



**متطلبات تحقيق جودة الحياة  
الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين  
بمؤسسات الدفاع الاجتماعي**

إعداد

الدكتور

د / أسماء إبراهيم أحمد محمد  
أخصائي نشاط بوزارة التعليم العالي  
والبحث العلمي

الدكتور

د / أسامة أحمد حسن أحمد  
مدرس بقسم الخدمة الاجتماعية  
وتنمية المجتمع كلية التربية بنين - جامعة  
الأزهر بالقاهرة



## متطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين

### بمؤسسات الدفاع الاجتماعي

أسامة أحمد حسن أحمد<sup>١</sup>، أسماء إبراهيم أحمد محمد<sup>٢</sup>

<sup>١</sup> قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع كلية التربية، جامعة الأزهر، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

<sup>٢</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جمهورية مصر العربية.

البريد الإلكتروني للباحث الرئيسي<sup>١</sup>: [osama.ahmedhassan88@gmail.com](mailto:osama.ahmedhassan88@gmail.com)

### الملخص:

يعتبر الدفاع الاجتماعي من المجالات التي تولى مهنة الخدمة الاجتماعية لها اهتماماً خاصاً. نظراً لأنه من أقدم مجالات العمل الاجتماعي في مصر، إلا أن الإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي يواجهون ثمة مشكلات ومعوقات تؤثر على جودة حياتهم الوظيفية.

وعلى ذلك هدف البحث إلى تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي، ووضع رؤية مستقبلية لمتطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي، وحيث برزت أهمية البحث في مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التنمية المهنية لجميع الإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي. وذلك باستخدام منهج دراسة الحالة، وتوصل البحث إلى وضع رؤية مستقبلية لمتطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

**الكلمات المفتاحية:** متطلبات، جودة، الحياة الوظيفية، الإخصائي الاجتماعي، مؤسسات الدفاع الاجتماعي.

## The Quality Career Requirements for Social Workers in Social Defense Institutions

Osama Ahmed Hassan Ahmed<sup>1</sup>,

Asmaa Ibrahim Ahmed Mohamed<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Social Work and Community Development, Faculty of Education, Al-Azhar University, Cairo, Egypt.

<sup>2</sup>Ministry of Higher Education and Scientific Research, Egypt.

Corresponding author E-mail: <sup>1</sup> [osama.ahmedhassan88@gmail.com](mailto:osama.ahmedhassan88@gmail.com)

### Abstract:

Social defense is one of the areas in which the profession of social work pays special attention. Since it is one of the oldest fields of social work in Egypt. however, social workers in social defense institutions face problems and obstacles that affect the quality of their careers. Accordingly, the research aimed to determine the level of quality of life for social workers in social defense institutions, and to develop a future vision for the requirements of achieving quality of life for social workers in social defense institutions. As the importance of research in the contribution of the quality of functional life to achieving professional development for all social workers in social defense institutions has emerged, through using the case study method, the research leads to put a future vision for the requirements of achieving quality of life for social workers in social defense institutions.

**Keywords:** Requirements, The quality, The career Life, Social Worker, Social Defense Institutions.

أولاً: مدخل لمشكلة البحث

يعتبر الدفاع الاجتماعي من المجالات التي تولى مهنة الخدمة الاجتماعية له اهتماماً خاصاً، نظراً لأنه من أقدم مجالات العمل الاجتماعي في مصر حيث صدر المرسوم بقانون رقم ٣٠ لسنة ١٩٣٦ بإنشاء مجلس أعلى للإصلاح الاجتماعي، وكان من أهم أهدافه - مراقبة أحوال التطور الاجتماعي والنظر في الوسائل والتدابير والإصلاحات التي ترمى إلى توجيه هذا التطور توجيهها يتسق مع خصائص الشعب المصري وتقاليده.

وفي يوم العشرون من أغسطس عام ١٩٣٩ انشئت وزارة الشؤون الاجتماعية وتضمن مرسوم إنشائها تحديد الشؤون والمصالح ومنها مصلحة السجون والمعاهد لتقويم المجرمين والأحداث واصلاحهم، وفي يوم السادس من سبتمبر عام ١٩٣٩ صدر قرار وزاري بتحديد الإدارات والمصالح واختصاصاتها فأنشئت (إدارة شؤون الأحداث) كإحدى إدارات مصلحة الخدمات الاجتماعية (مصطفى، ١٩٩٩م، ص: ١٦٤).

وكانت رعاية الأحداث في بداية الأربعينيات تتم حكومياً من خلال أربع اصلاحيات:

١. الجيزة وترعى الأحداث المشردون.
٢. اصلاحية المرج وترعى الأحداث المجرمون.
٣. اصلاحية القناطر وطبيعتها صناعية (الغزل).
٤. واصلاحية البنات بالجيزة.

واستمر العمل في مجال الدفاع الاجتماعي معتمداً على الجهود العلمية لأبنائه المخلصين مروراً بحقبة السبعينيات، ثم جاءت حقبة الثمانينيات حيث

كانت تلك الفترة من أخصب الفترات لأنها اتسمت بالمنهج العلمي في أداء العمل، واعتمدت بشدة على الإخصائيين الاجتماعيين وصولاً إلى المرحلة الحالية حيث ازداد اعتماد مؤسسات الدفاع الاجتماعي على الإخصائيين الاجتماعيين وتم تعيين الكثير منهم في وزارة الشؤون الاجتماعية وأنشئ معهد للدراسات العليا في الدفاع الاجتماعي لتطوير المتخصصين مهنيًا والارتقاء بمستواهم العلمي والعملية (خاطر، ٢٠١٩م، ص: ٥١-٥٢).

بيد أن ثمة تراجع لدور مهنة الخدمة الاجتماعية في الآونة الأخيرة، مما جعل البعض يرى أن ثمة احتضار لهذه المهنة، وقد يرجع هذا الاحتضار الذي يربتيه البعض إلى ما توصلت إليه بعض الدراسات بأن ثمة قصور يعتري أداء الإخصائي الاجتماعي بمؤسسات الدفاع الاجتماعي، فضلاً عن ما لوحظ في الفترة الأخيرة من كثرة ما تعانيه تلك المؤسسات من مشكلات واضطرابات أبرزتها وسائل الإعلام المختلفة (الجمل، ٢٠٢٠م، ص: ٣).

ومن ثم يعتبر مراجعة أوضاع الإخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي ما بين الحين والآخر مطلباً ملحاً يفرض نفسه على المهتمين بمهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك لتحديد المتطلبات اللازمة للإخصائيين الاجتماعيين لممارسة المهنة بشكل أكثر فاعلية وإيجابية، وهذا لن يكون إلا من خلال الاهتمام بتحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين وكذلك الاهتمام بالمجتمع الداخلي للمؤسسة بالقدر الذي يمكنهم من تحسين أدائهم (منقريوس، ٢٠٠٢م، ص: ١٠٠).

فالخدمة الاجتماعية واحدة من المهن التي تساعد الأفراد والجماعات والمجتمعات على الأداء الاجتماعي، ومن ثم القيام بهذا الأداء على أحسن وجه ممكن في عالم مليء بالمشكلات والمعوقات، ولهذا فإن الخدمة الاجتماعية

بمفهومها المعاصر تهدف إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الرفاهية للأفراد والجماعات والمجتمعات عن طريق تهيئة المناخ المناسب للأداء الجيد أو عن طريق التعامل مع معوقات هذا الأداء (زيدان، ٢٠٠٨م، ص: ٤٢٩٧).

ولهذا اهتمت المؤسسات في الآونة الأخيرة بالعنصر البشري الذي اعتبرته من أعلى الموارد التي تملكها ومصدراً مهماً لتحقيق المزايا التنافسية لها، فهو لا يقل أهمية عن الموارد الأخرى بل أصبح العنصر البشري العنصر الرئيسي في استمرارية وبقاء أي منظمة ناجحة، لذا استلزم الأمر الاهتمام بالموارد البشرية من أجل تحقيق أداء فعال وسليم يصل إلى غايات المنظمة من خلال توفير مجموعة من العوامل المادية و المعنوية، وهذا لا يتم إلا من خلال إيجاد بيئة مشجعة تشعر الفرد بالانتماء والاستقرار والأمان والاحترام. لأن كل ذلك سيدفع الفرد لرفع روحه المعنوية وتوجيه سلوكه بما يخدم أهداف المنظمة باعتبار أن هذه الأهداف هي جزء لا يتجزأ من أهداف الفرد (أحمد، ياسين، ٢٠١٩م، ص: ١).

إن الاستثمار في الموارد البشرية من أهم أنواع الاستثمار وأكثرها في الارتقاء بمستوى أي مجتمع من المجتمعات على الرغم من أنه يعتبر مكلفاً للوقت والجهد والمال كما أن العائد من وراءه لا يظهر في الأجل القصير وإنما قد يمتد لعدة سنوات، إلا أنه يعتبر مجزياً بدرجة كبيرة مقارنة بالاستثمار في الموارد الأخرى (معوض، ٢٠١٨م، ص: ٢).

ويواجه العاملون في المنظمات العالمية بجميع أنواعها الإنتاجية والخدمية مشكلات عدة مما دفع إدارات هذه المنظمات إلى استخدام المفاهيم الإدارية الحديثة في التغلب على هذه المشكلات، ومن المفاهيم التي ظهرت في القرن

الحادي والعشرين مفهوم إعادة الهندسة، وإدارة الجودة الشاملة، والإدارة بالأهداف وجودة الحياة الوظيفية (جاد الرب، ٢٠٠٨م، ص: ٨).

ومن هنا بدأ الاهتمام بالحياة الوظيفية وجودتها في سبعينات القرن الماضي حيث أن مصطلح جودة الحياة الوظيفية ذكر في نهاية الستينات من القرن العشرين للتأكيد على جودة الحياة في مكان العمل، وكان التركيز الأساسي على هذا المفهوم خلال الفترة (١٩٦٩ - ١٩٧٤) في الولايات المتحدة الأمريكية حيث كان ينصب على صحة العامل والتعرف على الطرق التي تجود من أداء الفرد أثناء العمل (البياري، ٢٠١٨م، ص: ١١).

إن موضوع جودة الحياة الوظيفية يهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين، ساهم ذلك في جعل الأفراد راضيين بشكل كامل على وظائفهم مما يؤدي في النهاية إلى الحصول على أداء أفضل (أحمد، وياسين، ٢٠١٩م، ص: ١).

وتعتبر ثقافة جودة الحياة الوظيفية من أهم مقومات نجاح إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات وذلك لوجود ارتباط وثيق بينهما، حيث إن إدارة الجودة الشاملة تركز على إشباع حاجات العميل عن طريق التحسين المستمر للجودة، بينما تركز جودة الحياة الوظيفية على إشباع حاجات العاملين في بيئة العمل (جاد الرب، ٢٠٠٨م، ص: ٨).

وفى إطار هذا التوجه ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية ليواكب سياسات التغيير التنظيمي وتطويره، وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم، أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم بجانب حرص تلك المنظمات على



تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية، واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفاعلة في تدعيم التنمية التنافسية بين المؤسسات (جاد الرب، ٢٠٠٩م، ص: ٥).

أن تقدم المجتمعات التي تزداد عالميتها يوماً بعد يوم لا تعتمد على إمكانياتها المادية والتكنولوجيا فقط بقدر ما يعتمد على إمكانياتها البشرية القادرة على التمسك بمجموعة من الأخلاقيات والسلوكيات الوظيفية، كما أن جودة الخدمات التي تقدمها أجهزة الخدمة مرهونة بمدى تمسك الموظف العام بهذه الأخلاق (الشنطى، ٢٠١٦م، ص: ٣).

إن جودة الحياة الوظيفية تمثل الأعمال والأفعال والممارسات التي تقوم بها الإدارة العليا من أجل إرضاء العاملين لديها، وإسعادهم، وزيادة شعورهم بالثقة والاطمئنان في حياتهم الوظيفية والأسرية والذي بدوره يساعد العاملين على أن يكونوا أكثر مقدرة وسلطة في أداء أعمالهم بما يؤدي إلى تحقيق أفضل النتائج والتأكيد على إيجاد بيئة عمل يتوفر فيها حياة وظيفية أفضل، والصحة والسلامة المهنية والعلاقات الاجتماعية بما يسهم في رفع الأداء والإنتاجية ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم (البربرى، ٢٠١٦م، ص: ٢).

ولذلك فإن جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين سيظل موضوعاً مهماً وخطيراً وقضية مهنية فجودة الحياة الوظيفية يعد المدخل الحقيقي لتحرير إرادة الإنسان، ونظراً لأن قضية جودة الحياة الوظيفية أصبحت تؤثر في حياتنا تأثيراً واضحاً ولموساً لذلك أصبحت محور تساؤل الكثير من الباحثين على المستوى المحلى والدولي، ولهذا فسوف يقوم الباحثان بعرض بعضاً من الدراسات العلمية التي ألفت الضوء على جودة الحياة الوظيفية ومؤسسات الدفاع الاجتماعي والتي منها:

١- دراسة (Gifford et. al. 2002) استهدفت قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال مؤشرات الالتزام الوظيفي وإشراك العاملين والرضا الوظيفي والعلاقات الاجتماعية وتوصلت إلى نتائج من أهمها أن زيادة الأجور والتعويضات قد تزيد من تحسين جودة حياة العمل لدى ممرضات المستشفى.

٢- دراسة (Aysepiner, 2003) استهدفت التعرف على العلاقة بين الأداء وجودة الحياة الوظيفية، وتوصلت إلى نتائج من أهمها أنه كلما تزايدت جودة الحياة الوظيفية قلت أعباء العمل وارتفعت معدلات الإنتاج.

٣- دراسة (إبراهيم، ٢٠٠٣م) استهدفت تحديد طبيعة العلاقة بين المهنيين وغير المهنيين بمؤسسات رعاية الأحداث وتوصلت إلى نتائج من أهمها وجود بعض مظاهر للصراع وانتشار أشكال حب الظهور.

٤- دراسة (المغربي، ٢٠٠٤م) استهدفت التعرف على تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة والتي تتمثل في (الأجور والمكافآت، وظروف بيئة العمل) على الاستغراق الوظيفي في المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة، وتوصلت إلى نتائج من أهمها انخفاض مستوى جودة الحياة الوظيفية وهو ما يرجع لعدم رضا بعض الفئات من العاملين عن الأجور والمكافآت والعوائد التي يحصلون عليها.

٥- دراسة (أحمد، ٢٠٠٦م) استهدفت تحليل مهارات الإخصائي الاجتماعي في استخدام برامج العمل بالمؤسسات الأيوائية وتوصلت إلى وضع إطار تصوري لزيادة فاعلية دور الإخصائي الاجتماعي في استخدام مهارات العمل مع الجماعات.

٦- دراسة (John K. Layer et. al. 2009) استهدفت تأثير المتطلبات المعرفية وجودة حياة العمل على الأداء البشرى وتوصلت إلى نتائج من أهمها تحسين الأداء البشرى التي تعتمد على المتطلبات المعرفية التي تعتبر من إحدى سمات جودة الحياة الوظيفية كما أكدت الدراسة أن هناك علاقة سببية بين جودة الحياة الوظيفية وتحسين الأداء البشرى.

٧- دراسة (أسعد وآخرون، ٢٠٠٩م) استهدفت صياغة مؤشرات لجودة الوظائف لكل من العاملين بأجر والعاملين بغير أجر والمتمثلة في انتظام العمل وساعات العمل وطبيعة مكان العمل والدخل والسلامة الوظيفية، وتوصلت إلى نتائج من أهمها وجود تراجع في جودة الوظائف للعاملين في مصر.

٨- دراسة (سليمان، ٢٠١٠م) استهدفت الدراسة تحديد مدى التزام الإخصائيين الاجتماعيين بأسس الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأحداث وتحديد المعوقات التي تحول دون الالتزام بأسس الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأحداث وتوصلت إلى وجود بعض المعوقات التي تحد من التزام الإخصائيين الاجتماعيين بأسس الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأحداث.

٩- دراسة (Behzad Shahazi et. al. 2011) استهدفت معرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتحسين الأداء، وأكدت الدراسة على أن هناك علاقة إيجابية بين برامج جودة الحياة الوظيفية وتحسين الأداء وتوصلت إلى أن من أهم الأبعاد التي تساعد على تحسين جودة الحياة الوظيفية تطوير القدرات البشرية وتنظيم العمل والاندماج الاجتماعي.

١٠- دراسة (يوسف، ٢٠١٢م) استهدفت التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عاملي المنظمات الغير حكومية ومدى تأثيرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه، وتوصلت إلي نتائج من أهمها ضرورة الاهتمام بمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات والاهتمام بتحسين الأجور والمكافآت داخل المنظمات غير الحكومية.

١١- دراسة (جودة، ٢٠١٢م) استهدفت وضع مجموعة من البرامج التي تحقق جودة حياة العمل في المؤسسات، وأشارت إلى أهمية مشاركة العاملين كأحد العوامل الأساسية لجودة حياة العمل، وتوصلت إلى نتائج من أهمها أن هناك عوامل أساسية لتحقيق مشاركة العاملين وهي القيادة والاتصالات والتحفيز وفريق العمل.

١٢- دراسة (علام، ٢٠١٢م) استهدفت التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة عين شمس، وتوصلت إلى نتائج من أهمها انخفاض مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة فيما عدا بعد العلاقات الاجتماعية.

١٣- دراسة (زناني، ٢٠١٣م) استهدفت توفير جودة حياة العمل لمعلمي الحلقة الأولى من التعليم الأساسي بمصر، وتوصلت إلى نتائج من أهمها أنه يمكن للمدرسة عن طريق دعم جودة حياة العمل بها أن ترتقى بأداء العاملين بها.

١٤- دراسة (نصر، ٢٠١٤م) استهدفت تحديد طبيعة العلاقات المتبادلة بين الإخصائي الاجتماعي وفريق العمل بالمؤسسة وتوصلت إلى نتائج من أهمها وجود توتر في العلاقات بين الإخصائي الاجتماعي وفريق العمل داخل المؤسسة لعدم وضوح الأدوار.

١٥- دراسة (إسماعيل، ٢٠١٤م) استهدفت التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء بالنسبة للعاملين في عدة جامعات فلسطينية، وتوصلت إلى نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين.

١٦- دراسة (ربيع، ٢٠١٥م) استهدفت التعرف على مستوى جوده الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي، وتوصلت إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الرضا عن بيئة العمل للإخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي.

١٧- دراسة (الشنطي، ٢٠١٦م) استهدفت التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، وتوصلت إلى نتائج من أهمها وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان.

١٨- دراسة (العمرى، واليافي، ٢٠١٧م) استهدفت التعرف على أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في أداء موظفي الخدمة المدنية، وتوصلت إلى أن من أهم عناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في أداء موظفي الخدمة المدنية العلاقات الاجتماعية، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية.

١٩- دراسة (الشيخ، ٢٠١٨م) استهدفت تدعيم العمل الفريقي بمؤسسات رعاية الأحداث وذلك من خلال تحقيق الأcnاع بأهمية التخطيط للعمل الفريقي والإنجاز والمشاركة وتوصلت إلى أن استخدام نموذج التعبير المخطط يؤدي إلى تحقيق الأcnاع بأهمية التخطيط للعمل الفريقي والإنجاز والمشاركة.

٢٠- دراسة (البياري، ٢٠١٨م) استهدفت الدراسة التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة، وتوصلت إلى أن متوسط جودة الحياة لدى موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية متوسط.

٢١- دراسة (بحيري، ٢٠١٨م) استهدفت تحديد متطلبات بناء قدرات الإخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأحداث وتوصلت إلى أن من أهم متطلبات بناء قدرات الإخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأحداث القدرات القيمية والمعرفية والمهارية والمشاركة في التخطيط للبرامج.

٢٢- دراسة (بن شميلان، ٢٠١٩م) استهدفت التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية وتوصلت إلى نتائج من أهمها وجود مشكلات خاصة ببيئة العمل والمتمثلة في سوء الإدارة وكيفية التعامل مع المرؤوسين ومشكلات خاصة بأداء الموظف وحاجته إلى التدريب المستمر.

٢٣- دراسة (أحمد، وياسين، ٢٠١٩م) استهدفت التعرف على تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في مؤسسة باتميتال، وتوصلت إلى نتائج من أهمها أن بعد الأجور والرواتب من أهم ابعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيرا على الأداء الوظيفي وأن العاملين لا يشعرون بتوافر الشفافية في كيفية إصدار قرارات الترقية والتقدم الوظيفي في المؤسسة.

٢٤- دراسة (عقون وبوخدونى، ٢٠٢٠م) استهدفت تقديم نظرة جديدة حول موضوع جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشرى وتوصلت إلى أن جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من الأبعاد المتعددة

والممارسات التنظيمية المستمرة، وتهدف المنظمة من خلالها إلى استدامة رأس المال البشري بما يمتلكه من خبرات ومؤهلات ومعارف مميزة.

في ضوء ما سبق يتضح أن هناك ثمة مشكلات تعوق الأداء المهني للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي بعضها يرجع إلى عوامل ذاتية والبعض الآخر يرجع إلى عوامل تنظيمية وإدارية، مما يتطلب تمكين وتنمية قدرات الإخصائيين الاجتماعيين وتهيئة بيئة العمل وتحسين جودتها للوصول بالإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي إلى مستوى أفضل من التميز في الأداء.

وعليه فالاهتمام بجودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين يعتبر من أولويات التطوير والتحديث في مهنة الخدمة الاجتماعية وخاصة في مجال تقديم الخدمات الاجتماعية ذات الجودة العالية بالمؤسسات، وذلك لأن عدم الاهتمام بالجودة من وقت لآخر سوف يؤثر على مستوى الخدمات المقدمة. وكذلك في ضوء ما يقابل الإخصائي الاجتماعي من معوقات مازالت تؤثر على جودة حياته الوظيفية يمكن القول أن إشكالية البحث تتحدد في تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي ووضع رؤية مستقبلية لمتطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

## ثانياً: تساؤلات البحث:

التساؤل الأول: ما مستوى جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي؟

التساؤل الثاني: ما معوقات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي؟

التساؤل الثالث: ما الرؤية المستقبلية للمتطلبات اللازمة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي؟

## ثالثاً: أهداف البحث:

يتمثل الهدف الجوهري للبحث في التوصل إلى مجموعة من المتطلبات التي من شأنها تحسين جوده الحياة الوظيفية لدى الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي ولتحقيق هذا الهدف الجوهري قام الباحثان بصياغة مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

١. تحديد مدى جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

٢. تحديد المعوقات التي تعوق تحقيق جودة الحياة الوظيفية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

٣. وضع رؤية مستقبلية لمتطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.



٤. إلقاء الضوء علي حتمية أن تكون ثمة نقلة مهنية نوعية تستهدف البناء الوظيفي للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي في ضوء معطيات هذا البحث .

#### رابعاً: أهمية البحث:

١. يعد موضوع جودة الحياة الوظيفية أحد الموضوعات المهمة التي تلقى اهتماماً كبيراً من قبل التخصصات المختلفة.
٢. تساعد جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التنمية المهنية لجميع الإخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في مؤسسات الدفاع الاجتماعي.
٣. تزيد جودة الحياة الوظيفية من رضا الإخصائيين الاجتماعيين عن أداء عملهم بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
٤. تساعد جودة الحياة الوظيفية في تحسين العلاقات الاجتماعية بين أعضاء العمل الفرقي داخل مؤسسات الدفاع الاجتماعي.
٥. تسهم جودة الحياة الوظيفية في إكساب الإخصائيين الاجتماعيين المعارف والمهارات والخبرات بما يصقل شخصيتهم المهنية.
٦. قد يسهم البحث في رفع أداء مؤسسات الدفاع الاجتماعي من خلال الرؤية المستقبلية لتحقيق متطلبات جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين.
٧. إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة من خلال تقديم الإرشادات لصانعي القرار في وزارة التضامن الاجتماعي.

## خامساً: مفاهيم البحث:

يشتمل على ثلاثة مفاهيم أساسية هي:

١. مفهوم المتطلبات
٢. مفهوم جودة الحياة الوظيفية
٣. مفهوم مؤسسات الدفاع الاجتماعي

### ١. مفهوم المتطلبات

- المتطلب: كلمة مشتقة من طلب- يتطلب- متطلب وطلب بالفتح الشيء: احتاج إليه والجمع متطلبات (عمر، ٢٠٠٩م، ص: ٢٩٦٠).
- ويعرفها معجم "أوكسفورد" بأنه شيء يستلزم وجوده، أو هو شيء يجب توفيره وهكذا فإن المتطلب هو الشيء الذي يطالب بإيجاده بتكرار وتأكيد، يكون المتطلب شرطاً لتحقيق نتائج معينة ( Oxford English Dictionary, 1993, p.732).
- المتطلب هو الشيء الذي يشترط توافره أو يحتاج إليه أو شرط مطلوب وهو شيء يلتزم وجوده ويجب توفيره والإذعان به (فهى، ٢٠١٣م، ص: ١٣).
- وتعرف المتطلبات بأنها مجموعة الصفات والخصائص والعناصر التي تتجمع وتتألف وتتوافر في الأفراد وفق ظروف مختلفة وتعد بمثابة محددات للسلوك الظاهري كما تمثل ركائز ثابتة في تكوين الشخصية (قاسم، ٢٠٠٦م، ص: ١١٤٥).

ويقصد بالمتطلبات في البحث الحالي "مجموعة البرامج التي تساعد على تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي".

## ٢. مفهوم جودة الحياة الوظيفية

تعددت التعريفات الخاصة بمفهوم جودة الحياة الوظيفية كنتيجة لتنوع أبعاد المفهوم، وإن كان مضمونها يصب في تحسين البيئة الوظيفية، حيث نورد منها ما يلي:

- الأنشطة التي تستجيب بها المؤسسة لحاجات العاملين بها وذلك عن طريق تطوير وإيجاد آليات تسمح لهم بالمشاركة كلياً في اتخاذ القرارات وصياغة حياتهم في العمل (جاد الرب، ٢٠٠٤م، ص: ٢).
- تعبر جودة الحياة الوظيفية على أنها "توقعات الموظفين تجاه منظمات العمل من حيث العدالة والأجور والتعويضات ووجود بيئة آمنة وصحية وتنمية القدرات البشرية ووجود الاستقرار والأمان الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل" (Walton, R.E. 1974, Pp.17-18).
- مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابياً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد والأطراف كافة ذات العلاقة بالمنظمة (خليل، ٢٠١٦م، ص: ٢٠).

- هي مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم أيضاً، الذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والعاملين فيها والمتعاملين معها (جاد الرب، ٢٠٠٨م، ص: ٩).

ويقصد بجودة الحياة الوظيفية إجرائياً في البحث الحالي "مجموعة العمليات والإجراءات التي تنفذها مؤسسات الدفاع الاجتماعي بهدف تطوير وتحسين مختلف جوانب الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين وذلك من خلال توفير بيئة عمل مناسبة، وتلبية وإشباع احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والنفسية، بالإضافة إلى تنمية العلاقات الإنسانية تحقيقاً لرضاهم الوظيفي، مما يضمن استمرارية نجاح المؤسسة.

### ٣. مفهوم مؤسسات الدفاع الاجتماعي

- تعرف المؤسسة بأنها بناء اجتماعي متفاعل له أهداف مشتركة يسعى الجميع إلى تحقيقها بما يدعم أوصل المجتمع الذي تعمل في إطاره هذه المؤسسة (عبد اللطيف، ٢٠١٠م، ص: ١٩).

- تعرف أيضاً بأنها كيان اجتماعي يقوم على اعتبار الكفاح ضد ظاهرة الإجرام من الواجبات الأساسية التي تقع على عاتق المجتمع، وأهمية الالتجاء إلى مختلف الوسائل للإقلال من تلك الظاهرة سواء قبل وقوع الجريمة أم بعد ارتكابها. ولا تهدف هذه الوسائل إلى مجرد حماية المجتمع ضد المجرمين فحسب، وإنما تتعدى ذلك إلى استهداف حماية أعضاء هذا المجتمع من خطر الوقوع في الجريمة.

- وتعرف مؤسسات الدفاع الاجتماعي أيضا بأنها دار تربوية تنموية تستهدف الدفاع عن المجتمع ككل، والدفاع عن أفراده كل على حده، بهدف تجنب معوقات التقدم وإزالة أسبابها إلى أبعد قدر ممكن (مصطفى، ١٩٩٩م، ص: ١٦٤).

فالدفاع عن المجتمع ضد أي ظاهرة ضارة أو انحراف أو جريمة تهدد أمنه وسلامته- يكون عن طريق الوقاية، إن أمكن، أو عن طريق التدبير المانع أو الاقتصاص من الجاني بإنزال العقاب عليه، والدفاع عن الفرد إذا وقع عليه اعتداء يكون بإعلاء كلمة القانون حتى تهدأ نفسه ويشعر أن المجتمع قد أخذ له حقه، أما الدفاع عن الفرد إذا تورط في انحراف أو ارتكب جريمة فيكون بتوفير الضمانات له من ناحية التحقيق السليم والمحاكمة العادلة والمعاملة الإنسانية الملائمة، ثم فتح أبواب التوبة أمامه وتأهيله للعودة إلى المجتمع فرداً صالحاً من جديد.

#### مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأحداث:

مؤسسات تعد لإيداع الأحداث المحكوم عليهم، بقصد إعادة تنشئتهم اجتماعياً وتأهيلهم وإعدادهم للعودة للبيئة الطبيعية ثم متابعتهم بعد تخرجهم من خلال برامج الرعاية اللاحقة (الصديقي وآخرون، ٢٠٠٢م، ص: ١٧٧).

وتتنوع المؤسسات التي تقوم برعاية الأحداث المنحرفين إلى:

١. المؤسسات المفتوحة: وهي التي يسمح بخروج الحدث لزيارة الأسرة وتكوين علاقات مع البيئة الخارجية تحت الإشراف والتوجيه مثل (دور التربية بالجيزة).

٢. المؤسسات المغلقة: وتتميز بأسوارها العالية وأبراج تتولى الشرطة حراستها ويديرها ضابط من السجون ويعاونه وكيل اجتماعي مثل (المؤسسة العقابية بالمرج).

٣. مؤسسات شبة مفتوحة: وهم الأحداث الذين تتطلب معاملتهم معاملة وسطاً من الثقة الكاملة مما يتوفر في نزلاء المؤسسات المفتوحة وبين الحذر الكامل مما يتوفر في نزلاء المؤسسات المغلقة مثل (مؤسسة الشباب بعين شمس بالقاهرة) (حبيب، والعربي، ٢٠١١م، ص: ٣١١).

الإطار النظري للبحث:

أولاً: أهداف جودة الحياة الوظيفية

تعد جودة الحياة الوظيفية من أهم الأولويات التي ينبغي النظر إليها من قبل المؤسسة، فتعد هدفاً وعملية مستمرة في آن واحد، إضافة إلى أن المؤسسة يجب أن تلتزم بالتوجه نحوها لعمل تحسينات داخل بيئتها وبذلك ستمثل فرص عمل ملائمة وجيدة وبيئة عمل مميزة وجاذبة لأفراد المؤسسة. وتتمثل أهداف جودة الحياة الوظيفية فيما يلي:

١. الشعور بالأمان الوظيفي.
  ٢. تحسين العلاقات داخل وخارج العمل.
  ٣. تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين.
  ٤. تعزيز التعلم في مكان العمل.
  ٥. توفير ظروف عمل بيئية صحية وآمنة.
  ٦. زيادة الالتزام الوظيفي.
  ٧. تقديم برامج مناسبة وكافية لتنمية قدرات الموارد البشرية.
  ٨. إتاحة الفرصة للتقدم والالتحاق الوظيفي.
  ٩. زيادة ودعم الثقافة التنظيمية (عوض، ٢٠١٢م، ص: ٣١١).
- وقد اشار (Hunt) بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى:

١. زيادة ثقة العاملين.
٢. زيادة الرضا الوظيفي.

٣. المشاركة في حل المشاكل.

٤. زيادة الفاعلية التنظيمية (محمد، ٢٠١٥م، ص: ١٦).

ورأى (Hian) وآخرون بأن فوائد برامج جودة الحياة الوظيفية تظهر على كل من العاملين وارباب العمل كما يلي:

١. الشعور بالأمان الوظيفي.

٢. إمكانية الترقية والتقدم.

٣. أجور وتعويضات عادلة وكافية.

٤. توفير ظروف عمل صحية وآمنة.

٥. العلاقات الاجتماعية (جاد الرب، ٢٠٠٩م، ص: ٣١٥).

ويرى كل من (مينا تشى جوبتا، بيرول شارما) أن جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى:

١. تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين داخل المنظمة.

٢. تعزيز الإنتاجية.

٣. رفع معدل الأداء الوظيفي.

٤. زيادة حفز العاملين (Crede Marcus et. al. 2007, P51).

ثانياً: أهمية جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين في مجال الدفاع الاجتماعي.

تتبع أهمية تحقيق جودة الحياة الوظيفية من وجود علاقة طردية بين ابعادها المختلفة مع وجود حياة الفرد الشخصية، أي كلما كانت حياة الفرد



الوظيفية أكثر جودة سواء على المستوى الكلى أو حتى على مستوى أي بعد من أبعادها زادت حياته الشخصية جودة، وتتمثل أهمية جودة الحياة الوظيفية في:

١. قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها (السراج، ٢٠١٧م، ص: ١٤).
٢. القدرة على ربط الأهداف الشخصية للإخصائيين الاجتماعيين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم.
٣. توفير بيئة عمل وسياسات وإجراءات عمل مناسبة للإخصائيين الاجتماعيين لزيادة الإنتاجية بالعمل والولاء والرغبة بالبقاء بالمؤسسة (السالم، ٢٠٠٩م، ص: ٢٣٥).
٤. زيادة رضا الإخصائيين الاجتماعيين يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب وكذلك تقليل معدل دوران العمل.
٥. تحسين أداء الإخصائيين الاجتماعيين، وزيادة ولاؤهم للمؤسسة.
٦. تحسين جودة العلاقة بين الإخصائيين الاجتماعيين وبيئة العمل، حيث تهتم جودة الحياة الوظيفية بالمناخ العام للعمل، وتأثيره على الأداء، والإخصائيين، وفعالية المؤسسة، والمشاركة في حل المشكلات التنظيمية، واتخاذ القرارات (G.S. Sandhya Nair, 2013, P.35).
٧. تشعر الإخصائيين الاجتماعيين بالملكية، والاستقلالية، والمسئولية، والتقدير الذاتي، وتجلب لهم الرضا والامتنان، كما أنها تعمل على الحفاظ على سلامة روح وجسد الإخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسة (Anwar Abd Ella Mejbel, and Others, 2013, P.398).

٨. تعمل على زيادة المرونة والتكيف من قبل قوة العمل، لزيادة الإحساس بالمشاركة والملكية (جاد الرب، بدون سنة نشر، ص: ٢٤٧).

وبناءً على ما سبق تمثل جودة الحياة الوظيفية البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المؤسسات في تحقيق أهدافها إذا ما طبقت بأسلوب صحيح بين الإدارة والإخصائيين الاجتماعيين على حد سواء، وذلك للسعى لإرضاء كافة الأطراف العاملة في المؤسسة، فمن الضروري أن تسعى المؤسسة جاهدة للاهتمام بتحسين جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين وذلك لما يدر عليها من الإلتقان في تقديم الخدمات وفي الوقت نفسه تحقيق آمالهم من خلال إشباع حاجاتهم ومتطلباتهم.

### ثالثاً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية لا تختلف أهميته وتأثيره من مؤسسة إلى أخرى لكن الاختلاف في إشباع أو ضيق التطبيق، فبعض المؤسسات تقتصر على مفهوم أو اثنين للتطبيق مثل المشاركة وبناء فرق العمل والبعض الآخر يتوسع ويضيف لجان المشاركة ولجان حل المشكلات، برامج مميزة من حيث الأجور والحوافز والتدريب والتطوير وتخطيط المسار الوظيفي وفيما يلي عرض لآراء العلماء حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

١- (سيد جاد الرب ٢٠٠٨) حدد أبعاد جودة الحياة الوظيفية وفقاً لما يلي:

أ. العدالة في تنظيم الأجور والمكافآت.

ب. بيئة عمل صحية وأمنة.

ج. المشاركة الفعلية في اتخاذ القرار.

د. فرص التقدم والرقى الوظيفي (جاد الرب، ٢٠٠٨م، ص: ٩).

٢- (إيمان نصار ٢٠١٣) حددت أبعاد جودة الحياة الوظيفية وفقاً لما يلي:

أ. تحقيق الذات (المشاركة في اتخاذ القرار - الفرصة للتقدم المهني).

ب. ظروف العمل المادية وغير المادية (الأجور والمكافآت).

ج. علاقات العمل (القيادة والإشراف وفرق العمل) (نصار، ٢٠١٣م، ص: ١٢).

٣- ويرى (مروان البربري ٢٠١٦) أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في:

أ. العلاقات الاجتماعية.

ب. الأمن والصحة المهنية.

ج. بيئة العمل المادية والمعنوية.

د. الأجور والرواتب (البربري، ٢٠١٦م، ص: ٧).

ولقد تم تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية الخاصة بالبحث الحالي من خلال أكثر الأبعاد التي توافرت، وتمس بشكل مباشر ببيئة العمل الخاصة بالإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي وهي كالاتي:

١. ظروف العمل المادية (نظام الأجور والمكافآت).

٢. العوامل الصحية والسلامة المهنية.

٣. النمو الوظيفي (الترقيات).

٤. بناء القدرات وتحقيق الذات.

٥. العلاقات الاجتماعية.

## رابعاً: العوامل التي أدت إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي

١. الاحساس بالإعياء المهني.
  ٢. نقص المعرفة الوثيقة بالعمل.
  ٣. الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي.
  ٤. صراع الدور.
  ٥. غموض الدور وتعارض الدور.
  ٦. دوران العمل والغياب (ربيع، ٢٠١٥م، ص ص: ٤٨-٥٠).
- ويوجد العديد من الأسباب التي دعت إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي والمتمثلة في:
١. انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل لدى الإخصائيين الاجتماعيين.
  ٢. التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الإخصائيين الاجتماعيين.
  ٣. انخفاض الجودة وشدة المنافسة والحرص على خلق عميل دائم.
  ٤. هروب الإخصائيين الاجتماعيين من العمل (الانسحاب الجسدي أو النفسي).
  ٥. تغيير احتياجات وطموح الإخصائيين الاجتماعيين (المغربى، ٢٠٠٤م، ص: ٦).

## الإجراءات المنهجية للبحث:

لما كانت الدراسة الحالية تهدف إلي تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي في محاولة وضع رؤية مستقبلية لمتطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي. لذا فإن الباحث في الدراسات الاجتماعية لا ينبغي أن يقف عند مجرد وصف أو تحديد حالة أو التاريخ للحوادث أو أن يقصر نشاطه علي ملاحظة ووصف ما هو موجود، لكن لا بد وأن يقوم بمعالجة عوامل معينة تحت شروط مضبوطة ضبطاً دقيقاً لكي يتحقق من كيفية حدوث حالة أو حادثة معينة وتحديد أسباب الحادث (أبو النصر، ٢٠٠٨م، ص ٨٢).

### أولاً: نوع البحث

انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع الهدف الذي يسعى البحث إلي تحقيقه تم تحديد نوع الدراسة، حيث تنتمي الدراسة الحالية إلي نمط الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف التعرف علي مستوى جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي. حيث تهدف البحوث الوصفية إلي وصف وتفسير ظاهرة أو اكتشاف العلاقة بين الظاهرة وغيرها من الظواهر أو اكتشاف الأسباب الكامنة وراء هذه الظاهرة، كما تساعد البحوث الوصفية في الحصول علي بيانات تفيد الباحث في الظروف الحالية والمستقبلية، كما أن هذه البيانات قد تكشف عن التطورات أو الظروف أو الأوضاع المحتملة أو المقبلة (عثمان، ٢٠١٧م، ص: ١٦٨).

## ثانياً: المنهج المستخدم

يشير المنهج إلي الطريقة العلمية التي تستخدمها كل العلوم للوصول إلي المعرفة العلمية، والمنهج العلمي هو الذي يفرق بين المعرفة العلمية وما عداها من أنواع المعرفة الأخرى (قاسم، وعلى، ٢٠٠٥م، ص: ١٦١).

وفي ضوء أهداف البحث الحالي فإنه سوف يعتمد علي منهج دراسة الحالة، حيث تتفق اغلب الاتجاهات العلمية الفرنسية والامريكية علي أن منهج دراسة الحالة يهدف إلي جمع البيانات العلمية سواء أكان فرداً أم مؤسسة أم نظاماً اجتماعياً أو عدد من المؤسسات أو مجتمعا محلياً، ويقوم علي أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو جميع المراحل التي مرت بها هذه الوحدات أو المؤسسات بهدف التعمق في تحليلها، ومنهج دراسة الحالة هو المنهج الذي يهدف إلي سبر غور الوحدة أو الوحدات المدروسة بهدف الوصول إلي أعماق بنائها الوظيفي (عثمان، ٢٠١٧م، ص ١٧٤).

ومن ثم فقد تحتم استخدام هذا المنهج باعتباره أنسب المداخل المنهجية لمعالجة المشكلة البحثية الحالية ومتطلباتها المنهجية .

## ثالثاً: مجالات الدراسة

### ١- المجال المكاني

حيث أن البحث الحالي يعتمد علي منهج دراسة الحالة فقد تم تحديد المجال المكاني موضوع الدراسة لجميع الإخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي بمحافظة القاهرة الكبرى (القاهرة والجيزة).

٢- المجال البشري

لقد اتخذ البحث الحالي مؤسسات الدفاع الاجتماعي بمحافظة القاهرة الكبرى بمثابة حالة تجري عليها هذه الدراسة، ومن ثم فقد اشتمل المجتمع البحثي علي (٥١) مفردة من الإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي بمحافظة القاهرة الكبرى (القاهرة والجيزة) شملتهم الحالة موضوع الدراسة.

## جدول (١)

يوضح مؤسسات الدفاع الاجتماعي بمحافظة القاهرة الكبرى وعدد الإخصائيين الاجتماعيين بكل مؤسسة

م	المؤسسة	عدد الإخصائيين الاجتماعيين
١	مؤسسة دور التربية بالجيزة (بنين)	٩
٢	مركز التصنيف والتوجيه بالجيزة (بنين)	٥
٣	مركز التصنيف والتوجيه للفتيات بالعجوزة	٥
٤	مؤسسة الرعاية الاجتماعية للفتيات بالعجوزة	٥
٥	مؤسسة الحرية للرعاية الاجتماعية (بنين)	٤
٦	دار الأمان للفتيات	٣
٧	مؤسسة الشباب بعين شمس للرعاية الاجتماعية (بنين)	٤
٨	جمعية أم كلثوم للرعاية الاجتماعية والتدريب (بنين)	٥
٩	مؤسسة القبة للرعاية الاجتماعية للفتيات	٨
١٠	مؤسسة الرعاية الاجتماعية للفتيات القاصرات بعين شمس	٣
	الإجمالي	٥١



عرض وتحليل وتفسير نتائج البحث

سوف يستعرض البحث وصف وتحليل النتائج الخاصة بمقياس جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي، ومن ثم تفسير البيانات الإحصائية والمدلولات الكمية للاستفادة منها في وضع الرؤية المستقبلية لمتطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي، ولذا سوف يتم عرض وتحليل نتائج البحث وفقاً للتتابع الآتي:

أولاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج البحث بالنسبة لوصف الخصائص الديموغرافية لمجتمع البحث.

ثانياً: عرض وتحليل وتفسير نتائج البحث بالنسبة لمستوى جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

ثالثاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج البحث بالنسبة لمعوقات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

أولاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج البحث بالنسبة لوصف الخصائص الديموغرافية لمجتمع البحث (البيانات الأولية):

١- وصف مجتمع البحث حسب النوع:

جدول (٢)

يوضح وصف مجتمع البحث حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	٢٧	٥٢,٩%
انثي	٢٤	٤٧,١%
الإجمالي	٥١	١٠٠%

يتضح من الجدول (٢) أن مجتمع البحث قد تضمن (٢٧) من فئة (ذكر) بنسبة مئوية (٥٢,٩%)، و(٢٤) من فئة (أنثي) بنسبة مئوية (٤٧,١%) وقد يرجع ذلك إلي طبيعة العمل بالمؤسسة ونوع المؤسسة، أو لتواجد بعض الإخصائيين الاجتماعيين الذكور لأوقات كثيرة خلال الفترة المسائية.

٢- وصف مجتمع البحث حسب الفئة العمرية:

جدول (٣)

يوضح وصف مجتمع البحث حسب الفئة العمرية

السن	التكرار	النسبة المئوية
من ٢٥ - أقل من ٣٥ سنة	٢٥	٤٩%
من ٣٥ - أقل من ٤٥ سنة	١٧	٣٣,٣%
من ٤٥ - أقل من ٥٥ سنة	٦	١١,٨%
من ٥٥ فأكثر	٣	٥,٩%
الإجمالي	٥١	١٠٠%

يتضح من الجدول (٣) أن مجتمع البحث قد تضمن (٢٥) من فئة (٢٥ إلى أقل من ٣٥) بنسبة مئوية (٤٩٪)، و(١٧) من فئة (٣٥ إلى أقل من ٤٥) بنسبة مئوية (٣٣,٣٪)، و(٦) من فئة (٤٥ إلى أقل من ٥٥) بنسبة مئوية (١١,٨٪)، و(٣) من فئة (٥٥ فأكثر) بنسبة مئوية (٥,٩٪) وقد يرجع ذلك إلى الاعتماد بشكل كبير داخل مؤسسات الدفاع الاجتماعي علي فئة الشباب لكون حركة الشباب تكون أسهل من غيرهم، وفي المجمل نجد أن التنوع في أعمار أفراد عينة الدراسة سيساعد البحث في الحصول علي آراء مختلفة حول متغيرات البحث.

٣- وصف مجتمع البحث حسب المؤهل العلمي:

جدول (٤)

يوضح وصف مجتمع البحث حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
-	-	دبلوم خدمة اجتماعية
٧٦,٥٪	٣٩	بكالوريوس خدمة اجتماعية
١٥,٧٪	٨	ليسانس اجتماع
٥,٩٪	٣	ماجستير خدمة اجتماعية
١,٩٪	١	دكتوراه خدمة اجتماعية
١٠٠٪	٥١	الإجمالي

يتضح من الجدول (٤) أن مجتمع البحث قد تضمن (٣٩) من حملة بكالوريوس خدمة اجتماعية بنسبة مئوية (٧٦,٥%)، و(٨) من حملة ليسانس اجتماع بنسبة مئوية (١٥,٧%)، و(٣) من حملة الماجستير بنسبة مئوية (٥,٩%)، و(١) من حملة الدكتوراه بنسبة مئوية (١,٩%) وقد يرجع ذلك إلى سياسات التوظيف المتبعة من قبل مؤسسات الدفاع الاجتماعي كما أن الحصول علي مؤهل عالي يعتبر شرطاً من الشروط الواجب توافرها في معظم الوظائف ويتفق ذلك مع سياسة الاختيار والتعيين داخل مؤسسات الدفاع الاجتماعي.

٤- وصف مجتمع البحث حسب مدة الخبرة في مجال الدفاع الاجتماعي:

#### جدول (٥)

يوضح وصف مجتمع البحث حسب مدة الخبرة في مجال الدفاع الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	مدة الخبرة في مجال الدفاع الاجتماعي
٣١,٤%	١٦	أقل من خمس سنوات
١٧,٦%	٩	من ٥ - أقل من ١٠ سنوات
١٥,٧%	٨	من ١٠ - أقل من ١٥ سنة
٢٥,٥%	١٣	من ١٥ - أقل من ٢٠ سنة
٩,٨%	٥	٢٠ سنة فأكثر
١٠٠%	٥١	الإجمالي

يتضح من الجدول (٥) أن مجتمع البحث تضمن (١٦) من خبرته أقل من خمس سنوات بنسبة مئوية (٣١,٤٪)، و(٩) من خمس سنوات إلي أقل من عشر سنوات بنسبة مئوية (١٧,٦٪)، و(٨) من عشر سنوات إلي أقل من خمسة عشر سنة بنسبة مئوية (١٥,٧٪)، و(١٣) من خمسة عشر سنة إلي أقل من عشرين سنة بنسبة مئوية (٢٥,٥٪)، و(٥) من عشرين عاماً فأكثر بنسبة مئوية (٩,٨٪) وهذا يدل علي التنوع في آراء أفراد عينة البحث، وفي المجمل نجد أن أفراد عينة البحث تتوفر لديه الخبرة الكافية والمعرفة بمجال مؤسسات الدفاع الاجتماعي وهذا ما طمأن الباحثين تجاه قدرتهم علي فهم أسئلة البحث والإجابة عليها بشكل جيد وموضوعي.

٥- وصف مجتمع البحث حسب الحصول على دورات تدريبية:

جدول (٦)

يوضح وصف مجتمع البحث حسب الحصول علي دورات تدريبية

النسبة المئوية	التكرار	الدورات التدريبية
٥٨,٨٪	٣٠	نعم
٤١,٢٪	٢١	لا
١٠٠٪	٥١	الإجمالي

يتضح من الجدول (٦) أن مجتمع البحث تضمن (٣٠) ممن حصلوا علي دورات تدريبية بنسبة مئوية (٥٨,٨٪)، و(٢١) لم يحصلوا علي دورات تدريبية بنسبة مئوية (٤١,٢٪) وقد يرجع ذلك إلي قلة الدورات التي تقدم

للإخصائين الاجتماعيين في مجال مؤسسات الدفاع الاجتماعي أو لدخول الأهواء الشخصية والمحسوبة عند الاعلان عن هذه الدورات.

ثانياً: عرض وتحليل وتفسير نتائج البحث بالنسبة لمستوي جودة الحياة الوظيفية للإخصائين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي:

### جدول (٧)

يوضح استجابات عينة البحث نحو ظروف العمل المادية (نظام الأجور والمكافآت) للإخصائين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي ن = ٥١

م	العبارات	الاستجابات			القوة المعيارية	المتوسط	الترتيب	مستوى الموافقة
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق				
١	الراتب الذي اتقاضاه من عملي في المؤسسة يكفيني لتحقيق طموحاتي في الحياة.	٨	٢٦	١٧	٩٣	١,٨٢	٣	متوسط
		%١٥,٦	%٥١	%٣٣,٤				
٢	الراتب الذي اتقاضاه يتمشى مع درجتي الوظيفية.	٦	٢٤	٢١	٨٧	١,٧١	٦	متوسط
		%١١,٧	%٤٧,٢	%٤١,١				
٣	سياسات الوزارة تتيح لي الحصول على حوافر تتوافق مع إنجازاتي.	١١	٢٣	١٧	٩٦	١,٨٨	١	متوسط
		%٢١,٥	%٤٥,١	%٣٣,٤				

العدد التاسع والعشرون [يونيو ٢٠٢٢م]

ضعيف	٨	١,٦١	٨٢	٢٨	١٥	٨	أشعر بالرضا عن الحوافز التي حصلت عليها في المؤسسة.	٤
				%٥٥	%٢٩,٤	%١٥,٦		
متوسط	٤	١,٨١	٩٢	٢٢	١٧	١٢	الراتب الذي انتقاه يشجعني على العمل.	٥
				%٤٣,١	%٣٣,٤	%٢٣,٥		
ضعيف	٧	١,٦٤	٨٤	٢٧	١٥	٩	تعتمد المؤسسة سياسات مكافأة الإخصائيين الاجتماعيين المتميزين بالحوافز المالية.	٦
				%٥٣	%٢٩,٤	%١٧,٦		
متوسط	٢	١,٨٤	٩٤	١٧	٢٥	٩	المكافآت التي تقدم داخل المؤسسة تشبع احتياجاتي.	٧
				%٣٣,٤	%٤٩	%١٧,٦		
متوسط	٢	١,٨٤	٩٤	١٩	٢١	١١	ساعات العمل الإضافية تحقق لي دخلاً مناسباً.	٨
				%٣٧,٤	%٤١,١	%٢١,٥		
متوسط	٥	١,٧٦	٩٠	٢٣	١٧	١١	ربط الأجر بالتدريب والتعليم المستمر.	٩
				%٤٥,١	%٣٣,٤	%٢١,٥		
ضعيف	٧	١,٦٤	٨٤	٢٧	١٥	٩	تلتزم المؤسسة بتطبيق مبادئ الشفافية في توزيع المكافآت.	١٠
				%٥٣	%٢٩,٤	%١٧,٦		

يتضح من الجدول (٧) والذي يوضح استجابات مجتمع البحث نحو ظروف العمل المادية (نظام الأجور والمكافآت) للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي ما يلي:

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدى موافقتهم علي العبارة "الراتب الذي أنتقاه من عملي في المؤسسة يكفيني لتحقيق طموحاتي في الحياة"

جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث يري (١٥,٦%) أن الراتب الذي يتقاضونه يكفي لتحقيق طموحاتهم في الحياة، في حين أن (٣٣,٤%) يرون عكس ذلك، وقد يرجع ذلك إلي عدم رضا الإخصائيين الاجتماعيين عن الراتب مقارنة بأقرانهم من المهن الأخرى وكذلك لعدم إيفاء الراتب بمتطلبات المعيشة من الالتزامات المادية والمعيشية لأسرهم في ظل غلاء المعيشة.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "الراتب الذي اتقاضاه يشجعني علي العمل" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث أوضح (٢٣,٥%) أن الراتب الذي يتقاضونه يشجعهم علي العمل، في حين أن (٤٣,١%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي أن نظم المكافآت والأجور المعمولة بها في مؤسسات الدفاع الاجتماعي لا يرتبط بكفاءة الأداء وإنما يرتبط أساساً بالمؤهل العلمي وتاريخ التعيين مما يجعلها ذات تأثير كبير علي كفاءة أداء الإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "تلتزم المؤسسة بتطبيق مبادئ الشفافية في توزيع المكافآت" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث بين (١٧,٦%) أن المؤسسة تلتزم بتطبيق مبادئ الشفافية في توزيع المكافآت، في حين أن (٥٣%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي ضعف الموارد المادية المتاحة والتي تعوق من قدرة المؤسسة علي صرف ومنح مكافآت تتناسب مع قيمة ومكانة الإخصائيين الاجتماعيين داخل مؤسسات الدفاع الاجتماعي، وكذلك لوجود المحسوبية والأهواء الشخصية لدي المدراء في توزيع المكافآت.



- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "أشعر بالرضا عن الحوافز التي حصلت عليها من المؤسسة" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث يشعر (١٥,٦%) بالرضا عن الحوافز التي حصلوا عليها من المؤسسة، في حين أن (٥٥%) لا يشعرون بذلك، ويرجع ذلك إلي عدم ربط الحوافز التي يحصل عليها الإخصائيون الاجتماعيون بالجهد والأداء والعطاء داخل المؤسسة وإنما ترتبط بنظام ولوائح إدارية محددة وواضحة، وكذلك الظروف الاقتصادية التي يمر بها المجتمع ككل من ارتفاع السلع والخدمات جعلت عدم ملائمة الحوافز لتغطية اشباع حاجات الإخصائيين الاجتماعيين.

#### جدول (٨)

يوضح استجابات مجتمع البحث نحو العوامل الصحية والسلامة المهنية

للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي ن=٥١

م	العبارات	الاستجابات			القوة المعيارية	المتوسط	الترتيب	مستوى الموافقة
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق				
١	طبيعة تصميم أماكن العمل في المؤسسة تساعد على توفير السلامة المهنية للإخصائيين الاجتماعيين.	٢٢	١٧	١٢	١١٢	٢,٢٠	١	متوسط
		%٤٣,١	%٣٣,٤	%٢٣,٥				

متطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي

متوسط	٣١	٢,٢٠	١١٢	١٢	١٧	٢٢	بيئة العمل في المؤسسة تساعد في منع حوادث العمل.
				%٢٣,٥	%٣٣,٤	%٤٣,١	
متوسط	٤	١,٩٢	٩٨	١٩	١٧	١٥	يهتم المسؤولون في المؤسسة بتنفيذ برامج تدريبية تساعد في تحقيق السلامة المهنية للموظفين.
				%٣٧,٢	%٣٣,٤	%٢٩,٤	
متوسط	٣	١,٩٨	١٠١	١٤	٢٤	١٣	تتبنى المؤسسة إجراءات فاعلة تقلل من تعرض الإخصائيين الاجتماعيين للأضرار الصحية.
				%٢٧,٥	%٤٧,١	%٢٥,٤	
متوسط	٢	٢,١٥	١١٠	١٥	١٣	٢٣	تتيح المؤسسة للإخصائيين الاجتماعيين الخدمات التأمين الصحي التي تلبى احتياجاتهم الصحية.
				%٢٩,٥	%٢٥,٤	%٤٥,١	
متوسط	٥	١,٦٨	٨٦	٢٨	١١	١٢	تعمل المؤسسة على إجراء فحوصات طبية دورية لكل موظف من موظفيها.
				%٥٥	%٢١,٥	%٢٣,٥	
ضعيف	٦	١,٤٥	٧٤	٣٣	١٣	٥	تشمل الرعاية الصحية الإخصائيين الاجتماعيين وأسرهم.
				%٦٤,٨	%٢٥,٤	%٩,٨	

## العدد التاسع والعشرون [يونيو ٢٠٢٢م]

متوسط	م	٢,٢٠	١١٣	١٢	١٦	٢٣	يوجد نظام للتأمينات والمعاشات للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.	٨
				%٢٣,٥	%٣١,٣	%٢٥,٢		

يتضح من الجدول (٨) والذي يوضح استجابات مجتمع البحث نحو العوامل الصحية والسلامة المهنية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي ما يلي:

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدى موافقتهم علي العبارة "بيئة العمل في المؤسسة تساعد في منع حوادث العمل" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث يري (٤٣,١%) أن بيئة العمل داخل المؤسسة تساعد في منع الحوادث بداخله، في حين أن (٢٣,٥%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي أن مؤسسات الدفاع الاجتماعي توفر حداً مقبولاً من متطلبات صحة المواطنين وسلامتهم وأمنهم، ويمكن إرجاع هذا لقلّة البرامج الإرشادية والتوعوية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي في مجال الصحة والسلامة المهنية لتجنب الأضرار الصحية.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدى موافقتهم علي العبارة "تشبع المؤسسة للإخصائيين الاجتماعيين خدمات التأمين الصحي التي تلبي احتياجاتهم الصحية" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث يري (٤٥,١%) أن خدمات التأمين الصحي تشبع احتياجاتهم الصحية، في حين أن (٢٩,٥%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي عدم رضا الإخصائيين الاجتماعيين عن جودة الخدمة الصحية المقدمة من التأمين الصحي والتي لا تتلاءم

مع نسبة الاستقطاعات من رواتبهم، وكذلك لصعوبة الحصول علي الخدمة من التأمين الصحي بإجراءات سهلة وميسرة.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "تشمل الرعاية الصحية الإخصائيين الاجتماعيين وأسرهم" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث يري (٩,٨%) أن الرعاية الصحية تشمل الإخصائيين الاجتماعيين وأسرهم، في حين أن (٦٤,٨%) يرون عكس ذلك ويرجع ذلك إلي قلة الامكانيات والموارد المتاحة بالإضافة إلي غياب تنسيق الجهود بين مؤسسات الدفاع الاجتماعي ووزارة الصحة في توفير نظام متكامل للرعاية الصحية للإخصائيين الاجتماعيين يشمل أسرهم وعائلاتهم.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "تعمل المؤسسة علي إجراء فحوصات طبية دورية لكل موظف من موظفيها" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث يري (٢٣,٥%) أن المؤسسة تعمل علي إجراء الكشف الدوري لكل موظفيها، في حين أن (٥٥%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي ضعف الموارد المادية المتاحة للقيام بإجراء الفحوصات الطبية بصفة دورية لموظفي مؤسسات الدفاع الاجتماعي.

جدول (٩)

يوضح استجابات مجتمع البحث نحو النمو الوظيفي (الترقيات) للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي  
ن=٥١

م	العبارات	الاستجابات			القوة المعيارية	المتوسط	الترتيب	مستوى الموافقة
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق				
١	الوظيفة التي أقوم بها في هذه المؤسسة ذات جانب من التحدي تدفعني إلى الإبداع.	٩	١٧	٢٥	٨٦	١,٦٨	٦	متوسط
		%١٧,٦	%٣٣,٤	%٤٩				
٢	تحفزي سياسات العمل في المؤسسة على تطوير قدراتي للترقية.	١٥	١٥	٢١	٩٦	١,٨٨	٤	متوسط
		%٢٩,٤	%٢٩,٤	%٤١,٢				
٣	تعتبر أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي ملائمة لعملي.	١١	١٦	٢٤	٨٩	١,٧٤	٥	متوسط
		%٢١,٥	%٣١,٢	%٤٧,٢				
٤	تمنح الترقية الاستثنائية على أساس كفاءة الأداء للعاملين.	١٢	١٤	٢٥	٨٩	١,٧٤	٥	متوسط
		%٢٣,٥	%٢٧,٥	%٤٩				
٥	إتاحة الفرصة للإخصائيين الاجتماعيين لتولي مناصب قيادية.	٩	١٣	٢٩	٨٢	١,٦٠	٨	ضعيف
		%١٧,٦	%٢٥,٤	%٥٧				

متطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي

متوسط	٢	٢,٠٣	١٠٤	١٠	٢٩	١٢	يوجد فرص مستقبلية متاحة للتقدم الوظيفي.	٦
				%١٩,٥	%٥٧	%٢٣,٥		
متوسط	٣	١,٩٤	٩٩	١٨	١٨	١٥	تتسم شروط ومعايير الترقية بالموضوعية والوضوح.	٧
				%٣٥,٣	%٣٥,٣	%٢٩,٤		
ضعيف	٨م	١,٦٠	٨٢	٣٠	١١	١٠	يرتبط نظام الترقية داخل المؤسسة بالأداء والانجاز في العمل.	٨
				%٥٩	%٢١,٥	%١٩,٥		
متوسط	١	٢,٢٣	١١٤	١٣	١٣	٢٥	أشعر بالقلق والخوف تجاه مستقبلي الوظيفي.	٩
				%٢٥,٥	%٢٥,٥	%٤٩		
ضعيف	٧	١,٦٦	٨٥	٢٥	١٨	٨	تتوافق المهام الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين مع ساعات العمل بالمؤسسة.	١٠
				%٤٩	%٣٥,٤	%١٥,٦		

يتضح من الجدول (٩) والذي يوضح استجابات مجتمع البحث نحو النمو الوظيفي (الترقيات) للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي ما يلي:

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدى موافقتهم علي العبارة "يرتبط نظام الترقية بالأداء والانجاز في العمل" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث يري (%١٩,٥) أن نظام الترقية يرتبط بالأداء والانجاز في العمل،

في حين أن (٥٩%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي عدم رضا الإخصائيين الاجتماعيين عن نظام الترقّي لأنه لا يخضع لأسلوب واضح وإنما يكون حسب الأهواء والمحسوبيّة، وتعتمد في المقام الأول علي الأقدمية دون النظر إلي الجهد المبذول والتي لا تسيّر أحياناً وفق قواعد محددة ومعايير واضحة وثابتة.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "اشعر بالقلق والخوف تجاه مستقبلي الوظيفي" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث يشعر (٤٩%) بالقلق والخوف تجاه مستقبلهم الوظيفي، في حين أن (٢٥,٥%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي ضعف سلم الرواتب والترقيات وضغط العمل وزيادة أعبائه، كما أن الوصف الوظيفي قد يكون غير متوائم مع مهارات وخبرات الإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي، مع عدم وجود امتيازات يتم الحصول عليها نتيجة العمل، مع توتر العلاقة أحياناً مع المدراء داخل المؤسسة.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "تتوافق المهام الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين مع ساعات العمل بالمؤسسة" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث يري (١٥,٦%) أن المهام الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين تتوافق مع ساعات العمل بالمؤسسة في حين أن (٤٩%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي زيادة الأعباء الوظيفية الملقاة علي عاتق الإخصائيين الاجتماعيين داخل مؤسسات الدفاع الاجتماعي مع غياب العدالة في توزيع الأعباء الادارية.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "الوظيفة التي اقوم بها في المؤسسة ذات جانب من التحدي تدفعني إلي الابداع" جاءت

استجاباتهم علي النحو التالي: حيث يري (١٧,٦%) أن الوظيفة التي يقومون بها داخل المؤسسة تدفعهم إلي الابداع، في حين أن (٤٩%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي أن أغلب الأعمال التي يقوم بها الإخصائيين الاجتماعيين لا تشكل درجة عالية من التحدي لهم ولقدراتهم كون العمل في أغلبه روتيني ونمطي ومرتبطة بنصوص لوائح وقوانين.

### جدول (١٠)

يوضح استجابات مجتمع البحث نحو بناء القدرات وتحقيق الذات المهنية

للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي ن=٥١

م	العبارات	الاستجابات			القوة المعيارية	المتوسط	الترتيب	مستوى الموافقة
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق				
١	بيئة العمل مشجعة على النمو والتعلم الذاتي.	١٤	١٠	٢٧	٨٩	١,٧٤	٧	متوسط
		%٢٧,٥	%١٩,٥	%٥٣				
٢	تساعد برامج التدريب على تطوير قدرات الإخصائيين الاجتماعيين المهنية داخل المؤسسة.	١٥	١٧	١٩	٩٨	١,٩٢	٥	متوسط
		%٢٩,٤	%٣٣,٣	%٣٧,٣				
٣	يخضع جميع الإخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة لبرامج تدريب من ذات مستوى واحد.	٨	١٧	٢٦	٨٤	١,٦٤	٨	ضعيف
		%١٥,٦	%٣٣,٤	%٥١				



العدد التاسع والعشرون [يونيو ٢٠٢٢م]

٤	تحدث أساليب التدريب بما يتماشى مع متطلبات العصر.	٩	٢٥	١٧	٩٤	١,٨٤	٦	متوسط
		%١٧,٦	%٤٩	%٣٣,٤				
٥	يتوافر منح دراسية مجانية للإخصائيين الاجتماعيين.	٦	١٦	٢٩	٧٩	١,٥٤	٩	ضعيف
		%١١,٧	%٣١,٣	%٥٧				
٦	أطلع على الاتجاهات النظرية المعاصرة في الممارسة المهنية داخل المؤسسة.	١١	٢٦	١٤	٩٩	١,٩٤	٤	متوسط
		%٢١,٥	%٥١	%٢٧,٥				
٧	استطيع استخدام الأساليب المهنية التي تساعد على تحسين أدائي المهني.	١٧	٢٢	١٢	١٠٧	٢,٠٩	٣	متوسط
		%٣٣,٤	%٤٣,١	%٢٣,٥				
٨	اسعى لمعرفة نتائج البحوث التي أجريت في مجال عملي.	١٩	١٩	١٣	١٠٨	٢,٠٩	٣	متوسط
		%٣٧,٣	%٣٧,٣	%٢٥,٤				
٩	استخدم أساليب الممارسة المهنية الحديثة وفقا لظروف المجتمع.	٢٥	١٧	٩	١١٨	٢,٣١	١	متوسط
		%٤٩	%٣٣,٤	%١٧,٦				
١٠	استطيع الحصول بسهولة على كافة المعلومات والبيانات المرتبطة بمجال عملي.	١٩	١٦	١٦	١٠٥	٢	٢	متوسط
		%٣٧,٤	%٣١,٣	%٣١,٣				

يتضح من الجدول (١٠) والذي يوضح استجابات مجتمع البحث نحو بناء القدرات وتحقيق الذات المهنية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي ما يلي:

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "أسعي لمعرفة نتائج البحوث التي أجريت في مجال عملي" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث أوضح (٣٧,٣%) أنهم يسعون لمعرفة نتائج البحوث التي أجريت في مجال عملهم، في حين أن (٢٥,٤%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي أن رؤية الإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي إلي الوظيفة التي يعملونها داخل هذه المؤسسات لا تتيح لهم المجال لتطوير قدراتهم الكامنة بالإضافة إلي قلة الإمكانيات المادية المتاحة وقلة الوعي بأهمية نتائج البحوث في مجال الدفاع الاجتماعي مع القصور الشديد في توجيه وإرشاد المسؤولين بأهمية نتائج هذه البحوث في تنمية الإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي مهنيًا وأكاديمياً.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "يخضع جميع الإخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة لبرامج تدريب من ذات مستوي واحد" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث بين (١٥,٦%) أن جميع الإخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة يخضعون لبرامج تدريب من ذات مستوي واحد، في حين أن (٥١%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي اختلاف الدرجة الوظيفية ودخول الأهواء والمحسوبية عند الاعلان عن هذه الدورات التدريبية.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "يتوافر منح دراسية مجانية للإخصائيين الاجتماعيين" جاءت استجاباتهم علي النحو

التالي: حيث يري (١١,٧٪) أنه يتوافر منح دراسية مجانية، في حين أن (٥٧٪) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي ضعف الموارد المادية المتاحة وغياب التنسيق بين مؤسسات الدفاع الاجتماعي وإدارة البعثات والمنح مع عدم الاعلان عن المنح الدراسية إن وجدت إلا بعد الانتهاء من التقديم بها.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "بيئة العمل مشجعة علي النمو والتعلم الذاتي" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث يري (٢٧,٥٪) أن بيئة العمل تشجع علي النمو والتعلم الذاتي، في حين أن (٥٣٪) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي زيادة الاعباء الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي والتزام المؤسسات باللوائح والقوانين والتشريعات المنظمة لمسيرة العمل.

### جدول (١١)

يوضح استجابات مجتمع البحث نحو العلاقات الاجتماعية للإخصائيين

الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي ن = ٥١

مستوى الموافقة	الترتيب	المتوسط	القوة المعيارية	الاستجابات			العبارات	م
				غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق		
متوسط	٧	١,٧٤	٨٩	٢٦	١٢	١٣	تساعد إدارة المؤسسة علي زيادة الترابط الاجتماعي بين أعضاء فريق العمل.	١
				%٥١	%٢٣,٥	%٢٥,٥		

متطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي

٢	تمتيز بيئة العمل بالمؤسسة بانخفاض مستوي الصراع بين أعضاء فريق العمل.	١٥	١١	٢٥	٩٢	١,٨٠	٥	متوسط
		%٢٩,٤	%٢١,٦	%٤٩				
٣	أعمل ضمن فريق يتسم بروح التعاون.	١٤	١٥	٢٢	٩٤	١,٨٠	م٥	متوسط
		%٢٧,٥	%٢٩,٤	%٤٣,١				
٤	وضوح قنوات الاتصال بين أعضاء فريق العمل بالمؤسسة.	٢٤	١٦	١١	١١٥	٢,٢٥	١	متوسط
		%٤٧,٢	%٣١,٢	%٢١,٦				
٥	اسعى لأكون حلقة الاتصال بين أعضاء الفريق داخل المؤسسة.	١٢	١٧	٢٢	٩٢	١,٨٠	م٥	متوسط
		%٢٣,٥	%٣٣,٤	%٤٣,١				
٦	يهتم رئيسي في العمل بالجوانب الإنسانية في التعامل مع الفريق.	٢٠	١٥	١٦	١٠٦	٢,٠٧	٣	متوسط
		%٣٩,٣	%٢٩,٤	%٣١,٣				
٧	تسود ثقافة العمل الجماعي داخل المؤسسة.	١٢	١٥	٢٤	٩٠	١,٧٦	٦	متوسط
		%٢٣,٥	%٢٩,٤	%٤٧,١				
٨	توجد خطه لتعزيز ثقافة العمل الفريقي داخل المؤسسة.	١٠	١٧	٢٤	٨٨	١,٧٦	م٦	متوسط
		%١٩,٥	%٣٣,٤	%٤٧,١				
٩	احرص على تعريف فريق العمل بدوري داخل المؤسسة.	٢١	١٥	١٥	١٠٨	٢,١١	٢	متوسط
		%٤١,٢	%٢٩,٤	%٢٩,٤				
١٠	يقوم أعضاء الفريق بتدعيمي في مجال عملي.	١٠	٢٥	١٦	٩٦	١,٨٨	٤	متوسط
		%١٩,٦	%٤٩,١	%٣١,٣				

من الجدول (١١) والذي يوضح استجابات مجتمع البحث نحو العلاقات الاجتماعية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي ما يلي:

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "وضح قنوات الاتصال بين أعضاء فريق العمل داخل المؤسسة" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث أوضح (٤٧,٢%) ووضح قنوات الاتصال بين أعضاء فريق العمل داخل المؤسسة، في حين أن (٢١,٦%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي تحسين الأداء الوظيفي لفريق العمل لتقديم الخدمات بجودة عالية لضمان الحفاظ علي صورة المؤسسة أمام نزلائها وبقائها.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "أعمل ضمن فريق يتسم بروح التعاون" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث أشار (٢٧,٥%) أنهم يعملون ضمن فريق عمل يتسم بروح التعاون، في حين أن (٤٣,٦%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي كثرة الصراعات بين أعضاء فريق العمل نتيجة لتضارب المصالح مع غياب الشفافية في صناعة بعض القرارات وعدم توافر المعلومات الصحيحة.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدي موافقتهم علي العبارة "تسود ثقافة العمل الجماعي داخل المؤسسة" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث يري (٢٣,٥%) أن ثقافة العمل الجماعي تسود داخل المؤسسة، في حين أن (٤٧,١%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي ضعف التعاون والمشاركة بين أعضاء فريق العمل داخل المؤسسة لتعارض المصالح وضعف العلاقات الانسانية فيما بينهم نتيجة لقلّة المشاركة في الأنشطة الاجتماعية وغياب العلاقات الاجتماعية الانسانية.

- حينما سئل مجتمع البحث عن مدى موافقتهم علي العبارة "تساعد إدارة المؤسسة علي زيادة الترابط الاجتماعي بين أعضاء الفريق" جاءت استجاباتهم علي النحو التالي: حيث يري (٢٥,٥%) أن المؤسسة تساعد علي زيادة الترابط الاجتماعي بين أعضاء الفريق، في حين أن (٥١%) يرون عكس ذلك، ويرجع ذلك إلي غياب المناخ الذي يتسم بالترابط الاجتماعي بين أعضاء الفريق نتيجة لعدم وجود الأنشطة التي تساعد علي تعزيز الترابط الاجتماعي.

ثالثاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج البحث بالنسبة لمعوقات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

### جدول (١٢)

يوضح استجابات مجتمع البحث نحو معوقات تحقيق جودة الحياة الوظيفية

للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي ن=٥١

م	العبارات	الاستجابات			القوة المعيارية	المتوسط	الترتيب	مستوى الموافقة
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق				
١	اعتقاد الإدارة بأن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المؤسسة كافية ومرضية ولا حاجة لبذل جهود إضافية في ذلك.	٢٦	١٣	١٢	١١٦	٣	متوسط	
		%٥١	%٢٥,٤	%٢٣,٦				
٢	عدم رغبة المدراء مشاركة الإخصائيين الاجتماعيين في عمليات اتخاذ القرار.	٢٥	١٤	١٢	١١٥	٣م	متوسط	
		%٤٩	%٢٧,٥	%٢٣,٥				

العدد التاسع والعشرون [يونيو ٢٠٢٢م]

متوسط	٢	٢,٢٩	١١٧	١١	١٤	٢٦	رفض المدراء التخلي عن جزء من صلاحيتهم للإخصائيين الاجتماعيين.	٣
				%٢١,٥	%٢٧,٥	%٥١		
متوسط	٤	٢,١٩	١١٢	١٠	٢١	٢٠	اعتقاد الإدارة بأن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية مكلفة وتفوق قدرة المؤسسة.	٤
				%١٩,٥	%٤١,٢	%٣٩,٣		
متوسط	٦	١,٩٦	١٠٠	٢٠	١٣	١٨	انعدام الثقة بين العاملين والمؤسسة.	٥
				%٣٩,٢	%٢٥,٤	%٣٥,٤		
متوسط	٣م	٢,٢٧	١١٣	١٢	١٦	٢٣	عدم قدرة بعض الإخصائيين الاجتماعيين على التوازن والتوفيق بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.	٦
				%٢٣,٣	%٣١,٣	%٤٥,٤		
متوسط	٢م	٢,٢٩	١١٩	١٠	١٤	٢٧	غياب الحوافز التي تولد الرغبة في التعلم.	٧
				%١٩,٥	%٢٧,٥	%٥٣		
ضعيف	٧	١,٦٤	٨٤	٢٩	١١	١١	ضعف روح التعاون بين فريق العمل بالمؤسسة.	٨
				%٥٧	%٢١,٥	%٢١,٥		
متوسط	٤م	٢,١٩	١٠٨	١٣	١٩	١٩	قلة اهتمام الإخصائي الاجتماعي بتنمية معارفه المهنية.	٩
				%٢٥,٤	%٣٧,٣	%٣٧,٣		
متوسط	٢م	٢,٢٩	١١٨	١١	١٣	٢٧	صعوبة تطبيق مبدأ الشفافية في توزيع المكافآت.	١٠
				%٢١,٥	%٢٥,٥	%٥٣		

متطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي

متوسط	١	٢,٤٥	١٢٥	٩	١٠	٣٢	نظام الترقية لا يتماشى مع قدرات الإخصائيين الاجتماعيين داخل المؤسسة.	١١
				%١٧,٦	%١٩,٦	%٦٢,٨		
متوسط	م٢	٢,٢٩	١١٨	١٠	١٥	٢٦	قلة المنح الدراسية المجانية للإخصائيين الاجتماعيين.	١٢
				%١٩,٦	%٢٩,٤	%٥١		
متوسط	٥	٢	١٠٢	١٥	٢١	١٥	غموض نظام التأمينات والمعاشات للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.	١٣
				%٢٩,٤	%٤١,٢	%٢٩,٤		
متوسط	م٦	١,٩٦	١٠١	١٦	٢٠	١٥	عدم إتاحة الفرصة للإخصائيين الاجتماعيين للتعبير عن آرائهم داخل المؤسسة.	١٤
				%٣١,٣	%٣٩,٣	%٢٩,٤		
متوسط	م٤	٢,١٩	١٠٦	١١	٢٥	١٥	صعوبة توفير دورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات.	١٥
				%٢١,٦	%٤٩	%٢٩,٤		

من الجدول (١٢) والذي يوضح استجابات مجتمع البحث نحو معوقات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي، وبناءا علي استجابات أفراد عينة البحث جاءت المعوقات حسب الأهمية كما يلي:

١. نظام الترقية لا يتماشى مع قدرات الإخصائيين الاجتماعيين.



٢. غياب الحوافز التي تولد الرغبة في التعلم.
٣. رفض المدراء التخلي عن جزء من صلاحياتهم للإخصائيين الاجتماعيين.
٤. صعوبة تطبيق مبدأ الشفافية في توزيع المكافآت.
٥. قلة المنح الدراسية للإخصائيين الاجتماعيين.
٦. اعتقاد الإدارة بأن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المؤسسة كافية ومرضية.
٧. عدم رغبة المدراء مشاركة الإخصائيين الاجتماعيين في عمليات صنع القرار.
٨. عدم قدرة بعض الإخصائيين الاجتماعيين علي التوازن والتوفيق بين الحياة الشخصية والوظيفية.
٩. اعتقاد الإدارة بأن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية مكلفة وتقوم قدرة المؤسسة.
١٠. قلة اهتمام الإخصائي الاجتماعي بتتمية معارفه الفنية.
١١. صعوبة توفير دورات تدريبية علي استخدام تكنولوجيا المعلومات.
١٢. غموض نظام التأمينات والمعاشات للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
١٣. انعدام الثقة بين العاملين والمؤسسة.
١٤. عدم اتاحة الفرصة للإخصائيين الاجتماعيين للتعبير عن آرائهم داخل المؤسسة.

١٥. ضعف روح التعاون بين فريق العمل بالمؤسسة.

### النتائج العامة للبحث:

أولاً: النتائج الخاصة بأبعاد ومحاور البحث:

١- النتائج الخاصة بوصف الخصائص الديموغرافية لمجتمع البحث:

جاءت النتائج الخاصة بتصنيف مجتمع البحث علي النحو التالي:

- كشفت نتائج البحث أن تصنيف مجتمع البحث من حيث النوع (ذكر وأنثي) أن نسبة الذكور تمثل (٥٢,٩%) بينما تمثل نسبة الاناث (٤٧,١%) ويرجع ذلك إلي طبيعة ونوع المؤسسة.
- كشفت نتائج البحث أن تصنيف مجتمع البحث من حيث الفئة العمرية، أن نسبة (٢٥ إلي أقل من ٣٥) تمثل (٤٩%)، وفئة (٣٥ إلي أقل من ٤٥) تمثل (٤٣,٣%)، وفئة (٤٥ إلي أقل من ٥٥) تمثل (١١,٨%)، وفئة (٥٥ فأكثر) تمثل (٥,٩%) وقد يرجع ذلك إلي الاعتماد بشكل كبير داخل مؤسسات الدفاع الاجتماعي علي فئة الشباب لكون حركة الشباب تكون أسهل من غيرهم.
- كشفت نتائج البحث أن تصنيف البحث من حيث المؤهل الدراسي، أن نسبة حملة بكالوريوس خدمة اجتماعية تمثل (٧٦,٥%)، وحملة ليسانس اجتماع تمثل (١٥,٧%)، وحملة الماجستير تمثل (٥,٩%)، وحملة الدكتوراه تمثل (١,٩%) وقد يرجع ذلك إلي سياسات التوظيف المتبعة من قبل مؤسسات الدفاع الاجتماعي.
- كشفت نتائج البحث أن تصنيف البحث من حيث مدة الخبرة بمجال الدفاع الاجتماعي أن نسبة من هو أقل من خمس سنوات تمثل (٣١,٤%)، ومن

خمس سنوات إلي أقل من عشر سنوات تمثل (١٧,٦٪)، و من عشر سنوات إلي أقل من خمسة عشر سنة تمثل (١٥,٧٪)، ومن خمسة عشر سنة إلي أقل من عشرين سنة تمثل (٢٥,٥٪)، ومن عشرين عاماً فأكثر تمثل (٩,٨٪) ويرجع ذلك إلي سنوات العمل بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

- كشفت نتائج البحث أن تصنيف البحث من حيث الحصول علي الدورات التدريبية أن نسبة من حصلوا علي دورات تدريبية (٥٨,٨٪)، بينما نسبة لم يحصلوا علي دورات تدريبية (٤١,٢٪) وقد يرجع ذلك إلي قلة الدورات التي تقدم للإخصائين الاجتماعيين في مجال مؤسسات الدفاع الاجتماعي أو لدخول الأهواء الشخصية والمحسوبية عند الاعلان عن هذه الدورات.

٢- النتائج الخاصة بمستوي جودة الحياة الوظيفية للإخصائين الاجتماعيين

بمؤسسات الدفاع الاجتماعي:

أ- ظروف العمل المادية (نظام الأجور والمكافآت) للإخصائين الاجتماعيين

بمؤسسات الدفاع الاجتماعي:

أسفرت نتائج البحث عن مستوي جودة الحياة الوظيفية للإخصائين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي من ناحية ظروف العمل (نظام الأجور والمكافآت) عينة البحث، حيث جاءت نسبة الموافقة (متوسطة) وبمتوسط بلغ (١,٧) كما جاءت أكثر الجوانب تأثيراً في تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي علي الترتيب الآتي:

- الراتب الذي أنقضاه من عملي في المؤسسة يكفيني لتحقيق طموحاتي في الحياة.

- سياسات الوزارة تتيح لي الحصول علي حوافز تتوافق مع انجازاتي.
- الراتب الذي أتقاضاه يشجعني علي العمل.
- المكافآت التي تقدم داخل المؤسسة تشبع رغباتي.
- ساعات العمل الإضافية تحقق لي دخلاً مناسباً.
- الراتب الذي أتقاضاه يتماشى مع درجتي الوظيفية.
- ربط الأجر بالتعليم والتدريب المستمر.
- أشعر بالرضا عن الحوافز التي حصلت عليها في المؤسسة.
- تعتمد المؤسسة سياسة مكافأة الإخصائيين الاجتماعيين المتميزين بالحوافز المالية.
- يتسم نظام المكافآت بالمؤسسة بالوضوح والشفافية.

ب- العوامل الصحية والسلامة المهنية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي:

- أسفرت نتائج البحث عن مستوي جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي من العوامل الصحية والسلامة المهنية عينة البحث، حيث جاءت نسبة الموافقة (متوسطة) وبمتوسط بلغ (١,٩) كما جاءت أكثر الجوانب تأثيراً في تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي علي الترتيب الآتي:
- طبيعة تصميم أماكن العمل في المؤسسة تساعد علي توفير السلامة المهنية.
  - بيئة العمل في المؤسسة تساعد في منع الحوادث.

- يوجد نظام للتأمينات والمعاشات للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
  - تتيح المؤسسة للإخصائيين الاجتماعيين خدمات التأمين الصحي التي تلبي احتياجاتهم الصحية.
  - يهتم المسؤولون في المؤسسة بتنفيذ برامج تدريبية تساعد في تحقيق السلامة المهنية للموظفين.
  - تتبنى المؤسسة إجراءات فاعلة تقلل من تعرض الإخصائيين الاجتماعيين للأضرار الصحية.
  - تعمل المؤسسة علي إجراء فحوصات طبية دورية لكل موظف من موظفيها.
  - تشمل الرعاية الصحية الإخصائيين الاجتماعيين وأسرهم.
- ج- النمو الوظيفي (الترقيات) للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي:

- أسفرت نتائج البحث عن مستوى جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي من ناحية النمو الوظيفي (الترقيات) عينة البحث، حيث جاءت نسبة الموافقة (متوسطة) وبمتوسط بلغ (١,٨) كما جاءت أكثر الجوانب تأثيراً في تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي علي الترتيب الآتي:
- أشعر بالقلق والخوف تجاه مستقبلي الوظيفي.
  - يوجد فرص مستقبلية متاحة للتقدم الوظيفي.

- تتسم شروط ومعايير الترقية بالموضوعية والوضوح.
- تحفزني سياسات العمل في المؤسسة علي تطوير قدراتي للترقية.
- تعتبر أنظمة الترقى والتقدم الوظيفي ملائمة لعملي.
- تمنح الترقيات الاستثنائية علي أساس كفاءة الأداء للعاملين.
- الوظيفة التي أقوم بها في المؤسسة ذات جانب من التحدي تدفعني إلي الابداع.
- إتاحة الفرصة للإخصائيين الاجتماعيين لتولي مناصب قيادية.
- يرتبط نظام الترقية بالأداء والانجاز في العمل.
- تتوافق المهام الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين مع ساعات العمل بالمؤسسة.

#### د- بناء القدرات وتحقيق الذات المهنية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات

##### الدفاع الاجتماعي:

- أسفرت نتائج البحث عن مستوى جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي من ناحية بناء القدرات وتحقيق الذات المهنية عينة البحث، حيث جاءت نسبة الموافقة (متوسطة) وبمتوسط بلغ (١,٩) كما جاءت أكثر الجوانب تأثيراً في تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي علي الترتيب الآتي:
- استخدم أساليب الممارسة المهنية الحديثة وفقاً لظروف المجتمع.
  - أسعي لمعرفة نتائج البحوث التي أجريت في مجال عملي.
  - أستطيع استخدام الأساليب المهنية التي تساعد علي تحسين أدائي المهني.

- أستطيع الحصول بسهولة علي كافة المعلومات والبيانات المرتبطة بمجال عملي.
- اطلع علي الاتجاهات النظرية المعاصرة في الممارسة المهنية داخل المؤسسة.
- تساعد برامج التدريب علي تطوير قدرات الإخصائيين الاجتماعيين المهنية داخل المؤسسة.
- تحديث أساليب التدريب بما يتماشى مع متطلبات العصر.
- بيئة العمل مشجعة علي النمو والتعلم الذاتي.
- يخضع جميع الإخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة لبرامج تدريب من ذات مستوى واحد.
- يتوفر منح دراسية مجانية للإخصائيين الاجتماعيين.

هـ - العلاقات الاجتماعية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي:

- أسفرت نتائج البحث عن مستوى جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي من ناحية العلاقات الاجتماعية عينة البحث، حيث جاءت نسبة الموافقة (متوسطة) وبمتوسط بلغ (١,٩) كما جاءت أكثر الجوانب تأثيراً في تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي علي الترتيب الآتي:
- وضوح قنوات الاتصال بين أعضاء فريق العمل بالمؤسسة.
  - يهتم رئيسي في العمل بالجوانب الإنسانية في التعامل مع الفريق.

- احرص علي تعريف فريق العمل بدوري داخل المؤسسة.
  - تركز سياسة المؤسسة علي بناء بيئة عمل إيجابية تعزز التعاون بين فريق العمل.
  - أعمل ضمن فريق عمل يتسم بروح التعاون.
  - أسعي لكي أكون حلقة الاتصال بين أعضاء الفريق داخل المؤسسة.
  - يقوم أعضاء الفريق بتدعيمي في مجال عملي.
  - تحث المؤسسة الإخصائيين الاجتماعيين علي العمل ضمن أسلوب الفريق التعاوني لتحقيق أهدافها.
  - تسود ثقافة العمل الجماعي داخل المؤسسة.
  - توجد خطة لتعزيز ثقافة العمل الفريقي داخل المؤسسة.
- ٣- النتائج الخاصة بالنسبة لمعوقات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي:
- أسفرت نتائج البحث عن أهم معوقات جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي، حيث جاءت نسبة الموافقة (متوسطة) وبمتوسط بلغ (٢,١) كما جاءت أكثر المعوقات أهمية كما يلي:
- نظام الترقية لا يتماشى مع قدرات الإخصائيين الاجتماعيين.
  - غياب الحوافز التي تولد الرغبة في التعلم.
  - رفض المدراء التخلي عن جزء من صلاحياتهم للإخصائيين الاجتماعيين.



- صعوبة تطبيق مبدأ الشفافية في توزيع المكافآت.
- قلة المنح الدراسية للإخصائيين الاجتماعيين.
- اعتقاد الإدارة بأن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المؤسسة كافية ومرضية.
- عدم رغبة المدراء مشاركة الإخصائيين الاجتماعيين في عمليات صنع القرار.
- عدم قدرة بعض الإخصائيين الاجتماعيين علي التوازن والتوفيق بين الحياة الشخصية والوظيفية.
- اعتقاد الإدارة بأن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية مكلفة وتفق قدرة المؤسسة.
- قلة اهتمام الإخصائي الاجتماعي بتنمية معارفه الفنية.
- صعوبة توفير دورات تدريبية علي استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- غموض نظام التأمينات والمعاشات للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
- انعدام الثقة بين العاملين والمؤسسة.
- عدم اتاحة الفرصة للإخصائيين الاجتماعيين للتعبير عن آرائهم داخل المؤسسة.
- ضعف روح التعاون بين فريق العمل بالمؤسسة.

ثانياً: الرؤية المستقبلية لتحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين  
بمؤسسات الدفاع الاجتماعي:

حاول البحث في هذا الجزء التوصل إلي رؤية مستقبلية تساهم في وضع متطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي معتمداً علي المضامين النظرية ونتائج البحث الميداني ويمكن طرح هذه الرؤية من خلال الآتي:

١- الهدف الاستراتيجي والأهداف الفرعية للرؤية المستقبلية.

يكمن الهدف الاستراتيجي لهذا الاطار في التوصل إلي مجموعة من المتطلبات التي تساعد في تحقيق جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

٢- الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الرؤية المستقبلية

أ. مستخلصات نتائج الدراسات السابقة.

ب. مضامين المحتوى النظري التي اشتملت علي جوانب المصادر الأساسية التي تشمل جودة الحياة الوظيفية.

ج. تحليل نتائج البحث الحالي.

٣- المسلمات الأساسية التي تقوم عليها الرؤية المستقبلية

أ. عدم مرونة نظام الأجور والمكافآت بتطور الظروف الاقتصادية في المجتمع.

ب. عدم وجود نظم فعالة لترقي الإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

ج. انخفاض درجة الولاء والانتماء الوظيفي للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

د. عدم حداثة النظم والأساليب المهنية التي يستخدمها الإخصائيون الاجتماعيون بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

٤- الفلسفة التي تقوم عليها الرؤية المستقبلية والفئة المستهدفة

الإخصائيون الاجتماعيون بمؤسسات الدفاع الاجتماعي من خلال وضع متطلبات تستهدف تحقيق جودة الحياة الوظيفية لهم.

٥- المحاور الاستراتيجية للعمل التنفيذي في الرؤية المستقبلية

أ. ظروف العمل المادية (نظام الأجور والمكافآت):

- ربط الأجر بالتدريب والتعليم المستمر.
- ارتباط مكافآت الإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي بجودة الأداء.
- أن تكون المكافآت مشبعة لاحتياجات الإخصائيين الاجتماعيين الشخصية.
- العدالة في توزيع المكافآت بين جميع العاملين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
- ضرورة بناء نظام فعال وواضح لتقييم أداء العاملين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
- تخصيص حوافز مالية ومعنوية لأصحاب الأداء المتميز.

- ضرورة أن يتماشى الراتب الوظيفي مع الدرجة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين.
- ضرورة أن تتسم أنظمة المكافآت بمؤسسات الدفاع الاجتماعي بالشفافية والوضوح.
- ب. العوامل الصحية والسلامة المهنية:
  - مشاركة الإخصائيين الاجتماعيين في وضع البرامج الخاصة بالأمن والسلامة المهنية.
  - إعداد برامج تدريب متميزة تختص بالسلامة والصحة المهنية.
  - تنفيذ برامج وهياكل تتضمن تحديد المخاطر التي تهدد الصحة والسلامة المهنية.
  - تطوير نظام التأمينات والمعاشات الخاصة بالإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
  - تعزيز خدمات التأمين الصحي للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي وأسرههم.
  - توسيع نطاق الرعاية الصحية ليشمل أكثر من مؤسسة علاجية.
  - إيجاد أنظمة وقائية وحماية مختلفة داخل مؤسسات الدفاع الاجتماعي.
  - توفير بيئة عمل صحية وآمنة تلبى شروط السلامة والصحة المهنية بالمؤسسة.

ج. النمو الوظيفي (الترقيات):

- منح الترقيات الوظيفية علي أساس الكفاءة والمهنية في الأداء بعدالة وإنصاف.
- تعديل نظام تقييم الأداء بأن يكون مراعيًا لمبدأ الشفافية.
- تتبني مؤسسات الدفاع الاجتماعي سياسة واضحة تقوم علي تشجيع الإخصائيين الاجتماعيين علي استخدام واستغلال أوقاتهم من أجل التطوير المهني.
- تعديل اللوائح الخاصة بترقيات الإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
- إتاحة الفرصة للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي بتولي مناصب إدارية.
- منح فرص الترقية علي أسس وقواعد واضحة.
- توافق المهام الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي مع ساعات العمل.
- د- بناء القدرات وتحقيق الذات المهنية:
- توفير البرامج التدريبية لدعم وتطوير الإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
- ضرورة توفير منح دراسية للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

- توصيف دور مهني للإخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
- توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة لإنجاز العمل.
- تحديث أساليب التدريب بما يتماشى مع متطلبات العصر.
- امداد الإخصائيين الاجتماعيين بكافة المعلومات والمهارات والمعارف المرتبطة ببيئة العمل في مجال الدفاع الاجتماعي.
- تحديد أنسب أساليب الممارسة المهنية الملائمة للعمل في مجال الدفاع الاجتماعي.
- هـ - العلاقات الاجتماعية:
  - ضرورة التعاون بين الإخصائيين الاجتماعيين وفريق العمل بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
  - تعزيز روح الألفة والمودة بين الإخصائيين الاجتماعيين وفريق العمل.
  - نشر ثقافة العمل الجماعي داخل مؤسسات الدفاع الاجتماعي.
  - وضع خطة لتعزيز العمل الفريقي بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
  - بناء شبكة علاقات اجتماعية بين أعضاء فريق العمل بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
  - توفير مناخ عمل يتسم بالثقة والأمان المتبادل بين جميع أعضاء فريق العمل بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
  - إنشاء منتديات اجتماعية خاصة بالعاملين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.

٦- المؤسسات المشاركة في تنفيذ الرؤية المستقبلية:

- أ. وزارة التضامن الاجتماعي.
- ب. معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية.
- ج. الخبراء والاستشاريون في مجال الدفاع الاجتماعي.
- د. نقابة المهن الاجتماعية.

٧- الاستراتيجيات المستخدمة في الرؤية المستقبلية:

- أ. استراتيجية إعادة البناء المعرفي.
- ب. استراتيجية التنمية.
- ج. استراتيجية المشاركة.
- د. استراتيجية التعاون.
- هـ. استراتيجية التفاعل.
- و. استراتيجية الإقناع.

٨- الأدوار المستخدمة في الرؤية المستقبلية:

- أ. دور المخطط.
- ب. دور المرشد.
- ج. دور المنسق.
- د. دور المنمي.
- هـ. دور المساعد.
- و. دور المعلم.

## المراجع

أ) المراجع العربية:

١. إبراهيم، حسن خميس (٢٠٠٣م)، العلاقة بين المهنيين وغير المهنيين وتأثيرها على تحقيق أهداف مؤسسات رعاية الأحداث، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
٢. أبو النصر، محمد زكي (٢٠٠٨م)، لباقة التصميم المنهجي للبحث الاجتماعي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
٣. أحمد، فروج ؛ ياسين، شعشوعة (٢٠١٩م)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجيلاى بونعامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
٤. أحمد، منال عيد (٢٠٠٦م)، دراسة تحليلية لمهارات الإخصائي الاجتماعي في استخدام برامج العمل مع الجماعات بالمؤسسات الإيوائية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
٥. أسعد، راجي وآخرون (٢٠٠٩م)، جودة العمل في مصر نحو مؤشر إحصائي لقياس نوعية العمل، سلسلة أوراق بحثية، المجلس القومي للسكان، الإصدار السابع.
٦. إسماعيل، ماضي خليل (٢٠١٤م)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس.
٧. البربري، مروان حسن (٢٠١٦م)، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج



الفني، أكاديمية الادارة والعلوم السياسية للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة.

٨. البياري، سمر سعيد (٢٠١٨م)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها علي الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، الجامعة الإسلامية بغزة.

٩. الجمل، محمد حسنى محمد (٢٠٢٠م)، التدخل المهني بطريقة تنظيم المجتمع لتحقيق الإبداع التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للأحداث، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الأزهر، كلية التربية.

١٠. الشنطي، نهاد عبد الرحمن (٢٠١٦م)، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الادارة والعلوم السياسية للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة.

١١. الشيخ، حسنة مالك سالم (٢٠١٨م)، استخدام نموذج التغيير المخطط لتدعيم العمل الفريقي بمؤسسات رعاية الأحداث، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الأزهر، كلية التربية.

١٢. الصديقي، سلوى عثمان؛ وآخرون (٢٠٠٢م)، انحراف الصغار وجرائم الكبار، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

١٣. العمرى، محمد بن سعيد؛ واليافي، رندة سلامة (٢٠١٧م)، أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام، دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية فى إدارة الأعمال، المجلد الثالث عشر، العدد الأول.

١٤. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (٢٠٠٤م)، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، المجلد السادس والعشرون، جامعة الزقازيق، كلية التجارة.
١٥. بتصرف: السالم، مؤيد سعيد (٢٠٠٩م)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، الأردن، عمان، إثراء للتوزيع والنشر.
١٦. بتصرف: السراج، آلاء عبد الله رجب (٢٠١٧م)، القيادة الاستراتيجية واثرها في تحسين جودة الحياة الوظيفية "دراسة ميدانية على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر بغزة.
١٧. بتصرف: عوض، حسن منصور السيد (٢٠١٢م)، الإطار الفكري والفلسفي لجودة الحياة الوظيفية، المجلة العلمية لكلية التجارة، المجلد الثالث، العدد الأول، جامعة قناة السويس، كلية التجارة بالإسماعيلية.
١٨. بحيري، خالد السيد حسانين (٢٠١٨م)، بناء قدرات الإخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأحداث في ضوء التغيرات المجتمعية الحديثة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الأزهر، كلية التربية.
١٩. بن شيملان، عبد الوهاب بن شياب (٢٠١٩م)، كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين، المجلة العربية للإدارة، المجلد التاسع والثلاثون.
٢٠. جاد الرب، سيد محمد (٢٠٠٤م)، إدارة الموارد البشرية، السويس، مطبعة العشري.
٢١. جاد الرب، سيد محمد (٢٠٠٨م)، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، القاهرة، دار النهضة العربية.

٢٢. جاد الرب، سيد محمد (٢٠٠٩م)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، القاهرة، مكتبة الأكاديمية.
٢٣. جاد الرب، سيد محمد (٢٠٠٩م)، موضوعات إدارية متقدمة وتطبيقاتها في منظمات الأعمال الدولية، دار الكتب المصرية، القاهرة.
٢٤. جاد الرب، سيد محمد، إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي: استراتيجيات التطوير ومناهج التحسين، بدون ناشر، بدون سنة نشر.
٢٥. جودة، رأفت (٢٠١٢م)، جودة حياة العمل في المؤسسات، ورقة عمل، جامعة القدس المفتوحة، نابلس، فلسطين.
٢٦. حبيب، جمال شحاته؛ والعربي، أميرة عبد العزيز (٢٠١١م)، الشرطة المجتمعية والدفاع الاجتماعي، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
٢٧. خاطر، عبد النبي أحمد (٢٠١٩م)، الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي "أساسيات وتطبيقات"، القاهرة، دار النور للإسلام للطباعة والتصميمات.
٢٨. خليل، ماضي (٢٠١٦م)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، جامعة قناة السويس.
٢٩. ربيع، شيماء حسين (٢٠١٥م)، متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للإخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي بمدينة الفيوم، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية.

٣٠. زناني، أمل محسوب (٢٠١٣م)، جودة حياة العمل معلمي الحلقة الأولى من التعليم الأساسي بمصر في ضوء متطلبات الجودة والاعتماد، مجلة كلية التربية، ٤ (٤١) جامعة عين شمس، كلية التربية.
٣١. زيدان، مصطفى محمد قاسم (٢٠٠٨م)، أزمة الأسرة وعلاقتها بانحراف الأحداث، المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
٣٢. سليمان، خليل إبراهيم (٢٠١٠م)، تقييم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأحداث المنحرفين في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية.
٣٣. عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠١٠م)، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية لمنظمات تنظيم المجتمع، الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الطبعة الأولى.
٣٤. عثمان، محمد عبد السميع (٢٠١٧م)، مناهج البحث الاجتماعي، دار أبو المجد للطباعة، القاهرة.
٣٥. عقون، شراف؛ وبوخدرني، لقمان (٢٠٢٠م)، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة راس المال البشري نظرة عامة، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد الثاني، المجلد الخامس.
٣٦. علام، سحر فاروق (٢٠١٢م)، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، مجلة دراسات عربية وتربوية

في علم النفس، المجلد الحادى عشر، ٤ (٢)، جامعة عين شمس، كلية البنات.

٣٧. عمر، أحمد مختار (٢٠٠٩م)، معجم اللغة العربية المعاصرة، القاهرة، عالم الكتب.

٣٨. فهمى، محمد سيد (٢٠١٣م)، المتطلبات المهنية للعاملين مع الشباب، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

٣٩. قاسم، محمد رفعت (٢٠١٦م)، متطلبات ضمان الجودة والاعتماد في تعليم الخدمة الاجتماعية تجارب محلية ودولية، المؤتمر العلمي التاسع عشر للخدمة الاجتماعية، المجلد الثاني، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

٤٠. قاسم، محمد رفعت؛ وعلي، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٥م)، المنهج العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية (أسس ونماذج تطبيقية)، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.

٤١. محمد، بوديسة (٢٠١٥م)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها علي الرضا المهني لدي أساتذة التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية، إدارة الموارد البشرية.

٤٢. مصطفى، محمد محمود (١٩٩٩م)، التعليم العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مؤسسة نبيل للطباعة والكمبيوتر، الجزء الأول.

٤٣. معوض، ممدوح علام (٢٠٠٨م)، متطلبات تفعيل جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الأزهر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، كلية التربية.

٤٤. منقربوس، نصيف فهمى (٢٠٠٢م)، ممارسة العملية المهنية في العمل مع الجامعات، دراسات وتجارب ميدانية، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

٤٥. نصار، إيمان (٢٠١٣م)، جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال.

٤٦. نصر، إيمان حسن (٢٠١٤م)، تقويم دور الإخصائي الاجتماعي مع فريق العمل في تعديل السلوكيات السلبية للحدث الجانح، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

٤٧. يوسف، أسامة زياد (٢٠١٢م)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال.

#### (ب) المراجع الأجنبية

1. Gifford *et al.*, (2002). The relationship between hospital unit culture and nurses quality of work life, college of Business, University of Colorado at Denver, USA, Journal of Healthcare Management.
2. Aysepiner (2003). Performance obstacles and facilitators, workload, quality of working life, and quality and safety of care among intensive care nurses, University Wisconsin, Madison.
3. John K. Layer *et al.*, (2009). The effect of cognitive demands and perceived quality of work life on human performance in manufacturing environments, international journal of industrial Ergonomics, Vol 39.
4. Behzad Shahbazi *et al.*, (2011). A Survey of relationship between the quality of work life and performance of

Department Chairpersons of Esfahan University and Esfahan Medical Science University, Social and Behavioral Sciences, Vol 30.

5. Oxford English Dictionary: Clarendon Press, 1993.
6. Walton, R. E. (1974). QWL indicators- prospects and problems, studies in Personnel Psychology, 6 (1).
7. Crede Marcus et al., (2007). Job satisfaction as mediator: An Assessment of job satisfactions position within the nomological network, Journal of occupational, organizational psychology, Vol.80, No.03.
8. G.S. Sandhya Nair (2013). " A study on the effect of quality of work life (QWL) on organizational citizenship behavior (OCB) – With Special reference to College Teachers in Thrissur District, Kerala, Integral Review- A Journal of Management, Vol. 6 No. 1, June.
9. Anwar Abd Ella Mejbil, and Others (2013). "The Drivers of Quality of Working Life (QWL): A Critical Review", Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Vol.7, No (10).

