

**الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية**

**وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية**

**Training needs for workers in the social protection  
departments To improve the services provided to the most  
vulnerable groups**

إعداد

د/ أحمد حمدان محمد أحمد

استاذ مساعد بقسم التخطيط الاجتماعي

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بقنا

ملخص البحث باللغة العربية :

استهدفت الدراسة تحديد مستوى الاحتياجات التدريبية ( المعرفية ، المهارية ، المهنية ) للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية ، ومحاولة التوصل إلى مجموعة من المؤشرات التخطيطية التي يمكن أن تساهم في رفع الأداء المهني للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية ، تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية ، اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ، توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاحتياجات المعرفية كما يحددها العاملون بإدارات الحماية الاجتماعية مستوى مرتفع ، ومستوى الاحتياجات المهارية كما يحددها العاملون بإدارات الحماية الاجتماعية مستوى مرتفع ، ومستوى الاحتياجات المهنية كما يحددها العاملون بإدارات الحماية الاجتماعية مستوى مرتفع كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من المؤشرات التخطيطية والتي يمكن أن تساهم في رفع الأداء المهني للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية مما ينعكس على تحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية .

الكلمات المفتاحية: الاحتياجات التدريبية ( المعرفية \_ المهارية \_ المهنية )

**Abstract:**

The study aimed to determine the level of training needs (knowledge, skill, professional) for workers in the social protection departments of the Ministry of Social Solidarity and improve the services provided to the categories most cared for, and to try to come up with a set of planning indicators that could contribute to raising the professional performance of workers in the social protection departments and improving the services provided to the groups. Most importantly, this study belongs to descriptive studies. The study relied on a social survey approach using a comprehensive inventory method for workers in social protection departments at the Ministry of Social Solidarity. The results of the study concluded that the level of knowledge needs as determined by workers in social protection departments is a high level, the level of skill needs as determined by workers in social protection departments is a high level, and the level

of professional needs is as high as The level is determined by employees of social protection departments at a high level

The study also found a set of planning indicators that can contribute to raising the professional performance of workers in the social protection departments of the Ministry of Social Solidarity, which is reflected in improving the services provided to the groups most in need of care.

**Keywords:** training needs – cognitive \_skill \_ professional

أولاً: مدخل مشكلة الدراسة :

تحرص الدولة المصرية على تنفيذ استراتيجيات التنمية المستدامة ٢٠٣٠ في المجتمع المصري ، لذا اهتمت بقطاع الحماية الاجتماعية ووضعت البرامج التي توفر الحماية الاجتماعية والاقتصادية والصحية للفئات الأولى بالرعاية وخاصة الأسر الفقيرة حيث تعتبر هذه الفئات من الفئات الضعيفة الهشة التي تحتاج إلى وجود الحماية الاجتماعية وتوفير أوجه الدعم اللازم لهم ( عبدالقادر ، ٢٠٢٣ ، ص ١٧٦ )

كما تعمل الدولة علي الاهتمام ببرامج الحماية الاجتماعية المصممة لمساعدة الأفراد الأكثر ضعفاً (أي الذين ليس لديهم أي وسيلة أخرى للدعم مثل الأسر التي لها عائل واحد أو المعاقين او كبار السن أو الفقراء المعدمين)، والأسر الأولى بالرعاية لتلبية الاحتياجات الاجتماعية وتحسين جودة المعيشة (Howell, 2001,p77,)

وأوضحت دراسة عبده ( ٢٠١٦ ) أن مستوى خدمات الرعاية الاجتماعية للفقراء منخفض وان هناك العديد من الصعوبات التي تحول دون حصول الفقراء على خدمات الرعاية الاجتماعية التي يحتاجونها .

وتوصلت دراسة فهمي (٢٠١٣) إلى آليات لتوفير خدمات الرعاية للفئات الأولى بالرعاية وأهمها تقوية وتمكين القدرات المؤسسية والإدارية والمهنية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية وتزويد العاملين بها بالمعارف والمهارات من أجل تفعيل دورها في مواجهة مشكلات الفئات الأولى بالرعاية .

ولقد اوصى الاطار الاستراتيجي لخطة التنمية المستدامة لرؤية مصر ٢٠٣٠ بضرورة التركيز على تنمية الموارد البشرية من خلال تبني استراتيجيات جديدة للتنمية الاجتماعية والبشرية في مصر تقوم على ثلاث اعمدة رئيسية تتمثل في تكافؤ الفرص، الاتاحة العادلة للخدمات المختلفة ذات

## مجلة الخدمة الاجتماعية

الجودة وعلى رأسها الصحة والتعليم والضمان الاجتماعي والحماية الاجتماعية ، كما تهدف الرؤية الى تنمية الموارد البشرية وتأهيلها لتحسين جودة الخدمات (وزارة التخطيط والتعاون الدولي ، ٢٠٢١، ص٥٠)

فالعنصر البشرى يعتبر أهم الموارد لأي دولة تسعى للتقدم والنمو، ولذلك فلا بد من الاهتمام باستثماره، فالتنمية البشرية هدف أساسي للتنمية الشاملة التي يتطلع إليها المجتمع المصري في الوقت الحاضر باعتبارها وسيلة الاستقرار والرفاهية للمجتمع، وهو فى سعيه لتحقيق هذا الهدف يستفيد من كافة الطاقات البشرية.( الجبرين ، ٢٠٠٢، ص ٦٧١)

ويعد التطوير من خلال المدخل البشرى من أكثر المداخل شيوعا من خلال تطوير قدرات ومهارات الأفراد وتغيير اتجاهاتهم نحو العمل مما يؤدي إلى زيادة الجهود والتعاون فيما بينهم، والعنصر البشرى هو الذي يشكل السياسات الإدارية ويضع خططها وبرامجها وهو الذي ينظمها ليحقق أهداف الجهاز الحكومي (الصالح، ٢٠٠٢، ص٣)

ومن هنا كانت أهمية تنمية الموارد البشرية كوسيلة أساسية لتحقيق التنمية المتكاملة في المجتمع وتحسين الخدمات التى تقدمها المنظمات ، وذلك من خلال التدريب المستمر الذي يهدف إلى زيادة النمو المهني للعاملين عن طريق إكساب المعارف والمعلومات وإكساب الخبرات . (Payne, 2000:79) حيث أكدت دراسة Barbara Doley (2001) الي ضرورة التدريب المستمر للعاملين أثناء العمل حتي يمكن الارتقاء بالأداء المهني والمهارات المهنية ولاكتساب معارف وخبرات ومهارات جديدة.

كما يعتبر العنصر البشرى هو الثروة الحقيقية والمتغير الأهم فى عملية التدريب ، والتدريب المناسب والمستمر هو أحد المحاور الرئيسية لتحسين هذا العنصر البشرى ، حتى يصبح أكثر معرفة واستعدادا وقدرة على أداء المهام المطلوبة منه بالشكل المطلوب والمناسب ( أبوالنصر ، ٢٠٠٩، ص ١٩)

وأشارت دراسة إبراهيم ( ٢٠٠١ ) إلى ضرورة تحقيق التنمية المهنية الفعالة للأخصائيين الاجتماعيين من خلال عقد دورات تدريبية و تكثيف ورش العمل لهم

وأكدت دراسة مصطفى (٢٠٠٢) : على أهمية تقديم الدورات التدريبية في بعض مؤسسات تقديم الخدمة وتوصلت نتائج الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بالدورات التدريبية لما تحته من فرص لتبادل الخبرات واكتساب المهارات والمساهمة في الإعداد الجيد للأخصائيين الاجتماعيين حتي يمكنهم من أداء أدوارهم المهنية بنجاح وفعالية.

فالتدريب يهدف إلى إكساب العنصر البشرى المتدرب معلومات ومعارف متنوعة ومتخصصة تتعلق بما يقومون به من أعمال ، بالإضافة إلى أنه يساعد على صقل المهارات والقدرات التي يتمتع بها هؤلاء الأفراد واستثمار الطاقة المخترنة لديهم ، كما يسعى التدريب إلى تعديل السلوك

## مجلة الخدمة الاجتماعية

المهني وتحسين وتطوير أساليب الأداء وذلك من أجل الوصول إلى مستوى مناسب ولائق في العمل وتقديم الخدمة بجودة أفضل ، وهذا يتم من خلال المراحل المختلفة للبرامج التدريبية قبل الالتحاق بالعمل وكذلك أثناء وجود الفرد في الوظيفة التي يشغلها . (Payne, 2000:79)

وأوضحت دراسة أيوب (٢٠١٤) : أولويات التدريب لتحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مجال الإعاقة ، وأن أهم الأولويات التدريبية تمثلت في التدريب علي مهارات التواصل ، والجوانب الإدارية ، والتعرف علي خصائص الإعاقة ودراسة مشكلات التأهيل.

كما أكدت دراسة Matthew. Hall & et.al ( 2000 ) على ضرورة تقييم الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات علاج الإدمان ، وأظهرت نتائج الدراسة حاجة الأخصائيين الاجتماعيين إلى التدريب على كيفية التعامل المهني مع المدمنين .

كما تظهر حاجة العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يصفّل شخصيته المهنية وبحيث يكون أكثر قدرة على أداء مسؤولياته والإسهام بدور أكثر فاعلية في تحقيق التنمية في المجتمع من خلال تحسين ممارسته المهنية وتجويد الخدمة المهنية التي يقدمها لمستهلكيها سواء كانوا أفراد أو جماعات أو أسر أو منظمات أو مجتمعات محلية( إبراهيم، ٢٠١١، ص٢٣٠)

حيث أشارت دراسة الفرماوى (٢٠٠١) إلى أن هناك انخفاضاً في مستوى أداء الأخصائي الاجتماعي انعكس على مستوى جودة الخدمة التي يؤديها وأرجع هذا إلى مجموعة من العوامل أهمها الإعداد الأكاديمي والتدريب .

كما أوضحت دراسة peter Chemack ( 2001 ) وجود علاقة قوية بين الإعداد النظري والعملية للأخصائي الاجتماعي من خلال تنمية المعرفة والمهارة وبين الارتقاء بمستوى الممارسة المهنية في المؤسسات .

وأكدت دراسة الجرواني (٢٠٠٩) :على ضرورة توفير برنامج تدريبي لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين المعارف والمهارات اللازمة من أجل العمل في الجمعيات الأهلية مما يؤدي لتحسين الأداء المهني .

لذا يعد التعرف علي الاحتياجات التدريبية وتحديد الاحتياجات للعاملين الخطوة الأولى في سلسلة خطوات تتضمنها عملية التدريب لتحسين الخدمات بمختلف المؤسسات ، وفي ضوءها يتم تحديد خطة التدريب المناسبة ، من خلال التعرف علي التغيرات الفعلية التي تصاحب أداء المستفيدين من برامج التدريب في عملهم تبعاً لما توفره هذه البرامج من معارف ومهارات ترتبط بطبيعة عمل المستفيد منها (جاد الرب ، ٢٠٠٩ ، ص ٥٧) .

## مجلة الخدمة الاجتماعية

و توصلت دراسة عليق (٢٠٠٨) : إلى مؤشرات تساعد علي وضع خطة متكاملة للتدريب كما توصلت إلي أن مهارات العمل المهني أكثر الاحتياجات التدريبية لمشرفي الإسكان الجامعي .

واستهدفت دراسة المدني (٢٠١٢) : تحديد أولويات الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الرعاية والتنمية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك فروق معنوية فيما يتعلق بالاحتياجات مهارية وذلك لصالح الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التنمية الاجتماعية .

وأشارت دراسة إبراهيم (٢٠١٨) إلى تصنيف الاحتياجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي إلى (متطلبات معرفية، مهارية، قيمية ) وكذلك وضع تصور مقترح لمتطلبات تدريب الأخصائيين الاجتماعيين في ضوء معايير الجودة.

كما هدفت دراسة علي أبو العلا (٢٠١٩) : إلى التعرف علي الاحتياجات التدريبية للعاملين في برنامج تكافل وكرامة لتحسين الأداء المهني لهم ، وتوصلت الدراسة إلى أن مستويات الأداء المهني اللازمة لهم (أداء المهام المطلوبة، استخدام برامج قواعد البيانات للمستفيدين ، مهارة كيفية استشارة الخبراء لحل مشكلات المستفيدين)

وأوضحت دراسة بدر (٢٠٢١) : أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية للمعلم الرقمي وأساليب رصدها، والأدوار والمهارات اللازمة للمعلم الرقمي ، وتوصلت الدراسة إلى أن نجاح عملية التدريب يعتمد على دقة تحديد الحاجات التدريبية وفعالية عملية التدريب ، وأن أدوار ومهام المعلم في العصر الرقمي تطورت وتحولت من أجل تمكنه من تقديم تعليم نوعي عالي الجودة في ظل الثورة التكنولوجية والمعرفية والتغيرات الطارئة على المجتمعات .

كما توصلت دراسة الجبير (٢٠٢٢) : أن المعلمات في المدارس الحكومية لديهن احتياجات تدريبية في مجالات التخطيط والتنفيذ والتقييم لمواجهة الأزمات .

لذلك يكتسب موضوع الاحتياجات التدريبية أهمية خاصة في اطار المتغيرات المجتمعية التي يتعرض لها المجتمع والتي فرضت مفهوماً جديداً على كافة الأصعدة المحلية والعالمية، فلم يعد الأداء كافياً لكي تؤدي التكاليف والمسئوليات المهنية، بل أصبحت العملية التنافسية مبدأها الجودة في الأداء والجودة في تقديم الخدمة ، وفي هذا الاطار يحظى موضوع الاحتياجات التدريبية باهتمام كبير من كافة المتخصصين وذلك لمواجهة تلك التغييرات وتبعاتها.( عبد التواب، ٢٠٠٢ ،ص

(361

لذا تولى وزارة التضامن الاجتماعي أهمية لتطوير الأداء المهني للعاملين بالوزارة ، من خلال التدريب المستمر مما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة ، وأكدت على أهمية دور العاملين بقطاع الحماية الاجتماعية كأحد أهم أدوات العمل الاجتماعي مرحبة بالجهود المبذولة نحو صقل

المهارات المهنية بما يمكنهم من أداء مهام وظيفتهم على أكمل وجه . ( وزارة التضامن الاجتماعي ، ٢٠١٧ )

### ثانياً: صياغة مشكلة الدراسة :-

بناء على ما تقدم من معطيات نظرية ونتائج لبعض الدراسات السابقة يمكن للباحث صياغة مشكلة الدراسة فيما يلي : يمثل الإنسان جوهر العملية التدريبية في أى مؤسسة اجتماعية لذا يجب الاهتمام به والعمل على تنمية قدراته ومهاراته من خلال تدريبه وتأهيله التدريب الأمثل وتحديد مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية لزيادة معارفهم ومهاراتهم المهنية، ومواكبة كل ما هو جديد في مجال التخصص من أجل الوصول إلى تحقيق مستوى متقدم في تقديم الخدمات وفي ضوء ذلك **تحدد مشكلة الدراسة الراهنة في** (تحديد مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية ) وذلك للخروج ببعض المؤشرات التخطيطية التي يمكن أن تساهم في رفع مستوى كفاءة الأداء المهني للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية .

### ثالثاً: أهمية الدراسة:

- ١- في اطار المتغيرات المجتمعية تولى المؤسسات والمنظمات اهتمامها برفع كفاءة الأداء المهني للعاملين بها لمواجهة المشكلات وذلك من خلال صقل المهارات المهنية وتزويدهم بالمعلومات من خلال ورش العمل والتدريب .
- ٢- اهتمام مؤسسات الرعاية الاجتماعية بالعمل على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية ويحتاج ذلك إلى تدريب العنصر البشري مقدم الخدمة ممثل في العاملين بقطاع الحماية الاجتماعية لتزويدهم بالمعارف والمهارات المهنية .
- ٣- تعتبر العملية التدريبية للعاملين بأي مؤسسة أو جهاز إداري هي عملية جوهرية لقدرتها على تنمية قدرات هؤلاء العاملين من خلال التقدير الدقيق للاحتياجات التدريبية .
- ٤- لقيام العاملين بإدارات الحماية الاجتماعية بأداء أدوارهم على أكمل وجه لابد من القيام بالتدريب المستمر لهم وتحديد مستوى الاحتياجات التدريبية لديهم .
- ٥- إسهام مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والتخطيط الاجتماعي بصفة خاصة في إجراء هذا النوع من البحوث والاستفادة من نتائجها في رفع كفاءة الأداء المهني للعاملين وتحسين وجودة الخدمات المقدمة .

### رابعاً : أهداف الدراسة:

- (١) **الهدف الأول للدراسة :** تحديد مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية ويتحقق هذا الهدف من خلال عدة أهداف فرعية هي :

## مجلة الخدمة الاجتماعية

أ - تحديد مستوى الاحتياجات المعرفية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية .

ب - تحديد مستوى الاحتياجات المهنية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية .

ج - تحديد مستوى الاحتياجات المهنية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية .

٢) **الهدف الثاني للدراسة :** التعرف علي المعوقات التي تحول دون تحديد مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية .

٣) **الهدف الثالث للدراسة :** التعرف علي المقترحات اللازمة لتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية .

٤) **الهدف الرابع للدراسة:** محاولة التوصل إلى مجموعة من المؤشرات التخطيطية التي يمكن أن تساهم في رفع الأداء المهني للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية .

### خامساً: تساؤلات الدراسة:

**التساؤل الأول للدراسة :** ما مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى ؟ و ينبثق من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

أ - ما مستوى الاحتياجات المعرفية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية ؟

ب - ما مستوى الاحتياجات المهنية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية ؟

ج- ما مستوى الاحتياجات المهنية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية ؟

**التساؤل الثاني للدراسة :** ما المعوقات التي تحول دون تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية ؟

**التساؤل الثالث للدراسة :** ما المقترحات اللازمة لتحديد مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية ؟

**التساؤل الرابع للدراسة :** ما المؤشرات التخطيطية التي يمكن أن تساهم في رفع الأداء المهني للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية ؟

### سادساً : مفاهيم الدراسة:

### ١\_ مفهوم الاحتياجات التدريبية:

يعرف " الخطيب " الاحتياجات التدريبية بأنها : مجموعة التغيرات المطلوب إحداثها في معارف ومعلومات ومهارات واتجاهات الأفراد العاملين في المنظمة لتعديل أو تطوير سلوكهم أو استحداث السلوك المرغوب صدوره عنهم والذي يمكن أن يحقق وصولهم إلى الكفاية الانتاجية في أدائهم والقضاء على نواحي القصور أو العجز في هذا الأداء وبالتالي زيادة فاعليتهم بالعمل ( الخطيب ، ٢٠٠٦ ، ص ٦٨ )

كما تعرف الاحتياجات التدريبية بأنها : مجموعة التطورات والتغيرات المطلوب إحداثها في معلومات ومهارات واتجاهات العاملين بقصد التغلب على المشكلات التي تعترض سير العمل والإنتاج وتحول دون تحقيق أهداف المنظمة. (حبيب، ٢٠١٠، ص٧٧) والاحتياجات التدريبية طبقاً لهذا التعريف عبارة عن ثلاثة عناصر لا بد من التعرف عليها وعلى خصائصها وتتمثل هذه العناصر في:-

المعلومات : وتعنى الحصول على معارف وأفكار جديدة وفهمها واستيعابها. المهارات: وتعنى اكتساب القدرة على استخدام وسائل جديدة بطريقة فعالة أو استخدام نفس الوسائل بطريقة أكثر فعالية ويلزم للحصول عليها توافر التفاعل الصحيح والممارسة في الموقف التدريبي.

الاتجاهات: تعنى اكتساب نزعات للتصرف نحو المواقف أو الأشياء بطريقة جديدة، أي تكوين مسلك ذهني إيجابي تجاهها، وأن كل زيادة في المعرفة لا يصحبها تغيير في الاتجاهات تعتبر تغييراً عند حد المعرفة فقط.

ويعرف " أحمد حمزة " الاحتياجات التدريبية بأنها : إكساب العاملين المعارف النظرية والخبرات العملية والاتجاهات النفسية التي تساعد على القيام بوظائفهم بأعلى مستوى من الكفاءة والقدرة على إيجاد حلول لمشاكل العمل داخل المنظمة. ( حمزة ، ٢٠١٥ ، ص ١٣٧ )

ويرى آخرون أن مفهوم الاحتياجات التدريبية يشير إلى " مجموعة التغيرات والتطورات المطلوب إحداثها في معلومات العاملين ومهاراتهم وسلوكهم لرفع كفاءتهم وفقاً لمتطلبات لازمة يحتاجها العمل لتحقيق أهداف معينة والتغلب على المشكلات التي تعترض سير العمل في المنظمة وتعود تنفيذ السياسة العامة في مجالات الإنتاج والخدمات" ( السيد ، ٢٠٠٨ ، ص ٦٣ )

**ويمكن تعريف الاحتياجات التدريبية إجرائياً في هذه الدراسة كما يلي :**

هي مجموعة المعارف والمهارات والاتجاهات التي يحتاجها العاملين بإدارات الحماية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي لتحسين الخدمات المقدمة والتي تتمثل في :

أ\_ الاحتياجات المعرفية لتنمية معارف العاملين بإدارات الحماية الاجتماعية .

## مجلة الخدمة الاجتماعية

ب\_ الاحتياجات المهنية لتنمية مهارات العاملين بإدارات الحماية الاجتماعية .

ج\_ الاحتياجات المهنية لتنمية الأداء المهني للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية

\_ تصنيف الاحتياجات التدريبية :

يرى " مدحت أبوالنصر " أن الاحتياجات التدريبية تنقسم إلى :

أ\_ احتياجات تدريبية طويلة الأجل وأخرى قصيرة الأجل :

وتمثل الاحتياجات التدريبية طويلة الأجل الفرق بين مستوى الأداء المطلوب ومستوى الأداء المرغوب في المستقبل . اما الاحتياجات التدريبية قصيرة الأجل تمثل الفرق بين مستوى الأداء المطلوب ومستوى الأداء الحالي .

ب\_ احتياجات تدريبية حالية وأخرى مستقبلية :

الاحتياجات التدريبية الحالية هي التي يحتاج العاملين التدريب عليها في الوقت الحاضر أما المستقبلية هي التي سيحتاج العاملين التدريب عليها في المستقبل نظرا للتغيرات المخطط إجراؤها في المستقبل سواء في الخدمات أو في وسائل وأدوات العمل أو في التكنولوجيا المستخدمة . (أبوالنصر ، ٢٠٠٨ ، ص ٨٣)

\_ أهمية تحديد مستوى الاحتياجات التدريبية :

تتبع أهمية تحديد مستوى الاحتياجات التدريبية في تحديد :

أ\_ أهداف المنظمة ومدى فعاليتها في تحقيق هذه الأهداف .

ب\_ الفجوة بين مهارات العاملين والمهارات المطلوبة لأداء الوظائف بفاعلية .

ج\_ يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية في التركيز على الأداء الحسن والهدف الأساسي في التدريب . ( Barbazett ، 2006 ، p46 )

كما يرتبط نجاح البرنامج التدريبي بالتعرف على الاحتياجات التدريبية وتحديد بدقتها قبل البدء الفعلي في تنفيذ الخطة التدريبية. ويمكن تلخيص أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية في النقاط التالية :-

- تعتبر الاحتياجات التدريبية أساسا للتدريب ومنطلقه الرئيسي فمن الضروري أن تضع كل منظمة نظاماً سليماً لجميع الاحتياجات التدريبية وحصرها.

## مجلة الخدمة الاجتماعية

- إن تحديد الاحتياجات التدريبية يعمل على مساندة التغييرات المتوقعة في المؤسسة ، سواء كانت تغيرات في الأهداف والسياسات التي يعمل التنظيم من أجلها، أو تغيير في طبيعة العمل، أو تغيير في نوعية الأفراد العاملين.
- إن البداية الفعلية لأي برنامج تدريبي لا يمكن تنفيذها إلا بوجود احتياجات تدريبية محددة ترسم لنظام التدريب أهدافه، ويتقرر على ضوءها محتوى الأنشطة التدريبية ومستلزماتها. (العبد، ٢٠٠٢ ، ص ٣٢٩).

### \_ مدخل تحديد الاحتياجات التدريبية :

تجمع أدبيات التدريب على وجود ثلاث مداخل يمكن من خلالها تحديد الاحتياجات التدريبية وهي :

#### ١\_ مدخل تحليل المنظمة :

يتضمن دراسة المنظمة ككل من حيث الجوانب التالية :

#### \_ دراسة وتحليل القوى العاملة .

#### \_ أهداف المنظمة ومواردها وأساليب العمل فيها .

\_ تحليل الهيكل التنظيمي وسياسات المنظمة والقوانين والأنظمة والتعليمات الخاصة المتعلقة بالتدريب ، حيث وضع التدريب الحالي في كل قسم من اقسام المنظمة وهنا تجرى دراسة فعاليات التدريب وأنواعه والمشكلات التدريبية .

#### ٢\_ مدخل تحليل الوظيفة :

ويتضمن ذلك دراسة الوظيفة وتوصيفها ومسئولياتها وعلاقتها وظروفها ، والهدف منها والأعمال المتاحة والمؤهلات التي يجب أن تتوفر فيها ومعرفة معايير الأداء النموذجي للوظيفة لتحديد نوع التدريب المطلوب لها .

#### ٣\_ مدخل تحليل الفرد :

ويتضمن ذلك دراسة الفرد شاغل الوظيفة لتحديد الأداء الفعلى ، ومدى درجة ارتباطه بالمعايير النموذجية للوظيفة ومعرفة الصعوبات التي تعيق أدائه ( محمد ، ٢٠١٤ ، ص ١١٤ )

#### \_ الصعوبات التي تواجه عملية تحديد الاحتياجات التدريبية :

## مجلة الخدمة الاجتماعية

هناك بعض الصعوبات التي تحول دون تحقيق الفائدة المرجوة من عملية تحديد الاحتياجات التدريبية، أو تحول دون دقتها وبالتالي تؤثر سلباً في فعالية البرنامج التدريبي وكفاءته. ويمكن رصد أهم الصعوبات التي تعترض عملية تحديد الاحتياجات التدريبية فيما يلي (ياغي، ٢٠٠٥ م، ص ١٧)

أ- قلة عدد الدراسات التي تناولت تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالأجهزة الحكومية، مما يترك المجال مفتوحاً أمام مراكز التدريب للاستعانة بمؤشرات للحاجات التدريبية عن طريق الاعتماد على اقتراحات المتدربين.

ب- عدم توافر البيانات الإحصائية الدقيقة للقوى العاملة وإمكاناتها التدريبية. وقد يرجع ذلك إلى عجز إدارة التدريب عن توفير بيانات محددة عن الوظائف والكفاءات المطلوبة لشغلها.

ج- ضعف الخبرات والكفاءات لدى بعض العاملين في مجال التدريب أدت إلى عدم استخدام الأساليب العلمية الحديثة في تحديد الاحتياجات التدريبية واستخدام أساليب تقليدية في ذلك. وأدى بالتالي إلى التأثير السلبي في تصميم وتنفيذ الخطوات التدريبية.

د- عجز مؤسسات ومراكز التدريب بالمنظمات الإدارية عن تحديد المشكلات الفعلية التي تعاني منها الأجهزة الحكومية. ويمكن إرجاع ذلك إلى قلة الاستشارات والبحوث الإدارية من جهة. وقلة ندوات الإدارة العليا ومؤتمرات القادة الإداريين من جهة أخرى. وبالتالي ضياع الفرصة أمام مراكز التدريب في التعرف على المشكلات الإدارية الحقيقية التي يعاني منها المسؤولون في الأجهزة الحكومية.

### ٢\_ مفهوم الحماية الاجتماعية :

تعرف الحماية الاجتماعية بأنها : مجموعة من النظم والإجراءات التي تضعها الدولة لحماية أفرادها من الأخطار الاجتماعية ( عبداللطيف ، ٢٠١٤، ص ٢٧)

كما تعرف الحماية الاجتماعية بأنها السياسات والبرامج التي تهدف إلى الحد من الفقر والمخاطر التي قد يتعرض لها الغير قادرين على العمل بسبب المرض أو كبر السن وكذلك حماية السكان من التقلبات الشديدة وغير المتوقعة في مستوى المعيشة نتيجة التغييرات الاقتصادية المختلفة . ( خزام ، ٢٠١٠، ص ٤٣)

ويمكن تعريف الحماية الاجتماعية إجرائياً في هذه الدراسة كما يلي :

## مجلة الخدمة الاجتماعية

أ\_ مجموعة البرامج التي تهدف الي الحد من الفقر وتحسين المستوى المعيشى للأسر الأولى بالرعاية

ب\_ نظام يتضمن أشكال المساعدات الاجتماعية كالمساعدات النقدية وتتمثل في (المعاشات\_ المساعدات الشهرية \_ مساعدات الدفعة الواحدة "كالأغاثة ) والمساعدات العينية والتعويضات .

ج\_ مجموعة من النظم والإجراءات التي تضعها الدولة لحماية الفئات الضعيفة من الأخطار الاجتماعية .

### ٣\_ مفهوم الفئات الأولى بالرعاية :

حددت وزارة التضامن الاجتماعي مفهوم الفئات الأولى بالرعاية بأنها " الأسر الفقيرة المستحقة للمعاشات الضمانية والمساعدات وهى أسر الأيتام ، الأرمال ، المطلقات ، أبناء المطلقات ، المعاقين ، المرضى والعجز الكلى ، المسنين ، المسجونين ، الأسرة مهجورة العائل " ( وزارة التضامن الاجتماعى ، ٢٠١٧ )

ويمكن تعريف الفئات الأولى بالرعاية اجرانيا في هذه الدراسة كما يلى :

أ\_ هي الفئات المهمشة في المجتمع والتي تعاني من قصور في إشباع الحاجات الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية ولا تستطيع تحقيق المستوى المعيشى اللائق ، وتفقر إلى وجود دخل ثابت يساعدها في اشباع احتياجات افرادها .

ب\_ تشمل الفئات الأولى بالرعاية كلا من أسر( الأيتام ، الأرمال ، المطلقات، ابناء المطلقات ، العوانس ، كبار السن ، العجز الكلى ، المسجونين، المرضى والمعاقين ) والأسرة مهجورة العائل .

ج\_ الفئات الضعيفة التى تتعرض لأزمات اجتماعية وصحية واقتصادية وتحتاج إلى المساعدات الشهرية أو مساعدات الدفعة الواحدة كالأغاثة .

د\_ هي فئات الأسر ذات الدخل المنخفض والتي تعجز عن سد احتياجاتها الأساسية وتنتشر بها الأمراض المزمنة .

سابعاً : الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة يغلب عليها صفة التحديد وتعتمد علي جمع الحقائق وتحليلها لاستخلاص دلالتها ونصل عن طريق ذلك لإصدار تعميمات بشأن الظاهرة محل الدراسة .

## مجلة الخدمة الاجتماعية

(٢) المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة علي منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي وعددهم (٤٧) مفردة .

(٣) أدوات الدراسة: اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان لتحديد مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي .

وقد تم بناء الاداة من خلال الاطلاع على المراجع العلمية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، وعلي الدراسات السابقة التي أجريت في هذا المجال، والاستبيانات والمقاييس التي صممت في البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وقد اعتمد الباحث على الصدق الظاهري للأداة .

### اختبارات الصدق والثبات لأداة الدراسة :

(أ) الصدق الظاهري للأداة: حيث تم عرض الأداة على عدد (١٥) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة أسيوط والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بقنا لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارة من ناحية وارتباطها بمتغيرات الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٣%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض. وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية .

(ب) الصدق الإحصائي : يبين الجدول التالي قيمة معاملات الصدق الإحصائي للاستبيان ويعرف معامل الصدق الإحصائي بأنه الجذر التربيعي لمعامل الثبات .

### جدول رقم (١)

#### الصدق الإحصائي لاستمارة استبيان للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية

معامل الصدق الإحصائي	المتغيرات
٠.٨٧	صدق استمارة استبيان للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية ككل

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الصدق الإحصائي لاستمارة العاملين بإدارات الحماية الاجتماعية بلغت (٠.٨٧) ، وتعد هذه القيمة مرتفعة وتفي بأغراض الدراسة .

### ثبات الأداة :

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات ( الفا-كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان العاملين مجتمع الدراسة .

وقد جاءت النتائج كما هي موضحة بالجدول التالي :

## مجلة الخدمة الاجتماعية

جدول رقم (٢)

نتائج الثبات باستخدام معامل (الفا-كرونباخ) لاستبيان العاملين

معامل (الفا-كرونباخ)	المتغيرات
٠.٨٧	ثبات استمارة استبيان للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية ككل

ويتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات للأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ، وبذلك يمكن الاعتماد علي نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية

(٤) \_ مجالات الدراسة:-

أ\_ **المجال المكاني:** إدارات الحماية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي وتشمل ( الضمان الاجتماعي ، التعويضات ، الأزمات والإغاثة )

وتم اختيار المجال المكاني للدراسة للميررات الآتية:

رغبة واستعداد المسؤولين في مساعدة الباحث لإجراء الدراسة وتعاونهم للحصول علي المعلومات والبيانات ، وتوافر عينة الدراسة .

ب\_ **المجال البشري :** العاملين بإدارات الحماية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي وعددهم (٤٧) مفرده .

جدول رقم (٣) يوضح توزيع العاملين بإدارات الحماية الاجتماعية "مجتمع الدراسة"

م	البيان	عدد العاملين
١	الضمان الاجتماعي	١٩
٢	التعويضات	١٣
٣	الأزمات والإغاثة	١٥

## مجلة الخدمة الاجتماعية

٤٧

المجموع

ج\_ المجال الزمني: فترة جمع البيانات من ٢٠٢٤/٧/٢١ وحتى ٢٠٢٤/٨/٢٨ م.

### (٥) الاساليب الاحصائية المستخدمة:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS. V.24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

- ١\_ التكرارات والنسب المئوية : وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة.
- ٢\_ المتوسط الحسابي : لتحديد مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاث درجات )، إلى حد ما (درجتين) ،لا( درجة واحدة) ، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) ، تم حساب المدى = أكبر قيمة \_ أقل قيمة (٣- ١ = ٢) ، ثم تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح (٣/٢ = ١.٦٧) ، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:-

### جدول رقم (٣) مستويات المتوسطات الحسابية

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى أقل من ١.٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١.٦٧ إلى أقل من ٢.٣٥
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢.٣٥ إلى ٣

٣- الانحراف المعياري: ويفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط الحسابي ، حيث إنه في حالة تساوى العبارات في المتوسط الحسابي فإن العبارة التي انحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأعلى.

٤\_ المدى: ويتم حسابه من خلال الفرق بين أكبر قيمة وأقل قيمة.

٥\_ معامل ثبات (ألفا. كرونباخ): لقيم الثبات التقديرية لأدوات الدراسة.

ثامنا: نتائج الدراسة الميدانية:

جدول رقم (٤) يوضح وصف مجتمع الدراسة (ن = ٤٧)

## مجلة الخدمة الاجتماعية

م	النوع	ك	%
١	ذكر	٢٥	٥٣.١٩
٢	أنثى	٢٢	٤٦.٨١
	المجموع	٤٧	١٠٠
م	السن	ك	%
١	من ٢٠ سنة لأقل من ٣٠ سنة	٥	١٠.٦٤
٢	من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة	١٠	٢١.٢٨
٣	من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة	٢٠	٤٢.٥٥
٤	من ٥٠ سنة فأكثر	١٢	٢٥.٥٣
	المجموع	٤٧	١٠٠
م	الحالة الاجتماعية	ك	%
١	أعزب	١	٢.١٣
٢	متزوج	٤١	٨٧.٢٣
٣	مطلق	٣	٦.٣٨
٤	أرمل	٢	٤.٢٦
	المجموع	٤٧	١٠٠
م	المؤهل العلمي	ك	%
١	مؤهل فوق المتوسط	١	٢.١٣
٢	مؤهل جامعي	٣٥	٧٤.٤٧
٣	دبلوم دراسات عليا	٣	٦.٣٨
٤	ماجستير	٦	١٢.٧٧

## مجلة الخدمة الاجتماعية

٤.٢٦	٢	دكتوراه	٥
١٠٠	٤٧	المجموع	
%	ك	عدد سنوات الخبرة	م
٨.٥١	٤	أقل من ٥ سنوات	١
٢٣.٤١	١١	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٢
٣١.٩١	١٥	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	٣
٢٥.٥٣	١٢	من ١٥ إلى أقل من ٢٠ سنة	٤
١٠.٦٤	٥	٢٠ سنة فأكثر	٥
١٠٠	٤٧	المجموع	
%	ك	عدد الدورات التدريبية	
٨.٥١	٤	لا يوجد	١
٢٩.٧٩	١٤	دورة واحدة	٢
٤٤.٦٨	٢١	دورتين	٣
١٧.٠٢	٨	ثلاث دورات فأكثر	٤
١٠٠	٤٧	المجموع	

يوضح الجدول السابق أن:

- أكبر نسبة لعينة الدراسة من الذكور وهي ( ٥٣.١٩%)، بينما نسبة الإناث ( ٤٦.٨١%).
- أكبر نسبة لعينة الدراسة في الفئة العمرية ( من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة) بنسبة (٤٢.٥٥%)، يليها الفئة ( من ٥٠ سنة فأكثر ) بنسبة ( ٢٥.٥٣%)، يليها الفئة العمرية (من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة) بنسبة ( ٢١.٢٨%). واخيرا الفئة العمرية (من ٢٠ سنة لأقل من ٣٠ سنة) بنسبة ( ١٠.٦٤%).
- أكبر نسبة لعينة الدراسة الحالة الاجتماعية لهم متزوج بنسبة (٨٧.٢٣%)، ثم يليها مطلق بنسبة (٦.٣٨%).

## مجلة الخدمة الاجتماعية

- أكبر نسبة لعينة الدراسة من الحاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (٧٤.٤٧%)، يليها الحاصلين علي ماجستير بنسبة (١٢.٧٧%) ثم الحاصلين علي دبلوم دراسات عليا بنسبة (٦.٣٨%)، ثم الحاصلين علي دكتوراه بنسبة (٤.٢٦%)، واخيرا الحاصلين على مؤهل فوق متوسط بنسبة (٢.١٣) .
- أكبر نسبة لعينة الدراسة لعدد سنوات الخبرة من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة بنسبة (٣١.٩١%)، ثم يليها من ١٥ إلى أقل من ٢٠ سنة بنسبة (٢٥.٥٣%)، ثم تليها من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات بنسبة (٢٣.٤١%)، ثم يليها ٢٠ سنة فأكثر (١٠.٦٤%) واخيرا أقل من ٥ سنوات بنسبة (٨.٥١%) .
- وفي الحصول على الدورات التدريبية فجاء في الترتيب الأول من حصل علي دورتين بنسبة (٤٤.٦٨%) يليها من حصل على دورة واحدة فقط بنسبة (٢٩.٧٩%) يليها من حصل على ثلاث دورات فأكثر بنسبة (١٧.٠٢%) واخيرا من لم يحصل على الدورات التدريبية بنسبة (٨.٥١) .

### جدول رقم (٥)

يوضح مستوى الاحتياجات المعرفية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات

المقدمة للفئات الأولى بالرعاية . (ن=٤٧)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
١	٠,٣٧٠	٢,٨٩	١	٣	٤٣	معرفة المهام الوظيفية يحتاج اليه جميع العاملين بإدارات الحماية الاجتماعية .	١
٦	٠,٧٠٦	٢,٥٧	٦	٨	٣٣	معرفة أساليب التعاون مع منظمات المجتمع المدني	٢
٢	٠,٤٦٠	٢,٨٥	٢	٣	٤٢	يجب معرفة أهم احتياجات الفئات الاولى بالرعاية .	٣
٦ مكرر	٠,٧٠٦	٢,٥٧	٧	٨	٣٢	معرفة طبيعة البرامج التي تقدم للفئات	٤

## مجلة الخدمة الاجتماعية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
						الأولى بالرعاية .	
٣	٠.٥٤٣	٢.٧٩	٣	٤	٤٠	يجب توفير دورات تدريبية عن أساليب المتابعة لتحسين الخدمات المقدمة .	٥
٧	٠.٧٢٢	٢.٦٦	٦	٣	٢٨	احتاج لمعرفة إعداد التقارير السنوية	٦
٥ مكرر	٠.٦٦٦	٢.٦٤	٥	٨	٣٤	فهم طبيعة مشكلات الفئات الأولى بالرعاية	٧
٤	٠.٦٥٥	٢.٦٨	٥	٥	٣٧	احتاج لمعرفة أساليب تقييم الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية .	٨
٥	٠.٦٦٦	٢.٦٤	٥	٧	٣٥	معرفة طبيعة الخدمة التي تتناسب مع الفئات الأولى بالرعاية .	٩
٨	٠.٧٤٠	٢.٤٩	٧	١٠	٣٠	معرفة دور الجهات التي تشارك في تقديم الخدمات للفئات الأولى بالرعاية	١٠
مستوى مرتفع	٠,٦٠٧	٢,٤٢	المتغير ككل				

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الاحتياجات المعرفية كما يحددها العاملين بإدارات الحماية الاجتماعية ( مستوى مرتفع ) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤٢) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معرفة المهام الوظيفية يحتاج اليه جميع العاملين بإدارات الحماية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٨٩)، وجاء بالترتيب الثاني يجب معرفة أهم احتياجات الفئات الأولى بالرعاية بمتوسط حسابي (٢.٨٥)، وجاء بالترتيب الثالث يجب توفير دورات تدريبية عن أساليب المتابعة لتحسين الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي (٢.٧٩)، وجاء بالترتيب الرابع احتاج لمعرفة أساليب تقييم الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية بمتوسط حسابي (٢.٦٨)، ثم

## مجلة الخدمة الاجتماعية

جاء في الترتيب الأخير معرفة دور الجهات التي تشارك في تقديم الخدمات للفئات الأولى بالرعاية بمتوسط حسابي (٢.٤٩). وقد يعكس ذلك أهمية معرفة المهام الوظيفية للعاملين وكذلك معرفة أهم احتياجات الفئات الأولى بالرعاية ضمن أولويات الاحتياجات التدريبية المعرفية ويتفق هذا مع ما أكدت عليه دراسة كلا من الجرواني (٢٠٠٩) والتي أكدت على ضرورة توفير برنامج تدريبي لاكتساب الأخصائيين الاجتماعيين المعارف والمهارات اللازمة من أجل العمل في الجمعيات الأهلية مما يؤدي لتحسين أداءه المهني . ودراسة علي أبو العلا (٢٠١٩) والتي أكدت أن مستويات الأداء المهني اللازمة للعاملين ببرنامج تكافل وكرامة هي (أداء المهام المطلوبة، استخدام برامج قواعد البيانات للمستفيدين ، استشارة الخبراء لحل مشكلات المستفيدين) و دراسة أيوب (٢٠١٤) التي أكدت على أن أهم الأولويات التدريبية تمثلت في التدريب علي الجوانب الإدارية ، مهارات التواصل .

### جدول رقم (٦)

يوضح مستوى الاحتياجات المهارية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات

المقدمة للفئات الأولى بالرعاية . (ن=٤٧)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات			العبرة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٦	٠.٥٤٣	٢.٧٩	٣	٤	٤٠	احتاج الي مهارة جمع البيانات وتحليلها للتعرف على الاحتياجات	١
١	٠.٣٧٠	٢.٨٩	١	٣	٤٣	احتاج الي مهارة الاستخدام الأمثل لجميع الإمكانيات المتاحة .	٢
٢	٠.٣٩٢	٢.٨٧	١	٤	٤٢	احتاج الي مهارة تحليل وتفسير المشكلات التي تواجه الفئات الأولى بالرعاية .	٣
٧ مكرر	٠.٥٨١	٢.٧٩	٤	٤	٣٩	اكتساب المهارة في تنفيذ خطوات حل	٤

## مجلة الخدمة الاجتماعية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات			العبرة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
						المشكلة .	
٥	٠.٥٠٢	٣.٧٩	٢	٦	٣٩	القدرة علي وضع الأهداف الاستراتيجية .	٥
٩	٠.٦٧٤	٢.٧٢	٦	١	٤٠	احتاج إلى مهارة تقدير احتياجات الفئات الأولى بالرعاية	٦
٣	٠.٥١٨	٢.٨٣	٣	٢	٤٢	احتاج الي مهارة المتابعة المستمرة لتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية	٧
٨	٠.٦٤٢	٢.٧٢	٥	٣	٣٩	احتاج لدورات عن صنع القرار	٨
٧	٠.٥٨١	٢.٧٩	٤	٢	٤١	الحاجة لاكتساب مهارة الاتصال الفعال	٩
٤	٠.٤٨٩	٢.٨١	٢	٥	٤٠	التزود بمهارة التنسيق بين منظمات المجتمع المدني التي تشارك في تقديم الخدمات .	١٠
مستوى مرتفع	٠,٥٢٣	٢,٩١	المتغير ككل				

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الاحتياجات مهارية كما يحددها العاملين بإدارات الحماية الاجتماعية ( مستوى مرتفع ) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٩١) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول احتاج الي مهارة الاستخدام الأمثل لجميع الإمكانيات المتاحة بمتوسط حسابي (٢.٨٩)، وجاء بالترتيب الثاني احتاج الي مهارة تحليل وتفسير المشكلات

## مجلة الخدمة الاجتماعية

التي تواجه الفئات الأولى بالرعاية بمتوسط حسابي (٢.٨٧)، وجاء بالترتيب الثالث احتياج الي مهارة المتابعة المستمرة لتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية بمتوسط حسابي (٢.٨٣)، وجاء بالترتيب الرابع التزود بمهارة التنسيق بين منظمات المجتمع المدني التي تشارك في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢.٨١)، ثم جاء في الترتيب الأخير احتياج إلى مهارة تقدير احتياجات الفئات الأولى بالرعاية بمتوسط حسابي (٢.٧٢). وقد يعكس ذلك مدى أهمية الاحتياجات المهنية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ويتفق ذلك مع دراسة كلا من مصطفى (٢٠٠٢) التي أكدت على أهمية الاهتمام بتقديم الدورات التدريبية لاكتساب المهارات والمساهمة في الأعداد المتميز للأخصائيين الاجتماعيين حتي يتمكنوا من أداء أدوارهم بنجاح وفاعلية ودراسة المدني (٢٠١٢) والتي توصلت إلى أن هناك فروق معنوية فيما يتعلق بالاحتياجات المهنية وذلك لصالح الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التنمية الاجتماعية، ودراسة إبراهيم (٢٠١٨) والتي صنفت الاحتياجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي إلى احتياجات معرفية و مهارة وقيمية .

### جدول رقم (٧)

يوضح مستوى الاحتياجات المهنية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات

المقدمة للفئات الأولى بالرعاية . (ن=٤٧)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات			العبرة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٣	٠,٤٦٠	٢,٨٥	٢	٣	٤٢	تذويد العاملين بالمعارف والمهارات اللازمة لتحسين أدائهم .	١
٦	٠,٦٣٤	٢,٧٤	٥	٢	٤٠	ابتكار اساليب جديدة لتقديم الخدمات للفئات الأولى بالرعاية .	٢
٢	٠,٤١١	٢,٨٥	١	٥	٤١	تذويد العاملين بالقيم التي تؤكد علي احترام قيمة الإنسان وكرامته	٣

## مجلة الخدمة الاجتماعية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات			العبرة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٩	٠,٧٠٤	٢,٦٠	٦	٧	٣٤	استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة لتحسين الخدمات .	٤
١	٠,٤٢٤	٢,٨٩	٢	١	٤٤	الاستعانة بالخبراء المتخصصين لتدريب العاملين لتحسين الخدمات.	٥
٥	٠,٦٠٠	٢,٧٤	٤	٤	٣٩	القدرة على تقدير احتياجات الفئات الأولى بالرعاية .	٦
٨ مكرر	٠,٦٦١	٢,٦٦	٥	٥	٣٧	القدرة على التحليل الموضوعي لمشكلات الفئات الأولى بالرعاية	٧
٤	٠,٥٤٣	٢,٧٩	٣	٤	٤٠	تزويد العاملين بالقيم التي تؤكد علي احترام الاحتياجات المختلفة للفئات الأولى بالرعاية	٨
٨	٠,٦٦١	٢,٦٦	٥	٦	٣٦	احتاج الي عقد برامج تدريبية لتحسين الخدمات المقدمة .	٩
٧	٠,٦٠٨	٢,٧٢	٤	٥	٣٨	التدريب علي مواجهة الصعوبات التي تعوق العمل والتي تؤثر على جودة تقديم الخدمات .	١٠
مستوى مرتفع	٠,٥٦٠	٢,٧٦	المتغير ككل				

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الاحتياجات المهنية كما يحددها العاملين بإدارات الحماية الاجتماعية ( مستوى مرتفع ) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧٦) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول الاستعانة بالخبراء المتخصصين لتدريب العاملين

## مجلة الخدمة الاجتماعية

لتحسين الخدمات. بمتوسط حسابي (٢,٨٩)، وجاء بالترتيب الثاني تزويد العاملين بالقيم التي تؤكد علي احترام قيمة الإنسان وكرامته بمتوسط حسابي (٢,٨٥)، وجاء بالترتيب الثالث تزويد العاملين بالمعارف والمهارات اللازمة لتحسين أدائهم. بمتوسط حسابي (٢,٨٥)، وجاء بالترتيب الرابع تزويد العاملين بالقيم التي تؤكد علي احترام الاحتياجات المختلفة للفئات الأولى بالرعاية بمتوسط حسابي (٢,٧٩) ثم جاء في الترتيب الأخير استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة لتحسين الخدمات. بمتوسط حسابي (٢,٦٠). وقد يعكس ذلك مدى أهمية الاحتياجات المهنية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية لتحسين الخدمات المقدمة ويتفق ذلك مع نتائج دراسة كلا من Barbara (2001) وDoley والتي أكدت على ضرورة التدريب المستمر للعاملين أثناء العمل حتي يمكن الارتقاء بالأداء المهني والمهارات المهنية ولاكتساب معارف وخبرات ومهارات جديدة. ودراسة إبراهيم (٢٠٠١) والتي أكدت على ضرورة تحقيق التنمية المهنية الفعالة للأخصائيين الاجتماعيين من خلال عقد دورات تدريبية و تكثيف ورش العمل و دراسة عليق (٢٠٠٨) والتي أوضحت أن مهارات العمل المهني أكثر الاحتياجات التدريبية لمشرفي الإسكان الجامعي .

### جدول رقم (٨)

يوضح المعوقات التي تحد من تحديد مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية . (ن=٤٧)

م	العبرة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		ك	ك	ك			
		ك	ك	ك			
١	عدم الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة لتحسين الخدمات .	٤٢	٣	٢	٢,٨٥	٠,٤٦٠	٣
٢	نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتنفيذ البرامج التدريبية .	٤٣	١	٣	٢,٨٥	٠,٥٠٤	٤
٣	ضعف مشاركة العاملين في تحديد احتياجاتهم التدريبية لتحسين الخدمات المقدمة .	٤٠	٢	٥	٢,٧٤	٠,٦٣٤	٦

## مجلة الخدمة الاجتماعية

٥	٠.٤٨٩	٢.٨٠	٢	٥	٤٠	ضعف وعي العاملين بأهمية جوي البرامج التدريبية لتحسين الخدمات المقدمة .	٤
١	٠.٤٢٤	٢.٨٩	٢	١	٤٤	عدم وجود تقييم مستمر للبرامج التدريبية المقدمة لتحسين الخدمات	٥
٧	٠.٦٠٨	٢.٧٢	٤	٥	٣٨	عدم مواكبة الاحتياجات التدريبية للتكنولوجيا الحديثة	٦
٢	٠.٣٩٢	٢.٨٧	١	٤	٤٢	البرامج التدريبية لا تتناسب مع الاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين .	٧
٦ مكرر	٠.٦٣٤	٢.٧٤	٥	٢	٤٠	ضعف اهتمام بعض العاملين الانتظام في الدورات التدريبية التي تعقد لهم	٨
٨	٠.٧٢٢	٢.٦٦	٧	٢	٣٨	ليس هناك خطة محددة للتدريب	٩

**يوضح الجدول السابق أن:** معوقات تحديد مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية جاء كالتالي : جاء في الترتيب الأول عدم وجود تقييم مستمر للبرامج التدريبية المقدمة لتحسين الخدمات بمتوسط حسابي (٢.٨٩)، وجاء بالترتيب الثاني البرامج التدريبية لا تتناسب مع الاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين بمتوسط حسابي (٢.٨٧)، وجاء بالترتيب الثالث عدم الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة لتحسين الخدمات بمتوسط حسابي (٢.٨٥)، وجاء بالترتيب الرابع نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتنفيذ البرامج التدريبية بمتوسط حسابي (٢.٨٥)، وجاء بالترتيب الخامس ضعف وعي العاملين بأهمية جوي البرامج التدريبية لتحسين الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي (٢.٨٠)، ثم جاء في الترتيب الأخير ليس هناك خطة محددة للتدريب بمتوسط حسابي (٢.٦٦). ويتفق هذا مع ما أكدت عليه دراسة Matthew. Hall & et.al : (2000) إلى ضرورة تقييم الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملون في المؤسسات ، كما يتفق هذا مع ما جاء في الكتابات النظرية بان قلة الخبرات والكفاءات لدى بعض العاملين في مجال التدريب ادى الى تخلفهم عن استخدام الأساليب العلمية الحديثة في تحديد مستوى الاحتياجات التدريبية كذلك نقص الإمكانيات المادية اللازمة للبرامج التدريبية وان عدم الاستعانة بالخبراء المتخصصين وضعف مشاركة العاملين بقطاع الحماية الاجتماعية في تحديد احتياجاتهم التدريبية من المعوقات الأساسية لتحديد مستوى الاحتياجات التدريبية .

### جدول رقم (٩)

## مجلة الخدمة الاجتماعية

يوضح المقترحات اللازمة لتحديد مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية . (ن=٤٧)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		ك	ك	ك			
		ك	ك	ك			
١	توفير الإمكانيات المادية اللازمة لتنفيذ البرامج التدريبية .	٤٠	٢	٥	٢.٧٤	٠.٦٣٤	٥
٢	المشاركة الفعالة للعاملين في تحديد احتياجاتهم التدريبية	٣٨	٥	٤	٢.٧٢	٠.٦٠٨	٦
٣	الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة لتحسين الخدمات المقدمة .	٤٢	٣	٢	٢.٨٥	٠.٤٦٠	٢
٤	ربط البرامج التدريبية مع الاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين .	٤٤	١	٢	٢.٨٩	٠.٤٢٤	١
٥	التأكيد علي أهمية التدريب لتطوير العمل وتحسين الخدمات .	٣٥	٤	٨	٢.٥٧	٠.٧٦٤	٨
٦	التخطيط الجيد للبرامج التدريبية اللازمة لتحسين الخدمات المقدمة .	٤٣	١	٣	٢.٨٥	٠.٥٠٤	٣
٧	الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية لتحسين الخدمات المقدمة .	٣٩	٣	٥	٢.٧٢	٠.٦٤٢	٧
٨	التقييم المستمر للبرامج التدريبية المقدمة للعاملين لتحسين الخدمات	٤٠	٥	٢	٢.٨٠	٠.٤٨٩	٤

**يوضح الجدول السابق أن:** المقترحات اللازمة لتحديد مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية جاء كالتالي: جاء في الترتيب الأول ربط البرامج التدريبية مع الاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين بمتوسط حسابي (٢.٨٩)، وجاء بالترتيب الثاني الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة لتحسين الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي (٢.٨٥)، وجاء بالترتيب الثالث التخطيط الجيد للبرامج التدريبية اللازمة لتحسين الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي (٢.٨٥)، وجاء بالترتيب الرابع التقييم المستمر للبرامج التدريبية المقدمة للعاملين لتحسين الخدمات بمتوسط حسابي (٢.٨٠)، وجاء بالترتيب الخامس توفير الإمكانات المادية اللازمة لتنفيذ البرامج التدريبية بمتوسط حسابي (٢.٧٤)، ثم جاء في الترتيب الأخير التأكيد على أهمية التدريب لتطوير العمل وتحسين الخدمات بمتوسط حسابي (٢.٥٧). يتفق هذا مع ما جاء في دراسة مصطفى، ٢٠٠٢ التي توصلت الى ضرورة الاهتمام بالدورات التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات تقديم الخدمة لما تمنحه تلك الدورات من فرص كافية لتبادل الخبرات واكتساب المهارات والمساهمة في الإعداد المتميز للأخصائيين الاجتماعيين حتى يمكنهم من أداء أوارهم المهنية بنجاح وفاعلية ، كما يتفق هذا مع ما جاء في الكتابات النظرية بأهمية توفير الإمكانات المادية اللازمة للبرامج التدريبية وضرورة ربط البرامج التدريبية مع الاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين وكذلك الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة لتحسين الخدمات المقدمة .

**تاسعا :** من خلال تحليل نتائج الدراسة توصلت الدراسة إلى مجموعة من المؤشرات التخطيطية التي يمكن أن تساهم في رفع الأداء المهني للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية وتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية :

- العمل على زيادة الإمكانات المادية اللازمة لتنفيذ البرامج التدريبية .
- الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة لتحسين الخدمات المقدمة .
- العمل على زيادة عدد الدورات التدريبية التي تنظمها إدارات الحماية الاجتماعية الخاصة بتقديم الخدمات للفئات الأولى بالرعاية .
- العمل على التقييم المستمر للبرامج التدريبية المقدمة للعاملين لتحسين الخدمات .
- العمل على استمرار تطوير البرامج التدريبية و ربط البرامج التدريبية مع الاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية .

## مجلة الخدمة الاجتماعية

\_\_ العمل على استخدام الوسائل والاساليب التكنولوجية الحديثة لتنفيذ البرامج التدريبية لتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية .

\_\_ تنمية وعى العاملين بإدارات الحماية الاجتماعية بأهمية المشاركة الفعالة في تحديد احتياجاتهم التدريبية لتحسين الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية .

\_\_ التركيز علي ورش العمل المتنوعة من أجل إكساب العاملين المهارات اللازمة للعمل وخاصة أن اكتساب المهارات كانت من أولويات الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارات الحماية الاجتماعية .

\_\_ ضرورة إنشاء وحدة عمل فريقي من المتخصصين بإدارات الحماية الاجتماعية للتدخل السريع لحل المشكلات الطارئة التي قد يتعرض لها الفئات الأولى بالرعاية.

\_\_ علي إدارات الحماية الاجتماعية تحديد أولويات الاحتياجات التدريبية للعاملين و التي يجب أن يتضمنها أي برامج تدريبي .

\_\_ وضع خطة ملائمة للتدريب تبدأ بتقدير الاحتياجات التدريبية للعاملين وترتيب أولويات تلك الاحتياجات مع المتابعة المستمرة والتقويم الدائم للبرامج التدريبية من أجل التطوير .

\_\_ تقديم حوافز للمتدربين سواء حوافز مادية أو معنوية واعتبار التدريب أساس للتقدم مع وضع عناصر جاذبة في البرامج التدريبية تعمل علي ترغيب العاملين للاشتراك في البرامج التدريبية .

### قائمة المراجع:

### المراجع العربية:

[www.moss.gov.eg](http://www.moss.gov.eg)، وزارة التضامن الاجتماعي المصرية (٢٠١٧)

أبو النصر ، مدحت محمد (٢٠٠٨) : إدارة العملية التدريبية " النظرية والتطبيق " ، القاهرة، دار الفجر .

أبو النصر ، مدحت محمد (٢٠٠٩) : تنمية الموارد البشرية ، القاهرة ، الروابط العالمية للنشر والتوزيع .

إبراهيم ، أحمد حسني:(٢٠٠١) تقويم دور التوجيه الاجتماعي في تحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس في ضوء التحولات الجديدة، المؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة القاهرة، فرع الفيوم.

## مجلة الخدمة الاجتماعية

إبراهيم، قصي عبدالله : (٢٠١١) تحديد مستوى جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، بحث منشور، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، المجلد ٣، العدد ١، المملكة العربية السعودية .

إبراهيم، أميمة عبدالرحمن: (٢٠١٨) الاحتياجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي بالمعاهد الأزهرية علي ضوء معايير الجودة ، دراسة ميدانية بمحافظة الدقهلية، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية جامعة المنصورة .

أبو العلا ، علي سيد (٢٠١٩) :الاحتياجات التدريبية للعاملين ببرنامج تكافل وكرامة كمتغير لتحسين الأداء المهني، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط

الجرواني، نادية عبد الجواد (٢٠٠٩) : تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعيات الأهلية ، بحث منشور ، مجلة كلية آداب ، جامعة حلوان ، ، العدد ٢٦ .

الجبير ، تهاني خالد (٢٠٢٢) : الاحتياجات التدريبية للمعلمات لمواجهة الأزمات: جائحة فيروس كورونا نموذجاً ، بحث منشور ، مجلة كلية التربية ، جامعة كفر الشيخ .

الجبرين ، جبرين (٢٠٠٢): تشريعات حقوق الطفل وحمايتهم بين الشريعة الإسلامية وبعض القوانين الوضعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس للتوجيه الإسلامي للخدمة الاجتماعية، كلية التربية، جامعة الأزهر.

الخطيب ، أحمد (٢٠٠٦) : الحقائق التدريبية ، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

المدني، محمد عبد العزيز (٢٠١٢) : تقدير الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين بوزارة التضامن الاجتماعي ، بحث منشور بمجلة الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٣٢ .

العبد، جعفر محمد: (٢٠٠٢) تعريف التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية .القاهرة :إدارة البحوث والدراسات بمركز " إبروماك"

السيد ، رضا (٢٠٠٤) :الاحتياجات التدريبية بين النظرية والتطبيق وأساليب أعداد الخطة التدريبية ، القاهرة، الشركة العربية المتحدة للتسويق .

الصالح ، أسماء رشاد (٢٠١١): الإبداع المؤسسي وتنمية المورد البشري في المنظمات غير الحكومية الأهلية، بحث منشور في الملتقى الدولي بعنوان " الإبداع والتغيير التنظيمي في

## مجلة الخدمة الاجتماعية

المنظمات الحديثة دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية، الجزائر، جامعة سعد دحلب ، البلّيدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

**الفرماوى ، مصطفى عبدالعظيم (٢٠٠١) :** جودة المنظم الاجتماعى " دراسة مطبقة على عينة من العاملين فى بعض مجالات ممارسة تنظيم المجتمع بالقاهرة ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الرابع عشر للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

**أيوب، أماني عبده السيد (٢٠١٤) :** تحديد الأولويات التدريبية لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الإعاقة ، بحث منشور بالمؤتمر العلمى ٢٧ كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

**بدر ، سوزان أحمد (٢٠٢١) :** الاحتياجات التدريبية للمعلم الرقمي ، بحث منشور ، المركز القومي للبحوث بغزة .

**جاد الرب ، سيد محمد (٢٠٠٩) :** الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ، القاهرة ، العشري للنشر والتوزيع .

**حبيب ، عبد المنعم: (٢٠١٠)** المدخل العلمى لدراسة وتحديد الاحتياجات التدريبية، مجلة الإدارة، المجلد الثالث، العدد ٣ .

**عبد التواب، ناصر عويس (٢٠٠٢):** الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، المؤتمر العلمى الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان، 20- ٢١ مارس .

**عليق، أحمد محمد يوسف (٢٠٠٨) :** تحديد الاحتياجات التدريبية لمشرفي الإسكان للطلاب بالمدن الجامعية ، المؤتمر العلمى ٢١ ، كلية الخدمة الاجتماعية ، حلوان .

**عبد اللطيف ، رشاد أحمد (٢٠١٤):** مقومات الحماية الاجتماعية بالوطن العربى ،مؤتمر الحماية الاجتماعية والتنمية ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .

**عبده ، نجوان حسن (٢٠١٦):** برامج الحماية الاجتماعية كآلية فى سياسات الرعاية الاجتماعية للفقراء فى مصر ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

**عبدالقادر ، محمد حسين (٢٠٢٣):** العائد الاجتماعى لبرامج صندوق تحيا مصر فى دعم ومساندة الفئات الأولى بالرعاية ، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية دراسات وبحوث تطبيقية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة أسيوط ، العدد ٢٣ المجلد ٣ .

## مجلة الخدمة الاجتماعية

على ، أسامة محمد (٢٠١٨) : اعداد المدرب المبدع ، القاهرة ، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع .

على ، علي سيد أبو العلا (٢٠١٩) : الاحتياجات التدريبية للعاملين ببرنامج تكافل وكرامة كمتغير لتحسين الأداء المهني ، بحث منشور ، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة أسيوط .

فهمي، منال عبدالستار (٢٠١٣): تحديد حاجات الأسر الفقيرة الأولى بالرعاية بحى العمرانية ، بحث منشور ، مجلة الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

مصطفى، عادل محمود:(٢٠٠٢ ) متطلبات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات في إطار العولمة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثالث عشر، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.

محمد ، هانى محمد (٢٠١٤) : إدارة الموارد البشرية ، عمان ، الاردن ، دار المعزز للتوزيع والنشر.

وزارة التخطيط والتعاون الدولي(٢٠٢٠): رؤية مصر ٢٠٣٠، القاهرة.

ياغي، محمد عبد الفتاح (٢٠٠٥): أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية في فعالية البرامج التدريبية"، المجلة العربية للتدريب، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض، المجلد(٢) العدد(٤) .

### المراجع الأجنبية:

- **Barbara Doley (2001)** Learning and professional practice, A study professional, Adult, education quarterly

\_ **Payne, Malcolm (2000)** : Team work in Multi professional Cave , London , Palgrave .

-**Peter Chemack: 2001**) The relationship of Knowledge. Skill and confidence in Hospital social work practice A Delphi university school of social work,.

\_ **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 .

\_ **Howell, F., 2001**: 'Social Assistance - Theoretical Background', in 'Social Protection in the Asia and Pacific', ed. I. OrtizAsian Development Bank, Manila, ch. 7.

\_ **jean Barbazette:2006**) training needs Assessment, mothds, tools, and Techniques, john wiley& sons