

**تقدير احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية
التضامن الاجتماعي بالبحيرة كآلية لتحسين أدائهم
المهني**

إعداد

د/ نمر ذكي شلبي عبد الله
أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمنهور

تقدير احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بالبحيرة كألية
لتحسين أدائهم المهني.

د/ نمر ذكي شلبي عبد الله: أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد بالمعهد العالي للخدمة
الاجتماعية بدمنهور
الملخص:

يرتبط الأداء المهني للأخصائي الإجتماعى بإشباع الاحتياجات المختلفة، وتعتبر
مديرية التضامن الاجتماعي واحدة من المؤسسات المهمة التي تحتاج إلى تحسين أداء
الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بها، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى العلاقة
بين إشباع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي وتحسين أدائهم
المهني. طبقت الدراسة على عينة عشوائية من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية
التضامن الاجتماعي بمحافظة البحيرة بلغت (٣٩) مفردة. توصلت نتائج الدراسة إلى أن
العلاقة بين إشباع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين فى الجوانب السياسية، الاجتماعية،
الاقتصادية، الخدمية، الإنسانية والمعرفية، حيث تعمل المديرية على إشباع بعض
الاحتياجات، لكن هناك مجموعة من الاحتياجات تحتاج إلى بذل المزيد من الجهد
لإشباعها.

الكلمات المفتاحية: تقدير الاحتياجات - الأخصائي الإجتماعى - التضامن الاجتماعي -
الأداء المهني.

Abstract

The professional performance of the social worker is linked to the satisfaction of different needs. The Social Solidarity Directorate is one of the important institutions that need to improve the performance of its social workers. The study aimed to identify the level of the relationship between satisfying the needs of social workers in the Directorate of Social Solidarity and improve their professional performance. The study applied to a random sample of social workers working in the Directorate of Social Solidarity in the province of Beheira amounted to (39) singles. The results of the study found that the relationship between satisfying the needs of social workers in the political, social, economic, service, humanitarian and cognitive aspects came at a medium level, where the Directorate works to satisfy some needs, but there is a set of needs it need to do more to satisfy them.

Key Words: Needs Assessment – Social Worker – Social Solidarity – Professional Performance.

أولاً: مشكلة الدراسة:

يعد الإنسان هو العنصر الأساسي للتنمية الاجتماعية بل هو العنصر الإيجابي الفعال فيها ، لأن أي تغيير في مجال التنمية إنما هو تغيير لقدرات الإنسان وقيمه وثقافته وعلاقاته بل التغيير يتضمن كذلك نمط معيشته وحياته، والمجتمع إذ يهتم بتنمية موارده وإمكانياته المادية، وثرواته الاقتصادية فإن الثروة البشرية فيه هي الأصل في كل ما عداها من ثروات يجب أن تلقى منه الاهتمام الأول. ومن أهم القطاعات التي يمكن الوصول من خلالها إلي تحقيق ذلك هو قطاع التعليم الذي أصبح حقاً من الحقوق الثقافية للإنسان وبدونه قد لا يستطيع الإنسان مباشرة كافة حقوقه أو أداء واجباته العامة. ومن هنا فالتعليم هو أفضل استثمار ممكن لتنمية الثروة البشرية ، والنظام التعليمي يمثل الوسيلة المثلى لتحقيق هذا الاستثمار، والمدرسة في المجتمع المعاصر تمثل مؤسسة اجتماعية لها مكانتها الهامة في حياة المجتمع وذلك من خلال قيامها بأدوارها المتعددة والمتنوعة بالتعاون مع الأنساق الأخرى ومن ثم فالمدرسة أصبحت مجالاً لتعاون العديد من التخصصات والمهن التي تعمل كفريق لمساعدتها علي تحقيق أهدافها وأداء رسالتها. (شومان ، ٢٠٠٤ ، ص ١٠٦٧)

وتولى وزارة التضامن الإجتماعى أهمية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوزارة ، حيث أكدت الوزيرة غادة والى وزيرة التضامن الاجتماعى على أهمية دور الأخصائى الاجتماعى كأحد أهم أدوات العمل الاجتماعى مرحبة بالجهود المبذولة نحو توفير أخصائى اجتماعى مؤهل يمتلك من الخبرات الحرفية والأكاديمية ما يمكنه من أداء مهام وظيفته على أكمل وجه ، حيث يعد المسئول الأول عن التعامل المباشر مع الفئات المستهدفة بما يشمل الفئات الهشة والأولى بالرعاية ، كما يعد الأخصائى الاجتماعى هو المسئول الرئيسى عن تأهيل وإعادة دمج هذه الفئات فى المجتمع ، أن الوزارة بصدد وضع نظام ترخيص لعمل الأخصائيين الاجتماعيين فى ضوء العديد من التجارب الدولية والاتفاق حول المحاور الأساسية لهذا النظام وخطوات إنشائه وتنفيذه لإيجاد أخصائى اجتماعى مدرب ومؤهل لضمان جودة الخدمة المقدمة.(والى ، ٢٠١٨) وفى إطار اهتمام وزارة التضامن الإجتماعى بتطوير عمل الأخصائيين الاجتماعيين وتحسين جودة الخدمات المقدمة من الوزارة وشركائها من الجمعيات الأهلية وممثل عن منظمة اليونيسيف وعدد كبير من الجمعيات الأهلية وخبراء العمل الإجتماعى

وعمداء كليات الخدمة الاجتماعية وممثلي نقابة المهن الاجتماعية عقد الاجتماع التشاوري الأول لوضع نظام ترخيص لعمل الأخصائيين الاجتماعيين والذي نتج عنه العديد من التوصيات وهي :-

- ١- توفير أخصائي اجتماعي مؤهل يمتلك الخبرات الحرفية والأكاديمية ما يمكنه من أداء مهام وظيفته على أكمل وجه .
- ٢- وضع نظام ترخيص متعدد المستويات يتم من خلاله فتح الأخصائي الاجتماعي رخصة متعددة المستويات ، يتم منحها وتجديدها طبقاً لطبيعة الدراسة الحاصل عليها وكذلك التدريبات العامة المتخصصة التي قام باجتيازها .
- ٣- ضرورة توفير اطار قانوني يوجد لتنفيذ نظام الترخيص .
- ٤- ضرورة العمل على توفير بيئة داعمة لعمل الأخصائي الاجتماعي بما يشمل تطوير نظام إدارة الموارد البشرية ونظام الاشراف وضمان التعليم والتطوير المهني المستمر
- ٥- العمل على تبنى منهج تشاركي بين الجهات المعنية لضمان التنسيق وتوحيد الرؤي .
- ٦- العمل على تطوير معايير لعمل الأخصائي الاجتماعي ونظام لمتابعة تطبيق تلك المعايير لضمان الجودة ، على أن يتم إشراك الجمعيات الأهلية في جميع المراحل الخاصة بنظام الترخيص . (Para 3)

فالأخصائي الاجتماعي هو المهني المسئول عن ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة ، والأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها من خلال الالتزام بفلسفتها ومبادئها وأساليبها العلمية وبالتالي فإنه يسهم مع غيره من المهنيين في تحقيق التنمية المرغوبة في المجتمع ، ولعل تنمية قدراته وإمكاناته كأحد المهنيين العاملين في المجتمع تأخذ بعداً هاماً من حيث الحاجة إلي الاهتمام بها حيث تلعب شخصية الأخصائي الاجتماعي دوراً هاماً في أدائه لعمله المهني لأن الخدمة الاجتماعية لازالت تتسم بالطابع الفني(المهاري) الذي يعتمد في أدائه علي شخصية الأخصائي الاجتماعي نفسه (عبدالرازق ، ٢٠٠٤ ، ص ٢٦٨٩)

وللأخصائيين الاجتماعيين العديد من الاحتياجات اللازمة لأداء أدوارهم المهنية بالشكل المطلوب، مثلهم في ذلك مثل كل المهنيين في المجالات الأخرى، وتأخذ هذه الاحتياجات أشكال متنوعة منها الاحتياجات الاجتماعية ، السياسية ، الإنسانية ، الاقتصادية ، الخدمية ، التدريبية ، وغيرها وهذا ما أكدته نتائج العديد من الدراسات والبحوث العلمية في العديد من مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية ، والتي يمكن عرضها على النحو التالي:

١- دراسة عبدالعزيز (١٩٩٦) : هدفت إلى تقويم وسائل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات الاجتماعية الريفية بمحافظة الفيوم ، وتوصلت نتائجها إلى ضرورة التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات الاجتماعية من خلال التأكيد على التعليم المستمر عن الأخصائيين الاجتماعيين .

٢- دراسة حبيب (١٩٩٧) : هدفت الدراسة إلى التعرف علي تأثير البرنامج التدريبي علي زيادة كلاً من الأداء المهني والتنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين ونموهم المهني مع محاولة التعرف علي العوامل المؤثرة في أداء الأخصائي لدوره المهني والتوصل إلي برنامج تدريبي مقترح لتدريب الأخصائيين في مجال الدفاع الاجتماعي. وتوصلت الدراسة إلي زيادة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي نتيجة تطبيق البرنامج التدريبي، أيضا نتج عن تطبيق البرنامج التدريبي تنمية معارف ومهارات الأخصائيين الاجتماعيين ، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك بعض العوامل التي تؤثر علي الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي منها عوامل مرتبطة بشخصية الأخصائي وظروفه الاجتماعية كالسن والجنس ونوع المؤهل الحاصل عليه: وتاريخ التخرج ومدة العمل، وعوامل مرتبطة بإعداده المهني مثل تدريبه المهني والميداني والرغبة في العمل بالمهنة. ويدعو الباحث إلي تكوين هيئة علمية أو مركز للتدريب في كل كلية أو معهد للخدمة الاجتماعية تكون مهمته إعداد وتصميم البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين وتنفيذ هذه البرامج في مختلف المجالات .

٣- دراسة جلال (١٩٩٧) : هدفت الدراسة إلى التعرف علي أشكال تقدير سكان المجتمع للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع المحلي، واتجاهات وكم هذا التقدير المجتمعي مع تحديد تأثير بعض المحددات علي هذا التقدير المجتمعي ، وتوصلت الدراسة إلي النتائج الآتية : ضعف التقدير المجتمعي للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع المحلي، وأن أهم العوامل المؤثرة في تكوين تقديرات سكان المجتمع هو مستوي الدخل بالنسبة لأداء الأخصائي الاجتماعي، وهناك أشكال من وسائل التعبير عن التقدير المجتمعي لسكان المجتمع للأداء المهني سواء بالشكر والتقدير الشخصي في الاجتماعات والندوات والمؤتمرات، أو عن طريق القيادات الشعبية والتنفيذية لتكريمهم.

٤- دراسة (Hardness et.al (2000) هدفت الدراسة إلى تحديد معايير الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي ، و أكدت نتائجها علي تعظيم الاهتمام بمعالجة القصور الذي يعترى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ولن يتحقق ذلك إلا من خلال برنامج تدريبي هادف يقوم علي أسس واستراتيجيات الخدمة الاجتماعية الأمر الذي يسهم في تدعيم أداء الأخصائيين في تعاملهم مع أي وحدة.

٥- دراسة (Matthew. Hall & et.al (2000) : هدفت الدراسة إلى تقييم الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملون في مؤسسات علاج الإدمان ، وعلى الرغم من محدودية خبرة التدريب السابقة والحوازر الكبيرة التي تعترض التدريب الحالي ، فقد أبلغ الأخصائيون الاجتماعيون الذين شملهم الاستطلاع في هذه الدراسة عن مستويات أعلى بكثير من المعرفة والمهارة مقارنة بموفري خدمات علاج تعاطي المخدرات الآخرين في ١٠ من أصل ١٢ من مجالات علاج تعاطي المخدرات، و أظهرت نتائجها حاجة الأخصائيين الاجتماعيين إلى التدريب على كيفية التعامل المهني مع المدمنين .

٦- دراسة الفرماوى (٢٠٠١) : هدفت الدراسة إلى متطلبات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وتحديد مستوى الأداء المهني لهم ، وتوصلت نتائجها إلى أن هناك انخفاضاً في مستوى أداء الأخصائي الاجتماعي انعكس على رضاه الوظيفي ومستوى جودة الخدمة التي يؤديها وأرجع هذا إلى مجموعة من العوامل أهمها الإعداد الأكاديمي والتدريب .

٧- دراسة عبدالجليل (٢٠٠٤) : هدفت الدراسة إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لأخصائي العمل مع الجماعات للتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية لدى المسنين ، والتوصل إلى برنامج تدريبي يفيد في زيادة الأداء المهني للأخصائي . و توصلت نتائجها إلى أن أهم هذه الاحتياجات هي : الحاجة إلى التواصل مع الخبراء والمتخصصين للاستفادة من مهاراتهم وخبراتهم ، الحاجة إلى التعرف على الاتجاهات الحديثة في الممارسة المهنية ، والحاجة إلى التدريب المستمر على الأدوار والمهارات والاستراتيجيات والتقنيات المهنية .

٨- دراسة (Raymer (2004) Csikai : هدفت الدراسة إلى تحديد الاحتياجات التعليمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع من يواجهون نهاية الحياة ، تم إجراء مسح شمل (٣٩١) أخصائي اجتماعي في مجال الرعاية الصحية بتقييم المحتوى التعليمي والمهارات اللازمة للكفاءة في الممارسة مع من يواجهون نهاية الحياة ، وخلصت الدراسة

إلى تحديد المحتوى المطلوب ، حيث تضمن : الاحتياجات النفسية والاجتماعية للمرضى والأسر ، والتدخلات النفسية والاجتماعية للتخفيف من وطأة الضيق ، وتأثير الوفاة على ديناميات الأسرة ، تقييم الاحتياجات المعقدة للمرضى ، العائلات ، وتوصيل الاحتياجات النفسية والاجتماعية للمريض ، الأسرة لأفراد الفريق ، وتيسير التواصل الفعال بين الأسرة والفريق ، وتوفير التدخل في الأزمات ، هي المهارات التي يُنظر إليها على أنها ضرورية للكفاءة في ممارسة الرعاية في نهاية العمر و يمكن استخدام نتائج هذه البيانات لتطوير مناهج نموذجية للعناية بالمرضى النهائيين لبرامج التعليم المستمر ولتحديد المحتوى لإدراجه في برامج العمل الاجتماعي.

٩- دراسة قطب (٢٠١١) : هدفت الدراسة إلى تحديد الحاجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين في برامج طب الأسرة والتي تتعلق بالآتي : أدوار الأخصائي في برامج طب الأسرة ، احتياجات المرضى ، حقوق المرضى ، الحاجات المعرفية بالثقافة الصحية ، وتوصلت نتائجها إلى أن أهم الحاجات المعرفية المرتبطة بالأدوار تمثلت في : الحاجة إلى مقترحات المترددين ، الحاجة إلى معرفة كيفية بحث شكاوى المترددين ، الحاجة إلى معرفة كيفية إنشاء ملف عائلي للأسرة ، معرفة لوائح المركز المنظمة للعمل ، الحاجة إلى معرفة إجراء استبيان لتحديد احتياجات المرضى و الحاجة إلى معرفة كيفية تسجيل العمل المهني ، الحاجة إلى معرفة احتياجات و حقوق المرضى والثقافة الصحية .

١٠- دراسة أبوهرجه (٢٠١٢) : هدفت الدراسة إلى تحديد وعى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بارادات التضامن الاجتماعي بالتخطيط الاجتماعي ، وتحديد طبيعة العلاقة بين وعى الأخصائيين الاجتماعيين بالتخطيط الاجتماعي وأدائهم لأدوارهم التخطيطية ، وتوصلت نتائجها إلى أن أهم مؤشرات الأداء المهني لأدوار الأخصائيين الاجتماعيين التخطيطية تتمثل في : المساعدة في تحديد الوسائل المتاحة أو التي يمكن اتاحتها لتنفيذ الخطة ، دراسة النواحي الإدارية المتعلقة بتنفيذ الخطة ومعوقات تنفيذها ، التنسيق بين الوحدات الاجتماعية المسؤولة عن تنفيذ الخطة ، دراسة تكلفة تنفيذ الخطة والعاقد المتوقع منها ، توجيه العملاء إلى مصادر الحصول على الخدمة المطلوبة و المدافعة عن حقوق ومصالح العملاء .

وبتحليل الباحث للدراسات السابقة يتضح:

- ١- قلة الدراسات العلمية التي ترتبط باحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين وعلاقتها بالأداء المهني لهم بمجال التضامن الإجتماعي.
- ٢- يتضح من الدراسات الخاصة بالأداء المهني أن هناك العديد من المتطلبات اللازمة لتحسين الأداء المهني ومنها إشباع الحاجات الضرورية للأخصائيين الاجتماعيين .
- ٣- استفادت الدراسة الراهنة من الدراسات السابقة في تحديد مفهوم ومعايير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين كذلك تحديد أنواع الاحتياجات اللازمة لتحسين الأداء المهني ، كما استفادت أيضاً من الدراسات السابقة في تحديد وصياغة مشكلة الدراسة وتساؤلاتها بالإضافة إلى استفادتها من اعداد أهداف الدراسة وتحليل وتفسير نتائجها .
- وبناء على ما سبق من معطيات نظرية ونتائج بعض الدراسات والبحوث السابقة تتحدد مشكلة الدراسة في الوقوف على العلاقة بين إشباع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعي وتحسين أدائهم المهني و تحديد أكثر احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين تحقيقاً لتحسين أدائهم المهني وصولاً إلى مجموعة من المؤشرات المقترحة لإشباع تلك الاحتياجات بما يساهم في تحسين أدائهم المهني.

ثانياً: أهمية الدراسة :

- ١- أولت وزارة التضامن الإجتماعي الأهمية لتطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المديريات والإدارات والوحدات التابعة للوزارة ، وظهر ذلك بتوقيع البروتوكولات مع العديد من المنظمات الدولية العاملة في مجال الخدمة الإجتماعية والمهتمة بتطوير ممارسة الخدمة الإجتماعية بكل عناصرها والتي من أهمها الأخصائي الإجتماعي .
- ٢- إن الاهتمام بالأخصائي الاجتماعي الذي يمثل ركيزة العمل بمديرية التضامن الإجتماعي والذي تقع على عاتقه العديد من المسؤوليات والأدوار المهنية التي من شأنها إن تحقق المساهمة في الارتقاء بالمنظومة الخدمية للمديرية ، ومن ثم يجب أن تكون إشباع احتياجاته في أولويات وزارة التضامن الإجتماعي.
- ٣- تأتي هذه الدراسة كمحاولة لإلقاء الضوء حول أهم الاحتياجات اللازمة لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين من منظور التخطيط الإجتماعي .

ثالثاً : أهداف الدراسة :

تحدد الدراسة الراهنة في الأهداف التالية :

١- تحديد واقع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بالبحيرة والتي تتحدد في الاحتياجات التالية :

(السياسية - الإجتماعية - الإنسانية - الاقتصادية - الخدمية - المعرفية)

٢- تحديد العلاقة بين إشباع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بالبحيرة وتحسين أدائهم المهني .

٣- تحديد المعوقات التي تحول دون إشباع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بما يحقق تحسين أدائهم المهني .

٤- التوصل إلى مؤشرات تخطيطية تفيد في إشباع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعى بما يحقق تحسين أدائهم المهني .

رابعاً : فروض الدراسة :

تحدد فروض الدراسة الراهنة في الفروض التالية :-

١- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إشباع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى وتحسين أدائهم المهني على الأبعاد التالية :-

(الاحتياجات السياسية - الاحتياجات الاجتماعية - الاحتياجات الإنسانية - الاحتياجات الاقتصادية - الاحتياجات الخدمية - الاحتياجات المعرفية) .

٢-توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى (السن - الحالة الاجتماعية - سنوات الخبرة - المؤهل الدراسي - الحصول على دورات تدريبية) وتحسين أدائهم المهني .

خامساً : مفاهيم الدراسة :

١ - مفهوم الاحتياجات Needs :

عرفها روبرت (1987), Robert, في قاموس الخدمة الاجتماعية الحاجة بأنها : " متطلبات فردية وجسمية ونفسية واقتصادية واجتماعية لازمة لبقاء الإنسان ومساعدته على الإنجاز والشعور بالسعادة". (P.105).

وعرفها السلمي (١٩٨٣) على أنها : مجموع التغييرات والتطورات المطلوب أحداثها في معلومات العاملين ومهاراتهم واتجاهاتهم حتى يتسنى الارتفاع بمستوى أداء العمل المسند إليهم إلى المستوى المأمول. (ص ٣٧٢)

بينما عرفها عبد الوهاب (١٩٩٢) بأنها : مواطن الضعف أو النقص الموجودة أو المتوقعة والتي يمكن أن تكمل عن طريق شمولية الأساس المعرفي والمهاري للأخصائي الاجتماعي ليتمكن تحديد العناصر المختلفة للتدخل في مناطق المشكلات. (ص ١٨)

ويمكن تحديد مفهوم الاحتياجات إجرائيا وفقاً لهذه الدراسة فيما يلي :-

أ- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي إلى إشباع الجوانب السياسية التالية : التصويت في الانتخابات - التسجيل في الجداول الانتخابية - حرية التعبير عن الرأي - الترشح لمناصب النقابة .

ب- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي إلى إشباع الجوانب الاجتماعية التالية : علاقات اجتماعية سليمة - التعاون بين العاملين - توفير خدمات الضمان الإجتماعي - التأمين الاجتماعي .

ج- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي إلى إشباع الجوانب الإنسانية التالية : التمتع بمكانة جيدة بين زملاء - العلاقة الطيبة بين الزملاء - العلاقة الحيدة مع القيادات - تبادل الخبرات - توزيع المسؤوليات بالتساوي بين العاملين .

د- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي إلى إشباع الجوانب الاقتصادية التالية : زيادة الدخل - العدالة في ربط الأجر بالعمل - الحصول على الترقيات - الحصول على مكافآت الأداء .

هـ- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي إلى إشباع النواحي الخدمية التالية : الاشتراك في صندوق العاملين - الحصول على معاش نقابي عند بلوغ السن - الخدمات الصحية - توفير المواصلات .

و- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي إلى إشباع النواحي المعرفية التالية : الحصول على الدورات التدريبية - الحصول على النشرات الدورية - العدالة في توزيع الترشح للدورات التدريبية - توفير مقابل مادي للحصول على الدورات التدريبية .

٢ - مفهوم تقدير الحاجات Need Assessment :

يعرف أبو المعاطي، (١٩٩٣) تقدير الحاجات على أنه: "عملية ترتبط بالتعرف على الحاجات وتحديد أولويات تحديد الحلول اللازمة لإشباعها وهذا يتطلب جمع المعلومات عن الحاجات ووضع أحكام مرتبطة بكل منها". (ص ١٢٠)

بينما يرى جون (1993) ، John أن تقدير الحاجات هو عملية منظمة لجمع وتحليل البيانات كمدخلات لتحديد وتوزيع الحاجات الغير مشبعة والتي يوجد اتفاق على ضرورة إشباعها والتي ترتبط بمستوى القبول العام ، وبذلك تشير التقدير إلى كل من طرق القياس والتكيف وظروف الحاجة ووضع الأولويات بين الحاجات لأنها ليست على درجة واحدة من الأهمية . (P 563)

وتقدير الحاجات يساهم في توفير الخدمات الإنسانية في المستقبل على أساس من التنبؤ بما يحتاجه المجتمع من خدمات وتقدير الحاجات كأساس للتنمية يتطلب :

أ- القيام بدراسة تلك الحاجات وتقدير أولوياتها .

ب- تطبيق الأحكام التي تجعل البيانات التي تم الحصول عليها أساس للتصور التخطيطي وتقدير الحاجات هو محاولة لتحديد ما هو مطلوب لمساعدة الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالبحيرة لكي يصبحوا قادرين على القيام بأدائهم المهني بشكل مقبول في مختلف نواحي حياتهم ولذلك تبرز أهمية قياس الحاجة لدى هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين وتحديد المستوى المطلوب .

ويمكن تحديد مفهوم تقدير الحاجات في هذه الدراسة على النحو التالي :-

أ- تحديد الحاجات المختلفة للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة البحيرة في حاجات (سياسية - اجتماعية - إنسانية - اقتصادية - خدمية - معرفية) .

ب- جمع المعلومات والبيانات حول هذه الحاجات وتحديد الخدمات التي تشبع هذه الحاجات.

ج- التوصل إلى مؤشرات تخطيطية تساهم في إشباع هذه الحاجات .

٣ - مفهوم الأداء المهني Professional Performance :

يعرف المعجم (الوجيز ، ٢٠٠٠) الأداء لغوياً علي أنه : " أدي الشيء قام به وأجزه، والأداء هو العمل، الانجاز، التنفيذ، الفعل الممارس أو الجهد المبذول" (ص ١٠)

ويعرف قاموس (Webster , 1999) الأداء علي أنه : " انجاز أو تنفيذ، اكمال أو إتمام ، العمل ، والانجاز أو التحصيل ". (P .937)

ويعرف (البعلبكي ، ١٩٩٦) قاموس المورد الأداء علي أنه : " تأدية أو قيام العمل أو انجاز أو تنفيذ الطريقة التي تعمل بها ". (ص ٦٧٣)

أما رزق (١٩٨٠) عرفه في موسوعة علم النفس على أنه: " لفظ يطلق للدلالة علي ما أحرزه المرء وحصله أثناء التعلم والتدريب من مهارات أو معلومات". (ص ٤٨)

ويعرف بدوى (١٩٨٥) الأداء المهني علي أنه: " هو القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المطلوب من العامل الكفاء المدرب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء، أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما. ويقصد بمعدل الأداء أي كمية العمل التي ينجزها فرد واحد أو مجموعة من الأفراد خلال زمن معين تحت الظروف الطبيعية للعمل أو مقدار الزمن اللازم لانجاز كمية من العمل. (ص ٣٦٠)

ويعرف زاسترو (2000) , Zastraw الأداء المهني بأنه : " الممارسة المتنوعة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي مع وحدات العمل المهني لتنمية قدراتهم على حل المشكلات التي تواجههم وتلبية احتياجاتهم المختلفة ". (P . 67)

أما مختار وآخرون (١٩٩٠) يعرفون الأداء المهني في الخدمة الاجتماعية: " هو إحدى العمليات المستمرة المرتبطة بممارسة النشاط الاجتماعي والتي تستلزم مراجعة ما تم تحقيقه إلي ما كان مستهدف من جملة هذا النشاط " (ص ١٦٢)

بينما ترى إسماعيل (١٩٩٠) أن الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يعنى : " قدرة الأخصائي الاجتماعي علي القيام بمسؤولياته الوظيفية طبقاً لمدي كفاءته ومدى ملائمة الظروف والعوامل التي تؤثر في البيئة المحيطة به ". (ص ص ٧١-٧٢)

ويشير عويس (٢٠٠٢) إلى مفهوم الأداء المهني من وجهة نظره على أنه قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تنفيذ مهام وتكليفات عملهم المهني بأعلى معدلات وإنجاز وأقل توقيت زمنى معتمدين فى ذلك على ما لديهم من مهارات وما يبذلونه من جهد وظروف عمل مهنية سواء داخل أو خارج المؤسسات وتعلم مستمر من خلال ظروف تدريبية حديثة . (ص ٣٦٢)

وهناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي:

- أ - العوامل الشخصية والاجتماعية للأخصائي الاجتماعي: ومنها السن والجنس والحالة الاجتماعية ونوع المؤهل الحاصل عليه ومدة العمل وتاريخ التخرج والدخل.
- ب - العوامل المهنية: ومنها الإعداد المهني نظرياً والتدريب الميداني وطبيعة المناهج والرغبة في الكلية واتجاهه نحو المهنة.
- ج - العوامل المرتبطة بمجال الممارسة : ومنها التدريب علي المجال قبل العمل وأثناءه، مشكلات العمل ومعوقاته، الرضا الوظيفي عن العمل في مجال العلاقة بالزملاء والرؤساء وطبيعة العملاء.
- د - العوامل المجتمعية: ومنها صورة الخدمة الاجتماعية في المجتمع وفكرة العملاء عن دور الأخصائي الاجتماعي ومدى تعاون المؤسسات الأخرى مع الأخصائي الاجتماعي. (حبيب ، ١٩٩٧ ، ص ص ١٥٩ ، ١٦٠)
- أما (هاشم ، ٢٠٠٥) فيرى أن الأداء المهني هو : " الجهود والأنشطة المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وتمكنه من تنفيذ المهام والتكليفات التي تلقى على عاتقه بأعلى معدلات من إنجاز وأقل توقيت زمني معتمداً في ذلك على ما لديه من معارف ومهارات وخبرات وقيم " . (ص ٥٥٨)
- ويقصد بمفهوم الأداء المهني إجرائياً وفق هذه الدراسة بأنه :
- أ - الاستقبال الجيد للعملاء وتكوين علاقات مهنية .
- ب - التعرف على احتياجات العملاء الفعلية .
- ج - دراسة إمكانية تلبية احتياجات العملاء وفق الخطة الموضوعية .
- د - الإعلان عن الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة .
- هـ - تحديد مواعيد الحصول على الخدمات المقدمة .
- و - تقديم الخدمات للمستفيدين وفق اللوائح في الوقت المناسب .
- ز - التعرف على المعوقات التي تمنع الاستفادة من الخدمة بشكل جيد .
- ح - محاولة التغلب على المعوقات التي تقابل المستفيدين .
- ط - العدالة والكفاية والاستمرارية في تقديم الخدمات للعملاء .
- ي - التقييم المستمر من قبل القيادات للخدمات المقدمة .
- ك - التطوير المستمر في الأداء بما يتناسب واحتياجات العملاء .
- ل - ضمان الاستثمار الأمثل للموارد والإمكانات المادية والبشرية المتاحة .

سادساً : تقدير الحاجات رؤية نظرية تحليلية :

يعتبر تقدير الحاجات في جميع المهن " العملية المثالية " التي تتحكم في طبيعة واتجاه وهدف المخل لحل المشكلة . وتقدير الحاجات السمة المميزة لكل نشاط مهني سواء في مجالات العمل الإجتماعي أو التعليم أو القانون والتي يؤسس عليها العمل المؤسسي المهني ومدخله في فهم الموقف أو الحاجة أو المشكلة المطروحة وعلى أساس ذلك فتقدير الحاجات عملية تستخدمها كل المهن . (York ,P31)

كما أن تقدير الحاجات يعد بمثابة برنامج جديد للحاجة وقيمة لا تزال مطلوبة وهو يحاول الإجابة على تساؤل " هل هناك حاجة على الإطلاق ؟ " على نحو منهجي وبأدلة موثوق بها . (Daned,2002,p250)

وتقدير الحاجات يعنى توظيف مجموعة من التقنيات لتحديد مدى الحاجة لوضع سياسة معينة أو برنامج معين بما في ذلك استخدام التكنولوجيا والمعلومات الأساسية ، ومعرفة المجتمع والمؤشرات الإجتماعية وكذلك القيام بالمسوح الإجتماعية لتقدير حاجات المجتمع (Branch,2003,p61).

ويرتبط تقدير الحاجة بتحليل المشكلة وتقدير آثارها ويختلف تقديرها تبعاً لخصائص كل مجتمع وبيئته وظروفه وثقافته وكذلك الاهتمامات العامة والقيم الإجتماعية السائدة في المجتمع.

ويهدف تقدير الحاجة إلى التخطيط لاتخاذ قرار في تنفيذ وإيجاد وعى اجتماعي لإظهار التفاعل مع المشكلة لمقابلة الحاجات المشروعة لأفراد المجتمع . (Mckilip.1987,p10) وتقدير الحاجة هو محاولة لتحديد ما هو مطلوب لمساعدة السكان على أن يكونوا قادرين على القيام بوظائفهم بشكل مقبول في مختلف نواحي حياتهم وكذلك تبرز لنا أهمية قياس الحاجة لدى الجماعة والمستوي المطلوب من الحزم وأهمية وتحديد السكان ذات الحاجة . (السالموطي،٢٠٠١،ص٦٩)

ويستفاد من كافة المصادر السابقة في تقدير حاجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعي بمحافظة البحيرة على النحو التالي :-

الاستفادة من إحصاء الخدمات والبيانات الموجودة غن الأخصائيين الاجتماعيين وكذلك استخدام الإحصاءات ووضع تصور لسمات الأخصائيين ثم تصنيف الخدمات الموجودة وكذلك الاستفادة من الحصر الوصفي لتحديد كافة الخدمات الموجودة والتي يستفاد منها

الأخصائيين بالمديرية كالخدمات الصحية والاجتماعية والاقتصادية والتعليمية كما يستفاد من المقابلات التي يجريها الباحث مع الأخصائيين الاجتماعيين بالمديرية وكذلك الاستفادة من آراء الخبراء والمسؤولين وكذلك وضع تصور لما هو موجود وما هو غير موجود لتقدير الحاجات المختلفة للأخصائيين الاجتماعيين .

(١) - نماذج تقدير الحاجات :

- أ- نموذج التعارض .
- ب- نموذج التسويق .
- ج- نموذج صنع القرار .
- د- نموذج استعداد المجتمع .
- هـ- نموذج التبادل .

(أ) - نموذج التعارض :

ويعتبر أكثر النماذج صدقاً ويستخدم على مستوى واسع النطاق وهو اتجاه يستخدم بتوسع في تقدير الحاجات ويؤكد هذا النموذج على أسس تستخدم ثلاث خطوات :

- ١ - وضع الهدف وتحديده :

وتبنى هذه المرحلة على توقعات وذلك من خلال إجراء مسح شامل لمجموعة من الخبراء في تقدير وتحليل الحاجات لتحديد الآراء المرغوب الذي يعكس المهارات الضرورية المطلوبة للعمل وكذلك المفيدة ويحصل على هذه التوقعات من خلال أداء الأشخاص المستفيدين والخبراء .

٢ - مقاييس الأداء :

وهي تقدير ما هو موجود والنتيجة الحقيقية هي التي تحدد من خلال الهدف الجماعي فيما يتعلق بالأبعاد المختلفة للحاجات الإضافية لوجود أساليب يمكن استخدامها للحاجة .

٣ - تحديد الاختلافات :

وهو تحديد الفجوات بين ما يجب أن يكون وما هو كائن والشعور بالحاجة يأتي عندما يكون مستوى الأداء أقل من المستوى المطلوب لمقابلة الحاجات وغالباً ما تنظم الحاجات وتحدد حجم الفجوة بين الأداء والفجوات التي تشير إلى الحاجات .

وتبدأ البرامج في المنطقة التي بها أوسع الفجوات في الآراء وذلك من خلال :

أ- استشارة فريق من الخبراء في المجال بعد تقرير الفجوات .

ب- يقرر الفريق أهمية الفجوات التي حددت ويقرر الحاجة المطلوبة .

ج- تحديد أولوية الحاجات .

ونموذج التعارض يفرق بين المشكلات من خلال اختيار الحلول الخاصة بها فالحل

المطروح يحدث بعد اختيار المشكلة لتجنب المعوقات . (Mcklilip.1987,p200)

(ب) - نموذج التسويق :

ويمدنا هذا النموذج بوسائل التخطيط الشامل ليضع المعلومات والقضايا في شكل

أبعد من تحليل الحاجات وهذا يعنى أن العمل الأساسي للمؤسسة هو تقدير الحاجات

والرغبات الخاصة في الأسواق المراد إشباعها من خلال :

١- التصميم

٢- الاتصال

٣- تحديد الأسعار التكلفة

٤- توصيل الخدمات للمستفيدين .

ويرتبط هذا النموذج بالمؤسسة الإجتماعية وحاجات أفرادها . وتحدد خطوات

النموذج فيما يلي :

١- تحديد المستفيدين وهم الذين يحتاجون فعلاً للخدمة ويستطيعون القيام بالتبادل .

٢- اختيار المكان المناسب مفرقاً بين الخدمات التي تقدمها المؤسسة والخدمات التي

تقدمها المؤسسات الأخرى ، بمعنى تحديد نوعية الخدمات الغير موجودة .

٣- تطوير خليط فعال من الخدمات للتسويق باختبار مدى جودة ونوعية الخدمات التي

يستخدمها الجمهور المستفيد بأقصى درجة .

(ج) - نموذج صنع القرار :

هو انتهاج أدوات التحليل العالمية بمعنى تكييف الأدوات مع مشكلات عمل

النماذج وتركيبها وتولييفها في البحث التطبيقي .

خطوات النموذج :

١- تحديد الحاجات .

٢- تفهم لتفاصيل مشكلة اتخاذ القرار وخطواته .

٣- معرفة المقاييس التي أعدت لتحديد الحاجات وهذه القياسات تشمل :

أ- القياسات الخام : وتحول هذه القياسات إلى أدوات في العمل .

ب- تجميع قيم واهتمامات صانعي القرار .

ج- التركيب والتوليف للنموذج : وهي آخر خطوه فهي تعطى قائمة تنظيم

أجزاء وعناصر الحاجة وهذه القائمة تعطى معلومات عن النسب بين

الحاجات وأولوياتها طبقاً لهذه النسب . (Mcklilip,1987 ,pp 20-22)

(د) - نموذج استعداد المجتمع :

يجب أن ينسق التخطيط وأن يفوق تطوير الخدمات الموجودة ويجب أ، يكون

هناك تقدير للحاجات قبل أن تقدم البرامج خدماتها وبفترة طويلة لتحديد ما إذا كان هناك

احتياج للبرنامج أولاً وأولى هذه الخطوات عند التخطيط لأى برنامج يكون تقدير الحاجات

هو الأساس للتخطيط ولهذا النموذج عدة مستويات :

١- الإدراك ، وفيها يطرح قيادات المجتمع المشكلة .

٢- الرفض ، وفيه يلاحظ قادة المجتمع وجود لبعض المشكلات ولكن يكاد لا يوجد

اعتراف بتلك المشكلات على المستوى المحلى .

٣- الإدراك المهم ، وفي هذا الجزء يشعر قادة المجتمع أن هناك مشكلات ومتاحة للحل

من قبل سكان المجتمع ولا يحث القادة للتصدى لهذه المشكلات .

٤- ما قبل التخطيط ، وفي هذه المرحلة يوجد اعتراف من جانب بعض القادة أن هناك

مشكلات وأنه يجب التصدي لتلك المشكلات على الرغم من وضوح السياسات إلا أنه

يوجد تخطيط حقيقي للأحداث حتى يمكن وضوح المشكلة والتخطيط لحلها من خلال

البرامج والأنشطة . (Rays,2001,pp70-71)

(هـ) - نموذج التبادل :

ويري هذا النموذج أن كل الناس خبراء في مشكلاتهم الشخصية مع التأكيد على تبادل

المعلومات ويستمتع الأخصائي الإجتماعي إلى ما يقوله الناس ويجمع منهم المعلومات

ويستفسر منهم على ما لا يعلمه ومع ذلك يسعى إلى معرفة المصادر والإمكانات الداخلية

لديهم ويعمل على مساعدة طالبي الخدمة . (Charlstine,p65)

ومن العرض السابق للنماذج فانه يمكن الاستفادة من كافة النماذج لتقدير حاجات

الأخصائيين الاجتماعيين بديرية التضامن الاجتماعى بالحيرة كآلية لتحسين مستوى

أدائهم ويتم ذلك من خلال :

- ١- الاستفادة من كافة النماذج التي عرضت مسبقاً .
- ٢- القيام بهذه الدراسة لتقدير الاحتياجات التي تمكن الأخصائيين من الأداء بشكل أكثر فاعلية .
- ٣- تحديد الخدمات الغير موجودة والتي تسبب حاجات غير مشبعة عند الأخصائيين الاجتماعيين .
- ٤- تحديد التعارض والاختلاف بين ما هو موجود وما هو غير موجود كما في نموذج التعارض وتحديد الفجوات بين ما يجب أن يكون وما هو كائن بالفعل فالتشعور بالحاجة مقدمة لمستوى أداء أقل من المستوى المطلوب .
- ٥- تحديد القيادات الذين لهم تأثير على إشباع هذه الحاجات ومحاولة تلبية الرغبات المختلفة للأخصائيين الاجتماعيين .
- ٦- تحديد المؤسسات التي تقدم خدمات تساعد على إشباع الأخصائيين الاجتماعيين ويمكن التعاون معا لتحقيق ذلك .
- ٧- تصميم آراء قياس تتضمن أسئلة لتقدير الحاجات المختلفة للأخصائيين الاجتماعيين .
- ٨- تصنيف هذه الحاجات إلى فئات " الحاجات الاقتصادية ، الاجتماعية ، الثقافية و الصحية " .
- ٩- تصميم استمارة للمسؤولين عن إشباع حاجات الأخصائيين الاجتماعيين وتحديد آرائهم وخبراتهم .
- ١٠- تحديد العقبات التي تحول دون إشباع هذه الحاجات وعدم حصول الأخصائيين الاجتماعيين عليها .
- ١١- وضع تصور نهائي يضمن تقدير الحاجات المختلفة للأخصائيين الاجتماعيين وكيفية إشباعها من وجهة نظر الباحث .

(٢) - خطوات تقدير الحاجات :

- تتضمن عملية تقدير الحاجات عدة خطوات هي :-
- أ- تحديد المستفيدين والمحتاجين لتلك الحاجات .
- ب- وصف الفئة المستهدفة والذي تتقدم له الخدمة التي تشبع حاجاته .
- ج- تحديد الحاجات ووضع بدائل ممكنة لإشباعها .

د- تنفيذ البديل الأمثل الذي يمكن الاتفاق عليه لإشباع الحاجة
(Mckllilip,1987,pp7-9).

ويتطلب ذلك خطوتان لا يمكن الاستغناء عنهما لتحقيق الهدف :-

أ- القيام بدراسة تلك الحاجات وتقدير أولوياتها .

ب- توظيف البيانات التي تم الحصول عليها كأساس للبرنامج التخطيطي
وخدمات التنمية مع مراعاة المصادر التي يمكن الاستفادة منها في تحديد
أولوية الحاجات ومستوى برنامج التنمية الذي يحاول إشباعها
(Cox&et,all,p71).

ومن مبادئ تقدير الحاجات :

أ- مشاركة المتأثرين تعد مبدأ أساسي لتقدير الحاجات ليس لأن المشاركة تعد
قيمة أساسية ولكن لأن هؤلاء المتأثرين يقدموا معلومات تفيد في تقدير
الحاجة .

ب- يجب استخدام طرق متعددة لتقدير حاجات الفئة المستهدفة .

ج- ضرورة التوازن بين العناصر الأساسية الفنية بتقدير الحاجات .

د- إحداث أكبر قدر من التوازن بين متطلبات التقدير والتطبيق .

كما تتحدد أدوار القائمين بعملية تقدير الحاجة في الآتي :- (Vornicacou,p387)

أ- التعرف على الفئة المستهدفة بتقدير حاجاتها بدقة .

ب- معونة صانعي القرار لتحقيق الأهداف من أجل توفير الخدمات التي
يحتاجها المستفيدين .

ج- معونة الباحثين والأخصائيين في وضع حكم قيمي يساعد على تحقيق
أهداف التنمية .

(٣)- مداخل تقدير الحاجات :

توجد ثلاث مداخل لتقدير الحاجات هي :-

أ- مدخل الشخص المبحوث .

ب- مدخل الساحة العامة .

ج- مدخل العملاء .

وسنعرض مدخل الشخص المبحوث باعتباره من أفضل المداخل التي يمكن عن طريقها تقدير احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالبحيرة .

مدخل الشخص المبحوث :

هو نشاط مبني على معلومات موثوق بها يتم الحصول عليها من هؤلاء الأشخاص المبحوثين في وضع يسمح لهم بمعرفة حاجاتهم وهؤلاء المبحوثين هم :- (Roger.E,1989,p40)

أ- الموظفون الرسميون في القطاع العام .

ب- الإداريون أو الحكوميون التنفيذيون .

ج- واضعي البرامج في منظمات الرعاية بالمجتمع .

د- متعهدي تقديم الخدمات في كل من القطاع العام والخاص .

وهناك أنشطة يجب توافرها في هذا المدخل :- (السقا و سويدان ، ٢٠٠٤ ، ص ١٧٤)

أ- وصف أهداف الدراسة والتحديد الإجرائي للمفاهيم .

ب- تحديد الأشخاص المبحوثين وأماكن تواجدهم وطرق الاتصال بهم ويتم اختيار

الخدمات عند تقديم خدمات الرعاية أو عند الشروع في إشباع الاحتياجات .

ج- اعداد دليل مقابلة يجب أن يعكس أهداف الدراسة وتصميم لجميع المعلومات بحيث

يجيب على الأسئلة الخاصة بالحاجات والخدمة المقدمة .

د- اعداد قائمة الحاجات الأساسية والخدمات المقدمة التي حصل عليها الباحث باستخدام

أدوات جمع البيانات مع المبحوثين .

هـ- يتم تخطيط الخدمات من خلال استخدام وسائل أدوات جمع البيانات مع المبحوثين .

سابعاً : الإجراءات المنهجية للدراسة :

١- نوع الدراسة :

انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع أهدافها تم تحديد نوع الدراسة وهي (دراسة وصفية تحليلية) حيث تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة من خلال جمع البيانات عنها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلي النتائج وإمكانية تعميمها ، وبناءً علي ذلك فالدراسة الحالية تستهدف وصف وتحليل العلاقة بين إشباع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين وتحسين الأداء المهني لهم.

٢- المنهج المستخدم :

اتساقاً مع نوع الدراسة اعتمدت الدراسة الراهنة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة ، وقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يمكن التوصل من خلال استخدامه إلي نتائج أكثر صدقاً حيث يمكن استخدام أدوات تعطي نتائج أكثر صدقاً عن الجوانب التي تتضمنها مشكلة الدراسة .

٣- مجالات الدراسة :

أ-المجال المكاني : مديرية التضامن الإجتماعية بالبحيرة - إدارة التضامن الإجتماعى بمدينة دمنهور والوحدات التابعة لها (وحدة صلاح الدين ، وحدة أبو الريش وسكنيدة ، وحدة أبو عبدالله)

ب- المجال البشرى : عينة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الإجتماعى بالبحيرة يبلغ عدد (٣٩) مفردة .

حجم العينة وشروط اختيارها:

عينة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الإجتماعى بالبحيرة والذين يبلغ عددهم الإجمالي (٤٣٧) أخصائى اجتماعي وقد روعي فى اختيار العينة مجموعة من الشروط تمثلت فى الآتى :-

- مدة العمل لا تقل عن عشر سنوات ، حت يكون من ذوى الخبرات المهنية .
- أن يتمثل المؤهل الدراسى الذى حصل عليه فى (دبلوم خدمة اجتماعية متوسط أو بكالوريوس الخدمة الاجتماعية أو ليسانس آداب اجتماع أو الحاصلين على دراسات عليا فى الخدمة الإجتماعية)

وبعد تطبيق شروط العينة أصبح من تنطبق عليهم الشروط (٣٩٣) أخصائى اجتماعي بمديرية التضامن الاجتماعي بالبحيرة وأدارتها بالمراكز الإدارية والمتمثلة فى المراكز التالية (دمنهور ، كفر الدوار، أبوحمص، أبوالمطامير ، حوش عيسى ، المحمودية، رشيد، إدكو، الرحمانية، شبراخيت ، ايتاي البارود، الدلنجات، كوم حمادة، مركز بدر، النوبارية، وادى النطرون) ، وقد تم اختيار إدارة التضامن الإجتماعى بدمنهور وذلك لأن بها أكبر عدد من الأخصائيين الاجتماعيين وعدد (٤١) وأقل عدد من الوحدات الإجتماعية وهى (٣) وحدات هى صلاح الدين، أبو الريش وسكنيدة ، وأبو عبدالله ، هذا وقد تعذر على الباحث مقابلة عدد (٢) من الأخصائيين ليصبح إجمالى عدد العينة (٣٩) أخصائى إجتماعى

ج- استغرقت فترة جمع البيانات المدة من ١٥/١٠ إلى ٣٠/١١/٢٠١٩.

٤- أدوات جمع البيانات:

(أ) - استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين : حول احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين وارتباطها بتحسين الأداء المهني ، وقد أمكن تحديدها في الجوانب الآتية :

- ١- الجانب السياسي .
- ٢- الجانب الاجتماعي .
- ٣- الجانب الإنساني .
- ٤- الجانب الاقتصادي .
- ٥- الجانب الخدمي .
- ٦- الجانب المعرفي .

تم صياغة العبارات الدالة على كل متغير من المتغيرات الستة مع بعض الأسئلة المرتبطة بالبيانات الأولية وللإجابة على الاستبيان وضعت العبارات على تدرج ثلاثي (نعم - إلى حد ما - لا) وطلب من المبحوث موافقته على أحد الاستجابات الثلاث وتم تحويل تلك الاستجابات إلى درجات (٣-٢-١) على الترتيب للعبارات الموجبة والعكس للعبارات السالبة .

وقد تم تحديد درجة ومستوى إشباع الاحتياجات كما يلي :-

- أ- إشباع ضعيف (الوسط الحسابي أقل من ١.٦٧ درجة) .
- ب- إشباع متوسط (الوسط الحسابي يتراوح بين ١.٦٧ إلى أقل من ٢.٣٤ درجة) .
- ج- إشباع قوى (الوسط الحسابي يتراوح بين ٢.٣٤ إلى ٣ درجات) .

وقد تم اختبار صدق وثبات الأداة كما يلي :-

• صدق الأداة :

اعتمد الباحث على الصدق الظاهري حيث تم عرض الاستبيان على (٨) من أعضاء هيئة التدريس (بالمعهد العالی للخدمة الاجتماعية بدمهور - كلية الآداب جامعة دمهور) وبناء على ذلك تم تعديل صياغة بعض العبارات وإضافة وحذف بعضها ، وقد اعتمد الباحث في ذلك على نسبة اتفاق لا تقل عن ٨٠% .

• ثبات الأداة :

تم التأكد من ثبات الأداة باستخدام طريقة إعادة الاختبار على عينة من العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالبحيرة ليسوا من عينة الدراسة حيث تتشابه الخصائص الاجتماعية والثقافية و الديموغرافية مع عينة الدراسة ، وقد بلغ حجمها (١٥) مفردة وتم التطبيق الأول والثاني بفواصل زمني (١٥) يوم ، وقد تم حساب الثبات لكل عبارة على حدة باستخدام معامل ارتباط بيرسون ، وفي ضوء ذلك تم حذف (٤) عبارات انخفض معامل ثباتها عن (٠.٧٠) وقد تراوحت معاملات الثبات بين (٠.٧٦ إلى ٠.٩٤) ، وهي معاملات دالة احصائية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها وفي ضوء ذلك فإنه يمكن القول بأن الاستبيان على درجة عالية من الصدق والثبات ويمكن الاعتماد على نتائجه بدرجة ثقة تصل إلى (٩٩%) .

المعوقات التي واجهت الباحث أثناء إجراء الدراسة :

- ١- كانت هناك صعوبات في مقابلة الأخصائيين الاجتماعيين حيث أن بعضهم كان يقوم بأداء مهام من خلال خط السير خارج مقر العمل .
- ٢- بعض العبارات لم أجد لها استجابات مما اضطرني لمقابلة صاحب الاستمارة مرة أخرى لاستكمال البيانات .
- ٣- تحديد حجم العينة استغرق وقت طويل نظراً للشروط الواجب توافرها في مفردات العينة .
- ٤- إقناع الأخصائيين الاجتماعيين بإجراء الدراسة لعدم قناعتهم بأن نتائج الدراسة تحقق لهم بعض الفوائد ورضاهم بالأمر الواقع .

ثامناً: نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:

(١) - وصف عينة الدراسة:

أ- أن غالبية عينة الدراسة من الذكور بنسبة (٥٥.٩%) بينما نسبة الإناث بلغت (٤٤.١%).

ب- أن متوسط سن عينة الدراسة (س-) = (٤٢) سنة بانحراف معياري (١.٧٤) .

ج- أن عينة الدراسة يتوزعون على المؤهل الدراسي فنجد أن غالبيتهم من الحاصلين على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية بنسبة (٥٦.٧%) ، بينما الحاصلين على ليسانس آداب قسم

علم اجتماع بلغت نسبتهم (٢٢.١%) ، وأخيراً الحاصلين على دبلوم الخدمة الاجتماعية المتوسط بنسبة (٢١.٢%) .

د- أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة من المتزوجين بنسبة (٨٩.٧٥%) ، ونسبة (٢.٥٦%) ممن لم يسبق له الزواج ، ونسبة (٧.٦٩%) من الأرمال .

هـ- أن غالبيتهم ممن قضاوا في العمل بمديرية التضامن الإجتماعى مدة أكثر من ١٠ سنوات بنسبة (٦٤.٢%) ثم الذين قضاوا مدة أكثر من ٢٠ سنة بنسبة (٢٦.١%) ، بينما الذين قضاوا مدة أقل من ١٠ سنوات بلغت (٩.٧%).

(٢)- النتائج المتعلقة بأبعاد إشباع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لاستجاباتهم :

جدول رقم (١) يوضح البُعد الخاص بالجانب السياسى لعينة الدراسة ن = ٣٩

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى الإشباع	تقييم	
		نعم	الى حد ما	لا					
١	تتقدم للحصول على الترقية بحرية	١٠	١٥	١٤	٧٤	١.٨٩	متوسط	٨	
٢	تتمكن من الترشح فى النقابة بحرية	١٥	٨	١٦	٧٧	١.٩٧	متوسط	٥	
٣	لديك فرصة لشغل منصب قيادي	٧	١٣	١٩	٦٦	١.٦٩	متوسط	١٢	
٤	من الممكن أن تكون مدير للمؤسسة	١٢	١٣	١٤	٧٦	١.٩٤	متوسط	٦	
٥	قادر على التعبير عن رأيك بحرية	١٧	١٤	٨	٨٧	٢.٢٣	متوسط	٣	
٦	تعترض على أسلوب العمل دون عقاب	١١	١١	١٧	٧٢	١.٨٤	متوسط	١١	
٧	تعترض فى حالة عدم تحقيق الرضا الوظيفى	١٧	١٢	١٠	٨٥	٢.١٧	متوسط	٤	
٨	يسمك المدير حين تعترض على خطة العمل	٧	٨	٢٤	٦١	١.٥٦	ضعيف	١٣	
٩	تشارك فى وضع الخطة بالمؤسسة	٦	٦	٢٧	٥٧	١.٤٦	ضعيف	١٥	
١٠	تناقش رئيسك فى الأوامر الغير منطقية	١٣	٩	١٧	٧٤	١.٨٩	متوسط	٨	
١١	المؤسسة تسهل لك الإدلاء بصوتك فى الانتخابات	٢٠	١٢	٧	٩١	٢.٣٣	متوسط	١	
١٢	المؤسسة تحرص على تسجيلك فى جداول الانتخابات	١٧	١٦	٦	٨٩	٢.٢٨	متوسط	٢	
١٣	تمارس حقك السياسى بحرية كاملة	١٢	٩	١٨	٧٢	١.٨٤	متوسط	١٠	
١٤	المؤسسة تسمح لك بالانضمام لحزب سياسى	١٢	١٢	١٥	٧٥	١.٩٢	متوسط	٧	
١٥	تسعى المؤسسة لزيادة وعيك السياسى	٨	٧	٢١	٥٩	١.٥١	ضعيف	١٤	
		١٨٤	١٦٥	٢٣٣	١١١٥	١.٨٥	متوسط		
		القوة النسبية					%		
		٢٠٨٥ ÷ ١١١٥ = ٥٣%							

يتضح من الجدول السابق أنه : بحساب المتوسط المرجح وترتيب العبارات الدالة على الجانب السياسى وبحساب القوة النسبية لهذا البُعد وجد أنها تساوى (٥٣%) لدى عينة الدراسة وأن مستوى الإشباع بالنسبة لهذا البعد جاء متوسط ، حيث أنه لم تأتى أى عبارة بدرجة قوية والعبارات التى جاءت بدرجة متوسطة كانت بالترتيب كالتالى :-

المؤسسة تسهل لك الإداء بصوتك في الانتخابات ، المؤسسة تحرص على تسجيلك في جداول الانتخابات ، قادر على التعبير عن رأيك بحرية ، تعترض في حالة عدم تحقيق الرضا الوظيفي ، تتمكن من الترشح في النقابة بحرية.

وقد يرجع ذلك إلى رغبة المؤسسة في إداء الأخصائيين الاجتماعيين بأصواتهم حرصاً منها على المشاركة السياسية وتحسين صورة المؤسسة وتدريب وتعويد العاملين على أهمية المشاركة السياسية وإيماننا منها بأهمية المشاركة وهذا لا يتأتى إلا من خلال الحرص على التسجيل في جداول الانتخابات كبدائية قانونية لعملية المشاركة وهذا يعطي الحرية للأخصائيين في التعبير عن رأيهم بحرية في كل الانتخابات في ظل المناخ الديمقراطي الذي تعيش فيه مصر حالياً بكافة مؤسساتها.

جدول رقم (٢) يوضح البُعد الخاص بالجانب الاجتماعي لعينة الدراسة ن = ٣٩

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى الإشباع	رقم
		نعم	الى حد ما	لا				
١	مطمئن على الدخل الشهري لأسرتك	١٠	١٥	١٤	٧٤	١.٨٩	متوسط	٩
٢	مطمئن على أسرتك بعد بلوغك المعاش	٨	٧	٢٤	٦٢	١.٥٨	ضعيف	١٢
٣	تشعر بالراحة لأن دخلك الشهري ثابت	٢	٥	٣٢	٤٨	١.٢٣	ضعيف	١٣
٤	الدخل الضعيف يشعرك بعدم الاستقرار	٣٥	٤	-	٤٣	١.٠١	ضعيف	١٤
٥	تشعر بالامتنان وأنت بين الزملاء	١٥	١٥	٩	٨٤	٢.١٥	متوسط	٣
٦	مطمئن على حياتك لتوفر الرعاية الصحية	٨	١٢	١٩	٦٧	١.٧١	متوسط	١١
٧	مطمئن على العهدة الخاصة بك في المؤسسة	١١	١١	١٧	٧٢	١.٨٤	متوسط	١٠
٨	عناصر الأمان متوفرة أثناء العمل	٨	٢٢	٩	٧٧	١.٩٧	متوسط	٧
٩	زملاؤك يشاركون في تحمل المسؤولية	١٥	١٥	٩	٨٤	٢.١٥	متوسط	٣
١٠	مكانة المدير تجعلك مطمئن في حالة خطأك	١٠	١٧	١٢	٧٦	١.٩٤	متوسط	٨
١١	المدير يتحمل المسؤولية مع كل العاملين	١٧	١٨	٤	٩١	٢.٣٣	متوسط	١
١٢	المدير يساند الجميع في الظروف الصعبة	١٥	١٢	١٢	٨١	٢.٠٧	متوسط	٥
١٣	تتلقى الدعم من الزملاء عند الحاجة	١٧	١٣	٩	٨٦	٢.٢٠	متوسط	٢
١٤	التشريعات تجعلك مطمئن في عملك	١٢	١٦	١١	٧٩	٢.٠٢	متوسط	٦
	البعد ككل	١٨٣	١٨٢	١٨١	١٠٢٤	١.٦٢	ضعيف	
	القوة النسبية	%						

١٠٢٤ ÷ ٢٠٦ = ٤٩%

يتضح من الجدول السابق أنه : بحساب المتوسط المرجح وترتيب العبارات الدالة على الجانب الاجتماعي وبحساب القوة النسبية لهذا البُعد وجد أنها تساوى (٤٧%) لدى عينة الدراسة وأن مستوى الإشباع في هذا البعد ضعيف ، حيث لم تأتى أى عبارة بدرجة قوية ، والعبارات التي جاءت بدرجة متوسطة كانت بالترتيب كالتالي :

المدير يتحمل المسؤولية مع كل العاملين ، تلقى الدعم من الزملاء عند الحاجة ، الشعور بالاطمئنان وأنت بين الزملاء ، الزملاء يتشاركون في تحمل المسؤولية .
وقد يرجع ذلك إلى إدراك المديرين بمسئولياتهم العليا عن المؤسسة بشكل عام وعن كل العاملين بشكل خاص وهذا شكل من أشكال المشاركة في تحمل أعباء العمل المؤسسي وإدراكا من المدير لمسئوليته ورغبة منه في تحسين مستوى الأداء في المؤسسة أضف إلى ذلك أن تدعيم الزملاء لبعضهم البعض يعكس مدى التفاهم بين الأخصائيين وقدرة الإدارة على تسيير الأعمال وكذلك توجيهات الإدارة بالتعاون بين الأخصائيين على المستوى الأفقي وتشجيع روح العمل الفريقى ، وهذا يعطى نوع من الاطمئنان بين العاملين ويدفعهم للأداء حيث أن المسؤولية مشتركة والعمل يشعر بالمساندة من الزملاء .

جدول رقم (٣) يوضح البُعد الخاص بالجانب الإنساني لعينة الدراسة ن = ٣٩

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى الإشباع	رتبة
		نعم	الى حد ما	لا				
١	علاقة المدير بك علاقة طيبة	٩	١٥	١٥	٧٢	١.٨٤	متوسط	٩
٢	المدير يطمئن على أحوالك المعيشية	٥	٧	٢٧	٥٦	١.٤٣	ضعيف	١٦
٣	المدير يسأل عنك في حالة مرضك	٨	١٢	١٩	٦٧	١.٧١	متوسط	١١
٤	المدير يشاركك في كل مناسباتك	٧	١٣	١٩	٦٦	١.٦٩	متوسط	١٢
٥	علاقتك مع زملائك طيبة	٢٥	١٠	٤	٩٩	٢.٥٣	قوى	٣
٦	علاقات العمل على المستوى الراسي طيبة	١١	١١	١٤	٦٩	١.٩١	متوسط	٧
٧	تجد تقدير من المستفيد على أداءك الجيد	١٢	١٥	١٢	٦٨	١.٧٤	متوسط	١٠
٨	تحصل على دعم معنوي من المدير	٥	١٠	٢٤	٥٩	١.٥١	ضعيف	١٤
٩	الرئيس يطمئن على العدالة في توزيع العمل	٧	٨	٢٤	٦١	١.٥٦	ضعيف	١٣
١٠	تتلقى الأوامر من القيادات بلطف	١٣	١٢	١٤	٧٧	١.٩٧	متوسط	٤
١١	القيادات تعاملك بتعالي شديد	٧	٦	٢٦	٥٩	١.٥١	ضعيف	١٤
١٢	العمل المؤسسي يدار بروح الفريق	٩	١٢	١٨	٦٩	١.٩١	متوسط	٧
١٣	أغلب العمل ملقى على عاتقك	١٢	١٥	١٥	٧٥	١.٩٢	متوسط	٦
١٤	تشعر بمكانة جيدة بين زملائك في العمل	٢٥	١٤	-	١٠٣	٢.٦٤	قوى	٢
١٥	تتبادل الخبرات مع الزملاء بسهولة	١٢	١٤	١٣	٧٧	١.٩٧	متوسط	٤
١٦	يجاملك الزملاء في المناسبات الأسرية	٢٩	١٠	-	١٠٧	٢.٧٤	قوى	١
البُعد ككل		١٩٦	١٨١	٢٦٨	١٢١٨	٢.١٢	متوسط	
القوة النسبية		٣.٠١٢ ÷ ١٢١٨ = ٤١%						

يتضح من الجدول السابق أنه : بحساب المتوسط الحسابي المرجح وترتيب العبارات الدالة على الجانب الإنساني وجد أن القوة النسبية لهذا البعد (٤١%) وجاء مستوى الإشباع بدرجة متوسطة لدى عينة الدراسة والعبارات التي جاءت بدرجة قوية كانت بالترتيب التالي : الزملاء يجاملوك في المناسبات الأسرية ، تشعر بمكانة جيدة بين زملائك في العمل ، علاقتك مع زملائك طيبة .

وقد يرجع ذلك إلى ارتفاع مستوى العلاقات الإنسانية بين الزملاء مما يدفعهم لمشاركة بعضهم البعض في المناسبات الأسرية لاسيما أن بقاء الموظف في موقعه لسنوات طويلة يخلق

نوع من الجو الأسري مع الآخرين ، هذا بالإضافة إلى إدراك الأخصائي للدور الذي يؤديه وبالذات الدور الموصوف يجعله في علاقات طيبة مع زملائه وكذلك توجيهات الإدارة وأسلوب المحاسبة في حالة الخطأ تحافظ على العلاقات الطيبة أضف إلى ذلك أن مراعاة البعد الإنساني في المعاملات يجعل الأخصائي يشعر بمكانته بين زملائه في ظل الحفاظ على قبول الآخر والاهتمام بالمواطنة وتطبيق أبعادها المتعارف عليها.

جدول رقم (٤) يوضح البُعد الخاص بالجانب الاقتصادي لعينة الدراسة ن = ٣٩

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى الإشباع	رتبة
		نعم	ما الى حد ما	لا				
١	تحصل على مرتب يكفي احتياجاتك	٢	٧	٣٠	١.٢٨	ضعيف	١٥	
٢	تحصل على مكافآت تتناسب مع جهدك	٤	٩	٢٦	١.٤٣	ضعيف	١١	
٣	تحرص المؤسسة على ترفيتك في ميعادك	١٠	١٠	١٩	١.٧٦	متوسط	٨	
٤	تقدم المؤسسات خدمات عينية في المناسبات	٠	٠	٣٩	١	ضعيف	١٦	
٥	مرتبك يتناسب مع اداءك الوظيفي	٥	٥	٢٩	١.٣٨	ضعيف	١٢	
٦	يتم توزيع المكافآت بعدالة	٦	٧	٢٦	١.٤٨	ضعيف	١٠	
٧	تبحث عن فرص عمل إضافية لزيادة دخلك	٢٥	١٠	٤	٢.٥٣	قوى	١	
٨	العمل الخارجي يؤثر على عملك في المؤسسة	٧	٨	٢٤	١.٥٦	ضعيف	٩	
٩	تحصل على مكافأة مجزية لعملك الإضافي	٥	٤	٣٠	١.٣٥	ضعيف	١٣	
١٠	ترغب في زيادة وقت العمل بالمؤسسة ليزيد دخلك	٣	٦	٣٠	١.٣٠	ضعيف	١٤	
١١	زملائك في مؤسسات أخرى أعلى دخل منك	٢٠	١٥	٤	٢.٤١	قوى	٢	
١٢	تشعر بالمعاناة الأسرية لضعف دخلك	١٨	١٧	٤	٢.٣٥	قوى	٣	
١٣	تؤدى اداء ضعيف لقله مرتبك	٧	٨	٢٤	١.٥٦	ضعيف	٩م	
١٤	تشعر بعدم الأطمئنان على أسرته لضعف دخلك	١٥	٢٢	٢	٢.٣٣	متوسط	٤	
١٥	قادر على إشباع احتياجات أولادك	٧	١٠	٢٢	١.٦١	ضعيف	٧	
١٦	لديك ولاء وانتماء للمؤسسة التي تعمل فيها	١٣	١٤	١٢	٢.٠٢	متوسط	٥	
١٧	تضحى من أجل تقدم المؤسسة	١٢	١٣	١٤	١.٩٤	متوسط	٦	
البُعد ككل		١٥٢	١٥٧	٣١٥	١.٠٨٥	متوسط		
القوة النسبية		$0.52 = 315 \div 2.078$						

يتضح من الجدول السابق أنه : بحساب المتوسط الحسابي المرجح وترتيب العبارات الدالة على الجانب الاقتصادي وبحساب القوة النسبية للبعد بلغت قيمتها (٥٢%) ، وجاءت درجة الإشباع للبعد بدرجة متوسطة ، وأن العبارات التي جاءت بدرجة قوية كانت بالترتيب كالتالي : البحث عن فرص عمل إضافية لزيادة الدخل ، الزملاء في مؤسسات أخرى أعلى دخل منى ، الشعور بالمعاناة الأسرية لضعف الدخل .

وقد يرجع ذلك إلى ارتفاع التكاليف الحياتية وتنوعها في مقابل الدخل الذي لا يشبع كل احتياجات الأخصائي وهذا يجعل الأخصائي في معاناة مستمرة لاسيما أن المؤسسة ليس لها مصادر دخل إضافية تزيد من دخل الأخصائي وهذا يدفعه للبحث عن عمل إضافي لزيادة دخله حتى يتمكن من القيام بالأعباء الأسرية الملقاة على عاتقه مع الأخذ في الاعتبار عدم إدراك أفراد الأسرة للظروف التي يمر بها عائل الأسرة وعدم القدرة على

توظيف الإمكانات المتاحة لديهم والصرف في حدود إمكانياتهم ومن الطبيعي أن يكون دخل العاملين في المؤسسات الإنتاجية أعلى من المؤسسات الخدمية التي يدخل ضمنها مديرية التضامن الإجتماعي .

جدول رقم (٥) يوضح البُعد الخاص بالجانب الخدمي لعينة الدراسة ن = ٣٩

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى الإشباع	رتبة
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	تحرص المؤسسة على علاجك من مرضك	٢٠	١٥	٤	٩٤	٢.٤١	متوسط	٤
٢	المؤسسة متعاونة مع مستشفى متميزة	٠	٠	٣٩	٣٩	١	ضعيف	١٣
٣	تعالج من خلال التأمين الصحي	٢٥	١٠	٤	٩٩	٢.٥٣	قوى	٣
٤	تعالج نفسك على نفقتك الخاصة	٤	١٠	٢٥	٥٧	١.٤٦	ضعيف	٨
٥	علاج التأمين الصحي مناسب	١٠	١٥	١٤	٧٤	١.٨٩	متوسط	٦
٦	تشتري علاجك من الصيدليات الخاصة	١٥	١٠	١٤	٧٩	٢.٠٢	متوسط	١٢
٧	المؤسسة تنظم رحلات صيفية مدعمة	١٠	٠	٢٩	٥٩	١.٥١	ضعيف	٧
٨	أديت فريضة الحج والعمرة بسعر مخفض	٥	٧	٢٧	٥٦	١.٤٣	ضعيف	٩
٩	تقدم المؤسسة الدعم في مناسبات عديدة	٣	٤	٣٢	٤٩	١.٢٥	ضعيف	١٠
١٠	حصلت على وحدة سكنية من النقابة	٢	٠	٣٧	٤٣	١.١٠	ضعيف	١١
١١	للمؤسسة صندوق خاص للعاملين	٣٠	٩	٠	١٠٨	٢.٧٩	قوى	١
١٢	تحصل على معاش خاص من النقابة	٢٥	١٤	٠	١٠٣	٢.٦٤	قوى	٢
١٣	تحصل على مكافأة مناسبة عند المعاش	١٥	١٥	٩	٨٤	٢.١٥	متوسط	٥
البُعد ككل		١٦٤	١٠٩	٢٣٤	٩٤٤	٢.٣٢	متوسط	
القوة النسبية		% ٤٦ = ٢٠٤٢ ÷ ٩٤٤						

يتضح من الجدول السابق أنه : أنه بحساب المتوسط الحسابي المرجح وترتيب العبارات الدالة على الجانب الخدمي وبحساب القوة النسبية لهذا البعد وجد أنها تساوي (٤٦%) ، وأن درجة الإشباع للبعد الخدمي جاءت بدرجة متوسطة لدى عينة الدراسة وأن العبارات التي جاءت بدرجة قوية كانت بالترتيب التالي : للمؤسسة صندوق خاص للعاملين ، يحصل الأخصائي على معاش خاص من النقابة ، و يعالج من خلال التأمين الصحي ، وهذا يوضح إدراك المؤسسة لأهمية أن يكون هناك صندوق خاص للأخصائيين يضمن لهم الحصول على مكافأة مناسبة عند نهاية الخدمة تساعده في العيش حياة كريمة بعد بلوغه سن المعاش خاصة إذا تمكن من استثماره بشكل جيد حتى يتمكن من مواجهة أعباء الحياة في ظل عدم قدرته على العمل بالإضافة إلى حصوله على معاش من نقابة الاجتماعيين من خلال حرص المؤسسة على إشراكه في النقابة وتحصيل الاشتراكات الخاصة بالنقابة بشكل دوري ، حتى يتمكن من الصرف فور وصوله إلى سن المعاش ومع ارتفاع تكاليف خدمات الرعاية الصحية تحرص المؤسسة على علاج الأخصائيين من خلال التأمين الصحي الذي تسعى الدولة إلى تطويره بما يتناسب مع احتياجات العاملين في الدولة وكذلك سعيها الدائم لمظلة تأمين صحي لكل فئات الشعب .

جدول رقم (٦) يوضح البُعد الخاص بالجانب المعرفي لعينة الدراسة ن = ٣٩

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى الإشباع	ترتيب
		نعم	الى حد ما	لا				
١	تنظم المديرية دورات فنية بشكل دورى	١٥	١٢	١٢	٨١	٢.٠٧	متوسط	٤
٢	تنظم المديرية دورات إدارية قبل الترقية	١٢	١٠	١٧	٧٣	١.٨٧	متوسط	٦
٣	مواعيد الدورات التدريبية تتناسب	١٠	١٢	١٧	٧١	١.٨٢	متوسط	٧
٤	حصلت على دورات تدريبية متعددة	١٣	-	٢٦	٦٥	١.٦٦	ضعيف	٩
٥	تختار المديرية متخصصين لإعطاء الدورات	١٥	١٥	٩	٨٤	٢.١٥	متوسط	٣
٦	المديرية تخصص أماكن مناسبة فى الدورات التدريبية	٨	٧	٢٤	٦٢	١.٥٨	ضعيف	١٠
٧	المدرسين متعاونين فى الدورات التدريبية	١٣	١٢	١٤	٧٧	١.٩٧	متوسط	٥
٨	اكتسب مهارات وخبرات من الدورات التدريبية	١٠	٨	٢١	٧٠	١.٧٩	متوسط	٨
٩	المديرية تعلمني كل جديد فى تخصصي	٥	٣	٣١	٥٢	١.٣٣	ضعيف	١٢
١٠	توزع المديرية نشرات بشكل دورى	٦	٥	٢٨	٥٦	١.٤٣	ضعيف	١١
١١	النشرات والكتيبات توزع مجاناً للعاملين	١٩	١١	٩	٨٨	٢.٢٥	متوسط	٢
١٢	تحصل على مصروف مناسب أثناء الدورات التدريبية	٢	٤	٣٣	٤٧	١.٢٠	متوسط	١٣
١٣	الدورات التدريبية تؤهلك للترقية	١٩	١٧	١٣	١٠٤	٢.٦٦	قوى	١
البُعد ككل		١٤٧	١١٦	٢٥٤	٩٢٧	٢.٢٧	متوسط	
القوة النسبية		٤٥ = ٢.٣٧ ÷ ٩٢٧ %						

يتضح من الجدول السابق أنه : بحساب المتوسط الحسابى وترتيب العبارات الدالة على الجانب المعرفى وبحساب القوة النسبية لهذا البعد وجد أنها تساوى (٤٥%) ، ودرجة الإشباع جاءت متوسطة لدى عينة الدراسة وأن العبارات التى جاءت بدرجة قوية هى عبارة واحدة: الدورات التدريبية تؤهلك للترقية ، وربما يرجع ذلك إلى أن شروط الترقية تستلزم الحصول على دورات تدريبية مؤهلة للترقية لدرجة أعلى ولذلك تحرص المؤسسة على حصول الأخصائى على هذه الدورات لتكسيه الخبرات والمهارات والمعارف التى تمكنه من ممارسة عمله بشكل جيد فى مركزه الجديد ولذلك يتم عقد الدورات بشكل دورى لتحقيق هذا الهدف من خلال مدربين متخصصين وأكفاء سواء كانت تلك الدورات فنية أو إدارية ، بينما باقى العبارات جاءت بدرجة متوسطة أو ضعيفة .

جدول رقم (٧) يوضح ترتيب حاجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بمحافظة البحيرة

م	حاجات الأخصائيين الاجتماعيين	المتوسط المرجح	الترتيب
١	الاحتياجات السياسية	١.٨٥	٤
٢	الاحتياجات الإجتماعية	١.٦٣	٦
٣	الاحتياجات الإنسانية	٢.١٢	٣
٤	الاحتياجات الاقتصادية	١.٧٨	٥
٥	الاحتياجات الخدمية	٢.٣٢	١
٦	الاحتياجات المعرفية	٢.٢٧	٢

يتضح من الجدول السابق أن : الاحتياجات الخدمية جاءت في الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢.٣٢) ، بينما جاءت في الترتيب الثاني الاحتياجات المعرفية بمتوسط مرجح (٢.٢٧) ، ثم جاءت في الترتيب الثالث الاحتياجات الإنسانية بمتوسط مرجح (٢.١٢) ، وفي المرتبة الرابعة جاءت الحاجات السياسية بمتوسط مرجح (١.٨٥) وفي المرتبة الخامسة جاءت الاحتياجات الاقتصادية بمتوسط مرجح (١.٧٨) وفي المرتبة الأخيرة جاءت الاحتياجات الإجتماعية بمتوسط مرجح (١.٨٥) ، وجميع هذه الاحتياجات جاءت في مستوى متوسط مما يدل على أن هذه الاحتياجات تتطلب الإشباع والذي يمكن تحقيقها من خلال التخطيط الجيد لها .

جدول رقم (٨) يوضح معوقات إشباع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعي بمحافظة البحيرة ن = ٣٩

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط المرجح	مجموع الأوزان
		نعم	الى حد ما	لا		
١	ضعف الرواتب والمكافآت	٢٥	١٤	-	١٠٣	٢.٤٦
٢	عدم ربط الأجر بالكفاءة في العمل	١٥	١٥	٩	٨٤	٢.١٥
٣	عدم القدرة على تلبية حاجات الأسرة	١٧	١٨	٤	٩١	٢.٣٣
٤	عدم فعالية نظام التأمينات الإجتماعية	٢٤	١٢	٣	٩٩	٢.٥٣
٥	ضعف المعاشات بعد التقاعد	٢٥	١٤	-	١٠٣	٢.٦٤
٦	ارتفاع قيمة الضرائب المطبقة	١٥	١٧	٧	٨٦	٢.٢٠
٧	ضعف دور النقابة مع الأخصائيين	٢٥	١٠	٤	٩٩	٢.٥٣
٨	انخفاض المستوى المهني لدى البعض	١٢	١٤	١٣	٧٧	١.٩٧
٩	عدم فعالية نظام التأمين الصحي	٢٢	١٥	٢	٩٨	٢.٥١
١٠	انخفاض فعالية الدورات التدريبية	٢٤	١٤	١	١٠١	٢.٥٨
١١	ضعف الاهتمام بالدورات التدريبية	٢٠	١٤	٥	٩٣	٢.٣٨
١٢	ضعف المشاركة في الدورات التدريبية	٢٢	١٢	٥	٩٥	٢.٤٣
١٣	ضعف القوانين المنظمة للعمل	١٥	١٥	٩	٧٤	١.٨٩
١٤	عدم تطبيق اللوائح بشكل فعال	١٧	١٩	٣	٩٢	٢.٣٥
	المجموع	٢٧٨	٢١٧	٦٥	١٠٣٣	٢.٦٤

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح أهم معوقات إشباع حاجات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالبحيرة ، أن أهم هذه المعوقات جاءت حسب ترتيبها كما يلي :

- ١- ضعف الرواتب والمكافآت ، ضعف المعاشات بعد التقاعد .
- ٢- انخفاض فعالية الدورات التدريبية .
- ٣- عدم فعالية نظام التأمينات الاجتماعية .
- ٤- ضعف دور النقابة مع الأخصائيين ، عدم فعالية نظام التأمين الصحي .
- ٦- ضعف المشاركة في الدورات التدريبية .

٧- ضعف الاهتمام بالدورات التدريبية .

٨- عدم تطبيق اللوائح بشكل فعال .

٩- عدم القدرة على تلبية حاجات الأسرة .

١٠- عدم ربط الأجر بالكفاءة في العمل

الأمر الذي يتطلب ضرورة مواجهة هذه المعوقات والتي ترتبط بإشباع الاحتياجات لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الإجتماعي بالبحيرة .
جدول رقم (٩) يوضح العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية و احتياجات

الأخصائيين الاجتماعيين

معامل الارتباط						الاحتياجات
الاحتياجات	الاحتياجات	الاحتياجات	الاحتياجات	الاحتياجات	الاحتياجات	المتغيرات
المعرفية	الخدمية	الاقتصادية	الإنسانية	الاجتماعية	السياسية	النوع
**٠.٢٤٥	**٠.٢٥٦	*٠.١٩٢	*٠.٣١٦	**٠.٢١٢	**٠.٣٥٤	السن
٠.١٤٣	٠.٠٩٧	٠.١٠٧	**٠.٤٠٤	*٠.١١٩	*٠.١٨٤	المؤهل الدراسي
**٠.٣١١	**٠.٣٦٤	**٠.٢٢٧	**٠.٣٤٢	**٠.٢٤٦	**٠.٢٦١	الحالة الاجتماعية
٠.١٠١	٠.٠٩٥	٠.٠٥٤	٠.١١٣	٠.٠٢٧	*٠.١٨١	سنوات الخبرة
**٠.٢٠٥	**٠.٣١٦	**٠.٤١٧	**٠.٣١٩	**٠.٣٩٠	**٠.٢٧٦	

* دال عند (٠.٠٥) ** دال عند (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية واحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالبحيرة أن: هناك علاقة بين متغير النوع والاحتياجات السياسية، الاجتماعية، الإنسانية، الاقتصادية، الخدمية والمعرفية حيث جاءت معاملات الارتباط جميعها دالة معنوياً.

هناك علاقة بين متغير السن والاحتياجات الإنسانية، الاجتماعية والسياسية حيث جاءت معاملات الارتباط دالة معنوياً، بينما لا توجد علاقة بين السن والاحتياجات الاقتصادية، الخدمية والمعرفية.

هناك علاقة بين متغير المؤهل الدراسي والاحتياجات السياسية، الاجتماعية الإنسانية، الاقتصادية، الخدمية و المعرفية حيث جاءت معاملات الارتباط جميعها دالة معنوياً.

هناك علاقة بين متغير الحالة الاجتماعية والاحتياجات الاجتماعية فقط حيث جاءت قيمة معامل الارتباط دالة، بينما لا توجد علاقة بين الحالة الاجتماعية وباقي الاحتياجات.

هناك علاقة بين متغير سنوات الخبرة و الاحتياجات السياسية، الاجتماعية، الإنسانية، الاقتصادية، الخدمية و المعرفية حيث جاءت معاملات الارتباط جميعها دالة معنوياً .

تاسعاً: الخلاصة والاستنتاجات:

(١)- بينت الدراسة أن احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بمحافظة البحيرة مشبعة بدرجة متوسطة وهذا يعنى تفهم الأخصائيين الاجتماعيين لاحتياجاتهم ، كما يدل على ضرورة الاهتمام ببذل المزيد من الجهود فى سبيل إشباع هذه الاحتياجات ، ويمكن تحقيق ذلك من خلال وضع الخطط التى تراعى هذه أبعاد الاحتياجات كمتطلب أساسى لتحقيق الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين .

(٢)- أوضحت الدراسة أن توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بمحافظة البحيرة وبين تحسين أدائهم المهنى ، وهذا يعنى أن إشباع الاحتياجات جزءاً من قيم الأخصائيين الاجتماعيين ومتفق على أهميتها تقريباً بشكل متوسط .

(٣)- أظهرت الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بمحافظة البحيرة وبعض المتغيرات الديموجرافية لعينة الدراسة تمثلت فى (النوع - السن - المؤهل الدراسى- الحالة الاجتماعية - سنوات الخبرة) ، وهذا يعنى وجود اختلاف فى تقدير الاحتياجات .

عاشراً: مؤشرات تخطيطية مقترحة لإشباع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بمحافظة البحيرة يسهم فى تحسين أدائهم المهنى :

فى ضوء الأدبيات التى تناولت تقدير الاحتياجات وتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين والتى وردت فى الإطار النظرى ومن خلال نتائج الدراسة الميدانية يمكن وضع مجموعة من المؤشرات التخطيطية المقترحة يمكن أن تسهم به تقدير الاحتياجات فى تحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين .

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج ، فيما يتعلق بمستوى تقدير احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى جاءت جميع الأبعاد بمستوى متوسط ، ويمكن أن نستخلص بعض المؤشرات كما يلى :-

(١)- **البُعد السياسى** : بالنسبة للعلاقة بين تقدير الاحتياجات السياسية للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بالبحيرة وتحسين مستوى أدائهم المهنى ، جاءت هذه العلاقة بدرجة متوسطة .

و أهم مؤشرات جاءت كالتالى :-

- المؤشر : تسهيل مديرية التضامن الإجتماعى إدلاء الأخصائيين بأصواتهم فى الانتخابات.
التوصية : - توفير وسائل نقل مناسبة لتسهيل توصيل الأخصائيين للجان الانتخابات .
- إعطاء بدل سفر للأخصائيين حسب محل إقامتهم من أماكن اللجان .
المؤشر : أن تحرص المديرية على تسجيل الأخصائيين فى جداول الانتخابات .
التوصية : - تحديد أيام معينة على مدار العام لتسهيل مهمة لتسجيل الأسماء فى الجداول .
- إحضار القائمين على التسجيل بمقر المديرية لتشجيع الأخصائيين على تسجيل أسمائهم .
المؤشر : تنمية قدرة الأخصائيين على التعبير عن آرائهم بحرية .
التوصية : - تشجيع الأخصائيين على الإدلاء بآرائهم فى الموضوعات المختلفة الخاصة بالمؤسسة .
- إتاحة حرية التعبير عن الرأى دون توجيه اللوم والسخرية للأخصائيين .
المؤشر : تنمية قدرة الأخصائيين على الاعتراض فى عدم تحقيق الرضا الوظيفى .
التوصية : - تخصيص أماكن لتقديم الشكاوى بخصوص الأضرار الواقعة على الأخصائيين .
- تخصيص على مدار الشهر لمعرفة مدى الرضا الوظيفي من عدمه .
(٢) - البُعد الإجتماعى : بالنسبة للعلاقة بين تقدير الاحتياجات الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بالبحيرة وتحسين مستوى أدائهم المهني ، جاءت هذه العلاقة بدرجة متوسطة .
وأهم مؤشراتهما جاءت كالتالى :-
المؤشر : أن يتحمل المديرين المسئولية مع كل العاملين .
التوصية : - إعطاء الثقة للعاملين من المديرية بأن المسئولية مشتركة فى حالة حدوث مساءلة .
- شرح وتوضيح وتحديد المسئوليات من قبل المديرين ورؤساء الأقسام .
المؤشر : أن يتلقى الأخصائى الدعم من زملاءه عند الحاجة .
التوصية : - إصدار تعليمات من القيادات بالتعاون على المستوى الأفقي بين الأخصائيين .
- غرس روح التعاون بين الزملاء من خلال اللقاءات والندوات وفى المحاضرات من المسئولين .

المؤشر : أن يتشارك الزملاء المسؤولة مع بعضهم.

التوصية : - إذكاء روح العمل الفريقى بين الأخصائيين الاجتماعيين .

- تنمية روح العمل المشترك من خلال برامج تشجع العمل المشترك .

(٣) - البعد الإنسانى : بالنسبة للعلاقة بين تقدير الاحتياجات الإنسانية للأخصائيين

الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بالبحيرة وتحسين مستوى أدائهم المهنى ،

جاءت هذه العلاقة بدرجة متوسطة وأهم مؤشراتها جاءت كالتالى :-

المؤشر : الزملاء يجاملون بعضهم فى مناسبات أسرية .

التوصية : - دفع الزملاء لمشاركة بعضهم البعض فى المناسبات الاجتماعية .

- توفير القدوة للمجاملة من خلال القيادات ورؤساء الأقسام .

المؤشر : شعور الأخصائى بمكانة جيدة بين زملائك فى العمل .

التوصية : - إصدار تعليمات من القيادات باحترام الأخصائيين لبعضهم البعض .

- نشر ثقافة قبول الآخر واحترامه بدون النظر للسن أو الدين أو الجنس .

المؤشر : علاقات العمل بين الزملاء طيبة .

التوصية : - إظهار أكبر قدر من الاستحسان فى حالة العلاقات الطيبة بين الزملاء من

المسؤولين .

- منح بعض المكافآت الرمزية التى تشجع على العلاقات الطيبة .

(٤) - البعد الاقتصادي : بالنسبة للعلاقة بين تقدير الاحتياجات الاقتصادية للأخصائيين

الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بالبحيرة وتحسين مستوى أدائهم المهنى ،

جاءت هذه العلاقة بدرجة متوسطة وأهم مؤشراتها جاءت كالتالى :-

المؤشر : بحث الأخصائيين عن فرص عمل إضافية لزيادة الدخل .

التوصية : - محاولة زيادة دخل الأخصائيين من خلال استحداث خدمات مدفوعة الأجر

الرمزي .

- توجيه الأخصائيين أماكن عمل إضافية فى مجال التخصص مثل الجمعيات الأهلية .

المؤشر : يشعر الأخصائيين أن زملائهم فى مؤسسات أخرى أعلى دخل منهم .

التوصية : - عمل ندوات يتم من خلالها تقديم الإرشادات لكيفية توزيع الدخل المتاح .

- إقامة معارض لتوفير الاحتياجات الأساسية لأسر الأخصائيين بأسعار مناسبة .

المؤشر : - الشعور بالمعانة الأسرية لضعف الدخل .

التوصية : - العمل على زيادة الدخل من خلال أعمال إضافية بالتعاون مع مؤسسات أخرى .

- تقديم الدعم المادي من خلال توفير السلع الأساسية للأخصائيين الاجتماعيين
(٥)- **البُعد الخدمي** : بالنسبة للعلاقة بين تقدير الاحتياجات الخدمية للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بالبحيرة وتحسين مستوى أدائهم المهني ، جاءت هذه العلاقة بدرجة متوسطة وأهم مؤشراتهما جاءت كالتالى :-
المؤشر : للمديرية صندوق خاص للعاملين بها .

التوصية : - دفع كل العاملين فى المؤسسة إلى الإشتراك فى الصندوق الخاص بها .
- زيادة الميزانية الخاصة بالصندوق من خلال البحث عن مصادر تمويل إضافية .
المؤشر : - يحصل الأخصائي على معاش خاص من النقابة .
التوصية : - محاولة زيادة الاشتراك الشهرى الخاص بالنقابة .
- البحث عن مصادر دعم مادي خاص بالنقابة .
المؤشر : يعالج الأخصائي من خلال التأمين الصحي .

التوصية : - دفع الأخصائيين إلى تلقى العلاج من التأمين الصحي توفيراً لدخلهم .
- توجيه الأخصائيين من خلال الندوات كيفية الاستفادة من برامج التأمين الصحي .
(٦)- **البُعد المعرفي** : بالنسبة للعلاقة بين تقدير الاحتياجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بالبحيرة وتحسين مستوى أدائهم المهني، جاءت هذه العلاقة بدرجة متوسطة وأهم مؤشراتهما جاءت كالتالى :-

المؤشر : الدورات التدريبية تؤهل للحصول على للترقية .
التوصية : - إتاحة الفرصة أمام كل الأخصائيين لحضور الدورات التدريبية .
- تنويع الدورات التدريبية واختيار أوقات مناسبة لها .
المؤشر : تختار المديرية متخصصين لإعطاء الدورات .
التوصية : - فتح قنوات اتصال مع كل مؤسسات المجتمع لاختيار محاضرين متخصصين .

- دفع مقابل مادي مناسب للمحاضرين لتشجيعهم على الحضور فى الدورات التدريبية .
- توزيع النشرات والكتيبات مجاناً للعاملين .

مراجع البحث

(أ) المراجع العربية:

- بدر ، ابتسام يحي (٢٠٠٨). مؤشرات تخطيطية لزيادة فاعلية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة أسيوط .
- بدوي ، أحمد زكي بدوي (١٩٨٦). معجم العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت .
- عبد الرازق ، أحمد حسين (٢٠٠٤). الحاجات الإشرافية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الخامس.
- رزق ، أسعد (١٩٨٠). موسوعة علم النفس ، مكتبة لبنان ، بيروت ، ١٩٨٠.
- السالموطي ، إقبال الأمير (٢٠٠١). التخطيط الاجتماعي رؤى وقراءات، القاهرة ، مكتبة عين شمس .
- المعجم الوجيز (٢٠٠٠). الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ، القاهرة .
- حبيب ، جمال شحاتة (١٩٩٧). العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان ، العدد الثاني ، عدد أبريل .
- جلال ، رأفت محمد (١٩٩٧). التقدير المجتمعي للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثاني، عدد ابريل.
- السقا ، سامر على & سويدان ، مجدى (٢٠٠٤). مدخل لتقدير الحاجات المجتمعية بجمعيات تنمية المجتمع المحلي ، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- مختار ، عبد العزيز وآخرون (١٩٩٠). بحوث الخدمة الاجتماعية، دار الحكيم للطباعة والنشر، القاهرة .
- شومان ، عبد الناصف يوسف (٢٠٠٤). دراسة تقويمية لبرنامج تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الثالث، ٢٠٠٤.
- عبد العزيز ، عزة عبد الجليل (٢٠٠٤). تحديد الاحتياجات التدريبية لأخصائي العمل مع الجماعات للتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية لدى المسنين ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد (١٧) عدد أكتوبر.
- السلمي ، على (١٩٨٣). إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية ، مكتبة غريب ، القاهرة .
- عبد الوهاب ، على محمد (١٩٩٢). إدارة الأفراد ، مكتبة القاهرة والتعاون ، القاهرة .
- والي ، غادة (٢٠١٨). تطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين لضمان جودة الخدمات المقدمة ، مقال منشور بجريدة اليوم السابع ، الأحد ١ يوليه.
- اسماعيل ، فاطمة عبد الله (١٩٩٥). دور البرامج التدريبية في رفع مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم .
- أبو المعاطي ، ماهر على (١٩٩٣). تقدير الاحتياجات المجتمعية والتخطيط لإشباعها ، القاهرة ، المؤتمر العلمي السابع ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- أبو هرجه ، محمد ابراهيم (٢٠١٢). الوعي التخطيطي للأخصائيين الاجتماعيين كمتغير في تحسين أدائهم لأدوارهم التخطيطية ، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الخامس والعشرون للخدمة الاجتماعية " مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل الدولة المدنية الحديثة " ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- الفرماوى ، مصطفى عبد العظيم (٢٠٠١). جودة المنظم الاجتماعي - دراسة مطبقة على عينة من العاملين في بعض مجالات ممارسة تنظيم المجتمع بالقاهرة ، بحث منشور في المؤتمر العلمي الرابع عشر للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
- البلبكي ، منير (١٩٩٦). قاموس المورد، دار العلم للملايين ، بيروت .
- عبد الهادي ، ناصر عويس (٢٠٠٢). الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب ، المؤتمر العلمي الخامس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

قطب ، نبيلة محمد شاكر(٢٠١١) . الحاجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في برامج طب الأسرة ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
هاشم ، مرعى هاشم (٢٠٠٥) . متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع ، المؤتمر العلمي السادس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم .

عبدالعزیز ، هشام محمد (١٩٩٦) . تقويم وسائل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالوحدات الاجتماعية الريفية بالفيوم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية ، الفيوم .
(ب) المراجع الأجنبية:

Branch , Adam Smith (2003).Foundational Of Social Policy Justice , In Human Press , 2edition , University Of Utah.

Rays, Davi.(2001).Program Evaluation – Introduction Books , eal. Thomason , Learning , Canada .

less , Daned .F Champ &Russ .S(2002). Sciences Of Social Work Methods Of In Vestry , Hamilton University Of Mass Cnuseites , Boston .

Csikai , Ellen L. & Mary Raymer.(2004) Social Workers' Educational Needs in End-of-Life Care , Accepted 12 No .

Hardness et .al (2000) . Performance Standard for Social Workers, Journal Articles, Social Workers, VOL(33), No(4).

Mcklilip , Jack.(1987). Need Analysis Tools For Social Services and Education , by Sage Pupation , London.

Tropmen , Johan E (1993).Community Need Assessment , Encyclopedia Of Social Work Washington,(N.A.S.A Lath .

Hall , Matthew N. &et . al (2000). Social Workers Employed in Substance Abuse Treatment Agencies : A Training Needs Assessment , Social Work, Volume 45, Issue 2, March .

Sheal , Peter (w.d). Howrt Develop and Preset Staff Courses , second edition .

Barker , Robert L (1987) . Social Work Dictionary, Silver Spring Margi and ,N.A,S.W.,1987,P.105

York, Reginald .O. (W.D). Human Services Planning , Concept Methods ,Chapel ,Notre University, Carline press .

El Lisand , Roger. D.(1989).A Guide to Social Skills Training , London , Roma heeled.

Slovak, K (2006) . School Social Workers, Perception of Graduate of Education Preparation, Journal Article, from, National Association of Social Workers (NASW), vol. (28).

Webester's (1999) . New World Dictionary ,USA., Warner Books .

Charles Zastraw . Charles .(2000) introduction to social welfare. New York , congress of catalog in publication data .