

بيئة العمل وعلاقتها بجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن  
الجامعية

اعداد

صباح حسن على أحمد

مدرس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم



## ملخص البحث

تعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية من المهنة التي تتعامل مع الطلاب ، حيث تهدف الخدمة الاجتماعية كنشاط مهني إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على استعادة قدرتها على الأداء الاجتماعي المطلوب.

حيث يُعد الاداء المهني عصب الخدمة الاجتماعية بما يمثله من مكانة هامة في تدعيم اداء الأخصائيين الاجتماعيين وذلك من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات ومساعدتهم على تطوير طرق ادائهم بما يسهم في تحسين أوضاعهم المهنية بشكل دائم.

وتعتبر المدن الجامعية ركنا رئيسيا من اركان الرعاية الطلابية التي تحرص الجامعة على دعمها وتطويرها والارتقاء بها لتحقيق رسالتها السامية.

وبذلك فان بيئة العمل تُعد من الجوانب والمقومات المهمة لنجاح مؤسسات العمل التي تحظى حاليا باهتمام عالمي متزايد على اعتبار ان رضا العاملين يعبر في المؤسسة عن بيئة العمل بما ينعكس على كفاءتهم وادائهم وبالتالي نجاح المؤسسة.

وتتضمن بيئة العمل جوانب متعددة كاسلوب الإدارة والحوافز المادية والمعنوية والوسائل التكنولوجية وغيرها من الجوانب التي تساعد العاملين بصفة عامة والأخصائيين الاجتماعيين بصفة خاصة على تطوير وتجويد ادائهم المهني.

ومن هذا المنطلق هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين بيئة العمل بأبعادها المختلفة على جودة الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية وعددهم (96) أخصائي اجتماعي واستعانت الباحثة بمقياس بيئة العمل للكشف عن نتائج الدراسة وكشفت نتائج الدراسة إلى أن هناك قصور في بيئة العمل بأبعادها المختلفة مما انعكس سلبا على جودة الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية ، وتوصلنا في النهاية لبعض المقترحات لمواجهة هذه المعوقات.

## Study summary

The social work profession is one of the professions that deal with students, where social work aims as a professional activity to help individuals, groups and societies regain their ability to perform the required social.

Where professional performance is the backbone of social work, as it represents an important position in supporting the performance of social workers And that by providing them with knowledge and skills and helping them to develop

their methods of performance in a way that contributes to permanently improving their professional conditions.

University cities are considered a major pillar of student care, which the university is keen to support, develop and advance to achieve its noble mission.

Thus, the work environment is one of the important aspects and constituents for the success of work institutions that are currently receiving increasing global attention, given that the satisfaction of employees expresses in the organization the work environment, which is reflected in their efficiency and performance and thus the success of the institution.

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

From this standpoint, the study aimed to determine the relationship between the work environment in its various dimensions and the quality of the professional performance of social workers working in university cities.

This study is considered one of the descriptive studies. The researcher used the method of social survey in a comprehensive way for the social workers working in university cities, who number (96) social workers. The researcher used the work environment scale to reveal the results of the study. The quality of the professional performance of social workers working in university cities, and we reached in the end some proposals to face these obstacles.

**أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها:**

يعتبر العنصر البشرى هو أساس كل تقدم وهذا يوضح لنا أهمية تزويد هذا العنصر بالخبرات والتدريب الذى يؤهله لأداء دوره بطريقة إيجابية فى خدمة المجتمع من خلال منظماته ومؤسساته المتنوعة فى مختلف المجالات ويعتبر الأخصائى الاجتماعى هو المهنى المسئول عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية فى مجالاتها المختلفة والاداءه التى من خلالها يتم تحقيق أهدافها من خلال الالتزام بفلسفتها ومبادئها وأساليبها العلمية وبالتالي يساهم الأخصائى الاجتماعى مع غيره من المهنيين فى تحقيق التنمية المرغوبة فى المجتمع، ومن أجل تحقيق ذلك تسعى جميع المؤسسات الحكومية والأهلية إلى تطبيق نظام الجودة الشاملة حتى تستطيع تقديم أفضل منتج أو خدمة بما يمكنها من المنافسة فى المجتمع. (سليمان، 2016، 1437)

كما تحظى مبادئ ومعايير الجودة الشاملة فى السنوات الأخيرة باهتمام المؤسسات والباحثين فى العالم ووجدت معظم الدراسات التقييمية أن لتطبيقها أثراً إيجابية على أداء المؤسسات والمنظمات التى تعتمد عليها الأمر الذى أدى إلى زيادة الاهتمام بتلك المعايير كأساس لنجاح المنظمات فى تحقيق أهدافها وقد أصبح تحسين أداء المنظمات أو المؤسسات الحديثة بما فيها الجامعات يشكل اهتماماً عالمياً فى جميع دول العالم يضاف إلى ذلك أن قدرة أى مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه ليس فقط بفاعلية وكفاءة انما بعدالة وابتكار تعتبر من أهم الخصائص التى تميز أى مجتمع عن غيره من المجتمعات. (النجار، 2008، 19)

ومن ثم يتطلع المجتمع المصرى فى الوقت الراهن إلى تحقيق الجودة الشاملة باعتبارها وسيلة الاستمرار والرفاهية معتمداً فى ذلك على الموارد البشرية ويعتبر الأخصائى الاجتماعى من بين الموارد البشرية التى يجب الاهتمام بها واعدادها بشكل كلى متكامل ويُعد من القضايا الهامة التى تشغل اهتمام القائمين على تطوير الممارسة وذلك لتزويدهم بالمعارف والمهارات والمعلومات المرتبطة بتطوير الممارسة. (على، 2002، 381)

وتُعد المدن الجامعية ركناً رئيسياً من أركان الرعاية الطلابية التى تحرص الجامعة على دعمها وتطويرها والارتقاء بها لتحقيق رسالتها السامية التى لا يتوقف مداها عند حدود المناهج الدراسية بل تتبع لتشمل بناء أجيال لديها القدرة على اقتحام آفاق المستقبل وإضاءة مشاعل حضارية جديدة على طريق نهضة الوطن وتطوره، فالمدينة الجامعية ليست مكاناً للإقامة فحسب بل أن المدن الجامعية تُعد فرصة حقيقية لتعليم الطالب خبرات جديدة. (الإدارة العامة للمدن الجامعية، 35)

فالمدينة الجامعية هى أحد الأنساق التى يعتمد عليها النظام التعليمى فى تحقيق أهدافه بوصفها مؤسسة تربوية تعليمية ذات أهداف اجتماعية هامة فى المجتمع حيث يكتسب الطلاب من خلالها العديد من الخبرات التعليمية والتربوية والقدرة على تكوين علاقات سوية مع الآخرين والاعتماد على النفس والتطلع لأفاق اجتماعية جديدة بالإضافة إلى إكتساب خبرات الحياة اليومية بشتى صورها التى تساعدهم على الإسهام الفعال فى مجتمعهم مستقبلاً، لذا فالمدن الجامعية يعهد إليها المجتمع لمهمة رعاية الطلاب والمساهمة فى التنشئة

الاجتماعية السليمة وذلك عن طريق إكسابهم المعارف والمهارات وذلك ليكونوا مواطنين صالحين لأمتهم ومجتمعهم. (حسن، 2000، 208)

فالشباب بصفة عامة وشباب الجامعة المقيمين بالمدينة الجامعية بصفة خاصة لهم حاجات ومشكلات لابد من الاهتمام بها وذلك بتقديم الرعاية المختلفة في ضوء سياسة رعاية الشباب حيث إن المدينة الجامعية أحدى هذه الأجهزة والتنظيمات التي تقدم الرعاية للشباب الجامعي المقيم بها. (إدارة المدن الجامعية، 2003، 9)

وهذا ما أكدت عليه دراسة (كارنس 2002، Karns) إلى ضرورة الاهتمام بالبرامج التي تمارس بالمدن الجامعية والتي من شأنها أن تحقق انعكاسًا إيجابيًا على الطلاب وعلى سلوكياتهم وعلى تحقيق النجاح الأكاديمي لهم وكذلك ضرورة اهتمام القائمين على تنفيذ هذه البرامج من خلال توفير الدورات التدريبية اللازمة والتي تحقق الأهداف المرسومة.

وتعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التي تتعامل مع الطلاب حيث تهدف الخدمة الاجتماعية كنشاط مهني إلى مساعدة الأفراد والجماعات والأسر والمؤسسات والمجتمعات المحلية على استعادة قدرتها على الاداء الاجتماعى المطلوب. (Charles, 2000, 48)

وترى الباحثة أن لمهنة الخدمة الاجتماعية دور هام وبناء داخل نطاق الجامعات وخاصة المدن الجامعية حيث تسعى المهنة إلى تقديم خدمات وبرامج متنوعة ومتكاملة للشباب في الجامعات من خلال أجهزة رعاية الشباب ومن خلال الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المدن الجامعية، كما أن مهنة الخدمة الاجتماعية من أكثر المهن أهمية حيث يتخذ الأخصائيين الاجتماعيين من خلال الممارسة المهنية دعامة أساسية في زيادة قدرة الطلاب على القيام بوظائفهم الاجتماعية معتمدين في ذلك على توفير مجموعة من الأنشطة تهتم بعلاقتهم وتفاعلهم وتساعد هذه المدن على تحقيق أهدافها.

ونتيجة لتعدد الحياة المعاصرة وتعدد مشكلات الطلاب أصبح يستوجب إعداد أخصائي ممارس على درجة عالية من القدرة على التعامل مع كافة الانساق ولن يتحقق ذلك إلا من خلال إكتساب الأخصائي الاجتماعى المعارف والخبرات والمهارات التي تساعده على التعامل مع تلك الأنساق. (على، 2002، 155)

حيث يُعد الاداء المهني عصب الخدمة الاجتماعية بما يمثله من مكانه مهمة في تدعيم اداء الأخصائيين الاجتماعيين وذلك من خلال تزويدهم بالمعارف والمعلومات المتخصصة فإنه يعمل على صقل مهاراتهم وتنمية قدراتهم ومساعدتهم على استثمار طاقاتهم وتطوير طرق ادائهم بما يسهم في تحسين أوضاعهم المهنية بشكل دائم. (عبدالمعطي، 2014، 6)

وهذا ما توصلت إليه دراسة (سحر فتحى مبروك، 2001) إلى ضرورة صقل خبرات ومهارات الأخصائيين الاجتماعيين وتعريفهم بالأساليب الحديثة للعمل واطلاعهم على كل ما هو جديد في مجال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية والاهتمام بجودة العمل.

ويتضح من خلال ما سبق أن الأخصائى الاجتماعى يُعد بمثابة حجر الزاوية بالمدينة الجامعية وتُعد العامل المساعد فى تحقيق الأهداف التى وجدت من أجلها المدن الجامعية تلك الأهداف التى تمثلت فى توفير الرعاية بكافة أشكالها الاجتماعية والنفسية والصحية.

وبالرغم من أهمية وجود الأخصائى الاجتماعى داخل المدن الجامعية إلا أن الواقع الفعلى يشير إلى أن هناك قصور فى أداء الدور المهنى للأخصائى الاجتماعى بالمدن الجامعية وأن هذا الاداء فى حاجة إلى تطوير وتدعيم مستمر لتحقيق الجودة المنشودة للخدمات التى يقدمونها وهذا ما أكدت عليه دراسة (Bonderva and others, 1999) بضرورة احتواء الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين على مقومات مرتبطة بالنواحى المهنية والتربوية والتنظيمية وأوصت بضرورة تطوير الاداء من المداخل المعاصرة للخدمة الاجتماعية.

وأوضحت دراسة (يوسف محمد عبدالحميد، 2003) إلى أن الاداء المهنى فى حاجة إلى تطوير وتحسين مستمر خاصة فى ظل التغيرات الهائلة المستمرة.

وأشارت دراسة (Cunningham, Kenneth, 2011) إلى قلة الخبرة والكفاءة والمهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وأكدت على أهمية تحديد المهارات التى يحتاجون إليها وتدريبهم عليها من أجل تطوير وتنمية عمليات الممارسة وزيادة الاداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين.

لذلك فإن الاهتمام بجودة الاداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين يعتبر من أولويات التطوير والتحديث فى مهنة الخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة إنسانية تتعامل بشكل مباشر مع السلوك الإنسانى والذى يتأثر تأثراً مباشراً بما يحدث من حوله من تغيرات خاصة فى الوقت الراهن وما يعج به من تغيرات وتطورات سريعة ومتلاحقة خاصة بعد أن أصبح العالم كله عبارة عن قرية واحدة فالقصور الذى يواجه الاداء المهنى يشكل تحدياً واضحاً فى ضعف فعالية الخدمة المقدمة وعلى رضا العملاء عن تلك الخدمة مما يؤثر بدوره على سمعة المؤسسة وعليه يجب تحديد الاحتياجات التى تشكل بُعْداً رئيسياً ويجب وضعه فى الاعتبار عند معالجة نواحى القصور فى الاداء عند التقويم المستمر للأداء الفعلى فى ضوء الأدوار والمسئوليات ومدى قيام العاملين بهذه المسئوليات المنوطة بهم بالشكل المنشود. (هاشم، 2005، 549)

وهذا ما اشارت إليه دراسة (Mulligan, Raymond David, 2003) إلى أن المنظمة الناجحة هى التى تقوم بتدريب وتوظيف العاملين بها للوفاء بمهمتهم رغم الصعوبات التى تواجههم وأن الكفاءات الاجتماعية تفرق بين الأشخاص الذين يؤدون وظائفهم بطريقة متفوقة من أولئك الذى يكون ادائهم الوظيفى متوسط أو أقل.

كما هدفت دراسة (سمر أحمد عبدالعال محمد، 2017) إلى تحديد متطلبات جودة الاداء المهنى للأخصائى الاجتماعى كى يتمكن من العمل مع الجماعات بمجال رعاية الشباب وتحديد الأساليب المهنية

الواجب الالتزام بها لضمان تحقيق جودة الاداء المهني للأخصائي الاجتماعي وقد توصلت إلى مجموعة من المتطلبات لتحقيق جودة الاداء.

حيث تعتبر بيئة العمل من الجوانب والمقومات المهمة لنجاح مؤسسات العمل التي تحظى حالياً باهتمام عالمي متزايد على اعتبار أن رضا العاملين يعبر في المؤسسة عن بيئة العمل بما ينعكس على كفاءتهم وادائهم وبالتالي نجاح المؤسسة وتضم بيئة العمل العديد من الجوانب والمعايير المطبقة في المؤسسة مثل أساليب وممارسات الإدارة والرواتب والأجور... الخ، حيث تقسم بيئة العمل إلى بيئة عمل داخلية وبيئة عمل خارجية. (أكرام، 2019، 2)

تضم بيئة العمل مختلف الظروف والشروط (الفيزيائية، المادية، المعنوية والتنظيمية) التي بإمكانها أن تُعد العامل الحاسم في تحقيق أهداف المنظمة ولعل أهمية بيئة العمل تبرز من خلال العناية التي توليها المنظمة لها بإحداث وإدخال التغييرات التنظيمية والمادية عليها التي من شأنها أن تسهم في تحقيق أهدافها. (بيدي، 2019)

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

وأكدت العديد من الدراسات على وجود علاقة بين بيئة العمل وجودة الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ومنها دراسة (محمد حسين مرسى، 2011) التي أكدت على أن اهتمام المؤسسة بجودة الحياه الوظيفية للعاملين بها أدى إلى رضاهم عن عملهم وتحسين ادائهم لأعمالهم. وأشارت أيضاً دراسة (عايد رحيل عيادة، 2013) إلى أن من أهم خصائص بيئة العمل أنها تتمثل في روح الفريق ومواجهة الأعباء والمهام والتزام العاملين بأنظمة وتعليمات المنظمة.

وهدف دراسة (Thushel Jayaweers, 2015) إلى اختبار العلاقة بين عوامل بيئة العمل (المادية والنفسية والاجتماعية) والاداء الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل والاداء الوظيفي وأن التحفيز للعمل وسيط في هذه العلاقة كما أن ظروف بيئة العمل تؤثر بشكل كبير في الاداء الوظيفي لذا يجب على المديرين والمشرفين النظر في تحسين بيئة العمل المادية والاجتماعية لتعزيز الاداء الوظيفي للعاملين.

**تلخيص على الدراسات السابقة:**

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

**أولاً: بالنسبة لأوجه الاتفاق:**

ف نجد أن الدراسة الحالية تشابهت مع بعض من الدراسات السابقة في أهمية النظر لعناصر بيئة العمل بعين الاعتبار مما لها من تأثير على أداء العاملين.

**ثانياً: بالنسبة لأوجه الاختلاف:****تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في:**

- أنها سوف تطبق على المدن الجامعية كأحد أهم المؤسسات الاجتماعية الحكومية التي تهدف إلى رعاية الطلاب المقيمين بها.
- أهمية توفير بيئة عمل إيجابية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المدن الجامعية من أجل تحسين وزيادة أدائهم المهني.
- أهمية تجويد وتحسين الأداء المهني لأنه أحد آليات التنمية البشرية فهو يساعد الأخصائي الاجتماعي على تطوير قدراته وامكانياته.

وبعد العرض السابق يتضح أهمية دور بيئة العمل والجو العام في نجاح أو فشل عمل الأخصائيين الاجتماعيين وعلى جودة أدائهم المهني إيجابياً وسلباً إضافة إلى أن تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بأى مؤسسة يرتبط بشكل بيئة العمل الذي يعمل بها وصولاً إلى جودة الخدمات التي تقدمها المدينة الجامعية خاصة وأن نجاح المدينة الجامعية في تحقيق أهدافها ورسالتها يتوقف على شخصية الأخصائي الاجتماعي وقدرته على توظيف امكانياته نحو العمل البناء من أجل بناء علاقات إنسانية إيجابية بين العاملين بها وتحسين أداء العمل لديهم وحفزهم على العطاء المستمر.

وبالتالي تسعى الدراسة الحالية لتحديد علاقة بيئة العمل بالمدن الجامعية بجودة الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

**ثانياً: أهمية الدراسة:****الأهمية العلمية:**

تتبع الأهمية العلمية للدراسة الحالية من أهمية متغيري الدراسة وهما بيئة العمل بأبعادها المختلفة (أسلوب الإدارة، والحوافز، والتوجيه، التدريب، واستخدام وتوافر التكنولوجيا الحديثة، وفريق العمل) وتأثير ذلك على جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية وما ستسفر عنه الدراسة من نتائج تُعد إضافة علمية واثراء معرفي يضيف إلى تراث الخدمة الاجتماعية إضافة جديدة.

**الأهمية العملية:**

- تأمل الباحثة من خلال الدراسة العملية أن تتوصل إلى نتائج ومقترحات تساعد بيئة عمل المدينة الجامعية في الارتقاء بجودة الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية والارتقاء بمستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة لطلاب هذه المدن.

- أهمية مواجهة الخدمة الاجتماعية لمتغيرات العصر من خلال تحديث أساليبها واستراتيجياتها وأداء الممارسين بها.

- أهمية الأداء المهني في احداث التكامل بين التخصصات المختلفة داخل المدن الجامعية.

### ثالثاً: أهداف الدراسة:

" تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيسي مؤداه: تحديد العلاقة بين بيئة العمل بأبعادها المختلفة على جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية "

وينبثق من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية تتمثل في:

1- تحديد علاقة اسلوب الإدارة كأحد أبعاد بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

2- تحديد العلاقة بين القرارات واللوائح المنظمة كأحد أبعاد بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

3- تحديد العلاقة بين استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة كأحد أبعاد بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

4- تحديد العلاقة بين التوجيه والحوافز كأحد أبعاد بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

5- تحديد العلاقة بين فريق العمل كأحد أبعاد بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

6- تحديد المعوقات البيئية التي تحد من جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

### رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

" ما العلاقة بين بيئة العمل بأبعادها المختلفة وجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية؟ "

وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما العلاقة بين اسلوب الإدارة كأحد أبعاد بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية؟

2- ما العلاقة بين القرارات واللوائح المنظمة كأحد أبعاد بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية؟

- 3- ما العلاقة بين استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة كأحد أبعاد بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية؟
- 4- ما العلاقة بين التوجيه والحوافز كأحد أبعاد بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية؟
- 5- ما العلاقة بين فريق العمل كأحد أبعاد بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية؟
- 6- ما المعوقات البيئية التي تحد من جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية؟

### خامساً: مفاهيم الدراسة:

#### 1- مفهوم بيئة العمل:

هي الحيز الذى يمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم وهي مجموعة متغيرات أو عوامل تحدث اثر مباشر أو غير مباشر على العاملين داخل محيطها وقد يكون هذا الاثر اما ايجابياً أو سلبياً فى أدائهم وبيئة العمل هي الوسيلة الرئيسية لتحسين الأداء ورفع إنتاجية العاملين ورضائهم عن المنظمة. (العبيدى، 2013) كما عرفها (M.Gouiran, 2010, p. 148) بأنها التحليل الدقيق لظروف العمل والمعدات والعمالة والأساليب والمواد بما يسمح بالتحسين المستمر بجودة وكفاية الأدوات والاجراءات اللازمة لإحتياجات الإنتاجية وراحة الأفراد ومدى انعكاس ذلك على رضا العاملين وزيادة ولائهم وتحسين الأداء الشامل للمؤسسة. كما تعرف بيئة العمل بأنها تتمثل فى الحوافز والمكافآت وظروف العمل ودرجة المشاركة فى اتخاذ القرارات والانظمة والتعليمات واللوائح والحاجات الخاصة بالعاملين. (العواله، 2009، 287) وتعرف أيضاً بأنها هي تحديد ظروف العمل بما فيها التجهيز المادى والاشراف وجداول العمل والحوافز والدوافع والبيئة الاجتماعية لمكان العمل وأخطار الوظيفة كما توضح لنا بيئة العمل التى يمارس فيها العامل عمله فهي تشمل أى ظروف عمل خاصة من حيث برودة الطقس أو حرارته ومستوى الضوضاء والأترية والدخان وأى مخاطر أخرى قد تشكل خطورة على الحياة واحتمالية حدوث مثل هذه المخاطر. (محمود، 2013، 285)

#### مفهوم بيئة العمل الجيدة:

كما تعرف بأنها البيئة التى تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد مما ينعكس ذلك ايجابيا على العامل فيشعر بالرضا والأمان الوظيفى فيبذل أقصى جهد ممكن فى خدمة المؤسسة. (البربرى، 2016، 19)

كما أنها تعنى ظروف عمل جيدة وأشراقاً جيداً ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة وقدرًا من الاهتمام والتحدى بالوظيفة وتتحقق بيئة العمل الجيد من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة بيئة العمل لاعطاء العاملين فرضًا أكبر للتأثير على وظائفهم. (المغربى، 5-6)

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

**انواع بيئة العمل:**

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

### 1- بيئة العمل الخارجية:

تعرف بيئة العمل الخارجية بأنها كل ما يقع خارج حدود التنظيم وهي كل القوى والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المؤسسة وتقع خارج حدودها فبيئة العمل الخارجية للمؤسسة هي عبارة عن مختلف المؤثرات والمكونات والجوانب التي تحيط بالمؤسسة وتتفاعل معها كنظم مفتوحة ومترابطة وبذلك فبيئة العمل الخارجية تشمل جملة من العوامل وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية حيث تشمل هذه العوامل الوضع الاقتصادى فى الوقت الحاضر والمستقبل واتجاهات العاملين والعملاء والادوات والتقنيات التي تؤدي إلى التغيير التكنولوجى بالمؤسسة ليست موجودة فى فراغ بل هي ضمن هذه العوامل تؤثر فيها وتتأثر بها. (عبدالحافظ، 2009، 60)

وهي تنقسم إلى نوعين: (طه، 2007، 102)

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

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

### 2- بيئة العمل الداخلية:

هي تلك البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المؤسسة الواحدة والإطار الذي يتسم من خلاله انجاز العمل والإدارة الناجحة هي التي توفر بيئة عمل مناسبة لطبيعة أعمالها لكي يتوفر للجميع جو ملائم للعمل وبالتالي تكون الانتاجية فعالة من خلال ما يقدم من عطاء ويبذل من جهد. (بن رحمون، 2013، 14)

المتطلبات اللازمة لتحسين بيئة العمل للأخصائيين الاجتماعيين تتمثل فى: (على، 2013، 401)

- 1- السعى لأصدار تشريع يراعى نطاق التمكن للأخصائى الاجتماعى بالنسبة لكل مؤسسة بحيث يعين فى كل مؤسسة عدد كاف حتى لا يعانون من ضغط العمل الذى يؤثر على مستوى جهودهم وقدرتهم على الأداء المهنى بشكل فعال وعلى أن يتضمن ذلك التشريع تحسين الوضع المالى للأخصائى حيث أن راتبه هو المصدر الوحيد لمعيشته عكس التخصصات الأخرى التى قد تجد أعمالاً إضافية لتحسين دخلها.
- 2- وجود مناخ عمل بين الأخصائيين الاجتماعيين والتخصصات الأخرى يتسم بروح الفريق والتعاون والاحترام المتبادل وتقدير عمل الأخصائى بما يتيح له فرصة الاتقان فى عمله مع مراعاة تحسين ظروف العمل ووضع سياسات تضمن تساوى فرص الترقى للجميع بقدر عملهم.
- 3- الاهتمام بالتنمية الذاتية أو التعليم الذاتى للأخصائى الاجتماعى من خلال المداومة على القراءة والاطلاع على الجديد والمستحدث فى الخدمة الاجتماعية بوجه عام ومجال عمله بوجه خاص.

**وتعرف الباحثة بيئة العمل اجرائياً فى هذه الدراسة بأنها:**

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

## **2- مفهوم جودة الأداء المهنى:**

**(أ) مفهوم الجودة:**

عرفت الجودة لغوياً: بأنها مشتقة من الفعل جاد أى صار جيداً. (معجم اللغة العربية، 2006) ويعرف قاموس Webster الجودة بأنها درجة التميز فى شئ ما كما تشير الجودة إلى كيفية أداء الشئ.

والجودة فى عمومها تعرف على كونها خاصية تضم مجموعة من السمات لشئ ما تسمح بتقديره من حيث كونه أفضل من باقى الأشياء التى من نفس النوع. (Manue Enrique, 1996) كما تعرف الجودة فى الخدمة الاجتماعية بأنها العمليات والاجراءات والأساليب الفنية الهادفة إلى ضمان أن الخدمات التى تقدمها مهنة الخدمة الاجتماعية للعملاء تشبع احتياجاتهم بالكفاءة والتفوق المطلوب. (مشرف، 2017، 87)

كما تعرف بأنها عبارة عن نظام تعاونى لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة للإدارة والعاملين بهدف العمل على تحسين الجودة وزيادة الانتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل فالجودة لا تحدث بالصدفة بل لابد أن يكون مخطط لها. (Tounsand, 2005, 99)

**(ب) مفهوم الأداء المهني : Professional Performance**

يعرف الأداء المهني في اللغة العربية بأنه القيام بالشئ أو تأدية عمل كما أن الأداء معناه عمل أو انجاز أو تنفيذ هذا العمل. (المعجم الوسيط، 1973، 223)

أما معجم المصطلحات الاجتماعية يعرف بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسئوليات وواجبات وفقاً للمعدل الذي يفرضه أداء العامل الكفاء المدرب. (بدوى، 1993، 310)

كما يقصد به الممارسة المتنوعة التي يقوم بها الأخصائى الاجتماعى مع وحدات العمل المهني لتنمية قدراتهم على حل المشكلات التي تواجههم وتلبية احتياجاتهم المختلفة. (Charles, 2000, 67)

أما في الخدمة الاجتماعية فيقصد به قدرة وسلوك مهني للأخصائى الاجتماعى يقوم به وفق محددات وظيفية ومهنية محددة طبقاً للمجال الذي يعمل به الأخصائى الاجتماعى وتتعدد درجة الأداء طبقاً للكفاءة التي يتمتع بها الأخصائى الاجتماعى. (إبراهيم، 2003، 346)

**العوامل المؤثرة في الأداء المهني:** (احمد، 2018، 436)

مما لا شك فيه أن هناك الكثير من العوامل المؤثرة في الأداء المهني للأخصائى الاجتماعى ولكن هذه العوامل تؤثر عادةً بالسلب على الأداء المهني للأخصائى الاجتماعى نذكر منها:

- **العوامل الشخصية والاجتماعية للأخصائى الاجتماعى:** ومنها السن والحالة الاجتماعية ونوع المؤهل الحاصل عليه ومدة العمل وتاريخ التخرج والدخل.
  - **العوامل المهنية:** ومنها الإعداد المهني نظرياً والتدريب على المجال قبل العمل واثناءه، مشكلات العمل ومعوقاته، الرضا الوظيفى عن العمل فى مجال العلاقة والزملاء والرؤساء وطبيعة العملاء.
  - **العوامل المجتمعية:** ومنها صورة الخدمة الاجتماعية فى المجتمع وفكرة العملاء عن دور الأخصائى الاجتماعى ومدى تعاون المؤسسات الأخرى مع الأخصائى الاجتماعى.
- ويعرف جودة الأداء المهني بأنه:**

استخدام الفرد لمهاراته وقدراته ومعلوماته وخبراته للقيام بأنشطة وظيفية معينة لإنجاز نتائج متفق عليها مع الأهداف التنظيمية. (Loosemore, 2003, 104)

**وتقصد الباحثة بجودة الأداء المهني اجرائياً فى هذه الدراسة بأنه:**

مجموعة مسئوليات محددة مسبقاً يقوم بها الأخصائى الاجتماعى بفاعلية وصولاً فى النهاية إلى تحقيق أهداف المدن الجامعية ولكي يقوم الأخصائى بأداء دوره بإتقان داخل هذه المدن لكي يستطيع مواكبة التغيرات والمنافسة مع المؤسسات الأخرى مما يتطلب معها أن تتميز تلك المؤسسات بجودة الخدمات التي تقدمها ويتحقق جودة خدمات المدن الجامعية عامة والأخصائيين الاجتماعيين بصفة خاصة بالتزام فريق العمل القائم على تقديم تلك الخدمات بجودة أدائهم المهني ومن بينهم الأخصائى الاجتماعى.

### 3- مفهوم المدن الجامعية: Residence Hall

تعرف المدن الجامعية بأنها مؤسسات اجتماعية حكومية تهدف إلى رعاية الطلاب المقيمين بها من خلال تقديم خدمات أساسية تنحصر في تأمين المسكن والتغذية المناسبة والرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية بمختلف أشكالها بما فيها تسهيل الأنشطة التربوية للطلاب ومساعدتهم على استثمار أوقاتهم وتدعيم قدراتهم على التحصيل من خلال توفير أفضل جو ممكن للاستذكار وتدعيم القيم والاتجاهات الجامعية السليمة بشكل عام مقابل أجر رمزي. (قطب، 2005، 51)

كما تعتبر المدن الجامعية من أهم قطاعات الرعاية لطلاب الجامعة سواء كانت رعاية اجتماعية او صحية او علمية او ثقافية او رياضية فهي توفر حياه جامعية متكاملة لأبنائها الطلاب ولاسيما الطلاب المغتربين عن أسرهم فالمدن الجامعية هي الوسيط الاجتماعي الملائم والمناسب للطالب الجامعي فهي ترعى أولا الطالب المتفوق علمياً ثم الطالب المغترب بالاضافة إلى الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة سواء كانت صحية او اجتماعية وذلك في حدود نسبة معينة لتدعيم القيم السليمة بشكل عام على مدار 24 ساعة يومياً بالاضافة إلى ذلك يوجد نظام غذائي متكامل لجميع الطلاب المقيمين بالمدن يتم من خلاله تقديم الوجبات الغذائية الثلاث ثم وضعها حسب احتياجات الطلاب في هذه المرحلة السنوية بمعرفة اساتذة متخصصون في التغذية بالجامعة.

فالمدن الجامعية أهم قطاع لرعاية طلاب الجامعة فهي توفر للطلاب المقيمين بها رعاية متكاملة من (اقامة، تغذية، برامج، أنشطة) لشغل أوقات فراغهم ويقضى الطالب المقيم بالمدن الجامعية ما يقرب من 70% من وقته اليومي داخل المدن الجامعية وعليه يتم تقديم جميع ما يحتاجه الطالب من (تناول الوجبات الغذائية، توفير الأنشطة المناسبة، توفير الراحة والاسترخاء، توفير أماكن للمذاكرة) وذلك على مدار 24 ساعة. (إدارات المدن الجامعية، 2020، 1)

كما تعرف بأنها منشأة جامعية أسست من أجل المتفوقين من الطلاب مع الوضع في الاعتبار قدسية هذا المكان كمنشأة جامعية وكأحد مؤسسات الدولة لتخدم اجيالاً تلو الأجيال. (إدارة المدن الجامعية، 1993، 1)

#### أهداف المدن الجامعية:

- توفير مكان مناسب للإقامة على أعلى مستوى.
- توفير الراحة الكاملة للطلاب وتهيئة الجو المناسب للمذاكرة.
- توفير الثلاث وجبات على مستوى عالي من الجودة.
- استغلال وقت الفراغ وتوجيه الطلاب إلى ممارسة مختلف الأنشطة التي تعود على الطلاب بالفائدة.
- إتاحة الفرصة للطلاب للتعارف مع طلاب من كليات أخرى ومجتمعات مختلفة.
- توفير الرعاية الصحية اللازمة للطلاب.

- رعاية الطلاب دينياً بتوفير مسجد بكل وحدة من وحدات المدن.
  - إقامة الندوات الدينية والثقافية والعلمية بصفة مستمرة لتثقيف الطلاب.
  - توفير مكتبات تحتوي على كتب علمية ودراسية لمساعدة الطلاب على تنمية الفكر والاستيعاب الدراسي.
  - توجيه نشاط الطلاب بالمدن الجامعية بما يتفق مع روح الجامعة.
  - التكامل الاجتماعي بين الطالب مع رسوم الإقامة في بداية العام الدراسي برعاية الطلاب الذين لا ينطبق عليهم شروط الإقامة بنظام الإقامة المؤقتة. (إدارات المدن الجامعية، 2020، 1)
- ويمكن للباحثة أن تعرف المدن الجامعية إجرائياً بأنها:**
- المدينة الجامعية مؤسسة حكومية اجتماعية تتبع جامعة معينة.
  - تهدف لرعاية الطلاب المغتربين والمتفوقين.
  - يمارس العمل بها متخصصون في كافة المجالات.
  - تخدم طلاب المحافظات الأخرى وأبناء المحافظة من الأماكن النائية.
  - تعمل جاهدة على توفير سبل الراحة والاستقرار لكافة طلابها.

### سادساً: المنطلقات النظرية للدراسة:

سوف تعتمد هذه الدراسة على:

النظرية العامة للأنساق:

حيث تعتبر من المداخل النظرية الهامة التي تعالج وتخدم موضوع الدراسة وهي أيضاً من النظريات الهامة التي يمكن استخدامها في الخدمة الاجتماعية لأنها ترتبط بالظواهر الاجتماعية المؤثرة في حياة الإنسان كما أنها ترتبط بالنماذج العلمية والمهنية التي يمكن استخدامها في مجالات الخدمة الاجتماعية مثل ارتباط النظرية بالنموذج الايكولوجي وارتباطها بالنموذج التفاعلي وغيرها من الأنساق المختلفة.

أولاً: مفهوم نظرية الأنساق:

النسق الاجتماعي عبارة عن فعلين أو أكثر يحتل كل منها مركزاً أو مكانة متميزة عن الأخرى ويؤدي دوراً متميزاً فهو عبارة عن نمط منظم يحكم علاقات الأعضاء ويصف حقوقهم وواجباتهم تجاه بعضهم البعض ويحتوي على اطار من المعايير او القيم المشتركة بالاضافة إلى أنماط مختلفة من الرموز والموضوعات الثقافية المختلفة.

والأنساق الاجتماعية تتصف بخاصتين أساسيتين هما: (السنهوري، 2000، 25-26)

- 1- ميل مكونات النسق إلى الحفاظ على درجة عالية من التكامل على الرغم من الضغوط البيئية.
- 2- ميل مكونات النسق إلى التوازن والاستمرارية في أداء وظائفها.

والنسق هو مجموعة من العناصر تتجمع معاً فى علاقات وتتميز معاً فى خصائص مميزة وهذه العناصر هى الأجزاء المكونة للنسق ورابطة العلاقة بينها تمثل النسق. (عطية، جمعة، 2001، 30)

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

يتضح من التعريفات السابقة أنها ترتبط بثلاثة مفاهيم أساسية: (السنهورى، 2000، 26)

- 1- مفهوم التكامل: بمعنى أن الأجزاء داخل النسق تنتج كياناً أكبر من حاصل جمع الأجزاء على حدة وإضافة بعضها إلى بعض حيث لا يمكن فهم النسق بشكل كاف بتقسيمه إلى أجزائه المركب منها.
- 2- مفهوم العلاقة: حيث يؤكد هذا المفهوم على تنميط العلاقة بين الأجزاء داخل النسق.
- 3- مفهوم التوازن بين عناصر النسق: ويعنى أن الأنساق تسعى إلى التوازن بداخلها والبقاء أو الحفاظ على النسق

وباعتبار المدينة الجامعية نسق اجتماعى مفتوح اذن فهى تتكون من:

- 1- المدخلات: (كالطلاب - فريق العمل بقيادة الأخصائى الاجتماعى ، سياسات وخطط وأساليب وأدوات واجراءات، امكانيات مادية وبشرية، الجامعة، المجتمع المحلى، المجتمع).
- 2- المعالجات التحويلية: (كالتفاعل بين الأدوار، التنسيق بين الجهود، عمليات وأدوار فنية وإدارية، برامج انمائية ووقائية وعلاجية).
- 3- المخرجات: (كإحداث التغيير المقصود، تخريج طلاب حاصلين على مؤهلات جامعية يتمتعون بشخصيات ناضجة وبقدر مناسب من الصحة النفسية، يستطيعون علاج ما يعترضهم من مشكلات فى حياتهم العملية بأنفسهم قادرين على تحمل مسئوليات المستقبل).
- 4- التغذية العكسية: (كبقاء المدينة الجامعية داخل المجتمع، التقييم من أجل تحقيق الأهداف مرة أخرى، إعادة صياغة أهداف خاصة بالمدينة الجامعية تتوافق مع المتغيرات المجتمعية).

### سابعاً: الاجراءات المنهجية للدراسة:

#### 1- نوع الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع الأهداف التى تسعى إلى تحقيقها تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية والتى تهدف إلى وصف موضوع أو مشكلة البحث وتحديد خصائصها تحديداً كمياً وكيفياً وتفسيرها بهدف الوصول إلى تعميمات بشأن موضوع البحث (ابو النصر، 131، 132) ومن هنا فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تحديد العلاقة بين بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

#### 2- المنهج المستخدم:

استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي كأفضل منهج ملائم لطبيعة وهدف الدراسة الحالية ويُعد المسح الاجتماعي من المناهج العلمية المعتمدة لوصف المجتمع البشري والسكان وذلك لإعتماده على الوصف الأوسع للمجتمع وشموليته والتركيز على الجماعات التي تنوب عن المجتمع ككل. (Allen, 2008, 367) لذلك اتبعت الباحثة لدراسة هذه الظاهرة مستخدمة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية (الطلبة والطالبات) بجامعة الفيوم.

**3- أدوات الدراسة:**

**اعتمدت الدراسة الراهنة على الاداه التالية:**

قامت الباحثة بتصميم مقياس بيئة العمل وعلاقتها بجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية لتطبيقه على مجتمع البحث من الأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية للبنين والبنات بجامعة الفيوم.

**وقد قمت بإعداد المقياس وفقاً للخطوات والاجراءات التالية:**

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

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

**وقد تضمن هذا الاطار الرجوع إلى العديد من المصادر أهمها:**

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

(ب) الرجوع إلى الدراسات السابقة والمقاييس من الأدوات الأخرى المرتبطة ببيئة العمل والأداء المهني وكذلك الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بمشكلة الدراسة الحالية وذلك لجمع عبارات المقياس وتحديد أبعاده والتي تتمثل في:

- مقياس جودة الحياه الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية. (يوسف، 2012)

- مقياس بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض. (القحطاني، 2012)

- مقياس اثر بيئة العمل على الابداع الإداري. (المشواط، 2011)

(ج) استشارة الخبراء في أرض الواقع والتحدث معهم من أساتذة جامعيين وممارسين وغيرهم.

**الخطوة الثالثة:** تحديد أبعاد المقياس وعباراته:

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

**البعد الأول:** تأثير بيئة العمل بأبعادها المختلفة على جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

**البعد الثاني:** معوقات بيئة العمل التي تحد من جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية. وقد أعدت عبارات المقياس وقد تم إنتقاء هذه العبارات وتوزيعها على أبعاد المقياس في ضوء اطلاع الباحثة على المقاييس المختلفة لبيئة العمل وللأداء المهني كما روعى في صياغة عبارات المقياس الا تكون إيجابية لإجابة معينة أو مركبة بقدر المستطاع وهكذا تم إعداد المقياس في صورته الأولية تمهيداً لخضوعه لإجراءات الصدق والثبات.

#### الخطوة الرابعة: صدق المقياس:

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

(أ) مدى ارتباط العبارة بمضمون كل بعد.

(ب) مدى وضوح وسلامة الصياغة.

(ج) اقتراح أو إضافة عبارات أخرى.

ثم قامت الباحثة بتطبيق معادلة نسبة الاتفاق حول عبارات المقياس وحساب نسبة الاتفاق على هذه العبارات واستبعاد العبارات التي قلت نسبة الاتفاق عليها عن (80%) ولقد أخذت بتوجيهات السادة المحكمين وقد أسفرت هذه الخطوة عن صياغة بعض عبارات المقياس التي كان يوجد اتفاق حول ضرورة تعديلها مرة أخرى وإضافة عبارات أخرى وفي ضوء ذلك تم إعداد مقياس الدراسة في صورته النهائية.

#### الخطوة الخامسة: اختبار ثبات الاداة:

استخدمت الباحثة معامل قياس التجانس الداخلي لاستمارة الاستبيان (Consistency) من أجل فحص ثبات أداة الدراسة، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدمت الباحثة طريقة (كرونباخ ألفا)، حيث بلغ معامل الثبات الكلي (الفا) لأبعاد الأداة (0.81) وهذا يعد معامل ثبات مرتفعاً ومناسباً لأغراض الدراسة الحالية.

## جدول رقم (1)

## يوضح قيمة نتائج اختبار الصدق الذاتي للأداة

الابعاد	عدد العبارات	قيمة الارتباط	الحالة	قيمة معامل ألفا كرونباخ	الحالة
البعد الأول: اسلوب الإدارة	15	0.74	صادق	0.81	ثابت
البعد الثاني: اللوائح والقرارات المنظمة للعمل	6	0.61	صادق	0.80	ثابت
البعد الثالث: استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	8	0.59	صادق	0.79	ثابت
البعد الرابع: التوجيه والحافز	10	0.77	صادق	0.81	ثابت
البعد الخامس: فريق العمل	9	0.68	صادق	0.81	ثابت
البعد السادس: معوقات بيئة العمل التي تحد من جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدينة الجامعية	11	0.53	صادق	0.79	ثابت
الإجمالي	59			0.81	ثابت

أظهرت بيانات جدول رقم (1) والذي يوضح نتائج الصدق الذاتي للأداة، حيث تبين أن معاملات الارتباط بين درجات كل بعد من أبعاد الاداء السابق الإشارة إليها، ودرجة جميع أبعاد الاداء إجمالاً، تتراوح بين (0.53 و 0.77) وبهذا يتضح الاتساق الداخلي بين أبعاد الأداة الحالية، مما يؤكد الصدق البنائي للأداة ككل .

## 4-مجالات الدراسة:

## (أ) المجال المكاني:

تم تطبيق الدراسة الراهنة على المدن الجامعية (الطلبة والطالبات) بجامعة الفيوم بمحافظة الفيوم.

وقد تم اختيار المجال المكاني للأسباب الآتية:

- أكثر المؤسسات الجامعية تجمعا للطلاب.
- يقضى بها الطلاب أطول وقت ممكن باعتبارها مكان معيشته.
- هي إحدى مؤسسات الجامعة.
- يعمل بها عدد كبير من الأخصائيين الاجتماعيين.

## (ب) المجال البشري:

تمثل المجال البشري في جميع الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقومون بالعمل كأخصائيين اجتماعيين

أو أخصائي نشاط يعملون في المدن الجامعية بجامعة الفيوم بمحافظة الفيوم وعددهم (96) أخصائي اجتماعي من الجنسين بمدينة الطلبة والطالبات.

## (ج) المجال الزمني:

هو الفترة الزمنية التي استغرقتها الباحثة في إجراء الدراسة نظرياً وميدانياً.

واستغرقت الدراسة 5 أشهر بدأت من 2020/4/1م إلى 2020/8/31م.

أولاً: خصائص عينة البحث:

## جدول رقم (2)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للنوع

(ن=96)

م	النوع	ك	%
1	ذكر	50	52.1
2	أنثى	46	47.9
	الإجمالي	96	100

يوضح الجدول السابق رقم (2) وصف مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية من حيث النوع حيث بلغت نسبة الذكور (52.1%) في حين بلغت نسبة الإناث (47.9%) وقد يرجع ذلك إلى أن هناك نسبة كبيرة من الأخصائيين الاجتماعيين الذكور يعملون في هذه المدن بما يعنى تنوع عينة الدراسة حتى تكون ممثلة لمجتمع البحث

## جدول رقم (3)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للسن

(ن=96)

م	السن	ك	%	الجدول
1	أقل من 25 سنة	12	12.5	(3) وصف
2	من 25 سنة لأقل من 35 سنة	24	25	الدراسة من
3	من 35 إلى أقل من 45 سنة	48	50	الاجتماعيين
4	من 45 سنة فأكثر	12	12.5	بالمدينة
	الاجمالي	96	100	من حيث

يوضح الجدول السابق رقم (3) وصف مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية من حيث السن حيث كانت أعلى نسبة لمن تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (35 إلى أقل من 45 سنة) والتي بلغت (50%) يلي ذلك الفئة العمرية من (25 لأقل من 35 سنة) وذلك بنسبة (25%) يلي ذلك بنسبة متساوية الفئة العمرية من (أقل من 25 سنة) ، (45 سنة فأكثر) وذلك بنسبة (12.5%) ويتضح مما سبق أن النسبة الأكبر من الأخصائيين الاجتماعيين تقع أعمارهم بين (35 إلى أقل من 45 سنة) مما يشير إلى أن هناك تجانس بين المفردات من حيث السن.

## جدول رقم (4)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للحالة الاجتماعية

(ن=96)

م	الحالة الاجتماعية	ك	%
1	أعزب	10	10.4
2	أرمل	69	71.9
3	متزوج	6	6.25
4	مطلق	11	11.5
	الإجمالي	96	100

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (4) والذي يشير الى بيانات المبحوثين وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية حيث كانت أعلى نسبة للمتزوجين حيث بلغت (71.9%) يليها المطلق بنسبة (11.5%) ثم الأعزب وذلك بنسبة (10.4%) واخيراً الأرمل وذلك بنسبة (6.25%) ، ويعنى هذا أن الغالبية العظمى من الأخصائيين الاجتماعيين يعيشون حياة أسرية مستقرة مما يؤثر بشكل ايجابي على أدائهم المهني مما قد يساهم في زيادة جودة الخدمات المقدمة للطلاب.

## جدول رقم (5)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للمؤهل الدراسي

(ن=96)

م	المؤهل العلمي	ك	%
1	حاصل على دبلوم في الخدمة الاجتماعية .	11	11.5
2	حاصل على بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية	60	62.5
3	حاصل على دبلومة في الدراسات العليا	16	16.7
4	حاصل على ماجستير في الخدمة الاجتماعية	9	9.4
5	حاصل على دكتوراه في الخدمة الاجتماعية	0	0
	الإجمالي	96	100

يوضح الجدول السابق رقم (5) الحالة التعليمية للمبحوثين من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية وفقاً لمتغير الحالة التعليمية حيث تبين أن أعلى نسبة كانت للحاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية والتي بلغت (62.5%) يليها الحاصلين على دبلومة في الدراسات العليا وذلك بنسبة (16.7%) ثم الحاصلين على دبلوم في الخدمة الاجتماعية وذلك بنسبة (11.5%) يلي ذلك الحاصلين على ماجستير في الخدمة الاجتماعية وذلك بنسبة (9.4%) ولا توجد دكتوراه في الخدمة الاجتماعية يتضح مما سبق أن المدن الجامعية تقدم خدماتها للطلاب عن طريق الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين أكثرهم على البكالوريوس وبالتالي تتوفر لديهم الخبرات اللازمة للعمل في المدن الجامعية وعليه فأن المدن الجامعية تُعد أحد الأنساق المفتوحة على المجتمع والتي تقدم خدماتها لجميع الطلاب دون تمييز .

## جدول رقم (6)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً لمحل العمل

(ن=96)

م	محل العمل	ك	%
1	المدينة الجامعية للبنين	50	52.1
2	المدينة الجامعية للبنات	46	47.9
	الإجمالي	96	100

يتضح من الجدول السابق رقم (6) الذي يوضح توزيع مفردات مجتمع البحث من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية وفقاً لمتغير محل العمل أن أعلى نسبة كانت لمن يقع مقر عملهم في المدينة الجامعية للبنين حيث بلغت نسبتهم (52.1%) أما من يقع مقر عملهم في المدينة الجامعية للبنات بلغت نسبتهم (47.9%).

## جدول رقم (7)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً لنوعية العمل

(ن=96)

م	نوعية العمل	ك	%
1	تعيين	84	87.5
2	تعاقد	12	12.5
	الإجمالي	96	100

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (7) يتضح أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المدن الجامعية تحتل المرتبة الأولى وذلك بنسبة (87.5%) بينما يلي ذلك المتعاقدين وذلك بنسبة (12.5%) من الأخصائيين الاجتماعيين الأمر الذي يعطى الثقة للأخصائيين الاجتماعيين في تجويد أدائهم المهني وفي تقديم الأنشطة المتميزة بجميع الطلاب.

## جدول رقم (8)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للخبرة في مجال العمل

(ن=96)

م	سنوات الخبرة في العمل بالمدينة الجامعية	ك	%
1	أقل من 5 سنوات	10	10.4
2	من 5 إلى 10 سنوات	43	44.8
3	من 10 إلى 15 سنة	35	36.5
4	من 15 سنة فأكثر	9	9.4
	الإجمالي	96	100

يتضح من الجدول السابق رقم (8) والذي يوضح وصف مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية من حيث الخبرة في مجال العمل أن أعلى نسبة لمن تقع خبرتهم في مجال العمل في الفئة من (5 إلى 10 سنوات) والتي بلغت نسبتهم (44.8%) أما من تقع مدة عملهم في الفئة من (10 إلى 15 سنة) بلغت نسبتهم (36.5%) في حين من تقع مدة عملهم في الفئة من (أقل من 5 سنوات) بلغت نسبتهم (10.4%) كذلك من تقع مدة عملهم في الفئة من (15 سنة فأكثر) بلغت نسبتهم (9.4%) ويدل ذلك على اشتمال عينة الدراسة لسنوات خبرة متعددة للأخصائيين الاجتماعيين حتى تكون استجاباتهم ممثلة لمجتمع البحث.

### جدول رقم (9)

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً لمتغير الدخل الشهري

(ن=96)

م	متوسط الدخل الشهري	ك	%
1	أقل من 800 جنيه	0	0
2	من 800 إلى 1200 جنيه	12	12.5
3	من 1200 إلى 1400 جنيه	3	3.1
4	من 1400 إلى 1600 جنيه	16	16.7
5	من 1600 جنيه فأكثر	65	67.7
	الإجمالي	96	100

تشير بيانات الجدول السابق رقم (9) إلى مستوى الدخل الشهرية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية أن أعلى نسبة لمن يقع دخلهم من (1600 جنية فأكثر) وذلك بنسبة (67.7%) يلي ذلك من يقع دخلهم من (1400 إلى 1600 جنية) وذلك بنسبة (16.7%) في حين من يقع دخلهم من (800 إلى 1200 جنية) بلغت نسبتهم (12.5%) كذلك من يقع دخلهم من (1200 إلى 1400 جنية) بلغت نسبتهم (3.1%) ولا يوجد أحد يقع دخله (أقل من 800 جنية) وهذا يدل على ارتفاع مستواهم المادي الذي يجعلهم يسعون بطريقة أكثر لتجويد أدائهم المهني واشباع احتياجاتهم الاجتماعية الأخرى.

### جدول رقم (10)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير مفهوم جودة الأداء المهني

(ن=96)

م	من وجهة نظرك مفهوم جودة الأداء المهني لديك هو	ك	%
1	تطوير في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي	44	45.8
2	التفكير بطريقة غير تقليدية في مواجهة مشكلات الطلاب	22	22.9
3	التنوع في اختيار أساليب العمل مع الطلاب	8	8.3
4	المرونة في التعامل مع المواقف المختلفة	13	13.5
5	يجعلني قادر على التفاعل بإيجابية مع المواقف المهنية المختلفة	9	9.4
	الإجمالي	96	100

تشير بيانات الجدول السابق رقم (10) إلى بيانات المبحوثين وفقاً لمتغير مفهوم جودة الأداء المهني من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية حيث تبين تصور الأخصائيين الاجتماعيين حول مفهوم جودة الأداء المهني، هو تطوير في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في المرتبة الأولى بنسبة (45.8%) ثم جاء في المرتبة الثانية بأن مفهوم جودة الأداء المهني هو التفكير بطريقة غير تقليدية في مواجهة مشكلات الطلاب وذلك بنسبة (22.9%) يلي ذلك المرونة في التعامل مع المواقف المختلفة وذلك بنسبة (13.5%) بينما احتل تصورهم حول مفهوم جودة الأداء المهني بأنه يجعلني قادر على التفاعل بإيجابية مع المواقف المهنية المختلفة وذلك بنسبة (9.4%) ثم يأتي في المرتبة الأخيرة التنوع في اختيار أساليب العمل مع الطلاب وذلك بنسبة (8.3%).

**ثانياً: تأثير بيئة العمل على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدينة الجامعية:**

### جدول رقم (11)

يوضح العلاقة بين بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدن الجامعية

(أ) أسلوب الإدارة:

(ن=96)

م	العبارة	موافق		إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	تحدد الإدارة رؤية ورسالة المدينة بصورة واقعية.	20	20.8	53	55.2	23	24.0	189	47.25	65.6	12
2	تحرص الإدارة على اعطاء حرية التفكير بصورة كافية للأخصائي الاجتماعي في حدود اختصاصاته.	24	25.0	52	54.2	20	20.8	196	49	68.1	8
3	تحرص الإدارة على توفير الفرص لتعلم واكتساب مهارات مهنية جديدة .	22	22.9	59	61.5	15	15.6	199	49.75	69.1	7
4	تنظم الإدارة بيئة عمل محفزة للتجريب والإبداع للأخصائي الاجتماعي .	28	29.2	51	53.1	17	17.7	203	50.75	70.5	4
5	تضع الإدارة خطة عمل تعطي فرصة لتنوع أساليب التعامل مع الطلاب .	29	30.2	51	53.1	16	16.7	205	51.25	71.2	3
6	تشكل الإدارة فرق لتقييم العمل والبحوث العلمية .	22	22.9	42	43.8	32	33.3	182	45.5	63.2	13
7	تحرص الإدارة على جعل بيئة العمل مسيرة ومليئة بالحركة لجميع العاملين .	23	24.0	48	50.0	25	26.0	190	47.5	66.0	10م
8	ترى الإدارة أن دور الأخصائي الاجتماعي دور تقليدي	32	33.3	41	42.7	23	24.0	201	50.25	69.8	5م
9	تحرص الإدارة على اعطاء الأخصائي الاجتماعي الفرصة للتجديد .	15	15.6	45	46.9	36	37.5	171	42.75	59.4	14
10	تحرص الإدارة على توفير فرص التدريب المهني باستمرار للأخصائي الاجتماعي	10	10.4	50	52.1	36	37.5	166	41.5	57.6	15
11	توفر الإدارة الموارد اللازمة لقيام الأخصائي الاجتماعي بالأنشطة	20	20.8	55	57.3	21	21.9	191	47.75	66.3	9

م	العبارة	موافق		إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
	المتنوعة مع الطلاب										
12	توفر الإدارة الوسائل التكنولوجية الحديثة لتطوير عمل وأداء الأخصائي الاجتماعي .	22	22.9	50	52.1	24	25.0	190	47.5	66.0	10
13	طبيعة البيئة الموجودة بها المدينة الجامعية تؤثر على أداء الأخصائي الاجتماعي .	37	38.5	44	45.8	15	15.6	214	53.5	74.3	1
14	ينوع الأخصائي الاجتماعي من أساليبه المهنية طبقاً لطبيعة البيئة الموجود بها المدينة الجامعية .	31	32.3	48	50.0	17	17.7	206	51.5	71.5	2
15	تحرص الإدارة على اشتراك الأخصائي الاجتماعي فى عملية اتخاذ القرار والمناقشة .	23	24.0	59	61.5	14	14.6	201	50.25	69.8	5
	المجموع		358		748		334	2904			
	المتوسط		23.9		49.9		22.3				
	النسبة		24.9		51.9		23.2				
	المتوسط المرجح							193.6			
	القوة النسبية للبعد										67.2

تشير بيانات الجدول السابق رقم (11) إلى ان استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين فى المدن الجامعية حول بعد أسلوب الإدارة كأحد عناصر بيئة العمل حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (193.6) والقوة النسبية للبعد (67.2%)، وبذلك يمكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب بنعم بلغت نسبتهم (24.9%) فى حين أن من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبتهم (51.9%) الى نسبة (23.2%) اجابوا بلا وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر من الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالى:

1- جاءت العبارة رقم (13) والتي مفادها "طبيعة البيئة الموجودة بها المدينة الجامعية تؤثر على أداء الأخصائي الاجتماعي" في الترتيب الأول بوزن مرجح (53.5) وقوة نسبية (74.3%)، وهذا ما تؤكدته العديد من الدراسات والكتابات وأن دل ذلك على شئى فهو يدل على وعى الأخصائي الاجتماعي بأهمية تنوع أساليب واستراتيجيات العمل طبقاً لطبيعة بيئة العمل وهذا أحد عناصر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.

2- جاءت العبارة رقم (14) والتي مفادها "ينوع الأخصائي الاجتماعي من أساليبه المهنية طبقاً لطبيعة البيئة الموجودة بها المدينة الجامعية" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (51.5) وقوة نسبية (71.5%) وهذا يدل على توافر القدرات المميزة لشخصية الأخصائي الاجتماعي الذى يستطيع أن ينوع من أساليبه طبقاً لطبيعة البيئة التى يعمل بها.

- 3- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها "تضع الإدارة خطة عمل تعطى فرصة لتنوع أساليب التعامل مع الطلاب" في الترتيب الثالث بوزن مرجح (51.25) وقوة نسبية (71.2%) ويدل ذلك على أن الإدارة التي لديها رؤية واضحة تضع خطة عمل لكي تتنوع أساليبها مما يؤدي إلى اكتساب الخبرات والمهارات المهنية للكوادر العاملة في المدينة الجامعية.
- 4- جاءت العبارة رقم (4) والتي مفادها "تنظم الإدارة بيئة عمل محفزة للتجريب والابداع للأخصائى الاجتماعى" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (50.75%) وقوة نسبية (70.5%) وهذا يدل على أن الإدارة الناجحة هي التي تسعى إلى تحفيز المبدعين الأمر الذي ينعكس على أداء العاملين بصفة عامة والأخصائيين الاجتماعيين بشكل خاص.
- 5- جاءت العبارتين رقم (15 ، 8) والتين مفادهما "تحرص الإدارة على اشتراك الأخصائى الاجتماعى فى عملية اتخاذ القرار والمناقشة" ، " ترى الإدارة أن دور الأخصائى الاجتماعى دور تقليدى " بنسب متساوية في الترتيب الخامس بوزن مرجح (50.25) وقوة نسبية (69.8%) مما يدل على أن الإدارة نسبة اشراكها للأخصائيين الاجتماعيين ليست بالدرجة الكافية التي تشعر الأخصائى الاجتماعى بأهمية دوره داخل المدينة الجامعية الأمر الذى يؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائى الاجتماعى.
- 6- جاءت العبارة رقم (3) والتي مفادها " تحرص الإدارة على توفير الفرص لتعلم واكتساب مهارات جديدة " في الترتيب السابع بوزن مرجح (49.75) وقوة نسبية (69.1%) فالإدارة يجب عليها مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على اكتساب المهارات والخبرات المهنية من خلال توفير فرص التدريب المهني باستمرار لتحديث الأساليب المهنية مما يسمح فى تجويد الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بشكل كبير .
- 7- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها " تحرص الإدارة على اعطاء حرية التفكير بصورة كافية للأخصائى الاجتماعى فى حدود اختصاصاته " في الترتيب الثامن بوزن مرجح (49) وقوة نسبية (68.1%) ويدل ذلك على أن الإدارة لابد أن تقدر انجازات الأخصائيين الاجتماعيين فى العمل وتناقش معهم القرارات المتعلقة بعملهم ليقنعوا بها وتحرص ايضاً على ابداء كل أخصائى اجتماعى بالمدينة الجامعية رأيه قبل اتخاذ أى قرارات ونجد أن هذه الصفات تتفق مع صفات الإدارة الناجحة.
- 8- جاءت العبارة رقم (11) والتي مفادها " توفر الإدارة الموارد اللازمة لقيام الأخصائى الاجتماعى بالأنشطة المتنوعة مع الطلاب " في الترتيب التاسع بوزن مرجح (47.75) وقوة نسبية (66.3%) وهذا يوضح مدى التعاون بين إدارة المدينة الجامعية والأخصائيين الاجتماعيين فى توفير الموارد اللازمة للأنشطة الطلابية.
- 9- جاءت العبارتين رقمى (12 ، 7) والتين مفادهما " توفر الإدارة الوسائل التكنولوجية الحديثة لتطوير عمل واداء الأخصائى الاجتماعى" ، " تحرص الإدارة على جعل بيئة العمل مسيرة ومليئة بالحركة لجميع العاملين " في الترتيب العاشر بوزن مرجح (47.5%) وقوة نسبية (66%) يوضح ترتيب العبارات

- أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين يدل على أن أسلوب الإدارة المحفز على العمل والتجويد يؤثر بدرجة متوسطة في جعل بيئة العمل مشجعة ومحفزة على الابتكار في أساليب العمل مع الطلاب.
- 10- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها " تحدد الإدارة رؤية ورسالة المدينة بصورة واقعية " في الترتيب الثاني عشر بوزن مرجح (47.25) وقوة نسبية (65.6%) ويدل ذلك على عدم اهتمام الإدارة بتوضيح رؤية ورسالة المدينة الجامعية الأمر الذي ينعكس بشكل سلبي على أداء العاملين بصفة خاصة والأخصائيين الاجتماعيين بشكل خاص.
- 11- جاءت العبارة رقم (6) والتي مفادها " تشكل الإدارة فرق لتقييم العمل والبحوث العلمية " في الترتيب الثالث عشر بوزن مرجح (45.5) وقوة نسبية (63.2%) ويدل ذلك على عدم اهتمام الإدارة بتقييم أداء العاملين من أجل تحسين الأداء.
- 12- جاءت العبارة رقم (9) والتي مفادها " تحرص الإدارة على اعطاء الأخصائي الاجتماعي الفرصة للتجديد " في الترتيب الرابع عشر بوزن مرجح (42.75) وقوة نسبية (59.4%) وهي قوة نسبية ضعيفة مما يتنافى مع صفات الإدارة الناجحة.
- 13- جاءت العبارة رقم (10) والتي مفادها " تحرص الإدارة على توفير فرص التدريب المهني باستمرار للأخصائي الاجتماعي " في الترتيب الأخير بوزن مرجح (41.5) وقوة نسبية (57.6%) ويرجع ذلك إلى ضعف الامكانيات والموارد المتاحة بالمدن الجامعية الأمر الذي ينعكس سلباً على تحديث وتطوير العاملين بالمدن الجامعية في أدائهم لأعمالهم بصفة عامة وتأثير ذلك على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بصفة خاصة.
- وهذا ما أكدت عليه دراسة (حنان على ظاها، 2002) إلى أن خبرات القائد الإداري تؤثر في احداث تغيير ثقافة المؤسسة كما أنها تلعب دوراً فعالاً في التأثير على اتجاه المؤسسة نحو التحديث والتطوير بما يضمن نقلها واستفادتها من التطورات الحديثة وتتحدد هذه الخبرات وفقاً لنمط شخصية القائد والعمر وبيئة العمل وأن هذه العوامل الشخصية لها دور فعال في تنمية خبرات القائد والتي تؤثر بدورها على أداء العاملين والعمل بالمؤسسة.
- ودراسة (Wendel Mazac Heather, 2003) وهي بعنوان ممارسات تنمية قدرات الموظفين في ولاية تكساس وإدارة الجودة الشاملة وتسعى الدراسة إلى تحديد مدى التطور المهني الذي قد تصل له المؤسسة من خلال تبنيها أسلوب إدارة الجودة الشاملة وتأثيره على أداء العاملين وتوصلت إلى أنه يمكن احداث التطوير المهني في ضوء تبني المؤسسة لأسلوب إدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال وجود أفراد يسعون إلى التعليم المستمر ويؤمنون بفلسفة وأهداف إدارة الجودة الشاملة لأن أسلوب الإدارة الشاملة يشجع على الابتكار والتجديد وتنمية ثقافة التحسين المستمر.

## جدول رقم (12)

يوضح العلاقة بين بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدن الجامعية

(ن=96)

(ب) اللاوائح والقرارات المنظمة للعمل:

م	العبارة	موافق		إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
1	تعمل الإدارة على اطلاع الأخصائي الاجتماعي على جميع اللاوائح المنظمة للعمل .	22.9	22	49.0	47	28.1	27	187	46.75	64.9	5
2	تحرص الإدارة على اطلاع الأخصائي الاجتماعي على الإجراءات المتبعة في تنفيذ البرامج والأنشطة بالمدينة الجامعية .	17.7	17	57.3	55	25.0	24	185	46.25	64.2	6
3	اللاوائح المنظمة للعمل لا تتيح حرية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي .	43.8	42	38.5	37	17.7	17	217	54.25	75.3	3
4	لا تتيح اللاوائح الفرصة للأخصائي الاجتماعي لإبتكار أنشطة مختلفة تتناسب مع كل الطلاب .	51.0	49	35.4	34	13.5	13	228	57	79.2	1
5	تتيح اللاوائح الفرصة للتنسيق بين الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل .	33.3	32	61.5	59	5.2	5	219	54.75	76.0	2
6	تحدد اللاوائح دور الأخصائي الاجتماعي بدقة .	25.0	24	61.5	59	13.5	13	203	50.75	70.5	4
	المجموع		186		291		99	1239			
	المتوسط		31		48.5		16.5				
	النسبة		32.3		50.5		17.2				
	المتوسط المرجح							206.5			
	القوة النسبية لليعد							71.7			

تشير بيانات الجدول السابق رقم (12) إلى ان استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية حول بُعد اللاوائح والقرارات المنظمة للعمل كأحد عناصر بيئة العمل حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (206.5) والقوة النسبية للبعد (71.7%)، وبذلك يمكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب بنعم بلغت (32.3%) في حين أن من أجابوا بإلى حد ما بلغت نسبتهم (50.5%) الى نسبة (17.2%) اجابوا بلا.

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

1- جاءت العبارة رقم (4) والتي مفادها "لا تتيح اللاوائح الفرصة للأخصائي الاجتماعي لإبتكار أنشطة مختلفة تتناسب مع كل الطلاب" في الترتيب الأول بوزن مرجح (57) وقوة نسبية (79.2%) مما يدل على أن اللاوائح والقوانين المنظمة للعمل لا تتيح الفرصة للأخصائي الاجتماعي لتجويد وتحسين عمله المهني.

- 2- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها " تتيح اللوائح الفرصة للتنسيق بين الأخصائى الاجتماعى وفريق العمل " في الترتيب الثاني بوزن مرجح (54.75) وقوة نسبية (76%) مما يشجع الأخصائين الاجتماعيين على تجويد وتحسين أدائهم المهني بالمدن الجامعية.
- 3- جاءت العبارة رقم (3) والتي مفادها " اللوائح المنظمة للعمل لا تتيح حرية الأداء المهني للأخصائى الاجتماعى " في الترتيب الثالث بوزن مرجح (54.25) وقوة نسبية (75.3%) مما يدل على أن اللوائح والقرارات المنظمة للعمل لا تحدد المسؤوليات والادوار المهنية وبالتالي يؤثر على أداء الأخصائى الاجتماعى بالمدن الجامعية.
- 4- جاءت العبارة رقم (6) والتي مفادها " تحدد اللوائح دور الأخصائى الاجتماعى بدقة " في الترتيب الرابع بوزن مرجح (50.75) وقوة نسبية (70.5%) وهذا يدل على أن هذه اللوائح والقرارات تتيح الفرصة للأخصائى الاجتماعى بالتجديد والابتكار وحرية التفكير.
- 5- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها " تعمل الإدارة على اطلاع الأخصائى على جميع اللوائح المنظمة للعمل " في الترتيب الخامس بوزن مرجح (46.75) وقوة نسبية (64.9%) وهذا يؤثر على أداء الأخصائى الاجتماعى بالمدن الجامعية.
- 6- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها " تحرص الإدارة على اطلاع الأخصائى الاجتماعى على الاجراءات المتبعة فى تنفيذ البرامج والأنشطة بالمدينة الجامعية " في الترتيب السادس والآخر بوزن مرجح (46.25) وقوة نسبية (64.2%) مما يدل على عدم اهتمام الإدارة بمساعدة الأخصائين الاجتماعيين على اكتساب المهارات والخبرات المهنية وتحديث أساليبهم المهنية مما يؤثر على أدائهم بشكل كبير. وهذا ما أكدت عليه دراسة (محمد سعد فهد المشوط، 2011) إلى تحديد مستوى أهمية بيئة العمل فى أكاديمية سعد العبدالله للعلوم الأمنية على الابداع الإدارى وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذو دلالة احصائية بين بيئة العمل متمثلة فى الهيكل التنظيمى، الأنظمة، التعليمات، التدريب، المشاركة فى اتخاذ القرار، التكنولوجيا) وعناصر الابداع الإدارى متمثلة فى السلوك الابداعى، القدرات الابداعية).

## جدول رقم (13)

يوضح العلاقة بين بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدن الجامعية

(ج) استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة:

(ن=96)

الترتيب	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	غير موافق		إلى حد ما		موافق		العبارة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
8	52.1	37.5	150	54.2	52	35.4	34	10.4	10	توفر المدينة الجامعية الأساليب التكنولوجية الحديثة .	1
7	57.3	41.25	165	43.8	42	40.6	39	15.6	15	تتيح المدينة الجامعية للأخصائي الاجتماعي التدريب على التقنيات والتكنولوجيا الحديثة في العمل .	2
6	67.4	48.5	194	19.8	19	58.3	56	21.9	21	تحرص المدينة الجامعية على العمل الإلكتروني لتيسير العمل مع الطلاب	3
2	73.6	53	212	10.4	10	58.3	56	31.3	30	تساعد بيئة العمل على حفظ سجلات عمل الأخصائي الاجتماعي إلكترونياً	4
1	77.8	56	224	6.3	6	54.2	52	39.6	38	توفر بيئة العمل بالمدينة الجامعية قاعدة بيانات تساعد الأخصائي الاجتماعي على جودة عمله المهني .	5
5	69.4	50	200	16.7	16	58.3	56	25.0	24	توفر المدينة الجامعية شبكة انترنت مجانية للأخصائي الاجتماعي لتيسير تواصله مع الطلاب .	6
4	70.8	51	204	16.7	16	54.2	52	29.2	28	توافر شبكة الانترنت بالمدينة الجامعية يساعد الأخصائي الاجتماعي على الاطلاع على ما هو جديد في مجال عمله .	7
م2	73.6	53	212	10.4	10	58.3	56	31.3	30	توظف التكنولوجيا الحديثة في تطوير العمل بالمدينة الجامعية .	8
			1561		171		401		196	المجموع	
					21.4		50.1		24.5	المتوسط	
					22.3		52.2		25.5	النسبة	
			195.1							المتوسط المرجح	
			67.8							القوة النسبية للبعد	

تشير بيانات الجدول السابق رقم (13) إلى ان استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية حول بُعد استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة كأحد عناصر بيئة العمل حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (195.1) والقوة النسبية للبعد (67.8%)، وبذلك يمكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب بنعم بلغت (25.5%) في حين أن من أجابوا بإلى حد ما بلغت نسبتهم (52.2%) الى نسبة (22.3%) اجابوا بلا وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:

- 1- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها "توفر بيئة العمل بالمدينة الجامعية قاعدة بيانات تساعد الأخصائي الاجتماعي على جودة عمله المهني" في الترتيب الأول وذلك بوزن مرجح (56) وقوة نسبية (77.8%) وهي درجة متوسطة لا تتلائم مع المتغيرات السريعة المتلاحقة في المجتمع الطلابي مما يؤثر على الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدن الجامعية.
  - 2- جاءت العبارتين رقمي (4 ، 8) والتين مفادهما "تساعد بيئة العمل على حفظ سجلات عمل الأخصائي الاجتماعي الكليبرونيًا" و "توظيف التكنولوجيا الحديثة في تطوير العمل بالمدينة الجامعية" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (53) وقوة نسبية (73.6%) يدل ذلك على ضعف تأهيل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية في التعامل مع معطيات التكنولوجيا الحديثة.
  - 3- جاءت العبارة رقم (7) والتي مفادها "توافر شبكة الانترنت بالمدينة الجامعية يساعد الأخصائي الاجتماعي على الاطلاع على ما هو جديد في مجال عمله" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (51) وقوة نسبية (70.8%) وتؤكد نتائج هذه العبارة على العبارة السابقة.
  - 4- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها "توفر المدينة الجامعية شبكة انترنت مجانية للأخصائي الاجتماعي لتيسير تواصله مع الطلاب" في الترتيب الخامس بوزن مرجح (50) وقوة نسبية (69.4%) وتؤكد نتائج هذه العبارة على العبارة السابقة.
  - 5- جاءت العبارة رقم (3) والتي مفادها "تحرص المدينة الجامعية على العمل الالكتروني لتيسير العمل مع الطلاب" في الترتيب السادس بوزن مرجح (48.5) وقوة نسبية (67.4%) وهذا يدل على عدم القدرة على توظيف التكنولوجيا الحديثة.
  - 6- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها "تتيح المدينة الجامعية للأخصائي الاجتماعي التدريب على التقنيات والتكنولوجيا الحديثة في العمل" في الترتيب السابع بوزن مرجح (41.25) وقوة نسبية (57.3%) وترتبط هذه النتيجة بكل النتائج السابقة.
  - 7- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها "توفر المدينة الجامعية الأساليب التكنولوجية الحديثة" في الترتيب الاخير بوزن مرجح (37.5) وقوة نسبية (52.1%) وهذا يعني أن بُعد الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يستخدمها الأخصائيين الاجتماعيين بالمدينة الجامعية واستفادتهم منها (متوسطة) مما يؤثر على قدرة الأخصائي الاجتماعي على تحسين جودة اداءه المهني والتنوع والتحديث في الأنشطة والأساليب المهنية التي يستخدمها.
- وهذا ما أكدت عليه دراسة (مروه عبدالفتاح احمد، 2014) إلى أن هناك العديد من المعوقات التي تحول دون فاعلية البرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي لتحسين ادائهم المهني والتي من أهمها عدم ادخال تكنولوجيا حديثة والتدريب عليها كما أوصت الدراسة على التدريب على تسجيل

بيانات المرضى على الحاسب الآلى وأهمية الاعتماد على البيانات والمعلومات الحديثة عن المريض مما يسهم في زيادة مستوى الأداء المهني للأخصائى الاجتماعى.

### جدول رقم (14)

يوضح العلاقة بين بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائى الاجتماعى بالمدن الجامعية (د) التوجيه والحافز:

(ن=96)

م	العبارة	موافق		إلى حد ما		غير موافق		الترتيب	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان
		%	ك	%	ك	%	ك				
1	تكافئ إدارة المدينة الجامعية الأخصائيين الاجتماعيين على جودة أدائهم المهني .	14.6	14	57.3	55	28.1	27	7	62.2	44.75	179
2	تشجع بيئة العمل على تقديم الاقتراحات المبدعة .	14.6	14	54.2	52	31.3	30	8	61.1	44	176
3	تشجع بيئة العمل بالمدينة الجامعية على التنافس البناء لصالح تطوير المدينة الجامعية	15.6	15	44.8	43	39.6	38	10	58.7	42.25	169
4	تشجيع بيئة العمل بالمدينة الجامعية على الأفكار الجريئة وتشجع على التجريب .	16.7	16	44.8	43	38.5	37	9	59.4	42.75	171
5	تشيد إدارة المدينة الجامعية بالأخصائيين الاجتماعيين المتميزين فى الأنشطة المختلفة	15.6	15	57.3	55	27.1	26	6	62.8	45.25	181
6	فرص الترقيات بالمدينة الجامعية محددة جداً .	46.9	45	39.6	38	13.5	13	1	77.8	56	224
7	تشجيع إدارة المدينة الجامعية الأخصائيين الاجتماعيين على الالتحاق بالدراسات العليا لتطوير العمل .	20.9	20	50.0	48	28.2	28	5	63.9	46	184
8	تحفز بيئة العمل الأخصائيين الاجتماعيين معنوياً ومادياً .	22.9	22	61.5	59	15.6	15	2	69.1	49.75	199
9	تعمل إدارة المدينة الجامعية على التنمية المهنية المستمرة للأخصائيين الاجتماعيين .	19.8	19	66.7	64	13.5	13	3	68.8	49.5	198
10	تشجع إدارة المدينة الجامعية على التجديد والبعد عن النمطية فى العمل	19.8	19	66.7	64	16.7	16	4	66.7	48	192
	المجموع		196		521		243				1873
	المتوسط		19.6		52.1		24.3				
	النسبة		20.4		54.3		25.3				
	المتوسط المرجح										187.3
	القوة النسبية للبعد										65.03

تشير بيانات الجدول السابق رقم (14) إلى ان استجابات الأخصائيين العاملين بالمدن الجامعية حول بُعد التوجيه والحافز كأحد عناصر بيئة العمل ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (187.3) والقوة النسبية للبعد (65.03%)، وبذلك يمكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب بنعم بلغت (20.4%) فى حين أن من أجابوا بإلى حد ما بلغت نسبتهم (54.3%) الى نسبة (25.3%) اجابوا بلا وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالى:

- 1- جاءت العبارة رقم (6) والتي مفادها "فرص الترقيات بالمدينة الجامعية محددة جدًا" في الترتيب الأول بوزن مرجح (56) وقوة نسبية (77.8%) الأمر الذي ينعكس سلبيًا على دافعية الأخصائي الاجتماعي للإنجاز وجودة وتحسين أداءه المهني.
- 2- جاءت العبارة رقم (8) والتي مفادها "تحفز بيئة العمل للأخصائيين الاجتماعيين معنويًا وماديًا" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (49.75) وقوة نسبية (69.1%) مما يؤثر سلبيًا على جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية.
- 3- جاءت العبارة رقم (9) والتي مفادها "تعمل إدارة المدينة الجامعية على التنمية المهنية المستمرة للأخصائيين الاجتماعيين" في الترتيب الثالث بوزن مرجح (49.5) وقوة نسبية (68.8%) وهذا يوضح مدى تأثير ذلك على تحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدن الجامعية.
- 4- جاءت العبارة رقم (10) والتي مفادها "تشجع إدارة المدينة الجامعية على التجديد والبعد عن النمطية في العمل" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (48) وقوة نسبية (66.7%) حيث يزداد الالتزام التنظيمي للأخصائي الاجتماعي من خلال سعيه للارتقاء بالمؤسسة كلما توافر لديه الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي الجيد.
- 5- جاءت العبارة رقم (7) والتي مفادها "تشجيع إدارة المدينة الجامعية للأخصائيين الاجتماعيين على الالتحاق بالدراسات العليا لتطوير العمل" في الترتيب الخامس بوزن مرجح (46) وقوة نسبية (63.9%) وهذا بدوره ينعكس على الخبرات اللازمة للعمل في المدن الجامعية.
- 6- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها "تشيد إدارة المدينة الجامعية بالأخصائيين الاجتماعيين المتميزين في الأنشطة المختلفة" في الترتيب السادس بوزن مرجح (45.25) وقوة نسبية (62.8%) مما يؤثر على التنمية المهنية المستمرة للأخصائيين الاجتماعيين بهذه المدن.
- 7- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها "تكافئ إدارة المدينة الجامعية الأخصائيين الاجتماعيين على جودة أدائهم المهني" في الترتيب السابع بوزن مرجح (44.75) وقوة نسبية (62.2%) وترتبط هذه العبارة بنتائج العبارات السابقة مما يدل على توافق عبارات المقياس.
- 8- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها "تشجع بيئة العمل على تقديم الاقتراحات المبدعة" في الترتيب الثامن بوزن مرجح (44) وقوة نسبية (61.1%) الأمر الذي ينعكس على الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.
- 9- جاءت العبارة رقم (4) والتي مفادها "تشجيع بيئة العمل بالمدينة الجامعية على الأفكار الجريئة وتشجع على التجريب" في الترتيب التاسع بوزن مرجح (42.75) وقوة نسبية (59.4%) وتوضح هذه النتيجة أن بيئة العمل بالمدن الجامعية لا توفر أهم مقومات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي (الأصالة) بشكل جيد.

10- جاءت العبارة رقم (3) والتي مفادها " تشجع بيئة العمل بالمدينة الجامعية على التنافس البناء لصالح تطوير المدينة الجامعية " في الترتيب العاشر والأخير بوزن مرجح (42.25) وقوة نسبية (58.7%) وتوضح هذه النتيجة أن بيئة العمل بالمدن الجامعية لا توفر أهم مقومات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي (التنافس البناء) بشكل جيد.

وهذا ما أكدت عليه دراسة (عبدالكريم الرشيدى، 2012) حيث اهتمت بالحوافز المادية باعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل وحاولت توفير كل السبل المادية التي ترفع من كفاية العامل وتجعله يؤدي عمله بإتقان وبسرعة قصوى ومع ذلك لم تستطع الإدارة تحقيق الرضا المطلوب ويؤخذ عليها اهمالها للجوانب الإنسانية وما يتعلق بها من ظروف وبيئة العمل.

واهتمت دراسة (عبدالحاميد عبدالفتاح المغربي، 2004) بالكشف عن طبيعة تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة والتي تتمثل في (الأجور والمكافآت وخصائص الوظيفة، وظروف بيئة العمل المعنوية، واسلوب الرئيس في الاشراف) على الاستغراق الوظيفي في المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة، وتوصلت الدراسة إلى انخفاض مستوى جودة الحياة الوظيفية وهو ما يرجع لعدم رضا بعض الفئات العاملين عن الأجور والمكافآت والمزايا والعوائد التي يحصلون عليها.

### جدول رقم (15)

يوضح العلاقة بين بيئة العمل وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدن الجامعية

(هـ) فريق العمل:

(ن=96)

م	العبارة	موافق		إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
1	تشجع الإدارة على العمل الجماعي .	44.8	43	54.2	52	1.0	1	234	58.5	81.3	1
2	تساعد بيئة العمل على فتح قنوات اتصال بين الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل .	32.3	31	61.5	59	6.3	6	217	54.25	75.3	3
3	توجه الإدارة بأهمية التنسيق بين الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل في تنفيذ الأنشطة المتنوعة .	31.3	30	58.3	56	10.4	10	212	53	73.6	4
4	تسعى إدارة المدينة الجامعية إلى تحسين العلاقة بين العاملين .	38.5	37	51.0	49	10.4	10	219	54.75	76.0	2
5	تراعى إدارة المدينة الجامعية القدرات الشخصية للأفراد عند اختيارهم ضمن فريق العمل .	19.8	19	49.0	47	31.3	30	181	45.25	62.8	8
6	تراعى إدارة المدينة الجامعية الامكانيات المهارية عند اختيار فريق العمل .	21.9	21	41.7	40	36.5	35	178	44.5	61.8	9
7	تفوض الإدارة قيادة العمل للشخص الذي يستطيع إدارة الفريق بوجه أفضل .	26.0	25	39.6	38	34.4	33	184	46	63.9	7

م	العبرة	موافق		إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
8	تحفز الإدارة فريق العمل لتخفيف مستويات عليا من الانجاز .	18.8	18	55.2	53	26.0	25	185	46.25	64.2	6
9	توفر بيئة العمل الجو التنظيمي الملائم لحسن سير العمل .	19.8	19	59.4	57	20.8	20	191	47.75	66.3	5
	المجموع		243		451		170	1801			
	المتوسط		27		50.1		18.9				
	النسبة		28.1		52.2		19.7				
	المتوسط المرجح							200.1			
	القوة النسبية للبعد							69.5			

تشير بيانات الجدول السابق رقم (15) إلى أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية حول بُعد فريق العمل كأحد عناصر بيئة العمل، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (200.1) والقوة النسبية للبعد (69.5%)، وبذلك يمكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب بنعم بلغت (28.1%) في حين أن من أجابوا بإلى حد ما بلغت نسبتهم (52.2%) إلى نسبة (19.7%) أجابوا بلا

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

- 1- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها "تشجع الإدارة على العمل الجماعي" في الترتيب الأول بوزن مرجح (58.5) وقوة نسبية (81.3%).
- 2- جاءت العبارة رقم (4) والتي مفادها "تسعى إدارة المدينة الجامعية إلى تحسين العلاقة بين العاملين" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (54.75) وقوة نسبية (76%).
- 3- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها "تساعد بيئة العمل على فتح قنوات اتصال بين الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل" في الترتيب الثالث بوزن مرجح (54.25) وقوة نسبية (75.3%).
- 4- جاءت العبارة رقم (3) والتي مفادها "توجه الإدارة بأهمية التنسيق بين الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل في تنفيذ الأنشطة المتنوعة" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (53) وقوة نسبية (73.6%).
- 5- جاءت العبارة رقم (9) والتي مفادها "توفر بيئة العمل الجو التنظيمي الملائم لحسن سير العمل" في الترتيب الخامس بوزن مرجح (47.75) وقوة نسبية (66.3%).
- 6- جاءت العبارة رقم (8) والتي مفادها "تحفز الإدارة فريق العمل لتحقيق مستويات عليا من الانجاز" في الترتيب السادس بوزن مرجح (46.25) وقوة نسبية (64.2%).
- 7- جاءت العبارة رقم (7) والتي مفادها "تفوض الإدارة قيادة العمل للشخص الذي يستطيع إدارة الفريق بوجه أفضل" في الترتيب السابع بوزن مرجح (46) وقوة نسبية (63.9%).

8- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها " تراعى إدارة المدينة الجامعية القدرات الشخصية للأفراد عند اختيارهم ضمن فريق العمل " في الترتيب الثامن بوزن مرجح (45.25) وقوة نسبية (62.8%)

9- جاءت العبارة رقم (6) والتي مفادها " تراعى إدارة المدينة الجامعية الامكانيات المهارية عند اختيار فريق العمل " في الترتيب الاخير بوزن مرجح (44.5) وقوة نسبية (61.8%).

وهذا يعنى أن فريق العمل حصل على درجة متوسطة على الرغم من أهمية فريق العمل فى المساهمة فى جودة وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية.

وهذا ما هدفت إليه دراسة (خضرة عبدالكريم جبارى، 2016) إلى معرفة دور فريق العمل فى تحسين جودة الخدمة الاجتماعية الصحية وأكدت نتائج الدراسة على أن المؤسسات الصحية يجب أن تولى اهتمام لتشكيل فرق العمل فليس الهدف هو تشكيل فريق عمل بل تشكيل فريق عمل كفء يساعد على لتحقيق الأهداف المحددة فى الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة.

### جدول رقم (16)

يوضح ترتيب ابعاد بيئة العمل المؤثرة على جودة الاداء المهني للأخصائى الاجتماعى بالمدن الجامعية تبعاً لاستجابات المبحوثين

الترتيب	القوة النسبية	المتوسط المرجح	لا			إلى حد ما			نعم			البعد	
			%	المتوسط	المجموع	%	المتوسط	المجموع	%	المتوسط	المجموع		
4	67.2	193.6	23.2	22.3	334	51.9	49.9	748	24.9	23.9	358	اسلوب الإدارة	1
1	71.7	206.5	17.2	16.5	99	50.5	48.5	291	32.3	31	186	اللاوائح والقرارات المنظمة للعمل	2
3	67.8	195.1	22.3	21.4	171	52.2	50.1	401	25.5	24.5	196	استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	3
5	65.03	187.3	25.3	24.3	243	54.3	52.1	521	20.4	19.6	196	التوجيه والحافز	4
2	69.5	200.1	19.7	18.9	170	52.2	50.1	451	28.1	27	243	فريق العمل	5
					1017			2412			1179	المجموع	
	68.2	196.5	21.5	20.7		52.2	50.1		26.2	25.2		المتوسط	

تشير بيانات الجدول السابق رقم (16) إلى النتائج المرتبطة بترتيب ابعاد بيئة العمل المؤثرة على جودة الاداء المهني للأخصائى الاجتماعى بالمدينة الجامعية تبعاً لاستجابات المبحوثين، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (196.5) والقوة النسبية (68.2%)، وبذلك يمكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب بنعم بلغت (26.2%) فى حين أن من أجابوا بإلى حد ما بلغت نسبتهم (52.2%) الى نسبة (21.5%) اجابوا بلا.

وقد جاء ترتيب ابعاد بيئة العمل المؤثرة على جودة الاداء المهني للأخصائى الاجتماعى بالمدينة الجامعية طبقاً للوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالى:

- 1- جاء البعد الثاني اللاوائح والقرارات المنظمة للعمل فى الترتيب الأول بوزن مرجح (2.6.5) وقوة نسبية (71.7%).
- 2- جاء البعد الخامس " فريق العمل " فى الترتيب الثاني بوزن مرجح (200.1) وقوة نسبية (69.5%).
- 3- جاء البعد الثالث " استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة " فى الترتيب الثالث بوزن مرجح (195.1) وقوة نسبية (67.8%).
- 4- جاء البعد الأول " اسلوب الإدارة " فى الترتيب الرابع بوزن مرجح (193.6) وقوة نسبية (67.2%).
- 5- جاء البعد الرابع " التوجيه والحافز " فى الترتيب الخامس بوزن مرجح (187.3) وقوة نسبية (65.03%).
- ثانياً: معوقات بيئة العمل التى تحد من جود الأداء المهني للأخصائى الاجتماعى بالمدن الجامعية:

## جدول رقم (17)

يوضح معوقات بيئة العمل التى تحد من جودة الأداء المهني للأخصائى الاجتماعى بالمدن الجامعية

(ن=96)

الترتيب	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	غير موافق		إلى حد ما		موافق		العبارة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
2	54.2	39	156	3.1	3	56.3	54	40.6	39	تدنى مستوى التجهيزات المكتبية الخاصة بالأخصائى الاجتماعى .	1
1	57.3	41.25	165	5.2	5	61.5	59	33.3	32	كثرة الأعباء المكلف بها الأخصائى الاجتماعى .	2
3	51.0	36.75	147	5.2	5	42.7	41	52.1	50	ضعف قنوات الاتصال داخل المدينة الجامعية .	3
9	47.9	34.5	138	3.1	3	37.5	36	59.4	57	قلة الدورات التدريبية الخاصة بالأخصائى الاجتماعى لمواكبة الاتجاهات النظرية الحديثة .	4
5	50.3	36.25	145	4.2	4	42.7	41	53.1	51	النمطية وعدم مواكبة تحديث العمل الإدارى داخل المدينة الجامعية .	5
6	49.3	35.5	142	4.2	4	39.6	38	56.3	54	الإدارة لا توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة اللازمة لانجاز العمل مع الطلاب .	6
8	48.6	35	140	5.2	5	35.4	34	59.4	57	الدورات التى يتم الالتحاق بها لا تواكب مشكلات الطلاب المعاصرة .	7
7	49.0	35.25	141	4.2	4	38.5	37	57.3	55	ضعف تشجيع الإدارة للمبدعين .	8
3م	51.0	36.75	147	4.2	4	44.8	43	51.0	49	لا يتاح للأخصائى الاجتماعى المشاركة فى مناقشة مشاكل العمل بالمدينة الجامعية	9
10	46.5	33.5	134	1.0	1	37.5	36	61.5	59	نظام الترقيات محدود لا يحفز على الأداء المهني الجيد .	10
11	43.1	31	124	3.1	3	22.9	22	74.0	71	لا تشجع الإدارة على التنافسية البناءة بين فريق العمل .	11
			1579		41		441		574	المجموع	

م	العبرة	موافق		إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب	
		%	ك	%	ك	%	ك					
	المتوسط	52.2	40.1	3.7								
	النسبة	54.4	41.8	3.9								
	المتوسط المرجح	143.5										
	القوة النسبية للبعد	49.8										

تشير بيانات الجدول السابق رقم (17) إلى أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية حول بُعد معوقات بيئة العمل التي تحد من جودة الأداء المهني حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (143.5) والقوة النسبية للبعد (49.8%)، وبذلك يمكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب بنعم بلغت (54.4%) في حين أن من أجابوا بإلى حد ما بلغت نسبتهم (41.8%) إلى نسبة (3.9%) اجابوا بلا

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

- 1- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها " كثرة الأعباء المكلف بها الأخصائي الاجتماعي " في الترتيب الأول بوزن مرجح (41.25) وقوة نسبية (57.3%) مما يؤثر سلبياً على تطوير وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.
- 2- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها " تدنى مستوى التجهيزات المكتبية الخاصة بالأخصائي الاجتماعي " في الترتيب الثاني بوزن مرجح (39) وقوة نسبية (54.2%) وهذا لا يحفز الأخصائيين على تحسين أدائهم المهني.
- 3- جاءت العبارتين رقمي (3 ، 9) والتين مفادهما " ضعف قنوات الاتصال داخل المدينة الجامعية " ، " لا يتاح للأخصائي الاجتماعي المشاركة في مناقشة مشاكل العمل بالمدينة الجامعية " في الترتيب الثالث بوزن مرجح (36.75) وقوة نسبية (51%) وهذا يؤثر على تطوير المؤسسة لأدائها والمساهمة في تحقيق أهدافها.
- 4- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها " النمطية وعدم مواكبة تحديث العمل الإداري داخل المدينة الجامعية " في الترتيب الخامس بوزن مرجح (36.25) وقوة نسبية (50.3%)
- 5- جاءت العبارة رقم (6) والتي مفادها " الإدارة لا توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة اللازمة لانجاز العمل مع الطلاب " في الترتيب السادس بوزن مرجح (35.5) وقوة نسبية (49.3%) وقد يعود السبب في ذلك إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين يفتقرون إلى التدريب على البرامج والتقنيات الحديثة مثل الانترنت والأجهزة الأخرى مما ينعكس سلبياً على جودة أدائهم المهني.
- 6- جاءت العبارة رقم (8) والتي مفادها " ضعف تشجيع الإدارة للمبدعين " في الترتيب السابع بوزن مرجح (25 ، 35) وقوة نسبية (49%) حيث ترتبط نتائج هذه العبارة بإجمالي النتائج السابقة.

- 7- جاءت العبارة رقم (7) والتي مفادها " الدورات التي يتم الالتحاق بها لا تواكب مشكلات الطلاب المعاصرة " في الترتيب الثامن بوزن مرجح (35) وقوة نسبية (48.6%) وهذا يدل على عدم مواكبة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لمشكلات الطلاب المعاصرة.
- 8- جاءت العبارة رقم (4) والتي مفادها " قلة الدورات التدريبية الخاصة بالأخصائي الاجتماعي لمواكبة الاتجاهات النظرية الحديثة " في الترتيب التاسع بوزن مرجح (34.5) وقوة نسبية (47.9%) مما يؤثر بشكل سلبي على تطوير الاداء المهني للأخصائي الاجتماعي.
- 9- جاءت العبارة رقم (10) والتي مفادها " نظام الترقيات محدود لا يحفز على الاداء المهني الجيد " في الترتيب العاشر بوزن مرجح (33.5) وقوة نسبية (46.5%) مما يؤدي إلى افتقار الأخصائيين الاجتماعيين للتجديد والابتكار في الأساليب والاستراتيجيات المهنية.
- 10- جاءت العبارة رقم (11) والتي مفادها " لا نشجع الإدارة على التنافسية البناءة بين فريق العمل " في الترتيب الاخير بوزن مرجح (31) وقوة نسبية (43.1%) الامر الذي ينعكس سلبيًا على دافعية الأخصائي للانجاز وتحسين ادائه المهني.
- من خلال ما سبق يتضح أن هذه المعوقات تحد من جودة الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

### النتائج العامة للدراسة

النتائج المتعلقة بمقياس العلاقة بين بيئة العمل وجودة الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية:

#### 1- بُعد اسلوب الإدارة:

تتفاوت استجابات مجتمع الدراسة (الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية) حيث أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المدن الجامعية حول بُعد أسلوب الإدارة كأحد عناصر بيئة العمل حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع اوزان (2904) والمتوسط المرجح (193.6) والقوة النسبية للبعد (67.2%)، وهذا يعني أن رضا الأخصائيين الاجتماعيين من اسلوب الإدارة بصفة عامة في المدن الجامعية وعلاقته بجودة ادائهم المهني جاء بدرجة متوسطة تبعاً لقياس المتوسط على المدى المحسوب لاستجابات الأخصائيين الاجتماعيين.

#### 2- بُعد القرارات واللوائح المنظمة للعمل:

وحصل بُعد القرارات واللوائح المنظمة للعمل بصفة عامة على مجموع اوزان بلغ (1239) ومتوسط مرجح (206.5) وقوة نسبية للبعد (71.7%) وهذا يعني أن رضا الاخصائيين الاجتماعيين عن القرارات

واللاوائح المنظمة للعمل التي تقدمها المدينة الجامعية واستفادتهم منها متوسطة تبعًا لقياس المتوسط على المدى المحسوب لاستجابات الأخصائيين الاجتماعيين.

### 3- بُعد استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة:

حصل بُعد استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة بصفة عامة على مجموع أوزان بلغ (1561) ومتوسط مرجح (195.1) وقوة نسبية للبعد (67.8%) وهذا يعنى أن بُعد استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يستخدمها الأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية واستفادتهم منها (متوسطة) تبعًا لقياس المدى المتوسط على المدى المحسوب مما يؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية.

### 4- بُعد التوجيه والحافز:

وحصل بعد التوجيه والحافز بصفة عامة على مجموع أوزان بلغ (1873) ومتوسط مرجح (187.3) وقوة نسبية للبعد (65.03%) وهذا يعنى أن رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن التوجيه والحافز التي تقدمها المدينة الجامعية واستفادتهم منها (منخفضة) تبعًا لقياس المتوسط على المدى المحسوب لاستجابات الأخصائيين الاجتماعيين.

### 5- بُعد فريق العمل:

وحصل بُعد فريق العمل بصفة عامة على مجموعة أوزان بلغ (1801) ومتوسط مرجح (200.1) وقوة نسبية للبعد (69.5%) وهذا يعنى أن بُعد فريق العمل حصل على درجة متوسطة من أهمية فريق العمل فى المساهمة فى جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية.

### 6- بُعد معوقات بيئة العمل:

وحصل بُعد معوقات بيئة العمل التي تحد من جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية على مجموع أوزان (1579) ومتوسط مرجح (143.5) وقوة نسبية للبعد (49.8%) تبعًا لقياس المتوسط على المدى المحسوب لاستجابات المبحوثين من الأخصائيين الاجتماعيين وهذا يعنى أن هذه المعوقات تحد من جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

يتضح من خلال ما سبق أن هناك قصور فى بيئة العمل فى المدن الجامعية تتفاوت نسبة هذا القصور فى أبعاد بيئة العمل المختلفة (اسلوب الإدارة، القرارات واللاوائح المنظمة للعمل، استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، التوجيه والحافز، فريق العمل) مما انعكس سلبيًا على جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

## مقترحات الدراسة

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

- 1- العمل على تهيئة بيئة عمل مناسبة تساعد الأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية على انجاز عملهم بسرعة وكفاءة.
- 2- مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على تطوير ادائهم من خلال تنمية مهاراتهم وقدراتهم والتحاقهم بالدورات التدريبية المتخصصة.
- 3- توفير المنح التعليمية والبعثات الخارجية للإرتقاء بمستوى أداء عمل الأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية.
- 4- استخدام معايير الجودة فى وضع التوصيف الإدارى للأخصائى الاجتماعى بالمدن الجامعية.
- 5- التأكيد على العمل الجماعى وتدعيم روح الفريق وسيادة فكرة أن تحقيق أهداف المدينة الجامعية هى مسئولية جماعية يشترك فيها جميع العاملين بهذه المدن.
- 6- اقامة دورات تدريبية تأهيلية ودورية للأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية يمكنهم من رفع مستوى ادائهم المهني.
- 7- فتح قنوات اتصال فعالة بين الإدارة والأخصائيين الاجتماعيين للحصول على ارائهم ومقترحاتهم عند إجراء تعديل أو تغيير وإشراكهم فى عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات التى تواجهها المدينة الجامعية.
- 8- تقييم العوامل الخاصة ببيئة العمل سواء المادية منها أو المعنوية وذلك لتعزيز نقاط القوة بها والقضاء على نقاط القصور من خلال استطلاع آراء الأخصائيين الاجتماعيين.
- 9- وضع معايير ثابتة لتقييم الأداء من خلال إعداد اختبار لقياس مستوى الجودة يطبق على جميع الأخصائيين لتحديد مستوى ممارستهم على أن يلزم من يحصل على تقدير منخفض فيه الانضمام للبرامج التدريبية لرفع مستوى جودته.
- 10- دراسة اتجاهات الأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية نحو التجديد فى المعارف والمهارات والقيم التى تؤدى إلى تحقيق جودة أدائهم المهني.
- 11- تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة فى عملهم بالمدن الجامعية والاستفادة منها.
- 12- زيادة الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.
- 13- مكافأة الأخصائيين الاجتماعيين على تطوير أدائهم وتقديمه بشكل جيد.
- 14- مساعدة الأخصائى الاجتماعى على الالتزام بالعمل المهني للخدمة الاجتماعية وعدم فرض أى ضغوط أخرى على الأخصائى الاجتماعى خارج نطاق عمله.
- 15- أن يتم اختيار الأخصائيين الاجتماعيين على أسس علمية تقوم على الكفاء والتميز والخبرة فى مجال العمل.

## مراجع البحث

### أولاً: المراجع العربية:

- 1- إبراهيم، احمد حسن.(2003). الابداع المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الرابع عشر.
- 2- ابو النصر، مدحت. قواعد ومراحل البحث العلمي، دليل ارشادي في كتابة البحوث وإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه، مجموعة النيل العربية.
- 3- احمد، عبدالجابر السيد. (2018). معايير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي، بحث منشور في الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين.
- 4- احمد، مروه عبدالفتاح. (2014). تقويم فاعلية البرنامج التدريبي لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.
- 5- إدارات المدن الجامعية. (2020). نبذة عن المدن الجامعية، جامعة المنوفية.
- 6- إدارة المدن الجامعية، دليل المدن الجامعية، الإدارة العامة للخدمات الطلابية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.
- 7- أكرام، قداره. (2019). أثر بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة أم البواقي.
- 8- الإدارة العامة للمدن الجامعية، قطاع التعليم والطلاب في سطور، جامعة طنطا.
- 9- البربري، مروان حسن. (2016). دور جودة الحياه الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والانتاج الفني، رسالة ماجستير اكااديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة.
- 10- الرشيدى، عبدالكريم. (2012). اثر بيئة العمل الداخلية في الابداع لدى مديري المدارس في منطقة حائل، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الاردن.
- 11- السنهورى، احمد محمد. (2000). الممارسة العامة المتقدمة في الخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرون، ج2، ط3، دار النهضة العربية، القاهرة.
- 12- العبيدى، بشرى عبدالعزيز. (2013). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية على العاملين في معمل بغداد للغازات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية.
- 13- العواله، نائل عبدالحافظ. (2009). الهياكل والأساليب وتطوير المنظمات، دار زهران للطبع والنشر، الأردن.
- 14- القحطاني، سعد بن سعيد. (2012). بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، رسالة ماجستير غير منشور، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

- 15- المشواط، محمد سعد فهد. (2011). اثر بيئة العمل على الابداع الإدارى، دراسة تطبيقية عن أكاديمية سعد العبدالله للعلوم الأمنية فى دولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.
- 16- المغربي، عبدالحمد عبدالفتاح. (2004). جودة حياة العمل واثرها فى تنمية الاستغراق الوظيفى، بحث منشور بمجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد الثانى، المجلد السادس والعشرون.
- 17- النجار، صباح. (2008). إدارة الجودة الشاملة، جريدة المدى، 16 فبراير، بغداد.
- 18- بن رحمون، سهام. (2014). بيئة العمل الداخلية واثرها على الأداء الوظيفى، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه فى العلوم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر.
- 19- بدوى، احمد زكى. (1993). معجم المصطلحات الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت.
- 20- بويدي، لامييه. (2019). علاقة جودة بيئة العمل بالتوافق المهنى لدى الأساتذة الجامعيين، بحث منشور فى مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة الوادى.
- 21- جبارى، خضرة عبدالكريم. (2016). دور فرق العمل فى تحسين جودة الخدمة الاجتماعية الصحية، رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير العمومية.
- 22- حسن، محمد بيومى، سيد، سميرة محمد. (2000). دراسات معاصرة فى سيكولوجية الطفولة والمراهقة، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
- 23- سليمان، مروة أحمد شوقى. (2016). الممارسة المهنية لأخصائى خدمة الفرد بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية، بحث علمى مشروع، المؤتمر العلمى السنوى الخامس والعشرين (الخدمة الاجتماعية والقضايا المعاصرة للشباب العربى) فى الفترة من 4- 5 مايو 2016، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، الجزء الثالث.
- 24- طه، طارق. (2007). السلوك التنظيمى فى بيئة العولمة والانترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- 25- ظاظا، حنان على. (2002). دور القيادة فى تغيير الثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
- 26- عبدالحمد، يوسف محمد. (2003). العلاقة بين استخدام برنامج تدريب وتحقيق التنمية المهنية لأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، بحث منشور فى المؤتمر العلمى السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
- 27- عبدالمعطى، ايمن سيد سعيد. (2014). الجدارات الوظيفية وعلاقتها بالاداء المهنى لأخصائيين الاجتماعيين بإدارات رعاية الشباب، رسالة دكتوراه، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

- 28- عطية، السيد عبدالحميد ، جمعة، سلمى محمود. (2001). النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية.
- 29- على، ماهر ابو المعاطى. (2002). الخدمة الاجتماعية فى المجال التعليمى، مكتبة زهراء الشرق، ط1، القاهرة.
- 30- على، ماهر ابو المعاطى. (2002). الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- 31- على، ماهر ابو المعاطى. (2013). الاتجاهات الحديثة فى جودة تعليم الخدمة الاجتماعية (مع نماذج مصرية وعربية وعالمية) المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية.
- 32- عياده، عايد رحيل. (2013). دور بيئة العمل الداخلية فى تحقيق الالتزام التنظيمى لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- 33- قطب، منى جلال ابو السعود. (2005). فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات بالمدن الجامعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.
- 34- مبروك، سحر فتحى. (2001). تصور مقترح لتطوير عملية تقويم الأداء المهني للأخصائى الاجتماعى المدرسى، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد 11، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- 35- محمد، سمر احمد عبدالعال. (2017). متطلبات الاداء المهني لأخصائى خدمة الجماعة فى مجال رعاية الشباب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- 36- محمود، منال طلعت. (2013). الموارد البشرية وتنمية المجتمع المحلى، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية.
- 37- مرسى، محمد حسين. (2011). نموذج مقترح لقياس تأثير جودة الحياه الوظيفية على أداء العاملين بشركة الطيران، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.
- 38- مشرف، جمال ابو العزم. (2017). معوقات أداء الأخصائى الاجتماعى لأدواره كمارس عام مع أنساق التعامل فى ضوء معايير الجودة بالمجال المدرسى، بحث منشور، مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد (42) ، الجزء (17).
- 39- معجم اللغة العربية. (2006). المعجم الوسيط، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، القاهرة.
- 40- معجم اللغة العربية. (1973). المعجم الوسيط، دار المعارف المصرية، ط2، القاهرة.

41- هاشم، مرعى هاشم. (2005). **متطلبات تطوير الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع**، بحث منشور بالمؤتمر العلمي السنوى السادس عشر، فى الفترة من 4: 5 مايو ، المجلد الثالث، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

42- يوسف، اسامة زياد. (2012). **جودة الحياة الوظيفية واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين فى المنظمات غير الحكومية فى قطاع غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Allen. Rubin and Earl R. Babbie. (2008). **Research methods for social work sixth**. Edition, U.S.A.
- 2- Bonder Va, etal. (1999). **contemporary Basis for the social psychological training of social workers**, Journal of Russian and East European psychology, vol. (34), No (5).
- 3- Charles Zastrow. (2000). **Introduction to social welfare**, New York, Congress of cataloging date.
- 4- Charles Zastrow. (2000). **Introduction to social work and social welfare** (London, weds worth publishing company), seventh. Edition.
- 5- Cunningham, Kenneth. (2011). **Development and validation of a measure to identify the predictors of recovery**, oriented practice among social workers practice among social health and addiction agencies PHD, University of Connecticut, Klein, Waldo.
- 6- Jayaweera, T. (2015). **Impact of work Environment al factors on Job performance**, Mediating Role of work motivation: a study of hotel sector in England, international Journal of Business and Management vol. 10 (3).
- 7- Karns Daniel Page. (2002). **the impact of residence halls on first year students' Academic success: sat is faction and behavior**, PHD, Clemson university.
- 8- Loosemore, M.Dainty, A. Ling. And H. (3003). **Human Resource management in construction projects**, Spon press.
- 9- M.Gouiran. (2010). **Construire l'entreprise de demain Afinor**, Paris.
- 10- Manuel Enrique. Medina Tornera. (1996). **Evaluation of the quality of assistance in social services in intervention Psicosocial**, Spain, Murcia, vol. 5. no.14.
- 11- Mazac, Hwather, Wendel. (2003). **Staff Development practices in texas and total quality management**, PhD, dis, abst, int, united states, Texas A and M, University Commerce.
- 12- Mulligan, Raymond David. (2003). **Self- assessment of social and emotional competencies of floor covering sales people and its correlation with sales performance**, Rutgers the state university of New Jersey Graduate school of Applied and professional psychology. Parquets dissertations publishing.
- 13- Sinan Yalcin, Isa Isgon. (2017). **Investigating teacher's professional life quality levels in terms of the positive psychological capital faculty of education**, Erzincan University Turkey.
- 14- Tounsend, P.L. and Gebhard T.J.E. (2005). **Commit to quality**, New York, John Wiley.