تقدير الحاجات كعملية أساسية في التخطيط الاجتماعي

إعداد

مروة حمدى عبد الوهاب حامد

أولا : التخطيط الاجتماعى ومفهومه :

لقد تعددت التعريفات التى تناولت التخطيط الاجتماعى ويرجع ذلك لاختلاف ثقافات العلماء ، والذين تحدثوا عن التخطيط وتخصصاتهم المهنية بالإضافة إلى تعدد أنواع التخطيط ومستوياته وحداثة العهد بتطبيقه ، ويمكن عرض بعض هذه التعريفات فيما يلى

ويعرف كلا من نيل جلبرت وهارسبكت (Neil Gilbert : Harry Spect)التخطيط بأنه تلك الخطوات الواعية لحل المشكلات ، والتحكم فى أحداث المستقبل عن طريق البصيرة والتفكير المنظم والاستقصاء ، والاختبار بين أنسب البدائل للعمل [١] .

بينما يرى (عبدالعزيز عبدالله مختار) أن التخطيط الاجتماعى عملية تغير اجتماعى مقصودة تتضمن الاستخدام الواعى للموارد والإمكانيات المادية والبشرية والتكنولوجية لتحقيق هذا التغير الذى يجب أن يشترك فى عملية التخطيط لأحداثه أفراد الشعب وقادته الممثلون له أصدق تمثيل ، وبالاستعانة بالخبراء والفنيين والمخططين الاجتماعيين ويؤدى عادة إحداث وتحقيق هذا التغيير إلى نقل المجتمع من وضع اجتماعى معين إلى وضع أخر أفضل منه عن طريق الوصول إلى قرارات تخطيطية موضوعية مناسبة [٢] .

كما أشارت كلا من (منى عويس وعبله الافندى) إلى أن التخطيط الأجتماعى عملية فنية مقصودة ، يشترك فيها كلا من الخبراء والمتخصصين والمسئولين مع ممثلى المجتمع للوصول إلى تغيرات اجتماعية تحقق للمجتمع أهدافه المستقبلية [٣].

ثانيا :خصائص التخطيط الاجتماعى :

أ- أن يكون للخطة هدف نهائى واضح ومحدد .

ب- أن تتميز الخطة بالبساطة والوضوح والبعدعن التعقيد

ج – احتساب الفعل ورد الفعل وأثره ضمن إطار الخطة سواء بالنسبة للعاملين أو الأجهزة الإدارية الأخرى ذات العلاقة بالموقف أو المشكلة أو رد الفعل من جانب المنافسين المنظمة أو المؤسسة أو من جانب المستهلكين أو المتعاملين مع المنظمة أو المؤسسة .

د- ضرورة مرونة الخطة للتمكن من مواجهة ماقد يثار أويظهرمن صعوبات أو مشاكل لم تكن عند وضع الخطة أوتصور المخطط من البداية .

ه- إشراك كافة المشرفين على تنفيذ الخطة فى صياغة ورسم تفصيلات ومقوماتها.

و- شرح الخطة والاعلان عنها بوضوح لكل من يعنية تنفيذها مع توجيههم نحو احسن الأساليب وأكفاها لتحقيق الأهداف المعلنة .

ز- متابعة الخطة أثناء مراحل التنفيذ للإطمئنان على سير العمل والادارة .

ح- ربط الخطط بالزمن والوقت [٤]

ثـالـثـا : أهـمـيـة الـتـخـطـيـط الاجـتـمـاعـى :

يعتبر التخطيط الاجتماعى ذو أهمية كبيرة فى جميع المجتمعات اليوم باعتباره الوسيلة لرسم برامج المستقبل على أسس علمية محسوبة أى بعد الدراسة والبحوث والتأكد من قابلية التنفيذ لتحقي أهداف محددة أو معينة مقدما فى حدود الإمكانيات والموارد الطبيعية والبشرية والمادية والتنظيمية المتاحة .

والتخطيط أسلوب علمى يقدر ويحسب ويتنبأ ويعمل على تكييف ومواءمة الوسائل للوصول إلى الأهداف ، ولقد أصبح للتخطيط السليم فى عالمنا المعاصر أهمية كبيرة وضرورية لتقدم الدول النامية وذلك للأسباب التالية :

١- التخطيط ينظم البرامج والمشروعات فى المجالات المختلفة وينسق بينها فى الأنشطة المتكاملة فى إطار قومى تعاونى يوفر الجهد والوقت والتكاليف ، ويضمن سلامة التنفيذ .

٢- يعمل التخطيط على مراعاة النواحى الاجتماعية فى التخطيط الاقتصادى لتحقيق الشمول والتكامل فى الخطط بالإضافة إلى ترجمة الأهداف لاجتماعية إلى برامج فعالة يمكن إجراؤها وتحقيقها .

٣- يحقق التخطيط الأهداف القومية التى رسمتها السياسة العامة للدولة فى فترات تتناسب وقدرة المجتمع على استيعاب نتائج التنمية الاقتصادية والاجتماعية كما يمكن للشعب من المشاركة لفعالة فى اقتراح ووضع الخطط و ومتابعتها وتقويمها .

٤- التخطيط كعملية مواءمة بين الحاجات الاجتماعية وبين الإنتاج وموازنة بين ما يمكن تحقيقه من إشباع فى الحاضر ومايمكن الحصول عليه فى المستقبل يتطلب توفر المقاييس التى يمكن أن يحدد بواسطتها الوسائل البديلة كما يتطلب القدرة على تحكم فى المواقف التى نخطط لها عن طريق الجهاز أو التنظيم الإدارى المسئول على التخطيط مما يجعل منه قوة قادرة على التفكير والتخطيط.

٥- التخطيط هو الوسيلة التنظيمية لأداء برامج الرعاية الاجتماعية وتنفيذها على جميع المستويات والأجهزة اللازمة والبرامج سواء أكانت حكومية أو أهلية والتمويل المطلوب أو الخدمات التى يحتاجها الأفراد والجماعات كل هذا لايمكن أن يتم فى فراغ إنما يتعين أن يتم إعداده وتشكيله بناء على خطة واضحة مرسومة داخل إطار تخطيطى واضح المعالم .

٦- التخطيط هو الوسية الفعالى لتنسيق الخدمات المطلوبة سواء أكانت اجتماعية أو اقتصادية أو ثقافية أو صحية ، إذ أن التنسيق هو العامل الحاسم الذى يسهل تحقيق الأهداف التى ترمى إليها هذه البرامج فى نواحى التنمية الشاملة المختلفة .

٧- يعتبر التخطيط وسيلة لحل المشاكل الناتجة عن التنمية وإيجاد الحل المناسب للمعادلة الصعبة التى تواجه الدول النامية بما يوفق بين زيادة الإنتاج وزيادة الدخل الاستهلاكى والخدمات مع توفير فائض من الدخل أوسلع للتصدير تستغل فى استثمارات متجددة تعمل على زيادة الإنتاج فزيادة الدخل والاستهلاك [٥] .

رابعا :مراحل التخطيط الاجتماعى :

لقد تعددت وجهات النظر حول مراحل التخطيط الاجتماعى حيث يرى البعض أنها تتضمن ستة مراحل رئيسية هى تقصى الحقائق ، توضيح الحقائق وتحليلها ، ثم تحديد المهام التخطيطية، ثم تكوين السياسات، ثم تنفيذ البرامج والمشروعات، وأخيرا التقويم والتغذية العكسية .

ولقد حددت وجهة نظر أخرى أن التخطيط الاجتماعى يتضمن المراحل الأساسية للتخطيط وهى:

١- مرحلة تحديد الأهداف .

٢- مرحلة إعداد إطار الخطة .

٣- مرحلة وضع الأهداف .

٤- مرحلة التنفيذ .

٥- مرحلة المتابعة .

٦- مرحلة التقويم .

خامسا: مفهوم الحاجة وخصائصه :

١- مفهوم الحاجة : Need Concept

تعددت الاتجاهات التى تناولت مفهوم الحاجة واختلفت باختلاف تخصصاتها وانتماءاتها العلمية إذ تعتبر الحاجة من المفاهيم الصعبة التى يصعب تحديدها .

تعرف الحاجة لغويا بأنها (حاج) - حوجا: أفتقر، ويقال: حاج إليه. (تحوج): طلب الحاجة ، ويقال خرج يتحوج: يطلب ما يحتاج إليه من معيشته، و(الحائج): المفتقرة ،و(الحوج): الأفتقار والسلامة [٦] .

ويشير معجم العلوم الأجتماعية إلى الحاجة هى لفظ يستخدم للتعبير عما يفتقر إليه الكائن الحى للحافظ على حياته كالحاجة إلى الطعام والشراب أوالحماية كالحاجة إلى الوقاية من الألم وتجنب الخطر، على أن الحاجة ليست مجرد الأفتقار إلى شىء بل لابد من توافر هذا الشىء والحصول عليه بتحقيق الإشباع له [٧].

وتعرف الحاجة فى علم الأجتماع على أنه حالة من التوتر أو عدم الاشباع يشعر بها فرد معين، وتدفعه الى التصرف متجها نحو الهدف الذى يعتقد أنه سوف يحقق له الاشباع [٨] .

ويشير قاموس الخدمة الاجتماعية للحاجة على أنها متطلبات نفسية واقتصادية واجتماعيا تحتاج إلى إشباع ولذلك فإن أى تدخل اجتماعى يتطلب التعرف على الحاجات وتحديدها ، وقبل اتخاذ أى خطوات يجب على الأفراد أو الجماعات أو المؤسسات التعرف على المشكلات التى تظهر نتيجة عدم إشباع الحاجات[٩].

وفى ضوء منظور التخطيط الأجتماعى : تعرف الحاجة على أنه حالة عدم توازن يشعر به الفرد أو الجماعة أو المجتمع نتيجة الاحساس بالرغبة فى تحقيق هدف معين يحتاج تحقيقه بجانب توافر امكانيات وموارد معينة زيادة كفاءة التنظيم الاجتماعى بالمجتمع أى ان فى التخطيط الأجتماعى اقترن مفهوم الحاجة بالموارد والامكانيات اللازمة لإشباع تلك الحاجة بالاضافة الى كفاءة التنظيمات القائمة على تنمية تلك الموارد فى المجتمع[١٠].

وتعرف أيضا فى التخطيط الأجتماعى على أنه رغبات لدى الفرد أو الجماعة أو المجتمع ، يمكن تحقيقها عن طريق احداث تغير بنائى أو تغيير وظيفى مادى أو معنوى بحيث يؤدى هذا التغيير الى اعادة حالة التوازن والاستمرار والبقاء والتفاعل السوى[١١].

وفى ضوء المنظور النفسى : تعرف الحاجة على أنه حالة من التوتر متولدة من العمليات الفسيولوجية أو النفسية أو أداء الوظيفة الأجتماعية وهى رد فعل سببى حيث أن كل الكائنات الحية يكون لها الدافع الأساسى لأعادة التوازن[١٢].

٢ - خصائص الحاجات :

١- لانهائية الحاجات أى أنها غير محصورة العدد فهى فى تطور مستمر.

٢- حاجات الإنسان تتألف وتترابط بعضها ببعض ويكمل بعضها البعض .

٣- تتميز الحاجات الإنسانية بقابليتها للإشباع .

٤- الحاجات قد تشبع بطريقة مباشرة أو غير مباشرة .

٥- ترتبط بالدافع الإنسانى لتحقيق غاية ما .

٦- ترتبط بالتوتر والشعور بعدم الرضا .

٧- ترتبط بالقيم .

٨- يتباين ترتيب وتصنيف الحاجات من مجتمع لآخرومن فئة عمرية لأخرى .

٩- تتباين تصورات وإدراك الأفراد فى تقديرهم لحاجاتهم .

سادسا : العوامل المؤثرة فى كيفية تحديد الحاجات :-

هناك العديد من العوامل المؤثرة فى كيفية تحديد الحاجات بعضها يرجع إلى الإمكانات والأوضاع المادية والبشرية للمجتمع كالموارد المتاحة والخبرات والمهارات المتوافرة لأفراد المجتمع، وبعضها يرجع إلى المعايير السائدة فى ذلك المجتمع ، ولعل أهمها :

١- مستوى المعيشة الذى يتمتع به المجتمع المحلى .

٢- الفترة الزمنية من منظور سياسى اجتماعى .

٣- مستوى الوعى الاجتماعى للمواطنين عامة ، وهؤلاء الذين فى منصب يسمح لهم بالتأثير أو بإحداث تغيرات اجتماعية خاصة .

٤- الأفعال اللازمة لتمويل البرامج الموصى بها [١٣] .

سابعا : نظرية الحاجات :-

لقد حظيت دراسة الحاجات والدوافع البيولوجية والسيكولوجية باهتمام العديد من علماء النفس، وقد اهتم بهذا الموضوع عالم النفس الشهير إبراهام ماسلو **Abraham Maslow** وقدأطلق على نظريته " التنظيم الهيراركى للحاجات" ، حيث افترض سلسلة من الحاجات ، فالإنسان يصبح متطلعاً لحاجاته فى نظام تصاعدى بحيث أن إشباع أى مستوى من الحاجات يأتى دائماً بعد إرضاء الحاجة الإساسية الأولى التى فى المستوى الأدنى بمستويات الحاجة التى حددها " ماسلو " [١٤]

ولقد أشار " ماسلو " إلى الحاجات كما يلى[١٥] :-

أ- الحاجات الفسيولوجية :- Physiological Needs

ب- حاجات الأمن :- Safety Needs

ج- الحاجة إلى الحب والانتماء:- Love and Belonging Need

د- حاجات الاحترام والتقدير :- Ego Needs

ه-حاجات تحقيق الذات :- Self-Actualization Needs

ويطرح "ماسلو" مجموعة من الافتراضات التى ينبغى تأملها فى جدية كأجزاء متكاملة لأى نظرية سليمة للدوافع تستند على الحاجات البشرية، ومن هذه الافتراضات:

أ- الفرد ككل متكامل والدوافع تحرك ذلك الكل وليست جزءاً منه .

ب- تمثل الرغبة حاجة الشخص ككل .

ج- ينبغى أن توضع الحياة اللاشعورية للكائن فى الاعتبار شأنها فى ذلك شأن حياته الشعورية .

د- البشر متماثلون فى الأساس رغم أنهم يسلكون طرقاً شتى نحو نفس الهدف ، وتعتبر الغايات مشتركة إلى حد كبير بالرغم من اختلاف الطرق التى يسلكونها لتحقيق هذه الحاجات .

ه- الدافعية عملية متصلة لا تتوقف أبداً ، وهى عملية معقدة ، وتلعب البيئة بكل مكوناتها دوراً فى تشكيل السلوك .

و- البشر لا يشعرون بالاكتفاء أو الإشباع الكامل أبداً ، وتبدد الحاجات وكأنها منتظمة على شكل نوع من التسلسل وفقاً للأهمية .

ز- تتحقق الدوافع البشرية من خلال العلاقات مع الأشخاص الآخرين، والمواقف التى مر بها الفرد ، وينبغى عدم تجاهل دور الثقافة فى ذلك .

ح- يجب أن نضع فى الاعتبار أن الكائن أحياناً لا يتصرف ككل متكامل .

ط- ليس من الضرورى أن يكون السلوك نتيجة لدوافع ما عند الفرد .

ي- تلعب امكانية تحقيق رغبة دورها فى حياة الفرد [١٦].

وبالرغم ما لاقته نظرية ماسلو من قبول بين العلماء إلا أنها لم تخلو من النقد والتحليل نظراً لاحتوائها على مجموعة من المقولات اعتبرها ماسلو من المسلمات، ومن تلك الانتقادات الموجهة إلى نظرية ماسلو منها، أنه ليس من الضرورى انتقال الفرد من القاعدة إلى القمة بالترتيب المقصود والمحدد، فالأفراد يختلفون فى إدراكهم للحاجات حسب درجة أهميتها بالنسبة لهم كماً يختلفون فى أسلوب اشباعهم لاحتياجاتهم [١٧].

اعتقد " ماسلو " أنه عند إشباع الفرد مستوى من الحاجات لايعود هذا المستوى محفزا للفرد وسيتطلب إشباع الحاجات التى فى المستوى الأعلى سيظل الأفراد محفزين دائما طالما يتم إشباع رغباتهم المستوى تلو الأخر ،حتى يصلوا للمستوى الأخير " إدراك الذات "، لذلك حتى يتمكن المديرون من تحفيز موظيفهم يجب عليهم أولا ان يحددوا المستو الذى يحتاجه الفرد ،ومن ثم إشباعه والارتقاء به حتى الوصول لأخر مستوى [١٨]

ثامنا :تصنيف الحاجات :-

أ- يصنف معجم الخدمة الأجتماعية الحاجات إلى مجموعة متطلبات تتحدد فى :-

١- متطلبات جسمانية physic Requirements

٢- متطلبات نفسية psychological Requirements

٣- متطلبات اجتماعية social Requirements

٤- متطلبات اقتصادية Economic Requirements

٥- متطلبات ثقافية Cultural Requirements

ب- ويمكن تصنيف الحاجات إلى :

١- الحاجات الجسمية

٢- الحاجات الانفعالية

٣- الحاجات العقلية والمعرفية

٤- الحاجات الأجتماعية

٥- الحاجات الروحية

وتظهر نظم الرعاية الاجتماعية كاستجابة للحاجات الإنسانية للمجتمع وأفراده من خلال البرامج المقدمة فى مجالات الصحة والتعليم والإسكان .فالرعاية الاجتماعية تزود الأفراد للمشاركة الكاملة فى حياة المجتمع وبنائه [١٩] .

تاسعا : التطور التاريخى لتقدير الحاجات :-

لقد ظهر تقدير الحاجات أولاً فى الولايات المتحدة الأمريكية ، ومر هذا المفهوم بعدة مراحل تاريخية وكانت المحاولة الأولى عام ١٩٠٠ عن طريق المسح الاجتماعى لمدينة بتسبرج Pittsburgh ، وذلك لتقدير حاجات السكان وتحديد أهميتها وترتيب شدتها ، وفى الثلاثينات قامت الجمعية الاجتماعية بدراسة الظروف الاجتماعية للمدن ، وفى عام ١٩٥٠ اتجه تقدير حاجات المجتمع إلى محاولات جديدة حيث قام Paul Minnesoto عام ١٩٥٢ بدراسة عن التخطيط الحكومى للخدمات الإنسانية والتى أسفرت عن ضرورة الاهتمام بتقدير حاجات الأسرة الصغيرة ، ومن هنا جاء الاهتمام بتقدير حاجات الأسرة الصغيرة . ومع بداية الستينات تزايد عدد البرامج الفيدرالية وتزايد الطلب على معرفة الحقائق عن الحاجة تقديرها وتوزيع الموارد واستخدام أساليب التحليل الموضوعى للتأثير الكبير للتكلفة على توزيع الموارد .

وأشار Warhet Bell عام ١٩٧٧ إلى أن تركيز الحكومة على تقدير الحاجات يعد مؤشراً متزايداً للاهتمام بالحاجات الفردية والاجتماعية [٢٠] .

عاشرا : مفهوم تقدير الحاجات :- **Need Assessment Concept**

يعرف قاموس الخدمة الأجتماعية والخدمات الأجتماعية تقدير الحاجات فى عمليات الخدمة الأجتماعية بأنها تقدير منظم يقوم به الأخصائيون الأجتماعيون ومهنيون متخصصون لتقيم وتحديد المشكلات والموارد القائمة والحلول الممكنة والعقبات التى تواجه حل المشكلات [٢١] .

ويعرف معجم مصطلحات الخدمة الأجتماعية حاجات بأنه وتقدير الحاجات هو عملية التقويم أو التقدير Systematic assessment التى تستهدف تحديد الجوانب التالية:

١- حاجات العميل الصحية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية .

٢- الصعوبات أو المشكلات التى يواجهها .

٣- جوانب القوة والضعف فى شخصيته .

٤- الموارد المجتمعية المتاحة التى يمكن الاستعانة بها فى إشباع الحاجات ومواجهة المشكلات.

٥- الحلول والبدائل الممكنة .

٦- الصعوبات أو المعوقات التى تمنع العميل من مواجهة مشكلاته وحلها [٢٢]

تقدير أو تحديد الحاجات :هى عملية تجميع المعلومات والبيانات عن احتياجات السكان بالمجتمع بغرض إعداد خطة فاعلة لتحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للعملاء [٢٣].

ويعرف جون تروبمان تقدير الحاجات : بأنها مجموعة من العمليات الفنية التى تهدف إلى التعرف على الحاجات ، وتحديد أولوياتها ، وتقديم الحلول المتنوعة والممكنة لتخفيف وطأة المشكلة [٢٤].

ويعرف تقدير الحاجات أيضا : على أنه عملية رسمية تعرف الحاجات بأنها فجوات فى النتائج بين ما هو موجود وما ينبغى أن يكون ،ويحدد أولويات تستند على التكلفة والعائد لمقابلة الحاجات ، والتعرف على الفجوة فى الخدمات الحالية وقياسها ، ويزود بالمعلومات المفيدة لاتخاذ القرارات [٢٥].

وتقدير الحاجات بذلك هو عملية تحديد الحاجات وتحليلها وترتيبها طبقا لشدتها ووضع الحلول المناسبة من خلال جمع المعلومات عن الحاجات واتخاذ قرارات بشأنها [٢٦].

يعرف تقدير الحاجات على أنه: عملية ترتبط بالتعرف على الحاجات وتحديد أولوياتها وتحديد الحلول اللازمة لإشباعها وهذا يتطلب جمع المعلومات عن الحاجات ووضع أحكام مرتبطة بكل منها [٢٧].

الحادى عشر : الفرق بين تحديد الحاجات وتقديرها :-

يترابط ويتلازم زمنياً تقدير الحاجات بتحديدها. فعند تحديد الحاجات يستهدف تقديرها وذلك لإشباعها. ويبدأ تقدير الحاجات بتحديدها أولاً. وبذلك فتحديد الحاجات أولى الخطوات الإجرائية لتقدير الحاجات. وتقدير الحاجات أعم وأشمل من تحديدها . كما أن تحديد الحاجات يستهدف تحديدها كما هى فى الوقت الراهن بينما تقديرها يرتبط أساساً بالمستقبل وطرق أساليب مقابلتها مستقبلاً ويمكن القول أن تحديد الحاجات كخطوة إجرائية أولى لتقديرها فهى المستقبل بهدف مقابلتها ، وتتطلب مخططاً اجتماعياً واساليب علمية لتحديد الحاجات ، ومن ثم فهى عملية استاتيكية [٢٨].

بينما تقدير الحاجات عملية تتطلب مخططاً اجتماعياً أكثر خبرة ومهارة وتتداخل وتشابك وتتراطب طرق وأساليب تقديرها وهى بذلك عملية ديناميكية[٢٩].

الثانى عشر : الأهمية النسبية لتقدير الحاجات :

تتمثل المهمة الأولى لأى مجتمع يسعى لتحقيق التنمية فى إشباع الحاجات المختلفة لسكانه سواء الحاجات الأجتماعية أو التعليمية أو الصحية أو الأقتصادية أو غيرها من الحاجات وذلك من خلال الأستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة .

وهذا يتطلب تحديد الحاجات المجتمعية للسكان وترتيب هذه الحاجات فى سلم الأهمية النسبية وهى ماتسمى بعملية تحديد الأولويات . ويقصد بتحديد الأولويات بتحديد درجة الأسبقية أو درجة الأفضلية لبرنامج أو مشروع معين على باقى البرامج والمشروعات لمقابلة وإشباع

حاجات أو لمواجهة وحل مشكلات فى ضوء الإمكانيات والموارد المتاحة خلال فترة زمنية محددة وهى عملية يشترك فى القيام بها الخبراء والفنيون وقادة المجتمع والمواطنون أنفسهم ، كما تستلزم بالضرورة الاتفاق على المحكات والمعايير التى ينبغى الاعتماد عليها عند المفاضلة والأختيار، حيث أن هناك حاجات ذات أولوية ملحة غير أن تكلفة إشباعها عملية نسبية ومثل هذه الحاجات رغم ثقلها المادى إلا أنها تطفو فوق غيرها من الحاجات الأقل أولوية والأقل تكلفة وتصبح أكثر جاذبية بأن يعمل المجتمع من أجل مواجهتها ، من هنا يأتى دور المهنيين فعليهم مساعدة المجتمع على وضع عبء التكلفة المادية موضع الاعتبار عند اختيار الأولويات فعملية تحديد الأولويات لابد أن تتضمن تحقيق الموائمة المستمرة بين أربع جوانب أساسية:

١- الحاجات والمشكلات الاجتماعية من حيث درجة الإلحاح وما تمثله من أهمية لدى سكان المجتمع

٢- الموارد والإمكانيات المتاحة فى المجتمع .

٣- التوقيت الزمنى لتنفيذ الخطة المقترحة لتحقيق الأهداف المبتغاة .

٤- الأجهزة والمؤسسات الموجودة بالمجتمع من حيث الفاعلية والكفاءة الفنية[٣٠].

الثالث عشر :الأغراض الأساسية لتقدير الحاجات :-

يساعد تقدير الحاجات المجتمعية من وجهة نظر القيادات الشعبية فى التعرف على الأهداف الممكنة لتنمية الخدمات المجتمعية كما تساعد صانعى القرارات على تحديد الخدمات اللازمة لمقابلة تلك الحاجات [٣١] .

وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات عن الحاجات ودرجة الأحساس بها والبدائل المتاحة لمقابلتها ومقارنة كل بديل .

يساعد التقدير على تقييم معلومات عن نجاح أو فشل الخدمة فى مقابلة الحاجات ، ويساهم ذلك فى تزويد صانعى القرار بالقرار الرشيد المتعلق بالخدمة وجودتها وتحسينها وطرق أدائها بصورة أفضل للعملاء [٣٢].

الرابع عشر: الخطوات والمتطلبات الأساسية لتقدير الحاجات :

يشير كل من Mitchell & Robert إلى أربعة خطوات رئيسية لتقدير الحاجات هى

١- إجراء تحليل الفجوة :

تحديد الأولويات ذات الأهمية .

١- تحديد أسباب مشكلات الأداء : ويتطلب ذلك بحث تفصيلى وتحليل للمجتمع والمنظمات

٢- تحديد الحلول وفرص النمو المحتملة [٣٣] .

الخامس عشر: مداخل ومقاييس تقدير الحاجات :-

يعرف المدخل لغويا بأنه الطريقة لفهم موضوع معين . كما تعرف مداخل اكتساب المهارة بأنها طرق لفهم أو قصور أو تصور كيفية تعليم المهارة والتخطيط لهذه العملية وكيفية إجرائها ويمكن تحديد هذه المداخل فيما يلى :

أ- مدخل الشخص المبحوث : هو نشاط بحثى مبنى على معلومات موثوق بها تحصل عليها من هؤلاء الأشخاص المبحوثين فى المنطقة الذين يشغلون وضعا يسمح لهم بمعرفة حاجات المجتمع

مميزات هذا المدخل :

أ- البساطة .

ب- عدم الإتساع وبالتالى الاقتصاد فى الوقت والجهد والتكلفة .

ج- إمكانية التأكد من المعلومات المعطاة لأنه يحصل على معلومات من مختلف المهنيين وقادة المجتمع .

د- يتيح فرص المناقشة فى الحاجات والخدمات الهامة للمجتمع .

ه- يتيح فرص تكوين علاقات قوية بهيئات الخدمة الإنسانية بالمجتمع وقادة المجتمع .

و- يساعد على التعرف على الموارد التى من خلالها يتم توفير الخدمات المقابلة للحاجات .

ز- يساعد على التوصل إلى تحديد الأولويات للحاجات المجتمعية .

ح- يساعد على إعداد برنامج لهيئات الخدمات الإنسانية لمقابلة الحاجات .

عيوب المدخل :

أ- قد تكون البيانات غير دقيقة لأنه يعتمد على وجهة نظر هؤلاء المبحوثين الذين يحددون حاجات المجتمع من خلال رؤيتهم الخاصة .

ب- قد يكون المبحوثين غير ممثلين للمجتمع نظرا لقلة عددهم .

ج- لايحذر من سمات بعض المبحوثين كصغار السن أو المسنين أو المنعزلين عن قضاياهم وهموم وحاجات المجتمع[٣٤].

ب- مدخل السمة العامة للمجتمع

ويعتمد على سؤال كل من (المهنيين- قادة المجتمع – سكان المجتمع) لتقدير الحاجات المجتمعية والخدمات الواجب توفيرها وهنا تثار عدة تساؤلات يجب الإجابة عليها :

أ- هل يتم سؤال سكان المجتمع من أعمال معينة أو أجناس أو جماعات معينة؟

ب- كيف يتم إعلام المجتمع بأهداف الدراسة والأماكن التى تتم مقابلتهم فيها؟

ج- كيف تتم مقابلة سكان المجتمع .

مزايا المدخل :

مشاركة المواطنين فى تحديد الحاجات وتنفيذ البرامج لمقابلتها .

عيوب المدخل

أ- يصعب استخدام هذا المدخل فى حالة المجتمعات الكبيرة .

ب- صعوبة إمكانية مقابلة سكان المجتمع وتوافر الأماكن الملائمة وقد لاتصل إلى اتفاق حول هذه المعلومات .

الأنشطة الخاصة بهذا المدخل :

أ- وصف الأهداف وتحديد المفاهيم التى تشملها كل مرحلة من مراحل هذه العملية

ب- إعداد رموز أو مفتاح للأسئلة فى المقابلة وإعطاء فرص متساوية للإجابة عليها وتحديد الوقت اللازم للإجابة على هذه التساؤلات.

ج- تحديد أماكن المقابلات جغرافيا لجميع أجزاء المجتمع بحيث يكون لكل جزء أوحى مكان لمقابلة السكان للتعرف على حاجاتهم .

د- استخدام وسائل الإعلام للإعلان عن هذه الأماكن والبيانات المطلوبة منهم وأهداف الدراسة أو البرنامج .

هـ- تشكيل اللجان التى تقوم بتسجيل المعلومات والملاحظات حول أفكار واتجاهات سكان المجتمع المبحوثين .

و- إعداد قائمة بالحاجات والخدمات التى تشبع حاجاتهم .

ز- تشكيل لجنة لوضع الأولويات .

ح- جدولة وتلخيص المعلومات ويكون التركيز على تعبير سكان المجتمع عن حاجاتهم من مختلف الجماعات فى المجتمع .

ط- التوصل إلى اتفاق حول تحديد الحاجات والخدمات من خلال مقارنة نتائج استجابات كل جماعة وأخرى .

ى- إعداد التقرير النهائى .

ج- مدخل العملاء

ويعتمد على سؤال العملاء فقط وتعبيرهم عن حاجاتهم ومطالبهم بالخدمات الواجب الحصول عليها [٣٥].

د- مدخل المؤشرات لاجتماعية

ويقوم على أساس استنتاج الحاجات الاجتماعية من خلال الإحصائيات الوصفية من السجلات العامة والتقارير للحصول على بيانات واقعية فهذه الإحصائيات ينظر إليها على أنها مؤشرات وجود الحاجة فمن خلال تحليل الإحصائيات يمكن معرفة العوامل المرتبطة بالحاجات وهذه

الإحصائيات تتضمن عدد السكان وعدد المؤسسات الخدمية – الخصائص الديموجرافية والاجتماعية للسكان .

عيوب المدخل

أ- أنها تظل بضعة سنوات كما أنها ليست مفيدة فى تحديد الأسر.

ب- عديدة المشاكل فمن السهل معرفة عدد الأسر التى تعانى من ضعف الدخل أو توفير المسكن الملائم لأفرادها .

٢- مقاييس تقدير الحاجات : -

هناك مجموعة من المقاييس التى تقيس الحاجات الإنسانية ومنها مايلى :

أ- مقياس الحاجات على مستوى نسق المجتمع : [٣٦]

ب- نمط الخدمة كأساس لقياس الحاجات :

ج- التقدير المهنى كمقياس للحاجات [٣٧]:

السادس عشر : أساليب تقدير الحاجات :-

يوجد العديد من الأساليب للتقدير منها :-

١- الاجتماعات وتشمل :

لقاءات عامة : وهى اجتماعات مفتوحة يعرض من خلالها أى فرد آرائه وينظمها مختصون ويديروا ما يحددون المشكلات ويقدمون الاختيارات ويقترحون حلولاً ويسألون الآخرون عن آرائهم فيما يُقترح .

أ- الفريق المختص: وهم الأكثر دراية بوقائع المجتمع وحاجاته ومشكلاته والأقدر على طرح الحلول ويدعون للنقاش والاتفاق (مثل الأطباء، المهندسون ... إلخ) .

ب- ممثلى الجماعة: وهنا يتم تكوين فريق يضم كل الاتجاهات بين سكان المجتمع توضح الاختلافات القائمة فى المجتمع .

٢- **الرجوع للوثائق وإحصائيات الخدمات** :

وتشمل بيانات العمل – الشكاوى والتظلمات – قائمة الانتظار – دراسات حول أسباب حدوث المشكلات والظروف المعوقة .

٣- الاستقصاء لسكان المجتمع :

ترتبط باستنتاجات عن الحاجات من الإحصائيات من السجلات والتقارير التى توضح شدة الحاجات كمعدلات البطالة والجريمة والتعليم والدخل والأسعار والدخل والأنماط الاجتماعية للسكان والجريمة والأمراض وسهولة الحصول على الخدمات والازدحام وغيرها من المؤشرات الاجتماعية التى تحلل لتعطى معلومات عن المجتمع وحاجات سكانه .

٤- المقابلات الشخصية :

تتم مع أفراد أو مجموعات صغيرة والتى تسمح بالمزيد من التعمق وتجعل السكان المستجبين أكثر مشاركة وتقدم فرص للتعرف على مناقشة كافة جوانب الحاجات وظروفها وتطورها .

٥-الرجوع للخبراء واعتماد آرائهم كحاجات معيارية تقاس عليها الحاجات الفعلية:

إن كانت الوسائل السابقة تسمى الطرق الفنية فهناك الطرق السياسية لجمع البيانات ويعنى ذلك ضرورة مشاركة ذو النفوذ فى المجتمع لبناء التعاون والثقة والحصول على المعلومات والاتفاق حول الحاجات باعتبار آرائهم تمثل حاجات معيارية تحكم خبراتهم ومعايشتهم الواقع المجتمعى واتصالاتهم وتفاعلاتهم مع السكان [٣٨] .

السابع عشر :مشكلات تقدير الحاجات :

ومن المشكلات التى تواجه المخطط عند تقدير الاحتياجات مايلى[٣٩] :

(١) مدى إمكانية الحصول على المعلومات والبيانات

(٢) مشكلة الصدق والثقة (أى مشكلة صحة البيانات والثقة فيها)

(٣) الطرق المستخدمة

الثامن عشر :مبادئ تقدير الحاجات :-

ترجع أهمية التقدير إلى أنه يحلل جوهر المشكلة المعطاة ويرسم كيفية التعامل معها ،لذا فمن أهم مبادئ التقدير أنه لابد أن يتضمن تحليل مستويين مختلفين وهما :-

(أ) تحليل جوهر المشكلة : Analyzing the core problem:

ويمكن تحديد أهم الأسس التى يجب أن يرتكز عليها عملية تحليل جوهر المشكلة كالآتى :

١- فيما يتصل بالسكان : Population :

يجب معرفة من هم العملاء من السكان أو من هم جمهور العملاء المطلوب الأهتمام بهم . يجب معرفة من هم المستفيدين بصفة أساسية من جهود التقدير. يجب التعرف على سماتهم وخصائصهم الأجتماعية، الأقتصادية، السياسية، الديموجرافية (من حيث السن ، النوع ، الجنس .....)

٢- فيما يتصل بنوع المشكلة :The type of problem :

يجب معرفة ماهى طبيعة المشكلة (أى من حيث المجال Scope الذى تقع فيه) (هل هى اقتصادية Economic أم نفسية Psychological أم تنظيمية Organizational...) كما يجب معرفة درجة أوحدة المشكلة (Degree) من خلال أعداد المتأثرين بهذه المشكلة (Numbers affected) .

٣ - فيما يتصل بأصل المشكلة (Origin of problem) :

يجب التعرف على جذور المشكلة وكيف تغيرت على مدار الزمن . كما يجب معرفة العوامل البنائية والوظيفية التى أثرت على المشكلة حتى أصبحت بصورتها الحالية .

ب- تحليل المهام البيئية المطلوب إنجازها لحل المشكلة : Analyzing The Solution (Environment)

١- تحليل الجهات المسؤلة عن مواجهة المشكلة المجتمعية.

٢- تحليل المصادر المجتمعية التى يمكن الآستعانة بها لمواجهة المشكلة المجتمعية وحائزى القوة فى المجتمع .

٣- تحليل الموارد البيئية التى يمكن تعبئتها من خلال سكان المجتمع الذين يعانون من المشكلة أنفسهم .

٤- تحليل الطبيعة المعرفية لسكان المجتمع بالمشكلة وشرح أهمية مشاركتهم فى مواجهتها ، والفوائد التى ستعود عليهم مما يساعد فى تعبئة مشاركتهم [٤٠].

التاسع عشر : العلاقة بين التخطيط وتقدير الحاجات :

يعتبر التخطيط ذو اهمية كبيرة فى جميع المجتمعات اليوم باعتباره الوسيلة لرسم برامج المستقبل على اسس علمية محسوبة اى بعد الدراسة والبحوث والتاكد من قابلية التنفيذ لتحقيق اهداف معينة او محددة مقدما فى حدود الامكانيات والموارد الطبيعية والبشرية والمادية والتنظيمية المتاحة[٤١].

ويقصد بالتخطيط بانه محاولة لتوقع المستقبل والتنبؤ باتجاهاته وتحديد مجراه ثم اتخاذ اسلوب للعمل يتلافى حدوث مشكلات[٤٢] .

وعرف بانه اسلوب تنظيمى يهدف لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية خلال فترة زمنية معلومة ،وذلك عن طريق حصر امكانيات المجتمع المادية والبشرية، وتعبئة هذه الامكانيات وتحريكها نحو تحقيق غايات المجتمع وفى ضوء فلسفته التى ينمو فى اطارها [٤٣] .

ويرتبط التخطيط ارتباطا وثقا بعملية تقدير الحاجات حيث انها من مراحل العملية التخطيطية وعن طريق التخطيط يحدث الاتى :

١- يتم الموائمة والموازنة بين الحاجات الاجتماعية وبين الاتاج.

٢- يتم تنفيذ البرامج التى تقوم باشباع الحاجات بواقعية [٤٤].

٣- يتم التخطيط للخدمات المتصلة باشباع حاجات افراد المجتمع وعلاج مشكلاتهم ،بقصد تحسين اساليب تقديم هذه الخدمات ووصولها بكفاءة وفعالية الى المستفيدين.

٤- يتم رفع مستوى الخدمات الاجتماعية وتحقيق التوازن بين حاجات المجتمع وامكانياته بحيث يصل الى اقصى اشباع للحاجات فى حدود الامكانيات المتاحة [٤٥].

وتعد الحاجات الانسانية من الموضوعات الجوهرية لمهنة الخدمة الاجتماعية وينظر اليها كمصطلح للتمكين لانه تؤدى للمطالبة بالحقوق الانسانية ،كما انه بعد من صميم الابعاد المرتبطة بالتنمية البشرية[٤٦].

ونتيجة لذلك فان الحاجات متغيرة وتختلف باختلاف البيئة التى ينتمى اليها الانسان ،وتتباين طرق واساليب اشباعها بتباين البيئة انها مطلبا اساسيا يحتاج الى الاشباع ،ولذلك لابد من تقدير الحاجة وتحديد الموارد التى يمكن استخدامها فى اشباع تلك الحاجات [٤٧] .

العشرون :نماذج تقدير الحاجات :-

توجد نماذج عديدة لتقدير الحاجات الاجتماعية فى أى مجال من المجالات وهى بمثابة للتخطيط الاجتماعى تمارس فى إطار الخدمة الاجتماعية .

١- نموذج التعارض : Discrepancy Model [٤٨]

٢- النموذج الإجرائى :- The Procedural Model [٤٩] .

٣- نموذج التبادل :- The Exchange Model [٥٠] .

٤- نموذج الأسئلة :- The Questioning Model

٥ - نموذج التسويق :- Marketing Model

٦- نموذج صنع القرار :- Decision Making Model [٥١]

مراجع البحث

1. Neil Gilbert : Harry Spect : Planning For Social Welfare, New Jersey , Prentice Hall, Inc . Englewood CliFFS, 1977.
٢. عبدالعزيز عبدالله مختار: التخطيط لتنمية المجتمع ، الإسكندرية ، المعرفة الجامعية ١٩٩٥ ، ص (٣٠) .
٣. منى محمود عويس ، عبلة الافندى : التخطيط الاجتماعى والسياسة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق ، القاهرة ، دار الفكر العربى ، ٢٠٠٥ ، ص (٨٥) .
٤. منى عطية خزام خليل : التخطيط الاجتماعى فى المجتمع المعاصر ، القاهرة ،المكتب الجامعى الحديث ، ٢٠١١ ، ص (٢٢): (٢٣)
٥. منى محمود عويس : التخطيط الاجتماعى ، مرجع سبق ذكره ، ص ص (٢٥:٢٦) .
٦. أحمد بن على الفيوم: المصباح المنير " معجم عربى – عربى " مكتبة لبنان ، بيروت ، ١٩٨٧ ، ص (١٢١).
٧. أحمد زكى بدوى: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (عربى– إنجليزى– فرنسى)، بيروت ، مكتب الناشر، ١٩٨٦ ، ص (٢٨٢).
٨. محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ،١٩٧٩م ،ص (٣٠١)
9. Divid Macarov: Social Welfare Structure and Practice, SAGE Publication, International educational and Professional, Publisher Thousand Oaks London, 1995, P. (23) .

١٠. أحمد شفيق السكرى : قاموس الخدمة الأجتماعية والخدمات الأجتماعية ،الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ،٢٠٠٠م، ص (٣٣٥).
١١. عبدالعزيز مختار ، الفاروق بسيونى ، التخطيط الأجتماعى ، القاهرة ،١٩٨٢م، ص٦ .
١٢. حامد عبدالسلام زهران: علم نفس النمو (الطبعة الثامنة) ، القاهرة ، عالم الكتب ،١٩٨٦م، ص(٢٦٧).
١٣. محمود محمد محمود : قراءات فى التخطيط الاجتماعى من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ،مكتبة زهراء الشرق ،٢٠٠٦ ، ص (٩٦) .
١٤. أحمد شفيق السكرى : تقدير الحاجات والتخطيط فى الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، دار الثقافة المصرية ، ١٩٨٩ ، (ص ١٠٦) .
١٥. عبد الحليم محمود السيد وآخرون : علم النفس العام ، القاهرة ، مكتبة غريب ، ١٩٨٩ ، ص ص(٤٤٢: ٤٤٣).
١٦. أنور الشرقاوى وآخرون : علم النفس العام ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ٢٠٠١ ، ص(١١٧) .
١٧. حمدى ياسين وآخرون : علم النفس الصناعى والتنظيمى بين النظرية والتطبيق، القاهرة ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، ط٣ ، ٢٠٠٨ ، ص ص(١٣٠ :١٣١).
18. Alderfer, Claton: A New Theory of Human Needs, Organizational Behavior and Human Performance, No. 4, 1996, PP. 142:175.
١٩. منتديات اليسير للمكتبات وتقنية المعلومات Alyasser. Net
20. ibid, pp: (10 -8)
21. John E. Troman: Community Needs Assessment, in Encyclopedia of Social Work,Washington ,NASW,19th Ed1995, P:(567).
٢٢. أحمد شفيق السكرى : قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ، ص (٣٣٦).
٢٣. عبدالناصر سليم حامد: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، عمان، دار أسامه للنشر والتوزيع،٢٠١١، ص(١٥٤) .
24. Donna, j PERLEson&Greg Alexander :Needs Assessment in public Health ,N .Y ,PLENUM Pubishers ,2001,pp (14-15) .
25. Albert R.Roberts and Kenneth R.YEAGER :Foundation OF Evidence –Based Social work PRACtice , The United STATES OF America ,Oxford ,2006 ,p(395. 4)
26. Albert R.Roberts and Kenneth R.YEAGER :Foundation OF Evidence –Based Social work PRACtice , The United STATES OF America ,Oxford ,2006 ,p(395. 2)
27. Fred M.Cox and others : Strategies of Community Organization ,N.y Peacock Publisher ,1987 , pp (72- 74) .
٢٨. ماهر أبو المعاطى على : تقدير الاحتياجات المجتمعية والتخطيط لإشباعها ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، المؤتمر العلمى السابع للخدمة الاجتماعية ، ١٩٩٣ ، ص(١٢٠) .
٢٩. طعلت مصطفى السروجى وآخرون : التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٢ ، ص ص (٣١١ : ٣١٢) .
٣٠. طلعت مصطفى السروجى: السياسة الاجتماعية فى إطار المتغيرات العالمية، مرجع سبق ذكره، ص(٤٢)

٣١. هاشم مرعى هاشم : التخطيط الأجتماعى من منظور الخدمة الأجتماعية ،مكتبة زرقاء للطباعة والنشر والتوزيع ،٢٠١٠، (ص ص ١٥٦ : ١٥٧) .
32. Bruce Russett's World Handbook of Political and Social , tors ,1964 P (302) .
33. Bruton, M.j The Spirit and Putpose of Planning , Hutchinson , London , 1984 p(303) .
34. Robert H. Rouda, Mitchell E. Kusy: Development of Human Resources, Need Assessment the first step, technical Association of the pulp and paper industry, in to PPI, Journal, 1995, PP. (1:3).
٣٥. محمد سيد فهمى : الخدمة الأجتماعية بين الطرق التقليدية والممارسة العامة ، مكتبة الوفاء القانونية ، الإسكندرية ، ٢٠١٤ ،ص ص(٩٤ :٩٦) .
٣٦. أحمد إبراهيم حمزه : التخطيط الإجتماعى ، مرجع سبق ذكره ، ص ص (٢٨٨:٢٨٥).
٣٧. محمد سيد فهمى : الخدمة الأجتماعية بين الطرق التقليدية والممارسة العامة ، مرجع سبق ذكره، ، (ص ص ٩٩:١٠٠) .
٣٨. ماهر أبوالمعاطى على: الاتجاهات الحديثة فى الرعاية الاجتماعية (أسس نظرية ونماذج عربية ومصرية) القاهرة ، المكتب الجامعى الحديث ، ٢٠١٠، (ص ص(٣٢٩:٣٣٠)
39. John E. Tropman:op.cit, PP.:(467-566).
٤٠. هاشم مرعى هاشم: التخطيط الأجتماعى من منظور الخدمة الأجتماعية ، مرجع سبق ذكره، (ص ص ١٦٩ : ١٧٠).
٤١. محمد سيد فهمى: الخدمة الاجتماعية بين الطرق التقليدية والممارسة العامة، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، ٢٠١٤، ص ص (٩٢: ٩٣).
٤٢. ماهرابو المعاطى :التخطيط الاجتماعى ونموذج وضع السياسة فى المجتمع المصرى مكتبة زهراء الشرق ،٢٠٠٢، ص (٢٢٠)
٤٣. احمد ابراهيم حمزه :تقويم المشروعات الاجتماعية، السعودية، مكتبة المتنبى، ٢٠١٣، ص(٧٦).
٤٤. ماجد حسنى صبيح ،مسلم فايز ابو حلو:مدخل الى التخطيط والتنمية الاجتماعية،الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ،٢٠١٠،ص (٣٦-٣٧).
٤٥. حسين عبد الحميد احمد رشوان :التخطيط مدخل اقتصادى اجتماعى،الاسكندرية،مؤسسة شباب الجامعة، ٢٠١٠، (٨٧)
٤٦. منى عويس ،عبلة الافندى:التخطيط والسياسة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق ،القاهرة،دار الفكر العربى، ١٩٩٤ ،ص(٧١).
47. Michael A.Dover and Barbara Hunter Randall Joseph; Human Needs in Encyclopedia of social work, Washington, NASW press,vol2,20th Edition, 2008, p;(398).
48. John E. Tropman:op.cit, PP.:((650).
49. Alan Booth and Douglas Higgins: Human Service Planning and Evaluation for Hard Time, United Kingdom, Charles Thomson Publisher, Spring Field Ittinois, 1984, PP.(131:140).
٥٠. جودت مليز وآخرون : التقدير فى الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ٢٠١٢ ، ص (٥٢).
51. Judith Milnerand Patrick O. Byrne: Assessment in Social Work, London, Macmillan Press, LTD, 2002, P. (29) .

٥٢. منى محمود عويس :تقدير حاجات عمال مترو الانفاق كعملية اساسية للتخطيط لاشباعها،بحث منشور فى مجلة علوم وفنون ،دراسات وبحوث ، جامعة حلوان ،المجلد الثانى عشر،العددالاول ،يناير ٢٠٠٠، ص(١٠٩-١١٠).