كلية الخدمة الاجتماعية

قسم مجالات الخدمة الاجتماعية

متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي بمدينة الفيوم

ضمن مقتضيات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية

إعـــــــــــــداد

شيماء حسين ربيع عبد الرازق

المدرس المساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم

إشـــــراف

أ.د/ مصطفى أحمد حسان

أستاذ متفرغ بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

أ.د/ زينب معوض الباهى

أستاذ ووكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

١٤٣٦هـ-٢٠١٥م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا }

صدق الله العظيم

(الكهف آية ٣٠)

شكر وتقدير

الحمد لله الذي له ما في السموات وما في الأرض وله الحمد في الاخرة وهو الحكيم الخبير، ثم الصلاة والسلام على النبي الكريم رحمة الله للعالمين سيدنا محمد وعلى أله وصحبه وسلم وبعد، تتقدم الباحثة بأسمى آيات الشكر والعرفان بالجميل للأستاذ الدكتور/ **مصطفى أحمد حسان أستاذ متفرغ بقسم المجالات-كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم** على تفضله بالأشراف على هذه الدراسة، فجزاه الله عنى خيرا، فكم تعلمت منه "أن الفكرة هي الحافز للحصول على المعلومات، وأسأل الله العظيم أن يبارك في عمره وأن يديم عليه الصحة والعافية.

وتقدم الباحثة كل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/**مدحت أبو النصر أستاذ بقسم المجالات-كلية الخدمة الاجتماعية-جامعة حلوان** لقبول سيادته مناقشة هذه الرسالة رغم مشقة السفر فجزاه الله عن الباحثة كل الجزاء.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لسيادة الأستاذ الدكتور/ **زينب معوض الباهي أستاذ ووكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب -كلية الخدمة الاجتماعية-جامعة الفيوم** لتفضلها بالموافقة على الاشراف على هذه الدراسة فقد تعلمت منها أسس البحث العلمي ومعاييره، وتعلمت منها أن الدقة والاتقان في العمل هي من أهم أسباب النجاح، فجزاءها الله عنى خيرا.

والشكر كل الشكر لسيادة الأستاذ الدكتور / **محمد جمال الدين عبد العزيز عميد كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم** على تشجيعه وتوجيهه لي ولطلاب الكلية والقسم ووقوفه بجانبهم كما أشكر سيادته على قبول مناقشة هذه الرسالة. **وسيادة الأستاذ الدكتور/ فوزي محمد الهادي** وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث على مساعدته ودعمه الدائم لطلاب الدراسات العليا بالكلية.

وايضا تتقدم الباحثةبشكر ها العميق لأساتذتها الكرام وزملائها الافاضل بالكلية على ما لاقته منهم من عون ومشورةفجزاهم الله خيراً .

كما تتقدم الباحثة بالشكر لكل من مد لها يد العون من المؤسسات التعليمية والأخصائيين الاجتماعيين التي قمت بزيارتهم على ما بذلوه من جهد ووقت في سبيل تسهيل مهمة الباحثة في الحصول على المعلومات لاستكمال دراستها.

ولا تنسى الباحثة أن تشكر أسرة مكتبة الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم لما بذلوه من جهد لمساعدة الباحثة والوقوف بجانبها فلهم كل الشكر والتقدير.

وأخيرا تتقدم الباحثة باسمي آيات الشكر والاعزاز الي والديها الكرام وزوجها الفاضل لتحملهم الصبر والجهد حتى تم إنجاز هذا العمل.

محتويات الدراسة

الباب الأول: الإطار النظري للدراسة.	١-١١٦

الفصل الأول مدخل لتحديد مشكلة الدراسة	١٢-٣٥
تمهيد	١٣
أولاً : مشكلة الدراسة.	١٤
ثانياً : أهمية الدراسة.	٢٦
ثالثا: مفاهيم الدراسة.	٢٧
رابعا: أهداف الدراسة.	٣٢
خامسا: تساؤلات الدراسة.	٣٢
سادسا: المنطلق النظري للدراسة.	٣٣
الفصل الثاني جودة الحياة الوظيفية	٣٦-٧٥
تمهيد.	٣٧
المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية	٣٨
أولاً : أهداف جودة الحياة الوظيفية.	٣٨
ثانياً : أبعاد جودة الحياة الوظيفية.	٤١
ثالثاً : مقاييس ومؤشرات جودة الحياة الوظيفية.	٤٤
المبحث الثاني: جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي	٤٨
أولاً : العوامل التي أدت إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي.	٤٨
ثانياً: مزايا تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين	٥٣
ثالثاً: مكونات جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين.	٥٩
بعاً: خطوات ومراحل تنظيم برامج جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين.	٦٦

مسـ ـا: مداخل تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين.	**٧٢**
دسـ ـا: الأدوات المستخدمة لتحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين	**٧٣**
ابعـ ـا: معوقات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي.	**٧٥**
الفصل الثالث متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي	٧٦-١١٦
تمهيد.	**٧٧**
ولاً : أهمية جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعين.	**٧٨**
ثانيـ ـا: متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين.	**٨٠**
المطلب الأول: تحسين الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.	**٨٠**
المطلب الثاني: تحسين مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في اتخاذ القرارات المدرسية.	**٩٢**
المطلب الثالث: تحسين بيئة العمل للأخصائيين الاجتماعيين.	**١٠٢**
المطلب الرابع: تحسين الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.	**١٠٩**
الباب الثاني: الدراســـة الميدانيـــة	١١٧-١٩٨
الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة	١١٨-١٣٣
تمهيد	**١١٩**

أولاً : نوع الدراسة.	١١٩
ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة.	١١٩
ثالثًا: أدوات الدراسة.	١١٩
رابعاً: مجالات الدراسة.	١٢٩
خامساً: المعالجات الإحصائية.	١٣٣
الفصل الخامس مناقشة وتحليل نتائج الدراسة	١٣٤-١٧١
تمهيد.	١٣٥
أولاً : النتائج المرتبطة بمقياس جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين.	١٣٦
ثانيا: النتائج المرتبطة باستمارة الاستبيان لتحديد متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين	١٥٦
الفصل السادس النتائج العامة ومستخلصاتها	١٧٢-١٩٨
أولا: النتائج الخاصة بتحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس مدينة الفيوم من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.	١٧٣
ثانيًا: النتائج الخاصة بتحديد متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس مدينة الفيوم من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.	١٨٥
ثالثًا: التصور المقترح للخدمة الاجتماعية لتحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي.	١٩٠
رابعًا: توصيات الدراسة.	١٩٧

مراجع الدراسة	١٩٩-٢١٧
أولاً : المصادر.	٢٠٠
ثانياً: المراجع العربية.	٢٠٠
ثالثاً: المراجع الأجنبية.	٢١٣
ملاحـــق الدراسة	٢١٨-٢٤٦
ملحق رقم (١) أدوات الدراسة في صورتها النهائية.	٢١٩
ملحق رقم (٢) بيان صدق أدوات الدراسة.	٢٣٧
ملحق رقم (٣) بيان ثبات أدوات الدراسة.	٢٤٠
ملحق رقم (٤) أسماء المحكمين لأدوات الدراسة	٢٤٣
ملحق رقم (٥) الخطابات الخاصة بتطبيق الدراسة.	٢٤٥
ملخصا الدراسة	٢٤٧-٢٥١
أولاً : ملخص الدراسة باللغة العربية.	٢٤٨
ثانياً : ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.	1-5

فهرس الجداول

رقم الجدول	موضوع الجدول	رقم الصفحة
١	وصف مجتمع الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين	١٣٠
٢	توزيع المجال الزمنى للدراسة	١٣٢
٣	مستوي الرضا عن القواعد والتعليمات بالمدرسة	١٣٦
٤	مستوي الرضا عن نظام الترقيات	١٣٨
٥	مستوي الرضا عن الرضا عن نظام الأجور والمكافآت	١٤٠
٦	مستوي الرضا عن طبيعة العمل	١٤٢
٧	مستوي العلاقة مع جماعة العمل	١٤٤
٨	مستوي العلاقة مع الرؤساء	١٤٦
٩	مستوى القرارات المتعلقة بعمل الأخصائي الاجتماعي	١٤٨
١٠	مستوى القرارات المتعلقة بالمدرسة	١٥٠
١١	مستوى القرارات المتعلقة بإدارة المدرسة	١٥٢
١٢	المتطلبات الخاصة بالمهام الوظيفية	١٥٦
١٣	المتطلبات الخاصة بنظام الترقيات	١٥٨
١٤	المتطلبات الخاصة بنظام الأجور والمكافآت	١٥٩
١٥	المتطلبات الخاصة بالرعاية الصحية	١٦٠
١٦	المتطلبات الخاصة بالممارسة المهنية	١٦٢
١٧	المتطلبات الخاصة بالتعليم والتدريب المستمر	١٦٤
١٨	المتطلبات الخاصة بالعمل الجماعي	١٦٥

رقم الجدول	موضوع الجدول	رقم الصفحة
١٩	المتطلبات الخاصة بالقيادة	١٦٧
٢٠	المتطلبات الخاصة باتخاذ القرارات	١٦٨
٢١	البيانات الخاصة بصدق مقياس جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس بمدينة الفيوم	٢٣٨
٢٢	البيانات الخاصة بصدق استمارة الاستبيان لتحديد متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس بمدينة الفيوم	٢٣٩
٢٣	البيانات الخاصة بثبات مقياس جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس بمدينة الفيوم	١٤١
٢٤	البيانات الخاصة بثبات استمارة الاستبيان لتحديد متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس بمدينة الفيوم	١٤٢
٢٥	أسماء السادة المحكمين لأدوات الدراسة	٢٤٤

مقدمة عامة للدراسة:

تعتبر تنمية الموارد البشرية من القضايا المهمة التي تهتم بها كافة المجتمعات الإنسانية المتقدمة والنامية على حد سواء، وذلك لما لها من أهمية في سير العملية الإنتاجية وتهيئة الظروف اللازمة داخل محيط العمل لتحسين خدمة أفضل للعملاء.

والأخصائي الاجتماعي واحدٌ من أعظم موارد المجتمع، إذ يلعب دوراً مهماً في نمو المجتمعات بصفة عامة، وفي تطوير العملية التعليمية بصفة خاصة.

ونظراً لما يواجه الاخصائيين الاجتماعيين في حياتهم اليومية من خلال ممارستهم لوظائفهم المختلفة من ضغوط (مهنية ونفسية واجتماعية وبيئية وفنية) فقد أصبح من الضروري الاهتمام بموضوع "جودة الحياة الوظيفية" لتوفير حياة وظيفية أفضل للأخصائيين الاجتماعيين، تسهم في تحسين أداء وظائفهم واشباع احتياجاتهم، فكلما تميزت بيئة العمل بالرضا تمتع الأخصائيون الاجتماعيون بحياة وظيفية عالية الجودة.

لذلك فإن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي بمختلف أشكالها ومستوياتها تعد الدعامة الأساسية لتحسين واقع العملية التعليمية، ورسم صورة أفضل لمستقبلها، وذلك من خلال اتخاذ الإجراءات والأساليب لتحويل الواقع إلى صورة أفضل وأحسن عما كانت عليه في الماضي.

لذا فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تحديد متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي، وذلك من خلال القيام باستبيان على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الحكومية بمدينة الفيوم، محاولة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين وكذلك مستوى الرضا عن بيئة العمل وأيضا مستوى مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في اتخاذ القرارات المدرسية. ثم في النهاية التوصل إلى تصور مقترح للخدمة الاجتماعية لتحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي.

لهذا فإن الدراسة تحتوي على بابين رئيسيين: يتناول الباب الأول الإطار النظري للدراسة ويتضمن ثلاثة فصول الفصل الأول: بعنوان مدخل مشكلة الدراسة وأهميتها ويتضمن، الأهداف، والتساؤلات، والمفاهيم، والمنطلق النظري للدراسة. ويأتي الفصل الثاني بعنوان: جودة الحياة الوظيفية من خلال عرض مبحثين أساسيين المبحث الأول يتناول (ماهية جودة الحياة الوظيفية) ويشمل أهداف جودة الحياة الوظيفية وأهميتها و أبعاد جودة الحياة الوظيفية، كما تم عرض مقاييس جودة الحياة الوظيفية ومؤشراتها، والمبحث الثاني

يتناول (جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي) ويشمل العوامل التي أدت إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي ومزايا تطبيقها ،وأيضا عرض مكونات جودة الحياة الوظيفيةو خطوات تنظيم برامج جودة الحياة الوظيفية ومراحلها، وأيضا تم عرض مداخل تحسين جودة الحياة الوظيفيةو الأدوات المستخدمة لتحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين ، وأخيرا تم عرض معوقات تحقيق جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين ، وجاء الفصل الثالث بعنوان: متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي، وقد تم عرض أهمية جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعين بالمجال المدرسي، وأيضا عرض متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين.

أما الباب الثاني: فبعنوان الدراسة الميدانية وتحتوي على ثلاثة فصول الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة، وتتضمن الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، الفصل السادس: نتائج الدراسة ومستخلصاتها وتوصياتها.

وفى نهاية الدراسة المراجع العربية والأجنبية وكذلك ملاحق الدراسة التي تحتوي على أدوات الدراسة في صورتها الأولية والنهائية وبيان صدق أدوات الدراسة وثباتها، وأيضا أسماء المحكمين لأدوات الدراسة والخطابات الخاصة بتطبيق الدراسة، وانتهت الدراسة بعرض ملخص الدراسة باللغتين العربية والإنجليزية.

وأسأل الله سبحانه وتعالى التوفيق في إخراج هذه الرسالة، والله الموفق...

الباحثة