

**الحكم الرشيد كمتغير في الرضا الوظيفي للأخصائيين
الاجتماعيين بوزارة التضامن الإجتماعي**
دراسة مطبقة على إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية
**Good Governance as a variable in functional satisfaction
for social workers Ministry of Social Solidarity**
**A study applied to the management of
social welfare services**

دكتور/ محمد عثمان شبيب امين عثمان

مدرس بقسم التخطيط الاجتماعي

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة

المخلص: -

استهدفت الدراسة تحديد ممارسة الحكم الرشيد في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بوزارة التضامن الاجتماعي، حيث تحظى معايير الحكم الرشيد بأهمية كبيرة لهم، وتم الاعتماد المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين، وتم تطبيق الدراسة على عينة حجمها (١٦٧) أخصائي اجتماعي، وتوصلت الدراسة لمجموعة آليات تنفيذية مقترحة لتفعيل الحكم الرشيد في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج أثبتت صحة فروض الدراسة في ارتفاع مستوى ممارسة الحكم الرشيد كمتغير في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بوزارة التضامن الاجتماعي في (الشفافية، المساءلة، المشاركة، الاستجابة، المساواة والعدالة، الرؤية الاستراتيجية)، وايضاً مستوى الرضا الوظيفي، وكذلك توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين مستوى ممارسة الحكم الرشيد والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي، وتوجد فروق دالة إحصائياً بين الأخصائيين الاجتماعيين الذكور والإناث، فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى ممارسة الحكم الرشيد وايضاً مستوى الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الحكم الرشيد - الرضا الوظيفي - الأخصائي الاجتماعي - التضامن الاجتماعي.

Abstract:

The study aimed to determine the practice of good governance in the job satisfaction of social workers at the Ministry of Social Solidarity, where the standards of good governance are of great importance to them, The study of a group of proposed executive mechanisms to activate good governance in job satisfaction for social workers. , strategic vision), as well as the level of job satisfaction, as well as there is a direct statistically significant relationship between the level of practicing good governance and job satisfaction for social workers in the Department of Social Welfare Services at the Ministry of Social Solidarity, rationale, as well as the level of job satisfaction.

Keywords: Good governance - Job satisfaction - Social worker - Social solidarity.

أولاً: تحديد مشكلة الدراسة:

تعتبر التنمية البشرية موجهة إلى الإنسان بإعتباره العنصر الذي يساهم في تنمية المجتمع من ناحية و يهدف إلى الارتقاء بنوعية حياته وتوسيع نطاق اختياراته وقدراته إلى أقصى حد ممكن ومن ناحية أخرى ،وتوظيف تلك القدرات أفضل توظيف لها في جميع الميادين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (التابعي ،كمال ،٢٠٠٧، ص١٠٦).

حيث يمثل الإنسان الخطوة الأولى على طريق تقدم المجتمع، حيث لم تعد ثروة الأمم تقاس بمدى ما تمتلكه من موارد طبيعية ، بل أصبحت تقاس بمدى كفاءة العنصر البشري فيها وقدرته على الإنجاز والإبداع (عمارة ،٢٠٠١، ص٥).

وتعد الحوكمة نظام علني حاكم قائم على العلانية والشفافية ونظام ضمني متحكم قائم على المبادئ والمثل والقيم الأخلاقية، وهو في الوقت ذاته قائم على وجود كيان إداري داخل كل دولة وكل مؤسسة وكل منظمة جماهيرية وكل مشروع فهذا الكيان الإداري له مهمة خطيرة حيث يقوم على رصد وقياس المتغيرات والمستجدات ،وأنقل مفهوم الحوكمة من السياسة وإدارة الدولة إلى المؤسسات حيث عرضته الأوساط العلمية بأنه «الحكم الرشيد الذي يتم تطبيقه عبر حزمة من القوانين والقواعد التي تؤدي إلى الشفافية وإعمال القانون (الوكيل ،٢٠٢١، ص١٠٨). فجد الحكم الرشيد هو الإستجابة لاحتياجات الشعوب ونظرتها للحاضر والمستقبل الذي تعيشه أو ترغب العيش فيه، في ظل المسؤولية والشفافية والمحاسبة والمشاركة في صنع القرارات) مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني، (٢٠٠٧، ص١٦).

أما بالنسبة لعلاقة التي تربط بين الحكم الرشيد (الحوكمة) في المؤسسات بالرضا الوظيفي حيث يستدعي الحكم الرشيد الي اعادة النظر في العنصر البشري الذي يعتبر الأساس الذي تقوم عليه المؤسسات وهو ما يقودنا نحو ضرورة إدراج الرضا الوظيفي الذي يعبر عن الحالة السيكولوجية للفرد داخل المؤسسة ، بأعتباره نتيجة من نتائج أداء العاملين ، حيث يعتبر بمثابة همزة وصل بين حوكمة المؤسسات والموارد البشرية ، هذا يتطلب إدراج الرضا الوظيفي كمتغير أساسي بها، لتعبر عن رؤية الموظف حول تطبيقات الحوكمة ومستوي رضاه عن مبادئ الحوكمة " الحكم الرشيد" (عثمان ، سامية، ٢٠١٩، ص٥٧٦). ويستهدف الحكم الرشيد المستوي المثالي من الأخلاق عند ممارسة الأعمال وتحقيق مبادئ النزاهة والشفافية وحق المساءلة ومنح هذا الحق للمجتمع من أجل مساعلة الأجهزة وإتاحة الفرص الجيدة للتنمية بما يضمن للأفراد في المجتمع الحصول على

حقوقهم ويحسن من جودة الحياة في إطار مجتمع ينتهج الديمقراطية ويبنى قضية إحترام حقوق الإنسان (ابوالنصر، ٢٠١٥، ص٤٨).

لذلك برزت معايير الحكم الرشيد في) الشفافية، العدالة والمساواة، المشاركة، سيادة القانون، الرؤية الاستراتيجية، المساءلة، الفاعلية).

وجاءت علاقة الحكم الرشيد في تحقيق الرضا الوظيفي حيث ويصنف الرضا الوظيفي ضمن أهم المواضيع المتعلقة بجودة وكفاءة الأداء، وعلية يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات المتشعبة التي ترتبط بالحوافز والترقي في السلم الوظيفي، والسياسات والأنظمة الإدارية، بالإضافة إلى إرتباطه بالرغبة الذاتية لدى الموظف في الوظيفة ومتطلباتها، بجانب إرتباطه بمتطلبات وضوابط مهنية، كما هو الحال مع الخدمة الاجتماعية(البرثين، ٢٠١٣، ص٢١٤). حيث يرتبط الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بأمور متعددة كالأجور والحوافز يتعلق بها، والأمان الوظيفي، وعدد ساعات العمل، وفرص الترقى، والجو الوظيفي، ومدى توفر الإمكانيات والبرامج والخدمات التي تتطلبها الممارسة المهنية وتزداد أهميته وحساسيته لدي الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين لمهنة الخدمة الاجتماعية (البرثين، ٢٠١٠، ص٢٠١).

كما يمثل الرضا عن العمل او الرضا الوظيفي الذي يؤثر على الإداء بالنسبه للأخصائيين الاجتماعيين، وعليه ويرى الباحث أن ممارسة أبعاد الحكم الرشيد لها دور فعال ومؤثر في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين من خلال أبعاد الحكم الرشيد والتي نجدها في الشفافية، العدالة والمساواة، المشاركة، سيادة القانون، الرؤية الاستراتيجية، المساءلة وكلها لها تأثير علي مدي تحقيق الرضا الوظيفي وتؤثر على الأداء والعمل في المؤسسات، ولعل وزارة التضامن الاجتماعي المصرية هي الوزارة المسؤولة عن شبكة الأمان الاجتماعي للمواطن في جمهورية مصر العربية، وتسعى إلى توفير الحماية الاجتماعية والرعاية المتكاملة والتمكين الاقتصادي للمواطنين المستحقين دون تمييز، كما تسعى إلى تطوير خدماتها في أنحاء الجمهورية المختلفة وتدعو لتنسيق الجهود مع القطاع الأهلي والخاص والإعلام للاستثمار في العمل المشترك من أجل تنمية المواطن والمجتمع (موقع وزارة التضامن 2019، الانترنت).

ولعل ممارسة الحوكمة المؤسسات ترتبط إرتباطاً وثيقاً بالرضا الوظيفي ومن بين أهم ما توصلت إليه، أن وجود نظام جيد لحوكمة المؤسسات هو أمر من شأنه أن يخلق عمل يسوده التفكير والشعور والعمل، مما يعزز سلوك الموظف الايجابي داخل المؤسسة،

وتأثيرة بشكل كبير وإيجابي علي الرضا الوظيفي ، ولا بد من ضرورة التطبيق الجيد لحوكمة المؤسسات ليعبر عن الرضا الوظيفي (عثمان ، ٢٠١٩، ص٥٧٧)، وهناك لعديد من الدراسات السابقة التي تؤكد علي ذلك ومنها: ما أكدت عليه نتائج دراسة كامل (٢٠١١) التي هدفت الي اختبار العلاقة بين استخدام برنامج لتنمية المهنية مهارة الاداء المهني وتحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة حيث أوضحت نتائج الدراسة أن درجات مقياس الرضا عن الاداء المهني مرتفعة وكان أبعاد اكتساب المعارف العلمية ودعم الخبرات المهنة من أعلى النسب وأوصت بضرورة تنمية الاتجاهات الإيجابية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال ، واتفق مع هذا دراسة عبدالنبي (٢٠١١) الذي أكد على ضعف مستوي الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين بنحو عام، وأيضا ضعف في الرضا عن العلاقات الإجتماعية والرضا عن طبيعة العمل وظروف العمل والأجر ، كما أوصت بالتدريب والرضا المهني للأخصائي الاجتماعي في هذا المجال. وأشارت أيضاً نتائج دراسة جيسين (٢٠١٠) Jessen وقد هدفت الدراسة الى معرفه مصادر الرضا الوظيفي لدي الأخصائيين الاجتماعيين واء العاملين في الخدمات الاجتماعيه العامه في النزوح، وتوصلت الدراسه الى أن المديرين والأخصائيين الاجتماعيين لديهم مستوى مساوي من الرضا وظيفي وتقدير العملاء له تأثير على الرضا الوظيفي، وأظهرت أيضا أن المدارء يشعرون بالمتعه والتحدي في عملهم ويشعرون بالإنجاز والسيطره على العمل وقدمت تدعم عالي للأخصائيين الاجتماعيين وإعتراف العملاء بهم، وأكد أيضاً نتائج دراسة سالم (٢٠١٨) حيث أوضحت أن مستوي الرضا الوظيفي الي ارتفاع البعد الرضا الوظيفي عن علاقات العمل وجاء باقيه الأبعاد بمستوي متوسط وكان أقلها مستوي الرضا الوظيفي عن الأجر والترقية ووجود فروق في بعد ظروف العمل. وفي إطار ذلك تشير الأدبيات الي مدي اهمية الحكم الرشيد وان غياب الحكم الرشيد الذي ينهض بالأساس ومبادئ الشفافية والمساءلة ومكافحة الفساد ، وأن غياب وإنعدام الشفافية ،وتفشى الفساد وتدنى الكفاءة والفاعلية ،وعدم الاستجابة للاحتياجات المختلفه للمواطنين ،ويؤدى إلى انخفاض مؤشرات التنمية البشرية (خضري ، ٢٠١٤، ص٤).

وفي إطار ذلك يتضح أن هناك علاقة ارتباط وثيقة بين توافر الحكم الرشيد من خلال ابعاده لتحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين وبوزارة التضامن الاجتماعي، حيث يعد الحكم الرشيد من العوامل الهامة لتعزيز الثقة في أداء المؤسسات الحكومية .وقد أشارت

دراسة بلنتر ، جوهامي (2000) Plumptre & Grahormy، والتي هدفت إلى التعرف على متطلبات تطبيق الحوكمة والتي من أهمها الخضوع للمساءلة الخاصة بالمصالح والشؤون العامة والشفافية، وغياب الفساد الإداري وحرية المعلومات. وهذا ما أكدت عليه نتائج United Nations (2002) (أن ممارسات وتطبيق الحوكمة يتضمن الحماية لحقوق الإنسان، الشفافية والمشاركة في صياغة السياسات العامة، المساءلة عن القرارات، توافر نظام قانوني وتشريعي ذي كفاءة ونزاهة وغير متحيز وسريع الاستجابة، كذلك الاهتمام بالمستويات المحلية في اتخاذ القرارات وتوزيع الموارد والثروات بكل عدالة، بينما تؤكد دراسة نيكولا (2005) Nicola التي أكدت نتائجها أن الحكم الرشيد القائم على اللامركزية والشفافية والإنصاف والعدالة والاستجابة لرغبات المواطنين يؤدي إلى تنمية قيم الثقة لدي الأفراد داخل المجتمع. وأشارت دراسة مطير (٢٠١٣) التي هدفت التعرف على واقع تطبيق كل من معايير الحكم الرشيد والاداء الاداري في الوزارات الفلسطينية وواقع تطبيق معايير الحكم الرشيد وعلاقته بالأداء الإداري الوزارات الفلسطينية وجاءت النتائج أهمها في تطبيق معايير الحكم الرشيد في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة، وعدم وجود فروق بين تطبيق معايير الحكم الرشيد ومجتمع الدراسة، لذا ضروره تبني ونشر معايير الحكم الرشيد ليصبح أساسي في بناء منظومه تدعم تطبيق هذه المعايير مثل الشفافية والمساءلة و العدالة والمساواه في كافة مستويات وفئات المجتمع (مطير، ٢٠١٣). وما أكدت عليه دراسة ميوندا (2014) Muindi حول تأثير ممارسات حوكمة المؤسسات علي الرضا الوظيفي بكينيا ، حيث تضمنت حوكمة المؤسسات في (المشاركة والتدريب والكافآت) ، أظهرت الدراسة ان العوامل التي تأثر علي الرضا الوظيفي في ظل الحوكمة هي (نظام المكافآت ومشاركة الموظف و الاعتراف بالجهد المبذول) وهذه أهم العوامل التي تحقق الرضا الموظفين، وأيضا وتوصلت دراسة الوكيل (٢٠١٩) بعنوان تأثير مبادئ الحوكمة على الاداء المؤسسي للأجهزة الإدارية من خلال تدعيم المساءلة الإدارية، وأوصت الدراسة بالأخذ بمبادئ الحوكمة وتفعيلها في المنظمات العامة و تبني اسس و معايير الحكم الرشيد كالشفافية والاستقلالية والمحاسبية والمسئولية والعدالة والوعي الاجتماعي (الوكيل ، ٢٠١٩).

ومما سبق يتبين لنا أن الاخصائي الاجتماعي أحد قوة المجتمع المؤثرة في التنمية في أي مجتمع من المجتمعات حيث يتوقف عليهم مستقبل النهضة والتقدم في مجتمعاتنا، ولكن يعاني الأخصائيين الاجتماعيين من المشكلات الناتجة عن المتغيرات العالمية الحديثة وسرعة إيقاعها ومما يؤدي إلى ضعف الرضا الوظيفي في أنفسهم وفي الآخرين، ويحاول إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم وتحقيق توقعاتهم الإيجابية نتيجة لضرورة تطبيق الحكم الرشيد في إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية بالتضامن الاجتماعي، ولذلك كان لابد من الاتجاه نحو تحديد مستوى ممارسة الحكم الرشيد في الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بها .

وبناء على ذلك يمكن القول بعد مراجعة الأدبيات، وكذلك الرجوع إلى التراث النظري والإطار التصوري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات السابقة المتصلة بموضوع الدراسة توصل الباحث إلى تحديد المشكلة البحثية في القضايا الآتية:-

- ما واقع ممارسة الحكم الرشيد كمتغير في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في إدارات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي؟

- ما واقع الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في إدارات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي؟

- ما طبيعة العلاقة بين مستوى ممارسة الحكم الرشيد كمتغير في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في إدارات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي؟

- ما الآليات التنفيذية المقترحة لتفعيل ممارسة الحكم الرشيد كمتغير في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في إدارات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي؟

ثانياً: أهمية الدراسة:-

١- يمثل تطبيق مبادئ ممارسة الحكم الرشيد في جميع المؤسسات للحد من الفساد وتحقيق تطلعات الأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق التنمية المستدامة ويؤثر علي الرضا الوظيفي لديهم .

٢- تنفيذ نتائج هذه الدراسة صانعي السياسات في التعرف على آليات تطبيق أبعاد ممارسة الحكم الرشيد في الرضا الوظيفي .

٣- ممارسة أبعاد الحكم الرشيد تساعد في تحقيق الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في تجويد ادائه المهني ،ويزيد إنتمائه لمهنته .

- ٤- يسهم تحقيق الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في زياده المشاعر الانسانية لديه ، مما يعزز الانتماء والشعور بالمسؤولية الاجتماعيه الابداع في العمل .
- ٥- إثراء مهنة الخدمة الاجتماعية بدراسات عن الحكم الرشيد وممارسة مبادئة وتطبيق أبعادها في مؤسساتنا الاجتماعية لتحقيق الرضا الوظيفي .

ثالثاً: أهداف الدراسة:

١. تحديد واقع ممارسة الحكم الرشيد كمتغير في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.
٢. تحديد واقع الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.
٣. تحديد طبيعة العلاقة بين مستوي ممارسة الحكم الرشيد كمتغير في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بالتضامن الاجتماعي.
٤. تحديد الصعوبات التي تواجه ممارسة الحكم الرشيد كمتغير في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بالتضامن الاجتماعي.
٥. محاولة التوصل إلي مجموعة من الآليات التنفيذية المقترحة لتفعيل ممارسة الحكم الرشيد كمتغير في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.

رابعاً: فروض الدراسة:

- (١) الفرض الأول للدراسة: من المتوقع أن يكون مستوى ممارسة الحكم الرشيد كمتغير في الرضا الوظيفي بإدارات التضامن الاجتماعي مرتفعاً ، ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات التالية: (الشفافية- المساءلة- العدالة- المشاركة- الرؤية الإستراتيجية).
- (٢) الفرض الثاني للدراسة: من المتوقع أن يكون مستوى الرضا الوظيفي في إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي مرتفعاً، ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات التالية: (الرضا عن الوظيفة- الرضا عن أسلوب الادارة- الرضا عن الزملاء في العمل- الرضا عن بيئة العمل - الرضا عن الذات).

(٣) الفرض الثالث للدراسة: توجد علاقة دالة إحصائياً بين مستوى ممارسة الحكم الرشيد والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في إدارات خدمات رعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.

(٤) الفرض الرابع للدراسة: توجد فروق دالة إحصائياً بين الاخصائيين الاجتماعيين الذكور والاناث فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى ممارسة الحكم الرشيد.

(٥) الفرض الخامس للدراسة: توجد فروق دالة إحصائياً بين الاخصائيين الاجتماعيين الذكور والاناث فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الرضا الوظيفي.

خامساً: مفاهيم الدراسة :-

١ - مفهوم الحكم الرشيد :

يعرف (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي) UNDP (فيعرف الحكم الرشيد بأنه "ممارسة السلطة الاقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة شؤون البلاد على كافة المستويات، ويشمل الآليات والمؤسسات والعمليات والتي من خلالها يعبر المواطنون والجماعات عن مصالحهم، ويمارسون حقوقهم القانونية ويقبلون بالوساطة لحل خلافاتهم (برنامج الامم المتحدة، ١٩٩٧، ص٥) .

كما تعرف الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) الحكم الرشيد على أنه قدرة الحكومة على الحفاظ على السلام الاجتماعي وتهيئة الظروف الضرورية للنمو الاقتصادي وضمان الحد الأدنى من التأمين الاجتماعي (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠٠١، ص١٠١). أما تقرير التنمية الإنسانية العربية يقصد بالحكم الرشيد : الحكم الذي يدعم ويصون رفاه الإنسان ويقوم على توسيع قدرات البشر وخياراتهم وفرصهم، وحياتهم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية لاسيما بالنسبة لأكثر الأفراد تهميشاً (مركز الحوكمة ، بدون، ص١٥) .

والحكم الرشيد نظام يتم بموجبه إخضاع نشاط المؤسسات إلى مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط وأهداف المؤسسة وضبط العلاقات بين الأطراف الأساسية التي تؤثر في الأداء

(٢٠١٩، الانترنت <https://www.starshams.com>).

إذا الحكم الرشيد هو الحكم الذي تقوم به قيادات سياسية منتخبة وكوادر إدارية ملتزمة بتطوير موارد المجتمع، وبتقدم المواطنين وبتحسين نوعية حياتهم ورفاهيتهم وذلك برضاهم وعبر مشاركتهم ودعمهم (كريم ، ٢٠٠٤، ص٤١) . ويقصد بمفهوم الحكم الرشيد إجرائياً في مدي ممارسة أبعاد الحكم الرشيد:-

- درجة ممارسة الشفافية في إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ويقصد بها إجرائياً (درجة ومستوى إتاحة البيانات والمعلومات، ومستوى اتخاذ القرارات وفق قواعد معلنة، ومستوى وجود آلية واضحة لتدفق المعلومات، ومستوى نشر قرارات مجلس الإدارة على الموقع الإلكتروني ، ودرجة الإعلان عن بنود الميزانية وأوجه صرفها ، ومستوى إتاحة الحق للأعضاء في الاطلاع على المستندات، ومستوى أخذ رأى الأعضاء في القرارات الهامة).
 - مستوى ممارسة المساءلة في إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ويقصد بها إجرائياً (مستوى وجود قواعد واضحة للمساءلة ، ومستوى مراجعة الميزانية في أى وقت وكذلك متابعة الأنشطة التي يتم تنفيذها ، ودرجة مساءلة الاخصائيين والمسؤولين، ومستوى تحديد الحقوق والواجبات ووجود آلية لتلقى الشكاوى والرد عليها) .
 - درجة ممارسة العدالة في إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ، ويقصد بها إجرائياً (درجة إتاحة البرامج والأنشطة للجميع دون تمييز أو استثناء ، ومستوى تقديم الخدمات على أساس معايير الأحيية وليس المحاباة).
 - درجة ممارسة المشاركة في إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ، ويقصد بها إجرائياً (درجة مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين فى البرامج والأنشطة ، ودرجة تشجيع المسؤولين لهم للمشاركة فى التخطيط والتنفيذ والتقييم للبرامج والأنشطة).
 - مستوى الرؤية الاستراتيجية إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. ويقصد بها إجرائياً (مستوى وجود رؤية استراتيجية معلنة لدى الإدارة، ودرجة إرتباط الرسالة بالرؤية الاستراتيجية ، ودرجة التزام المسؤولين بمعايير الجودة فى تقديم البرامج والأنشطة) .
- ٢ - مفهوم الرضا الوظيفي:

حيث يشير مفهوم الرضا لغوياً علي أنه ضد السخط (ابن منظور، ١٩٩٢، ص٣٢٣) وفي اللغة الانجليزية يعرف بأنه التعويض أو التحسين أو الاشباع لرغبة أو حاجة ، كما يشير الى الحاجة أو الكيفية التي تشبع الكائن الحي فهو مصدر و وسيلة لتحقيق الرغبة (وبستر ١٩٨٤، ص ١٠٤٤). كما يشير الرضا الوظيفي أن له اكثر من بعد جميعها تدور حول مشاعر الفرد ودرجه اضاءه عن عمله وأجره وعلاقاته سواء مع رؤسائه أو

زملاءه، فهو يمثل سلوكاً ضمناً يكمن في وجدان الفرد فالرضا الوظيفي يتحدد في مجموعته من المؤشرات كالرضا عن الأجر والرضا عن طبيعة العمل وعن علاقته بين العامل وزملاءه وكذلك العمل على تحقيق إشباعاً للعامل، وكلما زادت درجة الرضا عنه والاندماج فيه والرضا الأساليب المتبعة فيه. (بهنسي، ٢٠١١، ص ٤٠). والعوامل يمكن أن تحدد في الرضا الوظيفي كالآتي: (الشمري، ٢٠٠٩، ص ١٤).

١. الرضا عن الأجر: وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل، وبين الرضا الوظيفي للفرد.

٢. الرضا عن محتوى العمل: حيث يمثل العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل أنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين، ويمكن إيراد عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل:
أ- (درجة تنوع مهام العمل: إذا ما تنوعت مهام العمل لن يحدث للموظف في المدى القصير أي ملل من العمل، وسيشعره أكثر برضا أكبر.

ب- (درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: كلما أعطي للموظف الحرية في اختيار طرق أداء العمل كلما إزدادت سرعة أداء العمل.

ج- (استخدام الفرد لقدراته: كلما قام الموظف بتطبيق مهاراته وخبراته وقدراته في العمل كلما إزداد رضاه عن العمل.

٣. الرضا عن فرص الترقية: كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير وأنه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه، كلما أصبح راضياً.

٤. الرضا عن ساعات العمل: كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة الموظف كلما ارتفع رضا الموظف عن عمله، والعكس صحيح.

٥. الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل (مثل درجة الحرارة، التهوية، الرطوبة والنظافة) على درجة رضا الموظف على بيئة العمل). ويقصد بمفهوم

الرضا الوظيفي إجرائياً:

- مستوى الرضا الوظيفي للاخصائي الاجتماعي في ذاته، ويقصد به إجرائياً (مستوى الاخصائيين الاجتماعيين في قدراتهم وذاتهم، ومستوى قدرتهم على اتخاذ القرار، ودرجة قدرتهم على قيادة الآخرين لتحقيق الأهداف).

- مستوى الرضا الوظيفي للاخصائي الاجتماعي في العلاقات بالرؤساء والزملاء في العمل ويقصد به إجرائياً (درجة اعتماد الاخصائي الاجتماعي على زملائهم وقت

الحاجة، ومستوى التعاون مع زملائهم، ومستوى الرضا الوظيفي في قدرات الزملاء على إنجاز المهام).

- مستوى الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي عن الاجر وطبيعة ونوع العمل وبيئة العمل في ادارات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي .

- مستوى الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي الرضا عن الوظيفة و اسلوب الادارة ويقصد به إجرائياً(مستوي رضا الاخصائي الاجتماعي في نزاهة وحيادية وقدرة المسؤولين على المساعدة واشباع الاحتياجات واللجوء اليهم وقت الحاجة ، القرارات التي تتخذها الادارة ومستوى قدرة المسؤولين على أداء مهامهم و مدى الرضا عن الوظيفة التي يؤديها ومستوى قدرة الادارة على تطوير سياساته ومستوى الرضا عن أساليب الإدارة التي تستخدمها الادارة لتحقيق الخدمات بأعلى جودة). ويقصد بمفهوم إدارات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي إجرائياً:

- مؤسسات حكومية مسئولة عن تقديم برامج وأنشطة لرعاية افراد المجتمع .
 - يتبع لها العديد من المديريات والادارات بكل محافظة.
 - تعمل في إطار قوانين الدولة وتخضع للرقابة من جانبها.
 - تابعة لوزارة التضامن الاجتماعي واحدي قطاعاته.
- سادساً: البناء النظري الموجه للدراسة :

يمثل الحكم الرشيد عنصر قوة للدولة، فهو يوفر بيئة من المميزات الحسنة، تحقق الشرعية وتوفر الحكومة لإنشاء منظمات المجتمع المدني، ترتقي بالمجتمع وتفعّل المشاركة الايجابية في الحياة العامة وتدعم حرية التعبير، وتحقق التعاون المثمر بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني، وإن الشفافية والنزاهة والمساءلة وحكم القانون مقومات أساسية من مقومات الحكم الصالح في تحقق التنمية (بدوي ،٢٠١٧، ص٢).،فالحكم الرشيد ويتكوّن من آليات وعمليات ومؤسسات يستخدمها المواطنون افراد أو جماعات لدعم مصالحهم والتعبير عن مخاوفهم والوفاء بالتزاماتهم وتسوية خلافاتهم. ولكي تتمكّن هذه الآليات والمؤسسات السلطوية من أن تكون فعّالة من وجهة نظر المجتمع، ينبغي أن تتمتع بالخصائص التالية (مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني، ٢٠٠٧، ص١٧) :-

- المشاركة.
- المساواة
- الشفافية.
- سيادة القانون .
- الاهتمام بالإجماع.
- المساواة
- الرؤية الإستراتيجية.
- الكفاءة والفاعلية".

- أ- **معايير الحكم الرشيد:** وتمثل معايير الحكم الرشيد العناصر الأساسية التي يستند عليها قيام الحكم الرشيد في أي مؤسسة أو مجتمع، والتي يمكن أن نذكرها على النحو التالي:
- ١- **الشفافية:** وتعني إتاحة أو تدفق المعلومات وسهولة الحصول عليها لجميع الأطراف (عبد الوهاب، ٢٠١٥، ص ١٥). وتعد الشفافية من الآليات الأساسية لإدارة الحكم الرشيد (ليلة، ٢٠٠٧، ص ٢٤٤).
 - ٢- **المساءلة:** وتعني واجب المسؤولين عن الوظائف الرسمية في أن يقدموا تقارير دورية عن عملهم وسياساتهم، وكذلك حق المواطنين في الحصول على التقارير والمعلومات اللازمة حتى يتأكدوا من أن عمل هؤلاء يتفق مع القيم ومع مهامهم الوظيفية بموجب القانون (داود، ٢٠٠٤، ص ١٥١).
 - ٣- **المشاركة والعدالة:** وتعني المساهمة في العملية السياسية والتنمية من خلال إبداء الرأي، والاشتراك في التخطيط والتنفيذ والتقييم، أما العدالة تعني توفير الوضع المثالي لكل أفراد المجتمع لكي يتمتعوا بنفس الحقوق الأساسية من الخدمات والفرص المتاحة والمراكز الاجتماعية (خضري، ٢٠١٤، ص ٢).
 - ٤- **الرؤية الإستراتيجية:** وتعني امتلاك المؤسسة لرؤية ما ينبغي تحقيقه وتمكنها من تحقيقه كبعد للتطبيق الحكم الرشيد.
 - ٥- **المساواة العادلة:** وتعني أن كافة الرجال والنساء في الوزارت يمتلكون فرص متساوية وعادلة لتحسين أو الحفاظ على الرفاهية الخاصة بهم) أويضاً المقصود بها العدل الاجتماعي والمساواة.
 - ٦- **الفاعلية أو الكفاءة:** ويقصد بالكفاءة مدي تحقيق الأهداف، وبالتالي فهي تقاس بالعلاقة بين النتائج المحققة الأهداف المرسومة، في حين يقصد بالفاعلية القدرة على تندية مستويات استخدام الموارد، دون المساس بالأهداف المسطرة التي تقاس بالعلاقة بين النتائج وعوامله أو النتائج والموارد المستخدمة، وفي الواقع الكفاءة والفاعلية هما وجهان متلازمان (بدوي، ٢٠١٧، ص ٤١).
- ب- **الحكم الرشيد وعلاقتة بالرضا الوظيفي :-**

هناك علاقة وطيدة بين الحكم الرشيد والنمو والتنمية المستدامة، الحكم الرشيد هو الضامن لتحول النمو إلى تنمية إنسانية مستدامة، لا يمكن تصور تنمية مستدامة بدون ما لم يؤدي إلى استدامة التنمية وجود إدارة حكم جيدة ومن ثم تحقيق الرضا الوظيفي (ابو حسين، ٢٠١٧، ص ٦٧)، ولذا العلاقة التي تربط بين الحكم الرشيد " الحوكمة" والرضا

الوظيفي هي علاقة إيجابية وقوية، وتنسب لإهتمام الحكمة بالموارد البشرية نظرا للمكانة التي تحتلها هذه الأخيرة في نظامها، فكل من العوامل ضمان حقوق الأفراد، التعاون، نظام التعويضات وغيرها، تساهم بشكل فعال في تحقيق الرضا الوظيفي، هذا التأثير الواضح ينتج عنه إيجابيات عديدة من بين أهمها، إنخفاض كل من معدل الغياب ودوران العمل، خلق الروح الإبداعية لدى الموظف، لتحقيق الراحة النفسية والإستقرار المهني، والتخلص من ضغوط العمل (سامية ، عثمان ، ٢٠١٤، ص ١٨١)

ويعد الحكم الرشيد من اولويات صانعي القرار في كافة أنحاء العالم ،وبكيفية اداره الشؤون الاقتصادية والمالية علي المستوى العالمي و بكيفية إدارة الموارد الوطني وتوزيعها وتنظيم المؤسسات داخل الدولة، وتضمن ثلاثة مستويات هي الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني حيث بينهم علاقه هامة في تحقيق التنمية البشرية(مطير ،٢٠١٣، ص ١٥).

كما أن التوسع في ممارسات حوكمة المؤسسات " الحكم الرشيد" والاهتمام المتزايد بحقوق جميع الاطراف التعامل كالموظبيين، دفعها نحو تحسين إجراءات العمل والإفصاح عن المعلومات التي يحتاجها الموارد البشرية وتحليل علاقة حوكمة المؤسسات والرضا الوظيفي ويمثل تأثير الرضا الوظيفي علي أداء العاملين (عثمان ٢٠١٩، ص ٥٧٩).
وهناك عوامل محددة للرضا الوظيفي: يمكن تصنيفها إلى خمسة عوامل كآلاتي:(الكثيري، ٢٠١٨، ص ٤١)

- **عوامل تتعلق بمحيط الوظيفة:** وهي حصيللة الامتيازات التي يحصل عليها الفرد نتيجة اشتغاله لوظيفة مثل: الإجازات، والتأمين الصحي، والسكن، والراتب، والترقية، والعلاقات مع الآخرين (رؤساء أو مرؤوسين).
- **عوامل تختص بالوظيفة نفسها:** وترتبط بتصميم الوظيفة، ومدى إثرائها للموظف، وتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة وعمق الوظيفة وقدرتها على إشباع الحاجات العليا، وتتضمن كذلك مدى اكتساب الخبرة، والمعارف الجديدة من الوظيفة، ومدى السيطرة على الوظيفة (التخطيط، والرقابة، والتنفيذ)، والنظرة الاجتماعية للموظفين، وشعور الموظف بالإنجاز، واستخدامه لقدراته، ومشاركته في القرارات، والمستوى الإداري للوظيفة.
- **عوامل تنظيمية ترتبط بسياسات المؤسسة:** تتضمن ساعات العمل، وظروف العمل وإجراءاته، ونظم الاتصالات، وفرص التقدم، والنمو.

- عوامل تنظيمية متعلقة بالفرد نفسه: مثل شخصية الفرد، ومدى شعوره بالاستقرار، والعمر، والمؤهل العلمي، وقيمة العمل للفرد.

- عوامل بيئية: تتعلق بمحيط الفرد وثقافته المجتمعية.

وتستند الدراسة الحالية في قياس الحكم الرشيد علي ماجاء في نموذج الأمم المتحدة الإنمائي لقياس الحكم الرشيد ويتضمن مجموعة من الأبعاد تتمثل في:- (الشفافية- المساواة- العدالة- المشاركة- الرؤية الإستراتيجية)(kris, 2015.p323) . وترجع مبررات استخدام هذا النموذج في الدراسة الحالية إلى: - النموذج يحتوي على مجموعة من المؤشرات التي تقيس الحكم الرشيد في الرضا الوظيفي . ، ومحتوياته تناسب مع أهداف الدراسة الحالية في ممارسة الحكم الرشيد والرضا الوظيفي ، مؤشرات النموذج تساعد على اختبار صحة فروض الدراسة.

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(أ) نوع الدراسة ومنهجها:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع أهدافها فان لدراسة الراهنة تنتمي إلى نمط الدراسات الوصفية باعتبارها من أنسب الدراسات ملائمة لموضوع الدراسة، كما تعتمد الدراسة على منهج المسح الشامل كمنهج علمي، حيث تستخدم منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.

(ب) أدوات الدراسة:

أعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان حول الحكم الرشيد كمتغير لتحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، وقد تم بناء الاداة من خلال الاطلاع على المراجع العلمية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، وعلي الدراسات السابقة التي أجريت في هذا المجال، والاستبيانات والمقاييس التي صممت في البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد إعتمد الباحث على الصدق الظاهري، وقام بعرض ادوات الدراسة على عدد من اساتذة الخدمة الاجتماعية، وبناءاً على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض الأسئلة، حيث تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٥%)، وبناءً على ذلك تم صياغة الأداة في صورته النهائية، وتم عمل صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الاداة وكذلك ثبات باستخدام طريقة اعادة التجزئة النصفية على عينه قوامها(١٠) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة.

جدول رقم (١) يوضح حساب معامل الارتباط بين درجات مجموع كل بعد، وبين المجموع الكلي لدرجات المقياس. (ن=١٠)

معامل الارتباط بيرسون	البعد
**٠,٧٩٦	ممارسة الحكم الرشيد
**٠,٨١٣	الرضا الوظيفي

جدول (٢) يوضح معامل الثبات لأبعاد مقياس (ن=١٠)

معامل ثبات (جثمان) للتجزئة النصفية	الأبعاد
٠,٧٠٤	ممارسة الحكم الرشيد
٠,٨٠٣	الرضا الوظيفي
٠,٧٨٥	الاستبيان ككل

ويتضح من نتائج الجدول السابق أن معامل ثبات (جثمان) يساوي (٠,٧٨٥)، مما يشير إلى ثبات الاداة وإمكانية الاعتماد عليه في القياس وإمكانية الاعتماد على النتائج التي يتم التوصل إليها باستخدامها.

ج- وحدة المعاينة :-

١- الأخصائي الاجتماعي الذي تتوفر فيه الشروط التالية:

- النوع: (الذكور - الإناث)
- السن: يتراوح السن من (٢٥ - ٥٥).
- يعمل في احد إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي مجتمع الدراسة.

- أن يكون الأخصائي الاجتماعي من المشاركين في برامج وأنشطة إدارات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.

٢- إطار المعاينة: الإطار الذي يشمل جميع المفردات التي تنطبق عليهم شروط اختيار العينة كما بلغ إطار المعاينة الاخصائيين الاجتماعيين الذين ينطبق عليهم شروط العينة (٢٥٤).

(٢): الحدود المكانية والبشرية للدراسة:

(أ) مجالات الدراسة:

١- المجال المكاني:- تحدد المجال المكاني للدراسة في ادارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي، وتتمثل في ادارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي وقد تم اختيار للأسباب التالية :

١. أكثر الإدارات يوجد بها اخصائيين اجتماعيين بالوزارة .
٢. أكثر الإدارات بها برامج وانشطة للأخصائيين الاجتماعيين رعاية وخدمية.

٣. موافقة المسؤولين للتعامل مع الباحث في إجراء الدراسة.
 ٢- حجم العينة وتوزيعها: - حيث تضم الإدارة المركزية خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي عدة إدارات (إدارة عامة للأسرة والطفولة و إدارة عامة للدفاع الاجتماعي و إدارة عامة لتأهيل المعاقين وإدارة عامة لشئون المرأة وقد بلغ اطار المعاينة (٢٥٤) مفردة ، العينة التي انطبقت عليها الشروط بلغ حجمها (١٦٧) مفردة .
 ٢- المجال البشري:

- أعمدت الدراسة علي أسلوب الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات الرعاية الاجتماعية - بوزارة التضامن الاجتماعي وعددهم (١٦٧) مفردة، وفقا للشروط التالية :
 * عدد الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي بلغ (٢٥٤) أخصائي اجتماعي، تم جمع بيانات من (١٨١) أخصائي اجتماعي ، وعدد (٧٣) أخصائي مقسمين الى من رفض التعاون مع الباحث والاطباء الاجتماعيين القائمين باجازات رسمية.
 * تم استبعاد عدد (١٤) استمارة لعدم اكتمال البيانات من (١٨١) ليصبح العدد النهائي (١٦٧) مفردة.

٣-المجال الزمني :

يتضمن المجال الزمني للدراسة فترة جمع المعلومات من مفردات الدراسة خلال الفترة (١٧ / ٢٠٢١) إلى (٢١ / ٩ / ٢٠٢١).

(د) اساليب التحليل الاحصائي:

تم الحكم على مستوى الحكم الرشيد كمتغير لتحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي نعم (ثلاث درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، وتم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) ، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح (٢ / ٣ = ٠,٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

جدول (٣) يوضح مستوى المتوسطات الحسابية:

إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١,٦٧	مستوى منخفض
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ١,٦٧ - ٢,٣٤	مستوى متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٢,٣٤ : ٣	مستوى مرتفع

وتم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS .V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، المدى، معامل ثبات (جثمان)، إختبار (ت) لعينتين مستقلتين، تحليل الانحدار المتعدد، تحليل الانحدار البسيط، معامل ارتباط بيرسون R، معامل التحديد R².

ثامناً : نتائج الدراسة الميدانية:

أ: وصف مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٤) يوضح وصف مجتمع الدراسة (ن = ١٦٧)

م	النوع	ك	%
١	ذكر	٩٦	٥٧,٥
٢	انثي	٧١	٤٢,٥
م	السن		
	متوسط السن	٣٦,٤١	
	الانحراف المعياري	٧,٥٨	
م	الحالة الاجتماعية		
١	أعزب	١٩	١١,٤
٢	متزوج	١٣٧	٨٢,٠
٣	مطلق	٣	١,٨
٤	أرمل	٨	٤,٨
م	الحالة التعليمية		
١	مؤهل متوسط	٧	٤,٢
٢	مؤهل عالي	١٤٤	٨٦,٢
٣	مؤهل ماجستير	١٢	٧,٢
٤	مؤهل دكتوراه	٤	٢,٤
م	الوظيفة الحالية		
١	مدير ادارة	٤	٢,٤
٢	رئيس قسم	٩	٥,٤
٣	أخصائي اول	٦٥	٣٨,٩
٤	أخصائي	٨٩	٥٣,٢
	عدد سنوات الخبرة		
	سنوات الخبرة	٩,٣٧	
	الانحراف المعياري	٣,٩٢	
م	الحصول على دورات تدريبية		
١	نعم	١٤٩	٨٩,٢
٢	لا	١٨	١٠,٨
م	عدد الدورات التدريبية		
١	١ - ٣ دورات	٥٨	٣٨,٩
٢	٣ - ٦ دورات	٦٦	٤٤,٣
٣	اكثر من ٦ دورات	٢٥	١٦,٨
م	نوعية الدورات التدريبية		
١	دورات مرتبطة بالجودة	٥٧	٢٥,٩
٢	دورات بالتاهيل المهني للأخصائي الاجتماعي	١٣٤	٦٠,٩
٣	دورات مرتبطة بالتنمية البشرية	٢٩	١٣,٢

يوضح الجدول السابق: البيانات الأولية للأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة وجاءت كالاتي :

- بالنسبة للنوع: جاء نسبة الاخصائيين الاجتماعيين الذكور (٥٧,٥%) في مقابل (٤٢,٥%) من الاخصائيين الاجتماعيين الاناث، مما يؤكد وجود الرغبة لدي الذكور بالعمل بمؤسسات التضامن الاجتماعي اكثر من الاناث .

- بالنسبة للسن: جاء متوسط السن (٣٦,٤١) سنة بانحراف معياري (٧,٥٨) سنة وهذا يدل على وجود تباين في اعمار الاخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة ويؤكد علي حاجة الادارات الي وجود الاخصائيين الاجتماعي ذوي الاعمار المتوسطة الي جانب خبرات الاخصائيين الموجودين .

- بالنسبة للحالة الاجتماعية: جاء في الترتيب الاول (متزوج) بنسبة (٨٢,٠%)، يليه في الترتيب الثاني (أعزب) بنسبة (١١,٤%)، وفي نهاية الترتيب (مطلق) بنسبة (١,٨%).

- بالنسبة للحالة التعليمية: جاء في الترتيب الاول (مؤهل عالي) بنسبة (٨٦,٢%)، يليه في الترتيب الثاني (مؤهل ماجستير) بنسبة (٧,٢%)، وفي نهاية الترتيب (مؤهل دكتوراه) بنسبة (٢,٤%) وقد يفسر ذلك ان اغلبية الاخصائيين الاجتماعيين بالادرات وزارة التضامن الاجتماعي من الحاصلين علي بكالوريوس الخدمة الاجتماعية .

- بالنسبة للوظيفة الحالية: جاء في الترتيب الاول (أخصائي) بنسبة (٥٣,٢%)، يليه في الترتيب الثاني (أخصائي اول) بنسبة (٣٨,٩%)، وفي نهاية الترتيب (مدير) بنسبة (٢,٤%).

- بالنسبة للخبرة: جاءت متوسط سنوات الخبرة للأخصائيين الاجتماعيين (٩,٣٧) سنة بانحراف معياري (٣,٩٢) سنة وهذا يدل على تمتع الأخصائيين بالخبرات اللازمة مما يمكنه من أداء دورة المهني بشكل فعال .

- بالنسبة لمدي الحصول على دورات تدريبية : جاء (نعم) بنسبة (٩,٢%)، بينما جاءت (لا) بنسبة (١٠,٨%)، وقد يؤكد ذلك مدي حرص الوزارة علي تطبيق العديد من الدورات التدريبية من أجل رفع اداء الاخصائيين الاجتماعية في عملهم.

- بالنسبة لعدد الدورات التدريبية: جاء في الترتيب الاول (٣ - ٦ دورات) بنسبة (٤٤,٣%)، يليه في الترتيب الثاني (١ - ٣ دورات) بنسبة (٣٨,٩%)، وفي نهاية الترتيب (اكثر من ٦ دورات) بنسبة (١٦,٨%).

- بالنسبة لنوعية الدورات التدريبية: جاء في الترتيب الاول (دورات بالتأهيل المهني للأخصائي الاجتماعي) بنسبة (٦٠,٩%)، يليه في الترتيب الثاني (دورات مرتبطة بالجودة) بنسبة (٢٥,٩%)، وفي نهاية الترتيب (دورات مرتبطة بالتنمية البشرية) بنسبة (١٣,٢%). وقد يشير ذلك الي وعي الوزارة بمتطلبات واحتياجات الاخصائي الي نوعية معينة من الدورات التي تساعد علي رفع ادائة المهني .

ب: أبعاد الحكم الرشيد :

(ن=١٦٧)

جدول رقم (٥) يوضح الشفافية :

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الاحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
		ك	ك	ك			
١	يتم الإعلان عن خطط برمج وأنشطة ادارة الرعاية الاجتماعية التي اعمل بها بشكل دوري	١٠٨	٤٧	١٢	٢,٥٧	٠,٦٢٤	١
٢	تتاح لي ما احتاجه من بيانات ومعلومات بسهولة	٩٠	٦٦	١١	٢,٤٧	٠,٦١٩	٥
٣	تتخذ القرارات في الادارة وفق قواعد معلنة للجميع	١٠٢	٥٠	١٥	٢,٥٢	٠,٦٥٧	٣
٤	يوجد لدى الادارة التي اعمل بها وضحة ومحدده لتدفق المعلومات لمن يهمه الأمر	١٠٤	٤٧	١٦	٢,٥٢	٠,٦٦٥	٤
٥	نحرص على على نشر كل ما يتعلق بالقرارات على الموقع الالكتروني	١٠٣	٣٩	٢٥	٢,٤٦	٠,٧٤٢	٦
٦	لدى الحق في الاطلاع بشكل دائم على المستندات والتقارير المرتبطة بإنجازات الادارة التي اعمل بها	٩١	٥٠	٢٦	٢,٣٨	٠,٧٤٣	٧
٧	تعلم الادارة على عن بنود الميزانية وأوجه صرفها بكل شفافية	١١٢	٣٩	١٦	٢,٥٧	٠,٦٦٢	٢
٨	يؤخذ رأى في القرارات الهامة التي تخص العمل	٨١	٤٩	٣٧	٢,٢٦	٠,٨٠٠	٨
المتغير ككل					٢,٤٧	٠,٤١٠	مرتفع

يوضح الجدول السابق : مستوي الشفافية حيث بلغ المتوسط الوزني (٢,٤٧)

وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يتم الإعلان عن خطط برمج وأنشطة الادارة التي أعمل بها بشكل دوري) بمتوسط وزني (٢,٥٧)، يليها في الترتيب الثاني (تعلم الادارة على عن بنود الميزانية وأوجه صرفها بكل شفافية) بمتوسط وزني (٢,٥٧)، بينما جاء في نهاية الترتيب (يؤخذ رأى في القرارات الهامة التي تخص العمل) بمتوسط وزني (٢,٢٦). وهذا يتفق مع ما أكدت عليه نتائج

دراسة **United (2002)** حول ان ممارسة وتطبيق الحكم الرشيد يتضمن الشفافية والمشاركة في صياغة السياسات العامة، مما قد يعكس ضرورة الاهتمام بالمصداقية والشفافية في ادارة الرعاية الاجتماعية بالوزارة من خلال الإعلان عن الخطط والبرامج ومصادر التمويل وإتاحة البيانات والمعلومات للجميع واهتمام القيادات السياسية بضرورة تطبيق الشفافية. وانفقت معها أيضا نتائج دراسة سالم (٢٠١١) والتي أكدت على وجود انخفاض نسبي في مؤشرات الشفافية والمساءلة نتيجة البيروقراطية والرشاوى وأن قدرة المواطنين في الحصول على المعلومات من المصالح والهيئات الحكومية محدودة للغاية.

جدول رقم (٦) بوضوح المساءلة (ن=١٦٧)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
		ك	ك	ك			
١	توجد قواعد واضحة لمساءلة الاخصائيين في حال ثبوت اهمالهم في أداء مهامهم الوظيفية	١١٨	٣٤	١٥	٠,٦٤٦	٣	
٢	يتم محاسبة المقصرين في أداء تنفيذ أعمالهم	٩٤	٥٦	١٧	٠,٦٧٤	٦	
٣	يتم تنفيذ نظام المساءلة بالادارة بكل موضوعية .	١١٠	٤٤	١٣	٠,٦٣٣	٤	
٤	يتم نشر نتائج عملية المساءلة على الموقع الالكتروني في المؤسسات التعليمية	٨١	٧٢	١٤	٠,٦٤٠	٧	
٥	يوجد نظام يحدد حقوق وواجبات كل عضو داخل الادارة .	٩٦	٥٧	١٤	٠,٦٤٨	٥	
٦	يوجد آلية للرد على الشكاوى المقدمة .	١٢٦	٣٨	٣	٠,٤٨١	١	
٧	توجد معايير واضحة ومعلنة لتقييم الاعمال التي اقوم بها.	١٢٠	٣٤	١٣	٠,٦٢٣	٢	
المتغير ككل					٢,٥٦	٠,٣٣٥	مرتفع

يوضح الجدول السابق : مستوى المساءلة حيث بلغ المتوسط الوزني (٢,٥٦) وهو مستوى (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يوجد آلية للرد على الشكاوى المقدمة) بمتوسط وزني (٢,٧٣)، يليها في الترتيب الثاني (توجد معايير واضحة ومعلن لتقييم الاعمال التي اقوم بها) بمتوسط وزني (٢,٦٤)، بينما جاء في نهاية الترتيب (يتم نشر نتائج عملية المساءلة على الموقع الالكتروني في المؤسسات التعليمية) بمتوسط وزني (٢,٤٠).

هذا ما أوصت به دراسة (Plumptre, 2000) الي أهمية تطبيق الحكم الرشيد كالمساءلة وخضوع كافة العاملين للمساءلة وخاصة شئون العمل .

جدول رقم (٧) يوضح العدالة: (ن=١٦٧)

الترتيب	الاحراف المعيارى	المتوسط الوزنى	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٣	٠,٥٩٣	٢,٥٨	٩	٥١	١٠٧	يحصل زملائي العاملين على دخل أكثر منى رغم حصولنا على نفس المؤهل	١
١	٠,٥٢٥	٢,٦٨	٥	٤٢	١٢٠	توزع الأعباء بالتساوي بين العاملين	٢
٢	٠,٦١٣	٢,٦٤	١٢	٣٦	١١٩	يتميز المسئولين المقربين منهم في أداء الواجبات	٣
٥	٠,٦٧٥	٢,٤٧	١٧	٥٣	٩٧	توجد معايير واضحة لتوزيع المكافآت على العاملين بإدارات الرعاية الاجتماعية.	٤
٤	٠,٦٠٩	٢,٥٣	١٠	٥٨	٩٩	تطبق القواعد واللوائح على الجميع دون تمييز	٥
٧	٠,٦٨٠	٢,٤٢	١٨	٦٠	٨٩	تقدم الخدمات على أساس المحاباة وليس على أساس معايير الأحقية	٦
٨	٠,٦٩٤	٢,٤٠	٢٠	٦٠	٨٧	أحصل على دخل يتناسب مع خبراتي في العمل	٧
٦	٠,٦٨٢	٢,٤٤	١٨	٥٦	٩٣	يستفاد من الفرص المتاحة الأكثر استحقاقا لها وليس الأكثر تقريبا من مصادر السلطة	٨
مرتفع	٠,٣٥٥	٢,٥٢	المتغير ككل				

يوضح الجدول السابق : مستوي العدالة حيث بلغ المتوسط الوزنى (٢,٥٢) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزنى: جاء في الترتيب الأول (توزع الأعباء بالتساوي بين الاخصائيين) بمتوسط وزنى (٢,٦٤)، يليها في الترتيب الثاني (يتميز المسئولين المقربين منهم في أداء الواجبات) بمتوسط وزنى (٢,٦٤)، بينما جاء في نهاية الترتيب (تقدم الخدمات على أساس المحاباة وليس على أساس معايير الأحقية) بمتوسط وزنى (٢,٤٢).

وقد اتفقت ذلك ما تؤكد دراسة (Giordano, Nicola 2005) التي أكدت نتائجها أن الحكم الرشيد قائم على اللامركزية والإنصاف والعدالة.

(ن=١٦٧)

جدول رقم (٨) يوضح المشاركة:

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٤	٠,٦٩٣	٢,٥٠	١٩	٤٥	١٠٣	اشترك في تحديد البرامج والأنشطة التي يتم تنفيذها	١
٣	٠,٦٦٦	٢,٥٠	١٦	٥٠	١٠١	يستم تشجيعي علي المشاركة في التخطيط للبرامج التي يتم تنفيذها	٢
١	٠,٥٧٨	٢,٦١	٨	٤٨	١١١	اشترك في تقديم الاقتراحات التي من شأنها تطوير الأنشطة والبرامج للرعاية الاجتماعية	٣
٥	٠,٧٢٢	٢,٤١	٢٣	٥١	٩٣	اشترك في تنفيذ البرامج والأنشطة التي تقدمها وزارة التضامن الاجتماعي	٤
٢	٠,٦٦٥	٢,٥٣	١٦	٤٦	١٠٥	اشترك في تقويم البرامج والأنشطة التي تتفد بإدارات خدمات الرعاية الاجتماعية	٥
مرتفع	٠,٤٢٨	٢,٥١	المتغير ككل				

يوضح الجدول السابق : مستوى المشاركة حيث بلغ المتوسط الوزني (٢,٥١) وهو مستوى (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (أشترك في تقديم الاقتراحات التي من شأنها تطوير الأنشطة والبرامج) بمتوسط وزني (٢,٦١)، يليها في الترتيب الثاني (اشترك في تقويم البرامج والأنشطة التي تتفد بإدارات خدمات الرعاية الاجتماعية) بمتوسط وزني (٢,٥٣)، بينما جاء في نهاية الترتيب (أشترك في تنفيذ البرامج والأنشطة التي تقدمها وزارة التضامن الاجتماعي) بمتوسط وزني (٢,٤١). والدراسة الحالية تؤكد علي ما هدفت الية دراسة مطير (٢٠١٣) التي هدفت التعرف على واقع تطبيق كل من معايير الحكم الرشيد وتدعم تطبيق هذه المعايير مثل المشاركة والمساواة .

(ن=١٦٧)

جدول رقم (٩) يوضح الرؤية الاستراتيجية:

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٥	٠,٧١٣	٢,٣٥	٢٣	٦١	٨٣	توجد رؤية إستراتيجية لدى الإدارة معلنه في مكان واضح للأعضاء	١
٤	٠,٦٧٥	٢,٥٠	١٧	٤٩	١٠١	رسالة الإدارة ترتبط برويتها الإستراتيجية	٢
١	٠,٥٩٧	٢,٦٢	١٠	٤٣	١١٤	يلتزم المسئولين بالإدارة بمعايير الجودة فيما يقدم من برامج وأنشطة	٣

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٣	٠,٦٢٨	٢,٥٢	١٢	٥٥	١٠٠	يوجد خطط إستراتيجية بعدة المدى لتطوير الإدارة	٤
٢	٠,٦٠٢	٢,٥٩	١٠	٤٨	١٠٩	توجد رؤية إستراتيجية لدى الإدارة معلنة في مكان واضح للاخصائيين الاجتماعيين	٥
مرتفع	٠,٤٢١	٢,٥٢	المتغير ككل				

يوضح الجدول السابق : مستوي الرؤية الاستراتيجية حيث بلغ المتوسط الوزني (٢,٥٢) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (أشترك في تقديم الاقتراحات التي من شأنها تطوير الأنشطة والبرامج للرعاية الاجتماعية) بمتوسط وزني (٢,٦٢)، يليها في الترتيب الثاني (توجد رؤية إستراتيجية لدى الإدارة معلنة في مكان واضح للاخصائيين الاجتماعيين) بمتوسط وزني (٢,٥٩)، بينما جاء في نهاية الترتيب (توجد رؤية إستراتيجية لدى الإدارة معلنة في مكان واضح للأعضاء) بمتوسط وزني (٢,٣٥). وتوصلت دراسة الوكيل (٢٠١٩) وأوصت لضرورة تطبيق الحوكمة وتفعيلها و تبني اسس و معايير الحكم الرشيد كوضع استراتيجية والاستقلالية والوعي الاجتماعي والالتزام بوضع معايير الجودة ووجود رؤية استراتيجية .

ج : أبعاد الرضا الوظيفي :

جدول رقم (١٠) يوضح الرضا عن الوظيفة : (ن=١٦٧)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٩	٠,٧٢٥	٢,٤٤	٢٣	٤٦	٩٨	وظيفتي مصدر السعادة لي .	١
٧	٠,٧٠٩	٢,٤٦	٢١	٤٧	٩٩	أحصل على المكافأة التي أستحقها في عملي	٢
٦	٠,٧٠٠	٢,٤٦	٢٠	٥٠	٩٧	تناسب السلطة الممنوحة لي مع طبيعة وظيفتي .	٣
٥	٠,٥٩٩	٢,٦١	١٠	٤٥	١١٢	أحرص على بيان أهمية وظيفتي للآخرين	٤
٨	٠,٦٤٥	٢,٥٥	١٤	٤٦	١٠٧	أقبل على أداء مهام الوظيفية بكل نشاط	٥
٣	٠,٥٦٢	٢,٦٧	٨	٣٨	١٢١	أشعر بالفخر عند التحدث عن وظيفتي	٦
١	٠,٤٦٤	٢,٧٦	٣	٣٣	١٣١	أحزن عند الإخفاق في أداء بعض المهام المطلوبة مني .	٧
٢	٠,٤٨٤	٢,٧٥	٤	٣٣	١٣٠	مقتنع بأن عملي تحصيل حاصل.	٨
٣	٠,٥٦٢	٢,٦٧	٨	٣٨	١٢١	أعرف حدود وظيفتي جيداً.	٩
مرتفع	٠,٣١٠	٢,٦٠	المتغير ككل				

يوضح الجدول السابق : مستوى الرضا عن الوظيفة حيث بلغ المتوسط الوزني (٢,٦٠) وهو مستوى (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (أحزن عند الإخفاق في أداء بعض المهام المطلوبة منى) بمتوسط وزني (٢,٧٥)، يليها في الترتيب الثاني (مقتنع بأن عملي تحصيل حاصل) بمتوسط وزني (٢,٧٥)، بينما جاء في نهاية الترتيب (أشعر بالفخر عند التحدث عن وظيفتي) بمتوسط وزني (٢,٦٧). وأنفقت ذلك مع ما أكدت عليه نتائج دراسة كامل ، محمد (٢٠١١) ضرورة التنمية المهنية من خلال مهارة الاداء المهني وتحقيق الرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين واكتسابهم المعارف العلمية ودعم الخبرات عن وظيفتهم التي يقومون بها، وايضا ما توصلت اليه دراسة عبدالنبي (٢٠١١) وان المديرين والاختصاصيين الاجتماعيين لديهم مستوى مساوي من الرضا وظيفي وتقدير العملاء له تأثير على الرضا الوظيفي . وتؤكد عليا الدراسة الحالية.

جدول رقم (١١) يوضح الرضا عن أسلوب الإدارة : (ن=١٦٧)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
		ك	ك	ك			
١	إدارتي مقتنعة بما أقوم به من أدوار	١٠٥	٥٢	١٠	٢,٥٦	٠,٦٠٥	٤
٢	يؤخذ رأي في القرارات المتعلقة بطبيعة عملي	١٢٢	٣٩	٦	٢,٦٩	٠,٥٣٤	١
٣	أحرص علي الرجوع إلي مديري في كل الامور التي أقوم بها	١٢٠	٣٨	٩	٢,٦٦	٠,٥٧٦	٢
٤	تحرص إدارتي علي عدم التدخل في عملي	١٠٠	٤٨	١٩	٢,٤٨	٠,٦٩٢	٨
٥	أحرص علي أداء عملي ليرضى عني رؤسائي	٩٧	٤١	٢٩	٢,٤٠	٠,٧٦٩	١٠
٦	أقبل تعليمات رؤسائي بصدر رحب	١١٨	٣٤	١٥	٢,٦١	٠,٦٤٦	٣
٧	أكلف بأعمال لا تدخل في نطاق اختصاصاتي	١٠٧	٣٨	٢٢	٢,٥٠	٠,٧١٨	٧
٨	تهتم الإدارة بحل المشكلات التي تعوق أداء العمل	١٠١	٥٣	١٣	٢,٥٢	٠,٦٣٨	٥
٩	يتسم أسلوب الإدارة بالشفافية والوضوح في تعاملهم معنا	٩٢	٥٦	١٩	٢,٤٣	٠,٦٩٠	٩
١٠	توجد مصادقية للإدارة في تنفيذ القرارات التي تتخذها	١٠٥	٤٢	٢٠	٢,٥٠	٠,٧٠١	٦
المتغير ككل					٢,٥٤	٠,٣٧٦	مرتفع

يوضح الجدول السابق : مستوى الرضا عن أسلوب الإدارة حيث بلغ المتوسط الوزني (٢,٥٤) وهو مستوى (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء

في الترتيب الأول (يؤخذ رأى في القرارات المتعلقة بطبيعة عملي) بمتوسط وزني (٢,٦٩)، يليها في الترتيب الثاني (أحرص علي الرجوع إلي مديري في كل الأمور التي أقوم بها) بمتوسط وزني (٢,٦٦)، بينما جاء في نهاية الترتيب (أحرص علي أداء عملي ليرضى عنى رؤسائي) بمتوسط وزني (٢,٤٠).

بينت دراسة جيسين Jessen (٢٠١٠) ودراسة (عبدالنبي، ٢٠١١) حيث اظهرت ان المدراء يشعرون بالمتعة والتحدي في عملهم ويشعرون بالإنجاز والسيطره على العمل وقدمت تدعم عالي للاخصائيين الاجتماعيين واعتراف العملاء بهم وهذا ما تؤكد عليه الدراسة الحالية .

جدول رقم (١٢) يوضح الرضا عن الزملاء في العمل: (ن=١٦٧)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
		ك	ك	ك			
١	يقدر زملائي الذي أبذله	١١٠	٤٧	١٠	٢,٥٩	٠,٦٠١	٢
٢	أتعاون مع زملائي لتحقيق الأهداف المرجوة	٩٧	٥٣	١٧	٢,٤٧	٠,٦٧٥	٧
٣	فخور بزملائي في العمل	١١٤	٤٦	٧	٢,٦٤	٠,٥٩٢	١
٤	تتكامل ادوارنا داخل الوزارة لتحقيق أهداف وزارة التضامن الاجتماعي	١٠٧	٤٩	١١	٢,٥٧	٠,٦١٥	٣
٥	يعاملني زملائي بكل تقدير واحترام	١١٠	٤٠	١٧	٢,٥٥	٠,٦٧٣	٤
٦	تسود المودة والتفاهم بيني وبين زملائي	٩٥	٦١	١١	٢,٥٠	٠,٦١٩	٥
٧	يسود العمل الفريقي بيننا جميعا	٩٨	٥٣	١٦	٢,٤٩	٠,٦٦٦	٦
	المتغير ككل				٢,٥٤	٠,٣٣٣	مرتفع

يوضح الجدول السابق : مستوي الرضا عن الزملاء في العمل حيث بلغ المتوسط الوزني (٢,٥٤) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (فخور بزملائي في العمل) بمتوسط وزني (٢,٦٤)، يليها في الترتيب الثاني (يقدر زملائي الذي أبذله) بمتوسط وزني (٢,٥٩)، بينما جاء في نهاية الترتيب (أتعاون مع زملائي لتحقيق الأهداف المرجوة) بمتوسط وزني (٢,٤٧). واتفقت مع دراسة عبدالنبي (٢٠١١) التي اكدت علي ضعف في الرضا عن العلاقات الاجتماعية والرضا عن طبيعة العمل واوصت بالتدريب والرضا المهني للاخصائي الاجتماعي.

جدول رقم (١٣) يوضح الرضا عن بيئة العمل : (ن=١٦٧)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
		ك	ك	ك			
١	تتوافر بيئة العمل المشجعة علي العمل	٩٩	٤٦	٢٢	٢,٤٦	٠,٧١٧	٥
٢	مواعيد العمل مناسبة لي	١٠٣	٥٥	٩	٢,٥٦	٠,٥٩٦	٢
٣	تتوافر الإمكانيات اللازمة لأداء العمل	١٠٦	٤٣	١٨	٢,٥٢	٠,٦٨٣	٤
٤	توفر ادارتي وسائل الانتقال من وإلى مقر عملي	١٢٠	٢٦	٢١	٢,٥٩	٠,٧٠٤	١
٥	يحرص المسئولين علي علاج أي ضغوط تقابلنا في العمل	١٠٤	٥٠	١٣	٢,٥٤	٠,٦٣٧	٣
المتغير ككل					٢,٥٣	٠,٤٠٢	مرتفع

يوضح الجدول السابق : مستوي الرضا عن بيئة العمل حيث بلغ المتوسط الوزني (٢,٥٣) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (توفر ادارتي وسائل الانتقال من وإلى مقر عملي) بمتوسط وزني (٢,٥٩)، يليها في الترتيب الثاني (مواعيد العمل مناسبة لي) بمتوسط وزني (٢,٥٦)، بينما جاء في نهاية الترتيب (تتوافر بيئة العمل المشجعة علي العمل) بمتوسط وزني (٢,٤٦). وقد اختلفت الدراسة الحالية مع ما تؤكدته دراسة عبدالله سالم (٢٠١٨) حيث أوضحت ان مستوي الرضا الوظيفي الي ارتفاع البعد الرضا الوظيفي عن علاقات العمل وجاء باقية الابعاد بمستوي متوسط وكان اقلها مستوي الرضا الوظيفي عن الاجر والترقية ووجود فروق في بعد ظروف العمل.

جدول رقم (١٤) يوضح الرضا عن الذات: (ن=١٦٧)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
		ك	ك	ك			
١	فخور بكوني اخصائي اجتماعي	١١١	٤٦	١٠	٢,٦٠	٠,٦٠٠	٣
٢	دائم النقد لنفسي	١١٩	٣٤	١٤	٢,٦٢	٠,٦٣٥	٢
٣	أدوم علي الإطلاع علي كل جديد في عملي	٩٨	٥٢	١٧	٢,٤٨	٠,٦٧٥	٥
٤	أفهم طبيعة أدواري داخل الإدارة	٩٨	٥٩	١٠	٢,٥٢	٠,٦٠٩	٤
٥	مومن بأهمية دوري في المجتمع	١٣٢	٢١	١٤	٢,٧٠	٠,٦١٤	١
المتغير ككل					٢,٥٩	٠,٤٠١	مرتفع

يوضح الجدول السابق : مستوى الرضا عن الذات حيث بلغ المتوسط الوزني (٢,٥٩) وهو مستوى (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (مؤمن بأهمية دوري في المجتمع) بمتوسط وزني (٢,٧٠)، يليها في الترتيب الثاني (دائم النقد لنفسه) بمتوسط وزني (٢,٦٢)، بينما جاء في نهاية الترتيب (أدوم علي الإطلاع علي كل جديد في عملي) بمتوسط وزني (٢,٤٨). وهذا يدل علي قدرة الاخصائي الاجتماعي في اتقان للعمل وخبراته حول المطلوب منه.

د- الصعوبات التي تحد من تحقيق الحكم الرشيد في تحقيق الرضا الوظيفي:

جدول رقم (١٥) يوضح الصعوبات التي تحد من تحقيق الحكم الرشيد في الرضا الوظيفي (ن=١٦٧)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٦	٠,٦٠٠	٢,٦٠	١٠	٤٦	١١١	غياب المساواة بين العاملين في ادارتي.	١
١٢	٠,٧٤٢	٢,٤٦	٢٥	٤٠	١٠٢	انتشار الفساد في الاعمال الادارية	٢
٢	٠,٥٥٦	٢,٧٢	٩	٢٨	١٣٠	عدم حرص المسؤولين علي تحقيق العدالة التوزيعية	٣
٥	٠,٦٠٩	٢,٦١	١١	٤٣	١١٣	ضعف مستوى الشفافية في المؤسسات الحكومية	٤
١١	٠,٦٤٨	٢,٤٩	١٤	٥٦	٩٧	غياب تطبيق المحاسبية في المؤسسات الحكومية	٥
١٠	٠,٦٣٨	٢,٥٣	١٣	٥٢	١٠٢	السنظم البيروقراطية الموجودة بالمؤسسات الحكومية	٦
١٣	٠,٦٩١	٢,٤٤	١٩	٥٤	٩٤	عدم توفر الموارد والإمكانيات اللازمة لاداء الخدمات بكل فعال	٧
٩	٠,٦٨٩	٢,٥٦	١٩	٣٤	١١٤	ضعف المستوى المهاري للأخصائيين الاجتماعيين بادرة خدمات الرعاية الاجتماعية	٨
٨	٠,٦٥٣	٢,٥٧	١٥	٤١	١١١	عدم اهتمام المسؤولين بتطبيق الجزاءات من المخالفين والمتقاعدين عن العمل	٩
٧	٠,٦٦٩	٢,٥٩	١٧	٣٤	١١٦	الجهل الإداري لدى بعض المسؤولين	١٠
٣	٠,٥٩٢	٢,٧١	١٢	٢٤	١٣١	صعوبة توفير المناخ الملائم للإبداع والابتكار في العمل	١١
١	٠,٤٨١	٢,٨٠	٦	٢١	١٤٠	كثرة الأعباء الملقاة علي الأخصائيين الاجتماعيين	١٢
٤	٠,٦٢١	٢,٦٤	١٣	٣٣	١٢١	قلة مستوى دخل الأخصائيين الاجتماعيين	١٣
مرتفع	٠,٢٧٥	٢,٦٠	المتغير ككل				

يوضح الجدول السابق : مستوى الصعوبات التي تحد من تحقيق الحوكمة كمتغير لتحقيق الرضا الوظيفي حيث بلغ المتوسط الوزني (٢,٦٠) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (كثرة الأعباء الملقاة علي الأخصائيين الاجتماعيين) بمتوسط وزني (٢,٨٠)، يليها في الترتيب الثاني (عدم حرص المسؤولين علي تحقيق العدالة التوزيعية) بمتوسط وزني (٢,٧٢)، بينما جاء في نهاية الترتيب (عدم توفر الموارد والإمكانيات اللازمة لأداء الخدمات بكل فعال) بمتوسط وزني (٢,٤٤). وأتفق هذا مع نتائج دراسة عبدالنبي (٢٠١١) حول ضعف في الرضا عن العلاقات الاجتماعية والرضا عن طبيعة العمل وظروف العمل والاجر واوصت بالتدريب والرضا المهني للاخصائي الاجتماعي . وقد يعكس ذلك كثرة المعوقات التي تواجه ادارة خدمات الرعاية الاجتماعية في تطبيق الحكم الرشيد الأمر الذي يستوجب ضرورة مواجهة هذه الصعوبات من أجل تحقيق إدارة الحكم الرشيد الأمر الذي سيؤدي إلى زيادة مؤشرات الرضا الوظيفي.

٥ - مقترحات تحقيق الحكم الرشيد كمتغير لتحقيق الرضا الوظيفي:

جدول رقم (١٦) يوضح مقترحات تحقيق الحكم الرشيد كمتغير لتحقيق الرضا الوظيفي

(ن=١٦٧)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
		ك	ك	ك			
١	محاسبة المسؤولين لعدم تطبيق مبدأ المساواة بين العاملين في الإدارة	١١٥	٤٤	٨	٢,٦٤	٠,٥٧٢	٧
٢	مساعدة الأجهزة الرقابية في كشف الفساد ومحاربه في جميع أجهزة الدولة	١٣٦	٢٦	٥	٢,٧٨	٠,٤٧٩	٢
٣	تطبيق القواعد المحققة للعدالة التوزيعية	١٣٥	٢٩	٣	٢,٧٩	٠,٧٥٠	١
٤	وجود نظام للشفافية داخل جميع ادارات الرعاية الاجتماعية بالوزارة	١١٠	٣٦	٢١	٢,٥٣	٠,٧٠٩	١٢
٥	ضرورة الالتزام بتطبيق المساءلة علي كافة العاملين بأجهزة الدولة	١٠٨	٤٣	١٦	٢,٥٥	٠,٦٦٤	١٠
٦	مراعاة تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة المحققة لمرونة العمل	١١٩	٣٥	١٣	٢,٦٣	٠,٦٢٤	٨
٧	توفير الأساليب التكنولوجية الحديثة لزيادة كفاءة أداء الاخصائيين الاجتماعيين	١٣١	٣٢	٤	٢,٧٦	٠,٤٨١	٣

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
		ك	ك	ك			
٨	تنفيذ العديد من الدورات التدريبية لتنمية قدرات الأخصائيين الاجتماعيين	١٢٤	٣٧	٦	٢,٧٠	٠,٥٢٩	٤
٩	الالتزام بتطبيق الجزاءات علي جميع المخالفين والمتقاعدين عن العمل	١١٨	٤١	٨	٢,٦٥	٠,٥٦٧	٦
١٠	تنمية القدرات للعاملين والقيادات في جميع مواقع العمل	١١٤	٣٩	١٤	٢,٥٩	٠,٦٤٠	٩
١١	تهيئة مناخ العمل المشجع علي الابتكار والإبداع في العمل	١١٢	٣٥	٢٠	٢,٥٥	٠,٦٩٩	١١
١٢	مراعاة نطاق الإشراف في العمل	١٠٢	٤٨	١٧	٢,٥٠	٠,٦٧٥	١٣
١٣	زيادة الحوافز للأخصائيين المتميزين في عملهم	١٢٣	٣٣	١١	٢,٦٧	٠,٥٩٥	٥
المتغير ككل					٢,٦٤	٠,٣٢٠	مرتفع

يوضح الجدول السابق : مستوي مقترحات تحقيق الحوكمة كمتغير لتحقيق الرضا الوظيفي حيث بلغ المتوسط الوزني (٢,٦٤) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (تطبيق القواعد المحققة للعدالة التوزيعية) بمتوسط وزني (٢,٧٩)، يليها في الترتيب الثاني (مساعدة الأجهزة الرقابية في كشف الفساد ومحاربه في جميع أجهزة الدولة) بمتوسط وزني (٢,٧٨)، بينما جاء في نهاية الترتيب (مراعاة نطاق الإشراف في العمل) بمتوسط وزني (٢,٥٠).

(و): النتائج المرتبطة باختبار الفروض.

جدول (١٧) يوضح مستوى ممارسة الحكم الرشيد في الرضا الوظيفي ن= (١٦٧)

م	ابعاد الحكم الرشيد	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	المستوي
١	الشفافية	٢,٤٧	٠,٤١٠	مرتفع
٢	المساءلة	٢,٥٦	٠,٣٣٥	مرتفع
٣	العدالة	٢,٥٢	٠,٣٥٥	مرتفع
٤	المشاركة	٢,٥١	٠,٤٢٨	مرتفع
٥	الروية الاستراتيجية	٢,٥٢	٠,٤٢١	مرتفع
	متوسط ابعاد الحكم الرشيد ككل	٢,٥١	٠,٢٨٣	مرتفع

يوضح الجدول السابق: أن مستوي ممارسة الحكم الرشيد كمتغير في الرضا الوظيفي جاء مرتفعاً بمتوسط وزني حيث بلغ (٢,٥١) بانحراف معياري (٠,٢٨٣)، وقد جاء في الترتيب الأول (المساءلة) بمتوسط وزني (٢,٥٦)، يليه في الترتيب الثاني (العدالة) بمتوسط وزني (٢,٥٢)، بينما

جاء الترتيب الاخير (الشفافية) بمتوسط وزني (٢,٤٧). ويتفق ذلك مع نتائج دراسة كل من (United Nations, Plumptre and Grahomy, 2002) أن ممارسات وتطبيق الحوكمة يتضمن الحماية لحقوق الإنسان، الشفافية والمشاركة والمساءلة عن القرارات. مما يجعلنا نقبل الفرض الاول للدراسة ومؤداه : من المتوقع أن يكون مستوى ممارسة الحكم الرشيد كمتغير في الرضا الوظيفي في مديريات التضامن الاجتماعي مرتفعاً. جدول (١٨) يوضح مستوى الرضا الوظيفي في ادارة خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ن= (١٦٧)

م	ابعاد الرضا الوظيفي	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	المستوي
١	الرضا عن الوظيفة	٢,٦٠	٠,٣١٠	مرتفع
٢	الرضا عن اسلوب الادارة	٢,٥٤	٠,٣٧٦	مرتفع
٣	الرضا عن الزملاء في العمل	٢,٥٥	٠,٣٣٣	مرتفع
٤	الرضا عن بيئة العمل	٢,٥٣	٠,٤٠٢	مرتفع
٥	الرضا عن الذات	٢,٥٩	٠,٤٠١	مرتفع
	متوسط ابعاد الرضا الوظيفي ككل	٢,٥٦	٠,٢٤٠	مرتفع

يوضح الجدول السابق: أن مستوي الرضا الوظيفي في إدارات خدمات رعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي جاء مرتفعاً بمتوسط وزني حيث بلغ (٢,٥٦) بانحراف معياري (٠,٢٤٠), وقد جاء في الترتيب الأول (الرضا عن الوظيفة) بمتوسط وزني (٢,٦٠)، يليه في الترتيب الثاني (الرضا عن الذات) بمتوسط وزني (٢,٥٩)، بينما جاء الترتيب الاخير (الرضا عن بيئة العمل) بمتوسط وزني (٢,٥٣)، مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة ومؤداه : من المتوقع أن يكون مستوى الرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين في ادارته خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي مرتفعاً. جدول (١٩) العلاقة بين ممارسة الحكم الرشيد والرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين في ادارة خدمات رعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. ن= (١٦٧)

م	الرضا الوظيفي ابعاد الحكم الرشيد	الرضا عن الوظيفة	الرضا عن اسلوب الادارة	الرضا عن الزملاء في العمل	الرضا عن بيئة العمل	الرضا عن الذات	الرضا الوظيفي ككل
١	الشفافية	**٠,٢٥٧	**٠,٢١٥	٠,٠٢٢	٠,٣٣١	**٠,٣٢٥	**٠,٣٣٤
٢	المساءلة	**٠,٢٧٣	**٠,٢٥٢	**٠,٣٩٠	**٠,٤١٩	**٠,٢٩٣	**٠,٤١٩
٣	العدالة	٠,١٢٦	**٠,١٥٩	**٠,٢٧٩	**٠,٢٠٥	**٠,٢٧٧	٠,٢٠٥
٤	المشاركة	**٠,٣٠٠	**٠,٣٤٠	**٠,٣١٩	**٠,١٧٧	**٠,٢١٩	٠,٣٩٣
٥	الرؤية الاستراتيجية	**٠,٢٥٧	*٠,١٨٥	**٠,٣٠٧	**٠,٢٨٩	**٠,٣٢٥	٠,٢٨٢
	ابعاد الحكم الرشيد ككل	**٠,٣٤٣	**٠,٢٧٣	٠,٢٧٦	**٠,٤٠٢	٠,٢٦٤	**٠,٣٦٨

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق: وجود علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين ممارسة الحكم الرشيد والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في ادارة خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي حيث بلغت قيمة الارتباط (**٠,٣٦٨) وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي قوي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معيرة عن ما تهدف الدراسة لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات..

جدول (٢٠) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين ممارسة الحكم الرشيد والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في ادارة خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. (ن=١٦٧)

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F-Test		اختبار (ت) T-Test		معامل الانحدار B	المتغيرات المستقلة
		المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة		
٠,٢٥٦	٠,٣٢٨	٠,٠٠٠	٤,٩٣٧	٠,٠٠٠	٦,١٩٣	٠,١٢٢	الشفافية
				٠,٠٤٩	٣,٠٤٤	٠,١١٧	المساءلة
				٠,٠٣٢	٤,١٠١	٠,١٣٠	العدالة
				٠,٠٨٦	٢,٩٩٩	٠,٠٣١	المشاركة
				٠,٥٩١	٠,٥٣٩	٠,٠٩٥	الرؤية الاستراتيجية
				٠,٠٤٩	٤,٣١٠	٠,١٧٨	ابعاد ممارسة الحكم الرشيد ككل

يوضح الجدول السابق:

قيمة معامل الارتباط المتعدد بين المتغير المستقل (ممارسة الحكم الرشيد) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين) في ادارة خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي بلغ (٠,٠,٣٢٨) وهي تدل على وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وقد بلغت نتيجة اختبار ف (F=4.937) وهي معنوية عند (٠,٠١) وبالتالي فهي تشير إلى معنوية نموذج الانحدار المتعدد، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٢٥٦)، أي أن ممارسة الحكم الرشيد تفسر (٢٥,٦%) من التغيرات في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في ادارة خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. وتوضح نتيجة اختبار (ت) تأثير كل بعد فرعي من ابعاد ممارسة الحكم الرشيد ، حيث بلغت قيمتها (٤,٣١٠) وهي معنوية عند (٠,٠٥).

وبالنظر الى نتائج الجدولين السابقين جعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة ومؤداه: توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين مستوى ممارسة الحكم الرشيد والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في ادارة خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. جدول (٢١) يوضح الفروق بين الاخصائيين الاجتماعيين الذكور والاناث فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى ممارسة الحكم الرشيد

م	المتغير	المجتمع	N	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة F	قيمة T
١	مستوى ممارسة الحكم الرشيد	الذكور	٩٦	٢,٥٩	٠,٢٨٢	١٦٥	٠,٥٥٨	**٤,١٥٠
		الاناث	٧١	٢,٤١	٠,٢٥٣			

** معنوي عند ٠,٠١ * معنوي عند ٠,٠٥

يوضح الجدول السابق: وجود فروق معنوية بين الاخصائيين الاجتماعيين الذكور والاناث فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى ممارسة الحكم الرشيد حيث بلغت قيمة اختبار T (**٤,١٥٠) وهى داله معنوياً عند (٠,٠١) عند درجة حرية (١٦٥). مما يجعلنا نقبل الفرض الرابع للدراسة والذي مؤداه: توجد فروق دالة إحصائياً بين الاخصائيين الاجتماعيين الذكور والاناث فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى ممارسة الحكم الرشيد.

جدول (٢٢) يوضح الفروق بين الاخصائيين الاجتماعيين الذكور والاناث فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الرضا الوظيفي

م	المتغير	المجتمع	N	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة F	قيمة T
١	مستوى الرضا الوظيفي	الذكور	٩٦	٢,٥١	٠,٢٦٢	١٦٥	**٧,٠٨٨	**٣,٣٩٥
		الاناث	٧١	٢,٦٣	٠,١٨٥			

** معنوي عند ٠,٠١ * معنوي عند ٠,٠٥

يوضح الجدول السابق: وجود فروق معنوية بين بين الاخصائيين الاجتماعيين الذكور والاناث فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة اختبار T (**٣,٣٩٥) وهى داله معنوياً عند (٠,٠١) عند درجة حرية (١٦٥). مما يجعلنا نقبل الفرض الخامس للدراسة والذي مؤداه: توجد فروق دالة إحصائياً بين الاخصائيين الاجتماعيين الذكور والاناث فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الرضا الوظيفي.

تاسعاً : النتائج العامة للدراسة:

- ١) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الأول ومؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى ممارسة الحكم الرشيد كمتغير في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بوزارة التضامن الاجتماعي مرتفعاً".
- ٢) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الثاني ومؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في ادارات خدمات رعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي مرتفعاً".
- ٣) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الثالث ومؤداه" توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين مستوى ممارسة الحكم الرشيد والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين فى ادارة خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.
- ٤) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الرابع جزئياً ومؤداه " : توجد فروق دالة إحصائياً بين الاخصائيين الاجتماعيين الذكور والاناث فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى ممارسة الحكم الرشيد.
- ٥) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الخامس ومؤداه" توجد فروق دالة إحصائياً بين الاخصائيين الاجتماعيين الذكور والاناث فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الرضا الوظيفي.

عاشراً: آليات تخطيطية تنفيذية مقترحة لتفعيل ممارسة الحكم الرشيد في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين فى إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بالتضامن الاجتماعي.

م	محاور آليات تفعيل مقترحة	مؤشرات وإجراءات تنفيذها
	أولاً: آليات تفعيل ممارسة الحكم الرشيد فى الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بإدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي:- من خلال استعراض التراث النظري والجانب التطبيقي للدراسة بالإضافة إلى نتائج الدراسة الحالية يمكن تحديد أهم الآليات التنفيذية المقترحة لتفعيل ممارسة الحكم الرشيد في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين فى إدارات خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي كما يلي :	
١	آليات تعزيز الشفافية :	أ- أبعاد الحكم الرشيد لتحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بوزارة التضامن الاجتماعي : - توفير البية للرد على الشكاوى المقدمة . - وجود معايير واضحة ومعلن لتقييم الاعمال التي اقوم بها. - ايجاد قواعد واضحة لمساعدة العاملين فى حال ثبوت اهمالهم فى أداء مهامهم الوظيفية. - وجود نظام للشفافية داخل جميع ادارات الرعاية الاجتماعية بالوزارة . - ضرورة مساعدة الأجهزة الرقابية فى كشف الفساد ومحاربتة .

م	محاور أليات تفعيل مقترحة	مؤشرات وإجراءات تنفيذها
٢	أليات تعزيز المساءلة:	<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة تنفيذ العديد من الدورات التدريبية لتنمية قدرات الأخصائيين الاجتماعيين. • ضرورة رفع الاجور والمرتببات مع الجهود المبذولة . • توزيع الأعباء بالتساوي بين العاملين. • تمييز المسنولين للأخصائيين الاجتماعيين وفق أداء الواجبات.
٣	أليات العدالة والمشاركة:-	<ul style="list-style-type: none"> • وجود معايير واضحة وعادلة للجميع للاستفادة من الفرص التي تطرحها وزارارة التضامن الاجتماعي. • تحقيق المساواة في الحقوق والواجبات والعدالة في توزيع الدخول والخدمات بين الجميع الأخصائيين الاجتماعية. • تحقيق الإنصاف بين الجميع في الاستفادة من برامج وانشطة ادارة خدمات الرعاية الاجتماعية بالوزارة . • إطلاق الحريات المدنية والسياسية الأخصائيين في التعبير عن آرائهم في ادارات العمل • ضرورة مشاركة الأخصائي الاجتماعي في كافة مراحل وضع خطط وبرامج بالادارة .
٤	أليات الرؤية الإستراتيجية:	<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة وجود رؤية ورسالة لكل ادارات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. • ضرورة وضع الخطط الإستراتيجية المتعلقة بكل ادارة على حده. • ضرورة تطبيق منظومة الجودة داخل ادارات خدمات الرعاية الاجتماعية بالوزارة. • ضرورة توفير الأساليب التكنولوجية الحديثة لزيادة كفاءة أداء الأخصائي الاجتماعي بالادارة.
ب- أبعاد الرضا الوظيفي وعلاقتها بالحكم الرشيد :		
١	الرضا عن الوظيفة :	<ul style="list-style-type: none"> - مراعاة نطاق الإشراف في العمل. - تنفيذ العديد من الدورات التدريبية لتنمية قدرات الأخصائيين الاجتماعيين.
٢	الرضا عن أسلوب الإدارة الرضا عن زملاء في العمل	<ul style="list-style-type: none"> - محاسبة المسنولين لعدم تطبيق مبدأ المساواة بين الأخصائيين. - تهيئة مناخ العمل المشجع علي الابتكار والإبداع في العمل.
٣	والرضا عن الذات والرضا عن بيئة العمل	<ul style="list-style-type: none"> - تهيئة مناخ المشجع علي الابتكار والإبداع لدي الأخصائيين الاجتماعيين. - مراعاة تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة المحققة لمرونة العمل.

المراجع:

- ابن منظور (١٩٩٢). لسان العرب، ج١، بيروت، دار صادر للطباعة والنشر.
أبو النصر، مدحت محمد محمود (٢٠١٥). الحوكمة الرشيدة في إدارة المؤسسات عالية الجودة، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أبو حسين، مصطفى موسى (٢٠١٧). معايير الحكم الرشيد ودورها في تنمية الموارد البشرية بوزارة الداخلية الفلسطينية، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، بغزة.
التابعي، كمال (٢٠٠٧). التنمية البشرية "دراسة لحالة مصر"، القاهرة، مكتبة الأجلو المصرية.
الكثيري، فاطمه عوض (٢٠١٨). الرضا الوظيفي كمؤشر لفعالية نظام حوكمة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات البرلمانية في دولة الإمارات العربية المتحدة، رساله ماجستير بدول، كلية العلوم الانسانية اجتماعية، جامعه الامارات العربية المتحدة، ابريل.
- البريثن، عبدالعزيز عبدالله (٢٠١٠ م). مقالات في الخدمة الاجتماعية. عمان، دار الفكر.
البريثن، عبدالعزيز عبدالله (٢٠١٣). الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين المجال، عمان، دار الفكر.
- الوكيل، منال محمد (٢٠٢١). مبادئ الحوكمة على الاداء الوظيفي، المجله العربية للاداره، مجلد ٤١، ع٤، ديسمبر.
- سالم، منى وآخرون (٢٠١١). موقع مصر على خريطة المؤشرات الدولية والمحلية للحكم الرشيد، القاهرة، مجلس الوزراء، مركز دعم واتخاذ القرار، مركز العقد الاجتماعي.
- الشميري، سالم عواد (٢٠٠٩). الرضا الوظيفي لدي العاملين واثره على الاداء الوظيفي، جدة كلية الاقتصاد والاداره، جامعه الملك عبد العزيز، يناير.
- الدراوشة، عبدالله سالم (٢٠١٨). الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزاره التنمية الاجتماعيه، مجله الجامعه الاسلاميه للدراسات الانسانيه، جامعه الحسين بن طلال معان، الاردن.
- الوكيل، منال محمد (٢٠٢١). مبادئ الحوكمة على الاداء الوظيفي، المجله العربية للاداره، مجلد ٤١، ع٤، ديسمبر.
- الشميري، سالم عواد (٢٠٠٩). الرضا الوظيفي لدي العاملين واثره على الاداء الوظيفي، جدة كلية الاقتصاد والاداره، جامعه الملك عبد العزيز، يناير.
- بدوي، جلال مصطفى (٢٠١٧). الرقابة ودورها في تطبيق معايير الحكم الرشيد بوزارة الداخلية والامن الوطني الفلسطيني، رساله ماجستير بدون نشر، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة.
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) (١٩٩٧). تقرير التنمية الإنسانية العربية-خلق الفرص للأجيال القادمة، المكتب الإقليمي للدول العربية.
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠٠١). تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام ٢٠٠٢ بعنوان "خلق الفرص للأجيال القادمة"، بيروت، المكتب الإقليمي للدول العربية.
- برنامج دعم المجتمع المدني (٢٠١٢). الحكم الرشيد في منظمات المجتمع المدني، دليل المتدرب، Usaid، الطبي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد ٣٢، مكة المكرمة.
- بهنسي، فايزه محمد رجب (٢٠١١). الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء للنشر، الاسكندرية، ط١.
- خضري، ياسمين وآخرون (٢٠١٤). دليل تقييم الحوكمة الرشيدة في القطاعات الخدمية، مجلس الوزراء، مركز دعم واتخاذ القرار، مركز العقد الاجتماعي.
- داوود، عماد الشيخ (٢٠٠٤). الشفافية ومراقبة الفساد في "الفساد والحكم الصالح في البلدان العربية"، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية.
- سالم، منى وآخرون (٢٠١١). موقع مصر على خريطة المؤشرات الدولية والمحلية للحكم الرشيد، القاهرة، مجلس الوزراء، مركز دعم واتخاذ القرار، مركز العقد الاجتماعي.
- عبد النبي، عبد العزيز (٢٠١١). متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كعماس عام في مجالات الممارسه المهنيه، مجله دراسات في الخدمه الاجتماعيه والعلوم الانسانيه، كلية الخدمه الاجتماعيه جامعه حلوان، ع٣١، الجزء ١٤.
- عبد الوهاب، سمير محمد (٢٠١٥). اللامركزية والحكم المحلي بين النظرية والتطبيق، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، وحدة دعم سياسات اللامركزية.

- عثمان، بوزيان ، سامية ، بلهادف (٢٠١٩). حوكمة المؤسسات ودورها الفعال في تحقيق الرضا الوظيفي ، جامعة مولاي الطاهر ، مجلة البشائر الاقتصادية ، المجلد الخامس ، ع ١ ، الجزائر .
عمارة ، بثينة حسنين (٢٠٠١). التنمية البشرية وأساليب تدعيمها، القاهرة، دار الأمين.
كامل، سامي ،محمد ،ايهاب (٢٠١١). العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية مهارات الاداء المهني للاخصائي الاجتماعي في مجال رعايه ذوي الاحتياجات الخاصة، دراسه مطبقه الجمعيه المصريه لحماية الاطفال بالاسكندريه، المؤتمر العلمي الدولي الـ٢٤ للخدمة الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية والعدالة الاجتماعية)، كلية الخدمة الاجتماعية- جامعه حلوان.
كريم ، حسن(٢٠٠٤). مفهوم الحكم الصالح، مجلة المستقبل العربي، نوفمبر .
ليلية، على (٢٠٠٧). آليات تطوير إدارة الحكم الرشيد في المنظمات الأهلية العربية، في "الإدارة الرشيدة للحكم في المنظمات الأهلية العربية، القاهرة، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية العربية .
مركز الحوكمة(٢٠١٣). مفاهيم وسياسات الحوكمة في الأدبيات العربية والغربية، القاهرة، المعهد القومي للإدارة،
مطير، سمير عبد الرازق (٢٠١٣). واقع تطبيق معايير الحكم الرشيد وعلاقتها بالاداء والادارات في الوزارات الفلسطينية، رساله ماجستير بدون ، اكاديميه الاداره والسياسه للدراسات العليا، جامعه الاقصى.
موقع وزارة التضامن (٢٠١٩) ، <https://www.moss.gov.eg> موقع وزارة التضامن الاجتماعي.
Bachus . Kris(2005). Governance for Sustainable Development and Civil Society Participation, springer.
Jessen, J. (2010). Job Satisfaction and Rewards in the Social Services, *Journal of Comparative Social Work*, 5 (1).
Muindi, K. M. (2014). Influence Of Governance Pratices On Employee Job Satisfaction at teachers service Commission Headquarters Nairobi Kenya: a research project submitted in partial fulfillment of the requirements for the award of degree of master éducation in corporate governance, university of Nairobi, Kenya.
Nicola, Giordano,(2010). The Good Governance Agenda for Decentralization In uttrakh and ,India: "Implication ,MA, Canada,
Plumptre, Tim and Grahormy, Jon. (2000). Governance in the new challenges for Canada .Institute on Governance. Ottawa. Canada: January.
Webster :(1984) Ninth New Collegiate Dictionary , A Merriam , Webster- Inc , publishers ,U.S.A.