

بحث بعنوان

بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين

دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين بمحافظة
الفيوم

اعداد

د/صباح حسن علي

أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم

ملخص البحث

يعتبر الأخصائي الاجتماعي هو المهني المسؤول عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة والأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها من خلال الالتزام بفلسفتها ومبادئها وأساليبها العلمية.

ويعتبر الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي من أهم المداخل العلمية التي توجه الانتباه لدى فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من ناحية ونوعية العوامل المعوقة المؤثرة سلباً على أدائه حيث يعتبر رضا الأخصائي الاجتماعي عن عمله مؤشراً لمدى كفاءته في العمل والحرص عليه.

وتُعد مؤسسات رعاية المعاقين احد اهم المؤسسات الاجتماعية الحكومية التي تهدف إلى رعاية التلاميذ المقيمين بها.

وبذلك فإن بيئة العمل تُعد من الجوانب والمقومات المهمة لنجاح مؤسسات العمل التي تحظى حالياً باهتمام عالمي متزايد على اعتبار أن رضا العاملين يعبر في المؤسسة عن بيئة العمل بما ينعكس على كفاءتهم وأدائهم وبالتالي نجاح المؤسسة.

وتتضمن بيئة العمل جوانب متعددة كأسلوب الإدارة والحوافز المادية والمعنوية والوسائل التكنولوجية وغيرها من الجوانب التي تساعد العاملين بصفة عامة والأخصائيين الاجتماعيين بصفة خاصة على زيادة الرضا الوظيفي لديهم.

ومن هذا المنطلق هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين بيئة العمل بأبعادها المختلفة على الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.

وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين وعددهم (٩٦) اخصائي اجتماعي واستعانت الباحثة بمقياس بيئة العمل للكشف عن نتائج الدراسة وكشفت نتائج الدراسة إلى أن هناك قصور في بيئة العمل بأبعادها المختلفة مما انعكس سلباً على الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين وتوصلنا في النهاية لبعض المقترحات لمواجهة هذه المعوقات.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل ، الرضا الوظيفي ، مؤسسات رعاية المعاقين.

Study summary

The social worker is considered the professional responsible for practicing the social service profession in its various fields and the tool through which its goals are achieved through adherence to its philosophy, principles and scientific methods.

The social worker's job satisfaction is considered one of the most important scientific approaches that direct attention to the effectiveness of the professional practice of social service in terms of the quality of the obstructing factors that negatively affect his performance, as the social worker's satisfaction with his work is considered an indicator of the extent of his competence in the work and his keenness on it.

Disabled care institutions are considered one of the most important governmental social institutions that aim to care for the students residing there.

Thus, the work environment is considered one of the important aspects and components of the success of work institutions, which is currently receiving increasing global attention, given that employee satisfaction in the institution is expressed in the work environment, which is reflected in their efficiency and performance, and thus the success of the institution.

The work environment includes multiple aspects, such as management style, material and moral incentives, technological means, and other aspects that help workers in general and social workers in particular to increase their job satisfaction.

From this standpoint, the study aimed to determine the relationship between the work environment and its various dimensions on the job satisfaction of social workers working in institutions caring for the disabled.

This study is considered a descriptive study. The researcher used the social survey approach in the form of a comprehensive inventory of social workers working in institutions caring for the disabled, numbering (96) social workers. The researcher used the work environment scale to reveal the results of the study. The results of the study revealed that there are deficiencies in the work environment in its various dimensions, which was reflected negatively. On the job satisfaction of social workers working in disabled care institutions, we finally arrived at some proposals to confront these obstacles.

Introductory words: work environment, job satisfaction, disabled care institutions.

أولاً: مشكلة الدراسة

يعتبر العنصر البشري هو أساس كل تقدم وهذا يوضح لنا أهمية تزويد هذا العنصر بالخبرات والتدريب الذي يؤهله لأداء دوره بطريقة إيجابية في خدمة المجتمع من خلال منظماته ومؤسساته المتنوعة في مختلف المجالات ويعتبر الاختصاصي الاجتماعي هو المهني المسئول عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة والأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها من خلال الإلتزام بفلسفتها ومبادئها وأساليبها العلمية وبالتالي يساهم الاختصاصي الاجتماعي مع غيره من المهنيين في تحقيق التنمية المرغوبة في المجتمع ومن أجل تحقيق ذلك تسعى جميع المؤسسات الحكومية والأهلية إلى تطبيق نظام الجودة الشاملة حتى تستطيع تقديم أفضل منتج أو خدمة بما يمكنها من المنافسة في المجتمع. (سليمان، ٢٠١٦، ١٤٣٧)

وتعد الإعاقة من أكثر التحديات صعوبة وشدة من حيث تأثيرها السلبي على الإنسان وقابليته للتعليم والاندماج مع الآخرين أو الإستقلال عنه أو الوصول إلى النضج الإجتماعي وتتزايد هذه الصعوبات نظراً لما يحيط ببعض أنواع الإعاقة من غموض سواء على مستوى تشخيص الإعاقة أو على مستوى فهم الأسرة لها أو أسلوب التعامل مع المعاق. (كفافي، ٢٠٠٧، ١٢)

وحيث أن رعاية المعاقين حق كفلته كافة الأديان السماوية ومبادئ حقوق الانسان في المساواة وتكافؤ الفرص فإن كل أفراد المجتمع تمكن لهم من تنمية قدراتهم بما يجعلهم قادرين على حماية وأعالمة أنفسهم وعلى المشاركة الفاعلة في الحياة الاجتماعية وتنمية وتطوير مجتمعاتهم. (عكاشة، ابو حلاوة، ٢٠٠٩، ٥٧)

والمعاقون يعتبرون أكثر فئات المجتمع حاجة إلى جهود مهنة الخدمة الاجتماعية وتهدف إلى تمكين المعاق من أن يتكيف مع البيئة الاجتماعية المعقدة والعمل على تهيئه الظروف المناسبة لاستفادته من أساليب الرعاية الاجتماعية التي تقدم له لذلك فهي تنظر لفئة المعاقين بأنهم في حاجة للمساعدة لكي يستطيع المجتمع الاستفادة من إمكانياتهم وقدراتهم في عملية التنمية وهذا بالطبع لا يتم إلا من خلال تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية المختلفة لتحويلهم إلى فئة إيجابية ويحدث ذلك عن طريق الرعاية كناعية إنسانية مع ما يحيطهم من أصدقاء أو أفراد الأسرة أو زملاء العمل. (ابو المعاطي، ٢٠٠٦)

ويتوقف نجاح ممارسة الخدمة الاجتماعية كمهنة في أي مجال من مجالات الممارسة على عدة عناصر من أهمها الاختصاصي الاجتماعي الذي يمثل حجر الزاوية في هذه الممارسة ويقدر ما يتوافر لهم من معارف علمية ومهارات وقيم مهنية ودافعية للعمل بقدر ما تصبح ممارسته فعالة ويحتاج الاختصاصيين الاجتماعيين من وقت لآخر لتنمية معارفهم ومهاراتهم (فيما

يعرف بالتنمية المهنية المستمرة) ليقفوا على كل ما هو جديد في تخصصهم ومهنتهم ومجال ممارستهم. (عبدالعال، ٢٠١٥، ١٣٣٤)

ويعد الرضا الوظيفي أحد أهم الموضوعات التي حظيت بأهتمام الكثير من الباحثين لما له من دور بارز على الأداء الوظيفي بزيادة إنتاجية العمالة ورفع مستوى الرضا الوظيفي يؤثر بالمحصلة النهائية على أداء المنظمة ككل وبالتالي نستطيع القول بأن المنظمة الأكثر فعالية هي المنظمة التي تقوم بتوفير أكبر قدر من الرضا الوظيفي لأعضائها.

ويعتبر الرضا الوظيفي للاخصائي الاجتماعي من أهم المداخل العلمية التي توجه الإنتباه لدى فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من ناحية ونوعية العوامل المعوقة المؤثرة سلباً على أدائه حيث يعتبر رضا الاخصائي الاجتماعي عن عمله مؤشراً لمدي كفاءته في العمل والحرص عليه.

حيث تعتبر بيئة العمل من الجوانب والمقومات المهمة لنجاح مؤسسات العمل التي تحظى حالياً بإهتمام عالمي متزايد على اعتبار أن رضا العاملين يعبر في المؤسسة عن بيئة العمل بما ينعكس على كفاءتهم وأدائهم وبالتالي نجاح المؤسسة وتضم بيئة العمل العديد من الجوانب والمعايير المطبقة في المؤسسة مثل أساليب وممارسات الإدارة والرواتب و الأجور ... إلخ، حيث تقسم بيئة العمل إلى بيئة عمل داخلية وبيئة عمل خارجية. (اكرام، ٢٠١٩، ٢)

تضم بيئة العمل مختلف الظروف والشروط (الفيزيائية، المادية، المعنوية والتنظيمية) التي بإمكانها أن تُعد العامل الحاسم في تحقيق أهداف المنظمة ولعل أهمية بيئة العمل تبرز من خلال العناية التي توليها المنظمة لها بإحداث وإدخال التغييرات التنظيمية والمادية عليها التي من شأنها أن تسهم في تحقيق أهدافها. (بو بيدي، ٢٠١٩)

وتعتبر بيئة العمل الداخلية الحيز او المحيط الذي تعمل فيه الموارد البشرية داخل المؤسسة وهي تمثل عاملاً مهماً في دفع المورد البشري إلى العمل واستغلال كل طاقاته خاصة إذا كانت تلبى احتياجاته كما أن بيئة العمل الداخلية لها تأثير كبير على الموارد البشرية وخاصة أدائهم وقد يكون هذا التأثير ايجابياً أو سلبياً وفقاً لطبيعة بيئة العمل الداخلية وخصائصها.

وأكدت العديد من الدراسات على وجود علاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين ومنها دراسة بيرديو وآخرون (Perdue, et al 2007)إلى أن هناك علاقة قوية التأثير بين بيئة الشخص وكذلك بيئة العمل وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

وكذلك دراسة (محمد حسين مرسى، ٢٠١١) التي أكدت على أن اهتمام المؤسسة بجودة الحياة الوظيفية للعاملين بها أدى إلى رضاهم عن عملهم وتحسين أدائهم لأعمالهم.

وأشارت أيضاً دراسة (عايد رحيل عيادة، ٢٠١٣) إلى أن من أهم خصائص بيئة العمل أنها تتمثل في روح الفريق ومواجهة الأعباء والمهام والتزام العاملين بأنظمة وتعليمات المنظمة. وهدفت دراسة (Thushel Jayaweers, 2015) إلى أن اختبار العلاقة بين عوامل بيئة العمل (المادية والنفسية والاجتماعية) والأداء الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل والأداء الوظيفي وأن التحفيز للعمل وسيط في هذه العلاقة كما أن ظروف بيئة العمل تؤثر بشكل كبير في الأداء الوظيفي لذا يجب على المديرين أو المشرفين النظر في تحسين بيئة العمل المادية والاجتماعية لتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين. وكذلك دراسة (Chadi, A.I Hetschko,c, 2018) والتي هدفت إلى التحقق من العلاقة بين الرضا الوظيفي وتغيير مكان العمل حيث توضح الدراسة أن التوظيف السابق يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالرضا عن الوظيفة الجديدة فعندما يشرع العمل في تغيير صاحب العمل فإنهم يتمتعون برضا وظيفي مرتفع نسبياً وأن كان ذلك على المدى القصير فقط وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتعلق برفاه العمال وكذلك سياسات سوق العمل والموارد البشرية وأهم هذه النتائج:

- ١- أن بدء العمل لدى صاحب عمل مختلف يرتبط في المتوسط برضا وظيفي مرتفع جداً.
- ٢- تأثير الوظائف الجديدة كشفت عنها غالبية التغييرات الطوعية في الوظائف.
- ٣- بالنسبة للتغييرات الطوعية في الوظائف فإن الرضا عن الوظيفة الجديدة ينخفض بقوة مع مرور الوقت.

وكذلك دراسة (فانوس نادر ألبير، محمد عبد العزيز خليفة، سها إبراهيم، ٢٠١٨) والتي هدفت إلى معرفة قوة ودلالة العلاقة والتأثير بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل بمؤسسات التعليم العالي في جمهورية مصر العربية وما هي أهم المقترحات لتحسين بيئة العمل لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم استمارة استبيان توزع على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة عين شمس وأكاديمية القاهرة الجديدة حيث تم توزيع (٢٠٠) استمارة وقد بلغ عدد الاستمارات التي اجري عليها التحليل الإحصائي (١٧٤) استمارة بنسبة (٨٧%) وقد اعتمد البحث على عدد من الأساليب الإحصائية التي تتمثل في تحليل الارتباط وتحليل الانحدار لتحليل نتائج البحث واختبار فروضه وقد توصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي فضلاً عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على بيئة العمل.

وهدفنا دراسة (رحمون، ٢٠١٤) إلى معرفة مدى التأثير الحاصل بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين ومعرفة الإيجابيات والسلبيات التي تنعكس على أدائهم الوظيفي في ظل تلك البيئة وذلك بالتعرف على مدى استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها الإدارية والمادية المكونة لها ومدى رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية ورضاهم عن عناصرها إضافة إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للإداريين من خلال تقييمهم لأدائهم في ظل عناصر بيئة عملهم الداخلية وفي ظل رضاهم أو عدم رضاهم عنها، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الأداء الوظيفي في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية نسبي لأن رضا الإداريين عن بيئة العمل الداخلية نسبي ومستوى تأثيرهم نسبي أيضاً على أدائهم وكذلك أدائهم الوظيفي.

وأجريت دراسة (Sari,R.L.& Seniat, A N.L.2018) من أجل إيجاد دور الإلتزام المهني كوسيط في العلاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي بين المحاضرين في مؤسسات التعليم العالي وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود آثار مهمة إيجابية للرضا الوظيفي على الإلتزام المهني والإلتزام التنظيمي على الإلتزام الوظيفي وعلى الإلتزام التنظيمي كما خلصت الدراسة إلى أن الإلتزام المهني هو وسيط جزئي في العلاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي بين المحاضرين في مؤسسات التعليم العالي مما يشير إلى أن مؤسسات التعليم العالي يمكن أن تعزز الإلتزام المهني والتنظيمي للمحاضرين من خلال خلق بيئة عمل أكثر مرضية.

تعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال العرض السابق للدراسات العلمية أن هذه الدراسات تنوعت وتعددت واختلفت باختلاف الأهداف التي تسعى إليها بالإضافة إلى اختلاف في المنهجية التي اتبعتها والموجهات النظرية لكل دراسة وفيما يلي أوجه الإلتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

أولاً: بالنسبة لأوجه الإلتفاق:

فوجد أن الدراسة الحالية تشابهت مع بعض من الدراسات السابقة في أهمية النظر لعناصر البيئة العمل بعين الاعتبار مما لها من تأثير على الرضا الوظيفي للعاملين.

ثانياً: بالنسبة لأوجه الاختلاف:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في:

- انها سوف تطبق على مؤسسات رعاية المعاقين كأحد أهم المؤسسات الاجتماعية الحكومية التي تهدف إلى رعاية التلاميذ المقيمين بها.

- أهمية توفير بيئة عمل إيجابية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين في هذه المؤسسات من أجل تحسين وزيادة رضاهم المهني.
- أهمية تجويد وتحسين بيئة العمل لأنها أحد الآليات الخاصة بالتنمية البشرية فهي تساعد الاخصائي الاجتماعي على تطوير قدراته وامكانياته وبالتالي يستطيع مساعدة هؤلاء التلاميذ ليكونوا مواطنين صالحين في المجتمع.
- وبعد العرض السابق يتضح أهمية دور بيئة العمل والجو العام في نجاح أو فشل عمل الاخصائيين الاجتماعيين وعلى رضاهم المهني إيجابياً وسلبياً إضافة إلى أن تحقيق الرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين بأي مؤسسة يرتبط بشكل بيئة العمل الذي يعمل بها وصولاً إلى جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية المعاقين خاصة وأن نجاح هذه المؤسسات في تحقيق أهدافها ورسالتها يتوقف على شخصية الاخصائي الاجتماعي وقدرته على توظيف امكانياته نحو العمل البناء من أجل بناء علاقات إنسانية إيجابية بين العاملين بها وتحسين أداء العمل لديهم وحفزهم على العطاء المستمر.
- وبالتالي تسعى الدراسة الحالية لتحديد علاقة بيئة العمل بمؤسسات رعاية المعاقين بالرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين.

ثانياً: أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

- تتبع الأهمية العلمية للدراسة الحالية من أهمية متغيري الدراسة وهما بيئة العمل بأبعادها المختلفة (أسلوب الإدارة، الحوافز، التوجيه، التدريب، إستخدام وتوافر التكنولوجيا الحديثة وفريق العمل) وتأثير ذلك على الرضا المهني للاخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين وما اسفر عنه الدراسة من نتائج تُعد إضافة علمية وإثراء معرفي يضيف إلى تراث الخدمة الاجتماعية إضافة جديدة.

الأهمية العملية:

- تأمل الباحثة من خلال الدراسة العلمية أن تتوصل إلى نتائج ومقترحات تساعد بيئة عمل مؤسسات رعاية المعاقين في تحسين وزيادة الرضا المهني للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بهذه المؤسسات والإرتقاء بمستوى الخدمات الإجتماعية المقدمة لتلاميذ هذه المؤسسات.
- أهمية مواجهة الخدمة الإجتماعية لمتغيرات العصر من خلال تحديث أساليبها واستراتيجياتها وأداء الممارسين بها.
- أهمية الرضا الوظيفي في إحداث التكامل بين التخصصات المختلفة داخل مؤسسات رعاية المعاقين.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيسي مؤداه :
" تحديد العلاقة بين بيئة العمل بأبعادها المختلفة على الرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين
بمؤسسات رعاية المعاقين "
- وينبثق من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية تتمثل في:
١- تحديد علاقة أسلوب الإدارة كأحد أبعاد بيئة العمل والرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.
٢- تحديد العلاقة بين القرارات و اللوائح المنظمة كأحد أبعاد بيئة العمل والرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.
٣- تحديد العلاقة بين إستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة كأحد أبعاد بيئه العمل والرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.
٤- تحديد العلاقة بين التوجيه والحوافز كأحد أبعاد بيئة العمل والرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.
٥- تحديد العلاقة بين فريق العمل كأحد أبعاد بيئة العمل والرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.
٦- تحديد المعوقات البيئية التي تحد من الرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي :
" ما العلاقة بين بيئة العمل بأبعادها المختلفة والرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين؟ "

- وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:
١- ما العلاقة بين أسلوب الإدارة كأحد أبعاد بيئة العمل والرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين؟
٢- ما العلاقة بين القرارات واللوائح كأحد أبعاد بيئة العمل والرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين؟
٣- ما العلاقة بين إستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة كأحد أبعاد بيئة العمل والرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين؟

- ٤- ما العلاقة بين التوجيه والحوافز كأحد أبعاد البيئة العمل والرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين؟
- ٥- ما العلاقة بين فريق العمل كأحد أبعاد بيئة العمل والرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين؟
- ٦- ما المعوقات البيئة التي تحد من الرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين؟

خامساً: مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم بيئة العمل:

هى الحيز الذى يمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم وهى مجموعة متغيرات أو عوامل تحدث اثر مباشر أو غير مباشر على العاملين داخل محيطها وقد يكون هذا الاثر اما ايجابياً أو سلبياً فى أدائهم وبيئة العمل هى الوسيلة الرئيسية لتحسين الأداء ورفع إنتاجية العاملين ورضائهم عن المنظمة. (العبيدى، ٢٠١٣)

كما عرفها (M.Gouiran, 2010, p. 148) بأنها التحليل الدقيق لظروف العمل والمعدات والعمالة والأساليب والمواد بما يسمح بالتحسين المستمر بجودة وكفاية الأدوات والاجراءات اللازمة لإحتياجات الإنتاجية وراحة الأفراد ومدى انعكاس ذلك على رضا العاملين وزيادة ولائهم وتحسين الأداء الشامل للمؤسسة.

كما تعرف بيئة العمل بأنها تتمثل فى الحوافز والمكافآت وظروف العمل ودرجة المشاركة فى اتخاذ القرارات والانظمة والتعليمات واللوائح والحاجات الخاصة بالعاملين. (العواله، ٢٠٠٩، ٢٨٧)

وتعرف أيضاً بأنها هى تحديد ظروف العمل بما فيها التجهيز المادى والإشراف وجداول العمل والحوافز والدوافع والبيئة الاجتماعية لمكان العمل وأخطار الوظيفة كما توضح لنا بيئة العمل التى يمارس فيها العامل عمله فهى تشمل أى ظروف عمل خاصة من حيث برودة الطقس أو حرارته ومستوى الضوضاء والأتربة والدخان وأى مخاطر أخرى قد تشكل خطورة على الحياة واحتمالية حدوث مثل هذه المخاطر. (محمود، ٢٠١٣، ٢٨٥)

مفهوم بيئة العمل الجيدة:

كما تعرف بأنها البيئة التى تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد مما يعكس ذلك ايجابيا على العامل فيشعر بالرضا والأمان الوظيفى فيبذل أقصى جهد ممكن فى خدمة المؤسسة. (البربرى، ٢٠١٦، ١٩)

كما أنها تعنى ظروف عمل جيدة واشراقاً جيداً ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة وقدراً من الاهتمام والتحدى بالوظيفة وتتحقق بيئة العمل الجيد من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة بيئة العمل لاعطاء العاملين فرصاً أكبر للتأثير على وظائفهم. (المغربى، ٢٠٠٤، ٥-٦)

كما أنها هي زيادة رضا الموظفين عن العمل وذلك يتحقق من خلال زيادة الفاعلية والانتاجية ومن ناحية أخرى إعداد بيئة عمل مناسبة للموظفين. (Sinan, 2017, 2)

انواع بيئة العمل:

قسم علماء الإدارة بيئة العمل فى المؤسسات إلى أنواع مختلفة حيث أن تحديد أنواعها يساعد على تحديد العلاقة بين كل بيئة وأخرى ويمكن تحديدها كالآتى:

١- بيئة العمل الخارجية:

تعرف بيئة العمل الخارجية بأنها كل ما يقع خارج حدود التنظيم وهي كل القوى والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المؤسسة وتقع خارج حدودها فبيئة العمل الخارجية للمؤسسة هي عبارة عن مختلف المؤثرات والمكونات والجوانب التي تحيط بالمؤسسة وتتفاعل معها كنظم مفتوحة ومترابطة وبذلك فبيئة العمل الخارجية تشمل جملة من العوامل وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية حيث تشمل هذه العوامل الوضع الاقتصادى فى الوقت الحاضر والمستقبل واتجاهات العاملين والعملاء والادوات والتقنيات التي تؤدي إلى التغير التكنولوجى بالمؤسسة ليست موجودة فى فراغ بل هي ضمن هذه العوامل تؤثر فيها وتتأثر بها. (عبدالحافظ، ٢٠٠٩، ٦٠)

وهي تنقسم إلى نوعين: (طه، ٢٠٠٧، ١٠٢)

(أ) **بيئة العمل العامة:** نعنى بالبيئة العامة بالمؤسسة التي تتكون من الأبعاد المختلفة والمحيطه بالمؤسسة والتي يمكن أن تؤثر على أنشطتها وهذه العناصر ليست بالضرورة أن ترتبط بطريقة مباشرة بالعناصر فى المؤسسة ومن أمثلة هذا النوع من البيئة (البيئة الطبيعية ومناخها، البيئة الاقتصادية كالنظم الاقتصادية، البيئة التكنولوجية كالمعرفة والتقدم).

(ب) **بيئة العمل الخاصة:** هي التي تعيش فيها المؤسسة بمفردها ولا يشاركها أحد فى التأثير بها كالأنظمة الداخلية للمؤسسة وأسلوب إدارة العمل فيها.

٢- بيئة العمل الداخلية:

هي تلك البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المؤسسة الواحدة والإطار الذى يتسم من خلاله انجاز العمل والإدارة الناجحة هي التي توفر بيئة عمل مناسبة لطبيعة أعمالها لكي يتوفر للجميع

جو ملائم للعمل وبالتالي تكون الانتاجية فعالة من خلال ما يقدم من عطاء ويبذل من جهد. (بن
رحمون، ٢٠١٣، ١٤)

المتطلبات اللازمة لتحسين بيئة العمل للأخصائيين الاجتماعيين تتمثل فى: (على، ٢٠١٣،
٤٠١)

١- السعى لأصدار تشريع يراعى نطاق التمكن للأخصائى الاجتماعى بالنسبة لكل مؤسسة بحيث يعين فى كل مؤسسة عدد كاف حتى لا يعانون من ضغط العمل الذى يؤثر على مستوى جهودهم وقدرتهم على الأداء المهنى بشكل فعال وعلى أن يتضمن ذلك التشريع تحسين الوضع المالى للأخصائى حيث أن راتبه هو المصدر الوحيد لمعيشته عكس التخصصات الأخرى التى قد تجد أعمالاً إضافية لتحسين دخلها.

٢- وجود مناخ عمل بين الأخصائيين الاجتماعيين والتخصصات الأخرى يتسم بروح الفريق والتعاون والاحترام المتبادل وتقدير عمل الأخصائى بما يتيح له فرصة الاتقان فى عمله مع مراعاة تحسين ظروف العمل ووضع سياسات تضمن تساوى فرص الترقى للجميع بقدر عملهم.

٣- الاهتمام بالتنمية الذاتية أو التعليم الذاتى للأخصائى الاجتماعى من خلال المداومة على القراءة والاطلاع على الجديد والمستحدث فى الخدمة الاجتماعية بوجه عام ومجال عمله بوجه خاص.

وتعرف الباحثة بيئة العمل اجرائياً فى هذه الدراسة بأنها:

هى تلك العوامل الموجودة فى محيط العمل وتؤثر على العمال بالإيجاب أو السلب فتؤثر على انتاجيتهم وعلى نفسياتهم وعلاقاتهم الاجتماعية وتتمثل فى اسلوب الإدارة، اللوائح والقرارات والتوجيه والحافز وفريق العمل ونمط القيادة يحافظ على طابع العلاقات بين الأفراد وذلك لضمان بيئة عمل جيدة واطمئنان العامل واستقراره كما أن لبيئة العمل علاقة بمدى رضا العامل عن عمله.

٢- مفهوم الرضا الوظيفي:

لمعرفة المقصود بالرضا فى اللغة العربية فقد تم البحث فى معاجم اللغة العربية عن المعنى اللغوى للكلمة فى " لسان العرب لأبن منظور " وضح أن " الرضا " الرضاء، الرضا ضد السخط، ورضى عن الشئ إرتضاه، ورأه له أهلاً، وسخط الشئ مسخطاً: كرهه، والرضا والسخط من صفات القلب. (ابن منظور، ١٩٨٠)

وفى " المعجم الوسيط " نجد أيضاً أن الرضا: يقال رضا: مرضى وهم رضا (وصف بالمصدر) والرضاء: الرضا والرضى: المرضى والمطيع والمحب. (المعجم الوسيط، ج ١)

وفى اللغة الإنجليزية يعرف بأنه التعويض أو التحسن أو الإشباع لرغبة أو حاجة كما يشير إلى الحاجة أو الكيفية التى تشبع الكائن فهو مصدر ووسيلة لتحقيق الرغبة. (Webster, 1984, 1044)

كما يعرف بأنه محصلة عناصر الرضا التى يتصور الفرد أن يحصل عليها من عمله فى صورة أو أكثر أو يعبر عن الرضا عن العمل بالمعادلة الآتية:

(الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن الأشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل). (عبدالباقي، ٢٠٠١، ٢١٠)

كما أنه الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم ومدى ارتياحهم وسعادتهم فى العمل على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية فى العمل مثل الأجر وسياسة المنظمة والروؤساء والزملاء والمرؤوسين وفرص النمو والترقى وفرص تحقيق الذات. (ماهر، ٢٠٠٣، ٤٨)

كما يعرف (رينى، Rainey) الرضا الوظيفى بأنه هو رد فعل عاطفى عام للأفراد حول الوظائف التى يشغلونها وله مقومات عامة كالأجر ومستوى الأشراف والعلاقة مع الزملاء. (Rainey, 2003, 283-284)

ويمكن تعريف الرضا الوظيفى إجرائياً بما يتفق مع طبيعة هذه الدراسة بأنه:

- ١- هو مشاعر الأخصائيين الاجتماعيين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن ادراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم وما ينبغى أن يتحصلوا عليه من وظائفهم.
- ٢- هو العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التى تجعل الأخصائى الاجتماعى راضياً عن عمله.
- ٣- هو شعور الأخصائيين الاجتماعيين العاملين فى مجال المعاقين بالارتياح فى مجال عملهم الناجم عن الجو الاجتماعى الموجود فى بيئة العمل.
- ٤- هو مجموعة من المؤشرات الواضحة عن مدى سعادة الأخصائى الاجتماعى بعمله وغالباً ما يتحقق الرضا الوظيفى أو عدمه من خلال عدة مظاهر تتمثل فى نوعية العمل والأجر والترقى فى العمل وعدد ساعات العمل.
- ٥- يتحدد من خلاله طبيعة العلاقة بين الأخصائى الاجتماعى وبين زملائه ورؤسائه داخل المدرسة.

أهمية الرضا الوظيفي:

ترجع أهمية الرضا الوظيفي للأسباب التالية: (عبدالمعطي، ٢٠١٠، ٢٦ - ٢٧)

١- دراسة الرضا الوظيفي للمنظمة تمكن الإدارة من التعرف على نفسها من خلال آراء العاملين فيها والتعرف على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المختلفة نحو العمليات الإدارية ويتم ذلك بالتعرف على جوانب القصور ومحاولة تلافيتها ومعرفة المشاكل ووضع الحلول المناسبة لها والتي تكفل للمنظمة ازدياد الإنتاجية وتحقيق للعامل المنفعة.

٢- أن تفهم دوافع العاملين في أعمالهم ورضاهم الوظيفي يساعد الإدارة على تصميم بيئة تساعد على الإستغلال الأمثل لطاقات العاملين بحيث يمكن للإدارة التوفيق بين أهدافها وأهداف العاملين وشعورهم بالرضا والتغلب على شعور السخط والاستياء.

٣- أن دراسة الرضا الوظيفي تسهم في ازدياد المشاعر الإنسانية الايجابية في مختلف الأعمال وتعتبر من أهم العوامل الموارد البشرية خاصة في مجال الأعمال التي تتطلب رضا الموظف وقناعته حتى يعزز لديه الولاء والانتماء والشعور بالمسؤولية كما يؤدي الرضا إلى الابداع والعمل الخلاق والتجديد.

٤- كما ترجع أهمية الرضا الوظيفي إلى تأثيره على الحالة المزاجية لشخصية الموظف وكذلك يعتبر الرضا الوظيفي من الاهمية باعتباره أحد أهم مظاهر الرضا عن الحياة وذلك مما دفع العديد من المجالات المختلفة للاهتمام بالرضا الوظيفي نظرياً وعملياً. (Francie, 2000, 18)

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

وهي مجموعة العوامل الإيجابية والسلبية التي تؤدي إلى قبول أو رفض العمال لطبيعة عملهم نتيجة الإجراءات المتبعة بناء على السياسة التنظيمية التي تتبعها الإدارة التي حددت على النحو التالي: (اهناني، ٢٠١٧، ٣٢)

١- عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة وإطارها:

وتشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة انشغاله لوظيفة مثل " الإجازات - التأمين الصحي - السكن - الراتب - والتثبيت في الخدمة وفرص الترقية والعلاقات مع الآخرين (الزملاء - رؤوساء - مرؤوسين) "

٢- عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها:

تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة ودرجة إثرائها وتتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة رأسياً وبعمق الوظيفة ومدى إشباعها للحاجات العليا وتشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة ومدى السيطرة على الوظيفة والنظرة الاجتماعية لشاغلها ومدى شعور الفرد بالإنجاز واستغلال قدرته في وظيفة ومشاركته في إتخاذ القرارات المتعلقة بها والمستوى الإداري للوظيفة.

٣- عوامل تتعلق بسياسات المؤسسة:

اي يتصل بساعات العمل وظروفه وإجراءات ونظم الإتصال بالمؤسسة.

٤- عوامل متعلقة بالفرد نفسه:

مثل شخصية الفرد ودرجة استقراره في حياته والسن والمؤهل العلمي وجنسه وأهمية العمل بالنسبة لهم.

٥- عوامل بيئية:

وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه.

قياس الرضا الوظيفي:

هناك نوعين من الأساليب لقياس الرضا: (سلمان، ٢٠١١، ٦٨)

١- المقاييس الموضوعية:

وتشمل الغياب هناك طريقة حساب الغياب كما يلي:

معدل الغياب خلال فترة معينة = مجموعة الغياب للفرد % متوسط عدد الافراد العاملين × عدد

ايام العمل × ١٠٠

ترك العمل أو الخدمة:

معدل ترك الخدمة خلال فتره معينة = عدد حالات ترك الخدمة % إجمالي عدد العاملين في

منتصف الفتره × ١٠٠

٢- المقاييس الذاتية:

أ- تقسيم الحاجات (حسب نظرية ماسلو)

ب- تقسيم الحوافز مثل (الأجر، ظروف العمل، الاشراف الترقيات، ساعات العمل، جماعات

العمل)

سادساً: المنطلقات النظرية للدراسة:

سوف تعتمد الباحثة على نظرية الأنساق ومن خلالها نظرية الدور كمنطلقات نظرية للدراسة

الحالية في ضوء السياق الاجتماعي لموضوع البحث وذلك للمبررات الآتية:

١- نسق المؤسسة نسق متكامل تتأثر أنساقه الفرعية جميعها ببعضها البعض إيجاباً وسلباً وفق

كفاءة أدائها لأدوارها.

٢- الأخصائي الاجتماعي هو أحد الأنساق الفرعية ضمن فريق العمل بالمؤسسة وحدث خلل

في أدائه ودوره بالمؤسسة مما يؤثر سلباً على تحقيق رسالة المؤسسة بشكل سليم.

٣- وجود فجوة بين الدور المتوقع والدور الممارس للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسة

رعاية المعاقين.

٤- وجود خلل فى ادراك وتصور الأخصائى الاجتماعى بمجال المعاقين لدوره وحقوقه وواجباته.

٥- تعدد الأدوار وكثرتها لدى الأخصائى الاجتماعى بمجال المعاقين مما يولد صراعاً بين تلك الأدوار.

ويمكن للباحثة أن تعرض لتلك النظريتين كما يلي:

١- نظرية الأنساق العامة: General Systems Theory

تعد نظرية الأنساق العامة من النظريات الشائعة المستخدمة فى مجال الخدمة الاجتماعية لأنها ترتبط بالظواهر الاجتماعية المؤثرة فى حياة الإنسان، والمهنية التى يمكن إستخدامها فى مجالات الخدمة الاجتماعية مثل ارتباط النظرية بالنموذج الأيكولوجى وارتباطها بالنموذج التفاعلى وغيرها الانساق المختلفة.

فالنسق الاجتماعى عبارة عن فعلين أو أكثر يحتل كل منهما مركزاً أو مكانة متميزة عن الأخرى ويؤدى دوراً متميزاً فهو عبارة عن نمط منظم يحكم علاقات الأعضاء ويصف حقوقهم وواجباتهم تجاه بعضهم البعض ويحتوى على إطار من المعايير أو القيم المشتركة بالإضافة إلى أنماط مختلفة من الرموز والموضوعات الثقافية المختلفة.

والأنساق الاجتماعية تتصف بخاصيتين أساسيتين هما: (السنهورى، ٢٠٠٠، ٢٥: ٢٦)

١- ميل مكونات النسق إلى الحفاظ على درجة عالية من التكامل على الرغم من الضغوط البيئية.

٢- ميل مكونات النسق إلى التوازن والإستمرارية فى أداء وظائفها.

والنسق هو مجموعة من العناصر تتجمع معاً فى علاقات وتتميز معاً فى خصائص مميزة وهذه العناصر هى الأجزاء المكونة للنسق أو رابطة العلاقة بينهما تمثل النسق. (عطية، ٢٠٠١، ٣٠)

وتعرف نظرية الأنساق بأنها الكل الذى يضمن مجموعة من الأجزاء فى علاقات بين بعضها البعض وبين خواصها المميزة التى يستخدمها وطبقاً للوحدات التى تتعامل معها فى الخدمة الاجتماعية.

يتضح من التعريفات السابقة أنها ترتبط بثلاثة مفاهيم أساسية: (السنهورى، ٢٠٠٠، ٢٦)

١- مفهوم التكامل: بمعنى أن الأجزاء داخل النسق تنتج كياناً أكبر من حاصل جمع الأجزاء على حده وإضافة بعضها إلى بعض حيث لا يمكن فهم النسق بشكل كاف بتقسيمه إلى أجزائه المركب منها.

٢- مفهوم العلاقة: حيث يؤكد هذا المفهوم على تنميط العلاقة بين الأجزاء داخل النسق.

٣- مفهوم التوازن بين عناصر النسق: ويعنى أن الأنساق تسعى إلى التوازن بداخلها والبقاء أو الحفاظ على النسق.

وقد اعتمدت الباحثة على هذه النظرية حيث أن المؤسسة تعتبر نسق وجماعة الأخصائيين الاجتماعيين فى مجال المعاقين بها يمثلون أنساق فرعية من خلال الاعتماد المتبادل بين مختلف الأجزاء المكونة للنسق.

٢- نظرية الدور: Role Theory

قد استخدمت نظرية الدور فى إطار نظرية الأنساق العامة على اعتبار أن النسق الاجتماعى يتكون من مجموعة من الأنساق الفرعية لكل منها دور توديه، وإذا حدث خلل فى أحد هذه الأدوار يودى بدوره إلى خلل فى النسق الاجتماعى لذا يعتبر المجتمع من وجهة نظر هذه النظرية بأنه مجموعة من العلاقات الاجتماعية المعقدة والمترابطة بين الأفراد والأشخاص المكونين له. (Shivers, 2004, 150)

ويتضمن الدور مجموعة من الحقوق والواجبات بين طرفى التفاعل فواجبات كل طرف هى بمثابة حقوق للطرف الأخر، وتحدد الحقوق والواجبات بطرق متعددة فقد يكون التحديد من واقع الأديان أو من خلال الأعراف الشائعة فى المجتمع أو يكون غير مكتوب كالقوانين واللوائح عن دور الأخصائى الاجتماعى.

ويشمل الدور المهنى مجموعة الأفعال والنشاطات التى يقوم بها الأخصائيين الاجتماعيين والتى تتطابق مع توقعات المجتمع فى ضوء الوضع الذى يشغله فى مجال المعاقين والمتغيرات المحيطة بالممارسة المهنية لأدوارها وفى ضوء اشباع احتياجاته، وارتباط الدور بأهداف المجتمع التى تسعى لتحقيقها فى إطار جودة الخدمة التى تتطلب أن يكون لدى الأخصائى الاجتماعى دافعية لأداء أدوارهم بفعالية أكثر. (عبدالقادر، ٢٠١٢، ٢١)

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع الأهداف التى تسعى إلى تحقيقها تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التى تهدف إلى وصف موضوع أو مشكلة البحث وتحديد خصائصها تحديداً كمياً وكيفياً وتفسيرها بهدف الوصول إلى تعميمات بشأن موضوع البحث (ابو النصر، ٢٠٠٤، ١٣١، ١٣٢) ومن هنا فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تحديد العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.

٢- المنهج المستخدم:

استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي كأنسب منهج ملائم لطبيعة وهدف الدراسة الحالية ويُعد المسح الاجتماعي من المناهج العلمية المعتمدة لوصف المجتمع البشرى والسكان وذلك لإيمانه على الوصف الأوسع للمجتمع وشموليته والتركيز على الجماعات التي تتوب عن المجتمع ككل. (Allen, 2008, 367)

لذلك اتبعت الباحثة لدراسة هذه الظاهرة مستخدمة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.

٣- أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة الراهنة على الاداه التالية:

قامت الباحثة بتصميم مقياس بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين لتطبيقه على مجتمع البحث من الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين.

وقد قمت بإعداد المقياس وفقاً للخطوات والاجراءات التالية:

الخطوة الأولى: تحديد موضوع القياس: وهو تحديد العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين والهدف من استخدامه وذلك للتأكد من قابليته للقياس وطبيعة المبحوثين الذين سيطبق عليهم المقياس من حيث النوع والعمر ومحل الإقامة والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي ومحل العمل ونوعيته وسنوات الخبرة ومتوسط الدخل وقد تم تحديد الهدف من القياس وهو تحديد العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين.

الخطوة الثانية: تحديد المصادر التي رجعت إليها الباحثة في بناء المقياس:

وقد تضمن هذا الاطار الرجوع إلى العديد من المصادر أهمها:

(أ) الاطار النظري للدراسة والتراث النظري للخدمة الاجتماعية بصفة عامة ومجال المعاقين بصفة خاصة والمعطيات والدراسات والبحوث العلمية الأخرى التي تتصل بموضوع الدراسة.

(ب) الرجوع إلى الدراسات السابقة والمقاييس من الأدوات الأخرى المرتبطة ببيئة العمل والرضا الوظيفي وكذلك الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بمشكلة الدراسة الحالية وذلك لجمع

عبارات المقياس وتحديد أبعاده والتي تتمثل في:

- مقياس جودة الحياه الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية. (يوسف، ٢٠١٢)

- مقياس بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض.
(القحطاني، ٢٠١٢)

- مقياس اثر بيئة العمل على الابداع الإدارى. (المشواط، ٢٠١١)

(ج) استشارة الخبراء فى أرض الواقع والتحدث معهم من أساتذة جامعيين وممارسين وغيرهم.
الخطوة الثالثة: تحديد أبعاد المقياس وعباراته:

بعد الرجوع إلى الدراسات والبحوث والمقاييس المرتبطة بمشكلة الدراسة الراهنة تم تحديد الأبعاد الرئيسية للمقياس وتحديد أكبر عدد ممكن من العبارات التى يمكن أن يشتمل عليها كل بُعد من أبعاد المقياس وقد أسفرت هذه الخطوة من تحديد البيانات الأولية التى تتضمن: النوع والعمر ومحل العمل والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمى ومحل العمل ونوعيته وسنوات الخبرة والدخل الشهري، كما تم تحديد أبعاد المقياس وقد تمثلت فى **بعدين رئيسيين هما:**

البعد الأول: تأثير بيئة العمل بأبعادها المختلفة على الرضا الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.

البعد الثانى: معوقات بيئة العمل التى تحد من الرضا الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين.

وقد اعدت عبارات المقياس وقد تم إنتقاء هذه العبارات وتوزيعها على أبعاد المقياس فى ضوء اطلاع الباحثة على المقاييس المختلفة لبيئة العمل والرضا الوظيفى كما روعى فى صياغة عبارات المقياس الا تكون إيجابية لإجابة معينة أو مركبة بقدر المستطاع وهكذا تم إعداد المقياس فى صورته الأولية تمهيداً لخضوعه لإجراءات الصدق والثبات.

الخطوة الرابعة: صدق المقياس:

تم عرض المقياس فى صورته المبدئية على مجموعة محكمين من ذوى الخبرة المرتبطة بموضوع المقياس من السادة أعضاء هيئة التدريس ما بين (استاذ - استاذ مساعد) من تخصصات الخدمة الاجتماعية بجامعة الفيوم وذلك لمساعدة الباحثة فى تحكيم المقياس وتحديد ما يلى:

(أ) مدى ارتباط العبارة بمضمون كل بعد.

(ب) مدى وضوح وسلامة الصياغة.

(ج) اقتراح أو إضافة عبارات أخرى.

ثم قامت الباحثة بتطبيق معادلة نسبة الاتفاق حول عبارات المقياس وحساب نسبة الاتفاق على هذه العبارات واستبعاد العبارات التى قلت نسبة الاتفاق عليها عن (٨٠٪) ولقد أخذت بتوجيهات السادة المحكمين وقد أسفرت هذه الخطوة عن صياغة بعض عبارات المقياس

التي كان يوجد اتفاق حول ضرورة تعديلها مرة أخرى وإضافة عبارات أخرى وفي ضوء ذلك تم إعداد مقياس الدراسة في صورته النهائية.

الخطوة الخامسة: اختبار ثبات الاداة:

استخدمت الباحثة معامل قياس التجانس الداخلي لاستمارة الاستبيان (Consistency) من أجل فحص ثبات أداة الدراسة، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدمت الباحثة طريقة (كرونباخ ألفا)، حيث بلغ معامل الثبات الكلي (الفا) لأبعاد الأداة (٠.٨١) وهذا يعد معامل ثبات مرتفعاً ومناسباً لأغراض الدراسة الحالية.

جدول رقم (١)

يوضح قيمة نتائج اختبار الصدق الذاتي للأداة

الابعاد	عدد العبارات	قيمة الارتباط	الحالة	قيمة معامل ألفا كرونباخ	الحالة
البعد الأول: اسلوب الإدارة	١٥	٠,٧٤	صادق	٠,٨١	ثابت
البعد الثاني: اللوائح والقرارات المنظمة للعمل	٦	٠,٦١	صادق	٠,٨٠	ثابت
البعد الثالث: استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	٨	٠,٥٩	صادق	٠,٧٩	ثابت
البعد الرابع: التوجيه والحافز	١٠	٠,٧٧	صادق	٠,٨١	ثابت
البعد الخامس: فريق العمل	٩	٠,٦٨	صادق	٠,٨١	ثابت
البعد السادس: معوقات بيئة العمل التي تحد من جود الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بمؤسسات رعاية المعاقين	١١	٠,٥٣	صادق	٠,٧٩	ثابت
الاجمالي	٥٩			٠,٨١	ثابت

أظهرت بيانات جدول رقم (١) والذي يوضح نتائج الصدق الذاتي للأداة، حيث تبين أن معاملات الارتباط بين درجات كل بعد من أبعاد الاداه السابق الإشارة إليها، ودرجة جميع أبعاد الاداة إجمالاً، تتراوح بين (٠.٥٣ و ٠.٧٧) وبهذا يتضح الاتساق الداخلي بين أبعاد الأداة الحالية، مما يؤكد الصدق البنائي للأداة ككل .

٤ - مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني:

يتحدد المجال المكاني في عدد من المؤسسات والمراكز الحكومية والأهلية التي تتعامل مع المعاقين في محافظة الفيوم وهي (٣) مؤسسات حكومية و(١٧) مؤسسة أهلية تمثلت المؤسسات الحكومية في جميع مدارس التلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة وهي (مدرسة النور للمكفوفين - مدرسة الأمل للصم والبكم - مدرسة التربية الفكرية).

مببرات الاختيار:

- الثلاث مدارس تابعة لوزارة التربية والتعليم.
- تلك المدارس تخدم جميع التلاميذ ذوى الاحتياجات الخاصة.
- تقوم كل مدرسة بتقديم خدماتها لرعاية فئة معينة من التلاميذ ذوى الاحتياجات الخاصة.

تمثلت المؤسسات الأهلية فى كل من الجمعيات الآتية:

- (التأهيل الاجتماعى للمعاقين - أصدقاء المرضى بالفيوم - المصرية لحماية الأطفال بالفيوم - المصرية لرعاية ذوى الاحتياجات الخاصة وتنمية المجتمع بالفيوم - قلوب الخير لتنمية المجتمع بالفيوم - الساعون إلى التقوى بسنورس - الحق فى الحياة - الاتحاد النوعى لذوى الاحتياجات الخاصة - رسالة للأعمال الخيرية - جمعية منارات العطاء لتنمية المجتمع - جمعية مصر الخير - جمعية شباب مصر - حياة للتأهيل وتنمية المجتمع - الجمعية الدولية للتنمية والتعاون - المتحدون لتنمية المجتمع - الأمل والإرادة لذوى الاعاقة - جمعية الاورمان "مكتب مد النشاط")

قد تم اختيار الجمعيات السابقة لتوافر الشروط التالية بها:

- أن تكون الجمعية مشهرة ورسمية فى وزارة التضامن الاجتماعى.
- أن تكون قد مر على انشائها ٣ سنوات على الأقل.
- أن تكون من اهتمامها الأساسى فئة ذوى الاعاقة وتقديم خدمات لهم.

(ب) المجال البشرى:

تم عمل حصر شامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين بمحافظة الفيوم وعددهم (٩٦) أخصائى اجتماعى.

وتم اختيار العينة للأسباب الآتية:

- أ- هم أكثر الافراد احتكاكًا بالمعاقين ومن ثم يجب السعى لتنمية معارفهم النظرية واكسابهم المهارات المهنية والقيم الايجابية الخاصة بالممارسة المهنية بشكل مستمر.
- ب- يقع على عاتق هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين مسئولية رعاية المعاقين.
- ج- تعاون الأخصائيين الاجتماعيين بهذه المؤسسات فقد ابدو استعدادا كبيرا لمعاونة الباحثة.

(ج) المجال الزمنى:

هو الفترة التى استغرقتها الباحثة فى اجراء الدراسة نظريًا وميدانيًا واستغرقت الدراسة ٤ أشهر بدأت من ٢٠٢٣/٨/١م إلى ٢٠٢٣/١١/٣٠م.

أولاً: خصائص عينة البحث:

جدول رقم (٢)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للنوع

(ن=٩٦)

م	النوع	ك	%
١	ذكر	٥٠	٥٢,١
٢	أنثى	٤٦	٤٧,٩
	الإجمالي	٩٦	١٠٠

يوضح الجدول السابق رقم (٢) وصف مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين من حيث النوع حيث بلغت نسبة الذكور (٥٢.١%) في حين بلغت نسبة الإناث (٤٧.٩%) وقد يرجع ذلك إلى أن هناك نسبة كبيرة من الأخصائيين الاجتماعيين الذكور يعملون في هذه المؤسسات بما يعنى تنوع عينة الدراسة حتى تكون ممثلة لمجتمع البحث

جدول رقم (٣)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للسنة

(ن=٩٦)

م	السنة	ك	%
١	أقل من ٢٥ سنة	١٢	١٢,٥
٢	من ٢٥ سنة لأقل من ٣٥ سنة	٢٤	٢٥
٣	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	٤٨	٥٠
٤	من ٤٥ سنة فأكثر	١٢	١٢,٥
	الإجمالي	٩٦	١٠٠

يوضح الجدول السابق رقم (٣) وصف مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين من حيث متغير السن حيث كانت أعلى نسبة لمن تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة) والتي بلغت (٥٠%) يلي ذلك الفئة العمرية من (٢٥ لأقل من ٣٥ سنة) وذلك بنسبة (٢٥%) يلي ذلك بنسب متساوية الفئة العمرية من (أقل من ٢٥ سنة) ، (٤٥ سنة فأكثر) وذلك بنسبة (١٢.٥%) ويتضح مما سبق أن النسبة الأكبر من الأخصائيين الاجتماعيين تقع أعمارهم بين (٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة) مما يشير إلى أن هناك تجانس بين المفردات من حيث السن.

جدول رقم (٤)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للحالة الاجتماعية

(ن=٩٦)

م	الحالة الاجتماعية	ك	%
١	أعزب	١٠	١٠,٤
٢	أرمل	٦٩	٧١,٩
٣	متزوج	٦	٦,٢٥
٤	مطلق	١١	١١,٥
	الإجمالي	٩٦	١٠٠

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (٤) والذي يشير الى بيانات المبحوثين وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين حيث كانت أعلى نسبة للمتزوجين حيث بلغت (٧١.٩%) يليها المطلق بنسبة (١١.٥%) ثم الأعزب وذلك بنسبة (١٠.٤%) واخيراً الأرمل وذلك بنسبة (٦.٢٥%) ، ويعنى هذا أن الغالبية العظمى من الأخصائيين الاجتماعيين يعيشون حياة أسرية مستقرة مما يؤثر بشكل ايجابي على الرضا الوظيفي لديهم مما قد يساهم فى زيادة جودة الخدمات المقدمة للتلاميذ.

جدول رقم (٥)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للمؤهل الدراسي

(ن=٩٦)

م	المؤهل العلمي	ك	%
١	حاصل على دبلوم فى الخدمة الاجتماعية .	١١	١١,٥
٢	حاصل على بكالوريوس فى الخدمة الاجتماعية	٦٠	٦٢,٥
٣	حاصل على دبلومة فى الدراسات العليا	١٦	١٦,٧
٤	حاصل على ماجستير فى الخدمة الاجتماعية	٩	٩,٤
٥	حاصل على دكتوراه فى الخدمة الاجتماعية	٠	٠
	الإجمالي	٩٦	١٠٠

يوضح الجدول السابق رقم (٥) الحالة التعليمية للمبحوثين من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين وفقاً لمتغير الحالة التعليمية حيث تبين أن أعلى نسبة كانت للحاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية والتي بلغت (٦٢.٥%) يليها الحاصلين على دبلومة فى الدراسات العليا وذلك بنسبة (١٦.٧%) ثم الحاصلين على دبلوم فى الخدمة الاجتماعية وذلك بنسبة (١١.٥%) يلي ذلك الحاصلين على ماجستير فى الخدمة الاجتماعية وذلك بنسبة (٩.٤%) ولا توجد دكتوراه فى الخدمة الاجتماعية يتضح مما سبق أن هذه المؤسسات تقدم خدماتها للتلاميذ عن طريق الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين أكثرهم على البكالوريوس وبالتالي تتوفر

لديهم الخبرات اللازمة للعمل في هذه المؤسسات وعليه فأن بمؤسسات رعاية المعاقين تُعد أحد الأنساق المفتوحة على المجتمع والتي تقدم خدماتها لجميع التلاميذ دون تمييز.

جدول رقم (٦)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً لنوعية العمل

(ن=٩٦)

م	نوعية العمل	ك	%
١	تعيين	٨٤	٨٧,٥
٢	تعاقد	١٢	١٢,٥
	الإجمالي	٩٦	١٠٠

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (٦) يتضح أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات رعاية المعاقين تحتل المرتبة الأولى وذلك بنسبة (٨٧.٥%) بينما يلي ذلك المتعاقدين وذلك بنسبة (١٢.٥%) من الأخصائيين الاجتماعيين الأمر الذي يعطى الثقة للأخصائيين الاجتماعيين في زيادة الرضا الوظيفي لديهم وفي تقديم الأنشطة المتميزة لجميع التلاميذ.

جدول رقم (٧)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للخبرة في مجال العمل

(ن=٩٦)

م	سنوات الخبرة في العمل بالمدينة الجامعية	ك	%
١	أقل من ٥ سنوات	١٠	١٠,٤
٢	من ٥ إلى ١٠ سنوات	٤٣	٤٤,٨
٣	من ١٠ إلى ١٥ سنة	٣٥	٣٦,٥
٤	من ١٥ سنة فأكثر	٩	٩,٤
	الإجمالي	٩٦	١٠٠

يتضح من الجدول السابق رقم (٧) والذي يوضح وصف مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين من حيث الخبرة في مجال العمل أن أعلى نسبة لمن تقع خبرتهم في مجال العمل في الفئة من (٥ إلى ١٠ سنوات) والتي بلغت نسبتهم (٤٤.٨%) أما من تقع مدة عملهم في الفئة من (١٠ إلى ١٥ سنة) بلغت نسبتهم (٣٦.٥%) في حين من تقع مدة عملهم في الفئة من (أقل من ٥ سنوات) بلغت نسبتهم (١٠.٤%) كذلك من تقع مدة عملهم في الفئة من (١٥ سنة فأكثر) بلغت نسبتهم (٩.٤%) ويدل ذلك على اشتمال عينة الدراسة لسنوات خبرة متعددة للأخصائيين الاجتماعيين حتى تكون استجاباتهم ممثلة لمجتمع البحث.

جدول رقم (٨)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً لمتغير الدخل الشهري

(ن=٩٦)

م	متوسط الدخل الشهري	ك	%
١	أقل من ٨٠٠ جنيه	٠	٠
٢	من ٨٠٠ إلى ١٢٠٠ جنيه	١٢	١٢,٥
٣	من ١٢٠٠ إلى ١٤٠٠ جنيه	٣	٣,١
٤	من ١٤٠٠ إلى ١٦٠٠ جنيه	١٦	١٦,٧
٥	من ١٦٠٠ جنيه فأكثر	٦٥	٦٧,٧
	الإجمالي	٩٦	١٠٠

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٨) إلى مستوى الدخل الشهري للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين حيث تبين أن أعلى نسبة لمن يقع دخلهم من (١٦٠٠ جنيه فأكثر) وذلك بنسبة (٦٧,٧%) يلي ذلك من يقع دخلهم من (١٤٠٠ إلى ١٦٠٠ جنيه) وذلك بنسبة (١٦,٧%) في حين من يقع دخلهم من (٨٠٠ إلى ١٢٠٠ جنيه) بلغت نسبتهم (١٢,٥%) كذلك من يقع دخلهم من (١٢٠٠ إلى ١٤٠٠ جنيه) بلغت نسبتهم (٣,١%) ولا يوجد أحد يقع دخله (أقل من ٨٠٠ جنيه) وهذا يدل على ارتفاع مستواهم المادي الذي يجعلهم يسعون بطريقة أكثر لتجويد أدائهم المهني واشباع احتياجاتهم الاجتماعية الأخرى.

جدول رقم (٩)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير مفهوم الرضا الوظيفي

(ن=٩٦)

م	من وجهة نظرك مفهوم الرضا الوظيفي لديك هو	ك	%
١	تطوير في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي	٤٤	٤٥,٨
٢	التفكير بطريقة غير تقليدية في مواجهة مشكلات التلاميذ	٢٢	٢٢,٩
٣	التنوع في اختيار أساليب العمل مع التلاميذ	٨	٨,٣
٤	المرونة في التعامل مع المواقف المختلفة	١٣	١٣,٥
٥	يجعلني قادر على التفاعل بإيجابية مع المواقف المهنية المختلفة	٩	٩,٤
	الإجمالي	٩٦	١٠٠

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٩) إلى بيانات المبحوثين وفقاً لمتغير مفهوم الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين حيث تبين تصور الأخصائيين الاجتماعيين حول مفهوم الرضا الوظيفي، هو تطوير في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في المرتبة الأولى بنسبة (٤٥,٨%) ثم جاء في المرتبة الثانية بأن مفهوم الرضا الوظيفي هو التفكير بطريقة غير تقليدية في مواجهة مشكلات الطلاب وذلك بنسبة (٢٢,٩%) يلي ذلك المرونة في التعامل مع المواقف المختلفة وذلك بنسبة (١٣,٥%) بينما احتل تصورهم حول مفهوم

الرضا الوظيفي بأنه يجعلنى قادر على التفاعل بايجابية مع المواقف المهنية المختلفة وذلك بنسبة (٩.٤%) ثم يأتى فى المرتبة الأخيرة التنوع فى اختيار أساليب العمل مع الطلاب وذلك بنسبة (٨.٣%).

ثانياً: تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للأخصائى الاجتماعى بمؤسسات رعاية المعاقين:

جدول رقم (١٠)

يوضح العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للأخصائى الاجتماعى بمؤسسات رعاية المعاقين

(ن=٩٦)

(أ) اسلوب الإدارة:

م	العبارة	موافق		إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تحدد الإدارة رؤية ورسالة المؤسسة بصورة واقعية.	٢٠	٢٠,٨	٥٣	٥٥,٢	٢٣	٢٤,٠	١٨٩	٤٧,٢٥	٦٥,٦	١٢
٢	تحرص الإدارة على اعطاء حرية التفكير بصورة كافية للأخصائى الاجتماعى فى حدود اختصاصاته.	٢٤	٢٥,٠	٥٢	٥٤,٢	٢٠	٢٠,٨	١٩٦	٤٩	٦٨,١	٨
٣	تحرص الإدارة على توفير الفرص لتعلم واكتساب مهارات مهنية جديدة .	٢٢	٢٢,٩	٥٩	٦١,٥	١٥	١٥,٦	١٩٩	٤٩,٧٥	٦٩,١	٧
٤	تنظم الإدارة بيئة عمل محفزة للتجريب والإبداع للأخصائى الاجتماعى .	٢٨	٢٩,٢	٥١	٥٣,١	١٧	١٧,٧	٢٠٣	٥٠,٧٥	٧٠,٥	٤
٥	تضع الإدارة خطة عمل تعطى فرصة لتنوع أساليب التعامل مع التلاميذ .	٢٩	٣٠,٢	٥١	٥٣,١	١٦	١٦,٧	٢٠٥	٥١,٢٥	٧١,٢	٣
٦	تشكل الإدارة فرق لتقييم العمل والبحوث العلمية .	٢٢	٢٢,٩	٤٢	٤٣,٨	٣٢	٣٣,٣	١٨٢	٤٥,٥	٦٣,٢	١٣
٧	تحرص الإدارة على جعل بيئة العمل مسيرة ومليئة بالحركة لجميع العاملين .	٢٣	٢٤,٠	٤٨	٥٠,٠	٢٥	٢٦,٠	١٩٠	٤٧,٥	٦٦,٠	١٠
٨	تسرى الإدارة أن دور الأخصائى الاجتماعى دور تقليدى	٣٢	٣٣,٣	٤١	٤٢,٧	٢٣	٢٤,٠	٢٠١	٥٠,٢٥	٦٩,٨	٥
٩	تحرص الإدارة على اعطاء الأخصائى الاجتماعى الفرصة للتجديد .	١٥	١٥,٦	٤٥	٤٦,٩	٣٦	٣٧,٥	١٧١	٤٢,٧٥	٥٩,٤	١٤
١٠	تحرص الإدارة على توفير فرص التدريب المهنى باستمرار للأخصائى الاجتماعى	١٠	١٠,٤	٥٠	٥٢,١	٣٦	٣٧,٥	١٦٦	٤١,٥	٥٧,٦	١٥
١١	توفر الإدارة الموارد اللازمة لقيام الأخصائى الاجتماعى بالأنشطة المتنوعة مع التلاميذ	٢٠	٢٠,٨	٥٥	٥٧,٣	٢١	٢١,٩	١٩١	٤٧,٧٥	٦٦,٣	٩
١٢	توفر الإدارة الوسائل التكنولوجية الحديثة لتطوير عمل وأداء الأخصائى الاجتماعى .	٢٢	٢٢,٩	٥٠	٥٢,١	٢٤	٢٥,٠	١٩٠	٤٧,٥	٦٦,٠	١٠
١٣	طبيعة البيئة الموجودة بها هذه المؤسسات تؤثر على أداء الأخصائى الاجتماعى .	٣٧	٣٨,٥	٤٤	٤٥,٨	١٥	١٥,٦	٢١٤	٥٣,٥	٧٤,٣	١
١٤	ينوع الأخصائى الاجتماعى من أساليبه المهنية طبقاً لطبيعة البيئة الموجود بها هذه المؤسسات .	٣١	٣٢,٣	٤٨	٥٠,٠	١٧	١٧,٧	٢٠٦	٥١,٥	٧١,٥	٢

م	العبارة	موافق		إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١٥	تحرص الإدارة على اشتراك الأخصائي الاجتماعي في عملية اتخاذ القرار والمناقشة .	٢٣	٢٤,٠	٥٩	٦١,٥	١٤	١٤,٦	٢٠١	٥٠,٢٥	٦٩,٨	٥
	المجموع	٣٥٨		٧٤٨		٣٣٤		٢٩٠٤			
	المتوسط	٢٣,٩		٤٩,٩		٢٢,٣					
	النسبة	٢٤,٩		٥١,٩		٢٣,٢					
	المتوسط المرجح							١٩٣,٦			
	القوة النسبية للبعد							٦٧,٢			

تشير بيانات الجدول السابق رقم (١٠) إلى ان استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين حول بُعد أسلوب الإدارة كأحد عناصر بيئة العمل حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١٩٣.٦) والقوة النسبية للبعد (٦٧.٢٪)، وبذلك يمكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب بنعم بلغت نسبتهم (٢٤.٩٪) في حين أن من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبتهم (٥١.٩٪) الى نسبة (٢٣.٢٪) اجابوا بلا

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر من الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:

- ١- جاءت العبارة رقم (١٣) والتي مفادها "طبيعة البيئة الموجودة بها هذه المؤسسات تؤثر على أداء الأخصائي الاجتماعي" في الترتيب الأول بوزن مرجح (٥٣.٥) وقوة نسبية (٧٤.٣٪)، وهذا ما تؤكد العديد من الدراسات والكتابات وأن دل ذلك على شيء فهو يدل على وعى الأخصائي الاجتماعي بأهمية تنوع أساليب واستراتيجيات العمل طبقاً لطبيعة بيئة العمل وهذا أحد عناصر الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي.
- ٢- جاءت العبارة رقم (١٤) والتي مفادها "ينوع الأخصائي الاجتماعي من أساليبه المهنية طبقاً لطبيعة البيئة الموجودة بها هذه المؤسسات" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٥١.٥) وقوة نسبية (٧١.٥٪) وهذا يدل على توافر القدرات المميزة لشخصية الأخصائي الاجتماعي الذي يستطيع أن ينوع من أساليبه طبقاً لطبيعة البيئة التي يعمل بها.
- ٣- جاءت العبارة رقم (٥) والتي مفادها "تضع الإدارة خطة عمل تعطي فرصة لتنوع أساليب التعامل مع التلاميذ" في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٥١.٢٥) وقوة نسبية (٧١.٢٪) ويدل ذلك على أن الإدارة التي لديها رؤية واضحة تضع خطة عمل لكي تتنوع أساليبها مما يؤدي إلى اكتساب الخبرات والمهارات المهنية للكوادر العاملة في مؤسسات رعاية المعاقين.
- ٤- جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها "تنظم الإدارة بيئة عمل محفزة للتجريب والابداع للأخصائي الاجتماعي" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٥٠.٧٥٪) وقوة نسبية (٧٠.٥٪)

- وهذا يدل على أن الإدارة الناجحة هي التي تسعى إلى تحفيز المبدعين الأمر الذي ينعكس على أداء العاملين بصفة عامة والأخصائيين الاجتماعيين بشكل خاص.
- ٥- جاءت العبارة رقم (١٥ ، ٨) والتين مفادها "تحرص الإدارة على اشتراك الأخصائي الاجتماعي في عملية اتخاذ القرار والمناقشة" ، " ترى الإدارة أن دور الأخصائي الاجتماعي دور تقليدي " بنسب متساوية في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٥٠.٢٥) وقوة نسبية (٦٩.٨٪) مما يدل على أن الإدارة نسبة اشراكها للأخصائيين الاجتماعيين ليست بالدرجة الكافية التي تشعر الأخصائي الاجتماعي بأهمية دوره داخل مؤسسات رعاية المعاقين الأمر الذي يؤثر على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي.
- ٦- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها " تحرص الإدارة على توفير الفرص لتعلم واكتساب مهارات جديدة " في الترتيب السابع بوزن مرجح (٤٩.٧٥) وقوة نسبية (٦٩.١٪) فالإدارة يجب عليها مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على اكتساب المهارات والخبرات المهنية من خلال توفير فرص التدريب المهني باستمرار لتحديث الأساليب المهنية مما يسمح في زيادة الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بشكل كبير.
- ٧- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها " تحرص الإدارة على اعطاء حرية التفكير بصورة كافية للأخصائي الاجتماعي في حدود اختصاصاته " في الترتيب الثامن بوزن مرجح (٤٩) وقوة نسبية (٦٨.١٪) ويدل ذلك على أن الإدارة لابد أن تقدر انجازات الأخصائيين الاجتماعيين في العمل وتناقش معهم القرارات المتعلقة بعملهم ليقنعوا بها وتحرص ايضاً على ابداء كل أخصائي اجتماعي بهذه المؤسسات رأيه قبل اتخاذ أى قرارات ونجد أن هذه الصفات تتفق مع صفات الإدارة الناجحة.
- ٨- جاءت العبارة رقم (١١) والتي مفادها " توفر الإدارة الموارد اللازمة لقيام الأخصائي الاجتماعي بالأنشطة المتنوعة مع التلاميذ " في الترتيب التاسع بوزن مرجح (٤٧.٧٥) وقوة نسبية (٦٦.٣٪) وهذا يوضح مدى التعاون بين إدارة مؤسسات رعاية المعاقين والأخصائيين الاجتماعيين في توفير الموارد اللازمة للأنشطة الطلابية.
- ٩- جاءت العبارة رقم (١٢ ، ٧) والتين مفادها " توفر الإدارة الوسائل التكنولوجية الحديثة لتطوير عمل واداء الأخصائي الاجتماعي " ، " تحرص الإدارة على جعل بيئة العمل مسيرة ومليئة بالحركة لجميع العاملين " بنسب متساوية في الترتيب العاشر بوزن مرجح (٤٧.٥٪) وقوة نسبية (٦٦٪) يوضح ترتيب العبارات أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين يدل على أن أسلوب الإدارة المحفز على العمل والتجويد يؤثر بدرجة متوسطة في جعل بيئة العمل مشجعة ومحفزة على الابتكار في أساليب العمل مع التلاميذ.

١٠- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها " تحدد الإدارة رؤية ورسالة المدينة بصورة واقعية " في الترتيب الثانى عشر بوزن مرجح (٤٧.٢٥) وقوة نسبية (٦٥.٦٪) ويدل ذلك على عدم اهتمام الإدارة بتوضيح رؤية ورسالة هذه المؤسسات الأمر الذى ينعكس بشكل سلبي على أداء العاملين بصفة خاصة والأخصائيين الاجتماعيين بشكل خاص.

١١- جاءت العبارة رقم (٦) والتي مفادها " تشكل الإدارة فرق لتقييم العمل والبحوث العلمية " في الترتيب الثالث عشر بوزن مرجح (٤٥.٥) وقوة نسبية (٦٣.٢٪) ويدل ذلك على عدم اهتمام الإدارة بتقييم أداء العاملين من أجل تحسين الأداء.

١٢- جاءت العبارة رقم (٩) والتي مفادها " تحرص الإدارة على اعطاء الأخصائى الاجتماعى الفرصة للتجديد " في الترتيب الرابع عشر بوزن مرجح (٤٢.٧٥) وقوة نسبية (٥٩.٤٪) وهى قوة نسبية ضعيفة مما يتنافى مع صفات الإدارة الناجحة.

١٣- جاءت العبارة رقم (١٠) والتي مفادها " تحرص الإدارة على توفير فرص التدريب المهنى باستمرار للأخصائى الاجتماعى " في الترتيب الأخير بوزن مرجح (٤١.٥) وقوة نسبية (٥٧.٦٪) ويرجع ذلك إلى ضعف الامكانيات والموارد المتاحة بهذه المؤسسات الأمر الذى ينعكس سلبيًا على تحديث وتطوير العاملين بهذه المؤسسات فى أدائهم لأعمالهم بصفة عامة وتأثير ذلك على جودة الأداء المهني للأخصائى الاجتماعى بصفة خاصة.

وهذا ما أكدت عليه دراسة (حنان على ظاها، ٢٠٠٢) إلى أن خبرات القائد الإدارى تؤثر فى احداث تغيير ثقافة المؤسسة كما أنها تلعب دورًا فعالًا فى التأثير على اتجاه المؤسسة نحو التحديث والتطوير بما يضمن نقلها واستفادتها من التطورات الحديثة وتتحدد هذه الخبرات وفقًا لنمط شخصية القائد والعمر وبيئة العمل وأن هذه العوامل الشخصية لها دور فعال فى تنمية خبرات القائد والتي تؤثر بدورها على أداء العاملين والعمل بالمؤسسة.

ودراسة (Wendel Mazac Heather, 2003) وهى بعنوان ممارسات تنمية قدرات الموظفين فى ولاية تكساس وإدارة الجودة الشاملة وتسعى الدراسة إلى تحديد مدى التطور المهني الذى قد تصل له المؤسسة من خلال تبنيها أسلوب إدارة الجودة الشاملة وتأثيره على أداء العاملين وتوصلت إلى أنه يمكن احداث التطوير المهني فى ضوء تبني المؤسسة لأسلوب إدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال وجود أفراد يسعون إلى التعليم المستمر ويؤمنون بفلسفة وأهداف إدارة الجودة الشاملة لأن أسلوب الإدارة الشاملة يشجع على الابتكار والتجديد وتنمية ثقافة التحسين المستمر.

جدول رقم (١١)

يوضح العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين
(ب) اللوائح والقرارات المنظمة للعمل: (ن=٩٦)

م	العبارة	موافق		إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
١	تعمل الإدارة على اطلاع الأخصائي الاجتماعي على جميع اللوائح المنظمة للعمل .	٢٢	٢٢,٩	٤٧	٤٩,٠	٢٧	٢٨,١	١٨٧	٤٦,٧	٦٤,٩	٥
٢	تحرص الإدارة على اطلاع الأخصائي الاجتماعي على الاجراءات المتبعة في تنفيذ البرامج والأنشطة بهذه المؤسسات .	١٧	١٧,٧	٥٥	٥٧,٣	٢٤	٢٥,٠	١٨٥	٤٦,٢	٦٤,٢	٦
٣	اللوائح المنظمة للعمل لا تتيح حرية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي .	٤٢	٤٣,٨	٣٧	٣٨,٥	١٧	١٧,٧	٢١٧	٥٤,٢	٧٥,٣	٣
٤	لا تتيح اللوائح الفرصة للأخصائي الاجتماعي لإبتكار أنشطة مختلفة تناسب مع كل التلاميذ.	٤٩	٥١,٠	٣٤	٣٥,٤	١٣	١٣,٥	٢٢٨	٥٧	٧٩,٢	١
٥	تتيح اللوائح الفرصة للتنسيق بين الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل .	٣٢	٣٣,٣	٥٩	٦١,٥	٥	٥,٢	٢١٩	٥٤,٧	٧٦,٠	٢
٦	تحدد اللوائح دور الأخصائي الاجتماعي بدقة .	٢٤	٢٥,٠	٥٩	٦١,٥	١٣	١٣,٥	٢٠٣	٥٠,٧	٧٠,٥	٤
	المجموع	١٨٦	١٢٣٩	٢٩١		٩٩					
	المتوسط	٣١		٤٨,٥		١٦,٥					
	النسبة	٣٢,٣		٥٠,٥		١٧,٢					
	المتوسط المرجح		٢٠٦,٥								
	القوة النسبية للبعد		٧١,٧								

تشير بيانات الجدول السابق رقم (١١) إلى ان استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين حول بُعد اللوائح والقرارات المنظمة للعمل كأحد عناصر بيئة العمل حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٢٠٦.٥) والقوة النسبية للبعد (٧١.٧٪)، وبذلك يمكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب بنعم بلغت (٣٢.٣٪) في حين أن من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبتهم (٥٠.٥٪) إلى نسبة (١٧.٢٪) اجابوا بلا.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:

١- جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها "لا تتيح اللوائح الفرصة للأخصائي الاجتماعي لإبتكار أنشطة مختلفة تناسب مع كل التلاميذ" في الترتيب الأول بوزن مرجح (٥٧) وقوة نسبية

- (٧٩.٢٪) مما يدل على أن اللوائح والقوانين المنظمة للعمل لا تتيح الفرصة للأخصائي الاجتماعي لتجويد وتحسين عمله المهني.
- ٢- جاءت العبارة رقم (٥) والتي مفادها " تتيح اللوائح الفرصة للتنسيق بين الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل " في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٥٤.٧٥) وقوة نسبية (٧٦٪) مما يشجع الأخصائيين الاجتماعيين على تجويد وتحسين أدائهم المهني بمؤسسات رعاية المعاقين.
- ٣- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها " اللوائح المنظمة للعمل لا تتيح حرية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي " في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٥٤.٢٥) وقوة نسبية (٧٥.٣٪) مما يدل على أن اللوائح والقرارات المنظمة للعمل لا تحدد المسؤوليات والادوار المهنية وبالتالي يؤثر على أداء الأخصائي الاجتماعي بمؤسسات رعاية المعاقين وعلى رضاهم الوظيفي.
- ٤- جاءت العبارة رقم (٦) والتي مفادها " تحدد اللوائح دور الأخصائي الاجتماعي بدقة " في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٥٠.٧٥) وقوة نسبية (٧٠.٥٪) وهذا يدل على أن هذه اللوائح والقرارات تتيح الفرصة للأخصائي الاجتماعي بالتجديد والابتكار وحرية التفكير.
- ٥- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها " تعمل الإدارة على اطلاع الأخصائي على جميع اللوائح المنظمة للعمل " في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٤٦.٧٥) وقوة نسبية (٦٤.٩٪) وهذا يؤثر على أداء الأخصائي الاجتماعي بمؤسسات رعاية المعاقين.
- ٦- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها " تحرص الإدارة على اطلاع الأخصائي الاجتماعي على الاجراءات المتبعة في تنفيذ البرامج والأنشطة بمؤسسات رعاية المعاقين " في الترتيب السادس والآخر بوزن مرجح (٤٦.٢٥) وقوة نسبية (٦٤.٢٪) مما يدل على عدم اهتمام الإدارة بمساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على اكتساب المهارات والخبرات المهنية وتحديث أساليبهم المهنية مما يؤثر على أدائهم بشكل كبير.
- وهذا ما أكدت عليه دراسة (محمد سعد فهد المشواط، ٢٠١١) إلى تحديد مستوى أهمية بيئة العمل في أكاديمية سعد العبدالله للعلوم الأمنية على الابداع الإداري وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذو دلالة احصائية بين بيئة العمل متمثلة في الهيكل التنظيمي، الأنظمة، التعليمات، التدريب، المشاركة في اتخاذ القرار، التكنولوجيا) وعناصر الابداع الإداري متمثلة في السلوك الابداعي، القدرات الابداعية).

جدول رقم (١٢)

يوضح العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين

(ن=٩٦)

(ج) استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة:

الترتيب	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	غير موافق		إلى حد ما		موافق		العبرة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
٨	٥٢,١	٣٧,٥	١٥٠	٥٤,٢	٥٢	٣٥,٤	٣٤	١٠,٤	١٠	توفر مؤسسات رعاية المعاقين الأساليب التكنولوجية الحديثة .	١
٧	٥٧,٣	٤١,٢ ٥	١٦٥	٤٣,٨	٤٢	٤٠,٦	٣٩	١٥,٦	١٥	نتيج مؤسسات رعاية المعاقين للأخصائي الاجتماعي التدريب على التقنيات والتكنولوجيا الحديثة في العمل .	٢
٦	٦٧,٤	٤٨,٥	١٩٤	١٩,٨	١٩	٥٨,٣	٥٦	٢١,٩	٢١	تحرص مؤسسات رعاية المعاقين على العمل الإلكتروني لتيسير العمل مع التلاميذ	٣
٢	٧٣,٦	٥٣	٢١٢	١٠,٤	١٠	٥٨,٣	٥٦	٣١,٣	٣٠	تساعد بيئة العمل على حفظ سجلات عمل الأخصائي الاجتماعي إلكترونياً	٤
١	٧٧,٨	٥٦	٢٢٤	٦,٣	٦	٥٤,٢	٥٢	٣٩,٦	٣٨	توفر بيئة العمل بمؤسسات رعاية المعاقين قاعدة بيانات تساعد الأخصائي الاجتماعي على زيادة الرضا الوظيفي له .	٥
٥	٦٩,٤	٥٠	٢٠٠	١٦,٧	١٦	٥٨,٣	٥٦	٢٥,٠	٢٤	توفر مؤسسات رعاية المعاقين شبكة انترنت مجانية للأخصائي الاجتماعي لتيسير تواصله مع التلاميذ .	٦
٤	٧٠,٨	٥١	٢٠٤	١٦,٧	١٦	٥٤,٢	٥٢	٢٩,٢	٢٨	توافر شبكة الانترنت بمؤسسات رعاية المعاقين يساعد الأخصائي الاجتماعي على الاطلاع على ما هو جديد في مجال عمله .	٧
م٢	٧٣,٦	٥٣	٢١٢	١٠,٤	١٠	٥٨,٣	٥٦	٣١,٣	٣٠	توظف التكنولوجيا الحديثة في تطوير العمل بمؤسسات رعاية المعاقين.	٨
			١٥٦١		١٧١		٤٠١		١٩٦	المجموع	
					٢١,٤		٥٠,١		٢٤,٥	المتوسط	
					٢٢,٣		٥٢,٢		٢٥,٥	النسبة	
			١٩٥,١							المتوسط المرجح	
			٦٧,٨							القوة النسبية للبعد	

تشير بيانات الجدول السابق رقم (١٢) إلى ان استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين حول بُعد استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة كأحد عناصر بيئة العمل حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١٩٥.١) والقوة النسبية للبعد (٦٧.٨٪)، وبذلك يمكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب بنعم بلغت (٢٥.٥٪) في حين أن من أجابوا بإلى حد ما بلغت نسبتهم (٥٢.٢٪) الى نسبة (٢٢.٣٪) اجابوا بلا

- وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:
- ١- جاءت العبارة رقم (٥) والتي مفادها "توفر بيئة العمل بمؤسسات رعاية المعاقين قاعدة بيانات تساعد الأخصائي الاجتماعي على زيادة الرضا الوظيفي لديه" في الترتيب الأول وذلك بوزن مرجح (٥٦) وقوة نسبية (٧٧.٨٪) وهي درجة متوسطة لا تتلائم مع المتغيرات السريعة المتلاحقة في المؤسسات مما يؤثر على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بمؤسسات رعاية المعاقين.
 - ٢- جاءت العبارتين رقمي (٤ ، ٨) والتين مفادهما "تساعد بيئة العمل على حفظ سجلات عمل الأخصائي الاجتماعي إلكترونياً" و "توظيف التكنولوجيا الحديثة في تطوير العمل بهذه المؤسسات" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٥٣) وقوة نسبية (٧٣.٦٪) يدل ذلك على ضعف تأهيل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين في التعامل مع معطيات التكنولوجيا الحديثة.
 - ٣- جاءت العبارة رقم (٧) والتي مفادها "توافر شبكة الانترنت بمؤسسات رعاية المعاقين يساعد الأخصائي الاجتماعي على الاطلاع على ما هو جديد في مجال عمله" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٥١) وقوة نسبية (٧٠.٨٪) وتؤكد نتائج هذه العبارة على العبارة السابقة.
 - ٤- جاءت العبارة رقم (٦) والتي مفادها "توفر مؤسسات رعاية المعاقين شبكة انترنت مجانية للأخصائي الاجتماعي لتيسير تواصله مع التلاميذ" في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٥٠) وقوة نسبية (٦٩.٤٪) وتؤكد نتائج هذه العبارة على العبارة السابقة.
 - ٥- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها "تحرص مؤسسات رعاية المعاقين على العمل الالكتروني لتيسير العمل مع التلاميذ" في الترتيب السادس بوزن مرجح (٤٨.٥) وقوة نسبية (٦٧.٤٪) وهذا يدل على عدم القدرة على توظيف التكنولوجيا الحديثة.
 - ٦- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها "تتيح مؤسسات رعاية المعاقين للأخصائي الاجتماعي التدريب على التقنيات والتكنولوجيا الحديثة في العمل" في الترتيب السابع بوزن مرجح (٤١.٢٥) وقوة نسبية (٥٧.٣٪) وترتبط هذه النتيجة بكل النتائج السابقة.
 - ٧- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها "توفر مؤسسات رعاية المعاقين الأساليب التكنولوجية الحديثة" في الترتيب الاخير بوزن مرجح (٣٧.٥) وقوة نسبية (٥٢.١٪) وهذا يعني أن بُعد الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يستخدمها الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين واستفادتهم منها (متوسطة) مما يؤثر على قدرة الأخصائي الاجتماعي على تحسين الرضا الوظيفي والتنوع والتحديث في الأنشطة والأساليب المهنية التي يستخدمها.

جدول رقم (١٣)

يوضح العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين
(د) التوجيه والحافز:

(ن=٩٦)

م	العبارة	موافق		إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
١	تكافئ إدارة مؤسسات رعاية المعاقين الأخصائيين الاجتماعيين على جودة أدائهم المهني .	١٤	١٤,٦	٥٥	٥٧,٣	٢٧	٢٨,١	١٧٩	٤٤,٧	٦٢,٢	٧
٢	تشجع بيئة العمل على تقديم الاقتراحات المبدعة .	١٤	١٤,٦	٥٢	٥٤,٢	٣٠	٣١,٣	١٧٦	٤٤	٦١,١	٨
٣	تشجع بيئة العمل بمؤسسات رعاية المعاقين على التنافس البناء لصالح تطوير هذه المؤسسات	١٥	١٥,٦	٤٣	٤٤,٨	٣٨	٣٩,٦	١٦٩	٤٢,٢	٥٨,٧	١٠
٤	تشجع بيئة العمل بمؤسسات رعاية المعاقين على الأفكار الجريئة وتشجع على التجريب .	١٦	١٦,٧	٤٣	٤٤,٨	٣٧	٣٨,٥	١٧١	٤٢,٧	٥٩,٤	٩
٥	تشيد إدارة مؤسسات رعاية المعاقين بالأخصائيين الاجتماعيين المتميزين في الأنشطة المختلفة	١٥	١٥,٦	٥٥	٥٧,٣	٢٦	٢٧,١	١٨١	٤٥,٢	٦٢,٨	٦
٦	فرص الترقيات بمؤسسات رعاية المعاقين محددة جداً .	٤٥	٤٦,٩	٣٨	٣٩,٦	١٣	١٣,٥	٢٢٤	٥٦	٧٧,٨	١
٧	تشجع إدارة مؤسسات رعاية المعاقين الأخصائيين الاجتماعيين على الالتحاق بالدراسات العليا لتطوير العمل .	٢٠	٢٠,٩	٤٨	٥٠,٠	٢٨	٢٨,٢	١٨٤	٤٦	٦٣,٩	٥
٨	تحفز بيئة العمل الأخصائيين الاجتماعيين معنوياً ومادياً .	٢٢	٢٢,٩	٥٩	٦١,٥	١٥	١٥,٦	١٩٩	٤٩,٧	٦٩,١	٢
٩	تعمل إدارة مؤسسات رعاية المعاقين على التنمية المهنية المستمرة للأخصائيين الاجتماعيين .	١٩	١٩,٨	٦٤	٦٦,٧	١٣	١٣,٥	١٩٨	٤٩,٥	٦٨,٨	٣
١٠	تشجع إدارة مؤسسات رعاية المعاقين على التجديد والبعد عن النمطية في العمل	١٩	١٩,٨	٦٤	٦٦,٧	١٦	١٦,٧	١٩٢	٤٨	٦٦,٧	٤
	المجموع	١٩٦		٥٢١		٢٤٣		١٨٧٣			
	المتوسط	١٩,٦		٥٢,١		٢٤,٣					
	النسبة	٢٠,٤		٥٤,٣		٢٥,٣					
	المتوسط المرجح							١٨٧,٣			
	القوة النسبية للبعد									٦٥,٠٣	

تشير بيانات الجدول السابق رقم (١٣) إلى ان استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين حول بُعد التوجيه والحافز كأحد عناصر بيئة العمل ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١٨٧.٣) والقوة النسبية للبعد

- (٦٥.٠٣٪)، وبذلك يمكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب بنعم بلغت (٢٠.٤٪) فى حين أن من أجابوا بإلى حد ما بلغت نسبتهم (٥٤.٣٪) الى نسبة (٢٥.٣٪) اجابوا بلا
- وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالى:
- ١- جاءت العبارة رقم (٦) والتي مفادها "فرص الترقيات بمؤسسات رعاية المعاقين محددة جدًا " فى الترتيب الأول بوزن مرجح (٥٦) وقوة نسبية (٧٧.٨٪) الأمر الذى ينعكس سلبيًا على دافعية الأخصائى الاجتماعى للانجاز وعلى الرضا الوظيفى لديهم.
 - ٢- جاءت العبارة رقم (٨) والتي مفادها " تحفز بيئة العمل الأخصائيين الاجتماعيين معنويًا وماديًا " فى الترتيب الثاني بوزن مرجح (٤٩.٧٥) وقوة نسبية (٦٩.١٪) مما يؤثر سلبيًا على الرضا الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين.
 - ٣- جاءت العبارة رقم (٩) والتي مفادها " تعمل إدارة مؤسسات رعاية المعاقين على التنمية المهنية المستمرة للأخصائيين الاجتماعيين " فى الترتيب الثالث بوزن مرجح (٤٩.٥) وقوة نسبية (٦٨.٨٪) وهذا يوضح مدى تأثير ذلك على تحسين الرضا الوظيفى للأخصائى الاجتماعى بمؤسسات رعاية المعاقين.
 - ٤- جاءت العبارة رقم (١٠) والتي مفادها " تشجع إدارة مؤسسات رعاية المعاقين على التجديد والبعد عن النمطية فى العمل " فى الترتيب الرابع بوزن مرجح (٤٨) وقوة نسبية (٦٦.٧٪) حيث يزداد الالتزام التنظيمى للأخصائى الاجتماعى من خلال سعيه للارتقاء بالمؤسسة كلما توافر لديه الأداء الوظيفى والرضا الوظيفى الجيد.
 - ٥- جاءت العبارة رقم (٧) والتي مفادها " تشجيع إدارة مؤسسات رعاية المعاقين الأخصائيين الاجتماعيين على الالتحاق بالدراسات العليا لتطوير العمل " فى الترتيب الخامس بوزن مرجح (٤٦) وقوة نسبية (٦٣.٩٪) وهذا بدوره ينعكس على الخبرات اللازمة للعمل فى مؤسسات رعاية المعاقين.
 - ٦- جاءت العبارة رقم (٥) والتي مفادها " تشيد إدارة مؤسسات رعاية المعاقين بالأخصائيين الاجتماعيين المتميزين فى الأنشطة المختلفة " فى الترتيب السادس بوزن مرجح (٤٥.٢٥) وقوة نسبية (٦٢.٨٪) مما يؤثر على التنمية المهنية المستمرة للأخصائيين الاجتماعيين بهذه المؤسسات.
 - ٧- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها " تكافئ إدارة هذه المؤسسات الأخصائيين الاجتماعيين على جودة ادائهم المهنى " فى الترتيب السابع بوزن مرجح (٤٤.٧٥) وقوة

نسبية (٦٢.٢٪) وترتبط هذه العبارة بنتائج العبارات السابقة مما يدل على توافق عبارات المقياس.

٨- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها " تشجع بيئة العمل على تقديم الاقتراحات المبدعة " في الترتيب الثامن بوزن مرجح (٤٤) وقوة نسبية (٦١.١٪) الأمر الذي ينعكس على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي.

٩- جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها " تشجع بيئة العمل بمؤسسات رعاية المعاقين على الأفكار الجريئة وتشجع على التجريب " في الترتيب التاسع بوزن مرجح (٤٢.٧٥) وقوة نسبية (٥٩.٤٪) وتوضح هذه النتيجة أن بيئة العمل بمؤسسات رعاية المعاقين لا توفر أهم مقومات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي (الأصالة) بشكل جيد.

١٠- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها " تشجع بيئة العمل بمؤسسات رعاية المعاقين على التنافس البناء لصالح تطوير مؤسسات رعاية المعاقين " في الترتيب العاشر والأخير بوزن مرجح (٤٢.٢٥) وقوة نسبية (٥٨.٧٪) وتوضح هذه النتيجة أن بيئة العمل بمؤسسات رعاية المعاقين لا توفر أهم مقومات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي (التنافس البناء) بشكل جيد.

وهذا ما أكدت عليه دراسة (عبدالكريم الرشيدى، ٢٠١٢) حيث اهتمت بالحوافز المادية باعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل وحاولت توفير كل السبل المادية التي ترفع من كفاية العامل وتجعله يؤدي عمله بإتقان وبسرعة قصوى ومع ذلك لم تستطع الإدارة تحقيق الرضا المطلوب ويؤخذ عليها اهمالها للجوانب الإنسانية وما يتعلق بها من ظروف وبيئة العمل. واهتمت دراسة (عبد الحميد عبدالفتاح المغربى، ٢٠٠٤) بالكشف عن طبيعة تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة والتي تتمثل فى (الأجور والمكافآت وخصائص الوظيفة، وظروف بيئة العمل المعنوية، واسلوب الرئيس فى الاشراف) على الاستغراق الوظيفي فى المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة، وتوصلت الدراسة إلى انخفاض مستوى جودة الحياة الوظيفية وهو ما يرجع لعدم رضا بعض الفئات العاملين عن الأجور والمكافآت والمزايا والعوائد التي يحصلون عليها.

جدول رقم (١٤)

يوضح العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين
(هـ) فريق العمل:

(ن=٩٦)

م	العبارة	موافق		إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
١	تشجع الإدارة على العمل الجماعي .	٤٤,٨	٤٣	٥٤,٢	٥٢	١,٠	١	٢٣٤	٥٨,٥	٨١,٣	١
٢	تساعد بيئة العمل على فتح قنوات اتصال بين الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل .	٣٢,٣	٣١	٦١,٥	٥٩	٦,٣	٦	٢١٧	٥٤,٢	٧٥,٣	٣
٣	توجه الإدارة بأهمية التنسيق بين الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل في تنفيذ الأنشطة المتنوعة .	٣١,٣	٣٠	٥٨,٣	٥٦	١٠,٤	١٠	٢١٢	٥٣	٧٣,٦	٤
٤	تسعى إدارة هذه المؤسسات إلى تحسين العلاقة بين العاملين .	٣٨,٥	٣٧	٥١,٠	٤٩	١٠,٤	١٠	٢١٩	٥٤,٧	٧٦,٠	٢
٥	تراعى إدارة هذه المؤسسات القدرات الشخصية للأفراد عند اختيارهم ضمن فريق العمل .	١٩,٨	١٩	٤٩,٠	٤٧	٣١,٣	٣٠	١٨١	٤٥,٢	٦٢,٨	٨
٦	تراعى إدارة هذه المؤسسات الامكانيات المهنية عند اختيار فريق العمل .	٢١,٩	٢١	٤١,٧	٤٠	٣٦,٥	٣٥	١٧٨	٤٤,٥	٦١,٨	٩
٧	تفوض الإدارة قيادة العمل للشخص الذي يستطيع إدارة الفريق بوجه أفضل .	٢٦,٠	٢٥	٣٩,٦	٣٨	٣٤,٤	٣٣	١٨٤	٤٦	٦٣,٩	٧
٨	تحفز الإدارة فريق العمل لتحقيق مستويات عليا من الانجاز .	١٨,٨	١٨	٥٥,٢	٥٣	٢٦,٠	٢٥	١٨٥	٤٦,٢	٦٤,٢	٦
٩	توفر بيئة العمل الجو التنظيمي الملائم لحسن سير العمل .	١٩,٨	١٩	٥٩,٤	٥٧	٢٠,٨	٢٠	١٩١	٤٧,٧	٦٦,٣	٥
	المجموع	٢٤٣		٤٥١		١٧٠		١٨٠١			
	المتوسط	٢٧		٥٠,١		١٨,٩					
	النسبة	٢٨,١		٥٢,٢		١٩,٧					
	المتوسط المرجح					٢٠٠,١					
	القوة النسبية للبعد					٦٩,٥					

تشير بيانات الجدول السابق رقم (١٤) إلى أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين حول بُعد فريق العمل كأحد عناصر بيئة العمل، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٢٠٠.١) والقوة النسبية للبعد (٦٩.٥٪)، وبذلك يمكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب نعم بلغت (٢٨.١٪) في حين أن من أجابوا بإلى حد ما بلغت نسبتهم (٥٢.٢٪) الى نسبة (١٩.٧٪) اجابوا بلا

- وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:
- ١- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها "تشجع الإدارة على العمل الجماعي" في الترتيب الأول بوزن مرجح (٥٨.٥) وقوة نسبية (٨١.٣٪).
 - ٢- جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها "تسعى إدارة هذه المؤسسات إلى تحسين العلاقة بين العاملين" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٥٤.٧٥) وقوة نسبية (٧٦٪).
 - ٣- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها "تساعد بيئة العمل على فتح قنوات اتصال بين الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل" في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٥٤.٢٥) وقوة نسبية (٧٥.٣٪).
 - ٤- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها "توجه الإدارة بأهمية التنسيق بين الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل في تنفيذ الأنشطة المتنوعة" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٥٣) وقوة نسبية (٧٣.٦٪).
 - ٥- جاءت العبارة رقم (٩) والتي مفادها "توفر بيئة العمل الجو التنظيمي الملائم لحسن سير العمل" في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٤٧.٧٥) وقوة نسبية (٦٦.٣٪).
 - ٦- جاءت العبارة رقم (٨) والتي مفادها "تحفز الإدارة فريق العمل لتحقيق مستويات عليا من الانجاز" في الترتيب السادس بوزن مرجح (٤٦.٢٥) وقوة نسبية (٦٤.٢٪).
 - ٧- جاءت العبارة رقم (٧) والتي مفادها "تفوض الإدارة قيادة العمل للشخص الذي يستطيع إدارة الفريق بوجه أفضل" في الترتيب السابع بوزن مرجح (٤٦) وقوة نسبية (٦٣.٩٪).
 - ٨- جاءت العبارة رقم (٥) والتي مفادها "تراعى إدارة مؤسسات رعاية المعاقين القدرات الشخصية للأفراد عند اختيارهم ضمن فريق العمل" في الترتيب الثامن بوزن مرجح (٤٥.٢٥) وقوة نسبية (٦٢.٨٪).
 - ٩- جاءت العبارة رقم (٦) والتي مفادها "تراعى إدارة هذه المؤسسات الامكانيات المهارية عند اختيار فريق العمل" في الترتيب الاخير بوزن مرجح (٤٤.٥) وقوة نسبية (٦١.٨٪).
- وهذا يعنى أن فريق العمل حصل على درجة متوسطة على الرغم من أهمية فريق العمل فى تحقيق الرضا الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين.
- وهذا ما هدفت إليه دراسة (خضرة عبدالكريم جبارى، ٢٠١٦) إلى معرفة دور فريق العمل فى تحسين جودة الخدمة الاجتماعية الصحية وأكدت نتائج الدراسة على أن المؤسسات الصحية يجب أن تولى اهتمام لتشكيل فرق العمل فليس الهدف هو تشكيل فريق عمل بل تشكيل فريق عمل كفء يساعد على تحقيق الأهداف المحددة فى الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة.

جدول رقم (١٥)

يوضح ترتيب ابعاد بيئة العمل المؤثرة على الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين
بمؤسسات رعاية المعاقين تبعاً لاستجابات المبحوثين

الترتيب	القوة النسبية	المتوسط المرجح	لا			إلى حد ما			نعم			البعد	
			%	المتوسط	المجموع	%	المتوسط	المجموع	%	المتوسط	المجموع		
٤	٦٧,٢	١٩٣,٦	٢٣,٢	٢٢,٣	٣٣٤	٥١,٩	٤٩,٩	٧٤٨	٢٤,٩	٢٣,٩	٣٥٨	اسلوب الإدارة	١
١	٧١,٧	٢٠٦,٥	١٧,٢	١٦,٥	٩٩	٥٠,٥	٤٨,٥	٢٩١	٣٢,٣	٣١	١٨٦	اللوائح والقرارات المنظمة للعمل	٢
٣	٦٧,٨	١٩٥,١	٢٢,٣	٢١,٤	١٧١	٥٢,٢	٥٠,١	٤٠١	٢٥,٥	٢٤,٥	١٩٦	استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	٣
٥	٦٥,٠٣	١٨٧,٣	٢٥,٣	٢٤,٣	٢٤٣	٥٤,٣	٥٢,١	٥٢١	٢٠,٤	١٩,٦	١٩٦	التوجيه والحافز	٤
٢	٦٩,٥	٢٠٠,١	١٩,٧	١٨,٩	١٧٠	٥٢,٢	٥٠,١	٤٥١	٢٨,١	٢٧	٢٤٣	فريق العمل	٥
					١٠١٧			٢٤١٢			١١٧٩	المجموع	
	٦٨,٢	١٩٦,٥	٢١,٥	٢٠,٧		٥٢,٢	٥٠,١		٢٦,٢	٢٥,٢		المتوسط	

تشير بيانات الجدول السابق رقم (١٥) إلى النتائج المرتبطة بترتيب ابعاد بيئة العمل المؤثرة على الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين تبعاً لاستجابات المبحوثين، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١٩٦.٥) والقوة النسبية (٦٨.٢٪)، وبذلك يمكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب بنعم بلغت (٢٦.٢٪) في حين أن من أجابوا بإلى حد ما بلغت نسبتهم (٥٢.٢٪) الى نسبة (٢١.٥٪) اجابوا بلا.

وقد جاء ترتيب ابعاد بيئة العمل المؤثرة على الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين

بمؤسسات رعاية المعاقين طبقاً للوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:

١- جاء البعد الثاني اللوائح والقرارات المنظمة للعمل في الترتيب الأول بوزن مرجح (٢٠٦.٥) وقوة نسبية (٧١.٧٪).

٢- جاء البعد الخامس " فريق العمل " في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٢٠٠.١) وقوة نسبية (٦٩.٥٪).

٣- جاء البعد الثالث " استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة " في الترتيب الثالث بوزن مرجح (١٩٥.١) وقوة نسبية (٦٧.٨٪).

٤- جاء البعد الأول " اسلوب الإدارة " في الترتيب الرابع بوزن مرجح (١٩٣.٦) وقوة نسبية (٦٧.٢٪).

٥- جاء البعد الرابع " التوجيه والحافز " فى الترتيب الخامس بوزن مرجح (١٨٧.٣) وقوة نسبية (٦٥.٠٣%).

ثانياً: معوقات بيئة العمل التى تحد من الرضا الوظيفى للأخصائى الاجتماعى بمؤسسات رعاية المعاقين:

جدول رقم (١٦)

يوضح معوقات بيئة العمل التى تحد من الرضا الوظيفى للأخصائى الاجتماعى بمؤسسات رعاية المعاقين

(ن=٩٦)

م	العبارة	موافق		إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
١	تدنى مستوى التجهيزات المكتبية الخاصة بالأخصائى الاجتماعى .	٤٠,٦	٣٩	٥٦,٣	٥٤	٣,١	٣	١٥٦	٣٩	٥٤,٢	٢
٢	كثرة الأعباء المكلف بها الأخصائى الاجتماعى .	٣٣,٣	٣٢	٦١,٥	٥٩	٥,٢	٥	١٦٥	٤١,٢	٥٧,٣	١
٣	ضعف قنوات الاتصال داخل هذه المؤسسات .	٥٢,١	٥٠	٤٢,٧	٤١	٥,٢	٥	١٤٧	٣٦,٧	٥١,٠	٣
٤	قلة الدورات التدريبية الخاصة بالأخصائى الاجتماعى لمواكبة الاتجاهات النظرية الحديثة .	٥٩,٤	٥٧	٣٧,٥	٣٦	٣,١	٣	١٣٨	٣٤,٥	٤٧,٩	٩
٥	النمطية وعدم مواكبة تحديث العمل الإدارى داخل هذه المؤسسات .	٥٣,١	٥١	٤٢,٧	٤١	٤,٢	٤	١٤٥	٣٦,٢	٥٠,٣	٥
٦	الإدارة لا توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة اللازمة لانجاز العمل مع التلاميذ .	٥٦,٣	٥٤	٣٩,٦	٣٨	٤,٢	٤	١٤٢	٣٥,٥	٤٩,٣	٦
٧	الدورات التى يتم الالتحاق بها لا تواكب مشكلات التلاميذ المعاصرة .	٥٩,٤	٥٧	٣٥,٤	٣٤	٥,٢	٥	١٤٠	٣٥	٤٨,٦	٨
٨	ضعف تشجيع الإدارة للمبدعين .	٥٧,٣	٥٥	٣٨,٥	٣٧	٤,٢	٤	١٤١	٣٥,٢	٤٩,٠	٧
٩	لا يتاح للأخصائى الاجتماعى المشاركة فى مناقشة مشاكل العمل بهذه المؤسسات	٥١,٠	٤٩	٤٤,٨	٤٣	٤,٢	٤	١٤٧	٣٦,٧	٥١,٠	٣
١٠	نظام الترقىيات محدود لا يحفز على الأداء المهنى الجيد .	٦١,٥	٥٩	٣٧,٥	٣٦	١,٠	١	١٣٤	٣٣,٥	٤٦,٥	١٠
١١	لا تشجع الإدارة على التنافسية البناءة بين فريق العمل .	٧٤,٠	٧١	٢٢,٩	٢٢	٣,١	٣	١٢٤	٣١	٤٣,١	١١
	المجموع	٥٧٤		٤٤١		٤١		١٥٧٩			
	المتوسط	٥٢,٢		٤٠,١		٣,٧					
	النسبة	٥٤,٤		٤١,٨		٣,٩					
	المتوسط المرجح					١٤٣,٥					
	القوة النسبية لليعد					٤٩,٨					

تشير بيانات الجدول السابق رقم (١٦) إلى أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين حول بُعد معوقات بيئة العمل التي تحد من الرضا الوظيفي حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١٤٣.٥) والقوة النسبية للبعد (٤٩.٨٪)، وبذلك يمكن التأكيد على أن هذه الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب بنعم بلغت (٥٤.٤٪) في حين أن من أجابوا بإلى حد ما بلغت نسبتهم (٤١.٨٪) إلى نسبة (٣.٩٪) اجابوا بلا

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:

١- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها " كثرة الأعباء المكلف بها الأخصائي الاجتماعي " في الترتيب الأول بوزن مرجح (٤١.٢٥) وقوة نسبية (٥٧.٣٪) مما يؤثر سلبياً على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي.

٢- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها " تدنى مستوى التجهيزات المكتبية الخاصة بالأخصائي الاجتماعي " في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٣٩) وقوة نسبية (٥٤.٢٪) وهذا لا يحفز الأخصائيين على تحسين أدائهم المهني وبالتالي يؤثر على الرضا الوظيفي لديهم.

٣- جاءت العبارتين رقمي (٣ ، ٩) والتين مفادهما " ضعف قنوات الاتصال داخل هذه المؤسسات " ، " لا يتاح للأخصائي الاجتماعي المشاركة في مناقشة مشاكل العمل بهذه المؤسسات " بنسب متساوية في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٣٦.٧٥) وقوة نسبية (٥١٪) وهذا يؤثر على تطوير المؤسسة لأدائها والمساهمة في تحقيق أهدافها.

٤- جاءت العبارة رقم (٥) والتي مفادها " النمطية وعدم مواكبة تحديث العمل الإداري داخل هذه المؤسسات " في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٣٦.٢٥) وقوة نسبية (٥٠.٣٪)

٥- جاءت العبارة رقم (٦) والتي مفادها " الإدارة لا توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة اللازمة لانجاز العمل مع التلاميذ " في الترتيب السادس بوزن مرجح (٣٥.٥) وقوة نسبية (٤٩.٣٪) وقد يعود السبب في ذلك إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين يفتقرون إلى التدريب على البرامج والتقنيات الحديثة مثل الانترنت والأجهزة الأخرى مما ينعكس سلبياً على الرضا الوظيفي لديهم.

٦- جاءت العبارة رقم (٨) والتي مفادها " ضعف تشجيع الإدارة للمبدعين " في الترتيب السابع بوزن مرجح (٣٥.٢٥) وقوة نسبية (٤٩٪) حيث ترتبط نتائج هذه العبارة بإجمالي النتائج السابقة.

- ٧- جاءت العبارة رقم (٧) والتي مفادها " الدورات التي يتم الالتحاق بها لا تواكب مشكلات التلاميذ المعاصرة " في الترتيب الثامن بوزن مرجح (٣٥) وقوة نسبية (٤٨.٦٪) وهذا يدل على عدم مواكبة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لمشكلات التلاميذ المعاصرة.
- ٨- جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها " قلة الدورات التدريبية الخاصة بالأخصائي الاجتماعي لمواكبة الاتجاهات النظرية الحديثة " في الترتيب التاسع بوزن مرجح (٣٤.٥) وقوة نسبية (٤٧.٩٪) مما يؤثر بشكل سلبي على الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي.
- ٩- جاءت العبارة رقم (١٠) والتي مفادها " نظام الترقيات محدود لا يحفز على الاداء المهني الجيد " في الترتيب العاشر بوزن مرجح (٣٣.٥) وقوة نسبية (٤٦.٥٪) مما يؤدي إلى افتقار الأخصائيين الاجتماعيين للتجديد والابتكار في الأساليب والاستراتيجيات المهنية.
- ١٠- جاءت العبارة رقم (١١) والتي مفادها " لا نشجع الإدارة على التنافسية البناءة بين فريق العمل " في الترتيب الأخير بوزن مرجح (٣١) وقوة نسبية (٤٣.١٪) الامر الذي ينعكس سلباً على دافعية الأخصائي للانجاز وعلى الرضا الوظيفي لديه.
- من خلال ما سبق يتضح أن هذه المعوقات تحد من الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.

النتائج العامة للدراسة

النتائج المتعلقة بمقياس العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين:

١- بُعد أسلوب الإدارة:

تتفاوت استجابات مجتمع الدراسة (الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين) حيث أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين حول بعد أسلوب الإدارة كأحد عناصر بيئة العمل حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع أوزان (٢٩٠٤) والمتوسط المرجح (١٩٣.٦) والقوة النسبية للبعد (٦٧.٢٪)، وهذا يعنى أن رضا الأخصائيين الاجتماعيين من أسلوب الإدارة بصفة عامة فى مؤسسات رعاية المعاقين وعلاقته بالرضا الوظيفي جاء بدرجة متوسطة تبعاً لقياس المتوسط على المدى المحسوب لاستجابات الأخصائيين الاجتماعيين.

٢- بُعد القرارات واللوائح المنظمة للعمل:

وحصل بُعد القرارات واللوائح المنظمة للعمل بصفة عامة على مجموع أوزان بلغ (١٢٣٩) ومتوسط مرجح (٢٠٦.٥) وقوة نسبية للبعد (٧١.٧٪) وهذا يعنى أن رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن القرارات واللوائح المنظمة للعمل التى تقدمها مؤسسات رعاية المعاقين واستفادتهم منها متوسطة تبعاً لقياس المتوسط على المدى المحسوب لاستجابات الأخصائيين الاجتماعيين.

٣- بُعد استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة:

حصل بُعد استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة بصفة عامة على مجموع أوزان بلغ (١٥٦١) ومتوسط مرجح (١٩٥.١) وقوة نسبية للبعد (٦٧.٨٪) وهذا يعنى أن بُعد استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة التى يستخدمها الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين واستفادتهم منها (متوسطة) تبعاً لقياس المدى المتوسط على المدى المحسوب مما يؤثر على الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين.

٤- بُعد التوجيه والحافز:

وحصل بعد التوجيه والحافز بصفة عامة على مجموع أوزان بلغ (١٨٧٣) ومتوسط مرجح (١٨٧.٣) وقوة نسبية للبعد (٦٥.٠٣٪) وهذا يعنى أن رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن التوجيه والحافز التى تقدمها هذه المؤسسات واستفادتهم منها (منخفضة) تبعاً لقياس المتوسط على المدى المحسوب لاستجابات الأخصائيين الاجتماعيين.

٥- بُعد فريق العمل:

وحصل بُعد فريق العمل بصفة عامة على مجموع أوزان بلغ (١٨٠١) ومتوسط مرجح (٢٠٠.١) وقوة نسبية للبُعد (٦٩.٥%) وهذا يعنى أن بُعد فريق العمل حصل على درجة متوسطة من أهمية فريق العمل فى المساهمة فى تحسين الرضا الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين.

٦- بُعد معوقات بيئة العمل:

وحصل بُعد معوقات بيئة العمل التى تحد من الرضا الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين على مجموع أوزان (١٥٧٩) ومتوسط مرجح (١٤٣.٥) وقوة نسبية للبُعد (٤٩.٨%) تبعًا لقياس المتوسط على المدى المحسوب لاستجابات المبحوثين من الأخصائيين الاجتماعيين وهذا يعنى أن هذه المعوقات تحد من الرضا الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.

يتضح من خلال ما سبق أن هناك قصور فى بيئة العمل فى مؤسسات رعاية المعاقين تتفاوت نسبة هذا القصور فى أبعاد بيئة العمل المختلفة (اسلوب الإدارة، القرارات واللوائح المنظمة للعمل، استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، التوجيه والحافز، فريق العمل) مما انعكس سلبًا على الرضا الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.

مقترحات الدراسة

فى ضوء النتائج التى أسفرت عنها هذه الدراسة تقدم الباحثة مجموعة من المقترحات والتى تتمثل فى:

- ١- ضرورة العمل على تطوير مكان العمل وتزويده باحتياجات العاملين من أجهزة ومكاتب وتهوية وراحة نفسية للارتقاء بمستوى العمل وزيادة الرضا الوظيفى.
- ٢- ضرورة تكوين روابط مع الزملاء والصدقة داخل بيئة العمل والمشاركة فى التطوير وتقديم الأفكار لتطبيقها وتحسين مكان العمل مما يؤدي إلى تحقيق أهداف مكان العمل وما يستتبعه من نجاح المؤسسة بالكامل.
- ٣- ضرورة تحسين بيئة العمل الداخلية وتزويدها بمتطلبات العاملين من مكاتب وأجهزة وشبكات الانترنت بغرض الحصول على أداء أفضل.
- ٤- العمل على تهيئة بيئة عمل مناسبة تساعد الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين على انجاز عملهم بسرعة وكفاءة.
- ٥- مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على تطوير ادائهم من خلال تنمية مهاراتهم وقدراتهم والتحاقهم بالدورات التدريبية المتخصصة.
- ٦- استخدام معايير الجودة فى وضع التوصيف الإدارى للأخصائى الاجتماعى بمؤسسات رعاية المعاقين.
- ٧- التأكيد على العمل الجماعى وتدعيم روح الفريق وسيادة فكرة أن تحقيق أهداف مؤسسات رعاية المعاقين هى مسئولية جماعية يشترك فيها جميع العاملين بهذه المؤسسات.
- ٨- اقامة دورات تدريبية تأهيلية ودورية للأخصائيين الاجتماعيين بهذه المؤسسات يمكنهم من رفع مستوى الرضا الوظيفى لديهم.
- ٩- فتح قنوات اتصال فعالة بين الإدارة والأخصائيين الاجتماعيين للحصول على ارائهم ومقترحاتهم عند إجراء تعديل أو تغيير وإشراكهم فى عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات التى تواجهها مؤسسات رعاية المعاقين.
- ١٠- تقييم العوامل الخاصة ببيئة العمل سواء المادية منها أو المعنوية وذلك لتعزيز نقاط القوة بها والقضاء على نقاط القصور من خلال استطلاع آراء الأخصائيين الاجتماعيين.
- ١١- تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة فى عملهم بمؤسسات رعاية المعاقين والاستفادة منها.

- ١٢- زيادة الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين.
- ١٣- مكافأة الأخصائيين الاجتماعيين على تطوير أدائهم وتقديمه بشكل جيد.
- ١٤- مساعدة الأخصائي الاجتماعي على الالتزام بالعمل المهني للخدمة الاجتماعية وعدم فرض أى ضغوط أخرى على الأخصائي الاجتماعي خارج نطاق عمله.
- ١٥- أن يتم اختيار الأخصائيين الاجتماعيين على أسس علمية تقوم على الكفاءة والتميز والخبرة فى مجال العمل.

مراجع البحثأولاً: المراجع العربية:

- ١- أبن منظور. (١٩٨٠). لسان العرب، مادة رضى، دار المعارف، القاهرة.
- ٢- ابو المعاطى، ماهر. (٢٠٠٦). الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فى المجال الطبى ورعاية المعاقين، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية.
- ٣- أبو النصر، مدحت. (٢٠٠٤). قواعد ومراحل البحث العلمى، دليل إرشادى فى كتابه البحوث وإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
- ٤- اكرام، قداره. (٢٠١٩). اثر بيئة العمل على أداء الموارد البشرية فى مؤسسات التعليم العالى، دراسة حالة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة أم البواقى.
- ٥- البربرى، مروان حسن. (٢٠١٦). دور جودة الحياه الوظيفية فى الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفى لدى العاملين فى شبكة الأقصى للاعلام والانتاج الفنى، رسالة ماجستير اكااديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة.
- ٦- البير، فانوس نادر، خليفة، محمد عبدالعزيز، إبراهيم، سها. (٢٠١٨). الرضا الوظيفى وعلاقته ببيئة العمل، مجلة العلوم البيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس، المجلد الحادى والاربعون، الجزء الثالث.
- ٧- الرشيدى، عبدالكريم. (٢٠١٢). اثر بيئة العمل الداخلية فى الابداع لدى مديرى المدارس فى منطقة حائل، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الاردن.
- ٨- السنهورى، أحمد محمد. (٢٠٠٠). الممارسة العامة المتقدمة فى الخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين، ج٢، ط٣، دار النهضة العربية، القاهرة.
- ٩- العبيدى، بشرى عبدالعزيز. (٢٠١٣). دور بيئة العمل فى تعزيز الرضا الوظيفى، دراسة تطبيقية على العاملين فى معمل بغداد للغازات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية.
- ١٠- العواله، نائل عبدالحافظ. (٢٠٠٩). الهياكل والأساليب وتطوير المنظمات، دار زهران للطبع والنشر، الأردن.
- ١١- المشواط، محمد سعد فهد. (٢٠١١). اثر بيئة العمل على الابداع الإدارى، دراسة تطبيقية عن أكاديمية سعد العبدالله للعلوم الأمنية فى دولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الاردن.
- ١٢- المعجم الوسيط/ قام بإخراج هذه الطبعة إبراهيم أنيس وآخرون، اشرف على الطبع حسين على، محمد شوقى أمين، ج ١.

- ١٣- المغربي، عبدالحميد عبدالفتاح. (٢٠٠٤). جودة حياة العمل وأثرها فى تنمية الاستغراق الوظيفي، بحث منشور بمجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد الثانى، المجلد السادس والعشرون.
- ١٤- القحطانى، سعد بن سعيد. (٢٠١٢). بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، رسالة ماجستير غير منشور، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ١٥- اهناى، نجاح. (٢٠١٧). علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفى للعمال، رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادى، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية.
- ١٦- بن رحمون، سهام. (٢٠١٤). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفى، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه فى العلوم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر.
- ١٧- بن رحمون، سهام. (٢٠١٤). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفى للإداريين " دراسة ميدانية " بكليات جامعة باتته.
- ١٨- بو بيدى، لامين. (٢٠١٩). علاقة جودة بيئة العمل بالتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين، بحث منشور فى مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة الوادى.
- ١٩- جبارى، خضرة عبدالكريم. (٢٠١٦). دور فرق العمل فى تحسين جودة الخدمة الاجتماعية الصحية، رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير العمومية.
- ٢٠- سلمان، منى رسول. (٢٠١١). الرضا الوظيفى لدى المشرفين الاختصاصيين وعلاقته بأدائهم الوظيفى، المديرية العامة للتربية فى الرصافة ٣ (دراسات تربوية) العدد الخامس عشر، تموز.
- ٢١- سليمان، مروة أحمد شوقى. (٢٠١٦). الممارسة المهنية لأخصائى خدمة الفرد بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية، بحث علمى منشور، المؤتمر العلمى السنوى الخامس والعشرين (الخدمة الاجتماعية والقضايا المعاصرة للشباب العربى) فى الفترة من ٤ - ٥ مايو ٢٠١٦ كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، الجزء الثالث.
- ٢٢- طه، طارق. (٢٠٠٧). السلوك التنظيمى فى بيئة العولمة والانترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- ٢٣- ظاظا، حنان على. (٢٠٠٢). دور القيادة فى تغيير الثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

- ٢٤- عبدالباقى، صلاح الدين محمد. (٢٠٠١). السلوك التنظيمى، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- ٢٥- عبدالعال، سلامة منصور محمد. (٢٠١٥). فعالية البرامج التدريبية فى تحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب المراقبة الاجتماعية، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية، العدد ٣٨، الجزء ٧، جامعة حلوان.
- ٢٦- عبدالقادر، أسماء أبو بكر. (٢٠١٢). الرضا الوظيفى للأخصائيات الاجتماعيات فى المجال المدرسى وأثره على فعالية الأداء المهني، المؤتمر العلمى السنوى الثانى والعشرين، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، الجزء الثانى.
- ٢٧- عبدالمعطى، ايمن سيد سعيد. (٢٠١٠). مقومات الرضا الوظيفى للعمالقة المؤقتة من الأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.
- ٢٨- عطية، السيد عبدالحميد، جمعة، السيد عبدالحميد. (٢٠٠١). النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية.
- ٢٩- عكاشة، محمود فتحى، ابو حلاوة، محمد. (٢٠٠٩). سيكولوجية الفئات الخاصة، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- ٣٠- على، ماهر ابو المعاطى. (٢٠١٣). الاتجاهات الحديثة فى جودة تعليم الخدمة الاجتماعية (مع نماذج مصرية وعربية وعالمية) المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية.
- ٣١- عيادة، عايد رحيل. (٢٠١٣). دور بيئة العمل الداخلية فى تحقيق الالتزام التنظيمى لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ٣٢- كفاى، علاء الدين. (٢٠٠٧). الارشاد الأسمى للأطفال ذوى الاحتياجات الخاصة، دار قباء للنشر والطباعة، القاهرة.
- ٣٣- ماهر، أحمد. (٢٠٠٣). السلوك التنظيمى مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- ٣٤- محمود، منال طلعت. (٢٠١٣). الموارد البشرية وتنمية المجتمع المحلى، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية.
- ٣٥- يوسف، اسامة زياد. (٢٠١٢). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفى للعاملين فى المنظمات غير الحكومية فى قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

ثانيا: المراجع الاجنبية:

- 1- Allen. Rubin and Earl R. Babbie. (2008). **Research Methods for social Work: Sixth. Edition, U.S.A.**
- 2- Chadi, A. & Hetschko, C. (2018). **The magic of the new: How job changes affect job satisfaction.** Journal of Economics & Management strategy. 27 (1).
- 3- Francie Garretto. (2000). **life satisfaction homeostasis and the role of personality, submitted in partial fulfillment of the requirements for the award of Bachelor of arts (Honours) Degre,** (Australia: school of psychology,).
- 4- Jayaweera, T. (2015). **IMPACT OF WORK Environment at factors on Job performance, mediating role of work motivation: a study of hotel sector in England,** international Journal of Business and Management vol. 10(3).
- 5- Mazac, Hwather, Wendel. (2003). **Staff Development practices in texas and total quality management,** PhD, dis, abst, int, united states, Texas A and M, University Commerce.
- 6- M.Gouiran. (2010). **Construire l'entreprise de demain Afinor,** Paris.
- 7- Perdue, el. al. (2007). **Environment congruence self – efficacy and environment identity in relation to Jop satis facton: A career decision theory perspective,** Journal of Employment Counseling
- 8- Rainey, H.G.(2003). **Understanding and Managing Public Organizations,** (San Francisco, CA: Jossey – Bass, 3d ed 2003).
- 9- Sari, R.L. & Seniati, A.N.L. (2018). **The role of professional commitment as a mediator in the relation ship between job satisfaction and organizational commitment among lecturers in higher– education institutions,** Diversity in Unity.

- 10-Shivers- Black Well. (2004). **Using Role Theory to Examine Determinants of Transformational Leader Behavior**, Journal of Leadership and Organizational studies.
- 11-Sinan Yalcin, Isa Isgon. (2017). **Investigating teacher's professional life quality levels in terms of the positive psychological capital faculty of education**, Erzincan University Turkey.
- 12-Webster ninth. (1984). **Collegiate Dictionary**, A Merriam, Webster-Inc Publishers. U.S.A.