

## الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة للعاملين بشركة السكر دراسة ميدانية مطبقة على العاملين بشركة السكر والصناعات التحويلية المصرية بالحوامدية

وفاء عبد القادر على<sup>(1)</sup> - مصطفى إبراهيم عوض<sup>(1)</sup> - إبراهيم سعد المصري<sup>(2)</sup>

(1) كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (2) أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

### المستخلص

هدف البحث إلى تحديد العلاقة بين خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للعاملين بشركة السكر وتحسين نوعية حياتهم، واتساقاً مع نوع البحث وأهدافه استعانت الباحثة بنمط البحوث الوصفية التحليلية لكونه أنسب أنواع البحوث ملائمة لطبيعة موضوع البحث، كذلك استعان البحث بمنهج المسح الاجتماعي بالعينة انطلاقاً من أنه المنهج الملائم للبحث، كما اعتمد البحث على أداتين لجمع البيانات من مجتمع البحث وهما أداة استبانة عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للعاملين داخل شركة السكر، ومقياس نوعية الحياة لمنظمة الصحة العالمية، وتحددت عينة البحث في عينة عشوائية منتظمة من العاملين بشركة سكر الحوامدية. وتوصلت نتائج البحث: إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائية بين كل من مؤشرات خدمات الرعاية الاجتماعية (خدمات الرعاية الاقتصادية - خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية - خدمات الرعاية الاجتماعية والأسرية - خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية) وتحسين نوعية الحياة للعاملين بشركة سكر الحوامدية، وربما تأتي هذه العلاقة من خلال حرص الشركة من تحسين للمستوي الاقتصادي والاجتماعي والصحي والتعليمي للعاملين بها، كما أكدت نتائج الدراسة أن خدمات الرعاية الاجتماعية تؤثر في تحسين نوعية الحياة وأن أكثر مؤشرات خدمات الرعاية الاجتماعية تأثيراً في تحسين نوعية الحياة لدى العاملين بشركة السكر تمثلت في (خدمات الرعاية الاقتصادية، خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية، خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية). كما أكدت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين العاملين الذكور والإناث بشركة السكر طبقاً لمتغير طبيعة العمل. وأوصى البحث إلى أهمية تفعيل دور النقابات العمالية والتي من أهم أدوارها الدفاع عن حقوق العمال والمطالبة بحقوقهم في حياة كريمة.

**الكلمات المفتاحية:** الرعاية الاجتماعية - تحسين نوعية الحياة - العاملين بشركة السكر.

### مقدمة

يقاس تقدم الدول بمدى فاعلية نظمها وخططها في حفظ ورعاية مواردها البشرية والمادية على السواء ورعاية مواردها البشرية تكون من خلال تقديم ألوان رعاية مختلفة لمختلف فئات المجتمع ومنها فئة العمال، وهذه الرعاية تهدف لتحقيق تنمية تقترن برفع مستويات الرفاهية الإنسانية بحيث تشبع حاجات الأجيال الحالية دون الإضرار بالأجيال المستقبلية، ومن هنا فإن الهدف الأساسي تحسين أساليب الحياة من خلال مقابلة الحاجات الإنسانية الأساسية. (مصطفى & حفطى، 2001، ص15)

أما بالنسبة لمصر فالتصنيع يشكل حتمية تاريخية، ويعتبر الطريق الذي يجب علينا أن نسير فيه من أجل التحاقنا بالتطور والتكنولوجيا الحديثة وبالحضارة المعاصرة ذاتها، ويعد القطاع الصناعي من أهم القطاعات الاقتصادية التي تقود مسيرة التنمية في ظل المتغيرات الحالية حيث إن قوة الدولة في العصر الحديث تكمن في امتلاكها لمؤسسات تكنولوجية تقوم عليها النهضة الاقتصادية الحديثة بكل المتطلبات العصرية التي تدفع بالمجتمع للأمام في مسيرة التقدم والرقي والرفاهية والإنجاز مادياً وشرئياً. (البنك الأهلي المصري، 2001، ص5)

ويعد الموارد البشرية أحد عناصر التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والتي لا يمكن أن تتحقق دون وجود هذا العنصر بالعدد الكافي والنوعية الملائمة القادرة على النهوض بعملية التنمية، فالإنسان هو المبتكر والمخترع وهو المنفذ لكل ذلك في سبيل إحداث التغيير والتطوير المطلوب في الهيكل الاقتصادي لذا لا غرابة أن نجد أن كل دول العالم الآن والمنظمات الدولية تهتم بضرورة تنمية الموارد البشرية ورفع مستوى معيشتهم وتحقيق الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية فهم الغاية من عملية التنمية. (عبيدو، 2008، ص 62)

ففي المجتمعات الحديثة برزت أهمية العمل وقيمه من خلال ما يحمله العمل أو الوظيفة من معنى شخصي للفرد حيث يعتبر العمل مصدر مهم لهوية الشخص ومكانته وتحقيقاً لذاته كما يحقق له قيمته كفرد في مجتمعه فدرجة أهميته وإحساسه بذاته يعتمد على ما يقدمه لمجتمعه وما يحققه من إنجاز وفي الوقت نفسه يمكن أن يكون العمل مصدر إحباط إذا ما أحس الشخص بضالة ما يؤديه من عمل وعدم إنجازه فيه سواء نتيجة حكم ذاتي أو حكم مجتمعي. (الزياتي، 2001، ص 116)

فالعامل هو عصب التنمية والتصنيع بما يؤديه من أدوار في الإنتاج والعمل بالنسبة له ووسيلته لإشباع حاجاته الأساسية عن طريق الأجر ويتيح له فرصة استغلال قدراته وتحقيق أهدافه ويشعر من خلاله بقيمته وإحساسه بذاته. (سرحان، 2000، ص 11)

فالمجتمع الصناعي يقدم للعاملين به العديد من خدمات الرعاية الاجتماعية العمالية والتي هي أساس تقدمه. وحسن أدائه لأدواره الاجتماعية المختلفة ومن ثم زيادة العملية الإنتاجية لذا وجب الاهتمام بتقديم هذه الخدمات أيضاً للقضاء على مشكلات التغيب والتخلف التي تعوق تحقيق الزيادة المرجوة من الإنتاج. (حنبل، 1990، ص 73)

ومما زاد من أهمية خدمات الرعاية الاجتماعية أن هيئة العمل الدولية أولت للخدمات الاجتماعية العمالية أهمية كبيرة وأقرت لها دراسة خاصة في دورتها 39 عام 1956 ووضعت لها مشروع توصية دولية في عام 1955 اشتملت على أنواع هذه الخدمات كالتغذية ووسائل الراحة المتعددة لمختلف طوائف العمال بالوردية أو بنظام اليوم الواحد والأماكن التي يمكن أن يقضوا العمال راحتهم فيها ووسائل التسلية المختلفة أثناء وقت الفراغ ووسائل النقل من وإلى أماكن العمل وعلى الأخص الأماكن البعيدة عن العمل إلى آخر هذه السلسلة الطويلة من الخدمات الاجتماعية في محيط العمل والعمال. (حنبل، 1990، ص 73)

ويعد قانون العمل رقم 12 لسنة 2003 محاولة صريحة للإصلاح التشريعي والذي يهتم بحماية حقوق العمال في مصر وتنظيم علاقاتهم مع صاحب العمل وكفالة الخدمات المختلفة التي تؤدي لصيانة حقوقهم واستقرارهم في العمل، والتي من خلال تقديمها نستطيع أن نقول إننا قد حققنا نموذج الإنسان المتحضر والواعي المتكامل صحياً وعقلياً ونفسياً، فنقديم هذه الخدمات مسئولية مشتركة بين كلاً من قطاعات العمل المختلفة سواء حكومية أو خاصة لأنها تتأثر بالظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية القائمة في المجتمع. (Neal, 1995, p.113)

أما في عام 1980 قامت الحكومة المصرية بوضع تشريع يختص بالإشراف على صحة الطبقة العاملة وحماية المنشآت الصناعية ذاتها بما يحيط بها من أخطار. (فهيمي، 2002، ص 289)

ويسبب الأزمات الاقتصادية التي واجهتها الدولة وهي تقف عاجزة عن حلها اتساقاً مع التوجه الأيديولوجي الجديد بالاعتماد على القطاع الخاص، الأمر الذي ظهر بوضوح من خلال الخطة الخمسية 1982 - 1987 حيث بلغ نصيب القطاع الخاص ربع الاستثمارات المخصصة في الخطة وقد ارتفع هذا النصيب في الخطة التالية ليصل إلي النصف. (عودة & ليلة، 2001، ص 288)

فقد أدت هذه الظروف الاقتصادية إلى جانب الظروف السياسية المحلية والدولية التي أحاطت بالاقتصاد المصري إلى خلق المناخ الخصب المؤيد لتحرير القيود المفروضة على النشاط الاقتصادي المصري وإعطاء مزيد من الحرية الاقتصادية للمبادرات الفردية. (عفيفي، 1998، ص75)

ومن هنا يأتي الاهتمام بالعنصر البشري هو أهم عناصر التنمية والإنتاج والأساس في رفع كفاءة المؤسسة وتحقيق أهدافها ولذلك كان لابد من التأكيد المستمر على إن الإنسان هو المحور الحقيقي والهام في المنظمة، فالموارد الأخرى من أموال ومعدات وآلات ما هي إلا عوامل مساعدة، فالإنسان هو الذي يخطط وينظم ويستخدم هذه الموارد، ولذلك يأتي الاهتمام بدراسة السلوك الإنساني في المنظمة ضرورة ملحة حيث يساعد إدارة المنظمة على الاستخدام الأمثل لمواردها البشرية بما يحقق الإنتاجية الأعلى. (عثمان & السيد، 2004، ص200).

### مشكلة الدراسة

ربطت العديد من الدراسات بين تقديم خدمات الرعاية وتحسين نوعية الحياة للقوة العاملة بالمجتمع كدراسة كل من (Kim & Han & Koh, 2005) عن دور الدعم الاجتماعي في ضغوط العمل، ودراسة (صالح، 2005) عن مدى تناسب خدمات الرعاية مع احتياجات العمال. ودراسة كل من (Weihui & Satish, 2014) عن تأثير مناخ الرعاية على الرضا الوظيفي للعاملين، ودراسة (تلي، 2014) عن خضوع عمليات الرعاية للرقابة من حيث تطبيق أحكام قوانين العمل واللوائح التنظيمية فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للعمال. وكذلك دراسة (James, 2001) حول قياس نوعية الحياة ومستوى إشباع حاجات العاملين.

ومن هنا، نجد أن العامل هو عصب التنمية ويجب أن نبحت وراء الأسباب التي أدت لانخفاض إنتاجية العامل المصري عن المعدلات العالمية ومحاولة الوصول لخدمات اجتماعية تفي بالاحتياجات الضرورية وتحسن نوعية حياة العاملين، لتحقيق التنمية يتطلب طاقات بشرية واعية بأصول العمل والإنتاج وتمتلك المعارف والقيم والاتجاهات اللازمة لأن الإنسان هو غاية التنمية ووسيلتها لدفع المجتمع نحو التقدم والتطور، فالرعاية الاجتماعية هي أداة المجتمع التي يستخدمها لتحقيق أهدافه الكبرى، فالفلسفة التي تقوم عليها الرعاية الاجتماعية في مصر تهدف إلى توفير الحقوق الأساسية لكل مواطن مثل الحق في الرعاية الصحية، والحق في قدر مناسب من التعليم، وحقه في عمل يتناسب مع مؤهلاته ومهاراته، وكذلك حقه في التأمين ضد العجز والمرض، ومن هنا أمكن تحديد مشكلة في التساؤل الرئيسي التالي «ما دور الرعاية الاجتماعية في تحسين نوعية الحياة للعاملين؟».

### أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- تحديد طبيعة العلاقة بين خدمات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة لدى العاملين بشركة السكر.
- 2- الكشف عن درجة تأثير لخدمات الرعاية الاجتماعية على تحسين نوعية الحياة.
- 3- الكشف عن الفروق بين العاملين الذكور والإناث بشركة السكر طبقاً لمتغير طبيعة العمل.

## أهمية الدراسة

تتعلق أهمية الدراسة من:

- 1- أهمية ما يشير إليه مفهوم تحسين نوعية الحياة في الوقت الحاضر بكل ما نمر به من تغيرات سياسية واقتصادية واجتماعية، حيث يعد تحسين نوعية الحياة هدفاً عاماً للتنمية القومية المطلوب الوصول إليها.
- 2- يعتبر الارتقاء بنوعية الحياة رأس المال الاجتماعي للتقدم والرفاهية، فنتائج دراسات نوعية الحياة قد توجه صانعي السياسة لبناء النماذج الواقعية اللازمة التي تتفق وإمكانيات المجتمع لتحسين نوعية الحياة، والحد من إعاقتها.
- 3- الاهتمام المتزايد عالمياً ومحلياً بقضايا البيئة وخاصة ما هو مرتبط بالإنتاج ومشكلات العمال.
- 4- قد تسهم هذه الدراسة على تحسين شروط وظروف العمل ومواجهة المشكلات التي تعيق العاملين داخل بيئة العمل.
- 5- الدور الهام الذي يقوم به العاملين في رفع معدلات التنمية داخل مؤسساتهم.

## فروض الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لاختبار صحة الفروض التالية:

- الفرض الأول:** توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين خدمات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة لدى العاملين بشركة السكر.
- الفرض الثاني:** يوجد تأثير مباشر جوهري دال إحصائياً عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لخدمات الرعاية الاجتماعية على تحسين نوعية الحياة.
- الفرض الثالث:** توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين العاملين الذكور والإناث بشركة السكر طبقاً لمتغير طبيعة العمل.

## مفاهيم الدراسة

### 1- مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية «social welfare services»:

تعرفه على أنها «كل ما يقدم من جهود وخدمات ومساعدات مادية أو معنوية من أفراد أو مؤسسات (حكومية- أهلية- دولية) إلى أفراد أو جماعات ممن تنقصهم حاجات مادية أو معنوية بهدف إعادتهم وتحسين أوضاعهم وسد حاجاتهم ورفع معنوياتهم وإدماجهم في المجتمع وذلك من خلال التفاعل المباشر مع المحتاجين أو من خلال توفير البرامج الهادفة القادرة على تحسين أوضاعهم المادية والمعنوية». (عويش & الزعنون، 2009، ص17)

كما تعرف الرعاية الاجتماعية بأنها «ذلك النسق المنظم من النظم الاجتماعية والخدمات الاجتماعية المعدة لمساعدة الأفراد والجماعات، كي يحصلوا على مستويات مرضية من المعيشة والصحة والعلاقات الشخصية والاجتماعية، التي تتيح لهم الفرص لتنمية قدراتهم إلى أقصى قدر ممكن وتدعيم الرفاهية لهم في تآلف مع حاجات أسرهم والمجتمع الذي يعيشون فيه». (السنهوري، 2006، ص115)

أو أنها «هي هذا الكل من الجهود والخدمات والبرامج المنظمة الحكومية والأهلية والدولية التي تساعد هؤلاء الذين عجزوا عن إشباع حاجاتهم الضرورية للنمو والتفاعل الإيجابي معاً في نطاق النظم الاجتماعية القائمة لتحقيق أقصى تكييف ممكن مع البيئة الاجتماعية». (أبو المعاطي، 2008، ص34)

- وعلى هذا تعرف خدمات الرعاية الاجتماعية إجرائياً في إطار هذه الدراسة على أنها: مجموعة الخدمات التي تقدم للعاملين بشركة سكر الحوامدية والتي تشمل تقديم الحوافز والمساعدات المالية، وخدمات تعليمية وتدريبية لتنمية مهارات وقدرات العاملين، وخدمات صحية للعاملين وأسرهم، حيث تقدم هذه الخدمات وفقاً للوائح والقوانين المنظمة لطبيعة العمل بشركة سكر الحوامدية.

## 2- مفهوم نوعية الحياة «Quality of life»:

تعرف نوعية الحياة بأنها «فهم الأفراد لمواقعهم في الحياة في سياق الأنظمة الثقافية والقيمية التي يعيشون فيها وترتبط بها أهدافهم وتوقعاتهم ومعاييرهم واهتماماتهم». (Smith, 2003)  
أو أنها «الجوانب الموضوعية والذاتية معاً كمرادف للرفاهية الكلية التي يمكن أن يعيشها الفرد وهناك من يصفها بأنها الرفاهية المادية والاجتماعية والعاطفية للأفراد وقدرتهم على التأمل والتفاعل مع مسؤوليات الحياة الطبيعية والمعتادة». (International Labor Organization, 2003)

كما تعرف بأنها «المؤشرات الكيفية والكمية بمدلولاتها للأوضاع والظروف الاجتماعية والصحية والاقتصادية والتفاعل بين هذه الظروف وانعكاساتها على درجة تقبل ورضا الفرد والمجتمعات لهذه الظروف ودرجة إشباعها وأهدافهم في الحياة. ويعتبر تحسين نوعية الحياة صفة من صفات المجتمع المعاصر ويختلف معني مصطلح نوعية الحياة اختلافاً كبيراً تبعاً لاستخداماته المتعددة، ولكن هو عامة يستخدم للإشارة للظروف البيئية التي يعيش فيها الناس التي قد تكون ملائمة أو بها مشكلات». (السروجي، 2003، 37)

أو أنها «أهم مخرجات الرعاية الصحية والاجتماعية الجيدة». (Nolan, 2001, p.7)

- ويمكن تحديد مفهوم نوعية الحياة إجرائياً في هذه الدراسة كما يلي: هي مفهوم متكامل يتضمن مؤشرات لتصور الفرد لوضعه في الحياة في سياق ثقافته وقيمه وأنظمتها التي يعيش فيها، في ضوء أهدافه وتوقعاته ومعاييرها واهتماماته بطريقة معقدة تشمل الصحة البدنية، والحالة النفسية، ومستوى الاستقلال، والعلاقات الاجتماعية، ومستوى الدخل، والمعتقدات الشخصية والعلاقة مع العوامل البيئية التي تؤثر عليه.

## 3- مفهوم العامل «Worker»:

يعرف العامل بأنه ذلك «الفرد الذي عمره 15 سنة فأكثر والذي باشر عملاً معيناً ولو لساعة واحدة خلال فترة الإسناد الزمني سواء كان لحساب الغير بأجر أو لحسابه أو بدون أجر في مصلحة للعائلة أو كان غائب عن عمله بشكل مؤقت (بسبب المرض، عطلة، توقف مؤقت أو أي سبب آخر). ويصنف العاملون حسب عدد ساعات العمل الأسبوعية إلى عاملين (1-14) ساعة، عاملين 15 ساعة فأكثر وكذلك الأفراد الغائبون عن أعمالهم بسبب المرض، أو إجازة مدفوعة الأجر، أو إغلاق، أو إضراب، أو توقيف مؤقت وما شابه ذلك، يعتبر عاملين من 1-14 ساعة». (الإسكوا، 2000)

أو أنه «كل من يقوم بعمل في مجال ممارسة النشاطات الاقتصادية بهدف الكسب أو الربح سواء تم باستخدام الجهد البدني أو الذهني أو بالاشتراك مع رأس المال». (الطائي، 2008، ص173)  
أو أنه «الشخص الذي يؤدي عمل لصاحب العمل ولقاء أجر وبموجب اتفاق خاص أو عام، شفوي أو تحريري، ويكون عند أدائه للعمل تحت توجيه وإشراف أو إدارة صاحب العمل». (الداودي، 2011، ص67)

- ويتحدد مفهوم العامل إجرائياً في هذه الدراسة بأنه: هو ذلك العامل أو الموظف باختلاف جنسه ويعمل ضمن العاملين بشركة السكر والصناعات التكميلية المصرية بالحوامدية سواء كان هذا العمل يدوي أو إداري، ويكون من العاملين الدائمين بالشركة.

### الدراهم السابفة

وعن واقع خدمات الرعاية الاجتماعية للعمال وتحسين نوعية الحياة لهم أشارت إليه نتائج العديد من الدراسات والتي قسمت إلى محورين، محور يعرض الدراسات التي تناولت خدمات الرعاية الاجتماعية للعمال، والمحور الثاني يعرض الدراسات التي تناولت تحسين نوعية الحياة للعمال، وذلك على النحو التالي:

#### أولاً: دراسات تناولت خدمات الرعاية الاجتماعية للعمال:

1- دراسة كل من **Koh & Han & Kim and other (2005)**: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور الدعم الاجتماعي في ضغوط العمل والضغوط النفسية الاجتماعية لتحديد ما إذا كان يعمل من خلال التأثير المباشر أو غير المباشر. وتوصلت الدراسة إلى: أن الدعم الاجتماعي يعمل كعامل ضغط مباشر وغير مباشر من خلال ضغوط العمل. حيث كان التأثير المباشر للدعم الاجتماعي على الإجهاد هو الأكثر أهمية. وبالتالي فإن الدعم الاجتماعي هو عامل ضغط مستقل وليس عامل تعديل للإجهاد لدى عمال مصانع السيارات.

2- دراسة صالح (2005): تناولت الدراسة الخدمة الاجتماعية العمالية وحق عمال الصناعة في الرعاية في إطار سياسات الصالح، حيث هدفت إلى تحديد مدى تناسب خدمات الرعاية مع احتياجات العمال. وتوصلت الدراسة إلى أن الحاجات وتنوعها تمثل عنصر أصيل في تكوين العامل، حيث يستلزم لإشباعها توفير خدمات نوعية ذات جودة لتمكين عمال الصناعة من الأداء القويم. حيث كانت أهم نتائجها: أهمية دور النقابات العمالية ومنظمات المجتمع المدني، في دعم مظلة الرعاية الاجتماعية العمالية، بما يفسح المجال أمام عمال الصناعة لممارسة حق الرعاية بما يكفل إشباع احتياجاتهم بصورة متكاملة.

2- دراسة كل من **Mohammad & Indra, and others (2013)**: كان الهدف من هذه الدراسة هو الحصول على فهم أفضل لعوامل تحفيز الموظفين وارتباطها بأداء الوظيفة في منظمات الخدمات المالية. وقد تم استخدام أسلوب المسح لجمع البيانات. وكانت أداة البحث عبارة عن استبيان منظم. وتم استخدام أسلوب أخذ العينات لاختيار المستجيبين لهذه الدراسة، وأظهرت نتائج دراسة كل من أنه من بين العوامل التحفيزية للعاملين تم العثور على متغيرين ليكونا تنبؤين مهمين للأداء الوظيفي. ساهم التدريب بنسبة 40.4% في الأداء الوظيفي بينما ساهمت الترقية بنسبة 3% إضافية. ومن النتائج المثيرة للاهتمام أيضاً أن العوامل التحفيزية الجوهرية تعتبر أكثر أهمية مقارنة بالعوامل التحفيزية الخارجية مثل الدفع والأمن الوظيفي والبيئة الودية.

4- دراسة كل من **Weihui & Satish (2014)**: استخدمت هذه الدراسة نموذج المعادلات البنوية (SEM) لفحص العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين مناخ الرعاية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لـ 476 موظفاً يعملون في شركة تأمين صينية. أظهرت نتيجة SEM أن مناخ الرعاية كان له تأثير مباشر كبير على الرضا الوظيفي والقيادة التنظيمية والأداء الوظيفي. كان لمناخ الرعاية أيضاً تأثير غير مباشر كبير على الالتزام التنظيمي من خلال الدور الوسيط للرضا الوظيفي، وعلى الأداء الوظيفي من خلال الدور الوسيط للرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. بالإضافة إلى ذلك، كان للرضا الوظيفي تأثير مباشر كبير على الالتزام التنظيمي، والذي كان

له أيضاً تأثير غير مباشر كبير على الأداء الوظيفي. أخيراً، كان للالتزام التنظيمي تأثير مباشر كبير على الأداء الوظيفي.

**5-دراسة تلي (2014):** تناولت هذه الدراسة إن الرعاية الاجتماعية العمالية تعتبر حق من حقوق العمال الأساسية التي لا يمكن التنازل عنها مهما كانت الظروف لأنها توفر للعامل وأسرته المساعدة إما فرادى وإما جماعات للتغلب على العوائق الاجتماعية والنفسية وحاضرهم أو مستقبلهم تلك العوائق التي قد تحد من إسهامهم الكامل والفعال في المجتمع لأنها عملية مدروسة ومقصودة تستهدف تحسين نوعية الحياة للعمال والموظفين وذلك عن طريق استثمار جميع الجهود الفردية والجماعية والمؤسسية في إشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات، وتحسين الأداء في الوظائف الاجتماعية والرعاية العمالية أصبحت مع مرور الزمن حق يمارس من طرف جهاز خاص له ميزانية خاصة ويتكون من أخصائي الخدمة الاجتماعية وتخضع عملية الرعاية للرقابة من حيث تطبيق أحكام قوانين العمل واللوائح التنظيمية فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للعمال وهذا كله من أجل الحصول على رضى العمال وتوفير الاستقرار لهم وتحقيق حسن الأداء في العمل. وتوصلت دراسة: إلى أن عملية الرعاية تخضع للرقابة من حيث تطبيق أحكام قوانين العمل واللوائح التنظيمية فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للعمال وهذا كله من أجل الحصول على رضى العمال وتوفير الاستقرار لهم وتحقيق حسن الأداء في العمل.

**6-دراسة كل من Bayrak& Canan (2017):** تم التخطيط لهذه الدراسة لتقييم جودة حياة 93 عاملاً في مصنع للإسمنت يقع في منطقة شرق البحر الأسود، وتم تحديد جودة حياتهم باستخدام مقياس جودة الحياة SF-36 بطريقة المسح وجهاً لوجه. جاء البعد الفرعي لصعوبة الدور الوظيفي البدني ( $19.98 \pm 93.01$ ) باعتباره أعلى متوسط نقاط بين أبعاد جودة حياة العمال، بينما جاء البعد الفرعي للحبوبة/التعب ( $19.22 \pm 57.15$ ) والإدراك العام للصحة ( $15.38 \pm 57.04$ ) باعتباره أدنى متوسط نقاط. تم العثور على فرق كبير بين ساعات عمل العمال ودرجاتهم في الحبوبة/التعب والصحة العقلية، وتبين أن العمال الذين يعملون لمدة 16-20 عامًا يبدو أن لديهم درجة حبوبة/تعب أعلى من أولئك الذين يعملون لمدة 6-10 سنوات ( $p < 0.05$ ). يبدو أن العمال يواجهون صعوبات في أداء مهامهم بمعدلات أعلى حيث لديهم تصورات عن الحبوبة/التعب والصحة في المستويات المتوسطة، وقد تم تحديد أنه كلما زاد عدد سنوات العمل لديهم، كلما ارتفعت تصوراتهم عن الحبوبة/التعب والصحة.

**7-دراسة Ruisard &Butler &Bosk and others (2020):** هدفت هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين خصائص الموظفين وتأبيد الرعاية المستتيرة بالصددمات والنية في الرحيل، حيث استطلعت ثلاث وكالات تقدم خدمات للأطفال والأسر آراء 271 موظفًا من ولاية مكتظة بالسكان في شمال شرق البلاد، تم استخدام تحليلات الانحدار لفحص العلاقة بين خصائص الموظفين ودرجة المواقف المتعلقة بالرعاية المستتيرة بالصددمات (ARTIC) والنية في الرحيل. حيث توصلت الدراسة: إلى ارتباط المستويات الأعلى من حساسية رفض الموظفين بانخفاض التأييد لمبادئ الرعاية المستتيرة بالصددمات ( $p < 0.05$ ). ارتباط انخفاض توافق الموظفين مع مبادئ TIC بمستويات أعلى من النية في الدوران وترك مؤسستهم ( $p < 0.05$ ). حيث خلصت إلى أن الاهتمام بخصائص العلاقات الاجتماعية لدى الموظفين عنصرًا أساسيًا في تعزيز مرونة العمال.

**8-دراسة كل من Roy &Lindsay &Cunningham (2021):** ركزت هذه الدراسة على العاملين في مجال الرعاية الاجتماعية في القطاعات العامة والخاصة والتطوعية، وتساهم في البحث حول تأثير التقشف على إدارة الموارد البشرية في الخدمة العامة. تستخدم المقالة طريقة يومية مبتكرة لتسليط الضوء على أهمية العناصر الجوهرية

لجودة الوظيفة مثل ممارسة الإشراف في التخفيف من التدهور في العناصر الخارجية حيث يؤدي التقشف إلى تفكيك إدارة الموارد البشرية في الخدمة العامة. كما تشير المقالة إلى أن الإشراف نفسه تعرض لضغوط بسبب نقص الموارد. إن النتائج المتعلقة بالاختلافات بين القطاعات الفرعية لها آثار على صناعات السياسات والممارسين من حيث إعادة بناء علاقة العمل القياسية في الرعاية الاجتماعية بحيث يكونون أكثر حساسية للاختلافات عبر القطاعات الخاصة والعامة والتطوعية.

**9-دراسة كل من Clark&O'Neill &Anderson (2021):** شملت مجالات الاهتمام الخاصة التي تم تسليط الضوء عليها في هذه الدراسة سياسة الصحة هذه الرعاية الأولية، والصحة العقلية، والتمريض، والدعم السريري وغير السريري، والرعاية الاجتماعية. وشملت الاستجابات لنقص القوى العاملة الاعتماد بشكل كبير على الموظفين الأجانب والمؤقتين، والتغييرات الصغيرة النطاق في مزيج المهارات، وتعزيز حملات التوظيف. وتشمل التحديات الوشيكة التي تواجه القوى العاملة في مجال الصحة والرعاية في المملكة المتحدة تزايد الأمراض المتعددة، والنقص المتزايد في المعروض من مقدمي الرعاية غير مدفوعي الأجر، والانحدار النسبي لجاذبية الخدمة الصحية الوطنية (NHS) كصاحب عمل على المستوى الدولي. ونحن نؤكد على أن تأمين قوة عاملة مستدامة ومناسبة للغرض في مجال الرعاية الصحية، يتطلب تطوير نهج متكامل للقوى العاملة جنباً إلى جنب مع إصلاحات التعليم والتدريب التي تعكس التغييرات في الأدوار ومزيج المهارات، فضلاً عن الاتجاه نحو العمل متعدد التخصصات. إن تعزيز فرص التطوير المهني، وتعزيز رفاهية الموظفين، ومعالجة التمييز في هيئة الخدمات الصحية الوطنية، كلها أمور مطلوبة لتحسين التوظيف والاحتفاظ بالموظفين ورفع معنوياتهم.

### ثانياً: دراسات تناولت تحسين نوعية الحياة لدى العاملين:

**1-دراسة عثمان (2001):** ركزت هذه الدراسة على محاور أساسية لتحسين مستوي المعيشة ونوعية الحياة في مصر كاستراتيجية شاملة للتنمية البشرية وتحسين الخصائص السكانية، بما يتوافق مع رؤية مصر، وتوصلت الدراسة: إلى أن هناك لبناء مؤشرات نوعية الحياة أولهما مدخل موضوعي، وثانيهما مدخل ذاتي وذلك لرصد نوعية الحياة كما يدركها ويستجيب لها الأفراد وما تحققه لهم من إشباع وبالتالي شعورهم بالرضا وأيضاً يعتمد هذا المدخل على استطلاع آراء الأفراد في رصد مجالات الاهتمام بالتعرف على الطموحات والقيم.

**2-دراسة James (2001):** تدرس هذه الورقة العلاقة بين جودة الحياة والتنمية الريفية والعديد من المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية. يستخدم التحليل البيانات المستمدة من استبيان مسح تم إجراؤه على عينة عشوائية تضم أكثر من 2000 مقيم في ولاية فرجينيا الغربية، والبيانات المكانية المستمدة من خلال ترميز عناوين المستجيبين للمسح جغرافياً. يتم قياس جودة الحياة من خلال مقياس تصنيفي ثلاثي النقاط للرضا العام، ويتم قياس التنمية من خلال مؤشر توفر السلع والخدمات. يتم استخدام نموذج بروبيت مترامن منظم لفحص العلاقات. تتوافق النتائج التجريبية مع التوقعات النظرية وتشير إلى وجود علاقة مترامنة بين رضا جودة الحياة والتنمية الريفية. وتوصلت دراسة: إلى أن قياس نوعية الحياة يتحدد من خلال شعور الأفراد بالرضا عن مستوى إشباع حاجاتهم المتعددة والرضا عن الحياة.

3- **الدراسة Elizabeth (2002):** هدفت هذه الدراسة إلى المقارنة بين مجموعتين من الأفراد مستوى السن لهم من 60 إلى 100 سنة من ذوي الدخل المنخفض ويعيشون في وحدة ويعانون من الصعوبة في نقص الغذاء، المجموعة الأولى تناولت وجبة الإفطار والغذاء لمدة خمس أيام في الأسبوع والمجموعة الثانية تناولت الغذاء فقط لمدة خمس أيام. حيث قارنت هذه الدراسة الميدانية المقطعية بين مجموعتين. تم استخدام الإحصاءات الوصفية لتقييم قابلية المقارنة بين المجموعات. تم استخدام اختبارات t للعينات المستقلة لفحص الاختلافات بين المجموعات، مع استخدام طريقة بونفيروني للتحكم في الخطأ من النوع الأول على مستوى الأسرة. وتوصلت الدراسة إلى أن (المجموعة الأولى التي حصلت على الإفطار والغذاء أكثر مشاركة وجودة في الحياة).

4- **دراسة Damon (2002):** هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير كل من المتغيرات الديموغرافية والسلوكية على الحالة الوظيفية ونوعية الحياة الإجمالية بين مجموعة من مرضى فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز المتنوعين عرقياً والمحرومين اقتصادياً؛ حيث تم إجراء التحليلات باستخدام البيانات التي تم جمعها في خريف عام 2000 من المشروع، جودة الحياة المرتبطة بالصحة والعمل وسلوكيات المخاطر الصحية في السكان المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية متعددي الأعراق. أشارت النتائج إلى أن جودة الحياة الإجمالية، وأداء الدور الوظيفي، والأداء المنزلي، والأداء في وقت الفراغ كانت ضعيفة في هذه الفئة من المرضى. أشارت نتائج التقييم النفسي إلى أن HLTA كان مقياساً موثقاً به وصالحاً لحالة الأداء المنزلي وأوقات الفراغ في السكان المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية متعددي الأعراق ذوي الدخل المنخفض. أخيراً، اقترحت نموذج المعادلة البنوية لجودة الحياة القريب والبعيد أن هذا النموذج لم يكن تمثيلاً قابلاً للتطبيق للعلاقة بين متغيرات الدراسة في هذه المجموعة من المرضى.

5- **دراسة Hughes (2006):** تناولت هذه الدراسة ضغوط العمل والضغوط الأسرية ومشاكل المخدرات بين العمال، حيث رأت أن هناك ارتباطاً قوياً بين العمل وكافة المشكلات التي يعاني منها الفرد العامل وربما يؤدي ذلك إلى أن يكون سبب في إحداث عزلة عن الحياة الأسرية وأكدت هذه الدراسة إلى أن العمل والحياة الأسرية يؤثران في بعضهما البعض وأوصت هذه الدراسة بضرورة صياغة سياسة تشتمل على توفير مقاييس لتحسين حياة العامل داخل عمله مما يعود بالنفع على حياته داخل أسرته.

6- **دراسة Khaskhelly (2017):** الغرض من هذه الدراسة هو دراسة تأثير التدريب على أداء الموظفين. حيث تحاول هذه الدراسة معرفة تأثير التدريب على أداء الموظفين من خلال النظر في عوامل التدريب مثل تحليل احتياجات التدريب، والتزام التدريب، ومحتويات التدريب، وأساليب تقديم التدريب وتقييم التدريب. تتضمن المنهجية استنباطاً وتم جمع البيانات من الموظفين العاملين في المنظمات غير الحكومية في منطقة حيدر آباد، باكستان. التقنيات المستخدمة من قبل الباحث لتحليل البيانات المجمع هي تحليل العوامل، والإحصاء الوصفي، وتحليل الانحدار والارتباطات. تكشف نتائج الدراسة أن أربعة من أصل خمسة عوامل للتدريب مرتبطة بشكل إيجابي وهام بأداء الموظفين بينما يرتبط العامل الخامس أي تحليل احتياجات التدريب بشكل ضئيل وسلبياً بأداء الموظفين.

7- **دراسة Faraj & Abdullah & Top and others (2020):** يهدف البحث إلى دراسة تأثيرات القيادة التحويلية على أداء الموظفين في إقليم كردستان العراق. وللقيام بذلك، تم جمع 252 بيانات من مدينتي أربيل والسليمانية في كردستان. وكشفت نتائج الدراسة أن القادة التحويليين يرتبطون بشكل إيجابي بأداء الموظفين. علاوة على ذلك، فإن الدافع الملهم والاعتبار الفردي لهما تأثير كبير على أداء الموظفين. ويقترح أن يقوم المديرون في المنطقة بتحفيز موظفيهم ورعايتهم بشكل فردي لزيادة أدائهم.

- التعقيب العام على الدراسات السابقة:** باستقراء الدراسات السابقة والتي اعتمدت عليها الدراسة والمرتبطة بالمحورين الخاصين بالدراسة الحالية يمكن ملاحظة ما يلي:
- أنها اتفقت في بعض الأمور واختلفت في الأخرى وقد استفادت الدراسة الحالية من هذا الاتفاق وذلك الاختلاف في بناء قضية الدراسة.
  - ساهمت هذه الدراسات في توجيه الباحثون في تحديد منهج الدراسة وأدواتها والاستفادة منها في مناقشة نتائج الدراسة الحالية.
  - كما استفادت الدراسة الحالية في تحديد أوجه الرعاية الاجتماعية التي تقدم للعاملين سواء المرتبطة بالنواحي الاقتصادية والاجتماعية، والتعليمية، والصحية.
  - كذلك استفادت الدراسة في تحديد مؤشرات نوعية الحياة للعاملين تمثلت في مؤشرات مرتبطة بالدخل ومؤشرات الصحة البدنية والنفسية، ومؤشرات العلاقات الاجتماعية والأسرية، ومؤشرات تعليمية وتدريبية وثقافية لتحسين نوعية الحياة.
  - كذلك ضرورة الوقوف على واقع خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للعاملين بالقطاع العام والقطاع الخاص ومدى جودة الخدمات المقدمة للعاملين من وجهة نظر العاملين أنفسهم والمسؤولين حتى يتم التطوير والتحسين المستمر لهذه الخدمات بما يشبع احتياجات هؤلاء العمال.
  - كذلك تحديد مدى استفادة العاملين بالشركات الصناعية من الخدمات المقدمة لهم وذلك من خلال البعد الذاتي والموضوعي حتى يتم التخطيط بناءً على قاعدة سليمة
  - لم تتفق الدراسات السابقة على وضع مؤشرات عامة لنوعية الحياة وذلك لاختلاف المفهوم من مجتمع لآخر وقد استفادت الباحثون من ذلك في وضع تعريف إجرائي لنوعية الحياة.
  - إن الكثير من الدراسات التي تناولت تحسين نوعية الحياة اهتمت بجانب واحد من جوانب نوعية الحياة من خلال تركيزها على الجانب الموضوعي وإهمالها للجانب الذاتي (النفسي) إلا أن هذه الدراسة سوف تركز على الجوانب الموضوعية والذاتية لنوعية حياة العاملين.
  - اهتمت الدراسات السابقة بخدمات الرعاية الاجتماعية وتقويمها وتخطيطها في مجالات الصناعة المختلفة وأيضاً تنظيم برامج هذه الخدمات وكذلك اهتمت دراسات نوعية الحياة بما يجري في محيط العمل وكيفية بناء نموذج للإنسان المعاصر القادر على إحداث تنمية صناعية شاملة وهذا ما تحاول الدراسة الحالية التأكيد عليه.

## الإطار النظري للدراسة

- 1- نظرية "النسق الإيكولوجي":** تقوم نظرية النسق الإيكولوجي إن الكائنات الحية لا تعيش في عزلة، بل أن هناك تداخلاً واضحاً بين الكائنات الحية وبعضها البعض، وبين البيئة التي تعيش فيها وأن هذه العلاقات المتداخلة ينتج عنها نسق وظيفي وهو عبارة عن سلسلة من العمليات المتداخلة والمتراطة تسيطر عليها وتوجهها، كما أنه من خلال التفاعل المتبادل للأجزاء مع بعضها البعض داخل النسق يستطيع النسق أن يحتفظ بوجوده وبقائه، وبذلك فالنسق وظيفي تفاعلي يتركب من تجمع أو أكثر من الكائنات الحية في تفاعلاتها مع البيئة الفيزيائية والبيولوجية. (السيد، 1993، ص231)

#### - وظائف النسق الإيكولوجي.

أ) الوظيفة الأولى: هي وظيفة داخلية وتتمثل في الحفاظ على العلاقات المتوازنة بين الأجزاء المكونة للنسق.  
ب) الوظيفة الثانية: هي وظيفة خارجية وتتمثل في التفاعل مع البيئة وأداء الوظيفة المطلوبة من النسق الإيكولوجي، يعني أن النسق يحتوي على عناصر بعضها يعمل من أجل الحفاظ على الوضع القائم بينما هناك عناصر أخرى تتحرك نحو التغيير. (يونس، 1992، ص 30)

#### - ويتكون النسق الإيكولوجي من عدة عناصر أساسية أهمها:

1- وجود عنصر الحياة: ذلك البعد الذي يضم كل الكائنات الحية في وسط معين، وتحقق هذه الكائنات وجودها من خلال عمليات التغذية والنمو والتكاثر والتكيف والنفس والإخراج هذا بالإضافة على المنافسة والصراع فيما بينها وأيضاً الاخرق، والتجديد، والإحلال، والمبادأة. (Scott & Doak & Daniel, 2010, p.5)، ويقضى عنصر الحياة بانقسام الكائنات إلى وحدات وانساق فرعية يمكن التميز بينها، وبالتالي لا يوجد (انساق مغلقة أو مستقلة)، ولذلك تقابل المدخلات "Input" المخرجات "Outputs". (السنهوري، 1992، ص 52)

2- عنصراً المادة والطاقة: يتكون النسق الإيكولوجي من عناصر فيزيقية وأخرى بيولوجية وثالثة كيميائية تؤثر في الكائنات الحية ويتأثر بها، والمادة من مقومات هذا النسق، وهي موزعة على مختلف المناطق والأماكن بشكل غير متجانس، أما الطاقة فهي عنصر قابل للتدفق والانسحاب والتحول بمعدلات معينة، وتختلف الطاقة في طبيعتها ووظيفتها عن المادة. (أحمد، 2004، ص 48)

3- التغذية المرتدة Feed Back: تشير إلى التأثير المتبادل بين المدخلات والمخرجات في أي وحدة أو نسق فرعي داخل النسق الإيكولوجي ويتحقق ذلك التأثير على مستوي البناء أو التكوين، كما يتمثل في الوظائف أو النتائج، التي يكون بعضها معوقاً وضاراً، والبعض الآخر نافعاً ومشجعاً. (السيد، 1997، ص 48)

#### هذا وتقوم هذه النظرية على عدة أسس وفرضيات منها:

- لا يمكن للفرد أن يحقق لنفسه الإشباع الكامل أو الاكتفاء الذاتي.
- تحقيق الإشباع للاحتياجات يستلزم تضافر الجهود.
- استمرار تقديم الخدمات من قبل المجتمع شرط لاستمرار المنفعة.
- المفاضلة بين الاحتياجات تكون في ضوء الموارد المتاحة داخل المجتمع.
- أن المجتمعات لا يمكن أن تنمو دون التعامل مع البيئة المحيطة بها.
- أن جوهر التفاعل الاجتماعي هو الاعتماد المتبادل بين أفراد المجتمع والتفاعل فيما بينهم وبين البيئة المحيطة بهم.
- أن هناك صعوبات سوف تواجه بناءات القوة وأن مواجهة هذه الصعوبات تكمن في الاتصال الوثيق بالبيئة.

أوجه الاستفادة من هذه النظرية. اهتمام النظرية بالنظرة الشاملة في تعاملها مع القضايا أو المشكلات البيئية باعتبار أن التنمية المستدامة اهتمت بالمشكلات البيئية والحفاظ عليها وعدم استنزافها، فهي لا تقتصر على دراسة جزئية واحدة ولا تتعامل مع متغير واحد سواء كان طبيعياً أو اجتماعياً، بل يركز النسق الإيكولوجي على الدراسة الشاملة لكافة أبعاد الظاهرة، وهذه النظرة مطلوبة عند إجراء الدراسات الاجتماعية في مجال البيئة، كذلك اهتمامها بالتفاعلات والتداعيات أو الآثار الناتجة عن تفاعل الإنسان مع البيئة. اعتماد نظرية النسق الإيكولوجي على قاعدة ديناميكية النسق لأن النسق الإيكولوجي في تغير مستمر وحركة مستمرة، والاهتمام بدراسة التفاعل المستمر بين المكان والإنسان، أي أن

المكان غالباً مفروضاً على الإنسان، وبالتالي يتعين على الإنسان التوافق مع هذا المكان بكافة خصائصه وسماته.

**2- نظرية الحاجات الإنسانية "إبراهام ما سلو - Abraham Maslow":** الحاجة شعور شخصي بالرغبة في الحصول على شيء معين ويرافق هذا الشعور عادة إحساس بالحرمان والتوتر وعدم الرضا وهذا ما يدفع الشخص للسعي من أجل تلبيةها من خلال بدل الجهد المطلوب منه.

فالحاجة هي الأسباب وراء كل سلوك وكل إنسان له عدد من الحاجات تنافس بعضها على أن الحاجة الأقوى أو الدافع الأقوى هو الذي سيحدد السلوك، فالحاجة الأقوى في وقت معين تؤدي إلى سلوك معين والحاجات المشبعة تنخفض في حدتها وغالباً ما لا تدفع الشخص لتحقيق الأهداف المتوقعة منه، كما أن الحاجات التي يجد الشخص استحالة تحقيقها تضعف قوتها على مر الزمن. (الهورى، 2008، ص103)

وتعتبر نظرية "ماسلو - Maslow" من أولى النظريات المهمة لتفسير سلوك الإنسان في مجال العمل وتتلخص افتراضاتها فيما يلي:

أ- يملك الإنسان حاجة نفسية مركزية تحرك سلوكه هي الحاجة لتحقيق الذات وهي التي تقود كل فرد لمواصلة نموه وتعلمه ونضجه، وبطريق يبدو هادفاً وموجهاً وليس عشوائياً مشتتاً.

ب- للإنسان مجموعة كبيرة من الحاجات الفرعية الضرورية لتحقيق الذات هذه الحاجات تنظم في خمسة مجاميع أساسية.

ج- المجاميع الخمس هي: الحاجات الفسيولوجية، الحاجات للأمان، الحاجات إلى الحب والانتماء، الحاجات للتقدير الاجتماعي والحاجات الذاتية (وهي الخاصة بتحقيق الذات).

د- تترتب من حيث الأولوية للبقاء على شكل هرم، تتدرج فيه بترتيب واحد من الأكثر إلحاحاً: فالحاجات الفيزيولوجية هي أكثر أولوية الحاجات للبقاء تليها حاجات الأمان، ثم الحب والانتماء، ثم التقدير ثم الذاتية وبهذا يمكننا أن نرسمها على شكل هرم أولويات كما في الشكل أدناه (شكل رقم 1).

هـ- لا تكون كل المجاميع الخمس من الحاجات نشطة سوية وفي آن واحد، بل تنشط بالتتابع من الحاجات الفيزيولوجية إلى تحقيق الذات، ويمكن تعريف هذه الحاجات على الترتيب كما يلي:

- **الحاجات المادية أو الفيزيولوجية:** وتشير إلى الحاجات الأساسية للفرد وتتمثل في الحاجات ذات العلاقة بتكوين الإنسان البيولوجي والفسيولوجي كالماء، الهواء، الأكل... وتعمل هذه الحاجات على حفظ التوازن الجسدي وصيانة الفرد للبقاء والاستمرارية في حياته، وهي كما يعتقد "ما سلو" أقوى دوافع الفرد، حتى يتم إشباعها، بعد ذلك تبدأ الحاجات الأخرى في الإلحاح والظهور. (العبيلى، 1982، ص154)

- **حاجات الحماية والطمأنينة والأمن:** تتضمن الحاجات الخاصة بالأمان ما يلي: (الحماية من المخاطر المادية، الحماية من المخاطر الصحية- الحماية من التدهور الاقتصادي، تجنب المخاطر الصحية- الحماية من التدهور الاقتصادي، تجنب المخاطر غير المتوقعة). (شهيب، 1986، ص146)

وينظر إلى الحاجات الخاصة بالأمان على أنها محاولة لتأمين منصب العمل بتوفير الأجر الكافي والتأمين ضد الشيخوخة، والعجز والبطالة. فإذا حقق الإنسان الحاجات الفيزيولوجية والأمان بشكل مقبول تبدأ الحاجات الاجتماعية في الظهور.

- **الحاجات الاجتماعية:** كالحب والانتماء في علاقة الفرد بغيره، وعدم إشباع هذه الحاجات يخلق لدى الفرد عدم التوازن في قدرته على التكيف مع محيطه. ويعد الحاجات الاجتماعية تظهر حاجات أخرى.
- **الحاجات إلى التقدير:** وذلك من خلال احترام الغير له، الحاجة على المركز والمكانة والقوة والنفوذ والكرامة لأن الفرد يبحث عن الإحساس بأهمية عمله والحصول على التقدير من المسؤولين وزملائه لأن ذلك يدفعه لبذل جهد أكبر.
- **الحاجة إلى الإنجاز:** هنا يرد الفرد إلى أعلى مراحل الأداء، حيث إنه يريد تحقيق كل ما يتفق مع قدراته مواهبه وكفاءاته وبالتالي تحقيق النجاح في عمله.
- فالحاجة ليست دائما دافعة لسلوك، فهي تكون دافعة فقط عندما تكون غير مشبعة فتمتد حاجة معينة، لا تعود دافعة مثلاً: يندفع للطعام فقط عندما كون جائعا، أما في حالة الشبع والتخمة فالطعام لا يجذبه، وهكذا بالنسبة لكل الحاجات الأخرى، ويتحقق الإشباع إذا كان الفرد مطمئنا بأنه يستطيع إشباع مجموعة الحاجات بشكل طبيعي وشبه تلقائي.
- وفي أية فترة في حياة الإنسان تكون مجموعة واحدة هي أكثر نشاطا ودافعة للسلوك في حين تكون المجاميع الأخرى كامنة أو ثانوية.
- ومتى تم إشباع مجموعة معينة من الحاجات تتوقف عن الدفع، في حين تبدأ تنشيط المجموعة التالية في السلم: فإذا تمكن الإنسان من ضمان إشباع حاجاته الفيزيولوجية واطمأن إلى ذلك، تصبح هذه المجموعة من الحاجات في مرحلة الإشباع وتتوقف فعاليتها في التحفيز والدفع وتنشط المجموعة التالية... وهكذا إلى الحاجات الذاتية (التي لا تصل إلى مرحلة الإشباع).



**أوجه الاستفادة من النظريات الاجتماعية:** انتشرت الاتجاهات المختلفة الاجتماعية، وكان لعلمائها تأثيرات كبيرة على الكثير من مجالات الدراسة والبحث في علم الاجتماع. والسمة العامة المشتركة بين الاتجاهات النظرية الاجتماعية هي تركيزها على تحليل الوحدات الصغرى في المجتمع "**Micro-Analysis**" (للفرد والمجموعة الصغيرة)، وعلى دراسة الجوانب السلوكية والسيكولوجية للأفراد (الاتجاهات والقيم والأفعال ... الخ) وتجاهل تحليل الوحدات الكبرى للمجتمع "**Macro-Analysis**". وبذلك اختزلت النظرية الاجتماعية الحياة الاجتماعية بأسرها إلى مجرد حالات سيكولوجية متجزأة تماماً من سياقها العام، كما أن أسلوب دراستها تركز على الاستبطان وملاحظة السلوك وأغفلت تماماً الأسلوب التاريخي.

والنتيجة الحتمية لكل ذلك أن النظرية الاجتماعية قد استبعدت النظام الاجتماعي والسياسي والاقتصادي من نطاق الدراسة أو جعلته موضوعاً غير مشكل "Non-Problematic" ويعني ذلك في المقام الأول اتخاذ موقف إيجابي غير نقدي من الأوضع القائمة تماماً مثلما فعل أصحاب الاتجاه الوضعي ومن تلاهم من العلماء وتوجيه اهتمام الباحثين إلى دراسة التفاصيل الصغيرة في الحياة الاجتماعية وصرف اهتمامهم عن دراسة القضايا الأساسية للمجتمع. كما أن مفهوم أصحاب النظرية الاجتماعية عن التغيير الاجتماعي انحصر في نطاق التغيير السيكولوجي للأفراد وليس التغيير في الأنساق الاجتماعية الكبرى.

### الإجراءات المنهجية للدراسة

- 1- نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية لكونها أنسب أنواع الدراسات ملائمة لطبيعة موضوع الدراسة.
- 2- منهج الدراسة: اتساقاً مع نوع الدراسة وأهدافها فقد اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي (بالعينة) انطلاقاً من أن المنهج الملائم للدراسة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بكل من موضوع الدراسة من جهة وأهدافها من جهة أخرى.
- 3- إطار المعاينة: اعتمدت الدراسة على كشوف مسجل بها أسماء العاملين بشركة سكر الحوامدية وقد بلغ عددهم (1800) مفردة.
- 4- نوع العينة: عينة عشوائية منتظمة من العاملين بشركة سكر الحوامدية بلغ حجم العينة المختارة (150) مفردة.
- 5- أدوات الدراسة:

أ) أداة استبانة عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للعاملين داخل شركة السكر .  
ب) مقياس نوعية الحياة " الصورة المختصرة" إعداد (منظمة الصحة العالمية / 1996) تعريب (بشرى إسماعيل أحمد).  
- تصميم أدتا الدراسة:

أ) تصميم استبانة عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للعاملين داخل شركة السكر: صممت الاستبانة لتكون عبارة عن استخبار يعتمد على التقرير الذاتي، واشتملت على البيانات الأولية للعاملين بالمصانع وتحتوي على ثمانية أسئلة دارت حول النوع، السن، الحالة التعليمية، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، طبيعة العمل، الدخل الشهري، مدة العمل بالمصنع. مؤشرات عن نوعية الحياة شملت على مؤشر الدخل، مؤشر الصحة البدنية والنفسية، مؤشر العلاقات الاجتماعية والأسرية، مؤشر التعليم والتدريب والثقافة.

- تحديد أوزان الاستبانة: الاستبانة على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة). بحيث تأخذ استجابات العبارات الموجبة فيها الأوزان التالية: نعم (ثلاث درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة). أما العبارات السالبة تأخذ فيها الاستجابات الأوزان التالية: نعم (درجة واحدة)، إلى حد ما (درجتين)، لا (ثلاث درجات). فتم بناء الاستبانة وتقسيمها إلى فئات حتى يمكن التوصل إلى نتائج الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي حيث تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا الاستبانة الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3 - 1 = 2)، وتم تقسيمه على عدد خلايا الاستبانة للحصول على طول الخلية المصحح (2 / 3 = 0.67) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الاستبيان أو بداية الاستبيان وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

### جدول (1) يوضح مستويات الاستبانة

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للمؤشر أو البعد بين 1 - أقل من 1.67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للمؤشر أو البعد بين 1.67 - أقل من 2.35
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للمؤشر أو البعد بين 2.35 - 3

- صدق وثبات أداة الدراسة: تم إجراء الصدق الإحصائي من خلال طريقة (إعادة الاختبار) حيث تم تطبيقه على عينة مجتمع الدراسة وعددهم (30) مفردة، ثم إعادة تطبيق الاستبيان على العينة نفسها بعد مضي خمسة عشر يوماً من تاريخ التطبيق الأول، وتم حساب معامل الارتباط بين درجات التطبيق الأول ودرجات التطبيق الثاني للتحقق من مدى الصدق الإحصائي والثبات للاستبيان، وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح في الجدول التالي: -

### جدول رقم (2) يوضح ثبات استمارة الاستبيان للعاملين بشركة السكر بالاعتماد على معامل ارتباط سبيرمان

الارتباط	المؤشر
**0.747	مؤشر خدمات الرعاية الاقتصادية.
**0.858	مؤشر خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية.
**0.657	مؤشر خدمات الرعاية الاجتماعية والأسرية .
**0.521	مؤشر خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية.
**0.695	الإستمارة ككل

(\*) دالة عند مستوى معنوية (0.5) (\*\*\*) دالة عند مستوى معنوية (0.01)

يتضح من الجدول السابق أن معظم محاور الاستبانة دالة عند مستويات الدلالة المتعارف عليها لكل محور على حدة، ومن ثم يمكن القول إن درجات العبارات تحقق الحد الذي يمكن معه قبول هذه الدرجات ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

- الصدق الذاتي: يعتمد في حساب هذا النوع من الصدق على معامل الثبات ولان هناك صلة وثيقة بين الثبات والصدق، يقاس الصدق الذاتي لكل بعد على حدة ثم للاستمارة ككل وذلك لحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

$$\text{الصدق الذاتي} = \sqrt{0.695} = 0.834 \text{ وهي قيمة مرتفعة.}$$

- الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة: يقصد بالاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة هي قوة الارتباط بين درجات كل مجال ودرجات أسئلة الاستبيان الكلية، والصدق ببساطة هو أن تقيس أسئلة الاستبيان أو الاختبار ما وضعت لقياسه أي يقيس فعلا الوظيفة التي يفترض انه يقيسها، ويتم ذلك من حساب معامل ثبات (ألفا- كرونباخ) باستخدام برنامج SPSS والذي من خلاله نحسب معامل التمييز لكل سؤال حيث يتم حذف السؤال الذي معامل تمييزه ضعيف أو سالب.

### جدول (3) يوضح مستويات الاتساق الداخلي للاستبانة باستخدام معامل "معامل ألفا- كرونباخ"

م	المؤشرات	معامل ألفا كرونباخ
1	مؤشر خدمات الرعاية الاقتصادية.	0.703
2	مؤشر خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية.	0.742
3	مؤشر خدمات الرعاية الاجتماعية والأسرية .	0.728
4	مؤشر خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية.	0.637

### Reliability Coefficients:

N of Cases= (30)

N of Items= (4)

Alpha= (0.719)

نلاحظ من هذه النتائج أن قيمة معامل الاتساق الداخلي Alpha لعبارات الاستبانة يساوي (0.719) وهو معامل ثبات مقبول. وبذلك يكون قد تأكد من صدق وثبات فقرات الاستبانة وبذلك أصبحت الاستبانة صالح للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

(ب) تصميم مقياس نوعية الحياة "الصورة المختصرة" لمنظمة الصحة العالمية (تعريب يشري إسماعيل، 1996)

- وصف المقياس: يقدم المقياس صورة مختصر عن مستوى الجودة السائد في حياة الفرد. وهو يتكون من 26 بند، يتضمن بندين (2) لجودة الحياة العامة وللصحة العامة، وبند واحد فقط من الـ 24 بعد الذي تتكون منها الصورة الأصلية لمقياس جودة الحياة والذي أعدته أيضاً منظمة الصحة العالمية (1995)، والمكون من 100 عبارة)، لتصبح الصورة المختصرة شاملة ومتكاملة

تكونت الصورة النهائية للمقياس من 26 عبارة، منها عبارتين عن جودة الحياة عامة والصحة العامة، و24 بند موزعة على أربعة أبعاد فرعية للمقياس، كما يلي:

- 1- الصحة الجسمية: يتكون من 7 أجزاء (الأنشطة الحياتية اليومية- الاعتماد على العقاقير والمساعدة الطبية- القوة والإجهاد- قابلية الحركة والتنقل- الألم والعناء- النوم والراحة- والقدرة على العمل) وبذلك يتكون هذا البعد من 7 بنود لقياس جودة الصحة الجسمية هي البنود التي أرقامها 3، 4، 10، 15، 16، 17، 18.
- 2- الصحة النفسية: يتكون من 6 مجالات هي (صورة الجسم والمظهر العام- المشاعر السلبية- المشاعر الإيجابية- تقدير الذات- معتقدات الفرد الدينية والروحية- والتفكير/ التعليم/ التذكر/ التركيز) وبذلك يتكون هذا البعد من 6 بنود هي التي أرقامها 5، 6، 7، 11، 19، 26.

3- العلاقات الاجتماعية: ويتضمن هذا البعد ثلاث مجالات هي (العلاقات الشخصية- المساندة الاجتماعية- والنشاط الجنسي) وبذلك يتكون هذا البعد من 3 بنود أرقام 20، 21، 22.

4- البيئة: ويتكون من 8 مجالات هي (الموارد المادية- الحرية- الأمن والأمان المادي- الرعاية الصحية والاجتماعية: التوافر والجودة، البيئة الأسرية - الفرص المتاحة لاكتساب المعارف وتعلم المهارات - الاشتراك في وإتاحة الفرصة للأبداع / النشاطات الترفيهية، البيئة الطبيعية (التلوث - الضوضاء - المرور - المناخ) ووسائل النقل. وبذلك يتكون هذا البعد من 8 بنود هي التي أرقامها 8، 9، 12، 13، 14، 23، 24، 25.

- صدق وثبات مقياس الدراسة: تم التحقق من ثبات وصدق المقياس في الدراسة الحالية على عينة مكونة من 30 فرد من الذكور والإناث، من غير عينة الدراسة الرئيسية. باستخدام معامل " ألفا كرونباخ "، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (4) يوضح معامل " ثبات ألفا " لأبعاد مقياس جودة الحياة باستخدام معامل " ألفا كرونباخ "

م	الأبعاد	معامل ثبات " ألفا "
1	الصحة الجسمية	0.704
2	الصحة النفسية	0.821
3	العلاقات الاجتماعية	0.745
4	البيئة	0.591
	الدرجة الكلية	0.715

Reliability Coefficients:

N of Cases= (30)

N of Items= (4)

Alpha= (0.715)

تشير نتائج الجدول السابق إلى مستوى ثبات مرتفع. كذلك تم التحقق من ثبات المقياس بطريقة الاتساق الداخلي لعبارات المقياس وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وكذلك حساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد من الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس.

كذلك تم حساب معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد المقياس و الدرجة الكلية للمقياس، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (0.66، 0.73)، مما يشير إلى ارتفاع معامل الاتساق الداخلي، ويتضح ذلك من الجدول التالي .

**جدول (5) يوضح معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس**

الأبعاد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية للمقياس
1- الصحة الجسمية	0.69
2- الصحة النفسية	0.73
3- العلاقات الاجتماعية	0.70
4- البيئة	0.66

يتضح من الجدول السابق وجود ارتباط موجب دالا إحصائيا بين درجات أبعاد المقياس والدرجة الكلية وجميعها دال عند مستوى 0.01.

### مجالات الدراسة

تحددت مجالات الدراسة في المجال المكاني والمجال البشري والمجال الزمني وذلك على النحو التالي:

- 1- **المجال المكاني:** قامت الباحثة باختبار المجال المكاني للدراسة بشركة سكر الحوامدية بمحافظة الجيزة.
- 2- **المجال البشري:** تمثل المجال البشري للدراسة الحالية في عينة عشوائية منتظمة من العاملين بشركة سكر الحوامدية.
- 3- **المجال الزمني:** يتمثل المجال الزمني في فترة جمع البيانات من الميدان وهي الفترة من 2024/3/18 حتى 2024 /4/15.

### المعاملات الإحصائية المستخدمة.

بعد جمع البيانات ومراجعتها، تم تفرغ البيانات آليا باستخدام برنامج SPSS v16، وتم استخدام المعاملات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية. - الوسط الحسابي. - الانحراف المعياري. - معامل الارتباط سيبرمان - تحليل التباين الأحادي.

## نتائج الدراسة

أولاً: نتائج الخصائص الديموجرافية للعاملين بشركة السكر: تم حساب الخصائص الديموجرافية للعاملين من خلال استخدام النسبة المئوية، والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.  
جدول رقم (6) يوضح توزيع العاملين طبقاً لخصائصهم الديموجرافية

العاملين بشركة السكر (ن=150)		الاستجابة	المتغير
النسبة%	التكرار		
82.0%	123	ذكر	النوع
18.0%	27	أنثى	
28.66%	43	30 - أقل من 40	السن
43.34%	65	40 - أقل من 50	
28.00%	42	50 - أقل من 60	
44.9333		المتوسط الحسابي (س -)	الإنحراف المعياري (ع)
7.5526			
86.0%	129	متزوج	الحالة الاجتماعية
8.7%	13	مطلق	
5.3%	8	أرمل	
15.34%	23	أمي	الحالة التعليمية
13.34%	20	يقراً ويكتب	
36.00%	54	متوسط	
18.66%	28	فوق متوسط	
16.66%	25	عالي	
36.66%	55	أقل من 4 أفراد	عدد أفراد الأسرة
45.34%	68	من 4 إلى أقل من 8 أفراد	
18.0%	27	من 8 إلى أقل من 12 أفراد	
36.00%	54	عامل	نوع العمل
39.33%	59	مشرف فني	
7.33%	11	أعمال إدارية	
15.33%	23	مهندس	
2.00%	3	مدير إدارة	
1093.33		المتوسط الحسابي (س -)	متوسط الدخل الشهري
263.79		الإنحراف المعياري (ع)	
23.0800		المتوسط الحسابي (س -)	متوسط مدة العمل بالشركة
5.94440		الإنحراف المعياري (ع)	

من خلال الجدول السابق يشير مؤشر النوع إلى أن غالبية العاملين من الذكور بنسبة (82.0%)، أما بالنسبة لمؤشر السن جاءت الفئة العمرية (من 40- أقل من 50) في المرتبة الأولى بنسبة (43.34%). بينما جاءت في المرتبة الأخيرة الفئة العمرية (50 - أقل من 60) بنسبة (28%)، وبلغ متوسط سن العامل (44.9333) بانحراف معياري قدره (7.5526)، ويشير مؤشر الحالة الاجتماعية أن غالبية العاملين بشركة السكر من المتزوجين، وذلك بنسبة (86.0%) وأن نسبة (8.7%) غير متزوج وأن نسبة (5.3%) أرمل. أما بالنسبة للمؤشر الحالة التعليمية وجدت الدراسة أن نسبة (36%) يحملون مؤهل متوسط، بينما نسبة (18.66%) يحملون مؤهل فوق متوسط، وأن نسبة (16.66%) من العاملين يحملون مؤهل جامعي. بينما بلغت نسبة العاملين الأميين (15.34%) وجاء في المرتبة الأخيرة نسبة العاملين اللذين يقرأون ويكتبون بنسبة (13.34%)، كما بلغ متوسط عدد أفراد الأسرة للعاملين (4.49)، بانحراف معياري قدره (2.20)، أما بالنسبة لمؤشر طبيعة العمل جاء غالبية العاملين بها إشراف فني وذلك بنسبة

(39.33%)، تليها مباشرة نسبة العاملين بالعمالة الفنية وبلغت (39.33%) بينما بلغت نسبة من يعملون مهندسين وأعمال إدارية ومديرين إدارة على الترتيب (15.33%)، (7.33%)، (2.00%) من العاملين. ويشير مؤشر متوسط دخل العامل بلغ (1093.33)، وبلغ متوسط مدة العمل (23.080) سنة بانحراف معياري قدره (5.94440).

### ثانياً: اختبار فروض الدراسة:

الفرض الأول " توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين خدمات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة لدى العاملين بشركة السكر."

جدول رقم (7): يوضح طبيعة العلاقة بين خدمات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة لدى العاملين بشركة

السكر باستخدام معامل Spearman's (ن = 150)

		خدمات الرعاية الاقتصادية نوعية الحياة.	al variables
Spearman's rho	خدمات الرعاية الاقتصادية نوعية الحياة	Correlation Coefficient Sig. (1-tailed) N	*0.752 0.05 . 150
		خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية نوعية الحياة.	al variables
	خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية نوعية الحياة.	Correlation Coefficient Sig. (1-tailed) N	*0.632 0.05 . 150
		خدمات الرعاية الاجتماعية والأسرية نوعية الحياة.	al variables
	خدمات الرعاية الاجتماعية والأسرية نوعية الحياة.	Correlation Coefficient Sig. (1-tailed) N	*0.624 0.05 . 150
		خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية نوعية الحياة.	psychological variables
خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية نوعية الحياة	Correlation Coefficient Sig. (1-tailed) N	*0.798 0.05 . 150	

\* معنوي عند ( $\alpha \leq 0.05$ ) \*\* معنوي عند ( $\alpha \leq 0.01$ )

أكدت نتائج الجدول السابق أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين كل من مؤشرات خدمات الرعاية الاجتماعية (خدمات الرعاية الاقتصادية- خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية- خدمات الرعاية الاجتماعية والأسرية- خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية) وتحسين نوعية الحياة للعاملين بشركة السكر الحوامدية، مما يشير إلى أنه كلما ارتفعت مؤشرات خدمات الرعاية الاجتماعية ارتفع في المقابل مؤشر نوعية الحياة لدى العاملين بشركة السكر الحوامدية، وربما تأتي هذه العلاقة من خلال حرص الشركة من تحسين للمستوي الاقتصادي والاجتماعي والصحي والتعليمي للعاملين بها، وقد يرجع ذلك أيضاً إلى أن الشركة تحاول تعويض العاملين مادياً، كذلك

تركيز الشركة على النواحي الداخلية والنفسية والشعورية للعاملين من خلال الخدمات الترفيهية والترفيهية كالمصايف السنوية والرحلات الدينية كالحج والعمرة، مما يؤثر على نوعية الحياة ككل. ومن هنا يمكن قبول الفرض.

الفرض الثاني " يوجد تأثير مباشر جوهري دال إحصائياً عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لخدمات الرعاية الاجتماعية على تحسين نوعية الحياة.

ولاختبار الفرض استخدمت معادلة خط الانحدار البسيط (ص/س)، حيث تمثل (ص) المتغير التابع "تحسين نوعية الحياة"، والمتغير المستقل (س) "خدمات الرعاية الاجتماعية".

جدول (8) يوضح درجة تأثير خدمات الرعاية الاجتماعية على تحسين نوعية الحياة باستخدام معادلة (خط الانحدار البسيط)

مؤشرات خدمات الرعاية الاجتماعية	مؤشرات تحسين نوعية الحياة	R2	sig	F	sig	Beta ( $\beta$ )
مؤشر خدمات الرعاية الاقتصادية.	الصحة الجسمية		0.060		0.140	
	الصحة النفسية		0.420		0.060	
	العلاقات الاجتماعية		0.010		0.190	
	البيئة		0.710		0.020	
مؤشر خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية.	الصحة الجسمية		0.270		0.090	
	الصحة النفسية		0.270		0.90	
	العلاقات الاجتماعية		0.080		0.110	
	البيئة		0.050		0.130	
مؤشر خدمات الرعاية الاجتماعية والأسرية .	الصحة الجسمية		0.710		0.010	
	الصحة النفسية		0.310		0.120	
	العلاقات الاجتماعية		0.08		0.184	
	البيئة		0.649		0.005	
مؤشر خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية.	الصحة الجسمية		0.320		0.060	
	الصحة النفسية		0.090		0.100	
	العلاقات الاجتماعية		0.074		0.098	
	البيئة		0.532		0.001	
الدرجة الكلية لمؤشرات خدمات الرعاية الاجتماعية		0.062	0.05 (*)	2.88		

(\*) دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) (\*\*) دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.01$ )

يتضح من نتائج الجدول السابق أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (2.88) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي (2.314) عند د.ح (148)، عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، كما تفسر الدرجة الكلية لا مؤشرات خدمات الرعاية الاجتماعية والتي تساوي (0.062) بمعنى أنها (62%) من التباين في تحسين نوعية الحياة للعاملين بشركة السكر، وهي قوى تأثيرية مرتفعة، أي أنه يوجد تأثير جوهري دال إحصائياً عن مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمؤشرات خدمات الرعاية الاجتماعية ككل على تحسين نوعية الحياة لدى عينة الدراسة، وعند تفسير مؤشرات خدمات الرعاية الاجتماعية (4) مؤشرات نجد أن هناك تأثير مباشر ودال إحصائياً عند مستوى جوهري ( $\alpha \leq 0.05$ ) في كلاً من (مؤشر خدمات الرعاية الاقتصادية، مؤشر خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية، مؤشر خدمات الرعاية الاجتماعية والأسرية، مؤشر خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية)، حيث تراوحت قيم Beta ( $\beta$ ) لهذه المخططات في قيم بين (0.190) إلى (0.120) على الترتيب، وبذلك أمكن تحديد معادلة خط الانحدار لتأثير خدمات الرعاية الاجتماعية على تحسين نوعية الحياة للعاملين بشركة السكر على النحو التالي:

(تحسين نوعية الحياة لدى العاملين بشركة السكر = 0.062 + 0.190) مؤشر خدمات الرعاية الاقتصادية + (0.90) مؤشر خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية + (0.184) مؤشر خدمات الرعاية الاجتماعية والأسرية + (0.130) مؤشر خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية.

وهنا يتأكد أن خدمات الرعاية الاجتماعية تؤثر بمقدار (62.0%) من تحسين نوعية الحياة وأكثر مؤشرات خدمات الرعاية الاجتماعية تأثيراً في تحسين نوعية الحياة لدى العاملين بشركة السكر تمثلت في (خدمات الرعاية الاقتصادية، خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية، خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية).

وبذلك أمكن قبول الفرض، ومن هنا يتأكد وجود تأثير موجب مباشر دال إحصائياً عن مستوى جوهرية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لخدمات الرعاية الاجتماعية على تحسين نوعية الحياة لدى العاملين بشركة السكر.

الفرض الثالث " توجد فروق دالة إحصائية بين العاملين الذكور والإناث بشركة السكر طبقاً لمتغير طبيعة العمل".

جدول رقم (9): يوضح الفروق بين العاملين الذكور والإناث بشركة السكر طبقاً لمتغير طبيعة العمل في خدمات الرعاية الاجتماعية باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (one-way ANOVA)

الخدمات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مؤشر خدمات الرعاية الاقتصادية.	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	44.589 3762.751 3807.340	5 143 148	11.147 25.950	0.430	0.787 غيردالة
مؤشر خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	102.087 5357.913 5460.000	5 143 148	25.522 36.951	0.691	0.600 غيردالة
مؤشر خدمات الرعاية الاجتماعية والأسرية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	616.693 25825.600 26442.293	5 143 148	154.174 178.108	0.866	0.486 غيردالة
مؤشر خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	140.390 7325.083 7465.473	5 143 148	35.098 50.518	0.695	0.597 غيردالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	1805.863 91380.831 93186.693	5 143 148	451.466 630.213	0.716	0.582 غيردالة

أكدت نتائج الجدول السابق أن قيمة (ف) لمعرفة الفروق بين الذكور والإناث العاملين طبقاً لمتغير طبيعة العمل غير دالة إحصائياً في خدمات الرعاية الاجتماعية التالية (مؤشر خدمات الرعاية الاقتصادية- مؤشر خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية- مؤشر خدمات الرعاية الاجتماعية والأسرية- مؤشر خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية) حيث بلغت قيمة (ف) على الترتيب (0.430 - 0.691 - 0.866 - 0.716) وهي قيم غير دالة إحصائياً مما يشير لعدم وجود فروق دالة إحصائية بين العاملين الذكور والإناث بشركة السكر طبقاً لمتغير طبيعة العمل، ومن هنا يمكن رفض الفرض وقبول الفرض الصفري بعدم وجود فروق دالة إحصائية بين العاملين الذكور والإناث بشركة السكر طبقاً لمتغير طبيعة العمل

نتائج الدراسة المتعلقة بالصعوبات التي تواجه خدمات الرعاية الاجتماعية لتحسين نوعية حياة العاملين بشركة السكر:

جدول (10) يوضح الصعوبات التي تواجه خدمات الرعاية الاجتماعية لتحسين نوعية حياة العاملين بشركة السكر

م	الصعوبات	التكرار	النسبة المئوية
1	قلة الاعتمادات المالية المخصصة لبرامج الرعاية الاجتماعية.	14	93.3%
2	عدم توافر الكوادر التخطيطية الجيدة القائمة على وضع خطط الرعاية الاجتماعية العمالية.	14	93.3%
3	عدم توافر إحصائيات دقيقة وبيانات كافية عن العاملين واحتياجاتهم وظروفهم الأسرية حتى يتم وضع برامج وخدمات تناسبهم.	15	100%
4	تقليص دور النقابات العمالية والتي كان من أهم أدوارها الدفاع عن حقوق العمال والمطالبة بحقوقهم في حياة كريمة وانحياز التنظيم النقابي الدائم لأصحاب الأعمال والمستثمرين الأمر الذي أدى على حد تأكيدهم إلى استقطاع المزيد من حقوق العمال لصالح أصحاب الأعمال والإخلال الشديد بتوازن العلاقات في العملية الانتاجية والتي تتمثل في العمال والمنشأة وصاحب العمل.	13	86.6%
5	يتم وضع برامج الرعاية الاجتماعية العمالية دون الاعتماد على استطلاعات آراء العمال والبحوث والمسوح الاجتماعية.	13	86.6%
6	عدم وجود قسم للخدمات الاجتماعية بكل مصنع وذلك لمساعدة العمال والإكتفاء بقسم العلاقات العامة كبديل.	12	80%
7	ضعف التشريعات التي تحمي العامل وظهر ذلك في مشروع قانون العمل الجديد وكذلك تطبيق ما يسمى بالمعاش المبكر وتسريح العمال دون الحصول على حقوقهم.	10	66.6%
8	لا يوجد تطوير في برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية لتواكب متغيرات ومتطلبات العصر الحديث وأيضاً مع عدم تطويرها هناك عدم مرونة في تقديم هذه الخدمات.	14	93.3%

يتضح من الجدول السابق أن أهم الصعوبات التي تواجه برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية بشركة السكر هي عدم توافر إحصائيات دقيقة وبيانات كافية عن العاملين واحتياجاتهم وظروفهم الأسرية حتى يتم وضع برامج وخدمات تناسبهم وذلك بنسبة (100%)، تليها في الصعوبات بنسبة (93.3%) قلة الاعتمادات المالية المخصصة لبرامج الرعاية الاجتماعية وعدم توافر الكوادر التخطيطية الجيدة القائمة على وضع خطط الرعاية الاجتماعية العمالية، وجاء في المرتبة الثالثة بنسبة (86.6%) تقليص دور النقابات العمالية والتي كان من أهم أدوارها الدفاع عن حقوق العمال والمطالبة بحقوقهم في حياة كريمة كما يتم وضع برامج الرعاية الاجتماعية العمالية دون الاعتماد على استطلاعات آراء العمال والبحوث والمسوح الاجتماعية - كما أن عدم وجود قسم الخدمات الاجتماعية بالشركات الصناعية يتولاه متخصصون في الخدمة الاجتماعية يعتبر من أهم الصعوبات التي تحول دون تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للعاملين وجاءت هذه الصعوبة بنسبة (80%). وجاءت أخيراً بنسبة (66.6%) ضعف التشريعات التي تحمي العامل وظهر ذلك في مشروع قانون العمل الجديد وكذلك تطبيق ما يسمى بالمعاش المبكر وتسريح العمال دون الحصول على حقوقهم.

## مناقشة نتائج الدراسة

أكدت نتائج الدراسة أن غالبية العاملين من الذكور، وقد يرجع ذلك لطبيعة العمل في إحدى مجال الصناعة، وبلغ متوسط سن العامل (45)، ويشير ذلك إلى ارتفاع متوسط سن العاملين بالشركة. وأن غالبيتهم من المتزوجين، وهو ما يتفق مع مؤشر السن، ولا شك أن تنوع الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة من العاملين بين متزوج ومطلق وأرمل يعكس تنوع احتياجات هذه الفئات لخدمات الرعاية الاجتماعية داخل الشركة أو خارجها مما يكشف لنا حقيقة الخدمات التي تعطي لهؤلاء العاملين بالفعل. ويشير مؤشر الحالة التعليمية أن غالبيتهم يحملون مؤهل متوسط. كما بلغ متوسط عدد أفراد الأسرة للعاملين (4) أفراد، وقد يرجع ذلك إلى أن مجتمع الدراسة من المناطق تتسم بالميل الشديد لإنجاب عدد كبير من الأبناء وقد يعود ذلك أيضاً إلى انخفاض المستوى التعليمي للعاملين بهذه الشركة. أما بالنسبة لمؤشر طبيعة العمل جاء غالبية العاملين بها يعملون في الأشراف الفني، وهذا يؤكد ما جاء من ارتفاع نسبة العاملين من ذوي المؤهلات المتوسطة، وبالتالي يكون العمل المناسب لهم هو النواحي الفنية. ويؤكد مؤشر متوسط دخل العامل بلغ (1093.33) جنية، وبلغ متوسط مدة العمل (23) سنة، مما يشير إلى ارتفاع متوسط مدة العمل وهذا ما أكدته ارتفاع سن العاملين بالشركة.

كما أكدت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين كل من مؤشرات خدمات الرعاية الاجتماعية (خدمات الرعاية الاقتصادية - خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية - خدمات الرعاية الاجتماعية والأسرية - خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية) وتحسين نوعية الحياة للعاملين بشركة سكر الحوامدية، وربما تأتي هذه العلاقة من خلال حرص الشركة من تحسين للمستوى الاقتصادي والاجتماعي والصحي والتعليمي للعاملين بها، كما أكدت نتائج الدراسة أن خدمات الرعاية الاجتماعية تؤثر بمقدار (62.0%) من تحسين نوعية الحياة وأن أكثر مؤشرات خدمات الرعاية الاجتماعية تأثيراً في تحسين نوعية الحياة لدى العاملين بشركة السكر تمثلت في (خدمات الرعاية الاقتصادية، خدمات الرعاية الصحية البدنية والنفسية، خدمات الرعاية التعليمية والتدريبية والثقافية). كما أكدت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين العاملين الذكور والإناث بشركة السكر طبقاً لمتغير طبيعة العمل. وهو ما يتفق مع دراسة (إمام، 2006) من أن الخدمات الصحية كانت أفضل قبل تطبيق سياسات الإصلاح الاقتصادي بنسبة 52% وأرجعوا أسباب ذلك إلى التكلفة الأقل والخدمة الجيدة، ودراسة (Ogurek، 2006) من أن إشباع الحاجات الصحية للفرد تؤثر تأثيراً كبيراً في نوعية حياة الفرد.

## الخلاصة

خلصت الدراسة من خلال السعي لتحقيق أهدافها من الكشف طبيعة العلاقة بين خدمات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة لدى العاملين بشركة السكر ولتحقيق ذلك اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بالعينة، حيث توصلت إلى أن هناك علاقة طردية دالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين كل من مؤشرات خدمات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة للعاملين بشركة سكر الحوامدية. وأنها تؤثر بمقدار (62.0%) في تحسين نوعية الحياة للعاملين بشركة السكر، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين العاملين الذكور والإناث بشركة السكر طبقاً لمتغير طبيعة العمل.

## توصيات الدراسة

- 1- توفير إحصائيات دقيقة وبيانات كافية عن العاملين واحتياجاتهم وظروفهم الأسرية حتى يتم وضع برامج وخدمات تناسيهم
- 2- الموافقة على الاعتمادات المالية المخصصة لبرامج الرعاية الاجتماعية.
- 3- توفير الكوادر التخطيطية والتنظيمية الجيدة القائمة على وضع خطط الرعاية الاجتماعية للعاملين.
- 4- تفعيل دور النقابات العمالية والتي من أهم أدوارها الدفاع عن حقوق العمال والمطالبة بحقوقهم في حياة كريمة.
- 5- وضع برامج الرعاية الاجتماعية العمالية دون الاعتماد على استطلاعات آراء العمال والبحوث والمسوح الاجتماعية.
- 6- تشكيل قسم خاص لتقديم الخدمات الاجتماعية للعاملين بالشركة يشرف عليه متخصصون.
- 7- العمل على استحداث وتعديل بعض التشريعات التي تحمي العامل وتزيد من متوسط دخله.

## مراجع الدراسة

- أبو المعاطي، ماهر (2008). التخطيط الاجتماعي في مجال الرعاية الاجتماعية والتنمية الشاملة. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.
- أحمد، حاتم عبد المنعم (2004). الاتجاهات النظرية والمنهجية الحديثة في سوسيولوجيا البيئة. القاهرة: دار النصر للنشر والتوزيع.
- الإسكوا (2000). التوصيات الدولية الحالية لإحصاءات العمل. الأمم المتحدة: منظمة العمل الدولية.
- إمام، مجدة (2006). التنمية الاجتماعية في مرحلة الإصلاح الاقتصادي (دراسة سوسيولوجية للمؤشرات الاجتماعية). (رسالة دكتوراه غير منشورة). كلية الآداب. جامعة عين شمس.
- البنك الأهلي المصري (2001). النشرة الاقتصادية. القاهرة: العدد 1. المجلد 54.
- تلي، محمد (2014). الرعاية الاجتماعية العمالية وانعكاسها على أداء العامل داخل المرفق العام دراسة ميدانية لمديرية الضرائب لمدينة ورقلة. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجزائر: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة قاصدي مباح ورقلة
- حنبل، إبراهيم حسن (1990). الخدمة الاجتماعية العمالية. القاهرة: مكتبة عين شمس.
- خليفة، محروس محمود & عبد العزيز، أنصاف (1978). الخدمة الاجتماعية وأساليب الرعاية رؤية نقدية للمفاهيم والممارسات. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- الداودي، غالب علي (2011). شرح قانون العمل "دراسة مقارنة". عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- الزياتي، كمال عبد الحميد (2001). العمل وعلم الاجتماع المهني. القاهرة: دار غريب للنشر.
- سرحان، نظيمة أحمد (2000). الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي ومجال حماية البيئة. جامعة حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية. المركز الريادي.
- السروجي، طلعت (2003). ثلاثية التنمية ونوعية الحياة والتحديث كمدخل لإستراتيجية وآلية التخطيط الاجتماعي. (ورقة عمل). المؤتمر العلمي 14. الفترة من 14 - 15 مايو. جامعة القاهرة: فرع الفيوم. كلية الخدمة الاجتماعية.

- السنهوري، أحمد محمد (2006). موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرون الميلادي. (ج1). (ط6). القاهرة: دار النهضة العربية.
- السنهوري، أحمد (1992). البيئة في مجال الخدمة الاجتماعية. القاهرة: دار سعيد للنشر.
- السيد، السيد عبد العاطي (1993). ترشيد استخدام عناصر البيئة كأسلوب لرفع إنتاجية الإنسان المصري. (بحث منشور). مؤتمر علم الاجتماع وقضايا الأمن والبيئة في الوطن العربي. في الفترة (15-17 فبراير). الإسكندرية: جامعة الإسكندرية. كلية الآداب.
- السيد، السيد عبد العاطي (1997). الإيكولوجيا وعلم الاجتماع الحضري" مدخل دراسة الإنسان والبيئة والمجتمع". الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- شبيب، محمد علي (1986). السلوك الإنساني في التنظيم. (ط2). القاهرة: دار الفكر العربي.
- صالح، أحمد فاروق محمد (2005). الخدمة الاجتماعية العمالية وحقوق عمال الصناعة في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح. (بحث منشور). جامعة حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية. مجلة الخدمة الاجتماعية. العدد 19.
- الطائي، محمد علي (2008). قانون العمل (ط2). بيروت: دار المحجة البيضاء.
- الطيب، محمد رفيق (2006). مدخل للتسيير "أساسيات- وظائف وتقنيات" (ج2). القاهرة: ديوان المطبوعات الجامعية.
- عبيدو، خالد (2008). التنمية الاقتصادية. القاهرة: دار النهضة.
- العبيلي، ناصر محمد (1982). السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة العامة. المملكة العربية السعودية: (د. ن).
- عثمان، سلوى & رمضان، السيد (2004). ممارسة خدمة الفرد. أسس عملية المساعدة. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- عثمان، عثمان محمد (2001). محاور أساسية لتحسين مستوي المعيشة ونوعية الحياة في مصر. المؤتمر القومي للتنمية الاجتماعية. القاهرة.
- عفيفي، أسامة (1998). الاقتصاد المصري بين الواقع والطموح (ط1). القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- عودة، محمود & ليلة، علي (2001). تاريخ مصر الاجتماعي. القاهرة: مركز التعليم المفتوح بجامعة عين شمس.
- عيوش، نياض & الزعنون، فيصل (2009). الرعاية الاجتماعية. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
- فهمي، محمد سيد (2002). التشريعات الاجتماعية بين الواقع والمأمول. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- مصطفى، مريم أحمد & حفزي إحسان (2001). قضايا التنمية في الدول النامية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- الهوري، سيد (2008). الإدارة الأصول والأسس العلمية (ط3). القاهرة: مكتبة عين شمس.
- يونس، فاروق ذكي (1992). مفهوم البيئة في الخدمة الاجتماعية. (بحث منشور). المؤتمر السنوي للخدمة الاجتماعية. القاهرة: جامعة حلوان. كلية الخدمة الاجتماعية.

Anderson, Michael & O'Neill, Ciaran & Clark, Jill Macleod & Street, Andrew & Woods, Michael & Johnston-Webber, Charlotte & Charlesworth, Anita & Whyte, Moira & Foster, Margaret & Majeed, Azeem & Pitchforth, Emma & Mossialos, Elias & Asaria, Miqdad & McGuire, Alistair & less, Show (2021) Securing a sustainable and fit-for-purpose UK health and care workforce. The Lancet Journal. Volume 397, Issue 10288.

- Bosk, Emily A.& Butler, Abigail Williams& Ruisard, Debra& MacKenzie, Michael J. (2020). Frontline Staff Characteristics and Capacity for Trauma-Informed Care: Implications for the Child Welfare Workforce. *Child Abuse & Neglect the international journal*. Volume 110, Part 3.
- Canan, Birsal & Bayrak, Betul (2017). Evaluation of the Life Quality of Workers in a Cement Factory. *Journal of Social and Behavioral Sciences*. Volume 237.
- Cunningham, Ian& Lindsay, Colin& Roy, Chandrima (2020). Diaries from the front line— Formal supervision and job quality among social care workers during austerity. *Human Resource Management Journal*. Volume31, Issue1.
- Damon, Vidrine (2002). Quality of Life and functional status in a low-income multiethnic HIV- positive population. Ph.D. The University of Texas.
- Daniel, F.& Doak, L.& Scott, M. A (2010). Useful Role for Theory in Conservation Special Feature Ecological Theory and Endangered Species Ecology. New York: Vol 75 No3, 1Ecology.
- Elizabeth, Club (2002). The Effect of a breakfast program on nutritional status Quality of Life and Health care use among frail home bound older Adults. Ph.D. Florida University.
- Hughes, Michael (2006). work stress family stress and substance problems among workers. Montreal. Canada.
- International labour organization (2003). Education and Child labour Migration Seminar. Moscow.
- James, Bukanya (2001). An analysis of Quality income distribution and rural development in West Virginia. Ph.D. West Virginia University.
- Khaskhelly, Farhan Zeb (2017). Investigating the Impact of Trainings on Employees"Performance. *Journal of grassroot*. Vol 51, No 1.
- Koh, Dong Hee & Han, Sun Sil & Kim, Hyoung Ryoul & Chang, Sei Jin & Choi, Sun Haeng & Won, Jong Uk & Roh, Jae Hoon (2005). Analysis of the role of social support on job stress and psychosocial stress in automobile factory workers using Structural Equation Model. *Journal of aoemj Page Path Ann Occup Environ Med* . Volume 17(2).
- Mohammad Saeid Aarabi, Indra Devi Subramaniam1 & Abu Baker Almintisir Abu Baker Akeel (2013). Relationship between Motivational Factors and Job Performance of Employees in Malaysian Service Industry. *Asian Social Science*. Vol. 9. No. 9.
- Neal, Brill (1995). *Working with people: The Helping process*. (N. Y) Longman.
- Nolan, Mike (2001). *working with older people and their families*. , puckinham. open university. Pairss.[www.openun.co.uk](http://www.openun.co.uk)
- Ogurek, Nancy Laura (2006). Needs and health related Quality of Life (HRQL) at a community-based cancer support organization, PSY.D, Adler school of professional psychology.
- Smith, Allison A. (2003). quality of life " A review " *Education and Aging*. Vol 15. N<sub>3</sub>.
- Top, Cemil & Abdullah, Bryar Mohammad Sharif & Faraj, Akar Hemn Mahmood (2020). Transformational Leadership Impact on Employees Performance. *Eurasian Journal of Management & Social Sciences*,
- Weihui, Fu & Satish, P. Deshpande(2014). The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company. *Journal of Business Ethics*.124.

**SOCIAL CARE AND IMPROVING THE QUALITY OF LIFE FOR  
SUGAR COMPANY EMPLOYEES  
FIELD STUDY APPLIED TO WORKERS AT THE EGYPTIAN SUGAR  
AND INTEGRATED INDUSTRIES COMPANY IN HAWAMDIYA**

**Wafaa A. Ali <sup>(1)</sup>; Mustafa I. Awad <sup>(1)</sup>; Ibrahim S. Al-Masry <sup>(2)</sup>**

1) Faculty of Graduate Studies and Environmental Research, Ain Shams University

2) Sadat Academy for Administrative Sciences

**ABSTRACT**

The research aimed to determine the relationship between social care services provided to employees of the Sugar Company and improving their quality of life. In line with the type of research and its objectives, the researchers used the descriptive analytical research pattern as it is the most appropriate type of research suitable for the nature of the research topic. The research also used the social survey method with a sample, because it is the appropriate method for the research. The research also relied on two tools to collect data from the research community, which are a questionnaire tool about the social care services provided to employees within the Sugar Company, and the World Health Organization's Quality of Life Scale. The research sample was determined in a regular random sample of employees of the Hawamdia Sugar Company. The research results showed that there is a statistically significant direct relationship between each of the social care services indicators (economic care services - physical and psychological health care services - social and family care services - educational, training and cultural care services) and improving the quality of life for employees of Hawamdia Sugar Company. This relationship may come from the company's keenness to improve the economic, social, health and educational level of its employees. The study results also confirmed that social care services affect improving the quality of life and that the most influential social care services indicators in improving the quality of life for employees of the sugar company were (economic care services, physical and psychological health care services, educational, training and cultural care services). The results also confirmed the absence of statistically significant differences between male and female employees of the sugar company according to the variable of the nature of work. The research recommended the importance of activating the role of labor unions, one of the most important roles of which is defending workers' rights and demanding their right to a decent life.

**Keywords:** social care - improving the quality of life - sugar company employees.