

**الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وتحسين مستوى الرضا
الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب**
Role of Generalist Social Work Practice and improving the Level
of Job Satisfaction among Social Workers Working in Youth Centers

تاريخ التسليم ٢٠٢٤/١٢/٢١
تاريخ الفحص ٢٠٢٥/١/٦
تاريخ القبول ٢٠٢٥/١/٢٢

إعداد

عبدالعزیز عبدالرحیم عبدالحکیم

Abd ELaziz Abd Elrahem Abd Elhakim

الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب

اعداد وتنفيذ

عبدالعزیز عبدالرحیم عبدالحکیم

الملخص:

وإستهدفت الدراسة إختبار فاعلية الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وتحسين 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: الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، الرضا الوظيفي، مراكز الشباب، الأخصائيين الاجتماعيين.

Generalist Social Work Practice and improving the Level of Job Satisfaction among Social Workers Working in Youth Centers

Abstract

The study aimed to test the effectiveness of generalist social work practice and improving 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 spatial 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، ١٧٧٢، ٢٠١١)

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)

وقد سعى الباحث إلى التعمق في تفاصيل قدر كبير من الدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع دراسته، وذلك إنطلاقاً من عدة إعتبارات بما يعود بالفائدة الجلية على محتوى موضوعه ما هو متعلق بالمنهج المستخدم، وآخر خاص بالأسلوب المعتمد، وغيره يرتبط بالعينة، ومنها ما يشكل إثراء للدراسة في جانب مشكلة الدراسة، وغيرها بما يحقق التنوع الكيفي والكمي ويرفع من مستوى جودة الإطار المنهجي والمعرفي للدراسة.

ثانياً- الدراسات السابقة.

(أ) الدراسات العربية:

١. دراسة علي عبدالسلام (٢٠٠١): إستهدفت الدراسة التعرف على أساليب التوافق النفسي والاجتماعي وإبراز دوره في التغلب على أخطاء الحياة اليومية التي تواجه العاملين في تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي لهم وإبراز دور متغير الرضا عن العمل لدى العاملين في النجاح وفي مواجهة مشكلات العمل وتمت الدراسة على عينة من العاملين الذين يستخدمون أساليب التوافق النفسي والاجتماعي وقوامها (٥٠) عامل وعينة من العاملين لا يستخدمون أساليب التوافق النفسي والاجتماعي للتغلب على أخطاء الحياة اليومية وقوامها (٥٠) عامل، وإعتمدت على استخدام مقياس التوافق الشخصي والاجتماعي للراشدين ومقياس الرضا عن العمل، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق في أساليب التوافق النفسي الاجتماعي لدى العينة التي تستخدم أساليب التوافق النفسي والاجتماعي. (علي، ٢٠٠١)
٢. دراسة وجيه الدسوقي (١٩٩٤): وهدفت الدراسة إلى محاولة تجريب برنامج التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي لمعرفة مدى

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 استثمار 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. (خيرالله، 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

فاعلية هذا البرنامج في تحقيق التكيف الاجتماعي للعمال منخفضي الإنتاج وتنتمي 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، ٤٥)

٣. دراسة حسام الغلبان (٢٠٠٣): إستهدفت الدراسة التعرف على مشكلات الرضا الوظيفي للعمال المؤقتة والدائمة وكذلك التعرف على التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الاجتماعي لكل 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 بالبحيرة 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 بإستخدام إستمارة إستبيان لجمع المعلومات، وإعتمدت الدراسة 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. (الإبياري، 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 بإستخدام القياس القبلي البعدي لجماعة تجريبية واحدة من العمالة المؤقتة وإعتمت 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 نتائج

٨. دراسة سالم الشمري (٢٠٠٩): إستهدفت الدراسة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في قطاع الصناعي، وكشف أسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين العاملين، وتنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية، مستخدمة المنهج المسحي، وإعتمدت على أداة الإستبيان لعينة عشوائية من الموظفين بلغت (٦٥) مجو، 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 في توزيع المهام على الموظفين وبالتالي إنحدر مستوى التفاعل لديهم، (٧٣%) من افراد العينة يشعرون برضا جيد عن مستوى التفاعل في الشركة مما ينعكس على نحو إيجابي على إنجاز أعمالهم. (الشمري، ٢٠٠٩)

٩. دراسة ريم فاطم (٢٠٠٩): إستهدفت الدراسة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للصحفيات السعوديات في الصحف السعودية اليومية، والعوامل المؤثرة على ذلك الرضا، تنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية مستخدمة منهج المسح الإعلامي وفي إطاره أسلوب مسح أساليب الممارسة الإعلامية، إعتمدت الدراسة في نظرية حارس البوابة، وتوصلت إلى عدد من النتائج، أهمها: يشكل النظام الاجتماعي السعودي عائقاً أمام إرتفاع مستويات الرضا الوظيفي للصحفيات السعوديات في مؤسسات عملهم، هناك تدنى في مستوى الرضا الوظيفي العام من قبل الصحفيات السعوديات تجاه السياسيات الخاصة بالمؤسسة الصحفية السعودية، تعد عوامل "التحفيز المادي والمعنوي" من أبرز العوامل التي ترفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الصحفيات السعوديات. (المطيري، ٢٠٠٩)

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) مجو، 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. (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)

جامعة النجاح الوطنية، أقل مجالات الرضا تمثلت في مجال الترقيات والحوافز وبالتالي إنخفاض 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. (منصور، ٢٠١٠)

١٢. 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، ٢٠١٣)

١٣. دراسة يوسف عويد (٢٠١٣): إستهدفت التعرف على دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تامين" الكويتيتين، ومعرفة العوامل المؤثرة في تحقيق ذلك الرضا، وتنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية، مستخدمة

١٠. دراسة نبيل جاسم (٢٠١٠): إستهدفت الدراسة التعرف على مدى رضا القائمين بالإتصال في الصحف العراقية اليومية وظيفياً في واقع عملهم، وكشف أكثر العوامل المحققة للرضا الوظيفي لديهم، وتنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية، مستخدمة منهج المسح الإعلامي، وفي إطاره أسلوب مسح أساليب الممارسة الإعلامية، وإعتمدت الدراسة على أداة الإستبيان على عينة عشوائية من (١٥٠) مبحوث، وتمثلت الدراسة في نظرية حارس البوابة، 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 في الصحف العراقية، (٦٨.٦%) من القائمين بالإتصال في الصحف العراقية يحقق الرضا الوظيفي لديهم عن طريق إيمانهم بمهنة الصحافة بما ينعكس بطبيعة الحال على مردودهم المهني، (٦٧%) من القائمين بالإتصال في الصحف العراقية تمثل الأجور بالنسبة لهم أهمية في تحقيق الرضا الوظيفي وكلما تحقق الراتب المجرز لدى القائم بالإتصال كلما حقق أداءاً طيباً. (محمد، ٢٠١٠)

١١. دراسة مجيد مصطفى (٢٠١٠): إستهدفت الدراسة التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، وتحديد أثر متغيري المؤهل الخبرة على ذلك، وتنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية، مستخدمة المنهج المسحي، وإعتمدت أسلوب المسح الشامل، وأداة الإستبيان على عينة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح بلغت (١٣٨) مبحوث، وتوصلت إلى عدد من النتائج، أهمها: درجة الرضا الكلية لدى أعضاء هيئة التدريس في

المسح واعتمدت على أداة الاستبيان على عينة من العاملين في المؤسسات بلغت (٢٣٥) مبحوث، وتوصلت إلى عدد من النتائج، أهمها: أهمية دراسة أولويات العاملين من قبل الإدارات ومن قبل العلاقات العامة خصوصاً لتتمة مقومات الرضا الوظيفي، أهمية السياسات الحكومية تجاه حرية التعبير والرأي وتوفير المعلومات في التأثير على العاملين في المؤسسات الحكومية، بما يحقق الرضا الوظيفي للعاملين، عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا بين العاملين باختلاف متغير النوع في الصحيفتين وبالتالي لا يؤثر عامل النوع على الأداء المهني. (السعيد، ٢٠١٣)

١٤. 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، واعتمدت الدراسة أسلوب مسح أساليب الممارسة، وأداة الاستبيان على عينة من (٥٠) مبحوث، وتمثلت الدراسة في نظرية حارس البواب، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: المستوى العام للرضا الوظيفي كان متوسطاً، درجة الرضا الوظيفي كانت مرتفعة في مجال العلاقة مع الزملاء وكانت متوسطة في مجال المردود المادي والحوافز ومنخفضة في مجال العلاقة مع الإدارة، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع مجالات الدراسة تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي والعمر وسنوات الخبرة. (الغانم، ٢٠١٥)

(ب) الدراسات الإنجليزية:

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

٢. دراسة لانس وآخرون (٢٠١٢): بعنوان (العلاقات الاجتماعية لدى العمالة المؤقتة ومستوى الرضا الوظيفي لديهم) إتجهت إلى تحليل البناء الوظيفي للعمالة المؤقتة كعامل وعلاقته بصاحب العمل من خلال تحليل للعلاقات والتشريعات الخاصة بالعمالة منذ عام (١٩٥٠م) وذلك بولاية نيوجرسي، واعتمدت الدراسة على أدوات منها الملاحظة بالمشاركة والمقابلات وتحليل السجلات الحكومية للعمالة المؤقتة وتوصلت الدراسة في النهاية إلى ضرورة إصدار التشريعات وتعديلها بما يتلائم ويتوافق مع العمالة المؤقتة وألية سوق وذلك من خلال المساعدة في المصروفات دون دفع أي أجور من قبل العمالة المؤقتة لتوظيفهم كعمالة دائمة. Bettencourt & etal, (2012)

٣. دراسة وايمر روبرت (٢٠١٥): بعنوان (العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في جورجيا) إستهدفت هذه الدراسة تحليل ووصف وتفسير للعلاقة بين

للإستجابات 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 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

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 في 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 الذي يعمل لبعض الوقت والشباب الذي يعمل بصفة دائمة في ولاية فلوريدا بأمريكا في منظمات المجتمع المدني، أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (٤٩٤) من الشباب وإستخدام الإستبيان كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود مؤشرات ذات دلالة معنوية في طبيعة العمل والرضاعن 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

٤. تمثل تلك الدراسة محاولة لإضافة بعض المعارف على المستوى النظري وبعض المهارات والخبرات على المستوى العملي للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال التوعية بأهمية الرضا الوظيفي للعاملين بمهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وفي مجال الشباب بصفة خاصة.

٥. أهمية الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب، ودورهم في نجاح العمل أو فشله؛ فإن فاعلية أداء للأخصائيين الاجتماعيين لأدوارهم المهنية يُحدِّدها 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 بإستخدام 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 بإستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحسين مستوى الرضا عن ظروف العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب.

٢. إختبار فاعلية برنامج التدخل المهني بإستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحسين مستوى الرضا عن مستوى التقدير والإحترام لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب.

سادساً- فروض الدراسة:

وتتمثل فروض الدراسة الحالية في الفرض الرئيس التالي وهو "من المتوقع وجود فرق ذي

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 فاعلية برنامج للتدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب.

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.

٢. تعد مراكز الشباب واحدة من المؤسسات المهمة والحساسة والتي تأخذ على عاتقها مكافحة عدم الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، لاسيما في ظل استشراف حالات الجهل العلمي والإداري في مراكز الشباب، التي تحتاج إلى جهود كبيرة لمكافحتها، وتستوجب وجود مراكز ناجحة وفاعلة، مما يتطلب فهم ودراسة رضا موظفيها، الذي له دور مؤثر وفاعل في نجاح مراكز الشباب وبقائها.

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

العمل والتوقعات، أما البعد الثالث فينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه عدة اتجاهات مترابطة مع بعضها البعض. (حسن، ٢٠٠٩، ٢٩)

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 عن حالة من الإستعداد الذهني للقيام بالعمل والانتفاع من أجل إشباع الفرد لحاجاته المادية والنفسية والاجتماعية". (الشريدة، 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، رغباً فيه، ومقبلاً عليه دون تذمر".

٢- مفهوم الأخصائي الاجتماعي.
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

دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي للجماعة التجريبية للأخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بقياس الرضا 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 ظروف 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 مستوى التقدير والاحترام 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". (عايش، ٢٠٠٨، ٨٦)

والرضا الوظيفي على أن "حالة من المشاعر الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته ومن إدراكه لدرجة ما تمنحه الوظيفة من أشياء مهمة حسب رأيه"، وقد حدد ثلاثة أبعاد للرضا الوظيفي، إذ يمثل البعد الأول البعد العاطفي، والبعد الثاني يتحدد بمدى التطابق بين معطيات

طبيعة المواقف والمشكلات التي يواجهها الأخصائي الاجتماعي، لتوفير المناخ الذي يساعده على أداء تنمية دوره في تنمية أدائه المهني، وذلك بالاستعانة بكافة الموارد والإمكانات داخل وخارج المؤسسة وفي إطار العمل الفريقى". (النوحى، ٢٠٠٢، ١٩)

ويمكن تعريف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية إجرائياً طبقاً للدراسة الحالية كالتالي:

- إحدى اتجاهات الممارسة المهنية الحديثة في الخدمة الاجتماعية.
- تتطلب ممارستها أخصائيين اجتماعيين معدين بشكل جيد نظرياً وعملياً.
- تعتمد على إطار نظري تطبيقي إنتقائي يستند على أسس معرفية وقيمية ومهارية.
- لها خطوات منظمة للتدخل المهني لمواجهة مشكلات العملاء.

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:

مهنياً بحيث تتوافر لديه المعرفة والمهارة والقدرة على إستخدام 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)

فالأخصائي الاجتماعي يمتلك الكثير من المهارات التي تكفل له القيام بالأدوار المختلفة مع كافة أنساق العملاء بدءاً من المستوى الأصغر (الفرد والأسرة) حتى المستوى الأكبر (المجتمع المحلي والمجتمع القومي). (عبدالمجيد وآخرون، ٢٠٠٨، ٢٣٠)

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

- هو شخص مهني يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية تم إعداده بشكل نظري وعملي ليمارس أدواره المهنية داخل مراكز الشباب.
 - يتوافر لديه عدد من المهارات والمبادئ والخبرات المهنية ومنهج حل المشكلة.
 - يتعامل مع عدد مختلف من العملاء على اختلاف مستويات الممارسة المهنية.
 - يهدف هذا التعامل إلى حل المشكلات وإحداث التغييرات اللازمة التي تؤدي إلى زيادة الأداء الاجتماعي للعملاء لأقصى درجة ممكنة.
- ٣- مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

ويعرفها ماهر أبوالمعاطي بأنها "إتجاه الممارسة المهنية الذي يركز فيه الأخصائي الاجتماعي على إستخدام الأنساق البيئية والأساليب الفنية لحل المشكلة دون تفضيل التركيز على تطبيق طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية". (علي، ٢٠٠٣، ٤٥)

كما تعرف بأنها "الممارسة المتكاملة للأساليب الفنية للخدمة الاجتماعية، التي تتفق مع

- بمعنى أنه هناك اتفاقاً وتجانساً بين مفردات العينة بنسبة تصل إلى (٨٦.٩%).
- المجال الزمني: وهى الفترة التي إستغرقها تطبيق برنامج التدخل المهني وجمع البيانات من الميدان من أوائل إبريل ٢٠٢٤ (٧-٤-٢٠٢٤) 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 ويقيس مستوى الرضا عن ظروف العمل وهو مكون من (١٠) عبارات، البعد الثاني ويقيس مستوى الرضا عن مستوى التقدير والإحترام وهو مكون من (١٠) عبارات. وقد راعى الباحث فى إعدادة وبناءه لهذا المقياس مجموعة من الخطوات والإجراءات والمعايير العلمية المنهجية المتبعة فى بناء وتقنين المقاييس الاجتماعية والنفسية، وهى كالتالى:

أ- المرحلة الأولى- صياغة المقياس فى صورته الاولى:

١- فى اطار الاطلاع على الدراسات العلمية والمقاييس المرتبطة بالموضوع المراد قياسه، تمكن الباحث من صياغة ابعاد المقياس الرئيسية، وتحديد العبارات المتصلة بتلك الابعاد، وقد اشتمل المقياس فى صورته المبدئية على أربعة ابعاد والتي تم وضع

- المجال المكاني: وتحدد المجال المكاني لهذه الدراسة بمراكز الشباب بمركز ومدينة ديروط وقراها بمحافظة أسيوط.
- المجال البشرى: عينة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب بمركز ومدينة ديروط وقراها بمحافظة أسيوط وبلغ عددهم (٢١) مفردة.
- ١. 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.
- ٢. وتم أخذ عدد (١٠) مفردة لملأ أداة الدراسة "المقياس" للتأكد من ثبات الأداة البحثية، ومن ثم تم إستبعادهم من مفردات عينة الدراسة التى سوف تؤخذ إستجاباتهم على القياسات الثلاثة القبلية والبعدية والتتبعية.
- ٣. 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.
- ٤. 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%)

مجموعة من العبارات الدالة عليها، وهذا الأبعاد هي كالتالي:

- البعد الأول: الرضا عن ظروف العمل للأخصائيين الاجتماعيين.

- البعد الثاني: الرضا عن مستوى التقدير والإحترام 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 تتناسب 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 (٢٠) عبارة في شكلها المبدئي.

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 بإستخدام 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 ب الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.

• تم التوصل إلى جوانب الاتفاق 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 بكليات الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان وأسويوط 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 كآلاتي:

• البيانات الأولية الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين واشتملت على (٧) سبعة أسئلة.

• بعد الرضا عن ظروف العمل واشتملت على (١٠) عبارات.

• بعد الرضا عن مستوى التقدير والإحترام واشتملت على (١٠) عبارات.

- الصدق العاملي (الصدق الإحصائي): حيث إعتد الباحث في حساب صدق الإتساق الداخلي على الآتي: 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 ارتباط كيندال للإتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين (ن=١٠)

المقياس	الرضا عن مستوى التقدير والإحترام	الرضا عن ظروف العمل	البعد
كل			
**٠.٨٨	**٠.٩٥	**١.٠٠	الرضا عن ظروف العمل
**٠.٨٦	**١.٠٠	**٠.٩٥	الرضا عن مستوى التقدير والإحترام
**١.٠٠	**٠.٨٦	**٠.٨٨	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 الارتباط بيرسون بين نتائج الإختبارين الأول والثاني لمقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

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)

قيمة معامل الارتباط ودالتها	البعد
**٠.٩٣	الرضا عن ظروف العمل
**٠.٩١	الرضا عن مستوى التقدير والإحترام
**٠.٩٢	الثبات الكلي لأبعاد المقياس

(١=لا) وللعبارات السلبية (نعم=١، الى حد ما=٢، لا=٣)، ثم نبدأ 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":

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،

٣- المهارات المهنية المستخدمة داخل برنامج التدخل المهني:

- الإرتباط وتكوين العلاقة المهنية مع جميع الأنساق.
- تقدير الموقف الإشكالي وتجزئته.
- التخطيط للتدخل وإنتقاء الأدوات والتقنيات والإستراتيجيات والأدوار المهنية الملائمة.
- 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 "كرست أشمان" ويمر بسبعة خطوات رئيسية هي كالتالي: الإرتباط، التقدير، التخطيط، التنفيذ، التقويم، الإنهاء، المتابعة.

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

البرنامج الزمني طبقاً لخطوات نموذج كرسـت 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 مهنيّاً وذلك من خلال الجدول التالي:

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

- سوف يعتمد برنامج التدخل المهني على المنطلقات النظرية الآتية:
- 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.
 - 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 وتقنيات 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 ظروف العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب.
- تحسين مستوى الرضا عن مستوى التقدير والإحترام لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب.

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

عناصر البرنامج أنساق التعامل	الاستراتيجيات 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 الإتجاهات. - التعاون. - التوضيح. - التعديل البيئي. - التوعية. - الضغط.	- التشجيع والتوجيه. - الإتجاه العقلي المعرفي. - إدارة الأزمات.	- الوسيط. - المعلم. - المطالب. - المقوم. - المدافع. - الخبير.	- المقابلات. - الاجتماعات. - الندوات. - المناقشات.

١. عرض وتحليل الجداول والنتائج المرتبطة

تاسعاً- نتائج الدراسة:

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%	

يرجع هذا إلى أن مجتمع الدراسة يقع في صعيد مصر ومن ثم فإن مجال الشباب والرياضة والمتكردين 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.

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

جدول (٦) توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب السن (ن=٢١)

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
السن	٣٩.٤	٩.٣

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.

يتضح من هذا الجدول أعمار الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة وبلغ متوسطه الحسابي (٣٩.٤) سنة وبإنحراف 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

جدول (٥) 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%	

الاجتماعيين عينة الدراسة (أعزب)، في حين جاء في الترتيب الرابع والأخير بنسبة (٩.٥٢%) من الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة (مطلقون)، ومن ذلك يتضح أن حوالي نصف العينة مطلقون وأرامل وعزاب ومن ثم قد يؤثر ذلك نفسياً عليهم ومن ثم يتأثر مدى رضاهم الوظيفي عن عملهم نتيجة عدم إستقرارهم العاطفي.

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

جدول (٦) توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب عدد الأبناء (ن=٢١)

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عدد الأبناء	٤.١	١.٢

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.

يتضح من هذا الجدول عدد أفراد أسر الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة وبلغ متوسطه الحسابي (٤.١) فرد وبإنحراف 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 (٧) 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 (٨) 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 راضيين وظيفياً عن طبيعة عملهم إلى حد ما.

يتضح من هذا الجدول عدد سنوات خبرة الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة وبلغ متوسطه الحسابي (١٤.٣) سنة وبانحراف معياري قدره (٦.٩)، ومن هنا يتضح أنه قد بلغ المتوسط الحسابي ما يقارب (١٥) سنة،

جدول (٩) توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب الدخل الشهري للأسرة (ن=٢١)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
١٢٤٩.٩	٦٠٠٥.٣	الدخل الشهري للأسرة

أفراد في ظل ارتفاع الأسعار وغلائها والظروف الاقتصادية الحالية، ومن ثم قد يؤدي هذا إلى عدم إيفاء رب الأسرة (الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة) بمتطلبات أبنائه وأحياناً قسوته عليهم لعدم إستطاعته الإيفاء بإحتياجاتهم، وبالتالي قد يؤثر ذلك سلبياً على مستوى رضاه الوظيفي وبصفة خاصة الرواتب والمكافآت والحوافز.

يتضح من هذا الجدول دخل الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة وبلغ متوسطه الحسابي (٦٠٠٥.٣) جنيه وبانحراف معياري قدره (١٢٤٩.٩)، ومن هنا يتضح انه قد بلغ المتوسط الحسابي ما يقارب (٦٠٠٥.٣) جنيه، وبالطبع لو قمنا بربط هذا الجدول بجدول عدد أفراد الأسر والذي متوسطه بلغ (٤) أفراد، فكيف سيكفي هذا المبلغ أسرة مكونة من (٤)

(أ) نتائج الهدف الفرعي الأول:

٢. عرض وتحليل جداول نتائج الدراسة المرتبطة
بأهداف الدراسة.

جدول (١٠) الرضا عن ظروف العمل 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	٤	٠.٤٣	١.٢٣	١. تتناسب ساعات العمل اليومي مع ظروف العمل بالمركز.
٢	٠.٦٧	٢.٥٢	٣	٠.٤٦	١.٢٨	٢. عدد أيام العمل كافية لتنفيذ مهامه الوظيفية.
٤	٠.٨١	٢.٤٢	٤ مكرر	٠.٤٣	١.٢٣	٣. لكل فئة من العاملين بالمركز حبرات مستقلة.
٣	٠.٦٧	٢.٤٧	٢	٠.٤٨	١.٣٣	٤. يتم توفير الأدوات الكتابية وحاسب آلي وفاكس وطابعات لبعض الأعمال.
٦	٠.٧٣	٢.٣٣	١	٠.٥٠	١.٤٢	٥. لا يعتد أحياناً بالتقارير الدورية المقدمة من العاملين بالمركز لمؤسسيهم.
٧	٠.٧٨	٢.٢٨	٣ مكرر	٠.٤٦	١.٢٨	٦. أحياناً لا يوجد تفهم لأهمية دوري المهني من بعض المسؤولين بالمركز.
٣ مكرر	٠.٦٧	٢.٤٧	٢ مكرر	٠.٤٨	١.٣٣	٧. مساحة الأماكن المخصصة للعمل غير كافية داخل المركز.
٥	٠.٧٤	٢.٣٨	٢ مكرر	٠.٤٨	١.٣٣	٨. الإضاءة والتهوية جيدة في أماكن العمل بالمركز.
٣ مكرر	٠.٦٧	٢.٤٧	٢ مكرر	٠.٤٨	١.٣٣	٩. تحرص وزارة الشباب على تحسين ظروف العمل باستمرار.
١ مكرر	٠.٥٩	٢.٥٧	٣ مكرر	٠.٤٦	١.٢٨	١٠. يعتبر بعض المسؤولين مقترحات بعض الزملاء تدخل في عملهم.
مستوى مرتفع	٠.٧٠	٢.٤٥	مستوى منخفض	٠.٤٦	١.٣٠	البعد ككل

التدخل المهني، الذي أدى بالتالي إلى مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة من تحسين مستوى رضاهم عن ظروف العمل بمراكز الشباب من حيث تقبل مواعيد العمل وبعض الضغوط المهنية التي قد يتعرضون لها أو عدم تعاون فريق العم أو الإدارة في بعض الأحيان وتقبل تلك العقوبات ومحاولة تفاديها وتحسين ظروف مناخ العمل المحيطة بهم. وتتفق هذه النتائج مع نتائج 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، وتوصلت الدراسة إلى أن التدخل المهني مع الجماعات التجريبية يؤدي إلى التكيف الاجتماعي للعمال وزيادة الكفاءة الإنتاجية معهم عن المجموعة الضابطة.

(ب) نتائج الهدف الفرعي الثاني:

يتضح من نتائج الجدول السابق أنها تشير إلى أن المتوسط الحسابي لبعد الرضا عن ظروف العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة بالقياس القبلي جاء "منخفض" وهو (١.٣٠) وارتفع هذا المتوسط الحسابي لنفس البعد بالقياس البعدي إلى (٢.٤٥) حيث 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 ظروف 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 إنطلاقاً من مدخل الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية الذي إستند إليه الباحث وإستخدام إستراتيجياته وتكنيكاته وأدواره وأدواته المهنية في برنامج

جدول (١١) الرضا عن مستوى التقدير والإحترام في القياسين القبلي والبعدى للمجموعة التجريبية (ن=٢١)

القياس القبلي			القياس البعدي			العبارات
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	
١.٣٨	٠.٥٨	٥	٢.٦١	٠.٥٨	١	١. يوفر لي عملي بالمركز مكانة اجتماعية مناسبة.
١.٤٢	٠.٥٩	٤	٢.٥٧	٠.٥٩	٢	٢. يقدر المسئولين بالمركز أدوارى المهنية التى أ بذلها.
١.٤٢	٠.٥٩	٤ مكرر	٢.٥٧	٠.٥٩	٢ مكرر	٣. يتم الإهتمام بأدوار جميع العاملين بالمركز.
١.٣٣	٠.٥٧	٦	٢.٤٧	٠.٧٤	٤	٤. تعاوني مع زملائي يساعد على تطوير عملي بالمركز.
١.٤٧	٠.٦٠	٣	٢.٤٢	٠.٦٧	٥	٥. يوجد إحترام متبادل مع جميع التخصصات المهنية الأخرى بالمركز.
١.٥٧	٠.٥٩	١	٢.٢٨	٠.٧١	٧	٦. ينظر المديرين لباقي العاملين بالمركز نظرة أخوة وصداقة.
١.٥٢	٠.٦٠	٢	٢.٣٣	٠.٧٣	٦	٧. تأخذ الوزارة مقترحاتنا على محمل الجد نحو تطوير العمل.
١.٤٧	٠.٦٠	٣ مكرر	٢.٤٧	٠.٦٧	٤ مكرر	٨. أفخر بعملى كأحد أعضاء فريق العمل بالمركز.
١.٤٧	٠.٦٠	٣ مكرر	٢.٤٧	٠.٦٧	٤ مكرر	٩. يوجد تكريم دورى للعاملين من قبل المسئولين بالمركز.
١.٤٢	٠.٥٩	٤ مكرر	٢.٥٢	٠.٦٧	٣	١٠. أشعر بالسعادة فى أثناء وجودي فى العمل بالمركز.
١.٤٤	٠.٥٩	مستوى منخفض	٢.٤٧	٠.٦٦	مستوى مرتفع	البعد ككل

يتضح من نتائج الجدول السابق أنها تشير إلى أن المتوسط الحسابي لبعد الرضا عن مستوى التقدير والإحترام لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة بالقياس القبلي جاء "منخفض" وهو (١.٤٤) وارتفع هذا المتوسط الحسابي لنفس البعد بالقياس البعدي إلى (٢.٤٧) حيث جاء "مرتفعاً"، مما يدل على وجود فروق بين القياسين القبلي والبعدى للمجموعة التجريبية لصالح القياس البعدي مما يشير إلى أن التدخل المهني بإستخدام الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية قد حقق نجاحاً فى تحسين مستوى الرضا عن مستوى التقدير والإحترام لدى 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 فى الخدمة الاجتماعية الذي إستند إليه الباحث وإستخدام إستراتيجياته وتكنيكاته وأدواره وأدواته المهنية فى برنامج التدخل المهني، الذي أدى بالتالى إلى مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة من تحسين مستوى رضاهم عن

مستوى التقدير والإحترام بمراكز الشباب حيث تم توعية الإدارة وفريق العمل بأهمية دور الأخصائيين المهني وتوضيح ذلك للمسئولين بالمديرية وللشباب المستفيدين من خدمات المراكز وحث جميع الأنساق على التعاون مع الأخصائيين الاجتماعيين وبث المزيد من روح الثقة بالنفس وإحترام وتقدير الذات لدى الأخصائيين الاجتماعيين. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة عبدالناصر شومان (٢٠٠٤) والتي إستهدفت إختبار فعالية برنامج التدخل المهني من منظور خدمة الفرد الجماعية لتنمية المسئولية الاجتماعية لدى العمالة المؤقتة، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن ممارسة خدمة الفرد الجماعية قد ساهمت فى تنمية المشاركة لدى العمالة المؤقتة وساهمت أيضاً فى تنمية الإهتمام لدى هذه الفئة فى حين أنها لاتساهم بدرجة واضحة فى تنمية بعدم الفهم لديهم وتوصلت قنتائج هذه الدراسة أن هناك فعالية لبرنامج التدخل المهني فى تنمية المسئولية الاجتماعية لدى العمالة المؤقتة.

(ج) نتائج الهدف الرئيسى:

جدول (١٢) 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
١	بعد الرضا عن ظروف العمل.	١.٣٠	٠.٤٦	منخفض	٤	٢.٤٥	٠.٧٠	مرتفع
٢	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

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 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 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 المرجوة منه. حيث قام الباحث من خلال برنامج التدخل المهني وأنشطته المتنوعة بإستخدام 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 إستخدام 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:

جدول (١٣) دلالة الفروق بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية لبعد الرضا عن ظروف 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 ظروف العمل	قبلي	٢٧.٧٣٣٣	١.٠٩	سلبية	٠.٠٠	-	-	-٣.٤١٣ **	٢٣.٦٠
	بعدي	٥١.٣٣٣٣	١.٩٨	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 لبعد الرضا عن ظروف العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة لصالح القياس البعدي، مما يشير إلى فاعلية برنامج التدخل المهني بإستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحسين مستوى الرضا عن ظروف 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 لبعد الرضا عن ظروف العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة لصالح

القياس البعدي"، وإتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة حسام الغلبان (٢٠٠٣) والتي إستهدفت التعرف على مشكلات الرضا الوظيفي للعمالّة المؤقتة والدائمة وكذلك التعرف على التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الاجتماعي لكلا النوعين من العمالّة، وتوصلت نتائجها إلى وجود فروق بين العمالّة المؤقتة والدائمة في الرضا عن الأجر لصالح العمالّة الدائمة ووجود فروق بين العمالّة المؤقتة والدائمة في الرضا عن العلاقة الرأسيّة والأفقية لصالح العمالّة الدائمة وكذلك أشارت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الاجتماعي للعمالّة الدائمة أكثر منها للعمالّة المؤقتة.

(د) نتائج إختبار الفرض الفرعي الثاني:

جدول (١٤) دلالة الفروق بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية لبعـد الرضا
عن مستوى التقدير والإحترام لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب "إختبار ولكوكسون" (ن=١٧)

البعد	القياسات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه الرتب	عدد الرتب	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (Z) ودلالاتها	حجم الأثر
الرضا عن مستوى التقدير والإحترام	قبلي	٣٠.٨٠	١.٣٢	سالبة	٠.٠٠	-	-	-٣.٤١٧ **	٢٠.٤٠
	بعدي	٥١.٢٠	٢.٢٤	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 مستوى التقدير والإحترام 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 مستوى التقدير والإحترام 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 مستوى التقدير والإحترام لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة لصالح القياس

البعدي"، وإتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة أمين منصور (٢٠١٣) والتي إستهدفت 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، وتوصلت إلى عدة نتائج، 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.

(هـ) نتائج إختبار الفرض الرئيسي للبحث:

جدول (١٥) 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	٨٠.٠٠		
				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 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 في توزيع المهام على الموظفين وبالتالي إنحدر مستوى التفاعل لديهم، (٧٣%) من أفراد العينة يشعرون برضا جيد عن مستوى التفاعل في الشركة مما ينعكس على نحو إيجابي على إنجاز أعمالهم.

٤. النتائج العامة للبحث:

أ- نتائج الهدف الرئيسي: أظهرت النتائج 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 البعدي "مرتفع" حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤٣)، ويرجع ذلك إلى فاعلية برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة.

ب- نتائج اختبار الفرض الرئيسي: أظهرت النتائج 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".

٥. الإستنتاجات العامة للدراسة:

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

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

ج- الإستنتاجات الخاصة بالقياس التتبعي: إستمرار فعالية أثر أنشطة برنامج التدخل

ملاعب المراكز وقاعاتها ومنشأتها لصالح
القائمين عليها من أجل تحسين مستوى أجورهم
وبالتالي تحسين مستوى معيشتهم ورفع
مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

هـ- 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.

المهني باستخدام مدخل الممارسة العامة
للخدمة الاجتماعية في تحسين مستوى الرضا
الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز
الشباب.

٦. المقترحات العامة للدراسة:

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

أ- التوعية الإعلامية في كافة الوسائل
المسموعة والمرئية والسوشيال ميديا بأهمية
الرضا الوظيفي للعاملين في كافة قطاعات
الدولة وقطاع الشباب والرياضة بصفة خاصة،
والذي من شأنه رفع القدرات الإنتاجية ورفع
مستوى الخدمات المقدمة لكافة المستفيدين من
كافة مؤسسات الدولة.

ب- 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
 وتحسين مستوى خدماته وتحسين مستوى رضا
القائمين بالعمل عليه.

ج- 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 باعتبارها رسالة سامية ومؤازرة
الدولة في بناء مستقبلها.

د- العمل على سن وتعديل التشريعات واللوائح
الداخلية لوزارة الشباب والرياضة ومراكز الشباب
بحيث يتم تخصيص جزء من عائد تأجير

قائمة المراجع

١. ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
٩. محمد، هاني محمد (٢٠١٤): إدارة الموارد البشرية، الأردن، دار المعزز للنشر والتوزيع.
١٠. 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 حلون، ج (٣).
١١. 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).
١٢. 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.
١٣. 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.
١٤. الشمري، سالم (٢٠٠٩): الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبدالعزيز، السعودية.
١٥. المطيري، ريم فاطم (٢٠٠٩): الرضا الوظيفي لدى الصحفيات السعوديات والعوامل المؤثرة فيه، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية

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. 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 حلون.
٥. القريوتي، محمد قاسم (٢٠١٣): نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٦. خيرالله، سما سعد (٢٠٠٦): أثر المناخ الأخلاقي في نوعية حياة العمل والرضا الوظيفي في عينة من مستشفيات الإسكندرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
٧. علي، عبدالسلام علي (٢٠٠١): أساليب التوافق النفسي والاجتماعي مع أخطاء الحياة اليومية وعلاقتها بالرضا عن العمل، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ج (١٥)، ع (٦٠).
٨. عويضة، إيهاب أحمد (٢٠٠٨): أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية في محافظة غزة، رسالة

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

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

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

٢٦. عبدالمجيد، هشام سيد وآخرون (٢٠٠٨): مدخل إلى الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دارالمهندس.

٢٧. علي، ماهر أبوالمعاطي (٢٠٠٣): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية أسس نظرية ونماذج تطبيقية، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.

٢٨. النوحى، عبدالعزيز فهمى (٢٠٠٢): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، عملية حل المشكلة ضمن إطار نسق أيكولوجى، القاهرة، دار الأقصى للطباعة.

29. 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).

30. Abu Taleb, Tagreed Fathi (2013): Job Satisfaction among Jordan's Kindergarten Teachers: Effects of Workplace Conditions and

الدعوة والإعلام، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية.

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

١٧. 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).

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

١٩. السعيدى، يوسف عويد (٢٠١٣): دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا للعاملين في صحيفتى "الرأى" و"الكويت تايمز" الكويتيتين: دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

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

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

٢٢. حسن، خليل محمد (٢٠٠٩): نظرية المنظمة، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

Health Research and Practice,
Psychology, Vol (6), No (2).

36. 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).

Demographic Characteristics,
Early Childhood Education
Journal.

31. 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).
32. Rain, J.S. (2009): A current look
at the job satisfaction/life
satisfaction relationship: Review
and future considerations,
Human Relations, Vol (44).
33. Bettencourt, Lance A. & et al
(2012): Contact employees:
Relationships among workplace
fairness, job satisfaction and
prosocial service behaviors,
Journal of Retailing, Vol (73), No
(1).
34. Waymer, Robert W (2015): A
study of work autonomy and job
satisfaction of social workers in
Metropolitan Atlanta, Atlanta
University and Clark Atlanta
University Theses and
Dissertations.
35. Inauen, Alice (2015):
Discriminating Five Forms of Job
Satisfaction: Investigating Their
Relevance for Occupational

