



ملحق؛ العدد: (ديسمبر، ٢٠٢٣)

الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء الأخصائيين الاجتماعيين "دراسة ميدانية على عينة من الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران"

Job satisfaction and its relationship to the performance of social workers

"A field study on a sample of social workers at Najran General Hospital"

إعداد: صالح جابر آل سرار

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران، وذلك من خلال التعرف على واقع رضا الأخصائيين الاجتماعيين، وكذلك التعرف على العوامل التي تحد من رضا الأخصائيين الاجتماعيين، وأيضاً معرفة العوامل التي تؤثر على مستوى أدائهم الوظيفي في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران.

ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تم استخدام منهج المسح الاجتماعي؛ حيث يقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن الظاهرة المدروسة.

ويتكون مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران. ولقد تم أخذ كافة أفراد مجتمع الدراسة المتكون من الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران، والمتمثلة في (مستشفى نجران العام، ومستشفى الملك خالد بنجران)؛ بأسلوب المسح الشامل لكافة الأخصائيين في المستشفيات المذكورين، وتم التوصل إلى استجابة (٥٥) أخصائي وأخصائية بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران. كما تمت الاستعانة بأداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات ومعلومات الدراسة.

ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج؛ أهمها أنّ غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون على مستوى الرضا عن الأجر، وذلك من خلال تمثل الحوافز بالنسبة لي عامل معنوي مهم لزيادة التركيز والاجتهاد في عملي، ويمنحني العائد المالي الذي أحصل عليه من عملي إحساساً بالرضا.

Abstract

Study title: Job satisfaction and its relationship to the performance of social workers

The study aimed to identify the relationship between job satisfaction and the performance of social workers in government hospitals in Najran region, by identifying the reality of social workers' satisfaction, as well as identifying the factors that limit the satisfaction of social workers, and also knowing the factors that affect the level of their job performance in government hospitals. Najran region.

To achieve the objectives of the study; A social survey method was used; Where the researcher collects accurate information about the phenomenon studied.

The study population consists of social workers in government hospitals in Najran region. All members of the study community, consisting of social workers in government hospitals in Najran region, were taken, which are (Najran General Hospital, and King Khalid Hospital in Najran); In a comprehensive survey of all specialists in the two mentioned hospitals, a response was reached (55) specialists in government hospitals in Najran region. The questionnaire was used as a main tool for collecting data and information for the study.

The study reached many results; The most important of them is that the majority of the community members of social workers in government hospitals in the Najran region agree on the level of satisfaction with the wages, through incentives that represent an important moral factor for me to increase focus and diligence in my work, and the financial return that I get from my work gives me a sense of satisfaction. The study also found that the majority of society members agree on the level of satisfaction with work policies and procedures, through the commitment of the different units in the hospital to the approved work procedures and policies, and the hospital procedures and policies are flexible.

١-١ المقدمة:

تعد الخدمة الاجتماعية الطبية مجال من مجالات الخدمة الاجتماعية التي تُحظى بالاهتمام الكبير، لما لها من أهمية ودور في خدمة المرضى وأسراهم، والإسهام في فهم المرض بأبعاده المختلفة، حيث نلاحظ العديد من المهام والأدوار التي يُمكن أن تميز عمل الأخصائي الاجتماعي في هذا المجال، والمتمثلة في مساعدة الفريق الطبي في فهم العوامل الاجتماعية والنفسية والاقتصادية وعلاقتها بالمرض الذي يُعاني منه المريض والعلاج المتبع لذلك^(١)؛ كما تؤدي

(١) عبد المحسن السيف، أدوار ومهام الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي: دراسة ميدانية بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع(٧)، ١٩٩٩م، ص ٢١٨

مهام الأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي، وتعدد الأنساق التي يعمل معها الأخصائي الاجتماعي إلى العديد من الضغوط التي تنشأ من العديد من العوامل فمنها ما يتعلق بالعلاقة بين المؤسسات التي يعمل بها الأخصائيون والأنساق الأخرى في المجتمع، مما يتسبب في الحالة النفسية للأخصائي ورضاه الوظيفي وما يمثله ذلك من ضغط نفسي عليه وعلى أدائه.^(٢)

ويعدُّ الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي أحد دعائم التنمية البشرية، والتي تسهم مع غيرها من المهن والتخصصات في تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية، لذا كان لابدّ من الاهتمام بجانبين رئيسيين أولهما إعداد المهني، وثانيهما نمو الشخصية المهنية في مجال العمل الوظيفي، حيث أنّ الأخصائي الاجتماعي هو المحور الحقيقي الذي تركز عليه الخدمة الاجتماعية في تحقيق أهدافها، وتأكيد فاعليتها، كما أنه يقوم بالدور المهني المطلوب من خلال ممارسته المهنية، ولا تتحقق فعالية الممارسة إلاّ بمستويات مقبولة من الرضا الوظيفي.

ومما سبق نشير إلى أنّ موضوع رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن أدائهم؛ يحتل أهمية بالغة في مختلف المهن التي تتعامل مع الإنسان، فالأعباء المهنية قد تؤثر على قناعاته الوظيفية، وبالتالي أدائه لأدواره بالكفاءة المطلوبة، والرضا الوظيفي انعكاس يعبر عن الآخر.

فالرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي قد يكون سبباً للضغوط التي تواجه الأخصائي الاجتماعي بصورة كبيرة، ويؤثر تلقائياً في أدائه، وفي علاقته بالفريق الطبي والمرضى وأسرهم، وللرضا الوظيفي علاقة بإمكانات عمل الأخصائي والموارد المتوفرة له، إضافةً إلى النظرة الاجتماعية لعمله وما يتحقق له من توقعات وطموحات.^(١)

وتأتي هذه الدراسة للتعرف على العوامل التي ترتبط بالأداء الوظيفي للأخصائي الاجتماعي، وتساهم في تحقيق رضاه، فمنها ما يتعلق بطبيعة العمل نفسه، ومنها ما يتعلق بالنمو المهني، وعليه يمكن القول أنّ الأخصائي الاجتماعي يحتاج إلى الدعم المعرفي كي يتغلب على الضغوط المهنية، وتزداد

(١) عادل رضوان الهوارى، الضغوط المهنية التي تواجه الأخصائي الاجتماعي المدرسي، مجلة التربية، جامعة الأزهر، مصر، مج(١)، ع(١٣٨)، ٢٠٠٨م، ص ٢٣٧.
(٢) إبراهيم عبدالهادي الملجى، الرعاية الطبية والتأهيلية من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٦م، ص ٨٦.

لديه احتمالات الرضا الوظيفي، بل أحياناً تكون القدرة على معرفة كيفية أداء العمل عاملاً فعالاً في الرضا عنه. وكثيراً ما يمثل تنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين أساساً موضوعياً في تحقيق الرضا الوظيفي.

٢-١ مشكلة الدراسة:

يعتبر الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في كافة المجالات المهنية؛ من أهم العوامل المؤدية لتحقيق أهداف العمل، وزيادة الإنتاجية. فالشعور بالرضا لدى الفرد يؤدي إلى توافق نفسي واجتماعي، وهو ما ينعكس بدوره إيجابياً على أداء الفرد، وكما تشير الدراسات إلى أن ارتفاع مؤشر الرضا عن العمل يؤثر إيجاباً للفرد خارج العمل، حيث وُجد أن الأفراد الأكثر رضاً عن العمل يكونوا أكثر رضاً عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم، وأيضاً يكونوا أكثر رضاً عن الحياة بصفة عامة.^(٢)

ومما سبق يتبين للباحث أهمية الرضا الوظيفي وخاصة لدى الأخصائيين الاجتماعيين لحساسية مهنتهم ودورهم الهام، لعلّ مثل هذه الموضوعات تدعو بجدٍ إلى البحث والتقصي والتقويم للموضوعات المرتبطة بمكانة المهنة في المجتمع، وجوانب الممارسة المهنية والقائمين عليها "الأخصائيين الاجتماعيين"، ومدى رضاهم ورغبتهم في العمل وأداء الأدوار المهنية المنوطة بهم. وبناءً على ما سبق تحاول الدراسة الحالية التعرف على مدى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين وما العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا عن مستوى أدائهم الوظيفي والمهني في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران.

وعليه تتمحور مشكلة الدراسة حول التساؤل الرئيس التالي:

ما مدى رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن مستوى أدائهم الوظيفي في مستشفى المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران؟

٣-١ أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في جانبين أساسيين هما:

الأهمية العلمية:

(٢) مجيد مصطفى منصور، *درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين*، مجلة جامعة الأزهر "سلسلة العلوم الإنسانية"، غزة، مج(١٢)، ع(١)، ٢٠١٠م، ص ٧٦٩.

- تكمن أهمية الدراسة في أنها ستزود المكتبة العربية بمرجع مهم يختص بموضوع الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمستشفيات، باعتباره أحد المجالات الرئيسية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

- أهمية موضوع الرضا الوظيفي، وتأثيره الكبير على مستوى أداء الأخصائيين الاجتماعيين وعلى تحقيق الخدمة الاجتماعية الطيبة لأهدافها، وعلى ممارسة الأخصائي الاجتماعي لحياته الشخصية.

الأهمية العملية:

- يؤمل في أن يستفيد المسؤولون بالمستشفيات والمؤسسات الاجتماعية من نتائج هذه الدراسة، إلى جانب أهمية الدراسة بالنسبة للمتخصصين في الخدمة الاجتماعية والقائمين على تنظيم العمل والممارسة المهنية على أرض الميدان.

- وتقدم الدراسة توصيات مقيدة لتحسين بعض الجوانب السلبية التي تؤثر على الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.

٤-١ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

(١) التعرف على واقع رضا الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران.

(٢) التوصل إلى العوامل التي تحد من رضا الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران اكتشاف العوامل التي تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران.

(٣) التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران وفقاً للمتغيرات (الجنس - العمر - الراتب الشهري-سنوات الخبرة).

٥-١ تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ١) ما واقع رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن مستواهم الوظيفي في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران؟.
- ٢) ما هي العوامل التي تحد من رضا الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران؟.
- ٣) ما هي العوامل التي تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران؟.
- ٤) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران وفقاً للمتغيرات (الجنس - العمر - الراتب الشهري - سنوات الخبرة).

٦-١ مفاهيم الدراسة:

١) الرضا الوظيفي:

يمكن الرضا الوظيفي بأنه: " شعور ذاتي إيجابي الذي يحمله الموظف أثناء أدائه لعمله (الرضا العام عن الوظيفة) ويتحقق ذلك بالتوفيق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل، وذلك لإشباع احتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله".^(١)

التعريف الإجرائي: ويُقصد بالرضا الوظيفي في هذه الدراسة؛ مدى تقبل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران؛ لمستوى أدائهم الوظيفي الذي يُمكنهم من أداء عملهم بصورة مرضية.

٢) مفهوم الأخصائي الاجتماعي الطبي:

هو" المتخصص الحاصل على مؤهل عال من إحدى الكليات أو المعاهد العليا المتخصصة في الخدمة الاجتماعية، والذي تم إعداده لهذا العمل نظري، والمدرب تدريباً عملياً على أساليب الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المؤسسات الطبية، بحيث يصبح قادراً على ممارسة عمله ضمن الفريق الطبي بهذه المؤسسة، سواء كانت علاجية أو وقائية".^(١)

(١) سهام بلخير، وحنان عشيط، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسة الجامعية، دراسة حالة جامعة البويرة، رسالة ماجستير قسم علوم التسيير، تخصص: إدارة استراتيجيات، الجزائر، ٢٠١٢م، ص ص ٦ - ٧.
(١) نورة الشيباني، العوامل المؤثرة على أداء العاملين في أقسام الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي، ٢٠٠٧م، ص ٢.

المفهوم الإجرائي: هو الشخص المتخصص في الدراسات الاجتماعية تخصص الخدمة الاجتماعية حاصل على مؤهل علمي البكالوريوس أو الماجستير من جامعة معترف بها يعمل في المجال الصحي والذي يساعد في حلّ مشكلات المرضى من خلال تفعيل دوره في المستشفى مع الفريق الطبي والإدارة والمرضى وأسراهم؛ لكي يستفيد المرضى وأسراهم من الخدمات الطبية والاجتماعية سواء كانت علاجية أو وقائية.

(٣) الأداء الوظيفي:

يُشير مفهوم الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهود، فالجهود يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيُقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.^(١)

كما يعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يُشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكوّنة لوظيفة الفرد".^(٣)

ويعرّف الأداء الوظيفي أيضاً بأنه: " جهود مهنية يقوم بها الفرد، تهدف هذه الجهود المهنية إلى إحداث دعم للقيم، ويتضمن الأداء الوظيفي مجموعة من المراحل والعمليات المخطّطة واستراتيجيات وأدوات ملائمة وضرورة وجود أداة لتقييم الأداء الوظيفي".^(١)

مفهوم الأداء الوظيفي:(إجرائياً)

مجموعة الجهود الوظيفية التي يقوم بها الاخصائي الاجتماعي في إطار مسؤولياته المهنية والوظيفية في إطار المستشفى التي يعمل بها كالمهارات المهنية مثل مهارة التسجيل ومهارة كتابة التقارير ومهارة التعاون مع الفريق الطبي ومهارات العمل التطوعي ومهارات التنسيق لتكوين العمل الجماعي

(١) إيهاب عبد الخالق محمد، العلاقة بين مهارات الأداء المهني وتحقيق الرضا الوظيفي لأخصائيي خدمة الفرد بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، مجلة الخدمة الاجتماعية، ج(١)، ع(٦١)، مصر: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ٢٠١٩م، ص ٢٠٩.
(٢) محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، ٢٠٠٤م، ص ٢١٩.
(٣) نور هان فهمي، القيم الدينية للشباب من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٠م، ص ٢٨.

ومهارة اكتساب رضا المريض لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران.

- يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية في منظمات الأعمال.

- يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين.

- يعمل الأداء على مساعدة المسؤولين في إيجاد نظم ترقيات ومكافآت وأجور وحوافز تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة في المنظمة، والعمل على إصلاح تلك النظم في حال اكتشاف تأثير هذه النظم على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

يساعد الأداء الوظيفي الفعال في تحقيق أهداف المنظمة ومدى إشباع حاجات الفرد وأهدافه.

الأداء المهني في الخدمة الاجتماعية:

يُقصد بالأداء المهني في الخدمة الاجتماعية قيام الإخصائي الاجتماعي بدوره المهني ومسؤولياته المهنية والوظيفية في إطار المؤسسة التي يصل بها، معتمداً على معارف الخدمة الاجتماعية والمهارات والاتجاهات المهنية التي اكتسبها من خلال إعداد المهني، ومن خلال عمليات التنمية المهنية؛ وذلك لتحقيق أهداف الخدمة في المؤسسة التي يعمل بها.^(٢)

ويعتبر الأداء المهني هو الشكل النهائي لكافة ممارسات الأخصائي الاجتماعي في المواقف المهنية التي يتعامل معها بغرف الطوارئ، لذلك تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية للأخذ بأساليب التحديث وذلك للوصول إلى الجودة العالية في نوعية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين. وبالتالي يُعدّ تقويم الأداء المهني أحد الركائز الرئيسية المؤثرة في مجال تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال الطبي.^(١)

كما يُعرف أيضاً الأداء المهني بأنه " فعلٌ نفسي مرتبط بشخص معين، كما أنّ مستويات القدرة على الأداء المهني تختلف من شخص لآخر، ولذلك يختلف

(٢) جمال شحاته حبيب، العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني...، مرجع سابق، ١٩٩٧م، ص ٥٥.

(١) صفاء عزيز محمود، تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بغرف الطوارئ في ظل تطبيق نظام الجودة الشاملة بالمستشفيات، مجلة الخدمة الاجتماعية، ج(٢)، ع(٥٦)، مصر: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ٢٠١٦م، ص ١٨.

الأداء المهني من شخص إلى آخر. ويعني الأداء المهني في الخدمة الاجتماعية بأنه: "قيام الأخصائي الاجتماعي بدوره المهني ومسؤولياته المهنية والوظيفية في إطار المؤسسة التي يعمل بها معتمداً على معارف الخدمة الاجتماعية والمهارات والاتجاهات المهنية التي اكتسبها من خلال إعداداته المهني، ومن خلال عمليات التنمية المهنية لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية في المؤسسة التي يعمل بها."^(٢)

وفي ضوء ما سبق يحدد الباحث تعريفاً إجرائياً لمفهوم الأداء المهني يتمثل في قدرة الأخصائي الاجتماعي على صياغة وتنفيذ وتقييم عمليات الممارسة المهنية بكفاءة وفعالية.

نوع ومنهج الدراسة:

تنتمي الدراسة الحالية للدراسات الوصفية؛ ويقوم الباحث من خلال هذه الدراسة الوصفية باستخدام منهج المسح الاجتماعي؛ باستخدام أسلوب المسح الحصر الشامل، حيث يعتمد هذا المنهج على وصف الظاهرة كما هي موجودة على أرض الواقع. وقد تم اختيار هذا المنهج لمناسبته لطبيعة الدراسة التي تسعى للتعرف على المشكلات الاجتماعية التي تواجه أسر ذوي الاحتياجات الخاصة ودور الخدمة الاجتماعية في مواجهتها.^(١)

ويهتم المسح الاجتماعي بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية والاجتماعية، وفيه يقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن ظاهرة معينة موضوع الدراسة، ومن ثم يقوم بوصف تلك الظاهرة وتفسيرها تفسيراً دقيقاً بدلالة الحقائق المتوفرة، والتعبير عنها كيفياً، أو التعبير عنها كمياً بوصف الظاهرة وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة، أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى المختلفة.^(٣)

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع البحث من الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران. فقد تم أخذ كافة أفراد مجتمع

(٢) صفاء عزيز محمود، تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين... الخ، المرجع السابق، ص ١٨.

(١) غرايبه؛ فوزي، وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، عمان، الأردن: دار البازوري للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥م.

(٢) نوري، محمد عثمان، تصميم البحوث في العلوم لعلوم الاجتماعية والسلوكية، خطوات البحث العلمي (الجزء الأول)، جدة: مكتبة خوارزم للنشر والتوزيع، ٢٠١٤م، ص ١٢٩.

الدراسة المتكون من الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران، والمتمثلة في (مستشفى نجران العام، ومستشفى الملك خالد بنجران)، بأسلوب المسح الشامل لكافة الأخصائيين في المستشفيات المذكورين، وتم التوصل إلى استجابة (٥٥) أخصائي وأخصائية بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران.
أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لهذه الدراسة، لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بها، نظراً لطبيعتها من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها. وتعتبر الاستبانة من أكثر أدوات البحث انتشاراً واستخداماً في مجالات العلوم المختلفة، فهي أكثر فاعلية من حيث توفير الوقت وتقليل التكلفة، وإمكانية جمع البيانات عن أكبر عدد من الأفراد مقارنة بالوسائل الأخرى، كما أنها تسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المبحوث.
صدق الاتساق الداخلي للاستبانة:

تم حساب الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل عبارة ودرجة المحور الذي تتبع له، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١): الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان حسب المحاور.

المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
أولاً: الرضا عن الأجر	١	**،٥٦١	٤	**،٥٠٤
	٢	**،٥٠٤	٥	**،٥١٧
ثانياً: الرضا عن سياسات وإجراءات العمل	١	**،٦٩٤	٤	**،٥٨٤
	٢	**،٥٣٥	٥	**،٥٩٥
	٣	**،٥٩٧		
ثالثاً: الرضا عن الترقية	١	**،٥٦١	٤	**،٥٥٣
	٢	**،٥٥٠	٥	**،٥٤٦
	٣	**،٦٧٢		
رابعاً: الرضا عن الإشراف:(الجوانب)	١	**،٥٢٥	٤	**،٥٠٦
	٢	**،٥٣٣	٥	**،٥٣٦

		**،٠٧٢	٣	المتعلقة بإدارة المستشفى)
**،٠٧٢	٤	**،٠٣٦	١	خامساً: الرضا عن جماعة العمل:(الرؤساء والمرؤوسين)
**،٠٧٥	٥	**،٠٩٦	٢	
		**،٠٣٢	٣	
**،٠٦٤	٣	**،٠٩٥	١	سادساً: الرضا عن ساعات العمل
**،٠٤٦	٤	**،٠٦١	٢	
**،٠٠٦	٣	**،٠٣٦	١	سابعاً: الرضا عن ظروف العمل
**،٠٢٥	٤	**،٠٣٢	٢	

(**) دالة عند مستوى دلالة إحصائي (٠،٠٠١)

الجدول السابق يبين معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات من عبارات الاستبيان ودرجة المحور الذي تتبع له، وتظهر معاملات الارتباط لبيرسون والدلالة الإحصائية، فنجد أن جميع معاملات الارتباط جاءت موجبة مرتفعة وتراوح قيمها بين (٠،٠٤٦ - ٠،٠٩٥) ودالة عند مستوى دلالة إحصائية (٠،٠٠١)، مما يشير إلى أن الاستبيان يمتاز بصدق الاتساق الداخلي وأن عباراته ترتبط بالمحاور بصورة كبيرة وبالتالي فإن العبارات في كل محور تقيس ما ضمت من أجله.

ثبات الاستبانة:

للتحقق من ثبات أداة البحث تم استخدام معاملات ألفا كرونباخ، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٢): معاملات الثبات للاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
أولاً: الرضا عن الأجر	٥	٠،٧٤٥
ثانياً: الرضا عن سياسات وإجراءات العمل	٦	٠،٠٠٦
ثالثاً: الرضا عن الترقية	٥	٠،٠٥٥
رابعاً: الرضا عن الإشراف:(الجوانب المتعلقة بإدارة المستشفى)	٥	٠،٠٠٠
خامساً: الرضا عن جماعة العمل:(الرؤساء)	٦	٠،٠١٠

		والمرؤوسين)
		سادساً: الرضا عن ساعات العمل
		سابعاً: الرضا عن ظروف العمل
٠,٩٤٨	٢٩	الأداة ككل

الجدول السابق يوضح معاملات الثبات بطريقة (ألفا كرونباخ) لأداة البحث. نجد أن معاملات ألفا كرونباخ للمحاور تراوحت بين (٠,٧٤٥ - ٠,٨٨٨)، بينما بلغت قيمة ألفا كرونباخ للأداة ككل (٠,٩٤٨)، نلاحظ أن جميع معاملات الثبات جاءت مرتفعة. مما سبق من نتائج الثبات فإنه يمكن التوصل إلى أن الأداة تمتاز بالثبات، مما يجعل الباحث مطمئن لإجابات أفراد العينة على الاستبانة. وبالتالي فإن النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال الاستبانة ستكون موثوقة ويعتمد عليها في الوصول إلى القرارات السليمة.

جدول رقم (٣): أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي.

المتوسط الموزون	الوزن	الإجابة
٠ - ٤,٢٠	٥	أوافق بشدة
٤,٢٠ > - ٣,٤٠	٤	أوافق
٣,٤٠ > - ٢,٦٠	٣	لا أدري
٢,٦٠ > - ١,٨٠	٢	لا أوافق بشدة
١,٨٠ > - ١	١	لا أوافق بشدة

تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات أداة البحث ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول السابق وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.
الأدوات والمعالجات الإحصائية المستخدمة:

سيتم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما تمت الاستعانة ببرنامج (اكسل) لعمل الرسومات البيانية، وسيتم استخدام المعالجات والاختبارات الإحصائية التالية:

١- معامل ارتباط بيرسون لقياس الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

٢- معامل ألفا كرونباخ لإيجاد معامل الثبات.

٣- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة البحث وفقاً للمتغيرات الأولية.

٤- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف محاور الدراسة.

٥- اختبار(ت) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في محاور الاستبانة وفقاً للمتغيرات الأولية.

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة الحالية على الحدود الآتية:

الحدود الموضوعية: الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء الاخصائيين الاجتماعيين.

الحدود المكانية: المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران (مستشفى نجران العام - مستشفى الملك خالد بنجران)

الحدود الزمنية: الفترة المتوقعة فيها الانتهاء من الدراسة الميدانية للدراسة الحالية بنهاية الفصل الدراسي الأول من العام ١٤٤٤هـ.

عرض تحليل البيانات وتفسير النتائج

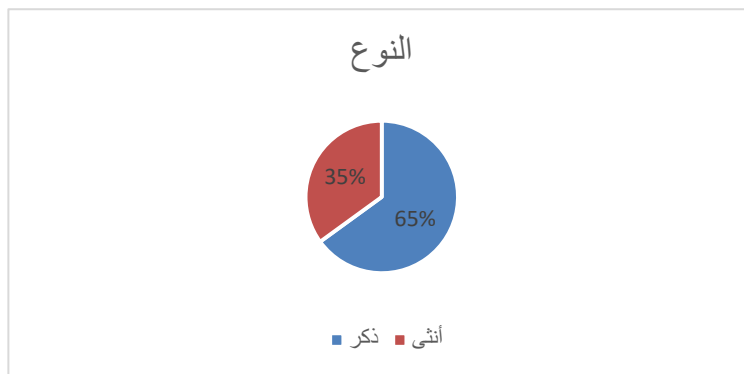
أولاً: وصف المجتمع وفقاً للبيانات الأولية:

جدول رقم(٤). توزيع أفراد المجتمع وفقاً للمتغيرات الأولية

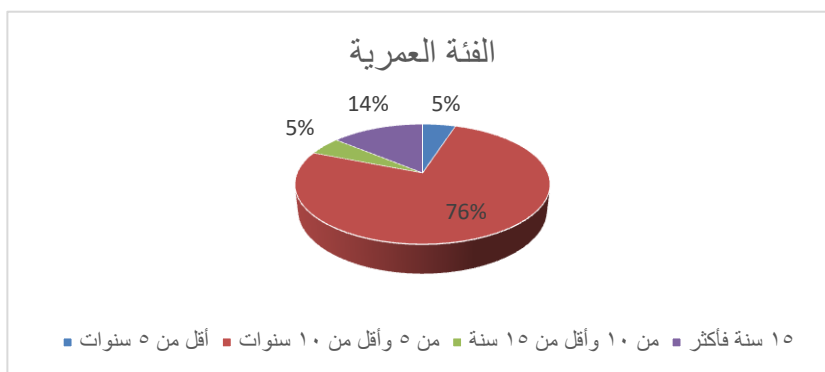
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	36	65%
	أنثى	19	35%
الفئة العمرية	أقل من ٣٠ سنة	6	11%
	من ٣٠- وأقل من ٤٠ سنة	37	68%
	من ٤٠- وأقل من ٥٠ سنة	8	14%
	٥٠ سنة فأكثر	4	7%
الراتب الشهري	أقل من ٥ ألف	2	3%
	من ٥ - وأقل من ١٠ ألف	10	18%
	من ١٠ - وأقل من ١٥ ألف	35	64%
	١٥ ألف فأكثر	8	15%
مكان العمل	مستشفى نجران العام	27	49%
	مستشفى الملك خالد بنجران	28	51%
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	3	5%

العملية		
76%	42	من 0 وأقل من ١٠ سنوات
5%	3	من ١٠ وأقل من ١0 سنة
14%	7	١0 سنة فأكثر
100%	55	المجموع

من خلال الجدول السابق يتضح الآتي:
بالنسبة للنوع؛ نجد أن نسبة (٦٥%) من أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين هم ذكور، وأن نسبة الإناث بلغت (٣٦,٩%). الشكل التالي يوضح هذه النسب:

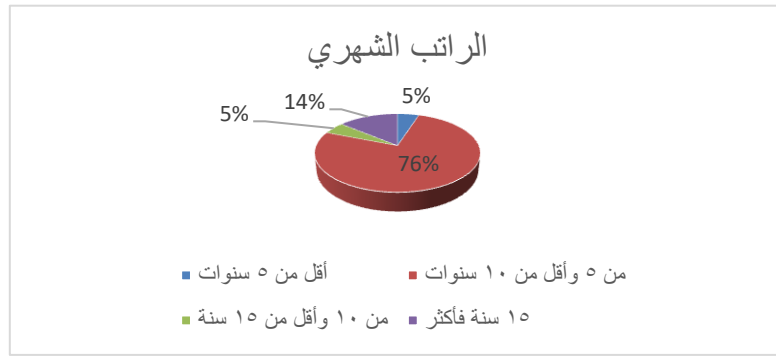


بالنسبة للفئة العمرية؛ نجد أن نسبة (٦٥%) من أفراد المجتمع في الفئة العمرية من ٣٠ - أقل من ٤٠ سنة، وأن نسبة (١٤%) في الفئة العمرية (من ٤٠ - وأقل من ٥٠ سنة)، وأن نسبة (١١%) في الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة)، وأن نسبة (٥%) في الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر).



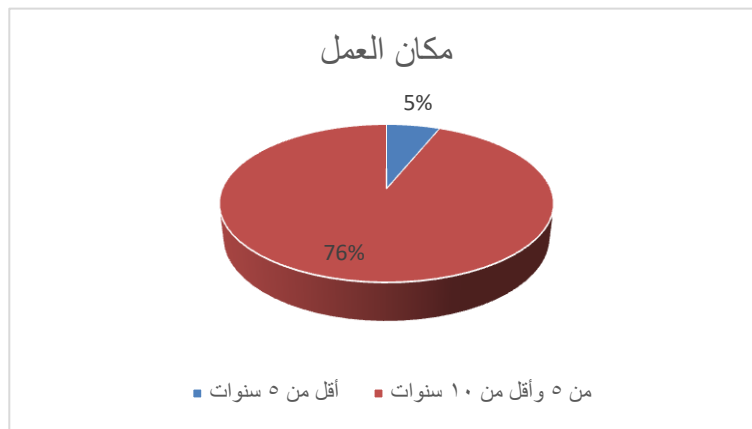
شكل(٢): يوضح الفئة العمرية لأفراد عينة الدراسة

بالنسبة للراتب الشهري؛ يتضح أن نسبة (64%) يبلغ راتبهم الشهري (من ١٠- وأقل من ١٥ ألف)، وأن نسبة (18%) يبلغ راتبهم الشهري (من ٥ - وأقل ١٠ ألف)، وأن نسبة (15%) يبلغ راتبهم (من ١٥ ألف فأكثر)، وأن نسبة (3%) فقط يبلغ راتبهم (أقل من ٥ ألف). والشكل التالي يوضح هذه النسب:



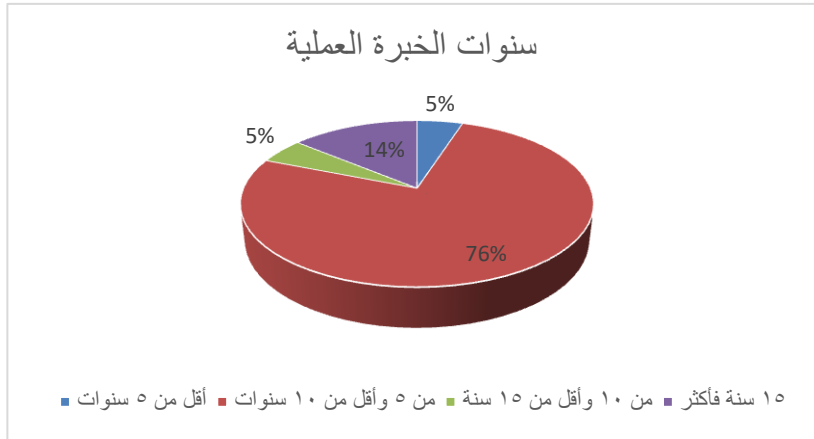
شكل(٣): يوضح الراتب الشهري لأفراد عينة الدراسة

بالنسبة لمكان العمل، يتضح أن نسبة (49%) من أفراد المجتمع يعملون بـ(مستشفى نجران العام)، وأن نسبة (51%) يعملون بـ(مستشفى الملك خالد بنجران). الشكل التالي يوضح هذه النسب:



بالنسبة لسنوات الخبرة؛ يتضح أن غالبية أفراد المجتمع تبلغ خبرتهم العملية بنسبة (76%) بالنسبة للذين خبرتهم من (٥ وأقل من ١٠ سنوات)، وأن نسبة (14%)

تبلغ خبرتهم العملية (١٥ سنة فأكثر)، بينما نسبة (5%) للذين تبلغ خبرتهم العملية أقل من ٥ سنوات)، وأن نسبة (5%) أيضاً تبلغ خبرتهم العملية (١٠ وأقل من ١٥ سنة). والشكل التالي يوضح هذه النسب:



ثانياً: الإجابة على تساؤلات الدراسة:

نتائج التساؤل الأول: ما واقع رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن مستواهم الوظيفي في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران؟. للإجابة على هذا التساؤل فسيتم تحليل عبارات أبعاد المحور الأول: رضا الأخصائيين الاجتماعيين، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة لإجابات أفراد المجتمع على عبارات كل بُعد، وكما يلي:

جدول رقم(0): مستوى الرضا عن الأجر

الترتيب	المستوى	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
3	موافق	76.6%	0.96	3.83	١. يُطبّق مبدأ العدالة والشفافية في منح المكافآت والحوافز.
4	موافق	74.5%	1.11	3.72	٢. يعتبر الراتب الإجمالي الحالي الذي تتقاضاه مُرضياً بالنسبة لحجم مهامك ومسؤولياتك داخل العمل.
1	موافق	83.4%	0.94	4.17	٣. تمثل الحوافز بالنسبة لك عامل معنوي مهم لزيادة التركيز والاجتهاد في عملك.

2	موافق	77.8%	1.09	3.89	٤. يمنحني العائد المالي الذي أحصل عليه من عملي إحساساً بالرضا.
5	موافق	68.0%	1.21	3.40	٥. يتناسب راتبي مع متطلبات الحياة الأساسية.
	موافق	76.1%	1.06	3.80	الدرجة الكلية للبعد

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للإجابات على عبارات البعد الأول: الرضا عن الأجر. نجد أن المتوسط العام للبعد بلغ (٣,٨٠) ويقع ضمن الفئة الثانية (٣,٤٠ - ٤,٢٠) لمقياس ليكرت الخماسي، ويشير إلى مستوى (موافق)، وبلغت نسبة الموافقة العامة (٧٦,١%) والانحراف المعياري العام (١,٠٦)، وبالتالي فإن غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمكة نجران يوافقون بنسبة (٧٦,١%) على مستوى الرضا عن الأجر. وقد تم ترتيب العبارات تنازلياً وفقاً لدرجة الموافقة، وجاءت كما يلي:

١. (تمثل الحوافز بالنسبة لك عامل معنوي مهم لزيادة التركيز والاجتهاد في عملك) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٧) ومستوى استجابة (موافق).
٢. (يمنحني العائد المالي الذي أحصل عليه من عملي إحساساً بالرضا) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٩) ومستوى استجابة (موافق).
٣. (يُطبق مبدأ العدالة والشفافية في منح المكافآت والحوافز) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٣) ومستوى استجابة (موافق).
٤. (يُعتبر الراتب الإجمالي الحالي الذي تتقاضاه مرضياً بالنسبة لحجم مهامك ومسؤولياتك داخل العمل) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٢) ومستوى استجابة (موافق).
٥. (يتناسب راتبي مع متطلبات الحياة الأساسية) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٠) ومستوى استجابة (موافق).

جدول رقم (٦): مستوى الرضا عن سياسات وإجراءات العمل

الترتيب	المستوى	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
3	موافق	69.8%	1.13	3.49	١. تعتمد المستشفى على تكافؤ الفرص بين الموظفين عند تطبيق أنظمة الموارد البشرية.
1	موافق	77.2%	0.89	3.56	٢. هناك التزام من الوحدات المختلفة في المستشفى بإجراءات وسياسات العمل المعتمدة.
2	موافق	74.5%	1.07	3.72	٣. تتصف إجراءات المستشفى وسياساتها بالمرونة.
5	إلى حد ما	65.5%	1.13	3.28	٤. تُتاح لي فرص كافية للمشاركة في صنع القرار.
4	موافق	69.2%	1.08	3.46	٥. تأخذ المستشفى بعين الاعتبار احتياجات وتوقعات الموظفين.
	موافق	71.3	1.08	3.56	الدرجة الكلية للبعد

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للإجابات على عبارات البعد الثاني: الرضا عن سياسات وإجراءات العمل. نجد أن المتوسط العام للبعد بلغ (٣,٥٦) ويقع ضمن الفئة الثانية (٣,٤٠ - > ٤,٢٠) لمقياس ليكرت الخماسي، ويشير إلى مستوى (موافق)، وبلغت نسبة الموافقة العامة (٧١,٣%) والانحراف المعياري العام (١,٠٨)، وبالتالي فإن غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون بنسبة (٧١,٣%) على مستوى الرضا عن سياسات وإجراءات العمل، وقد تم ترتيب العبارات تنازلياً وفقاً لدرجة الموافقة، وجاءت كما يلي:

١. (هناك التزام من الوحدات المختلفة في المستشفى بإجراءات وسياسات العمل المعتمدة) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٦) ومستوى استجابة (موافق).

٢. (تتصف إجراءات المستشفى وسياساتها بالمرونة) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٢) ومستوى استجابة (موافق).

٣. (تعتمد المستشفى على تكافؤ الفرص بين الموظفين عند تطبيق أنظمة الموارد البشرية) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٩) ومستوى استجابة (موافق).

٤. (تأخذ المستشفى بعين الاعتبار احتياجات وتوقعات الموظفين) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٦) ومستوى استجابة (موافق).

٥. (تتاح لي فرص كافية للمشاركة في صنع القرار) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٢٨) ومستوى استجابة (إلى حد ما).

جدول رقم (٥): مستوى الرضا عن الترقية

الترتيب	المستوى	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
2	موافق بشدة	87.4%	0.74	4.37	١. توجد عدالة في نظام الترقيات بالمستشفى.
1	موافق بشدة	87.7%	0.74	4.38	٢. تشجعي الترقيات على الاستقرار الوظيفي بالمستشفى.
4	موافق بشدة	85.5%	0.67	4.28	٣. تخلق الترقية قوة المنافسة والابداع مما يساعدني في العمل بالمستشفى.
3	موافق بشدة	85.8%	0.58	4.29	٤. ترفع الترقية من مكاتي الاجتماعية داخل المستشفى.
5	موافق	72.6%	1.04	3.93	٥. تتم الترقية على أساس مدة الخدمة فيها.
	موافق بشدة	85.0%	0.76	4.25	الدرجة الكلية للبُعد

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للإجابات على عبارات البُعد الثالث: الرضا عن الترقية. نجد أن المتوسط العام للبُعد بلغ (٤,٢٥) ويقع ضمن الفئة الأولى (٤,٢٠ - ٥,٠) لمقياس ليكرت الخماسي، ويشير إلى مستوى (موافق بشدة)، وبلغت نسبة الموافقة العامة (٨٥%) والانحراف المعياري العام (٠,٥٦)، وبالتالي فإن غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون

بشدة بنسبة (٨٥%) على مستوى الرضا عن الترقية، وقد تم ترتيب العبارات تنازلياً وفقاً لدرجة الموافقة، وجاءت كما يلي:

١. (تشجعي الترقيات على الاستقرار الوظيفي بالمستشفى) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٨) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
٢. (توجد عدالة في نظام الترقيات بالمستشفى) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٧) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
٣. (ترفع الترقية من مكاني الاجتماعية داخل المستشفى) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٩) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
٤. (تخلق الترقية قوة المنافسة والإبداع مما يساعدي في العمل بالمستشفى) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٨) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
٥. (تتم الترقية على أساس مدة الخدمة فيها) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٣) ومستوى استجابة (موافق).

جدول رقم (٨): مستوى الرضا عن الإشراف

الترتيب	المستوى	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
2	موافق بشدة	87.4%	0.65	4.37	١. يقوم مديرک المباشر بمناقشة أدائك خلال عملية التقييم.
4	موافق بشدة	85.8%	0.63	4.29	٢. نتيجة تقييم مشرفك تعكس فعلياً حقيقة أدائك لعملك.
3	موافق بشدة	86.5%	0.71	4.32	٣. لديك ثقة بما يتم إخبارك به من قبل المشرف.
5	موافق بشدة	85.2%	0.76	4.26	٤. لديك ثقة بما يتم وعدك به من قبل الإدارة.
1	موافق بشدة	88.6%	0.59	4.43	٥. يعتمد الإشراف على أسلوب الحوار والتفاهم والمعاملة الحسنة.
	موافق بشدة	86.7%	0.67	4.34	الدرجة الكلية للبعد

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للإجابات على عبارات البعد الرابع: الرضا عن الإشراف. نجد أن المتوسط العام

للبعد بلغ (٤,٣٤) ويقع ضمن الفئة الأولى (٤,٢٠ - ٥,٠) لمقياس ليكرت الخماسي، ويشير إلى مستوى (موافق بشدة)، وبلغت نسبة الموافقة العامة (٨٦,٥%) والانحراف المعياري العام (٠,٦٧)، وبالتالي فإن غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون بشدة بنسبة (٨٦,٥%) على مستوى الرضا عن الإشراف، وقد تم ترتيب العبارات تنازلياً وفقاً لدرجة الموافقة، وجاءت كما يلي:

١. (يعتمد الإشراف على أسلوب الحوار والتفاهم والمعاملة الحسنة) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٣) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

٢. (يقوم مديرك المباشر بمناقشة أدائك خلال عملية التقييم) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٧) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

٣. (لديك ثقة بما يتم إخبارك به من قبل المشرف) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٢) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

٤. (نتيجة تقييم مشرفك تعكس فعلياً حقيقة أدائك لعملك) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٩) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

٥. (لديك ثقة بما يتم وعدك به من قبل الإدارة) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٦) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

جدول رقم (٩): مستوى الرضا عن جماعة العمل

الترتيب	المستوى	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
1	موافق بشدة	89.5%	0.56	4.48	١. يعاملني رئيسي المباشر باحترام وعدالة كافية.
2	موافق بشدة	88.6%	0.56	4.43	٢. يتضح لدي نطاق التمكين لي كأخصائي.
3	موافق بشدة	85.5%	0.76	4.28	٣. يساعدني زملائي في إنجاز الأعمال الموكلة لي.
٤	موافق	83.7%	0.73	4.18	٤. أعر أن هناك تعاون بين الزملاء في حل المشكلات التي تحدث في العمل.
5	موافق	80.0%	0.73	4.00	٥. لديّ الصلاحيات الكافية لاتخاذ قرار

					في حال تطلب موقعي الوظيفي.
	موافق بشدة	85.5%	0.67	4.27	الدرجة الكلية للبعد

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للإجابات على عبارات البعد الخامس: الرضا عن جماعة العمل. نجد أن المتوسط العام للبعد بلغ (٤,٢٧) ويقع ضمن الفئة الأولى (٤,٢٠ - ٥,٠) لمقياس ليكرت الخماسي، ويشير إلى مستوى (موافق بشدة)، وبلغت نسبة الموافقة العامة (٨٥,٥%) والانحراف المعياري العام (٠,٦٧)، وبالتالي فإن غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون بشدة بنسبة (٨٥,٥%) على مستوى الرضا عن جماعة العمل، وقد تم ترتيب العبارات تنازلياً وفقاً لدرجة الموافقة، وجاءت كما يلي:

١. (يعاملني رئيسي المباشر باحترام وعدالة كافية) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٨) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
٢. (يتضح لدي نطاق التمكّن لي كأخصائي) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٣) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
٣. (يساعدني زملائي في إنجاز الأعمال الموكلة لي) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٨) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
٤. (أشعر أنّ هناك تعاون بين الزملاء في حلّ المشكلات التي تحدث في العمل) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٨) ومستوى استجابة (موافق).
٥. (لديّ الصلاحيات الكافية لاتخاذ قرار في حال تطلب موقعي الوظيفي) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٠) ومستوى استجابة (موافق).

جدول رقم (١٠): مستوى الرضا عن ساعات العمل

الترتيب	المستوى	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
1	موافق بشدة	89.5%	0.56	4.48	١. لا تتوافر في العمل فترات راحة مناسبة.
2	موافق بشدة	88.6%	0.56	4.43	٢. عدد ساعات العمل غير مناسبة.

3	موافق بشدة	85.5%	0.76	4.28	٣. في حال طلب مني التواجد بعد ساعات العمل الرسمية فإنني على أتم الاستعداد لذلك.
4	موافق	83.7%	0.73	4.18	٤. تطبق لدينا سياسة ساعات العمل المفتوحة أو المرنة.
	موافق بشدة	85.5%	0.67	4.27	الدرجة الكلية للبعد

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للإجابات على عبارات البعد السادس: الرضا عن ساعات العمل. نجد أن المتوسط العام للبعد بلغ (٢,٨٥) ويقع ضمن الفئة الأولى (٢,٦٠ - > ٣,٤٠) لمقياس ليكرت الخماسي، ويشير إلى مستوى (إلى حد ما)، وبلغت نسبة الموافقة العامة (٥٧,٠%) والانحراف المعياري العام (١,٠)، وبالتالي فإن غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون إلى حد ما بنسبة (٥٧,٠%) على مستوى الرضا عن ساعات العمل، وقد تم ترتيب العبارات تنازلياً وفقاً لدرجة الموافقة، وجاءت كما يلي:

١. (في حال طلب مني التواجد بعد ساعات العمل الرسمية؛ فإنني على أتم استعداد لذلك) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٥) ومستوى استجابة (موافق).
٢. (تطبق لدينا سياسة ساعات العمل المفتوحة أو المرنة) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٧٨) ومستوى استجابة (إلى حد ما).
٣. (لا تتوفر في العمل فترات راحة مناسبة) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٣) ومستوى استجابة (إلى حد ما).
٤. (عدد ساعات العمل غير مناسبة) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٤) ومستوى استجابة (غير موافق).

جدول رقم (١١): مستوى الرضا عن ظروف العمل

الترتيب	المستوى	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
2	موافق بشدة	84.6%	0.66	4.23	١. يعمل المستشفى على تحسين إمكانيات بيئة العمل باستمرار.
3	موافق بشدة	84.0%	0.64	4.20	٢. توفر المستشفى المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية.
1	موافق بشدة	89.5%	0.56	4.48	٣. تحافظ المستشفى على سرية وأمن المعلومات والبيانات المتعلقة بالعملاء.
4	موافق	82.5%	0.63	4.12	٤. مكان العمل الذي أعمل فيه يتميز بأنه مريح وآمن.
	موافق بشدة	85.2%	0.62	4.26	الدرجة الكلية للبعد

يوضح الجدول (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للإجابات على عبارات البعد السابع: الرضا عن ظروف العمل. نجد أن المتوسط العام للبعد بلغ (٤,٢٦) ويقع ضمن الفئة الأولى (٤,٢٠ - ٥,٠) لمقياس ليكرت الخماسي، ويشير إلى مستوى (موافق بشدة)، وبلغت نسبة الموافقة العامة (٨٥,٢%) والانحراف المعياري العام (٠,٦٢)، وبالتالي فإن غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون بشدة بنسبة (٨٥,٢%) على مستوى الرضا عن ظروف العمل، وقد تم ترتيب العبارات تنازلياً وفقاً لدرجة الموافقة، وجاءت كما يلي:

١. (تحافظ المستشفى على سرية وأمن المعلومات والبيانات المتعلقة بالعملاء) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٨) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

٢. (يعمل المستشفى على تحسين إمكانيات بيئة العمل باستمرار) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٣) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

٣. (توفر المستشفى المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٠) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

٤. (مكان العمل الذي تعمل فيه يتميز بأنه مريح وآمن) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٢) ومستوى استجابة (موافق).
نتائج التساؤل الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران؟.

للإجابة على هذا التساؤل فسيتم تحليل عبارات المحور الثاني: الأداء الوظيفي، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد المجتمع على عبارات المحور، وكما يلي:

جدول رقم (١٢): مستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين

الترتيب	المستوى	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
2	موافق بشدة	87.4%	0.57	4.37	١. لدي القدرة على التأثير على العميل.
3	موافق بشدة	87.1%	0.57	4.35	٢. مديري يقوم بتطوير أدائي بشكل دائم.
1	موافق بشدة	88.3%	0.56	4.42	٣. لدي المعرفة التامة والإلمام بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها.
4	موافق بشدة	86.5%	0.64	4.32	٤. يتم تزويدي بالتدريب المطلوب لاحتياجاتي الوظيفية.
5	موافق بشدة	84.9%	0.64	4.25	٥. ألتزم بمواعيد العمل عند الحضور والانصراف.
6	موافق بشدة	84.9%	0.53	4.25	٦. أفهم مشكلات العملاء وأعمل جاهداً على حلها.
7	موافق بشدة	84.9%	0.56	4.25	٧. أعمل بروح الفريق لتقديم خدمة ذات جودة عالية.
8	موافق بشدة	84.9%	0.61	4.25	٨. أمتلك القدرة اللازمة لحل المشكلات.
10	موافق	80.9%	0.54	4.05	٩. يعمل المستشفى على تنوع أنشطة التوعية العلاجية.
9	موافق	82.2%	0.50	4.11	١٠. توفر المستشفى خبرات كافية للممارسة العامة.
11	موافق	78.8%	0.63	3.94	١١. تهتم الإدارة بمقترحاتي وتوصياتي تجاه علاج الحالة.
	موافق بشدة	84.6%	0.58	4.23	الدرجة الكلية للبعد

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للإجابات على عبارات المحور الثاني: الأداء الوظيفي. نجد أن المتوسط العام للمحور بلغ (٤,٢٣) ويقع ضمن الفئة الأولى (٤,٢٠ - ٥,٠) لمقياس ليكرت

الخماسي، ويشير إلى مستوى (موافق بشدة)، وبلغت نسبة الموافقة العامة (٨٤,٦%) والانحراف المعياري العام (٠,٥٨)، وبالتالي فإن غالبية أفراد المجتمع يوافقون بشدة بنسبة (٨٤,٦%) على مستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران، وقد تم ترتيب العبارات تنازلياً وفقاً لدرجة الموافقة، وجاءت كما يلي:

١. (لدي المعرفة التامة والإلمام بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٢) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

٢. (لدي القدرة على التأثير على العميل) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٧) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

٣. (مديري يقوم بتطوير أدائي بشكل دائم) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٥) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

٤. (يتم تزويدي بالتدريب المطلوب لاحتياجاتي الوظيفية) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٢) ومستوى استجابة (موافق).

٥. (ألتزم بمواعيد العمل عند الحضور والانصراف) و (أتفهم مشكلات العملاء وأعمل جاهداً على حلها)، و (أعمل بروح الفريق لتقديم خدمة ذات جودة عالية)، و (أمتلك القدرة اللازمة لحل المشكلات) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٥) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

٦. (توفر المستشفى خبرات كافية للممارسة العامة) في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ (٤,١١) ومستوى استجابة (موافق).

٧. (يعمل المستشفى على تنوع أنشطة التوعية العلاجية) في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٥) ومستوى استجابة (موافق).

٨. (تهتم الإدارة بمقترحاتي وتوصياتي تجاه علاج الحالة) في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٤) ومستوى استجابة (موافق).

نتائج التساؤل الثالث: ما هي العلاقة بين الرضا ومستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران؟

للإجابة على هذا التساؤل فقد تم استخدام معامل بيرسون للارتباط لدراسة العلاقة بين أبعاد رضا الموظفين ومستوى الأداء الوظيفي، وكما يلي:

جدول رقم (١٣): معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين أبعاد الرضا ومستوى الأداء

الوظيفي

مستوى الأداء الوظيفي		رضا الأخصائيين الاجتماعيين
0.111 -	معامل الارتباط	الرضا عن الأجر
0.377	الدلالة الإحصائية	
0.147	معامل الارتباط	الرضا عن سياسات وإجراءات العمل
0.246	الدلالة الإحصائية	
0.164	معامل الارتباط	الرضا عن الترقية
0.193	الدلالة الإحصائية	
.355**	معامل الارتباط	الرضا عن الإشراف
0.004	الدلالة الإحصائية	
.257*	معامل الارتباط	الرضا عن جماعة العمل
0.039	الدلالة الإحصائية	
0.185	معامل الارتباط	الرضا عن ساعات العمل
0.140	الدلالة الإحصائية	
.522**	معامل الارتباط	الرضا عن ظروف العمل
0.000	الدلالة الإحصائية	

يوضح الجدول (١٣) معاملات بيرسون للارتباط بين أبعاد الرضا ومستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، حيث تظهر معاملات الارتباط والدلالة الإحصائية، ويتضح الآتي:

بلغ معامل الارتباط لبيرسون بين (الرضا عن الاشراف) و(الأداء الوظيفي) بلغ (٠,٣٥٥) وهي قيمة موجبة متوسطة بقيمة دلالة إحصائية (٠,٠٠٤) وهي أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥)؛ مما يشير إلى معنوية العلاقة، وبالتالي فإنه توجد علاقة موجبة متوسطة وذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الإشراف والأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران. بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (الرضا عن جماعة العمل) و(الأداء الوظيفي) بلغ (٠,٢٥٧) وهي قيمة موجبة متوسطة بقيمة دلالة إحصائية (٠,٠٣٩) وهي أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥) مما يُشير إلى معنوية العلاقة، وبالتالي فإنه توجد علاقة موجبة متوسطة وذات دلالة إحصائية بين الرضا عن جماعة العمل والأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران.

بلغ معامل الارتباط لبيرسون بين (الرضا عن ظروف العمل) و(الأداء الوظيفي) بلغ (٠,٥٢٢) وهي قيمة موجبة متوسطة بقيمة دلالة إحصائية (٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥)؛ مما يشير إلى معنوية العلاقة، وبالتالي فإنه: توجد علاقة موجبة متوسطة وذات دلالة إحصائية بين الرضا عن ظروف العمل والأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران. ولا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كلٍّ من (الرضا عن الأجر- الرضا عن سياسات وإجراءات العمل - الرضا عن الترقية - الرضا عن ساعات العمل)، والأداء الوظيفي، حيث أن معاملات الارتباط جاءت ضعيفة وأن قيم الدلالة الإحصائية المقابلة لهذه الأبعاد جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠,٠٥).

على عبارات المحور الثاني: الأداء الوظيفي. نجد أن المتوسط العام للمحور بلغ (٤,٢٣) ويقع ضمن الفئة الأولى (٤,٢٠ - ٥,٠) لمقياس ليكرت الخماسي، ويشير إلى مستوى (موافق بشدة)، وبلغت نسبة الموافقة العامة (٨٤,٦%) والانحراف المعياري العام (٠,٥٨)، وبالتالي فإن غالبية أفراد المجتمع يوافقون بشدة بنسبة (٨٤,٦%) على مستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران، وقد تم ترتيب العبارات تنازلياً وفقاً لدرجة الموافقة، وجاءت كما يلي:

٩. (لدي المعرفة التامة والإلمام بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٢) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

١٠. (لدي القدرة على التأثير على العميل) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٧) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

١١. (مديري يقوم بتطوير أدائي بشكل دائم) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٥) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

١٢. (يتم تزويدي بالتدريب المطلوب لاحتياجاتي الوظيفية) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٢) ومستوى استجابة (موافق).

١٣. (ألتزم بمواعيد العمل عند الحضور والانصراف) و (أتفهم مشكلات العملاء وأعمل جاهداً على حلها)، و (أعمل بروح الفريق لتقديم خدمة ذات جودة

عالية)، و(أمتلك القدرة اللازمة لحلّ المشكلات) في المرتبة الخامسة
بمتوسط حسابي بلغ(٤,٢٥) ومستوى استجابة(موافق بشدة).
١٤. (توفر المستشفى خبرات كافية للممارسة العامة) في المرتبة التاسعة
بمتوسط حسابي بلغ(٤,١١) ومستوى استجابة(موافق).
١٥. (يعمل المستشفى على تنوع أنشطة التوعية العلاجية) في المرتبة
العاشرة بمتوسط حسابي بلغ(٤,٠٥) ومستوى استجابة(موافق).
١٦. (تهتم الإدارة بمقترحاتي وتوصياتي تجاه علاج الحالة) في المرتبة الحادية
عشر بمتوسط حسابي بلغ(٣,٩٤) ومستوى استجابة(موافق).
نتائج التساؤل الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا
الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران وفقاً
للمتغيرات (النوع – العمر – الراتب الشهري – سنوات الخبرة)
للإجابة على هذا التساؤل فقد تم إجراء اختبار(ت) للعينات المستقلة وتحليل
التباين الأحادي(ANOVA) لدراسة الفروق في أبعاد محور الرضا وفقاً للبيانات
الشخصية، وذلك كما يلي:
جدول رقم(١٤): نتائج اختبار (ت) للفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين
الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمتغير النوع.

الدلالة الإحصائية	قيمة الاختبار(ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فئات المتغير	الدلالة الإحصائية
0.703	-0.383	0.71	3.78	ذكر	الرضا عن الأجر
		0.82	3.85	أنثى	
0.703	-1.223	0.78	3.47	ذكر	الرضا عن سياسات واجراءات العمل
		0.88	3.73	أنثى	
0.226	-0.383	0.55	4.13	ذكر	الرضا عن الترقية
		0.57	4.30	أنثى	
0.230	-1.211	0.62	4.25	ذكر	الرضا عن الإشراف
		0.45	4.48	أنثى	
0.134	-1.517	0.45	4.26	ذكر	الرضا عن جماعة العمل
		0.60	4.29	أنثى	
0.016	-2.464	0.64	2.69	ذكر	الرضا عن ساعات العمل
		0.77	3.13	أنثى	
0.477	-0.715	0.51	4.29	ذكر	الرضا عن ظروف العمل
		0.52	4.20	أنثى	

يوضح الجدول (١٤) يوضح اختبار(ت) للفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمتغير النوع (ذكر - أنثى)، ومن خلال قيم الاختبار(ت) والدلالة الإحصائية وبمقارنتها مع مستوى المعنوية(٠,٠٥) نجد أن جميع قيم الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من مستوى المعنوية(٠,٠٥) ما عدا للبُعد (الرضا عن ساعات العمل)، وبالتالي فإنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن (الأجر- سياسات وإجراءات العمل - الترقية - الإشراف- جماعة العمل- ظروف العمل) بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران؛ وفقاً لمتغير النوع، حيث أن جميع قيم الدلالة الإحصائية المقابلة جاءت أكبر من مستوى المعنوية(٠,٠٥).

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية(٠,٠٥) بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران في مستوى الرضا عن ساعات العمل وفقاً لمتغير النوع، وهذه الفروق لصالح الإناث اللاتي حصلن على متوسط حسابي أعلى من الذكور.

جدول رقم (١٥). نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين	رضا الأخصائيين الاجتماعيين
0.167	0.95	0.95	3	2.9	بين المجموعات	الرضا عن الأجر
	0.54	0.54	61	33.2	داخل المجموعات	
			64	36.0	الكلي	
0.429	0.63	0.63	3	1.9	بين المجموعات	الرضا عن سياسات وإجراءات العمل
	0.67	0.67	61	41.1	داخل المجموعات	
			64	43.0	الكلي	
0.177	0.51	0.51	3	1.5	بين المجموعات	الرضا عن الترقية
	0.30	0.30	61	18.4	داخل المجموعات	
			64	20.0	الكلي	
0.165	0.56	0.56	3	1.7	بين المجموعات	الرضا عن الاشراف
	0.32	0.32	61	19.4	داخل المجموعات	
			64	21.0	الكلي	
0.743	0.11	0.11	3	0.3	بين المجموعات	الرضا عن جماعة العمل
	0.26	0.26	61	16.1	داخل المجموعات	

			64	16.4	الكلية	
0.002	2.36	2.36	3	7.1	بين المجموعات	الرضا عن ساعات العمل
	0.42	0.42	61	25.7	داخل المجموعات	
			64	32.7	الكلية	
0.673	0.14	0.14	3	0.4	بين المجموعات	الرضا عن ظروف العمل
	0.27	0.27	61	16.5	داخل المجموعات	
			64	16.9	الكلية	

الجدول (١٥) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمتغير العمر، ومن خلال قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية وبمقارنتها مع مستوى المعنوية (٠,٠٥) نجد أن جميع قيم الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠,٠٥) ما عدا للبعد (الرضا عن ساعات العمل)، وبالتالي فإنه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن (الأجر - سياسات وإجراءات العمل - الترقية - الإشراف - جماعة العمل - ظروف العمل) بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران وفقاً لمتغير العمر- حيث أن جميع قيم الدلالة الإحصائية المقابلة لهذه الأبعاد جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠,٠٥).

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) في مستوى الرضا عن ساعات العمل بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران وفقاً لمتغير العمر، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (٠,٠٢) وهي أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥).

جدول رقم (١٦). نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمتغير الراتب الشهري.

مستوى الدلالة	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين	رضا الأخصائيين الاجتماعيين
0.040	2.94	1.25	3	4.5	بين المجموعات	الرضا عن الأجر
		0.52	61	31.5	داخل المجموعات	
			64	36.0	الكلية	
0.480	0.83	0.57	3	1.7	بين المجموعات	الرضا عن سياسات وإجراءات العمل
		0.68	61	41.3	داخل المجموعات	
			64	43.0	الكلية	

0.469	0.86	0.27	3	0.8	بين المجموعات	الرضا عن الترقية
		0.31	61	19.1	داخل المجموعات	
			64	20.0	الكلية	
0.337	1.15	0.38	3	1.1	بين المجموعات	الرضا عن الاشراف
		0.33	61	19.9	داخل المجموعات	
			64	21.0	الكلية	
0.587	0.65	0.17	3	0.5	بين المجموعات	الرضا عن جماعة العمل
		0.26	61	15.9	داخل المجموعات	
			64	16.4	الكلية	
0.078	2.38	1.14	3	3.4	بين المجموعات	الرضا عن ساعات العمل
		0.48	61	29.3	داخل المجموعات	
			64	32.7	الكلية	
0.536	0.73	0.20	3	0.6	بين المجموعات	الرضا عن ظروف العمل
		0.27	61	16.3	داخل المجموعات	
			64	16.9	الكلية	

الجدول (١٦) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمتغير الراتب الشهري، ومن خلال قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية وبمقارنتها مع مستوى المعنوية (٠,٠٠) نجد أن جميع قيم الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠,٠٠) ما عدا للبعد (الرضا عن الأجر)، وبالتالي فإنه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن (سياسات واجراءات العمل - الترقية - الإشراف - جماعة العمل - ساعات العمل - ظروف العمل) بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران وفقاً لمتغير الراتب الشهري- حيث أن جميع قيم الدلالة الإحصائية المقابلة لهذه الأبعاد جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠,٠٠).

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٠) في مستوى الرضا عن الأجر بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران وفقاً لمتغير الراتب الشهري، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (٠,٠٤) وهي أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٠).

جدول رقم (١٧). نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمتغير الخبرة العملية.

مستوى الدلالة	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين	رضا الأخصائيين الاجتماعيين
0.155	1.81	0.98	3	2.9	بين المجموعات	الرضا عن الأجر
		0.54	61	33.1	داخل المجموعات	
			64	36.0	الكلي	
0.419	0.96	0.64	3	1.9	بين المجموعات	الرضا عن سياسات وإجراءات العمل
		0.67	61	41.1	داخل المجموعات	
			64	43.0	الكلي	
0.46	0.86	0.27	3	0.8	بين المجموعات	الرضا عن الترقية
		0.31	61	19.1	داخل المجموعات	
			64	20.0	الكلي	
0.021	3.50	1.03	3	3.1	بين المجموعات	الرضا عن الاشراف
		0.29	61	18.0	داخل المجموعات	
			64	21.0	الكلي	
0.087	2.29	0.56	3	1.7	بين المجموعات	الرضا عن جماعة العمل
		0.24	61	14.8	داخل المجموعات	
			64	16.4	الكلي	
0.004	4.82	2.09	3	6.3	بين المجموعات	الرضا عن ساعات العمل
		0.43	61	26.5	داخل المجموعات	
			64	32.7	الكلي	
0.026	3.32	0.79	3	2.4	بين المجموعات	الرضا عن ظروف العمل
		0.24	61	14.5	داخل المجموعات	
			64	16.9	الكلي	

الجدول (١٥) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية، ومن خلال قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية وبمقارنتها مع مستوى المعنوية (0,05) نجد أن جميع قيم الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0,05) والبعض الآخر جاءت أقل من مستوى المعنوية، وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن (الأجر - سياسات وإجراءات العمل - الترقية - جماعة العمل) بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية - حيث أن جميع

ملحق - العدد (ديسمبر ٢٠٢٣)

قيم الدلالة الإحصائية المقابلة لهذه الأبعاد جاءت أكبر من مستوى
المعنوية (٠,٠٥).

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) في مستوى الرضا
عن (الإشراف - ساعات العمل - ظروف العمل) بين الأخصائيين الاجتماعيين
بمستشفيات منطقة نجران وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية، حيث بلغت قيمة
الدلالة الإحصائية المقابلة لهذه الأبعاد جاءت أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥).

ملخص النتائج والتوصيات

أولاً: ملخص بأهم النتائج:

(١) يتكون مجتمع الدراسة من (٦٥) من الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران متمثلة في مستشفى نجران العام بنسبة (٤٩%)، ومستشفى الملك خالد بنجران بنسبة (٥١%)، وتم التوصل إلى أن نسبة (٦٥%) هم ذكور، وأن نسبة (٦٨%) في الفئة العمرية (من ٣٠ - وأقل من ٤٠ سنة)، وأن نسبة (٦٤%) يبلغ راتبهم الشهري (من ١٠ - وأقل من ١٥ ألف)، وأن الغالبية بنسبة (٧٦%) تبلغ خبرتهم العملية (من ٥ وأقل من ١٠ سنوات).

(٢) توصلت النتائج إلى أن غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون بنسبة (٧٦,١%) على مستوى الرضا عن الأجر، وذلك من خلال:

- تمثل الحوافز بالنسبة لي عامل معنوي مهم لزيادة التركيز والاجتهاد في عملي.

- يمنحني العائد المالي الذي أحصل عليه من عملي إحساساً بالرضا.
(٣) توصلت النتائج إلى أن غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون بنسبة (٧١,٣%) على مستوى الرضا عن سياسات وإجراءات العمل، وذلك من خلال:

- هناك التزام من الوحدات المختلفة في المستشفى بإجراءات وسياسات العمل المعتمدة.

- تتصف إجراءات المستشفى وسياساتها بالمرونة.
(٤) توصلت النتائج إلى أن غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون بشدة بنسبة (٨٥%) على مستوى الرضا عن الترقية، وذلك من خلال:

- تشجعني الترقيات على الاستقرار الوظيفي بالمستشفى.

- توجد عدالة في نظام الترقيات بالمستشفى.

(٥) توصلت النتائج إلى أنّ غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون بشدة بنسبة (٨٦,٧%) على مستوى الرضا عن الإشراف، وذلك من خلال:

- يعتمد الإشراف على أسلوب الحوار والتفاهم والمعاملة الحسنة.
- يقوم مديري المباشر بمناقشة أدائي خلال عملية التقييم.

(٦) توصلت النتائج إلى أنّ غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون بشدة بنسبة (٨٥,٥%) على مستوى الرضا عن جماعة العمل، وذلك من خلال:

- يعاملني رئيسي المباشر باحترام وعدالة كافية.
- يتضح لديّ نطاق التمكّن لي كأخصائي.

(٧) توصلت النتائج إلى أنّ غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون إلى حدٍ ما بنسبة (٥٧,٠%) على مستوى الرضا عن ساعات العمل، وذلك من خلال:

- في حال طلب مني التواجد بعد ساعات العمل الرسمية فإنني على أتم استعداد لذلك.

- تطبق لدينا سياسة ساعات العمل المفتوحة أو المرنة.

(٨) توصلت النتائج إلى أنّ غالبية أفراد المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران يوافقون بشدة بنسبة (٨٥,٢%) على مستوى الرضا عن ظروف العمل، وذلك من خلال:

- تحافظ المستشفى على سرية وأمن المعلومات والبيانات المتعلقة بالعملاء.

- يعمل المستشفى على تحسين إمكانيات بيئة العمل باستمرار.

(٩) توصلت النتائج إلى أنّ غالبية أفراد المجتمع يوافقون بشدة بنسبة (٨٤,٦%) على مستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران، وذلك من خلال:

- لديّ المعرفة التامة والإلمام بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها.

- لدي القدرة على التأثير على العميل.

- مديري يقوم بتطوير أدائي بشكل دائم.

- يتم تزويدي بالتدريب المطلوب لاحتياجاتي الوظيفية.

(١٠) توجد علاقة موجبة متوسطة وذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الاشراف والأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران.

(١١) توجد علاقة موجبة متوسطة وذات دلالة إحصائية بين الرضا عن جماعة العمل والأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران.

(١٢) توجد علاقة موجبة متوسطة وذات دلالة إحصائية بين الرضا عن ظروف العمل والأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران.

(١٣) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من (الرضا عن الأجر - الرضا عن سياسات وإجراءات العمل - الرضا عن الترقية - الرضا عن ساعات العمل) والأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بمنطقة نجران.

(١٤) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن (الأجر - سياسات وإجراءات العمل - الترقية - الإشراف - جماعة العمل - ظروف العمل) بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران وفقاً لمتغير النوع.

(١٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران في مستوى الرضا عن ساعات العمل وفقاً لمتغير النوع.

(١٦) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن (الأجر - سياسات وإجراءات العمل - الترقية - الإشراف - جماعة العمل - ظروف العمل) بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران وفقاً لمتغير العمر.

ملحق - العدد (ديسمبر ٢٠٢٣)

١٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) في مستوى الرضا عن ساعات العمل بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران وفقاً لمتغير العمر.

١٨) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن (سياسات وإجراءات العمل - الترقية - الإشراف - جماعة العمل - ساعات العمل - ظروف العمل) بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران وفقاً لمتغير الراتب الشهري.

١٩) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) في مستوى الرضا عن الأجر بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران وفقاً لمتغير الراتب الشهري.

٢٠) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن (الأجر - سياسات وإجراءات العمل - الترقية - جماعة العمل) بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية.

٢١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) في مستوى الرضا عن (الإشراف - ساعات العمل - ظروف العمل) بين الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات منطقة نجران وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية.

ثانياً: توصيات الدراسة:

- بموجب النتائج التي توصلت إليها الدراسة، تخرج الدراسة بالعديد من التوصيات، يتمثل أهمها في الآتي:
- (١) تُوصي الدراسة بأهمية بحث سبل رفع مستوى الرضا الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي؛ مع إيجاد برامج تدريبية هدفها تحسين مستوى الإشراف الوظيفي.
 - (٢) ضرورة إجراء دراسات وأبحاث تبحث موضوع الرضا الوظيفي في أوساط الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي، والذي بالتأكيد سينعكس على الكفاءة في الأداء والعمل الذي يؤديه الأخصائيون الاجتماعيون في المجال الطبي في المجتمع السعودي.
 - (٣) إعداد ورش عمل تناقش موضوع رضا الأخصائيين الاجتماعيين وتحاول كشف جوانبه مع المتخصصين والمهنيين والإداريين؛ مع بحث سبل وآليات تعزيز الأداء الوظيفي والمهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين.
 - (٤) ضرورة الاهتمام بقدر الإمكان برفع رواتب الأخصائيين الاجتماعيين ومكافأتهم وإعطاء فرص الترقية المتكافئة لهم كافة، لينعكس ذلك على الرضا الوظيفي لديهم، ويحسن الأداء على نحو أفضل.
 - (٥) ضرورة أن تتوافق الحوافز الممنوحة من المستشفى مع الجهد المبذول للأخصائي الاجتماعي.
 - (٦) ضرورة إسهام الإدارة في رفع الروح المعنوية للأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات من خلال زيادة الحوافز المادية.
 - (٧) الاهتمام بالترقيات وعدالتها داخل المستشفيات باعتبارها وسيلة ترفع من معنويات ومكانة الأخصائيين الاجتماعيين.
 - (٨) دعم البرامج التدريبية المستمرة للأخصائيين الاجتماعيين داخل المستشفيات الحكومية؛ لما يحقق الرضا والتأهيل والنمو الوظيفي.
 - (٩) الحرص على التقدير والاحترام المتبادل بين الإدارة والأخصائيين الاجتماعيين داخل المستشفيات الحكومية.

- ١٠) ضرورة اهتمام الإدارة بالمقترحات التي يُبديها الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية وإشراكهم في اتخاذ القرارات.
- ١١) إثراء العمل الوظيفي من خلال زيادة المسؤوليات والسلطات من قبل الإدارة للأخصائيين الاجتماعيين والاستفادة من مهاراتهم وخبراتهم في المستشفيات الحكومية.
- ١٢) ضرورة تهيئة بيئة العمل المناسبة للأخصائي الاجتماعي؛ مما تدفعه إلى تأدية مهامه الموكلة إليه بأفضل صورة.
- ١٣) حث الأخصائيين الاجتماعيين على التقيد بالواجبات التي نصّت عليها اللائحة التنفيذية لمزاولة مهنة الخدمة الاجتماعية.
- ١٤) العمل على تطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين الطبيين مهنيًا وعلمياً.
- ١٥) توفير ميزانية كافية للخدمة الاجتماعية الطبية.
- ١٦) توفير عدد كافٍ من الأخصائيين الاجتماعيين الطبيين حسب الخدمات التي تحتاجها المستشفيات، وتلافياً لضغط العمل.
- ١٧) تفعيل التواصل بين الأخصائيين الاجتماعيين على مستوى المنطقة لتبادل الخبرات.
- ١٨) العمل على مواكبة التطورات العلمية للخدمة الاجتماعية الطبية.
- ١٩) مراعاة أن يتلاءم عمل الأخصائي الاجتماعي الطبي مع قدرته العلمية والعملية.

المراجع:

- ١) إبراهيم عبدالهادي المليجي، الرعاية الطبية والتأهيلية من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٦م.
- ٢) إيهاب عبد الخالق محمد، العلاقة بين مهارات الأداء المهني وتحقيق الرضا الوظيفي لأخصائي خدمة الفرد بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، مجلة الخدمة الاجتماعية، ج(١)، ع(٦١)، مصر: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ٢٠١٩م.

- (٣) بهجت محمد رشوان، واقع الممارسة المهنية لأخصائي العمل مع الحالات الفردية في المستشفيات في ظل العمل الفريقي: دراسة مطبقة على مستشفى الفيوم العام، مجلة الخدمة الاجتماعية، ج(٤)، ع(٥٨)، مصر: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ٢٠١٧م.
- (٤) جمال شحاته حبيب، العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، دراسة تجريبية على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال الدفاع المدني، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثاني، ١٩٩٧م.
- (٥) جميلة بنت جازع الشهري، واقع ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين الإكلينيكين للعلاج الأسري، مجلة الخدمة الاجتماعية، ج(٧)، ع(٥٨)، مصر: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ٢٠١٧م.
- (٦) حسين حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤م.
- (٧) خليل الهللات، وإبراهيم العدرة، وعبدالله الدراوشة، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية، ج(٢)، ع(٢٦)، الأردن: مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإنسانية، ٢٠١٧م.
- (٨) خليل إبراهيم الهللات، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية، مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية، ج(٢٦)، ع(٢)، غزة: الجامعة الإسلامية، ٢٠١٨م.
- (٩) دعاء عبدالحميد عبدالسميع محمد، استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مصر، ٢٠١٤م.
- (١٠) راوية محمد، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، القاهرة: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، ٢٠٠٤م.

(١١) سامي زايد، وإيهاب علي، العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة مطبقة بالجمعية المصرية لحماية الأطفال بالإسكندرية، المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية، الخدمة الاجتماعية والعدالة الاجتماعية، مج(0)، حلوان: جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠١١م.

(١٢) سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨م.

(١٣) سمير منصور، مقياس جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي، بحث منشور في المؤتمر العلمي التاسع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد السادس، ٢٠٠٦م.

(١٤) سهام بلخيري، وحنان عشيط، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسة الجامعية، دراسة حالة جامعة البويرة، رسالة ماجستير قسم علوم التسيير، تخصص: إدارة استراتيجية، الجزائر، ٢٠١٢م.

(١٥) سيف صالح الدلحي، أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء. الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠٠٢م.

(١٦) عادل رضوان الهواري، الضغوط المهنية التي تواجه الأخصائي الاجتماعي المدرسي، مجلة التربية، جامعة الأزهر، مصر، مج(١)، ع(١٣٨)، ٢٠٠٨م.

(١٧) عبد الله عبد العزيز الحجاجي، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية والمراكز الصحية بمدينة جدة، رسالة ماجستير، جدة: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، ٢٠١٨م.

(١٨) عبد العزيز بن عبد الله البريثن، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمنطقة مكة المكرمة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع(٣٢)، السعودية: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - عمادة البحث العلمي، ٢٠١٧م.

١٩) عبد العزيز عبد النبي، الرضا الوظيفي (مفهومه - طرق قياسه - تفسير درجاته - وأساليب زيادته في العمل)، ط(١)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠١١م.

٢٠) عبدالنبي أحمد عبد النبي، متطلبات الرضا المهني للأخصائي الاجتماعي كعمارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مصر، ٢٠١١م.

٢١) عبدالرحمن علي عسيري، مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين: دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها، مجلة الخدمة الاجتماعية، ج(١)، ع(٥٥)، مصر: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ٢٠١٧م.

٢٢) عبد المحسن السيف، أدوار ومهام الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي: دراسة ميدانية بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع(٧)، ١٩٩٩م، ص ص ٢١٧ - ٢٦١.

٢٣) غرايبه؛ فوزي، وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥م.

٢٤) فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية. الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ٢٠١١م.

٢٥) ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٣م.

٢٦) مالكوم باين، ترجمة: حمدي منصور، وسعيد عويضة، نظرية الخدمة الاجتماعية المعاصرة، ط(١)، الأردن: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٠م.

٢٧) مجيد مصطفى منصور، درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، مجلة جامعة الأزهر" سلسلة العلوم الإنسانية"، غزة، مج(١٢)، ع(١)، ٢٠١٠م.

٢٨) محمد شحاتة مبروك شحاته، الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الحالات الفردية بالمجال الطبي. مستقبل الخدمة الاجتماعية

في ظل الدولة المدنية الحديثة/ حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة
حلوان، ٢٠١٢م.

(٢٩) محمد سيد فهمي، الاتجاهات الحديثة في طرق وأدوار الأخصائي الاجتماعي
في المجال الطبي، الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٦م.

(٣٠) محمد سلامة غباري، أدوار الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي،
الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٣م.

(٣١) محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الإسكندرية، الدار الجامعية
الجديدة للنشر، ٢٠٠٤م.

(٣٢) مروان الزعبي، تطوير صورة أردنية لمقياس " وور" وزملائه لقياس الرضا
الوظيفي، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، مج(٣)، ٢٠١٠م.

(٣٣) نورهان فهمي، القيم الدينية للشباب من منظور الخدمة الاجتماعية،
الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٠م.

(٣٤) نورة الشيباني، العوامل المؤثرة على أداء العاملين في أقسام الخدمة
الاجتماعية بالمجال الطبي، ٢٠٠٧م.

(٣٥) نوري، محمد عثمان، تصميم البحوث في العلوم لعلوم الاجتماعية
والسلوكية، خطوات البحث العلمي(الجزء الأول)، جدة: مكتبة خوارزم للنشر
والتوزيع، ٢٠١٤م.

(٣٦) هيفاء يوسف الكندري، الرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة به لدى
الإخصائيين الاجتماعيين والموظفين في قطاعات الرعاية الاجتماعية
بالكويت، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، س(٤٢)، ع(١٦٠)، الكويت:
جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، ٢٠١٦م.

(٣٧) هند بابكر الأقرع، الرضا الوظيفي وعلاقته بالممارسة المهنية للخدمة
الاجتماعية الطبية بالمستشفيات الحكومية-ولاية الخرطوم-٢٠١٨م؛
بالتطبيق على الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية ولاية
الخرطوم، رسالة ماجستير في الخدمة الاجتماعية، الخرطوم: جامعة النيلين،
٢٠١٨م.

– Antonopoulou, P. Killian, M. Forrester, D. (2017). Levels of Stress and Anxiety in Child and Family
Social Work: Workers Perceptions of Organizational Structure Professional Support and

ملحق - العدد (ديسمبر ٢٠٢٣)

Workplace Opportunities in Childrens Services in the UK. Child and Youth Services Review, 76, 9-42.

- Greg, L. (2016). Job Satisfaction and Turnover Intent among Hospital Social Workers in the United States, Social Work in Health Care, 55 (7), 485-502.
- Jessen, J. (2010). Job Satisfaction and Rewards in the Social Services, Journal of Comparative Social Work, 5 (1), 1-18.
- Neuman, K. (2014). The Effect of Job Characteristics on Job Satisfaction in the United States and China, Journal of Economics and Economic Education Research, 15 (2), 121-142.
- Weiss, H.M.(2003). Deconstructing Job Satisfaction: Separating Evaluation, Beliefs and Affective Experiences. Human Resource Management Review, 12, 173-194.