسَانِ الْقَلَمِ

مجلة علمية محكمة نصف سنوية
تصدر عن جامعة نالوت

الجزء الأول



| | | |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 200 | حروف الجواب وأثرها في كتاب نهج البلاغة د. عبد الوهاب إبراهيم المحروق كلية الآداب الأصابعة - جامعة غريان | 8 |
| 219 | تجليات الغربة في شعر ابن زيدون د. خالد عبد السلام خليفة كلية الآداب الأصابعة - جامعة غريان | 9 |
| 254 | صعوبات الانتقال الديمقراطي في ليبيا د. الصادق خميس البريكي كلية القانون والعلوم السياسية - جامعة غريان | 10 |
| 281 | التوزيع المركب (رايلي-الأسى): دراسة خصائصه وتقدير معالمه باستخدام المحاكاة أ. حنان الحسيني عبدالله كلية الآداب الأصابعة - جامعة غريان | 11 |
| 304 | المخطط الاجتماعي ودوره في رسم السياسة الاجتماعية أ. المهدي علي الازهري كلية التربية طبقة - جامعة الزنتان | 12 |
| 331 | تأثير أخلاقيات الأعمال في النشاطات الوظيفية للمنظمة: مدخل نظري د. سمير إبراهيم سليمان الرويمض كلية المحاسبة الرجبان - جامعة الزنتان | 13 |
| 365 | العوامل الإدارية المؤثرة على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي د. عواطف عمر المجبري كلية الآداب - جامعة طرابلس | 14 |
| 393 | تأثير الظاهرة الحزبية على الهياكل الدستورية في النظامين الإنجليزي والأمريكي دراسة مقارنة د. وائل عبدالله بيوض كلية القانون والعلوم السياسية - جامعة غريان | 15 |
| 422 | تقييم أداء مجلس الأمن من خلال الحالة السورية د. عبد الستار الهادي الحصن كلية القانون والعلوم السياسية - جامعة غريان | 16 |
| 464 | التأثير الثقافي الأجنبي على الحياة الأدبية في العصر العباسي الأول (132 - 232 هـ) الشعر والنثر كأنموذج أ. أسماء أحمد الأحمر كلية الآداب - جامعة غريان | 17 |

العوامل الإدارية المؤثرة على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي

د. عواطف عمر المجبري

كلية الآداب - جامعة طرابلس

الملخص

لقد تبين من خلال العمليات الإدارية إن المؤسسات الاجتماعية يمكن أن تفشل في أداء مهمتها في ظل الإدارة الغير ناجحة ومما لا شك فيه إن كفاءة هذه المؤسسات يكمن في توفر العديد من العوامل التي تساعد على نجاحها الأهم مثل العوامل المؤسسية والمجتمعية والإدارية في هذا البحث تم التركيز على العوامل الإدارية باعتبارها أهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين داخل هذه المؤسسات بوجه عام وعلى الأخصائي الاجتماعي بوجه خاص .

وعليه فإن هذا البحث يهدف إلى التعرف على العوامل الإدارية المؤثرة على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية .

الكلمات المفتاحية:

العوامل الإدارية - والرضا الوظيفي- المؤسسات الاجتماعية- الأخصائي الاجتماعي .

Abstract:

It has been shown through administrative processes that social institutions can fail in performing their mission in light of unsuccessful management. There is no doubt that the efficiency of these institutions lies in the availability of many factors that help their success, the most important of which are institutional, societal and administrative factors. In this research, the focus was on Administrative factors as the most important factors that

affect the job satisfaction of employees within these institutions in general and the social worker in particular.

Accordingly, this research aims to identify the administrative factors affecting the job satisfaction of social workers in social institutions.

Keywords:

administrative factors and job satisfaction, social institutions - social worker.

مقدمة

تعتبر المؤسسات الاجتماعية من أهم القطاعات العاملة في أي مجتمع من المجتمعات التي تسعى إلى التنمية وترجع أهمية دراسة المؤسسات الاجتماعية إلى أن هذه المؤسسات حقيقة واقعية وذلك لأن تأثيرها كبير على الإنسان وإن دراستها تساعدنا على تفهم مكوناتها حتى يمكننا بالتالي توجيهها الوجهة السليمة لإشباع احتياجات الإنسان بصورة رشيدة والعمل على زيادة وفعالية أداء رسالتها لأجل ذلك حضرت المدرسات الاجتماعية باهتمام الباحثين الدراسيين نظراً لأهميتها حيث تعددت البحوث والدراسات العلمية التي تعرضت للعوامل التي تؤثر على هذه المؤسسات خاصة العوامل الإدارية التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالكوادر الوظيفية التي تشغل فيها ومدى وصولهم إلى الرضا الوظيفي بحيث يمكن أن يؤدي عملهم بكفاءة وفعالية ومن ضمن هذا الكادر الأخصائي الاجتماعي داخل المؤسسات الاجتماعية إذ إن الرضا الوظيفي يعد من أهم الاتجاهات المتعلقة بأداء العمل بشكل فعال مما دعا إلى دراسته باستمرار ولا يزال يحظى باهتمام في مختلف المؤسسات حيث تنعكس آثار هذا الرضا على العمل وعلى المؤسسات ودراسة العوامل الإدارية المؤثرة على الرضا الوظيفي من المؤسسات الاجتماعية أصبح ضرورة حتمية لضمان سير العمل فيها بشكل يؤدي إلى تحقيق الغرض من انشائها .

مشكلة البحث

تلعب المؤسسات دوراً حيوياً في حياة الإنسان المعاصر ويمكن القول أن هذه المؤسسات تكاد تسيطر على جوانب الحياة المختلفة، إذ يتولى اشباع الحاجات الإنسانية من خلال ما تقدمه من خدمات في المجالات كافة ولهذا يمكن تسمية المجتمع المعاصر بالمجتمع التنظيمي أو مجتمع المؤسسات .

ولقد أصبح من المؤكد إن كفاءة المؤسسات الاجتماعية في تحقيق أهدافها يرتبط بكفاءة إدارتها لدرجة تجعلنا نؤمن بأن كفاءة الإدارة هي الألية الفعالة لإنجاز أهداف السياسة الاجتماعية .

ولقد أظهرت التجربة من خلال الممارسات الإدارية إن المؤسسات الاجتماعية يمكن أن تفشل في ظل الإدارة السيئة وما من شك أن كفاءة هذه المؤسسات يرتكز على ايدي الذي يعملون فيها لذلك لابد من التركيز على إدارة هذه المؤسسات ورضا العاملين فيها حتى يمكن أن تحقق هذه المؤسسة أهدافها .

عليه فإنه عن القول إن الإدارة كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية دوراً في إدارة برامج الخدمة الاجتماعية من خلال مؤسساتها المختلفة، إذ هي وسيلتنا للمواءمة بين الموارد والحاجات ومواجهة الاحتياجات المتجددة في ظل ندرة الموارد وقلة الإمكانيات التحويلية، كما إنها وسيلتنا لترجمة الحاجات الاجتماعية إلى أعمال تنفيذية في شكل برامج وخدمات لمساعدة من عجزوا عن اشباع احتياجاتهم الضرورية للنمو والتفاعل الإيجابي مع مجتمعهم .

إلا أن تلك المؤسسات بالرغم من أهميتها تواجهها عوامل تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين بها وخاصة الأخصائي الاجتماعي فالرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية يعتبر حيز الزاوية في الأداء الوظيفي، إذا يقع على عاتقه

العمل المتقن وبأعلى معدلاته لا شيء إلا أنه ملتزم أخلاقياً ومهنياً واجتماعياً بأداء ما يكلف به من مهام من أجل الحفاظ على وظيفته الاجتماعية في المجالات المختلفة منها عوامل تتعلق بالأخصائي الاجتماعي نفسه وبدوافعه وانفعالاته، وبعضها يتعلق ببيئة العمل والبعض الآخر يتعلق بالعوامل الإدارية لبنية التنظيم الإداري، والصراع بين الإدارة والاختصاصي الاجتماعي نتيجة عدم فهم قيم وخصائص المهنة للخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى بعض العوامل الإدارية المرتبطة بعمليات الإدارة .

وهذا ما أكدته العديد من الدراسات منها دراسة (حمزوي رياض) التي توصلت إلى إن بعض المؤسسات الاجتماعية تعاني من عدم وضوح أهدافها وبناءها التنظيمي مما يؤثر على رضا الوظيفي للعاملين من أجلها .

كما تناولت دراسة (مدني) 1991 حول التخطيط لتدعيم الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية إن العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي تمثلت في العوامل الإدارية المرتبطة بالتخطيط والتنسيق الإداري داخل المؤسسات الاجتماعية . وبناء على تقدم من أهمية الرضا الوظيفي لدى الاختصاصي الاجتماعي في المؤسسات الاجتماعية وضرورة العمل على إزالة كل ما من شأنه أن يؤثر على هذا الرضا فإن هذا البحث يستهدف تحديد العوامل الإدارية المؤثرة على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية.

أهمية البحث :

1. تعد المؤسسات الاجتماعية من المجالات الهامة والحيوية في الممارسة الوظيفية والخدمة الاجتماعية، ومن ثم أن معرفة العوامل الإدارية التي تؤثر على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية يعد مطلباً ضرورياً

لتطوير أدائه .

2. نوضح بعض المؤشرات التي يمكن الارتكاز عليها في وضع وتنفيذ البرامج التي يمكن من خلالها تطوير فعالية عمل الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية.

3. وجود مؤشرات للرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية يساعد على تحديد مهامه وتؤدي إلى تحسين أدائه الوظيفي وفعالية دوره .

4. تتبیه ذوی الاهتمام إلى العوامل التي تعزز على الرضا الوظيفي للأخصائي بالمؤسسات الاجتماعية .

أهداف البحث :

1. التعرف على المستوى العام للرضا الوظيفي لدى الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية.

2. التعرف على العوامل الإدارية المرتبطة بالتخطيط والتنظيم الإداري والتي لها علاقة بعدم الرضا الوظيفي الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية .

3. الكشف على العوامل الإدارية المرتبطة بالتوجيه والإشراف والتمويل الإداري والتي لا علاقة بعدم الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية .

تساؤلات البحث :

1. ما المستوى العام للرضا الوظيفي لدى الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية ؟

2. ما العوامل الإدارية المرتبطة بالتخطيط والتنظيم الإداري والتي لها علاقة بعدم الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية ؟

3. ما العوامل الإدارية المرتبطة بالتوجيه والإشراف والتحويل الإداري والتي لا علاقة

بعدم الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية ؟

مفاهيم ومصطلحات البحث

1. مفهوم العوامل :

يعرفها البعض بأنها مجموعة العقائد والتقاليد والقيم التي يشترك غالبية أفراد المجتمع في اعتناقها وهي متعددة نظراً لأنها تتسع لكل عامل يساهم في تحديد مقومات المجتمع (السكري: 2000، ص5) .

وهي كل ما يتصل بالإنسان ويؤثر في سلوكه ومستوى أدائه والتفاعل بينه وبين الآخرين (عباس: 1985، ص55) .

ويقصد بالعوامل هنا العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية ويتم التركيز في هذا البحث على العوامل الإدارية المرتبطة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والتمويل الإداري بالمؤسسة الاجتماعية.

2. مفهوم الرضا الوظيفي :

يقصد بالرضا الوظيفي : مجموعة من ردود الأفعال التي ينتج عنها سلوك نفسي معين يقرب الفرد من عمله أو يبعده عنه وهو الظروف والعوامل النفسية والمادية والبيئية والمجتمعية التي تساهم متظاهرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد (كامل مصطفى، 1990، ص70).

كما إنه الرضا الكلي الذي يستمده العامل من مهنته وجماعة العمل التي يعمل معها ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم والبيئة التي يعمل معها وبالمط التكويني لشخصيته. وبالتالي نستطيع أن نضع تعريفاً إجرائياً للرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في هذا البحث كالتالي :

الرغبة في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية والسعي نحو تحقيق الأهداف الوظيفية،

وشعور الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية بالرضا من ممارسة مهنته ومن فريق العمل الذي يعمل من خلاله وكذلك من المؤسسة التي يعمل فيها وذلك لتوفر البيئة الإدارية وعملياتها بشكل يسمح للأخصائي الاجتماعي تحت إشراف وتوجيه وتخطيط وتنظيم إداري ملائم.

3. مفهوم الأخصائي الاجتماعي :

الإخصائي الاجتماعي هو ذلك المتخصص في الخدمة الاجتماعية تتوفر لديه القدرة والمهارة في استخدام الأساس المهاري ومنهج حل المشكلة متعدد المستويات والتعامل مع بيئات متعددة وانساق مختلفة لأحداث التغيرات التي تؤدي إلى زيادة الأداء الاجتماعي إلى أقصى درجة ممكنة (علي ابو المعاطي: 2002، 234).

وهو ذلك المتخصص في الخدمة الاجتماعية بحيث يكون لديه المهارة والقدرة على العمل مع مختلف المواقف مع مجموعات متنوعة من العمل ويساهم في حل المشكلات الفردية والاجتماعية باستخدام مهاراته وعلى مستويات مختلفة تتراوح ما بين الفرد والمجتمع (علي ابو المعاطي: 2002، 233) وعليه يمكننا أن نضع تعريفاً اجرائياً للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية كالتالي :

الشخص الوظيفي المتخصص في الخدمة الاجتماعية والمعد علمياً وعملياً يعمل في المجال المدرسي يستخدم مهاراته الوظيفية .

4. مفهوم المؤسسة الاجتماعية :

المؤسسة الاجتماعية عبارة عن مؤسسات يتم بناءها بشكل مقصود لتحقيق أهداف محددة يعجز الجهد الفردي عن تحقيقها (السيد الدين: 2008، ص119) كما أنها المؤسسة المتخصصة في خدمة الأفراد والجماعات والمجتمعات لتحقيق أهداف مشتركة، كما أنها كيان منسق ومنظم أقيم بموجب القوانين السائد من أجل

تنفيذ أعمال وأنشطة لا تهدف إلى الربح المادي (محمد منال: 2003، ص45) وعليه فإن الباحثة تعرف المؤسسة الاجتماعية اجرائياً بأنها تلك المؤسسات التي تقدم خدمات المستفيدين لإشباع احتياجاتهم وحل مشاكلهم .
الإطار النظري للبحث :.

1. الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي وأهميته :.

الرضا الوظيفي الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها (النجار: ب ث، ص83) وعليه إن الرضا الوظيفي مرتبط بالآتي :

1. إن الرضا الوظيفي يرتبط بمدى اشباع الفرد لحاجاته من خلال ممارسة العمل في المهنة التي يقوم بها .
 2. إن الرضا الوظيفي يرتبط بمدى توافر العوامل الإدارية الملائمة لأداء عمله .
 3. يرتبط الرضا الوظيفي بمدى تحقيق أو انجاز الأهداف المطلوبة .
- وما نقصده بالرضا الوظيفي في هذا البحث :

درجة شعور الإخصائي الاجتماعي بعدم الرغبة في ممارسة مهنته نتيجة تفاعل عوامل إدارية متعددة منها عوامل مرتبطة بالتخطيط أو التنظيم الإداري وعوامل مرتبطة بالتوجيه والإشراف والتحويل الإداري .

أهمية الرضا الوظيفي :

يعتبر رضا الاخصائي الاجتماعي بمؤسسة معين من أهم مؤشرات نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها.

وفيما يلي نتناول أهمية الرضا الوظيفي لكل من :

الفرد والمؤسسة والمجتمع: فعلى مستوى الفرد فإن الرضا الوظيفي لدى الأفراد يؤدي إلى الرضا على مستوى معيشتهم، ويؤدي كذلك إلى الاستقرار في العمل وهذا بدوره ينعكس على حياتهم الشخصية، وعلى طموحهم، والعكس صحيح بالنسبة للأفراد التي يكون رضاهم على عملهم منخفضاً، وانجراف كثير من الراشدين وما يعترتهم من مشكلات نفسية ناتج عن عدم قبولهم أو رضاهم عن عملهم بتلك المؤسسات التي يعملون بها .

وتتضح أهمية الرضا الوظيفي لدى الاخصائي الاجتماعي (علي إيمان: 2000، 17)

1. إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الإخصائيين الاجتماعيين العاملين في المؤسسات المختلفة .

2. إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الاخصائيين الاجتماعيين العاملين .

3. هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والانتاج في العمل فكلما كانت هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي كان هناك درجة عالية من الانتاج .

اما على مستوى المؤسسة يعتبر تحقيق الرضا الوظيفي من الأولويات المهمة في المؤسسة بهدف إنجاح سير العمل وانتظامه بها، فالمؤسسات المتقدمة تهدف إلى تحقيق الرضا عن العمل للأفراد العاملين بها وتنمية مشاعر الانتماء والسلوك الانتمائي لديهم، وإيجاد الدافع لديهم لبذل المزيد من الجهد والأداء.

وحيث أن نجاح المؤسسات يعتمد بشكل عام على مدى فاعلية الأفراد في أدائهم لأعمالهم والتي تتوقف بدورها على درجة رضاهم ومستوى حماسهم للعمل، ومن ثم فإن رضا الأفراد عن أعمالهم له أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة هذا بالإضافة إلى أنه

يعتبر من أهم المؤشرات على نجاح المنظمة على أساس افتراض أن المؤسسات التي لا يشعر العاملون فيها بالرضا عن العمل وبيئة العمل بشكل عام سيكون حظها في النجاح أقل من المنظمات التي يكون رضا العاملين فيها مرتفعاً كذلك فإن تحقيق الرضا الوظيفي يؤدي إلى استقرار العاملين بمؤسسات العمل المختلفة ويجنبها إهدار الأموال ويقلل من النفقات، كذلك فإن المنظمات التي يتسم العاملون بها بمستوى رضا مرتفع أقل تغييراً من العاملين أصحاب درجات الرضا الوظيفي المنخفض (المشعان: 1993، 286).

أما على مستوى المجتمع فيعد تحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي بين العاملين في المنظمات المختلفة داخل المجتمع أمراً مهماً وذلك يتأتى من خلال الاهتمام بنفسية العامل الذي يدير الآلة علاوة على أن انخفاض الانتاج وما يبعثه من كساد ينال من الاقتصاد العام للمجتمع (العسيوي: 1988، 8).

إذا فإن رضا العاملين عن العمل في مؤسساتهم ينعكس كما قلنا على المؤسسة وبالتالي تستطيع هذه المؤسسات أن تحقق أهدافها التي من شأنها تحقيق سياسات المجتمع في البناء والتطوير وذلك باختفاء السلوك السلبي .

إذا يمكن اجمال أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع في النقاط التالية :

1. يساهم الرضا الوظيفي في رفع الروح المعنوية للعاملين مما يحول دون انخفاض الانتاج .
2. يساعد الرضا الوظيفي في تحقيق المؤسسة لأهدافها وبالتالي تتحقق سياسات المجتمع في البناء والتطوير وينخفض العجز في ميزانية المدفوعات.
3. يمكن للرضا الوظيفي أن يساهم في اختفاء السلوك السلبي ويحقق التنمية الصحية للمجتمع ككل.

2. العوامل الإدارية المؤثرة على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي .:

هناك العديد من العوامل الإدارية تؤثر على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي إذا ما أمكن لنا تصور أن الرضا الوظيفي يعتبر عاملاً تابعاً لعدة عوامل إدارية مختلفة يتأثر بها الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية إيجاباً وسلباً وذلك تبعاً للتخطيط والتنظيم الإداري المحيط بنسبة العمل التي تعمل خلالها الأخصائي الاجتماعي وكذلك العوامل الإدارية المرتبط بالتوجيه والإشراف الإداري والتي تؤثر أيضاً على رضا الوظيفي وتمثل هذه العوامل في الآتي :

أولاً : العوامل الإدارية المرتبطة بالتخطيط والتنظيم الإداري :-

الجدير بالذكر أن التخطيط الإداري غالباً ما يعد من الركائز التي تهتم بها المؤسسات الاجتماعية فالتخطيط الجيد يوفر الأساس القوي والتوجيهات السليمة لنجاح المؤسسة (إبراهيم محمد: 2006، 169) والتخطيط هو عملية تقوم على المنهج العلمي لتوجيه واستثمار طاقات وموارد المجتمع عن طريق مجموعة من القرارات الرشيدة للوصول إلى وضع اجتماعي أفضل مرغوب فيه خلال فترة زمنية محددة وذلك في ضوء أبو تويه وثقافة وقيم المجتمع (المليجي إبراهيم: 2005، 215) .

عليه فإن هناك عوامل مرتبطة بالتخطيط الإداري داخل المؤسسات الاجتماعية كدم الامتناع بالتخطيط وعدم مرنة الخطة وصعوبة وضع التقديرات الدقيقة التي تعتمد عليها الخطة أو عدم صحتها .

وعليه فإن للتخطيط السليم في المؤسسة الاجتماعية أهمية بالغة في الوصول إلى الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي مما يدفعه إلى العمل داخل بيئة سليمة قادرة على الابتكار، كما أن غياب التخطيط يفقد العمل أهم مقومات نجاحه .

أما فيما يتعلق بالتنظيم الإداري، فإنه يعني ذلك الهيكل الذي يضم مجموعة من

الأفراد بينهم علاقات معينة ويسعون لتحقيق هدف مشترك، كما أنه تصميم البناء الوظيفي للمؤسسة كمنسق اجتماعي مع تحديد واضح لأدوار من يعمل في هذا التنظيم وتأمين التكامل بينهما لتحقيق الأهداف المنشودة (الشنواني، 1997، ص 88) .

تستطيع القول أنه إذا كان التخطيط أساس برامج المؤسسات الاجتماعية فإن التنظيم هو إطارها الذي يتم فيه تحديد المسؤوليات والسلطات وبعد تحديد أهداف المؤسسات الاجتماعية من خلال التخطيط الجيد، لا بد أن يكون هناك منظم ملائم من خلاله يتم إنجاز الخطط وتحقيق الأهداف بأعلى مستوى للأداء في أصر وقت داخل تكلفة ولا يمكن الوصول إلى ما سبق ما لم يكن هناك مستوى من الرضا الوظيفي ليقول بيئة عمل فعالة ومحفزة للعمل .

هذا ويمكن أن نحضر بعض العوامل الإدارية المرتبطة بالتنظيم الإداري والتي لها علاقة بالرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في المؤسسة الاجتماعية كعدم تقسيم العمل داخل المؤسسة بصورة محددة وعدم الاعتراف بالتخصص وقيام النظم على أسس وقواعد لا تتسم بالموضوعية بالإضافة إلى أنه لا يتمشى مع طبيعة الأهداف المراد تحقيقها .

ثانياً : العوامل الإدارية المرتبطة بالتوجيه والإشراف والتمويل الإداري والمرتبطة بالرضا الوظيفي لدى الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية .

إن التوجيه والإشراف الإداري يهدف إلى خلق مناخ ملائم لتحقيق أهداف المؤسسة الاجتماعية، إذ أن الخطط الجيد والتنظيم الأمثل لا يكفيان لضمان إنجاز الأفراد لما يكلفون به من أعمال والوصول إلى الرضا الوظيفي الذي ينعكس على الانجاز والأداء الجيد بل إن الأمر يستدعي أن يتحمل الإدارة مسؤولية توجيه الأفراد وإلى الاتجاه الذي يحقق الأهداف المطلوبة .

كما أنه يهتم لوضع المؤسسة للسير تخطي ثابتة نحو تحقيق الأهداف ويضمن سير العمل بالمستوى المطلوب الذي يضمن دوماً رضا وظيفياً للأخصائي الاجتماعي يسمح بتحقيق الأهداف المطلوبة .

ومما لا شك فيه فإن توجيه الأفراد من خلال اصدار التعليمات والتوجيهات للعاملين بالمؤسسة الاجتماعية ومنهم الاخصائي الاجتماعي المكلف بالعمل يمثل جانباً مهماً يؤثر على الرضا الوظيفي لهن اما الجانب الثاني فهو كيفية الاتصال من الوحدات الإدارية والعاملين بالمؤسسة الاجتماعية وبالتالي اتخاذ القرارات السليمة والواعية التي تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة والوصول إلى رضا وظيفي ملائم لخلق بيئة عمل جيدة .

ويمكن القول إن العوامل الإدارية المرتبطة بالتوجيه والاشراف والمؤثرة على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية عينة تمثل في عدم وضوح الأوامر والتعليمات الصادرة وضعف الاشراف والقيادة وضعف أساليب الاتصال وعدم وجود أساليب التحضير المناسبة .

أما فيما يتعلق بالتمويل الإداري باعتباره أحد العوامل الإدارية المؤثرة على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية فإن التمويل هو تزويد المؤسسات الاجتماعية بالأموال اللازمة لتحقيق أغراضها التي قامت من أجلها (بدوي، 2007، ص265) .

فالتمويل هو العنصر الأساسي لاستمرار المؤسسة الاجتماعية فإذا لم يتوافر المال اللازم لأداء المؤسسة لأغراضها وأنشطتها، أدى ذلك لعدم استقرارها، كما انه احد العناصر الأساسية التي تساهم في توفير الحوافز المادية التي تكافئ بها عمل الاخصائي الاجتماعي وهذا يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي له مما ينعكس ايجابياً

على أدائه لصالح المؤسسة الاجتماعية .

ويمكن القول إن العوامل الإدارية المرتبطة بالتمويل الإداري والتي لها علاقة بالرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية قلة الموارد المالية وسوء استخدامها أو توزيعها، ضعف فاقد كبير في الاتفاق وعدم وجود موارد بديلة، بالإضافة إلى ضعف الرقابة المالية .

3. الأخصائي الاجتماعي في المؤسسات الاجتماعية :.

يعرف الأخصائي الاجتماعي بأنه الشخص المهام الذي يمارس بأي مؤسسة من مؤسسات الرعاية الاجتماعية والتي قد ترتبط بدوره بحيث يحقق التفاعل بين العاملين بها وما يرتبط بها من مهام ووظائف وعمليات الإدارة (خاطر، 2001، 250) وتشير الباحثة عن موقع أو منصب الأخصائي الاجتماعي في إدارة المؤسسات الاجتماعية حيث أنها وظيفة مستمدة من موقع مقرر في البناء الوظيفي للمؤسسة، او يكون أعلى قمة أو رئيس الهيئة أو المؤسسة فمن ناحية المنصب التنفيذي هناك أهمية في الوظيفة التنفيذية ويمكن القول إن لدور الأخصائي الاجتماعي أبعاد منها :

أ. موقعه داخل المؤسسة : ويكون الأخصائي في المؤسسة الاجتماعية على قمة التنظيم الرسمي للمؤسسة وقد تمتد مسؤولياته إلى مساندة الموظفين على اتخاذ القرارات وتنفيذها

ب. موقعه في علاقته مع العاملين: يتطلب هذا المنصب تيسير العمل بالمؤسسة والحفاظ عليها وتعتبر أعلى وظيفة تبسيطية في العلاقات بين كافة العاملين بالمؤسسة.

ج. موقعه في علاقته بأجهزة الرقابة : أي أن منصب الأخصائي الاجتماعي لا يرتبط بالعاملين بالمؤسسة فقط ولكن أيضاً بالقطاع العام الممثل في المسؤولية الوزارية وذلك بتنمية العلاقات بين المجتمع المحلي والجهة المركزية .

د. موقعه في علاقته بالمجتمع المحلي : أي أن كل اخصائي اجتماعي له رابطة بين المؤسسة والمجتمع المحلي ويعتبر حلقة وصل، ويوجد العلاقة وفي ضوء ذلك يمكن أن يعاد النظر في سياسة المؤسسة الداخلية .
ومن ذلك ترى الباحثة بأن وظيفة الاخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية تتحدد في :

- الاشتراك في صياغة أهداف المؤسسة التي يعمل بها وسياستها ويكون الاهتمام بالمستقبل وليس الحاضر.

- الاختبارات والبحث عن الموارد باعتبار أن تحقيق المؤسسة لأهدافها يستلزم توافر موارد بشرية ومادية لغرض تطويرها .

- أن تكون له نظرة لأنشطة المؤسسة : حيث أن وظيفة الاخصائي الاجتماعي لا تكون لتحقيق خدمات اجتماعية فقط وإنما مساعدة اخصائيين اجتماعيين في وظيفتهم بصورة اكثر كفاءة وفاعلية كأعضاء بالمؤسسة .

ولكي ينجح الاخصائي الاجتماعي للقيام بأدواره في المؤسسات الاجتماعية يجب أن يتقهم ما يلي : (محمد عبد الفتاح: 2006، ص33)

- المؤسسة : من حيث أفرادها وأهدافها وفلسفتها وقيمتها وبنائها التنظيمي والعملاء الذين تخدمهم ومواردها وامكانياتها .

- المحيط الذي تخدمه المؤسسة وتعمل فيه، حيث أن المؤسسة جزء من المجتمع تتأثر بالقوى العاملة فيه وتاريخ المجتمع وعاداته وقيمه .

- التنظيم الإداري : والذي يضم العاملين في المؤسسة والذي يهدف إلى ربطها ببعضها حيث تعمل على تناسق وتكامل .

- وسائل الاتصال بين كافة أقسام وإدارات المؤسسة، فعلى الاخصائي الاجتماعي

أن تكون لديه المعرفة بين شبكة الاتصال بالمؤسسة وإدارتها ومستوى الاتصال ومدى نجاحها في ربط أجزاء المؤسسة بعضها البعض.

- العلاقات بين جماعات العمل : فالعلاقات الناجحة هي التي تتسم بالتعاون فإذا كان الاتصال قد حقق الترابط بين جماعات العمل بعلاقات طيبة وإيجابية سهل ذلك تبادل الخبرات والمعلومات .

كما أن هناك اعتبارات تجعل الاخصائيين الاجتماعيين أكثر قدرة على ممارسة العمل من خلال تحليل المعلومات والمعارف التي يجب أن يدركها المدير عند تعامله مع الناس سواء كانوا عملاء أو مستفيدين من الخدمات أو سواء الذين يعملون في مؤسسات صغيرة أو كبيرة لوحظ أنهم محتاجين إلى تنمية أساليب الاتصال مع غيرهم، إضافة إلى عملية تقديم الخدمات للعملاء وهي جزء أساسي من اعداد الاخصائيين الاجتماعيين .

فالوسائل التي يستخدمها المديرين لتحقيق معدلات مرتفعة في الأداء محورها الأساسي الاخصائيين الاجتماعيين، حيث أن الاخصائي الاجتماعي متخصص في تقديم الخدمات بطرق معينة تم التدريب عليها، ويكون تركيزه على دراسة احتياجات العملاء قبل اصدار القرار الإداري الخاص بتقديم الخدمة .

الإجراءات المنهجية .:

أولاً : نوع البحث :

يعتبر هذا البحث من البحوث الوصفية حيث أن هذا النوع أكثر ملائمة لمشكلة البحث من حيث الامام بجوانبها المختلفة وتحليل أبعادها المتعددة والبحث الحالي يستهدف وصف وتحديد العوامل الإدارية المؤثرة على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي .

ثانياً : منهج البحث :

المنهج الملائم للبحث يجب أن يرتبط ارتباطاً وثيقاً بموضوع وأهداف البحث، وفي هذا البحث قامت الباحثة باستخدام منهج المسح الاجتماعي وذلك نظراً لأنه يتمشى مع نوع البحث ومشكلته حيث أنه يساعد في التعرف على العوامل الإدارية المؤثرة على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية وسوف يتم استخدام منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين لمؤسسة دار رعاية الطفل، دار البنات بمدينة طرابلس.

ثالثاً : أدوات البحث :

لقد تم الحصول على المعطيات الميدانية لهذا البحث باستخدام أدوات من ضمنها أهداف وطبيعة المنهج المستخدم، وتمثلت هذه الأدوات في البحث المكتبي والذي اشتمل على المعلومات النظرية المرتبطة بموضوع البحث واستمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات دار رعاية الطفل ودار البنات بمدينة طرابلس.

رابعاً : مجالات البحث :

1. المجال المكاني: تمثل المجال المكاني في المؤسسات الرعاية الاجتماعية دار رعاية الطفل ودار البنات بمدينة طرابلس .
2. المجال البشري : يتمثل في كافة الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات المذكورة .
3. المجال الزمني تم جمع البيانات في الفترة 2024/1/15 إلى 2024/2/25 .

عرض البيانات وتفسيرها :

جدول رقم (1) يوضح خصائص مجتمع البحث

| ر.ت | الخصائص | المتغيرات | العدد | التكرار |
|---------|------------------|-------------------------|-------|---------|
| 1 | النوع | ذكر | - | 0% |
| | | انثى | 20 | 100% |
| المجموع | | | | |
| 2 | العمر | 25 لأقل من 30 سنة | 4 | 20% |
| | | 30% أقل من 40 سنة | 6 | 30% |
| | | من 40 فأكثر | 10 | 50% |
| المجموع | | | | |
| 3 | المستوى التعليمي | ليسانس خدمة اجتماعية | 15 | 75% |
| | | بكالوريوس خدمة اجتماعية | 5 | 25% |
| المجموع | | | | |
| 3 | سنوات الخبرة | من 5 سنوات لأقل من 10 | 6 | 30% |
| | | من 10 لأقل من 15 | 12 | 60% |
| | | من 5 فأكثر | 2 | 10% |
| المجموع | | | | |
| المجموع | | | | |

يتضح من الجدول رقم (1) الخاص بوصف خصائص مجتمع البحث من حيث النوع أن مجتمع البحث كان من الإناث بنسبة بلغت (100%) أما التركيب العمري لمجتمع البحث فقد كانت أعلى نسبة من كانت أعمارهن من (40 سنة فأكثر) بنسبة بلغت (50%) يليها ممن بلغت اعمارهن من (30 سنة لأقل من 40) بنسبة بلغت (30%) أما من كانت أعمارهن (25 لأقل من 30 سنة) فقد بلغت نسبتهم (20%) كما كشفت نتائج البحث أن المستوى التعليمي لمجتمع البحث فإن كل مجتمع البحث

خريجات الخدمة الاجتماعية حيث بلغت نسبة من حملوا شهادة ليسانس خدمة اجتماعية (75%) أما من كان لديهم بكالوريوس خدمة اجتماعية فقد بلغت (25%) اما فيما يتعلق بسنوات الخبرة فقد جاءت أعلى استجابة للمبحوثات ممن كانت لديهن خبرة في المجال (من 10 سنوات لأقل من 15) حيث بلغت نسبتهن (60% يليها من 5 سنوات لأقل من 10) بنسبة بلغت (30%) تم من (15 سنة فأكثر) بنسبة بلغت (10%) .

جدول رقم (2) يوضح المستوى العام للرضا الوظيفي لدى الاخصائي بالمؤسسة الاجتماعية

| ت | العبارة | لا | نعم | مجموع الأوزان | النسبة المئوية المجمعة | الترتيب |
|---|---------------------------------------------------------------|----|-----|---------------|------------------------|---------|
| 1 | لا اتمتع بمزايا مادية يتمتع بها غيري من المشتغلون في مهن أخرى | 17 | 2 | 54 | 16.2 | 4 |
| 2 | لا اعتقد بأن ساعات العمل الاسبوعية مناسبة | 18 | 2 | 56 | 16.8 | 3مكرر |
| 3 | لا اتحصل على تقدير والتشجيع المعنوي من قبل المسؤولين | 16 | 2 | 52 | 15.6 | 5 |
| 4 | لا اشعر بأن وظيفتي تتفق مع ميولي وقدراتي | 20 | | 60 | 18.2 | 1 |
| 5 | لا اعتقد بأن مرتبي يتوافق مع ما أقوم به | 19 | 1 | 60 | 18.2 | 1مكرر |
| 6 | لا تتبج لي الوظيفة فرصة الحصول على الترقية في حينها | 20 | 0 | 60 | 18.2 | 1مكرر |
| 7 | لا اعتقد أن وظيفتي تحقق لي | 17 | 3 | 58 | 17.4 | 2 |

| | | | | | | | |
|------|------|-----|---|----|-----|----------------------------------------------|----|
| | | | | | | الاستقرار النفسي والاطمئنان على مستقبلي | |
| مكرر | 15.6 | 52 | 0 | 4 | 16 | لا يتقبل رؤسائي في العمل اقتراحاتي | 8 |
| 3 | 16.8 | 56 | 0 | 2 | 18 | لا تتيح لي الوظيفة فرصة التجديد | 9 |
| 6 | 15.1 | 50 | 2 | 3 | 15 | الامكانيات داخل لا تسعدني على أداء وظيفتي | 10 |
| | | 498 | 6 | 18 | 176 | المجموع | |

القوة النسبية 76.72%

أوضحت نتائج الجدول رقم (2) المتعلق بالمستوى العام للرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية إن القوة النسبية لهذا المحور بلغت (76.72%) وقد جاء ترتيب العبارات كالتالي:

جاء في الترتيب الأول كلاً من العبارات التالية (إلا أشعر بأن وظيفتي تتفق مع ميولي وقدراتي، لا اعتقد بأن مرتبي يتوافق مع ما أقوم به، لا تتيح لي الوظيفة فرصة الحصول على الترقية في حينها، بنسبة مرجحة بلغت (18.2%) بينما جاء في الترتيب الثاني (لا اعتقد أن وظيفتي تحقق لي الاستقرار النفسي والاطمئنان على مستقبلي) بنسبة مرجحة بلغت (17.4%) وجاء في الترتيب الثالث كلاً من (لا تتيح لي الوظيفة فرصة التجديد، لا اعتقد بأن ساعات العمل الاسبوعية مناسبة بنسبة مرجحة بلغت (16.8%) وفي الترتيب الرابع (لا اتمتع بمزايا مادية يتمتع بها غيري من المشتغلون في مهن أخرى) بنسبة مرجحة بلغت (16.2%) وجاء في الترتيب الخامس (لا اتحصل على تقدير والتشجيع المعنوي من قبل المسؤولين، لا يتقبل رؤسائي في العمل اقتراحاتي) بنسبة مرجحة بلغت (15.6%) بينما في الترتيب السادس (الامكانيات داخل المؤسسة لا تسعدني على أداء وظيفتي بشكل جيد) بنسبة مرجحة بلغت (15.1%)

جدول رقم (3) يوضح العوامل الإدارية المرتبطة بالتخطيط والتنظيم الإداري والتي لها علاقة بعدم الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية

| ت | العبارة | ن | س | لا | مهم | النسبة المئوية | الترتيب |
|----|----------------------------------------------------|-----|----|----|-----|----------------|---------|
| 1 | فشل الإدارة في العمل وفقاً للخطة الموضوعة | 15 | 3 | 2 | 50 | 15.2 | 4مكرر |
| 2 | العمل بسر دون تخطيط | 20 | | | 60 | 18.3 | 1 |
| 3 | غياب المعلومات الدقيقة في عملية التخطيط | 16 | 4 | | 52 | 15.6 | 3مكرر |
| 4 | عدم مرونة الخطة | 17 | 2 | 1 | 54 | 16.2 | 2 |
| 5 | غياب المعايير الموضوعية في تقييم الخطة | 15 | 3 | 2 | 50 | 15.2 | 4مكرر |
| 6 | عدم وضوح القوانين واللوائح التي يقوم عليها التنظيم | 14 | 3 | 3 | 48 | 14.4 | 5 |
| 7 | لا يتوفر بالمؤسسة هيكل تنظيمي | 16 | 4 | | 52 | 15.6 | 3 |
| 8 | سيطرة الروتين وتعقد الإجراءات | 15 | | 5 | 50 | 15.2 | 4 |
| 9 | لا توجد سياسات محددة بكل برنامج | 14 | 1 | 4 | 57 | 14.1 | 6 |
| 10 | عدم وضوح التسلسل الإداري | 13 | 4 | 3 | 46 | 13.8 | 7 |
| | المجموع | 155 | 24 | 23 | 509 | | |

القوة النسبية 76.35%

ابرزت نتائج التحليل الاحصائي في الجدول رقم (3) والمتعلق بالعوامل الإدارية

المرتبطة بالتخطيط والتنظيم الإداري والتي لها علاقة بعدم الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي حيث أوضح الجدول أن القوة النسبية لهذا المحور بلغت 76.35% وهذا يدل على أن هناك عوامل إدارية تؤثر على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي ومرتبطة بالتخطيط والتنظيم الإداري وأن ترتيب العبارات كانت كالآتي

جاء في الترتيب الأول (العمل يسير دون تخطيط بنسبة مرجحة بلغت (18.3%) بينما جاء في الترتيب الثاني عبارة (عدم مرونة الخطة) بنسبة مرجحة بلغت (16.2%)، أما الترتيب الثالث عبارة (غياب المعلومات الدقيقة في عملية التخطيط) و (لا يتوفر هيكل تنظيمي) بنسبة مرجحة بلغت (15.6%) أما الترتيب الرابع فجاءت عباراته (سيطرة الروتين وتعقد الإجراءات وفشل الإدارة في العمل وفقاً للتخطيط الموضوعية) بنسبة مرجحة بلغت (15.2%) وجاء في الترتيب الخامس (عدم وضوح القوانين واللوائح التي يقوم عليها التنظيم) بنسبة مرجحة بلغت (14.4%) بينما جاء في الترتيب السادس عبارة لا توجد سياسات محددة بكل برنامج بنسبة مرجحة بلغت (14.1%) بينما جاء في الترتيب السابع الأخير عدم وضوح التسلسل الإداري بنسبة مرجحة بلغت (13.8%).

جدول رقم (4) يوضح العوامل الإدارية المرتبطة بالتوجيه والتمويل الإداري التي لها علاقة بعدم الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي

| ت | البيان | عدد | المتوسط | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | مكرر |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|-------------------|----------------|-------|
| 1 | ضعف الاشراف والقيادة بالمؤسسة | 14 | 2 | 4 | 14.4 | 5مكرر |
| 2 | عدم وضوح الأوامر والتعليمات الصادرة للأخصائي الاجتماعي | 15 | 3 | 2 | 15.6 | 3 |
| 3 | توجد صعوبة في الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين | 18 | | 2 | 16.8 | 1 |
| 4 | لا يناقش المدير الاخصائي الاجتماعي وبأخذ آرائه . | 14 | 2 | 4 | 14.4 | 5 |
| 5 | لا يوجد بالمؤسسة الاجتماعية أفراد متخصصين مسؤولين عند القيام بعملية التوجيه والاشرف | 17 | 2 | 1 | 16.2 | 2 |
| 6 | لا يتوفر بالمؤسسة ميزانية كافية لمقابلة الحاجات الملحة للمستفيدين وتنفيذ برامجها | 15 | 4 | | 14.7 | 4 |
| 7 | ليس للمؤسسة وسائل للحصول على تمويل اضافي في حالة الحاجة اليها | 16 | 2 | 2 | 16.2 | 2مكرر |
| 8 | عدم توفر الموارد المالية اللازمة لتقديم الخدمات | 15 | 2 | 3 | 15.6 | 3مكرر |
| 9 | غالباً ما توجهنا العديد من الصعوبات المالية | 14 | 1 | 5 | 14.1 | 6 |
| 10 | عدم وجود تصور واضح لما ينبغي عملية في حالة نقص الميزانية | 13 | 3 | 4 | 13.8 | 7 |
| | المجموع | 151 | 21 | 27 | 506 | |

القوة النسبية 75.92%

يتضح من الجدول رقم (4) والمتعلق بالعوامل الإدارية المرتبطة بالتوجيه والإشراف

والتمويل الإداري والتي لها علاقه بعدم الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية إن القوة النسبية للمحور قد بلغت 75.92% وهذا مؤشر على أن العوامل الإدارية المرتبطة بالتمويل والتوجيه والاشراف الإداري تؤثر على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية.

وقد جاء في الترتيب الأول عبارة (توجد صعوبة في الاتصال من الرؤساء والمرؤوسين) بنسبة مرجحة بلغت (16.8%) بينما جاء في الترتيب الثاني كلاً من العبارات لا يوجد بالمؤسسة أفراد متخصصين مسؤولين عند القيام بعملية التوجيه والاشراف (وليس للمؤسسة أفراد ومتخصصين على تمويل إضافي في حالة الحاجة إليها) بنسبة مرجحة بلغت (16.2%) أما الترتيب الثالث فجاءت العبارات عدم وضوح الأوامر والتعليمات الصادرة للأخصائي الاجتماعي وعدم توفر الموارد المالية اللازمة لتقديم الخدمات بنسبة مرجحة بلغت (15.6%) وجاء في الترتيب الرابع عبارة (لا يتوفر بالمؤسسة ميزانية كافية لمقابلة الحاجات الملحة للمستفيدين وتنفيذ برامجها) بنسبة مرجحة بلغت (14.7%) أما الترتيب الخامس فجاءت العبارات (لا يناقش الاخصائي الاجتماعي ويأخذ بآرائه) (ضعف الإشراف والقيادة بالمؤسسة) بنسبة مرجحة بلغت (14.4%) أما الترتيب السادس فجاءت عبارة (غالباً ما تواجهنا العديد من الصعوبات المالية) بنسبة مرجحة بلغت (14.1%) وأخيراً جاء في الترتيب السابع عبارة (عدم وجود تصور واضح عما ينبغي عمله في حالة نقص الميزانية) بنسبة مرجحة بلغت (13.8%) .

نتائج البحث :

توصل البحث إلى العديد من النتائج أهمها :

1. فيما يتعلق بالمستوى العام للرضا الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين يتضح بأن أغلب المبحوثين لا يتمتعون بالرضا الوظيفي في مجال عملهم فقد تبين أن

أغلبهم لا يتحصلون على التقدير والتشجيع المعنوي من قبل المسؤولين كما لا يتمتعون بمزايا يتمتع بها غيرهم من مشغلين في المهن الأخرى بالإضافة إلى عدم تقبل رؤسائهم في العمل لاقتراحاتهم بسبب عدم توفر توجيه وإشراف جيد كما أن الامكانيات داخل المؤسسة لا تساعدهم على أداة وظيفتهم بشكل جيد خاصة فيما يتعلق بالناحية التمويلية .

2. فيما يتعلق بالعوامل الإدارية المرتبطة بالتخطيط والتنظيم الإداري والتي لها علاقة بعدم الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي أن هناك فشل في العمل وفقاً للخطة الموضوعية وإن العمل ليس دون تخطيط بالإضافة إلى عدم مرونة الخطة، كما أنه لا توجد سياسات محدودة لكل برنامج، بالإضافة إلى سيطرة الروتين ويقصد الإجراءات وإن هذه العوامل تؤثر تأثيراً كبيراً على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية .

3. توصل البحث إلى أن هناك عوامل إدارية مرتبطة بالتوجيه والإشراف والتمويل الإداري ولها علاقة بعدم الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كضعف الإشراف والقيادة في المؤسسة وصعوبة الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين وعدم توافر ميزانية كافية لمقابلة الحاجات الملحة، بالإضافة إلى عدم توفر الموارد المالية اللازمة لتقديم الخدمات وبطبيعة الحال فإن هذه العوامل تؤثر تأثيراً سلبياً على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الاجتماعية .

التوصيات

1. القيام بإجراء البحوث والدراسات حول الرضا الوظيفي في كافة المجالات لما له من تأثير على الأداء بفعالية .
2. إعطاء عناية بالتخطيط الإداري باعتباره أحد العوامل الإدارية التي تؤثر على

- الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في جميع المؤسسات مع التأكيد على ضرورة وضع الخطط من قبل متخصصين مؤهلين لضمان استمرارها وكفائتها.
3. إدارة وتوجيه التنظيم الداخلي للمؤسسات مع ضرورة وجود نظام للمشاركة الجماعية في صنع القرارات وتشجيع العاملين خاصة الأخصائيين الاجتماعيين.
4. ايضاح حدود السلطات والمسؤوليات في المؤسسات الاجتماعية حرصاً على عدم تداخلها وتلاقياً لبطء تنفيذ القرارات والأوامر ومدى تأثير ذلك على الرضا الوظيفي للعاملين فيها.
5. ضرورة توفير مصادر تمويلية بديلة كافية وقادرة على استكمال سير العمل داخل المؤسسة الاجتماعية بالشكل المطلوب ولتحقيق الهدف منها .
6. العمل على استكمال المؤسسات الاجتماعية لأجهزتها الوظيفية من أجل تقديم خدمات وبرامج ذات كفاءة وفاعلية من خلال توفير قدر من الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي من أجل العمل بشكل صحيح .

المراجع

1. حمزاوي رياض، مشكلات العملية التخطيطية بمؤسسات الرعاية ج، دراسة ميدانية بمدينة القاهرة، مجلة العلوم ج، المجلد 16، العدد الثاني، الكويت 1985.
2. السكري أحمد، قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، القاهرة، دار الكتاب، 2000.
3. عباس عوض، دراسات في علم النفس الصناعي المهني، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1985 م .
4. كامل مصطفى دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، مجلة الإدارة، العدد الأول، 1990.

5. النجار فريد، نظريات ونماذج العلوم السلوكية لتطوير الإدارة وتحسين الأداء، دار غريب للطباعة، القاهرة - د ت.
6. علي ابو العاطي، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي رعاية الشباب، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة الحلوان، 2002.
7. السيد الدين، وقفه مع الخدمة الاجتماعية ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
8. مدني محمد، التخطيط لتدعيم الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية المؤتمر العلمي الخامس للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حولن، 1991.
9. علي إيمان، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، 2000.
10. المشعان عديد، دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي، الكويت، دار العلم، 1993.
11. العيسوى عبد الرحمن، دراسات في علم النفس الوظيفي الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1988.
12. إبراهيم محمد، الإدارة -الأصول- المبادئ العلمية والفعالية التنظيمية للمؤسسات، مطابع الولاء الحديثة، 2006.
13. الملحي إبراهيم، المهدي محمد، العولمة وأثرها في التخطيط الاجتماعية المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية، 2005.
14. الشنواني صلاح، التنظيم والإدارة مؤسسة الشباب للطباعة والنشر، الاسكندرية، 1997.

15. بدوي هناء، الخدمة الاجتماعية وإدارة تنظيم المؤسسات الاجتماعية، مطبعة البحيرة، الاسكندرية، 2007.
16. خاطر أحمد، استخدامات الإدارة العامة في الخدمة الاجتماعية والبحوث التقويمية الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2001.
17. محمود منال، اساسيات تعلم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية، 200