

**التدخل المهني بإستخدام الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية
لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين
العاملين بمراكز الشباب**

**Professional Intervention by Using Generalist Social Work Practice
to improve the Level of Job Satisfaction among Social Workers
Working in Youth Centers**

٢٠٢٤/١٢/ ٢١	تاريخ التسليم
٢٠٢٥/١/٢	تاريخ الفحص
٢٠٢٥/١/ ١٢	تاريخ القبول

إعداد

عبدالعزیز عبدالرحیم عبدالحکیم

Abd ELaziz Abd Elrahem Abd Elhakim

التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب

اعداد وتنفيذ

عبدالعزیز عبدالرحیم عبدالحکیم

المخلص:

واستهدفت الدراسة إختبار فاعلية برنامج التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب" وتتمثل فروض الدراسة الحالية في الفرض الرئيس التالي وهو "من المتوقع وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي للجماعة التجريبية للأخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بمقياس الرضا الوظيفي لصالح القياس البعدي". إنتمت هذه الدراسة إلى نمط الدراسات شبه التجريبية وإستعان الباحث في دراسته بالمنهج التجريبي حيث إستخدم القياس القبلي البعدي لمجموعة واحدة تجريبية طبقا لتصميم النسق المفرد (ABA) وتم اختيار عينة الدراسة للمجموعة التجريبية من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب بمركز ومدينة ديروط وقراها بمحافظة أسيوط. وتحدد المجال المكاني لهذه الدراسة بمراكز الشباب بمركز ومدينة ديروط وقراها بمحافظة أسيوط وعينة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب بمركز ومدينة ديروط وقراها بمحافظة أسيوط وبلغ عددهم (٢١) مفردة. وتم تطبيق برنامج التدخل المهني وجمع البيانات من الميدان من أوائل إبريل ٢٠٢٤ (٧-٤-٢٠٢٤) إلى أواخر نوفمبر ٢٠٢٤ (٢٦-١١-٢٠٢٤). وتوصلت نتائج الدراسة إلى صحة الفرض الرئيس للدراسة وجميع الفروض الفرعية المنبثقة منه.

الكلمات المفتاحية: التدخل المهني، الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، الرضا الوظيفي، مراكز الشباب، الأخصائيين الاجتماعيين.

Professional Intervention by Using Generalist Social Work Practice to improve the Level of Job Satisfaction among Social Workers Working in Youth Centers

Abstract

The study aimed to test the effectiveness of the professional intervention program using generalist social work practice to improve the level of job satisfaction among social workers working in youth centers. The current study hypotheses are represented in the following main hypothesis: "It is expected that there will be a statistically significant difference between the average scores of the pre- and post-measurements of the experimental group of social workers regarding the job satisfaction scale in favor of the post-measurement." This study belonged to the quasi-experimental studies pattern, and the researcher used the experimental method in his study, as he used the pre-post measurement for one experimental group according to the single-system design (ABA). The study sample for the experimental group was selected from social workers working in youth centers in the center and city of Dayrout and its villages in Assiut Governorate. The place scope of this study was determined by the youth centers in the center and city of Dayrout and its villages in Assiut Governorate and a sample of social workers working in youth centers in the center and city of Dayrout and its villages in Assiut Governorate, and their number was (21) individuals. The professional intervention program was implemented and data was collected from the field from early April 2024 (7-4-2024) to late November 2024 (26-11-2024). The results of the study reached the validity of the main hypothesis of the study and all sub-hypotheses emanating from it.

Keywords: Professional intervention, generalist social work practice, job satisfaction, youth centers, social workers

أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:

يعد العمل عنصراً أساسياً من عناصر الإنتاج وأساس التقدم والنهوض بأي مجتمع يحقق العديد من العديد من المزايا المادية للفرد التي تتمثل في كونه مصدراً للرزق والدخل ولأسرته التي يقوم بإعالتها، كما أنه يحقق نفس الوقت العديد من المزايا المعنوية كالشعور بالذات والكيان من خلال ما يؤديه من عمل. (حسن، ٢٠٠٣، ٢٦)

والرضا الوظيفي عن العمل قضية لها أهميتها في حياة الأفراد والجماعات، وذلك لأن رضا الفرد عن مهنته يعد أساساً لتوافقه النفسي والاجتماعي ويرتبط ذلك بنجاحه في العمل ويعكس مكانة الفرد داخل مجتمعة وعدم الرضا الوظيفي قد يرجع إلى أسباب متعددة منها ما يرتبط بعدم الرضا عن الأجر أو عدم الرضا عن نظرة المؤسسة له فهي نظرة متدنية بالنسبة لزملائه في العمل أو قد يرجع إلى عدم رضائه من الخوف الذي ينتابه لتركه العمل بعض فترة وهنا تظهر أبعاد ومظاهر عدم الرضا الوظيفي. (دروكر، ٢٠٠٤، ٥٨)

والرضا الوظيفي له أبعاد متعددة أغلبها يدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضائه عن عمله، وتحدث حالة الرضا هذه عندما يجد العامل توافقاً بين خصائص عمله ورغباته، حيث يوجد تناسب بين توقعات الفرد عن وظيفته وبين العائد الذي يمكن يحصل عليه من هذه الوظيفة ويعتبر تحقيق الرضا الوظيفي من الأهداف الأولى لإدارة القوى العاملة ومؤسسات العمل، وذلك لأن عدم الرضا عن العمل يؤثر على أداء المنظمات مثل ترك الخدمة، الغياب، ضعف الإنتاج، ضعف الانتظام في العمل. (عبدالعال، ٢٠١٥، ١٢٧)

ويعتبر الرضا الوظيفي من الركائز الأساسية الذي يوفر الاستقرار الوظيفي والبيئة المناسبة

للعامل وتساعد على أداء عمله على أكمل وجه وبأعلى فاعلية ممكنة، هذا ويرتبط الرضا الوظيفي بزملاء العمل وجماعة العمل والرؤساء، فالعلاقات الطيبة بين هذه العناصر تترك أثراً طيباً في نفسية الفرد وتسهم في رفع الروح المعنوية لديه وتزيد من إنتمائه إلى بيئة العمل. (Al-Dhaafri & Yousef, 2013, 66)

والخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية إرتبطت منذ نشأتها بالحاجات الإنسانية للإنسان وسعت إلى إشباعها بطريقة سليمة، فهي تتعامل مع قضايا المجتمع بكفاءة وفعالية، كما أن لها القدرة على التفاعل مع تلك القضايا لمختلف الفئات الإنسانية بغرض تقديم برامج علاجية ووقائية وتنموية لمساعدة كل فئات المجتمع علي مواجهة الظروف والإحتياجات المتغيرة، وذلك بما تتضمنه من مهارات وأساليب مهنية لمواجهة الإحتياجات الإنسانية، وتعمل على إكساب الإنسان القيم والإتجاهات والمهارات الإنسانية لمواجهة مطالب الحياة المتغيرة. (عبدالنبی، ٢٠١١، ١٧٧٢)

ويعتبر مجال رعاية الشباب من المجالات الهامة لممارسة الخدمة الاجتماعية والتي يعمل فيه الأخصائيون الاجتماعيون لتحقيق الرعاية المتكاملة للشباب، حيث أن الشباب هم عماد الأمة ورأسمالها فمنهم القادة والمفكرون والعلماء والعاملون، وهم نصف الحاضر وكل المستقبل فضلاً عن أنهم الطاقة المبدعة والقوة المحركة لإرادة التغيير في المجتمع والقادرين على حمل لوائه إلى التقدم؛ لذا من الضروري العمل معهم كي يشاركوا في إعداد وتصميم برامج تنمية المجتمع وتقسيمها مما قد يساعدهم على تحمل المسؤولية لأنفسهم ومسؤولية مجتمعهم. (القيوتي، ٢٠١٣، ٦٩)

الوظيفي. (Ahmad & Yekta, 2010,)

(162)

ثانياً- الدراسات السابقة.

(أ) الدراسات العربية:

١. دراسة وجيه الدسوقي (١٩٩٤): وهدفت الدراسة إلى محاولة تجريب برنامج التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي لمعرفة مدى فاعلية هذا البرنامج في تحقيق التكيف الاجتماعي للعمال منخفضي الإنتاج وتنتمى الدراسة إلى الدراسات التجريبية باستخدام المنهج التجريبي وتمت على عينة مكونة من (٣٤) من العمال منخفضي الإنتاج وإستخدام أدوات المقابلة والمناقشات الجماعية والسجلات الخاصة بالعمال، مقياس التكيف الاجتماعي، مقياس الكفاءة الإنتاجية، وتوصلت الدراسة إلى أن التدخل المهني مع الجماعات التجريبية يؤدي إلى التكيف الاجتماعي للعمال وزيادة الكفاءة الإنتاجية معهم عن المجموعة الضابطة. (عويضة، ٢٠٠٨)
٢. دراسة هادي مختار (٢٠٠٢): إستهدفت الدراسة التعرف على تأثير متغير الدعم الاجتماعي على الرضا الوظيفي وبالتالي تعزيز دور الدعم الاجتماعي في حالة ما اذا كان هناك تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي، طبقت الدراسة على الدراسة على عينة عشوائية من مجموعة الأخصائيين الاجتماعيين الذين تم حصرهم من خلال المؤسسات الحكومية والاهلية ثم أخذ عدد (٤٤٦) أخصائي وتمت المقابلات الشخصية من قبل بعض الباحثين المدربين باستخدام إستمارة إستبيان لجمع المعلومات، وإعتمدت الدراسة على مقياس الدعم الاجتماعي وأيضاً مقياس الرضا الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى العمل في وزارة التربية والتعليم يأتي في المقام الأول ووزارة العمل والشؤون الاجتماعية ثم وزارة الصحة ثم

ويعد الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي أحد المحاور الرئيسية في نجاح عمله، مما يسهم في زيادة شعوره بالسعادة والإرتياح في عمله، وزيادة إنتمائه للعمل، ومن ثم الإرتقاء بالعمل، وهناك العديد من العوامل التي قد تؤثر سلباً على مستوى الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بمراكز الشباب. (Abu Taleb, 2013, 143)

إن الرضا عن العمل والإقتناع به، يدفع الأخصائي الاجتماعي بمراكز الشباب إلى بذل أقصى الجهود لإنجازه، فالرضا عن العمل يشكل دافعاً للإنجاز، والعكس صحيح إلى حد كبير، لذلك فإن عطاء الفرد وكفاءته المهنية دليل على مدى رضاه عن عمله، وإحساسه بالنجاح، والتقدم فيه، ويزداد هذا العطاء بمقدار ما يوفره العمل له من إشباع لحاجاته ودوافع هو إستثمار لطاقاته، فمراكز الشباب لا تستطيع أن تحقق النجاح والتفوق، ما لم يشعر أفرادها في كافة المستويات بالحاجة إلى مستويات عالية من الأداء، وما لم يناضلوا في سبيل تحقيق هذه المستويات في نطاق الحدود الممكنة، التي تسهم في الوصول إلى النشاطات الإضافية التي تحقق لهم الفاعلية وتقودهم إلى الإبداع والتفوق. (حسين، ٢٠٠٦، ٣٢)

ولعل الإهتمام بالرضا الوظيفي يعد أمراً مهماً ومطلباً ضرورياً للنجاح في العمل بمراكز الشباب؛ لكن نوعية الإعداد العلمي والمهني للأخصائي الاجتماعي المتخصص برغم إلمامه بفنيات العمل الإرشادي ومهاراته بدرجة أكبر إلا أنه يعاني نقصاً كبيراً في هذا الجانب والذي يؤدي إلى تدني مستوى فاعليته، وعدم قيامه بمهامه وواجباته الإرشادية على الوجه المطلوب؛ مما ينعكس سلباً على حماسه وإنتمائه للعمل؛ وبالتالي إنخفاض مستوى رضاه

على مقياس الدعم الاجتماعي وأيضاً مقياس
الرضا الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى أن العمل
في وزارة التربية والتعليم يأتي في المقام الأول
والشئون الاجتماعية ثم وزارة الصحة ثم تأتي
وزارات أخرى بنسب قليلة جداً. (الإبباري،
٢٠٠٤)

٥. دراسة عبدالناصر شومان (٢٠٠٤):
إستهدفت الدراسة إختبار فعالية برنامج التدخل
المهني من منظور خدمة الفرد الجماعية
لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العمالة
المؤقتة وهذه الدراسة تنتمي إلى نمط الدراسات
التجريبية وإعتمدت على المنهج التجريبي
باستخدام القياس القبلي البعدي لجماعة
تجريبية واحدة من العمالة المؤقتة وإعتمدت هذه
الدراسة على مجموعة من الأدوات أهمها
المقابلات خاصة الفردية والجماعية، مقياس
المسؤولية الاجتماعية وطبقت هذه الدراسة
على عينة من (١٠) أفراد من العاملين
وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج
أهمها: إن ممارسة خدمة الفرد الجماعية قد
ساهمت في تنمية المشاركة لدى العمالة
المؤقتة وساهمت أيضاً في تنمية الإهتمام لدى
هذه الفئة في حين أنها لاتساهم بدرجة واضحة
في تنمية بعدم الفهم لديهم وتوصلت قنتائج
هذه الدراسة أن هناك فعالية لبرنامج التدخل
المهني في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى
العمالة المؤقتة. (شومان، ٢٠٠٤)

٦. دراسة وجدى أحمد (٢٠٠٤): إستهدفت
الدراسة على التعرف على مدى رضا العاملين
في مؤسسات وكالة الغوث الدولية في قطاع
غزة عن أنظمة التعويض والحوافز، وتنتمي
هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية، مستخدمة
منهج المسح، وإعتمدت على أداة الإستبيان
على عينة من الموظفين (٩٩٠) مبحوث
وتوصلت إلى عدد من النتائج، أهمها: تهاوي

تأتى وزرات أخرى بنسب قليلة جداً. (علي،
٢٠٠٢)

٣. دراسة حسام الغلبان (٢٠٠٣): إستهدفت
الدراسة التعرف على مشكلات الرضا الوظيفي
للعمالة المؤقتة والدائمة وكذلك التعرف على
التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي
والأداء الاجتماعي لكلا النوعين من العمالة
وكانت الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية
وإستخدمت منهج المسح الاجتماعي بنوعية
المسح الاجتماعي الشامل والمسح الاجتماعي
بالعينة، إعتمدت الدراسة على مجموعة من
الأدوات منها صحيفة بيانات، مقياس الرضا
الوظيفي، مقياس الأداء الاجتماعي وقد طبقت
الدراسة على عينة العمالة المؤقتة والدائمة
بمديرية الشباب والرياضة بالبجيرة وتوصلت
الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود
فروق بين العمالة المؤقتة والدائمة في الرضا
عن الأجر لصالح العمالة الدائمة ووجود فروق
بين العمالة المؤقتة والدائمة في الرضا عن
العلاقة الرأسية والأفقية لصالح العمالة الدائمة
وكذلك أشارت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية
بين الرضا الوظيفي والأداء الاجتماعي للعمالة
الدائمة أكثر منها للعمالة المؤقتة. (محمد،
٢٠١٤، ٤٣)

٤. دراسة عواطف فيصل (٢٠٠٣): إستهدفت
الدراسة التعرف على تأثير متغير الدعم
الاجتماعي على الرضا الوظيفي وبالتالي تعزيز
دور الدعم الاجتماعي في حالة ما إذا كان
هناك تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي، طبقت
الدراسة على عينة عشوائية من مجموعة
الأخصائيين الاجتماعيين الذين تم حصرهم من
خلال المؤسسات الحكومية والأهلية ثم أخذ
عدد (٦٤٤) أخصائي وتمت المقابلات من قبل
بعض الباحثين المدربين باستخدام إستمارة
إستبيان لجمع المعلومات، وإعتمدت الدراسة

العامة في المؤسسات السياحية في قطاع غزة،
تعزى إلى النوع والمؤهل العلمي والعمر وسنوات
الخبرة، مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين
في العلاقات في المؤسسات السياحية متوسط،
يرى المبحوثون أن الحوافز المعنوية تستخدم
قليلاً، وهذه يحدد مستوى الرضا الوظيفي
لديهم. (عابد، ٢٠١٠)

٩. دراسة أمين منصور (٢٠١٣): إستهدفت
الدراسة التعرف على محاولة الإرتقاء بمستوى
الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات
الإعلامية في قطاع غزة، والتعرف على
مستويات الرضا لدى العاملين وأثره على الأداء
المهني، وتنتمي هذه الدراسة إلى البحوث
الوصفية، مستخدمة منهج المنهج المسح،
وفي إطاره أسلوب مسح أساليب الممارسة
الإعلامية، وإعتمد على أداة الإستبيان على
عينة عشوائية بسيطة بلغت (٢٠٠) مبحوث،
وإعتمدت الدراسة على نظرية حارس البوابة،
وتوصلت إلى عدد من النتائج، أهمها: الحوافز
والعلاوات أهم محققات الرضا الوظيفي لدى
العاملين في المؤسسات الإعلامية الفلسطينية،
العوامل الخاصة بالموظفين "مكانة العمل في
المجتمع، الطموحات الشخصية" ثاني العوامل
تحقيقاً للرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات
الإعلامية في فلسطين، علاقات الود بين
العاملين والجو التعاوني لها أثر إيجابي على
الرضا الوظيفي، وعلى الرضا الوظيفي وعلى
فاعلية الأداء المهني لديهم. (وافي، ٢٠١٥)

١٠. دراسة معاذ الغانم (٢٠١٥): إستهدفت التعرف
على درجة الرضا الوظيفي لدى الصحفيين
الرياضيين في فلسطين وكذلك التعرف على أثر
كل من متغيرات "المؤهل العلمي، العمر، سنوات
الخبرة" في الرضا الوظيفي لديهم، وتنتمي هذه
الدراسة إلى البحوث الوصفية، مستخدمة منهج
المسح الإعلامي، وإعتمدت الدراسة أسلوب

مستويات المردود الطيب وإنجاز الأعمال لسخط
الموظفين حيال تقليص الرواتب والمكافآت، لا
يؤثر جنس الموظف ومؤله العلمي على
فعالية الأداء بشكل عام، أكثر العناصر تحقيقاً
للرضا الوظيفي والأداء الفاعل الراتب، ثم
الشعور بالأمن، يليه الإستقرار
الوظيفي. (محيسن، ٢٠٠٤)

٧. دراسة هبة غواش (٢٠٠٨): إستهدفت الدراسة
التعرف على درجة الرضا الوظيفي لموظفي
البنوك في قطاع غزة وفق نموذج بورتر ولولر
وأثر متغيرات النوع، العمر، الحالة الاجتماعية،
الدخل الشهري على رضاهم الوظيفي، وتنتمي
هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية، مستخدمة
منهج المسح، وإعتمدت على أداة الإستبيان
على عينة من موظفي البنوك بلغت (٢٥٢)
مفردة، وتوصلت إلى عدد من النتائج، أهمها:
يتحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك
محل الدراسة بوزن نسبي (٧٥.٤%)، جاء
محور إدراك الإنجاز بوزن نسبي (٧٨%)
وأخيراً إدراك قيمة العوائد وعدالتها بوزن نسبي
(٦٢%)، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في
مستويات الأداء المهني الفاعل تعزى لمتغير
الدخل الشهري. (غواش، ٢٠٠٨)

٨. دراسة زهير عابد (٢٠١٠): هدفت إلى التعرف
على المستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في
العلاقات العامة في المؤسسات السياحية في
قطاع غزة، ومدى تأثره بمتغيرات النوع والمؤهل
العلمي وسنوات الخبرة والعمر، وتنتمي هذه
الدراسة إلى البحوث الوصفية، مستخدمة منهج
المسح الإعلامي، وفي إطاره أسلوب مسح
أساليب الممارسة الإعلامية وإعتمدت على أداة
الإستبيان على عينة عشوائية بسيطة بلغت
(١١٩) مبحوث، توصلت إلى عدد من النتائج
أهمها: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية
في مستوى الرضا لدى العاملين في العلاقات

الدراسة على أدوات منها الملاحظة بالمشاركة والمقابلات وتحليل السجلات الحكومية للعمالقة المؤقتة وتوصلت الدراسة فى النهاية إلى ضرورة إصدار التشريعات وتعديلها بما يتلائم ويتوافق مع العمالة المؤقتة وألية سوق وذلك من خلال المساعدة فى المصروفات دون دفع أى أجور من قبل العمالة المؤقتة لتوظيفهم كعمالة دائمة. (Bettencourt & etal, 2012)

٣. دراسة وايمر روبرت (٢٠١٥): بعنوان (العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين فى جورجيا) إستهدفت هذه الدراسة تحليل ووصف وتفسير للعلاقة بين إستقلالية العمل والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين وطبقت هذه الدراسة على عينة (٣٧١) من الأخصائيين الاجتماعيين بولاية جورجيا وكانت متغيرات الدراسة مرتبطة بالنوع ومستوى الدخل والسن وجماعات العمل وإعتمدت هذه الدراسة على الإستبيان ومقياس الرضا الوظيفي ومقياس الإستقلالية فى العمل كأدوات لجميع البيانات وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك مؤشرات ذات دلالة إحصائية للعلاقة بين إستقلالية العمل والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين. (Waymer, 2015)

٤. دراسة أليس وآخرون (٢٠١٥): بعنوان (الرضا وعدم الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بين المجتمعات القائمة على تنمية الشباب) سعت الدراسة إلى التعرف على الفروق بين الشباب الذى يعمل لبعض الوقت والشباب الذى يعمل بصفة دائمة فى ولاية فلوريد بأمریکا فى منظمات المجتمع المدنى، أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (٤٩٤) من الشباب وإستخدام الإستبيان كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود مؤشرات ذات دلالة

مسح أساليب الممارسة، وأداة الإستبيان على عينة من (٥٠) مجوئ، وتمثلت الدراسة فى نظرية حارس البواب، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: المستوى العام للرضا الوظيفي كان متوسطاً، درجة الرضا الوظيفي كانت مرتفعة فى مجال العلاقة مع الزملاء وكانت متوسطة فى مجال المردود المادى والحوافز ومنخفضة فى مجال العلاقة مع الإدارة، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى جميع مجالات الدراسة تعزى لمتغيرات المؤهل العلمى والعمر وسنوات الخبرة.(الغانم، ٢٠١٧)

(ب) الدراسات الإنجليزية:

١. دراسة شيس رين وآخرون (٢٠٠٩): بعنوان (عن الرضا الوظيفي والضغط النفسى هل ثمة خلاف) وإستهدفت الدراسة تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغط النفسى وتضمنت الدراسة مجموعة من العوامل المرتبطة بالجوانب الشخصية والعوامل التنظيمية المرتبطة بسياسات المؤسسة وإعتمدت الدراسة على إستخدام الإستبيان عن الخدمات والجوانب الشخصية وما يرتبط بالمهارة والتنافس والصراع القيمي وهذا إلى المتغيرات التنظيمية، وإستخلصت الدراسة أن ثمة إرتباط بين الضغوط والخدمة للعمالء والضغوط النفسى هذا إلى جانب المتغيرات والتي ترتبط بالرضا الوظيفي أكثر من ضغوط العمل مع العمالء. (Rain, 2009)

٢. دراسة لانس وآخرون (٢٠١٢): بعنوان (العلاقات الاجتماعية لدى العمالة المؤقتة ومستوى الرضا الوظيفي لديهم) إتجهت إلى تحليل البناء الوظيفي للعمالقة المؤقتة كعامل وعلاقته بصاحب العمل من خلال تحليل للعلاقات والتشريعات الخاصة بالعمالقة منذ عام (١٩٥٠م) وذلك بولاية نيوجرسى، وإعتمدت

الرضا عن مستوى القيادة والإشراف
بالمؤسسات وهذا ما أكدته دراسة (كيرس أليس
١٩٩٨).

٣. أوضحت بعض الدراسات ان العمالة المؤقتة
توجهها العديد من المشكلات والتي من بينها
عدم الرضا عن الأجر وعدم الرضا عن نوعية
العمل وعدم الرضا عن العلاقة مع الزملاء
والرؤساء وعدم الرضا عن نظام الترقى
والإشراف وكذلك عدم الشعور بالأمان في العمل
وهذا ما أكدته دراسة (حسام الغلبان ٢٠٠٣).
(د) أوجه الإتفاق والإختلاف بين الدراسة
الحالية والدراسات السابقة: ركزت الدراسات
السابقة على أهمية الرضا الوظيفي للعاملين
بمختلف قطاعات العمل والرضا الوظيفي
للأخصائيين الاجتماعيين بمختلف قطاعات
العمل، ولكن الدراسة الحالية ستركز على أثر
برنامج للتدخل المهني من منظور الممارسة
العامة في الخدمة الاجتماعية لتحقيق الرضا
الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز
الشباب.

ثالثاً- صياغة مشكلة الدراسة:

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في
قضية مؤداها تحديد مدى فعالية برنامج للتدخل
المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة
الاجتماعية في تحسين مستوى الرضا الوظيفي
لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز
الشباب، وترجع أهمية الرضا الوظيفي في أنه
يعتبر من المفاهيم بالغة الأثر في الفرد العامل.

رابعاً- أهمية الدراسة:

١. يلعب الرضا الوظيفي دوراً أساسياً في نجاح
المنظمات، لأن مراكز الشباب في العصر
الحالي توجه أغلب اهتمامها للسلوك التنظيمي،
لأن العامل البشري أصبح عاملاً حاسماً في
نجاح المنظمات.

معنوية في طبيعة العمل والرضا عن نوعية
ومستوى التمويل وكذلك عدم الرضا عن
مستوى القيادة والإشراف بالمنظمات.

(Inauen, 2015)

٥. دراسة إليزابيث برادفورد (٢٠١٧): بعنوان
(صراع الأدوار والرضا الوظيفي) وكان هدف
هذه الدراسة التعرف على مدى تأثير العوامل
الشخصية والتنظيمية على مستوى الرضا
الوظيفي، وإفترضت هذه الدراسة أن هناك
عوامل تؤثر في الرضا الوظيفي، مثل صراع
الدور، والعوامل التنظيمية بالمنظمة، ومستوى
الخدمات التي يحصل عليها العامل ودرجة
الضغوط المهنية التي يتعرض لها كمؤشر
للاستجابات وبذلك تكون الدراسة محددة للعلاقة
بين المستوى التنظيمي للمؤسسة والمتغيرات
الشخصية وتأثير ذلك على الرضا الوظيفي وقد
أجريت على عينة من العاملين بمجال الخدمات
الإنسانية، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج
أهمها أن تدعيم الإحتياجات والخدمات التي
يحصل عليها العامل بالمنظمة يكون له دور
في تحسين مستوى الرضا الوظيفي، كما أن
الضغوط وصراع الدور يؤثر بصورة أكثر من
المتغيرات الشخصية على مستوى الرضا
الوظيفي. (Conant, 2017)

(ج) وتوصل الباحث من خلال تحليل الدراسات
السابقة إلى مجموعة من الإستنتاجات أهمها
الآتي:

١. أكدت بعض الدراسات على أن العمالة المؤقتة
يمكن أن تحسن من أدائها كلما كان هناك نوع
من الرضا على المهنة التي يشغلونها ومستوى
الأجور التي يتقاضونها وهذا ما أكدته دراسة
(على عبدالسلام ٢٠٠٢).

٢. أشارت بعض الدراسات إلى أن عدم الرضا
الوظيفي يرتبط بمشكلات عديدة منها عدم
الرضا عن طريق ونوعية العمل وكذلك عدم

الوظيفي لصالح القياس البعدي" وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية الآتية:

١. من المتوقع وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي للجماعة التجريبية للأخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بمستوى الرضا عن طبيعة ونوعية العمل لصالح القياس البعدي.
٢. من المتوقع وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي للجماعة التجريبية للأخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بمستوى الرضا عن الرواتب والمكافآت لصالح القياس البعدي.

سابعاً- مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم الرضا الوظيفي:
الرضا الوظيفي هو الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله، بسبب تلبية إحتياجاته، ورغباته في العمل، إذ إنه من الأهداف الأساسية التي تسعى معظم المؤسسات للحصول عليه لما له من دور في زيادة إنتاجية العمال وتحفيزهم. إن الرضا الوظيفي "هو مفهوم سلوكي يقيس مدى تقبل الفرد لوظيفة من جميع جوانبها وبالتالي يعكس درجة سعادته وإستقراره منها وما تحققه له الوظيفة من إشباع لحاجاته المتعددة التي يرغب أن يشبعها قياساً بأدائه للوظيفة". (عائش، ٢٠٠٨، ٨٦)

ويرى البعض بأن الرضا الوظيفي هو "الشعور الذي يمتلكه الفرد نحو عمله، وإن رضا الفرد عن عمله ما هو إلا تعبير معين عن مجموعة من مشاعر أو أحاسيس ومعتقدات وأفعال"، ويعرف بأنه "موقف الشخص تجاه العمل الذي يؤديه ويكون نتيجة لإدراكه لعمله، ويكون تجاه الراتب، والترقية، والرئيس، والزملاء، ومحيط العمل، والأسلوب السائد في المعاملة وفي إجراءات العمل اليومي"، كما يعرف بأنه "عبارة

٢. سوف تتناول الدراسة قطاعاً هاماً من الأخصائيين الاجتماعيين لهم دور فاعل في أحد المجالات الحيوية في البناء والتنمية للدولة بمراكز الشباب.

٣. أهمية الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب، ودورهم في نجاح العمل أو فشله؛ فإن فاعلية أداء للأخصائيين الاجتماعيين لأدوارهم المهنية يُحددها بدرجة كبيرة مدى الإستعداد المهني.

خامساً- أهداف الدراسة:

وإتساقاً مع مشكلة الدراسة تحددت أهداف الدراسة الحالية في الهدف الرئيس التالي وهو "إختبار فاعلية برنامج التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب" وينبثق من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

١. إختبار فاعلية برنامج التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحسين مستوى الرضا عن طبيعة ونوعية العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب.
٢. إختبار فاعلية برنامج التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحسين مستوى الرضا عن الرواتب والمكافآت لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب.

سادساً- فروض الدراسة:

وتمثل فروض الدراسة الحالية في الفرض الرئيس التالي وهو "من المتوقع وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي للجماعة التجريبية للأخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بمقياس الرضا

في إطار خطة التدخل المهني، ثم تطبيق
الخطة، وأخيراً تقييم نتائج التدخل والإنهاء، ثم
المتابعة.

٣- مفهوم الأخصائي الاجتماعي.

يعرف الأخصائي الاجتماعي في الخدمة
الاجتماعية بأنه شخص مهني متخصص
تسمح له مهاراته ومعلوماته بالتدخل لعلاج
المشكلات الاجتماعية المختلفة، وهو أيضاً
ينسق جهود الأخصائيين المهنيين الآخرين بما
يسمح بتوفير العلاج المهني المستمر
الممتد. (السكري، ٢٠٠٠، ٢١٩)

كما يعرف بأنه الشخص المهني الذي أعد
مهنيًا وعملياً في إحدى كليات الخدمة
الاجتماعية ومعاهدها المعترف بها داخل
المجتمع، ولاشك أن الإعداد المهني يتضمن
تدريب مهني ونظري وعمليات في مجالات
الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بكافة
أنواعها الأولية والثانوية، ويجب أن تتوفر في
شخصية الأخصائي الاجتماعي الجوانب
الأساسية إلى جانب الإعداد المهني والإستعداد
الشخصي. (الخطيب، ٢٠٠٩، ١٩)

ويعرف الأخصائي الاجتماعي أيضاً بأنه
متخصص في الخدمة الاجتماعية الذي يعد
مهنيًا بحيث تتوافر لديه المعرفة والمهارة والقدرة
على استخدام منهج حل المشكلة المتعددة
المستويات والتعامل مع بيئات متعددة وأنواع
مختلفة من العملاء لإحداث التغييرات التي تؤدي
إلى زيادة الأداء الاجتماعي إلى أقصى درجة
ممكنة. (السروجي، ٢٠٠٩، ١٦٣)

ويمكن وضع مفهوم إجرائي للأخصائي
الاجتماعي بمراكز الشباب في ضوء الدراسة
الحالية كالتالي:

- هو شخص مهني يمارس مهنة الخدمة
الاجتماعية تم إعداده بشكل نظري وعملي
ليمارس أدواره المهنية داخل مراكز الشباب.

عن حالة من الإستعداد الذهني للقيام بالعمل
والإنتفاع من أجل إشباع الفرد لحاجاته المادية
والنفسية والاجتماعية". (الشرايدة، ٢٠١٠، ٥٦)
ويمكن وضع تعريف إجرائي للرضا الوظيفي في
إطار هذه الدراسة كالاتي "هو حالة من الشعور
بالسعادة والإرتياح، تتحقق نتيجة إشباع
حاجات الفرد سواء كان الإشباع نسبي متأتياً
من محتوى العمل ذاته أم من بيئة العمل
بحيث يصبح الفرد مسروراً وراضياً عن عمله،
راغباً فيه، ومقبلاً عليه دون تذمر". وهذا ما
سيوضح من خلال الدرجة التي سيحصل عليها
المبحوثين على مقياس الرضا الوظيفي المعد
لهذه الدراسة بواسطة الباحث.

٢- مفهوم برنامج التدخل المهني:

حيث يعرفه ماهر أبوالمعاطي بأنه "مجموعة من
الأنشطة المهنية في الخدمة الاجتماعية تطبق
على مختلف المستويات خلال فترة زمنية
محددة مع العميل سواء فرد أو جماعة أو
منظمة أو مجتمع معتمدة على أنشطة مخططة
وموجهة من قبل الممارس العام، بهدف إحداث
تغييرات مقصودة ومرغوبة في الإنسان أو البيئة
المحيطة به" (علي، ٢٠٠٩، ٢٣)، كما يعرفه
البعض على أنه "الأنشطة العلمية المنظمة
التي يمارسها الممارس العام متضمنة الفهم
الواعي لنسق العميل كشخص في موقف ما،
مستهدفة إحداث التغيير المطلوب في العميل أو
في البيئة أو فيهما معاً". (علي، ٢٠٠٩، ٩)

ويمكن وضع تعريف إجرائي للتدخل المهني في
إطار هذه الدراسة كالاتي: يعد التدخل المهني
مجموعة من الأنشطة المهنية والخطوات
المنظمة التي يمارسها الممارس العام لتعزيز
الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين
العاملين بمراكز الشباب والرياضة بدءاً بتقدير
الموقف وتحديد أهداف التدخل وإستراتيجياته
وتكنيكاته والأدوات والأدوار والمهارات اللازمة

ومدينة ديروط وقراها بمحافظة أسيوط وبلغ
عددهم (٢١) مفردة.

• تم عمل مسح اجتماعي شامل لجميع
الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز
الشباب بمركز ومدينة ديروط وقراها بمحافظة
أسيوط وبلغ عددهم (٣١) مفردة، وذلك من
خلال الاطلاع على السجلات الرسمية
الموجودة بتلك المراكز.

• وتم أخذ عدد (١٠) مفردة لمأداة الدراسة
"المقياس" للتأكد من ثبات الأداة البحثية، ومن
ثم تم إستبعادهم من مفردات عينة الدراسة
التي سوف تؤخذ إستجاباتهم على القياسات
الثلاثة القبلية والبعدية والتتبعية.

• ولكن نظراً لأنه لا يجوز مهنياً حرمان أحد
الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز
الشباب محل التطبيق من الإستفادة من برنامج
التدخل وأنشطته ومن ثم سوف يطبق برنامج
التدخل المهني وأنشطته على (٣١) مفردة
كلهم، ولكن لن يؤخذ إستجابات سوى (٢١)
مفردة عينة الدراسة للقياسات الثلاثة القبلية
والبعدية والتتبعية.

• ولتحديد مدى تجانس مفردات عينة الدراسة
(٢١) مفردة، فقد تم تطبيق قانون دليل
الإختلاف الكيفي (IQV) وهو يستخدم لقياس
درجة التجانس والإختلاف بين أفراد العينة
بناءً على البيانات الكيفية حيث كلما قلت
قيمة الإختلاف كلما زاد التشابه والتجانس بين
أفراد العينة والعكس صحيح، وبناءً عليه
ظهرت قيمة هذا الاختلاف بنسبة (١٣.١%)
بمعنى أنه هناك اتفاقاً وتجانساً بين مفردات
العينة بنسبة تصل إلى (٨٦.٩%).

ج-المجال الزمني: وهى الفترة التي إستغرقها
تطبيق برنامج التدخل المهني وجمع البيانات
من الميدان من أوائل إبريل ٢٠٢٤ (٧-٤ -

- يتوافر لديه عدد من المهارات والمبادئ
والخبرات المهنية ومنهج حل المشكلة.
- يتعامل مع عدد مختلف فئات الشباب على
إختلاف مستويات الممارسة المهنية.
- يهدف هذا التعامل إلى حل المشكلات وإحداث
التغييرات اللازمة التي تؤدي إلى زيادة الأداء
الاجتماعي للشباب لأقصى درجة ممكنة.
- قد يواجه هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين بعض
الظروف والعوامل التي تؤثر سلباً على تقبلهم
لطبيعة عملهم وظروفه ورضاهم عن رواتبهم
وحوافزهم وأجائزهم وتقدير الآخرين لعملهم
وتخصصهم ومن ثم يؤثر ذلك سلباً على
مستوى رضاهم الوظيفي.

ثامناً- الإجراءات المنهجية للدراسة

١. نوع الدراسة: إنتمت هذه الدراسة إلى نمط
الدراسات شبه التجريبية التي تم من خلالها
اختبار تأثير متغير مستقل وهو برنامج التدخل
المهني من منظور الممارسة العامة في
الخدمة الاجتماعية على متغير تابع وهو
تحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين
الاجتماعيين بمراكز الشباب.

٢. المنهج المستخدم: إستعان الباحث في دراسته
بالمنهج التجريبي حيث إستخدم القياس القبلي
البعدي لمجموعة واحدة تجريبية طبقاً لتصميم
النسق المفرد (ABA) وتم اختيار عينة
الدراسة للمجموعة التجريبية من الأخصائيين
الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب بمركز
ومدينة ديروط وقراها بمحافظة أسيوط.

٣. مجالات الدراسة:

أ-المجال المكاني: وتحدد المجال المكاني لهذه
الدراسة بمراكز الشباب بمركز ومدينة ديروط
وقراها بمحافظة أسيوط.

ب- المجال البشري: عينة من الأخصائيين
الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب بمركز

- البعد الثاني: الرضا عن الرواتب والمكافآت
للأخصائيين الاجتماعيين.

٢- صياغة العبارات المتصلة بالأبعاد الأربعة
الرئيسية للمقياس، قام الباحث بإتباع الشروط
العلمية لصياغة العبارات في أثناء إعداد هذا
المقياس، ومن ثم إعتد على طريقة ليكرت
ثلاثية التدرج (نعم - إلى حد ما - لا) والتي
تناسب مع الغرض الذي صمم من أجله
المقياس.

٣- قام الباحث بتحديد أوزان عبارات المقياس
حيث أعطى درجات وزنية للعبارات الإيجابية
(١-٢-٣) وللعبارة السلبية (١-٢-٣)، وقد
بلغ المجموع الكلي لأبعاد المقياس ككل (٤٠)
عبارة في شكلها المبني.

ب- المرحلة الثانية- مرحلة تقنين المقياس:
وتقنين المقياس يتم من خلال حساب ثبات
وصدق المقياس ويمكن عرض ذلك من خلال
الآتي:

١. صدق المقياس: ويعبر صدق المقياس عن
مدى تحقيق الأداة البحثية للهدف الذي
صممت من أجله، ولتحقيق ذلك قام الباحث
باستخدام ثلاثة أنواع من الصدق ويتبين ذلك
من خلال التالي:

- صدق المحتوى (صدق المضمون): ولتحقيق
هذا النوع من الصدق قام الباحث بالآتي:

• الإطلاع على الكثير من الكتابات النظرية
العربية والأجنبية التي تناولت الرضا الوظيفي
للأخصائيين الاجتماعيين.

• الإطلاع على عدد من الدراسات والبحوث
العربية والأجنبية المتعلقة بالرضا الوظيفي
للأخصائيين الاجتماعيين.

• الإطلاع على الكثير من أدوات القياس العربية
والأجنبية المتعلقة بالرضا الوظيفي
للأخصائيين الاجتماعيين.

٢٠٢٤) إلى أواخر نوفمبر ٢٠٢٤ (٢٦-١١-
٢٠٢٤).

٤. أدوات الدراسة:

- مقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين
الاجتماعيين بمراكز الشباب.
- برنامج تدخل مهني من منظور الممارسة
العامة للخدمة الاجتماعية لتحقيق الرضا
الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز
الشباب.

١. مقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين
الاجتماعيين بمراكز الشباب وهو من "إعداد
الباحث".

ويتكون المقياس من بعدين، البعد الأول
ويقاس مستوى الرضا عن طبيعة ونوعية العمل
وهو مكون من (١٠) عبارات، البعد الثاني
ويقاس مستوى الرضا عن الرواتب والمكافآت
وهو مكون من (١٠) عبارات. وقد راعى
الباحث في إعدادة وبناءه لهذا المقياس
مجموعة من الخطوات والإجراءات والمعايير
العلمية المنهجية المتبعة في بناء وتقنين
المقاييس الاجتماعية والنفسية، وهي كالتالي:
أ- المرحلة الأولى- صياغة المقياس في صورته
الأولية:

١- في إطار الإطلاع على الدراسات العلمية
والمقاييس المرتبطة بالموضوع المراد قياسه،
تمكن الباحث من صياغة ابعاد المقياس
الرئيسية، وتحديد العبارات المتصلة بتلك
الابعاد، وقد اشتمل المقياس في صورته
المبدئية على أربعة ابعاد والتي تم وضع
مجموعة من العبارات الدالة عليها، وهذا
الابعاد هي كالتالي:

- البعد الاول: الرضا عن طبيعة ونوعية العمل
للأخصائيين الاجتماعيين.

- بعد الرضا عن طبيعة ونوعية العمل وإشتمل على (١٠) عبارات.
- بعد الرضا عن الرواتب والمكافآت وإشتمل على (١٠) عبارات.
- الصدق العاملي (الصدق الإحصائي): حيث إعتد الباحث في حساب صدق الإتساق الداخلي على الأتي: معامل إرتباط كيندال، وتم تطبيق ذلك على عدد (١٠) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين خارج إطار عينة الدراسة ولهم نفس خصائص مفردات عينة الدراسة، وتبين أن معاملات الإرتباط معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها وأن معامل الصدق مقبول، ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (١) معامل إرتباط كيندال للإتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين (ن=١٠)

المقياس ككل	الرضا عن الرواتب والمكافآت	الرضا عن طبيعة ونوعية العمل	البعد
**٠.٩١	**٠.٨٧	**١.٠٠	الرضا عن طبيعة ونوعية العمل
**٠.٩٣	**١.٠٠	**٠.٨٧	الرضا عن الرواتب والمكافآت
**١.٠٠	**٠.٩٣	**٠.٩١	المقياس ككل

قوامها (١٠) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب محل التطبيق ولهم نفس خصائص الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة ثم قام بإعادة تطبيق المقياس على نفس المفردات بعد مرور (١٥) يوم من تاريخ التطبيق الأول، وقام الباحث بحساب قيمة معامل الإرتباط بيرسون بين نتائج الإختبارين الأول والثاني لمقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

- تم التوصل إلى جوانب الإتفاق بين وجهات النظر التي تحدثت عن الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين وأبعاده المتنوعة.
- الصدق الظاهري (صدق المحكمين): والذي تم التحقق منه من خلال عرض المقياس على مجموعة من السادة المحكمين وعددهم (١٣) ثلاثة عشر من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان وأسيوط وبني سويف وأسوان، وفي ضوء ملاحظاتهم قام الباحث بتعديل وإعادة صياغة بعض الأسئلة من المقياس التي وصلت نسبة الإتفاق بين المحكمين عليها (٨٠%) فأكثر، وخرج المقياس في صورته النهائية مشتملاً على (٩) أسئلة موزعين كآآتي:
- البيانات الأولية الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين وإشتملت على (٧) ثمانية أسئلة.

ويتضح من الجدول السابق أن كل أبعاد المقياس دالة عند مستويات الدلالة المتعارف عليها لكل بعد، ومن ثم يمكن القول بأن درجات الأبعاد تحقق الحد الذي يمكن معه قبول هذه الدرجات ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والإعتماد على نتائجها.

٢. ثبات المقياس: يعد ثبات المقياس شرطاً أساسياً من شروط استخدامه كأداة صالحة وفعالة للمقياس، وقد إعتد الباحث في التحقق من ثبات المقياس على طريقة إعادة الإختبار. وقد قام الباحث بتطبيق المقياس على مجموعة

جدول (٢) معامل ارتباط بيرسون لثبات أبعاد مقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين (ن=١٠)

البعد	قيمة معامل الارتباط ودالاتها
الرضا عن طبيعة ونوعية العمل	* ٠.٩٦
الرضا عن الرواتب والمكافآت	* ٠.٩٧
الثبات الكلي لأبعاد المقياس	* ٠.٩٦

• نتائج الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بالدراسة الحالية في مجال الرضا الوظيفي للعاملين بالمجالات الوظيفية المتنوعة.

• الإطار النظري لمدخل الممارسة العامة والأساليب الإنتقائية والتي تصلح لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب وما يحتويه من أدوات وإستراتيجيات وتكنيكات وأدوار مهارات مهنية نابعة من الإطار النظري لمهنة الخدمة الاجتماعية.

٢- الأهداف المهنية لبرنامج التدخل المهني: الهدف الرئيسي لبرنامج التدخل المهني هو "تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب" وحتى يتسنى تحقيقه فإنه يتضمن من داخله مجموعة من الأهداف الفرعية وهي كالتالي:

• تحسين مستوى الرضا عن طبيعة ونوعية العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب.

• تحسين مستوى الرضا عن الرواتب والمكافآت لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب.

٣- المهارات المهنية المستخدمة داخل برنامج التدخل المهني:

• الإرتباط وتكوين العلاقة المهنية مع جميع الأنساق.

• تقدير الموقف الإشكالي وتجزئته.

• التخطيط للتدخل وإنتقاء الأدوات والتكنيكات والإستراتيجيات والأدوار المهنية الملائمة.

وتعتبر هذه المستويات عالية ومقبولة ويمكن الإعتماد على النتائج التي يتوصل إليها المقياس وذلك للوصول إلى نتائج أكثر صدقاً وموضوعية، وبذلك يمكن الإعتماد على نتائجها وبذلك أصبح المقياس في صورته النهائية الصالحة للتطبيق الميداني.

ج- المرحلة الثالثة- مرحلة إنشاء مفتاح لتصحيح المقياس: وفي هذا المقياس إتبع الباحث طريقة ليكرت الثلاثية في تحديد أوزان عبارات المقياس حيث أعطى درجات وزنية للعبارات الايجابية (نعم=٣، الى حد ما=٢، لا=١) وللعبارات السلبية (نعم=١، الى حد ما=٢، لا=٣)، ثم نبداً في إضافتها على أقل قيمة وهكذا نضع حدود الفئات وتقديرها: (مستوى منخفض ما بين ١ - ١.٦٧)، (مستوى متوسط ما بين ١.٦٨ - ٢.٣٤)، (مستوى مرتفع ما بين ٢.٣٥ - ٣).

٢. برنامج التدخل المهني بما يحتويه من أنشطة مهنية متنوعة سوف يجريها الباحث مع مختلف أنساق التعامل المتصلة بالموقف الإشكالي من "إعداد الباحث":

١- الأسس والمنطلقات النظرية التي يعتمد عليها برنامج التدخل المهني:

• النموذج المعرفي السلوكي، نموذج الحياة، المدخل الروحي، النموذج التنظيمي البيئي، نظرية الإتصال (إطار تدخل وتأثير وتغيير للمشكلة).

• النظريات المفسرة للرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاعات الوظيفية المتنوعة.

أشمان" ويمر بسبعة خطوات رئيسية هي
كالتالي: الارتباط، التقدير، التخطيط، التنفيذ،
التقويم، الإنهاء، المتابعة.

٥- الإطار الزمني الذي سوف يستغرقه تطبيق
برنامج التدخل المهني:

البرنامج الزمني طبقاً لخطوات نموذج كرسن
أشمان للتدخل المهني في الممارسة العامة
وتصميم التدخل المهني التجريبي والذي سوف
يستغرق (٦) شهور. ويمكن عرض عناصر
برنامج التدخل المهني وأنساق التعامل التي
سوف يتم التدخل معها مهنيًا وذلك من خلال
الجدول التالي:

- التعاقد وتنفيذ برنامج التدخل المهني وإنهائه
وإنهاء العلاقة المهنية مع أنساق العملاء.
- الملاحظة الجيدة والإقناع والإتصال.
- إجراء وإدارة المقابلات المهنية بأنواعها
المختلفة.
- إدارة الاجتماعات والندوات والمناقشات
الجماعية.
- التسجيل وكتابة التقارير وإقامة الحفلات
والمعسكرات والرحلات.
- ٤- مراحل وخطوات التدخل المهنية داخل
برنامج التدخل المهني:
وطبقاً لنموذج التدخل المهني للممارسة العامة
للخدمة الاجتماعية من وجهة نظر "كرسن

جدول (٣) عناصر برنامج التدخل المهني وأنساق التعامل التي سوف يتم التدخل معها مهنيًا

عناصر البرنامج أنساق التعامل	الإستراتيجيات المهنية	الأساليب العلاجية (لتكنيكات)	الأدوار المهنية	الأدوات المهنية (التكنيكات)
الأخصائيين الاجتماعيين (أفراد - جماعات)	- الإقناع. - التوضيح. - إنشاء الثقة. - المساندة الاجتماعية. - التعاون. - تعديل الاتجاهات. - التفاعل الجماعي.	- الإرشاد الديني. - التشجيع والتوجيه. - لعب الدور. - الإتصال. - الصمود أمام الضغوط. - المناقشة الجماعية. - إدارة الغضب.	- المعالج. - المعلم. - الممكن. - المرشد. - الوسيط. - المشجع.	- المقابلات الفردية والجماعية. - الندوات. - الاجتماعات. - ورش العمل. - الرحلات. - المعسكرات. - الحفلات.
فريق العمل بمركز الشباب إدارة مركز الشباب مسئول المديرية	- الإقناع. - تعديل الاتجاهات. - التعاون. - التوضيح. - التعديل البيئي. - التوعية. - الضغط.	- التشجيع والتوجيه. - الإتجاه العقلي المعرفي. - إدارة الأزمات.	- الوسيط. - المعلم. - المطالب. - المقوم. - المدافع. - الخبير.	- المقابلات. - الاجتماعات. - الندوات. - المناقشات.

تاسعاً- نتائج الدراسة:

١. عرض وتحليل الجداول والنتائج المرتبطة
بخصائص عينة الدراسة.

جدول (٤) توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب النوع (ن=٢١)

م	النوع	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١	ذكر	١٥	٧١.٤٣%	١
٢	انثى	٦	٢٨.٥٧%	٢
	المجموع	٢١	١٠٠%	

يتضح من هذا الجدول نوع الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة حيث جاء في الترتيب الأول بنسبة (٧١.٤٣%) من عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب محل التطبيق من الذكور، في حين جاء في الترتيب الثاني بنسبة (٢٨.٥٧%) من عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب محل التطبيق من الإناث، وقد

يرجع هذا إلى أن مجتمع الدراسة يقع في صعيد مصر ومن ثم فإن مجال الشباب والرياضة والمتربين على مراكز الشباب أغلبيتهم من الذكور فيكون أفضل في التعامل معهم الأخصائيين الاجتماعيين من الذكور وميل الأخصائيات الاجتماعيات الإناث للعمل في مجالات الأسرة والطفولة والمعاقين.

جدول (٥) توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب السن (ن=٢١)

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
السن	٣٩.٤	٩.٣

يتضح من هذا الجدول أعمار الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة وبلغ متوسطه الحسابي (٣٩.٤) سنة وانحراف معياري قدره (٩.٣)، ومن هنا يتضح أنه قد بلغ المتوسط الحسابي ما يقارب (٤٠) عام وهذا يدل على كبر سن الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة

ومن ثم ينعكس ذلك إيجابياً على مستوى خبرتهم ومستواهم المهني في التعامل مع الشباب في مجال عملهم بالإضافة لزيادة قدرتهم على التكيف والتغلب على المعوقات بمجال عملهم قدر الإمكان.

جدول (٦) توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب الحالة الاجتماعية (ن=٢١)

م	الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١	أعزب	٣	١٤.٢٩%	٣
٢	متزوج	١١	٥٢.٣٩%	١
٣	أرمل	٥	٢٣.٨٠%	٢
	مطلق	٢	٩.٥٢%	٤
	المجموع	٢١	١٠٠%	

يتضح من هذا الجدول الحالة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة حيث جاء في الترتيب الأول بنسبة (٥٢.٣٩%) من الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة (متزوجون)، وجاء في الترتيب الثاني بنسبة

(٢٣.٨٠%) من الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة (أرمل)، في حين جاء في الترتيب الثالث بنسبة (١٤.٩%) من الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة (أعزب)، في حين جاء في الترتيب الرابع والأخير بنسبة

يؤثر ذلك نفسياً عليهم ومن ثم يتأثر مدى
رضاهم الوظيفي عن عملهم نتيجة عدم
إستقرارهم العاطفي.

جدول (٧) توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب عدد الأبناء (ن=٢١)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
١.٢	٤.١	عدد الأبناء

الأسر من أكثر العوامل الاجتماعية التي تؤدي
عدم القدرة على التحكم والضبط الأسري
والاجتماعي الجيد وعدم القدرة على الإيفاء
بكافة متطلبات أفرادها ومن ثم قد يؤدي ذلك
إلى ضغوط حياتية قد تؤثر على الإستقرار
الأسري ومن ثم تؤثر على مستوى الرضا
الوظيفي لديهم.

(٩٠.٥٢%) من الأخصائيين الاجتماعيين عينة
الدراسة (مطلقون)، ومن ذلك يتضح أن حوالي
نصف العينة مطلقون وأرامل وعزاب ومن ثم قد

يتضح من هذا الجدول عدد أفراد أسر
الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة وبلغ
متوسطه الحسابي (٤.١) فرد وبانحراف معياري
قدره (١.٢)، ومن هنا يتضح أنه قد بلغ
المتوسط الحسابي ما يقارب (٤) أفراد وهذا يدل
على كبر عدد أفراد الأسر ومن ثم كثرة
المتطلبات على كاهل عائل الأسرة (الأخصائيين
الاجتماعيين عينة الدراسة) حيث أن كبر حجم

جدول (٨) توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب المؤهل العلمي (ن=٢١)

م	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١	بكالوريوس خدمة اجتماعية	١١	٥٢.٣٩%	١
٢	ليسانس أداب علم اجتماع	٥	٢٣.٨٠%	٢
٣	دراسات عليا خدمة اجتماعية	٣	١٤.٢٩%	٣
٤	دراسات عليا أداب علم اجتماع	٢	٩.٥٢%	٤
	المجموع	٢١	١٠٠%	

اجتماع)، وجاء في الترتيب الثالث بنسبة
(١٤.٢٩%) من عينة الدراسة من الأخصائيين
الاجتماعيين حاصلون على (دراسات عليا
خدمة اجتماعية)، وجاء في الترتيب الرابع
والأخير بنسبة (٩.٥٢%) من عينة الدراسة
من الأخصائيين الاجتماعيين حاصلون على
(دراسات عليا أداب علم اجتماع).

يتضح من هذا الجدول المؤهل العلمي
للأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة حيث
إتضح أنه جاء في الترتيب الأول بنسبة
(٥٢.٣٩%) من عينة الدراسة من الأخصائيين
الاجتماعيين حاصلون على (بكالوريوس خدمة
اجتماعية)، وجاء في الترتيب الثاني بنسبة
(٢٣.٨٠%) من عينة الدراسة من الأخصائيين
الاجتماعيين حاصلون على (ليسانس أداب علم

جدول (٩) توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب عدد سنوات الخبرة (ن=٢١)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
٦.٩	١٤.٣	عدد سنوات الخبرة

وبالطبع لو قمنا بربط هذا الجدول بأعمارهم نجد
أن لديهم من الخبرة المهنية والميدانية ما
يؤهلهم للعمل في مجال رعاية الشباب جيداً
ويكونوا راضين وظيفياً عن طبيعة عملهم إلى
حد ما.

جدول (١٠) توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب الدخل الشهري للأسرة (ن=٢١)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
١٢٤٩.٩	٦٠٠٥.٣	الدخل الشهري للأسرة

عدم إيفاء رب الأسرة (الأخصائيين الاجتماعيين
عينة الدراسة) بمتطلبات أبنائه وأحياناً قسوته
عليهم لعدم إستطاعته الإيفاء بإحتياجاتهم،
وبالتالي قد يؤثر ذلك سلباً على مستوى رضاه
الوظيفي وبصفة خاصة الرواتب والمكافآت
والحوافز.

٢. عرض وتحليل جداول نتائج الدراسة المرتبطة
بأهداف الدراسة.

(أ) نتائج الهدف الفرعي الأول:

جدول (١١) الرضا عن طبيعة ونوعية العمل في القياسين القبلي والبدي للمجموعة التجريبية (ن=٢١)

القياس البعدي			القياس القبلي			العبارات
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
١	٠.٦٧	٢.٥٢	٤	٠.٤٦	١.٢٨	١. تتناسب مهامي الوظيفية مع طبيعة العمل.
٢	٠.٦٧	٢.٤٧	٣	٠.٤٨	١.٣٣	٢. يحقق العمل طموحاتي الوظيفية.
٣	٠.٨٠	٢.٣٨	٥	٠.٤٣	١.٢٣	٣. هناك تداخل في مسؤولياتي مع بعض الزملاء.
٤	٠.٧٣	٢.٣٣	٢	٠.٤٩	١.٣٨	٤. تتطلب ظروف عملي تنفيذ بعض المهارات المهنية.
٥	٠.٧١	٢.٢٨	١	٠.٥٠	١.٤٢	٥. أطبق المبادئ المهنية بحرية تامة.
٣ مكرر	٠.٦٦	٢.٣٨	١ مكرر	٠.٥٠	١.٤٢	٦. يلتزم العاملون بالمركز بمهامهم الوظيفية المحددة لهم.
٦	٠.٨١	٢.١٩	٢ مكرر	٠.٤٩	١.٣٨	٧. أقوم بإتخاذ قراراتي بالعمل بإستقلالية.
٣ مكرر	٠.٧٤	٢.٣٨	٢ مكرر	٠.٤٩	١.٣٨	٨. العمل موزع بين العاملين بالمركز بعدالة.
٥ مكرر	٠.٧٨	٢.٢٨	٣ مكرر	٠.٤٨	١.٣٣	٩. لا أتدخل في القرار النهائي من مديري بالعمل.
٢ مكرر	٠.٦٧	٢.٤٧	٣ مكرر	٠.٤٨	١.٣٣	١٠. تقييم العمل يتم بطريقة عادلة وحيادية.
مستوى مرتفع	٠.٧٢	٢.٣٧	مستوى منخفض	٠.٤٨	١.٣٥	البعد ككل

عينة الدراسة بالقياس القبلي جاء "منخفض"
وهو (١.٣٥) وارتفع هذا المتوسط الحسابي
لنفس البعد بالقياس البعدي إلى (٢.٣٧) حيث

يتضح من نتائج الجدول السابق أنها تشير إلى
أن المتوسط الحسابي لبعد الرضا عن طبيعة
ونوعية العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين

التدخل المهني، الذي أدى بالتالي إلى مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة من تحسين مستوى رضاهم عن طبيعة ونوعية العمل بمراكز الشباب كرسالة سامية لإعداد أجيال المستقبل وحمل راية التقدم والإزدهار للدولة ككل. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة هادي مختار (٢٠٠٢) والتي أثبتت نتائجها التأثير الإيجابي لمتغير الدعم الاجتماعي على الرضا الوظيفي وبالتالي تعزيز دور الدعم الاجتماعي في حالة ما إذا كان هناك تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي.

(ج) نتائج الهدف الفرعي الثاني:

جاء "مرتفعاً"، مما يدل على وجود فروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية لصالح القياس البعدي مما يشير إلى أن التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية قد حقق نجاحاً في تحسين مستوى الرضا عن طبيعة ونوعية العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة، وهذا يؤكد أن البرنامج قد حقق نتائج إيجابية مع الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة بعدما قام الباحث بتطبيقه معهم، وذلك انطلاقاً من مدخل الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية الذي استند إليه الباحث واستخدام إستراتيجياته وتكتيكاته وأدواره وأدواته المهنية في برنامج

جدول (١٢) الرضا عن الرواتب والمكافآت في القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية (ن=٢١)

القياس البعدي			القياس القبلي			العبارات
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
١	٠.٦٧	٢.٥٧	٦	٠.٦٧	١.٤٢	١. أنقاضى راتب شهري مناسب مقارنة بزملائي في الوزارات الأخرى.
٢	٠.٦٧	٢.٥٢	٥	٠.٦٧	١.٤٧	٢. توزيع المكافآت بين جميع العاملين بالمركز يتم بعدالة.
٣	٠.٧٤	٢.٤٧	٤	٠.٧٤	١.٥٢	٣. هناك فروق شاسعة بين مرتب العاملين بالمركز والمديرين.
٦	٠.٧٣	٢.٣٣	٢	٠.٧٤	١.٦١	٤. العلاوات والمكافآت يتم صرفها بناء على تقرير أداء العاملين بالمركز.
٧	٠.٧١	٢.٢٨	٣	٠.٥٩	١.٥٧	٥. تتم الترقية للدرجات الوظيفية الأعلى طبقاً لقانون العمل.
٤	٠.٦٧	٢.٤٢	١	٠.٦٥	١.٦٦	٦. حجم الدخل يتناسب مع المتطلبات المعيشية لأسرتي.
٣ مكرر	٠.٦٧	٢.٤٧	٤ مكرر	٠.٦٧	١.٥٢	٧. ترتبط الحوافز والمكافآت بمستوى الأداء في العمل بالمركز.
٥	٠.٧٤	٢.٣٨	٧	٠.٤٨	١.٣٣	٨. حجم المكافآت والحوافز الإضافية يشجع على الإبداع في العمل بالمركز.
٣ مكرر	٠.٦٠	٢.٤٧	٦ مكرر	٠.٥٩	١.٤٢	٩. تقوم الوزارة بتوفير الرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين بالمركز.
٢ مكرر	٠.٦٧	٢.٥٢	١ مكرر	٠.٧٩	١.٦٦	١٠. أحصل على كامل حقوقي من الأجازات طبقاً لقانون العمل.
مستوى مرتفع	٠.٦٨	٢.٤٤	مستوى منخفض	٠.٦٦	١.٥٩	البعد ككل

"مرتفعاً"، مما يدل على وجود فروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية لصالح القياس البعدي مما يشير إلى أن التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية قد حقق نجاحاً في تحسين مستوى الرضا عن الرواتب والمكافآت لدى

يتضح من نتائج الجدول السابق أنها تشير إلى أن المتوسط الحسابي لبعد الرضا عن الرواتب والمكافآت لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة بالقياس القبلي جاء "منخفض" وهو (١.٥٩) وارتفع هذا المتوسط الحسابي لنفس البعد بالقياس البعدي إلى (٢.٤٤) حيث جاء

مع الشباب المستفيدين من خدمات تلك
المراكز. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة
وجدى أحمد (٢٠٠٤) والتي إستهدفت التعرف
على مدى رضا العاملين فى مؤسسات وكالة
الغوث الدولية فى قطاع غزة عن أنظمة
التعويض والحوافز، وتنتمى هذه الدراسة إلى
البحوث الوصفية، مستخدمة منهج المسح،
وإعتمدت على أداة الإستبيان على عينة من
الموظفين (٩٩٠) مجوَّه وتوصلت إلى عدد
من النتائج، أهمها: تهاوي مستويات المردود
الطيب وإنجاز الأعمال لسخط الموظفين حيال
تقليص الرواتب والمكافآت، لا يؤثر جنس
الموظف ومؤهلته العلمى على فعالية الأداء
بشكل عام، أكثر العناصر تحقيقاً للرضا
الوظيفي والأداء الفاعل الراتب، ثم الشعور
بالأمن، يليه الإستقرار الوظيفي.

(د) نتائج الهدف الرئيسي:

جدول (١٣) مستوى أبعاد الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين ككل (ن=٢١)

م	الأبعاد	القياس القبلي				القياس البعدي		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى الترتيب
١	بعد الرضا عن طبيعة ونوعية العمل.	١.٣٥	٠.٤٨	منخفض	٣	٢.٣٧	٠.٧٢	مرتفع
٢	بعد الرضا عن ظروف العمل.	١.٣٠	٠.٤٦	منخفض	٤	٢.٤٥	٠.٧٠	مرتفع
٣	بعد الرضا عن الرواتب والمكافآت.	١.٥٩	٠.٦٦	منخفض	١	٢.٤٤	٠.٦٨	مرتفع
٤	بعد الرضا عن مستوى التقدير والإحترام.	١.٤٤	٠.٥٩	منخفض	٢	٢.٤٧	٠.٦٦	مرتفع
	الأبعاد ككل	١.٤٢	٠.٥٤	مستوى منخفض		٢.٤٣	٠.٦٩	مستوى مرتفع

والإحترام لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة
الدراسة بمتوسط حسابي (١.٤٤)، وجاء
بالترتيب الثالث بعد الرضا عن طبيعة ونوعية
العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة
الدراسة بمتوسط حسابي (١.٣٥)، وجاء
بالترتيب الرابع بعد الرضا عن ظروف العمل
لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة
بمتوسط حسابي (١.٣٠). كما يتضح من نتائج
الجدول السابق أن مستوى أبعاد الرضا
الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة

الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة، وهذا
يؤكد أن البرنامج قد حقق نتائج إيجابية مع
الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة بعدما
قام الباحث بتطبيقه معهم، وذلك إنطلاقاً من
مدخل الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية
الذي إستند إليه الباحث وإستخدام إستراتيجياته
وتكنيكاته وأدواره وأدواته المهنية في برنامج
التدخل المهني، الذي أدى بالتالي إلى مساعدة
الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة من
تحسين مستوى رضاهم عن اراتب والمكافآت
بمراكز الشباب وذلك من خلال مطالبة الجهات
المسؤولة والمعنية عنهم من ضرورة تحسين
رواتبهم وتخصيص جزء من فائض تأجير
ساحات وقاعات وملاعب المراكز للأخصائيين
الاجتماعيين وفريق العمل بالمراكز لتحسين
مستوى دخولهم وتخصيص مكافآت مادية لهم
كل فترة نتيجة جهودهم الغير عادية المبذولة

يتضح من نتائج الجدول السابق أن
مستوى أبعاد الرضا الوظيفي للأخصائيين
الاجتماعيين عينة الدراسة ككل بالقياس القبلي
"منخفض" حيث بلغ المتوسط الحسابي
(١.٤٢)، وجاء ترتيب الأبعاد الفرعية وفقاً
لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي: جاء
بالترتيب الأول بعد الرضا عن الرواتب
والمكافآت لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة
الدراسة بمتوسط حسابي (١.٥٩)، وجاء
بالترتيب الثاني بعد الرضا عن مستوى التقدير

المرجوة منه. حيث قام الباحث من خلال برنامج التدخل المهني وأنشطته المتنوعة باستخدام مجموعة من الإستراتيجيات والتقنيات المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مثل المناقشة والتوضيح والتفسير، ولتحقيق ذلك مارس الباحث مجموعة من الأدوار المهنية مثل دور الممكن والمشجع والخبير، بالإضافة إلى استخدام الباحث لمجموعة من الأدوات المهنية مثل المقابلات والندوات وورش العمل والاجتماعات، وقد أدى هذا إلى نجاح جهود برنامج التدخل المهني وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة، وهذا يتفق مع دراسة عواطف فيصل (٢٠٠٣) والتي إستهدفت التعرف على تأثير متغير الدعم الاجتماعي بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي وبالتالي تعزيز دور الدعم الاجتماعي في حالة ما إذا كان هناك تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي، وأثبتت نتائج الدراسة فعالية الدعم الاجتماعي في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة.

٣. عرض وتحليل جداول النتائج المرتبطة بفروض الدراسة (القياس القبلي- القياس البعدي) والخاصة بأبعاد مقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.

(أ) نتائج إختبار الفرض الفرعي الأول:

ككل بالقياس البعدي "مرتفع" حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤٣)، وجاء ترتيب الأبعاد الفرعية وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي كالتالي: جاء بالترتيب الأول بعد الرضا عن مستوى التقدير والإحترام لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٢.٤٧)، وجاء بالترتيب الثاني بعد الرضا عن ظروف العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٢.٤٥)، وجاء بالترتيب الثالث بعد الرضا عن الرواتب والمكافآت لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، وجاء بالترتيب الرابع بعد الرضا عن طبيعة ونوعية العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٢.٣٧). ويرجع ذلك إلى فاعلية برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة، ويؤكد ذلك إرتفاع المتوسط الحسابي بالقياس البعدي عنه بالقياس القبلي، فكان المتوسط الحسابي بالقياس البعدي هو (٢.٤٣) وهو أعلى من المتوسط الحسابي للقياس القبلي وهو (١.٤٢)، وهذا يشير إلى إرتفاع نسبة الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة بعد تطبيق برنامج التدخل المهني الذي قام به الباحث معهم وحقق نتائجه الإيجابية

جدول (١٤) دلالة الفروق بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية لبعـد الرضا
عن طبيعة ونوعية العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب "إختبار ولكوكسون" (ن=٢١)

البعد	القياسات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه الرتب	عدد الرتب	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (z) ودلالاتها	حجم الأثر
الرضا عن طبيعة ونوعية العمل	قبلي	٢٨.٨٠	١.٣٢	سالبة	٠.٠٠	-	-	-٣.٤٢٣ **	٢٠.٨٦
	بعدي	٤٩.٦٦	٢.٠٢	موجبة	١٠	٥.٠٠	٥٠.٠٠		
	متساوية				٠.٠٠	-	-		

** معنوية عند (٠.٠١)

* معنوية عند (٠.٠٥)

يتضح من نتائج الجدول السابق أنه توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية لبعـد الرضا عن طبيعة ونوعية العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة لصالح القياس البعدي، مما يشير إلى فاعلية برنامج للتدخل المهني باستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحسين مستوى الرضا عن طبيعة ونوعية العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة، وبالتالي قبول الفرض الفرعي الأول للدراسة والذي مؤداه "توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية لبعـد الرضا عن طبيعة ونوعية العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة لصالح القياس البعدي"، وإتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة

نبيل جاسم (٢٠١٠) والتي إستهدفت التعرف على مدى رضا القائمين بالإتصال فى الصحف العراقية اليومية وظيفياً فى واقع عملهم، وكشف أكثر العوامل المحققة للرضا الوظيفي لديهم، وتوصلت إلى عدد من النتائج، أهمها: (٦٩%) من المبحوثين أن ما يحقق الرضا الوظيفي بالنسبة لهم هو مدى إهتمام مؤسساتهم الإعلامية بالجوانب الإنسانية والاجتماعية للقائمين بالإتصال فى الصحف العراقية، (٦٨.٦%) من القائمين بالإتصال فى الصحف العراقية يحقق الرضا الوظيفي لديهم عن طريق إيمانهم بمهنة الصحافة بما ينعكس بطبيعة الحال على مردودهم المهني، (٦٧%) من القائمين بالإتصال فى الصحف العراقية تمثل الأجور بالنسبة لهم أهمية فى تحقيق الرضا الوظيفي وكلما تحقق الراتب المجز لدى القائم بالإتصال كلما حقق أداءً طيباً.

(ب) نتائج إختبار الفرض الفرعي الثاني:

جدول (١٥) دلالة الفروق بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية لبعـد الرضا
عن الرواتب والمكافآت لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب "إختبار ولكوكسون" (ن=٢١)

البعد	القياسات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه الرتب	عدد الرتب	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (z) ودلالاتها	حجم الأثر
الرضا عن الرواتب والمكافآت	قبلي	٣١.٨٦	٢.٣٥	سالبة	٠.٠٠	-	-	-٣.٤٢٤ **	١٩.٠٦
	بعدي	٥٠.٩٣	٢.٠٨	موجبة	١٠	٥.٠٠	٥٠.٠٠		
	متساوية				٠.٠٠	-	-		

** معنوية عند (٠.٠١)

* معنوية عند (٠.٠٥)

الاجتماعيين عينة الدراسة لصالح القياس البعدي"، وإتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة مجيد مصطفى (٢٠١٠) والتي إستهدفت التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، وتحديد أثر متغيري المؤهل الخبرة على ذلك، وتوصلت إلى عدد من النتائج، أهمها: أقل مجالات الرضا تمثلت في مجال الترقيات والحوافز وبالتالي إنخفض مردود الأداء الفاعل لديهم، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيري الخبرة لصالح الخبرة لصالح الخبرة الأعلى، والمؤهل الأقل، بما ينعكس بشكل مباشر على مردود إنجاز الأعمال لديهم.

(ج) نتائج إختبار الفرض الرئيسي:

جدول (١٦) دلالة الفروق بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية على

مقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب "إختبار ولكوكسون" (ن=٢١)

البعد	القياسات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه الرتب	عدد الرتب	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (Z) ودلالاتها	حجم الأثر
أبعاد مقياس الرضا الوظيفي ككل	قبلي	٢٩.٧٦	٢.٠٩	سالبة	٠.٠٠	-	-	-٧.٥٣٣**	٢٠.٥٠
	بعدي	٥٠.٢٦	٢.٢٧	موجبة	٤٠	٢٠.٠٠	٨٠٠.٠٠		
				متساوية	٠.٠٠	-	-		

** معنوية عند (٠.٠١)

* معنوية عند (٠.٠٥)

يتضح من نتائج الجدول السابق أنه توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية على مقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة لصالح القياس البعدي، مما يشير إلى فاعلية برنامج التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة

الدراسة، وبالتالي قبول الفرض الرئيسي للبحث والذي مؤداه "توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية على مقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة لصالح القياس البعدي"، وإتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة سالم الشمري (٢٠٠٩) والتي إستهدفت التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في قطاع الصناعي، وكشف أسباب الفروقات في الأداء

مؤداه "توجد فروق جوهريّة دالة إحصائيّاً بين
متوسّطات درجات القياسين القبلي والبعدى
لحالات المجموعة التجريبية على مقياس الرضا
الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة
الدراسة لصالح القياس البعدى".

٥. الإستنتاجات العامة للدراسة:

أ- الإستنتاجات الخاصة بالقياس القبلي:
جاءت درجة الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين
الاجتماعيين عينة الدراسة بمستوى منخفض.

ب- الإستنتاجات الخاصة بالقياس البعدى:
فعالية برنامج التدخل المهني باستخدام مدخل
الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، حيث
جاءت درجة الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين
الاجتماعيين عينة الدراسة بمستوى مرتفع.

٦. المقترحات العامة للدراسة:

وقد تمكن الباحث من خلال نتائج الدراسة
الحالية من التوصل لمجموعة من التوصيات
والمقترحات التى من خلالها يمكن تعزيز
الجهود المبذولة من أجل تحسين مستوى الرضا
الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين
بمراكز الشباب، والتي يمكن بلورتها فى النقاط
التالية:

- التوعية الإعلامية فى كافة الوسائل المسموعة
والمرئية والسوشيل ميديا بأهمية الرضا
الوظيفي للعاملين فى كافة قطاعات الدولة
وقطاع الشباب والرياضة بصفة خاصة، والذي
من شأنه رفع القدرات الإنتاجية ورفع مستوى
الخدمات المقدمة لكافة المستفيدين من كافة
مؤسسات الدولة.
- إقامة جسور العلاقات والتواصل بين
الأخصائيين الاجتماعيين وفريق العمل والإدارة
ومسؤولي المديرية والوزارة بقطاع الشباب
والرياضة من أجل وجود قنوات تفاهم مستمرة
ومستدامة فيما بينهم للنهوض بالقطاع

الوظيفي بين العاملين، وتوصلت إلى عدد من
النتائج، أهمها: (٩٠%) من أفراد العينة
يشعرون برضا عما يحصلون عليه مقابل ما
يقدمونه من أعمال، (٦٣.٣%) من أفراد العينة
لا يقرون بوجود عدالة فى توزيع المهام على
الموظفين وبالتالي إنحدر مستوى التفاعل
لديهم، (٧٣%) من افراد العينة يشعرون برضا
جيد عن مستوى التفاعل فى الشركة مما
ينعكس على نحو إيجابى على إنجاز أعمالهم.

٤. النتائج العامة للدراسة:

أ-نتائج الهدف الرئيسى: أظهرت نتائج الدراسة
أن مستوى أبعاد الرضا الوظيفي للأخصائيين
الاجتماعيين عينة الدراسة ككل بالقياس القبلي
"منخفض" حيث بلغ المتوسط الحسابي
(١.٤٢)، وأن مستوى أبعاد الرضا الوظيفي
للأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة ككل
بالقياس البعدى "مرتفع" حيث بلغ المتوسط
الحسابي (٢.٤٣)، ويرجع ذلك إلى فاعلية
برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة
العامة في الخدمة الاجتماعية فى تحسين
مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين
الاجتماعيين عينة الدراسة.

ب-نتائج اختبار الفرض الرئيسى: أظهرت
نتائج الدراسة أنه توجد فروق جوهريّة دالة
إحصائيّاً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين
متوسّطات درجات القياسين القبلي والبعدى
لحالات المجموعة التجريبية على مقياس الرضا
الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة
الدراسة لصالح القياس البعدى، مما يشير إلى
فاعلية برنامج التدخل المهني باستخدام
الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية
لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى
الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة،
وبالتالي قبول الفرض الرئيسى للبحث والذي

وتحسين مستوى خدماته وتحسين مستوى
رضا القائمين بالعمل عليه.

• عمل ورش عمل لتدريب الأخصائيين
الاجتماعيين وفريق العمل بمراكز الشباب من
أجل تنمية قدراتهم المهنية وتشجيعهم على
تطوير ذواتهم المهنية والإفتخار بطبيعة عملهم
مع الشباب بإعتبارها رسالة سامية ومؤازرة
الدولة في بناء مستقبلها.

• العمل على سن وتعديل التشريعات واللوائح
الداخلية لوزارة الشباب والرياضة ومراكز
الشباب بحيث يتم تخصيص جزء من عائد
تأجير ملاعب المراكز وقاعاتها ومنشأتها
لصالح القائمين عليها من أجل تحسين مستوى
أجورهم وبالتالي تحسين مستوى معيشتهم
ورفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

• العمل على بناء المزيد من التحالفات بين
منظمات المجتمع المدني وبعضها البعض
وبينها وبين الجهات الحكومية والعمل في ضوء
نظريتي السلم الممتد والأعمدة المتوازية في
نفس الوقت من أجل بذل المزيد من الجهود
من أجل تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى
الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب.

قائمة المراجع

١١. عبدالنبي، أحمد عبدالنبي (٢٠١١): فاعلية

برنامج للتدخل المهني من منظور الممارسة
العامة للخدمة الاجتماعية في تنمية وعي
الشباب بثقافة السلام الاجتماعي، بحث منشور
بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم
الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة
حلوان.

١٢. القريوتي، محمد قاسم (٢٠١٣): نظرية المنظمة
والتنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،
الأردن.

١٣. حسين، سما سعد خيرالله (٢٠٠٦): أثر المناخ
الأخلاقي في نوعية حياة العمل والرضا
الوظيفي في عينة من مستشفيات الإسكندرية،
رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة
والإقتصاد، جامعة بغداد، العراق.

١٤. علي، هادي مختار (٢٠٠٢): الدعم
الاجتماعي وأثره على الرضا الوظيفي لدى
الأخصائي الاجتماعي، حوليات آداب عين
شمس، كلية الآداب، جامعة عين شمس، ج
(٣٠).

١٥. عويضة، إيهاب أحمد (٢٠٠٨): أثر الرضا
الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين
في المنظمات الأهلية في محافظة غزة، رسالة
ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة
الإسلامية، غزة، فلسطين.

١٦. محمد، هاني محمد (٢٠١٤): إدارة الموارد
البشرية، الأردن، دار المعزز للنشر والتوزيع،
ص ٤٣.

١٧. الإبياري، عواطف فيصل (٢٠٠٤): الدعم
الاجتماعي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين
في العمل الاجتماعي بالمؤسسات الحكومية
والأهلية، بحث منشور بالمؤتمر العلمي
السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية،
جامعة حلوان، ج (٣).

١. حسن، راوية محمد (٢٠٠٣): السلوك التنظيمي
المعاصر، (ط٣)، الإسكندرية، الدار الجامعية.
٢. دروكر، بيتر (٢٠٠٤): تحديات الإدارة في
قرن الواحد والعشرين، الرياض، معهد الإدارة
العامة.

٣. عبدالعال، حمدي عبدالله (٢٠١٥): التمكين
وعلاقته بالرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي
المدرسي، بحث منشور بمجلة الخدمة
الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين
الاجتماعيين، م (٢٠)، ع (٥٣).

٤. عايش، إيهاب محمود (٢٠٠٨): أثر المناخ
التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة
الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير
منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية في
غزة.

٥. الشرايدة، سالم تيسير (٢٠١٠): الرضا
الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، عمان،
دار الصفاء للنشر والتوزيع.

٦. علي، ماهر أبوالمعاطي (٢٠٠٩): الإتجاهات
الحديثة في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية،
المكتب الجامعي الحديث.

٧. علي، ماهر أبوالمعاطي (٢٠٠٩): نماذج
ومهارات التدخل المهني في الخدمة
الاجتماعية، القاهرة، نور الإيمان للطباعة.

٨. السكري، أحمد شفيق (٢٠٠٠): قاموس
الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية،
الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

٩. الخطيب، عبدالرحمن (٢٠٠٩): الخدمة
الاجتماعية كممارسة تخصصية مهنية في
المؤسسات التعليمية، القاهرة، مكتبة الأنجلو
المصرية.

١٠. السروجي، طلعت مصطفى (٢٠٠٩): الخدمة
الاجتماعية أسس النظرية والممارسة،
الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

٢٥. الغانم، معاذ (٢٠١٧): الرضا الوظيفي لدى
الصحفيين الرياضيين في دولة فلسطين، بحث
منشور بمجلة جامعة النجاح لأبحاث العلوم
الإنسانية، ع (٢٤)، ج (٤).

26. Rain, J.S. (2009): A current look
at the job satisfaction/life
satisfaction relationship: Review
and future considerations,
Human Relations, Vol (44).

27. Bettencourt, Lance A. & etal
(2012): Contact employees:
Relationships among workplace
fairness, job satisfaction and
prosocial service behaviors,
Journal of Retailing, Vol (73), No
(1).

28. Waymer, Robert W (2015): A
study of work autonomy and job
satisfaction of social workers in
Metropolotan Atlanta, Atlanta
University and Clark Atlanta
University Theses and
Dissertations.

29. Inauen, Alice (2015):
Discriminating Five Forms of Job
Satisfaction: Investigating Their
Relevance for Occupational
Health Research and Practice,
Psychology, Vol (6), No (2).

30. Conant, Elizabeth Bradford
(2017): The Impact of Role
Conflict on Job Satisfaction of
Independent School Athletic
Directors, Journal of Amateur
Sport, Vol (3), No (1).

١٨. شومان، عبدالناصر (٢٠٠٤): خدمة الفرد
الجماعية في تنمية المسؤولية الاجتماعية
كأحد واجبات المواطنة لدى العمالة المؤقتة،
بحث منشور بالمؤتمر العلمي الخامس عشر،
جامعة القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، فرع
الفيوم، ج (٢).

١٩. محيسن، وجدي أحمد (٢٠٠٤): مدى رضا
الموظفين العاملين في مؤسسات وكالة الغوث
بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز،
رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة
الإسلامية بغزة، فلسطين.

٢٠. غواش، هبة (٢٠٠٨): الرضا الوظيفي لدى
موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج "بورتر
ولولر" دراسة حالة على البنوك في قطاع،
رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة،
الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

٢١. محمد، نبيل جاسم (٢٠١٠): عوامل الرضا
الوظيفي لدى للقائمين بالاتصال في الصحف
العراقية، بحث منشور بمجلة كلية التربية
الأساسية، جامعة المستنصرية، العراق، ع
(٦٥).

٢٢. منصور، مجيد مصطفى (٢٠١٠): درجة
الرضا الوظيفي لدى الهيئة التدريسية في
جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، بحث
منشور بمجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة
العلوم الإنسانية، ع (١٢)، ج (١).

٢٣. عابد، زهير (٢٠١٠): الرضا الوظيفي لدى
العاملين في العلاقات السياحية في قطاع غزة،
بحث منشور بمجلة جامعة أم القرى للعلوم
الاجتماعية، ج (٢)، ع (٢٤).

٢٤. وافي، أمين منصور (٢٠١٥): الرضا الوظيفي
لدى العاملين في مؤسسات الإعلام الفلسطينية
وأثره على الأداء المهني، بحث منشور بمجلة
كلية الآداب، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين،
ع (٦)، ج (٢).

31. Al-Dhaafri, Hassan Saleh & Yousef, Rushami Zien (2013): The Effect of Total Quality Management, Enterprise Resource Planning and the Entrepreneurial Orientation on the Organizational Performance: The Mediating Role of the Organizational Excellence, International Journal of Business Administration, Vol (4), No (1).
32. Abu Taleb, Tagreed Fathi (2013): Job Satisfaction among Jordan's Kindergarten Teachers: Effects of Workplace Conditions and Demographic Characteristics, Early Childhood Education Journal.
33. Ahmad, Zainal Ariffin & Yekta, Zeinab Amini (2010): Relationship between Perceived Organizational Support, Leadership Behavior and Job Satisfaction: An Empirical Study in Iran, Intangible Capital, Vol (6), No (2).