

التدخل المهني لتنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع
للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات
الجامعية

دكتور

هاني نبيل محمد صادق

مدرس بقسم تنظيم المجتمع

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفرالشيخ

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة :

الموارد البشرية، لأي مجتمع هي العامل الحاسم والفعال في استثمار موارده المادية والطبيعية المتاحة، وبطبيعة الحال فإن قلة فاعلية تلك الموارد البشرية، بجانب بعض العوامل الأخرى، تجعل استثمار المجتمع لثرواته الطبيعية أكثر تكلفة وأقل إنتاجية الأمر الذي يؤدي إلى بطء معدل النمو والتقدم، وتنمية مهارات العنصر البشري هي أساس عملية التنمية ولا يمكن حدوث أو تحقيق التنمية إلا من خلال تنمية القوى البشرية في المجتمع، وذلك لأن العنصر البشري قادر على تحقيق التنمية حتى مع قلة الموارد المادية في المجتمع. (Back. R, 2019, p. 40)

وباعتبار الإنسان هو صانع التنمية والمستفيد منها، لذا فمن الواجب وضعه في بؤرة اهتمام صناعات السياسات ومتمخذي القرارات لتنمية قدراته وتمكينه من تحقيق ذاته وإطلاق طاقات الإبداع، وتوفير الفرص الملائمة لإنتفاعه بهذه القدرات، ومن هنا ينبغي أن تهتم التنمية بإشباع الحاجات الإنسانية وتنمية المهارات للعاملين بكافة المؤسسات التربوية والاجتماعية، وتتم عملية اكتساب وتنمية المهارات من خلال التدريب والتدريب عملية مستمرة حيث البيئة دائمة التغير ولا بد من مواجهة التحديات الناشئة عن تلك التغيرات والتدريب يقدم معارف جديدة، ويضيف معلومات متنوعة ويمنح مهارات وقدرات ويؤثر على الاتجاهات، ويعمل على تعديل الأفكار وتغيير السلوك حيث أن التدريب يخدم الشخص والدور الذي يلعبه ويرفع كفاءة كل منهما مما يؤدي إلى رفع كفاءة المنظمة ويزيد قدرتها على بلوغ الأهداف وأداء دورها في المجتمع. (Reber, 2015, p. 301)

وقد أشارت العديد من الدراسات وتوصلت نتائجها إلى أن اكتساب وتنمية المهارات يعتبر مطلب ضروري وهام لتنمية الأداء على المستوى الشخصي والمؤسسي وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، حيث أكدت دراسة (عبد التواب، ٢٠٠٢م) على أهمية تنمية المهارات باعتبارها أحد المتطلبات الضرورية لتحسين العمل والتأثير الإيجابي وهذا لا يتحقق إلا من خلال درجة عالية من المهارة وفق متطلبات العصر وتحدياته، وأكدت دراسة (عبد الحميد، ٢٠٠٧م) على أهمية التعرف على متطلبات تطوير الأداء للأخصائيين الاجتماعيين والعاملين بالمؤسسات وضرورة تحديدها وتوفيرها وتتمثل في متطلبات معرفية ومهارية تؤثر على فعالية الأداء في تلك المؤسسات.

وفي إطار الاهتمام بالمهارات المعاصرة والتي تعتبر متطلبات لمواطنة التغييرات الاجتماعية كما أنه يستلزم تواجدها في الكثير من مؤسسات الرعاية الاجتماعية وخاصة الخدمية منها فقد أكدت دراسة (Howe Meller, 2003) على أهمية الاستمرار في تنظيم دورات تدريبية تتيح التعرف على كل ما هو جديد وبالتالي الاهتمام بعملية تطوير وتنمية المهارات في المجالات المختلفة، وقد أشارت العديد من الدراسات أهمية تنمية المهارات للموارد البشرية كمتطلب في ظل التطور التكنولوجي حيث أكدت دراسة (Hockey. J. 2005) أن مديري المؤسسات وخاصة الحكومية لديهم حاجة إلى تنمية مهارات العاملين بالمؤسسات لكي يتمكنوا من إدارة مؤسساتهم بكفاءة وتقديم خدمة أفضل ومن أهم هذه المهارات المهارات التكنولوجية والاتصال والتطوير، كما أكدت العديد من الدراسات على أهمية اكتساب المهارات وتأثيرها على الأداء فقد أوضحت دراسة (تومادر مصطفى، ٢٠٠٠م) أن أهم تلك المهارات تتمثل في مهارة العمل الفرقي وتوظيف الموارد وهي من أهم المهارات التي تمارس في الأجهزة والمؤسسات المختلفة وخاصة أجهزة رعاية الشباب، وأشارت دراسة (Hardness,

(2010) إلى أهمية مواجهة الصعوبات التي تؤدي إلى القصور في الأداء من خلال عقد دورات تدريبية لتنمية المهارات والاهتمام بتقويم لفاعلية تلك المهارات من خلال تأثيرها على معدل الأداء وذلك لتفعيل وتحسين الدور لأقصى درجة ممكنة. كما أكدت دراسة (Barbara. J. Daley, 2018) إلى ضرورة أن يكون التعليم والتدريب باستمرار حتى يتم اكتساب المهارات والارتقاء بمستوى تقديم الخدمة للمواطنين، ويرى كلاً من (Paula Allen & Charles Garvin, 2019) أنه على المستوى المجتمعي لا بد أن يتوافر الدعم لاكتساب مهارات جديدة وذلك لتغيير الأوضاع وإيجاد حلول بديلة والارتقاء بالذات، ويؤكد (Susanne Schech & Jane Haggis, 2020) على أن من أهم أدوار الأخصائي الاجتماعي لتمكين العملاء من إنجاز أدوارهم مساعدتهم على اكتساب المعرفة والقيام بعمليات التعليم والتدريب على المهارات لزيادة قدراتهم وتمكينهم من إنجاز مهامهم.

ولما كانت الخدمة الاجتماعية كعلم تطبيقي ومهنة تستهدف دائماً إحداث تغيير لحل مشكلة أو تدعيم قيمة أو تقويم انحراف أو تنمية المجتمع أو تنمية مهارات جماعة فإن ممارستها لا بد وأن تدعمها أسس علمية تحدد مهاراتها كما تحدد أساليب اكتساب هذه المهارات لمساعدة الناس على حل مواجهة مشكلاتهم وتنمية استثمار طاقاتهم وذلك لإعداد عاملين مهرة ومدربون على نظم تقديم الخدمات والرعاية الاجتماعية. (رمضان، ٢٠٠٩م، ص١٧)

ولهذا أصبح ممارسة الخدمة الاجتماعية ضرورة نظراً لما تواجهه المجتمعات من ضغوط زائدة نتيجة المتغيرات المستمرة سواء كانت ديموجرافية أو اقتصادية أو تكنولوجية، هذا بجانب التغيير المستمر في الحاجات الاجتماعية بشكل واسع بينما البرامج والأنشطة الاجتماعية المصممة لمقابلة هذا التطور وإشباع هذه الحاجات قاصراً مما يتطلب نظام تعليمي مهاري يتميز بمهارات متطورة وقادراً على إعداد وتطوير كوادر تستطيع تحقيق المواثمة والتعامل مع مثل هذه المتغيرات. (إبراهيم، ٢٠١٠م، ص٥٨)

وهو ما أكدت عليه دراسة (Strick Land, 2003) حيث أشارت نتائجها إلى أن التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي من خلال برنامج التدخل ساهم في تنمية القدرات والمهارات لدى عينة الدراسة وتنمية الشعور بالمسؤولية تجاه أنفسهم والآخرين مما يمكنهم من أداء أدوارهم في تنمية مجتمعهم، كما أشارت دراسة (Boulden Waither, 2007) أن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية يمكن أن تسهم في تغيير المعارف والأفكار والاتجاهات وتنمي المهارات من خلال المشاركة في تنمية المجتمع في المجالات المختلفة، وأكدت دراسة (محمد، ٢٠١٠م) أن ممارسة برنامج التدخل المهني للخدمة الاجتماعية يؤدي إلى تنمية المهارات الاجتماعية مثل مهارة العلاقات الاجتماعية والقيادة المجتمعية والمشاركة المجتمعية، وقد توصلت دراسة (إبراهيم، ٢٠١١م) أن تطبيق البرنامج التدريبي للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية أدى إلى تنمية المهارات مثل مهارة الاتصال والتفاعل وكذلك مهارة إدارة المواقف وتحمل المسؤولية وكذلك مهارة صنع واتخاذ القرار، وقد اهتمت دراسة (فتحي، ٢٠٠٠م) بالتعرف على مهارات الممارسة لطريقة تنظيم المجتمع والتي يمكن أن تمارس في مجال الإعاقة الذهنية وقد توصلت الدراسة أن من أهم تلك المهارات مهارة تنمية الخدمة ومهارات التعامل مع فريق العمل ومهارة الاتصال والبحث والتنسيق، كما أشارت دراسة (مرسي، ٢٠٠٢م) إلى وجود علاقة إيجابية بين الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع والتغلب على نقص المعارف والمعلومات لدى القيادات وأن ممارسة البرنامج أدت إلى تعديل

وزيادة الفهم والإدراك لأدوار القيادات في تنمية المجتمع، وأكدت نتائج دراسة (زهرا، ٢٠٠٢م) أن التدخل المهني بطريقة تنظيم المجتمع قد ساهم في زيادة الوعي والإدراك لدى القيادات النسائية بأهمية دورهن في المجتمع من خلال المشاركة في الجمعيات الأهلية مما أدى بدوره إلى تحقيق تلك الجمعيات لأهدافها في خدمة المجتمع، وكذلك ما توصلت إليه دراسة (فرج، ٢٠٠٦م) حول دور طريقة تنظيم المجتمع في تدعيم وتنمية القيم حيث أكدت الدراسة على أن التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع يسهم في تنمية القيم لدى الشباب وخاصة قيم المواطنة والمسئولية الاجتماعية والمشاركة السياسية.

وتأكيداً على دور مهنة الخدمة الاجتماعية عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة في تطوير تنمية المهارات سواء للأخصائيين الاجتماعيين أو العاملين في المؤسسات الاجتماعية الأهلية والحكومية فقد توصلت دراسة (أحمد، ٢٠٠٦م) إلى أن التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع أدت إلى تنمية المهارات مثل (مهارة الاتصال - التنسيق - التخطيط - إدارة الوقت - التقييم) لدى عينة الدراسة، وهو ما توصلت إليه دراسة (زهرا، ٢٠١١م) حيث أكدت على أن التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع باستخدام وتطبيق متغيرات برنامج التدخل المهني أدى إلى تنمية المعارف المرتبطة بمجال الممارسة وقيم (المواطنة - المسئولية الاجتماعية - المشاركة المجتمعية) وكذلك مهارات (المناقشة الجماعية - التخطيط - التسجيل - الاتصال - القيادة - التقييم).

دراسة تقدير الموقف:

قام الباحث بإجراء دراسة تقدير موقف وتم تطبيقها بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية بجامعة كفرالشيخ وذلك من خلال عقد مقابلات شبه مقننة مع المسؤولين بالمركز وهم مدير المركز والنواب المنسقين وبعض المحاضرين ومديرو المشروعات التابعة للمركز وعددهم (٢٣) مفردة وذلك للتعرف على طبيعة العمل والخدمات التدريبية المقدمة بالمركز والأساليب المتبعة وشروط الحصول على الدورة التدريبية والصعوبات التي تواجه المركز وتؤثر على البرامج التدريبية والمقترحات التي يمكن أن تتغلب على هذه الصعوبات.

وقد أسفرت نتائج دراسة تقدير الموقف إلى طبيعة العمل والخدمات التدريبية حيث تبين أن المركز يعقد دورات تدريبية عديدة منها الاتصال الفعال، نظم التقويم والامتحانات، إدارة الفريق البحثي، الإدارة الجامعية، سلوكيات المهنة ومشروعات البحوث التنافسية، ويتبع المركز أساليب ووسائل حديثة في تقديم الدورات، ومن شروط الحصول على الدورة التدريبية أن يكون المندوب عضو هيئة تدريس بإحدى الجامعات ومراكز البحوث العلمية، وأن أهم المهارات التي يحتاجها العاملين بالمركز كانت كما يلي: مهارة المسئولية الاجتماعية (٨٧%)، ومهارة الاتصال (٧١%)، مهارة العمل الفريقي (٦٩%)، ومهارة المقابلة (٦٣%)، ومهارة التفاوض (٥٨%)، ومهارة الإقناع (٣١%)، وبالنسبة للصعوبات التي تعوق القيام بالدور في تقديم الدورات التدريبية أشارت عينة الدراسة وبنسبة (١٠٠%) إلى ضعف الحوافز والمكافآت وصعوبة التعامل مع المتدربين والافتقار إلى العمل الفريقي وضعف العلاقات المهنية أحياناً، أما بالنسبة لأهم المقترحات التي تسهم في لتغلب على هذه الصعوبات هو ضرورة التدريب على اكتساب مهارات التعامل مع المتدربين مثل المسئولية الاجتماعية والاتصال، إلى جانب تنمية روح الفريق وحب العمل الجماعي والرغبة في تحسين مستوى العمل باستمرار، مع ضرورة رصد حوافز ومكافآت متميزة للعاملين بالمركز.

وبما أن مهنة الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة من أكثر المهن التي تسهى نحو التطوير والتحديث للمؤسسات والعاملين بها لتقديم خدمات أفضل للمتدربين من أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية، وتعتبر طريقة تنظيم المجتمع من أكثر الطرق التي تولي اهتماماً بتطوير وتنمية القدرات المؤسسية من خلال تنمية مهارات العاملين بها وتوفير المتطلبات المهنية والتدريبية لهم بما سينعكس على مستوى الأداء المؤسسي.

ومن هذا المنطلق يجب أن لا تهتم مراكز تنمية القدرات بتدريب العاملين بها على اكتساب مهارات الحاسب الآلي والمهارات التكنولوجية بل يجب التركيز على تدريب العاملين وإكسابهم مهارات التعامل مع المتدربين مما يستلزم توافر مهارات طريقة تنظيم المجتمع مثل المسؤولية الاجتماعية والاتصال والعمل الفريقي.

لذا يجد الباحث أن هناك ضرورة للقيام ببرامج التدخل المهني لتنمية مهارات العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لخدمة المتدربين من حيث التعامل معهم مثل (المسؤولية الاجتماعية ومهارة الاتصال ومهارة العمل الفريقي) وهذه المهارات هي التي يحتاجها العاملين بالمركز والذي تم اختيارها في ضوء نتائج دراسة تقدير الموقف وهو ما ينعكس على قدرة مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية على تحقيق أهدافه في القيام بدوره الخدمي التنموي للقوى البشرية بالجامعات المصرية ومراكز البحوث العلمية.

تحديد مشكلة الدراسة:

وفي ضوء ما سبق من استعراض التراث النظري ونتائج الدراسات السابقة إلى جانب نتائج دراسة تقدير الموقف الذي قام به الباحث لمجتمع الدراسة قد تبلورت مشكلة الدراسة في التعرف على تأثير عائد التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية مهارات العاملين بمركز تنمية القدرات لأعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لخدمتهم وذلك للمساعدة على تحقيق أهداف المركز وتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

ثانياً: أهمية الدراسة:

١- التحول السريع الذي يشهده عالم المؤسسات والمنظمات الحكومية وغير الحكومية في ظل التطور التقني الحديث والمتسارع في ظل انتشار الجيل الرابع والجيل الخامس وتدايعتهم الإلكترونية والتطبيقات الحديثة ومنها الحوسبة والذكاء الاصطناعي في كل دول العالم يفرض علينا تنمية المهارات والقدرات للعاملين والإداريين لمواجهة تحديات التنمية البشرية خصوصاً في مجال التعليم الجامعي وما بعد الجامعي.

٢- تعاضد الدور الحيوي الذي يجب أن يقوم به مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لتلبية احتياجات ورغبات المستفيدين من خدماته، مما يتطلب التعرف على أهمية التنمية المهنية للعاملين بهذا المركز لتطوير أداءهم وزيادة فاعليته لتقديم أفضل الخدمات المباشرة الفعالية والمرضية للمتدربين وبالتالي مساعدتهم على القيام بتحقيق أهدافها وأداء دورها المستقبلي بشكل أكثر كفاءة.

٣- أهمية مركز تنمية قدرات في تدريب دائم لتنمية المهارات الأكاديمية والإدارية لأعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية على المستوى المحلي والإقليمي لتلبية احتياجات أسواق العمل المحلية والإقليمية والدولية بصورة متميزة وبمستوى تنافسي فائق، وهذا يتطلب توافر كوادر بشرية مدربة للتعامل مع المتغيرات الحديثة.

٤- إمكانية تفعيل دور مركز تنمية القدرات لإعداد برامج خاصة لتنمية المهارات والقدرات للمستويات الفنية والإدارية والمهنية المختلفة من منظور طريقة تنظيم المجتمع في المؤسسات العامة وكذلك تنمية المهارات للباحثين في المراكز البحثية والمعلمين القائمين في مختلف مراحل التعليم وذلك بشكل يدعم ويحقق أهداف استراتيجية تطوير التعليم الجامعي.

٥- اهتمام مهنة الخدمة الاجتماعية عموماً، وطريقة تنظيم المجتمع خصوصاً بمساعدة مؤسسات المجتمع على تنمية قدراتها المؤسسية ومن خلال برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع يمكن تنمية القدرات المهنية والتدريبية للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية ومساعدتهم على أداء أدوارهم بنجاح مما ينعكس على تحسين الأداء المؤسسي لمركز تنمية القدرات ويساعدهم على القيام بدورها التدريبي والخدمي والمهاري بكفاءة وفعالية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

١- التعرف على تأثير عائد التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تنمية مهارات العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية ومساعدة المركز على تحقيق أهدافه وقيامه بدوره التنموي التدريبي لمشروعاته وبرامجه بشكل فعال، ولذلك سوف يتحقق الهدف الرئيس للدراسة من خلال الأهداف الفرعية التالية:-

أ- التعرف على تأثير عائد التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تنمية مهارة المسؤولية الاجتماعية للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

ب- التعرف على تأثير عائد التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تنمية مهارة الاتصال للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

ج- التعرف على تأثير عائد التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تنمية مهارة العمل الفريقي للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

٢- تحديد تأثير التدخل المهني على العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لتحسين مهاراتهم ويؤدي ذلك الى زيادة رضا المتدربين المستفيدين عن برامج ومشروعات ودورات المركز.

٣- الوصول لرؤية مستقبلية لتنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

رابعاً:- فروض الدراسة:

١- توجد فروض إحصائية دالة معنوياً بين القياسين القبلي والبعدي للمبحوثين على مقياس تنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لصالح القياس البعدي.

ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

أ- توجد فروق إحصائية دالة معنوياً بين القياسين القبلي والبعدي للمبحوثين على بعد مهارة المسؤولية الجماعية للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لصالح القياس البعدي.

ب-توجد فروق إحصائية دالة معنوياً بين القياسين القبلي والبعدي للمبحوثين على بعد مهارة الاتصال للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لصالح القياس البعدي.

ج-توجد فروق إحصائية دالة معنوياً بين القياسين القبلي والبعدي للمبحوثين على بعد مهارة العمل الفرقي للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لصالح القياس البعدي.

٢-يؤدي برنامج التدخل المهني مع العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية إلى تحسين مهاراتهم ويؤدي ذلك إلى زيادة رضا المتدربين المستفيدين عن برامج ومشروعات ودورات المركز.

خامساً:-مفاهيم الدراسة :

١-مفهوم التدخل المهني:

يعتبر التدخل المهني العمل الادر من الأخصائي الاجتماعي والموجه إلى النسق أو إلى أي جزء بهدف إدخال تغيرات عليه أو إحداث تغييرات فيه بحيث يكون التدخل مبنياً على معارف الخدمة الاجتماعية وملتزماً بقيمتها وقد يكون هذا النسق فرداً أو جماعة أو مجتمعاً ويعتمد التدخل المهني على تقدير الموقف والتدخل والتقييم، ويتضمن وضع الاستراتيجيات وتنفيذها من خلال أنشطة مهنية تهدف إلى إحداث التغيير المطلوب. (أبو النصر، ٢٠٠٩م، ص٧٢)

كما أنه عبارة عن مجموعة من الأنشطة المهنية التي يركز عليها الأخصائيون الاجتماعيون لحل المشاكل أو الوقاية منها أو تحقيق أهداف معينة أو تحسين الأحوال الاجتماعية. (خزام، ٢٠١١م، ص٥٠٣)

ويشير أيضاً إلى الجهود الموجهة لإيجاد نوع من التكيف في العلاقات بين الجماعات والمنظمات لتنميتها أو إحداث التغيير فيها في محاولة لإشباع الاحتياجات الاجتماعية أو حل المشكلات المحلية. (بركات، ٢٠٠٨م، ص١)

ويعرف التدخل المهني على أنه تلك الجهود المهنية التي يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون لمساعدة الممارسين ومعدّي ومقدمي البرامج في إعداد وتنفيذ تلك البرامج بشكل فعال من خلال النسق المؤسسي الذي يعملون من خلاله. (Bi Klemp, 2008, p. 25)

كما هو الاهتمام بأنشطة الخدمة الاجتماعية من بداية اهتمامها بالعمليات العلاجية إلى تدخلها في مواقف النزاع على أن يرتبط هذا التدخل بتطبيق النظريات العلمية. (عبد الحميد، ٢٠٠٧م، ص٣)

كما يعرف التدخل المهني على أنه عملية تمكين يتم من خلالها مساعدة العميل على مساعدة نفسه من خلال تمكينه من الاستفادة من قدراته وتوظيفها لمواجهة مشكلاته بشكل إيجابي يؤدي إلى تغلبه على ما يواجهه من مشكلات تعوق تقدمه في حياته نحو ما يطمح إليه من غايات وأهداف. (خزام، ٢٠١١م، ص٥٠)

ويقصد الباحث بالتدخل المهني في إطار الدراسة الحالية: مجموعة الأنشطة المهنية المنظمة التي يقوم بها الباحث والتي تسير وفقاً لخطوات ممارسة طريقة تنظيم المجتمع مع العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية للمتدربين من أعضاء هيئة التدريس وتستهدف هذه الأنشطة تنمية مهارات التعامل مع المتدربين لدى العاملين

بالمركز وذلك لمساعدتهم على أدار أدوارهم بفعالية مما ينعكس بدوره على مساعدة مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس على تحقيق أهدافه وإنجاز دوره التنموي البشري.

٢- مفهوم تنمية المهارات:

تعرف المهارة في قواميس اللغة في باب "مهر" والمهارة تعني الحظ في الشيء، والماهر هو الحاذق بكل عمل، ويقال مهرت بهذا الأمر، أمهر به مهارة، أي صرت به حاذقاً. (سويدان، ٢٠٠٣م، ص ٤٥١)

كما أنها تعني القدرة على تبادل الفكر والعمل مع الآخرين لتحقيق أدايف اجتماعية معينة كالتحدث إلى الناس بأسلوب مفهوم والكتابة إليهم بتعبير صادق والقدرة على الاتصال بهم والتأثير فيهم. (عبدالحميد، ٢٠٠٧م، ص ٥)

ويعرفها الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية بأنها قدرة الممارس المهني على التطبيق الفعلي للأهداف المهنية وتأثيرها على الآخرين. (بركات، ٢٠٠٨م، ص ٤)

وهي القدرة على عمل شئ وهي درجة الكفاءة والجودة في الأداء كما يمكن وصفها بأنها القدرة على استخدام المعلومات بفاعلية والتنفيذ والأداء بسهولة ويسر، كما أنها قدرة الأخصائي على أداء عمل معين في الخدمة الاجتماعية معتمداً في ذلك على الاستعداد والعلم والخبرة. (صادق، ٢٠٠٢م، ص ١٢٤)

وتنمية المهارات يقصد به التطوير للمهارات ويقصد بالتطوير ... تلك الحركة المنظمة التي ينتج عنها تغييراً أو تؤدي إلى نوع جديد أو بمعنى آخر فإن التطوير هو عملية التغيير المفضل التي يخرج خلالها شئ جديد دون أي مساس بهوية الوحدة الأصلية وفرديتها وهو يعبر أيضاً عن الانتقال من البسيط المتجانس إلى المركب اللامتجانس. (Hardness, 2010, p. 40)

والمقصود بتنمية المهارات في الدراسة الحالية تطوير مهارات التعامل مع المتدربين من أعضاء هيئة التدريس لدى العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس حتى تتواكب مع التطور الحادث في الجوانب التكنولوجية المادية حيث إنه من خلال تطبيق برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع سوف يؤدي إلى تغيير المستوى المهاري لدى العاملين بالمركز نحو الأفضل والانتقال من مستوى أداء معين إلى مستوى أعلى مما ينعكس على القدرة على إنجاز الأعمال وتحقيق أهداف مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس في تقديم الخدمات بفاعلية أكثر وتتمثل تلك المهارات في (المسؤولية الاجتماعية -الاتصال -العمل الفريقي) وبما أن الأداء المهاري لتنظيم المجتمع لا يتم إلا من خلال تفاعل العوامل الأساسية للمهارة وهي المعارف والقيم، حيث لا يمكن تنمية مهارات التعامل مع المتدربين من أعضاء هيئة التدريس بدون تحمل المسؤولية الاجتماعية بداية ومن هذا المنطلق سوف يتم استخدام برنامج التدخل للعمل على:

-تنمية المهارات والإحساس بالمسؤولية.

-تنمية مهارات التعامل مع المتدربين (المسؤولية الاجتماعية - الاتصال - العمل الفريقي).

٣- مفهوم مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات:

تم إنشاء مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية سنة ٢٠٠٤م على توصية (المؤتمر الأول لتطوير التعليم العالي، ويقوم المركز على تنمية الموارد البشرية بالجامعات المصرية وفقاً لرؤية المركز التي تتبني تحقيق المعايير الأكاديمية العالمية للتميز في التدريب والتنمية البشرية المتكاملة لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والقيادات المعاونة على المستوى المحلي والإقليمي). (المجلس الأعلى للجامعات، ٢٠١٩م، ص ٣)

وقد حصل مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية بجامعة كفرالشيخ على الاعتماد الدولي من أجل إحداث التنمية البشرية بصورة متميزة ومستوى تنافسي لائق يشجع المتدربين على التطوير الذاتي المتبع عالياً ومعتمد من المجلس الدولي للمدربين المعتمدين (IBCT) ومجلس الاعتماد ساوث وسترن (SWAC) والمعهد الأمريكي للدراسات الاحترافية (AIPS)، كما يعد مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات بجامعة كفرالشيخ وحدة مركزية لاعتماد مراكز التدريب والمدربين والمواد التدريبية على مستوى الجامعات المصرية. (المجلس الأعلى للجامعات، ٢٠١٦م، ص ٤)

ويقصد بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية بجامعة كفرالشيخ:- هو المركز الذي يسعى إلى إحداث تنمية بشرية متكاملة لأعضاء هيئة التدريس والقيادات بدرجة تلبي احتياجات أسواق العمل المحلية والإقليمية والدولية بصورة متميزة وبمستوى تنافسي فائق.

سادساً:- الموجهات النظرية للدراسة:

١- استراتيجيّة التدعيم لتنمية المهارات:

يعرف التدعيم على أنه عملية منح القوة والتمكين من تحقيق الأهداف وتغيير الأوضاع ويعد التدعيم استجابة أساسية ومدخل للتنمية الاجتماعية حيث تقديم المساعدة والتدعيم كعملية هامة يمكن من خلالها اكتساب المهارات وتنمية الخبرات لتحسين الوضع القائم وتنمية القدرة على المعرفة وزيادة القدرة على العمل، ومن المهارات الهامة والحيوية التي تسهم في تدعيم القدرات والتمكين لتحقيق الأهداف مهارة التفاوض ويرى (عبد الحميد، ٢٠١٢م) أنه يمكن استخدام المؤسسات الاجتماعية لممارسة التدعيم واكتساب المهارات حيث تمكن عملية اكتساب وتنمية المهارات من أداء المهام المحددة. (عبد الحميد، ٢٠٠٧م، ص ١٦٤) والتدعيم يعني منح القوة للأشخاص العاملين في المجالات الاجتماعية المختلفة بهدف زيادة القدة على الأداء. (على، ٢٠١٠م، ص ٥٨)

ويعرف التدعيم أيضاً على أنه تلك العملية التي تتضمن إكساب المهنيين الحد الأقصى من الشعور بالذات وزيادة القدرة على التحكم في الظروف المحيطة والقضاء على الشعور بالاعتمادية عن طريق إكسابهم المهارات ومساعدتهم على توظيف طاقاتهم بطريقة تؤدي إلى الشعور بذاتهم. (Spencer, 2013, p. 40)

ويعد التدعيم استراتيجية محورية لتحقيق التنمية عن طريق تنمية قدرات أو مهارات أفراد المجتمع لأداء أعمالهم بشكل يعطيهم الإحساس بالثقة والاستقلال الذاتي وتمكينهم من اتخاذ القرارات وتحديد البدائل. (عبد التواب، ٢٠٠٢م، ص ١١٦)

وبذلك يعد التدعيم عنصر حاسم في التغيير الاجتماعي حيث يهتم بتزويد الناس بالمعارف والمهارات والموارد والفرص المتاحة. (عبد الحميد، ٢٠٠٧م، ص ١٦٧) ويعرف (Kurpius & Brown) التدعيم على أنه عملية الدفاع في

تنظيم المجتمع التي يمكن من خلالها تقوية أداء الأفراد في ضوء إكسابهم المهارات المناسبة والتي تساعدهم على اتخاذ القرارات الصحيحة. (Kurpius, 2018, p. 7)

ومما سبق يتضح أن التدعيم يعد استراتيجية هامة في تنظيم المجتمع تهدف إلى مساعدة الأفراد على زيادة قدراتهم لأداء أدوارهم بنجاح وتطبيق معطيات استراتيجية التدعيم على العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية يتضح ما يلي:

- اكتساب مهارات تساعدهم على أداء أدوارهم وتحقيق الهدف نحو تدريب أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.
- تنمية مهارات هامة يتطلبها العمل بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لتسهيل التعامل مع المتدربين من أعضاء هيئة التدريس مثل مهارات (المسؤولية الاجتماعية - الاتصال - العمل الفريقي).

- تطبيق برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع يتيح تطبيق استراتيجية التدعيم لتنمية مهارات العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لمساعدتهم على القيام بأدوارهم وهو الهدف الرئيسي للدراسة الحالية.

٢- نموذج تنمية البرنامج وروابط المجتمع:

هو إحدى نماذج الممارسة المجتمعية في طريقة تنظيم المجتمع ويركز النموذج على تنمية أو تصميم وتنفيذ برامج وخدمات جديدة تناسب احتياجات فئة معينة من سكان المجتمع من خلال توجيه البرامج المؤسسية لتحسين خدمة مجتمعية وجعلها أكثر كفاءة أو تنظيم خدمة جديدة. (بركات، ٢٠٠٨م، ص ١٨)

وتطبيق معطيات النموذج على الدراسة الحالية يمكن تصميم برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية مهارات العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لخدمة المتدربين ويتضمن خدمة جديدة تناسب احتياجات العاملين وتعتبر متطلب أساسي لأداء الدور وهي تنمية مهارات التعامل مع المتدربين مما انعكس على القدرات المؤسسية للمركز ومساعدته على تحقيق أهدافه في خدمة المتدربين وبالتالي القيام بدوره الخدمي بكفاءة أعلى.

سابعاً: برنامج التدخل المهني:

أولاً: أهداف برنامج التدخل المهني:

تنمية مهارات العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية وذلك لتحسين الأداء مما ينعكس على قدرة المركز على تحقيق أهدافه والقيام بدوره التدريبي وتمثل تلك المهارات في: (المسؤولية الاجتماعية - الاتصال - العمل الفريقي).

وينعكس هذا بدوره على مستوى رضا المستفيدين من الدورات التدريبية المقدمة من قبل مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

ثانياً: استراتيجيات التدخل المهني:

١- استراتيجية التدعيم لتنمية المهارات:

-وذلك لمساعدة العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية وتمكينهم من تنمية مهاراتهم في التعامل مع المتدربين لأداء أدوارهم بنجاح وتحقيق الهدف المؤسسي.

-التنمية المهنية وتحمل المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالمركز من خلال المقابلة والاتصال والتفاوض والإقناع في ضوء العمل الفريقي.

٢-تكنيك التعليم والتدريب:

ويهدف هذا التكنيك إلى مساعدة العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية على اكتساب المعارف والمعلومات حول المهارات اللازمة للتعامل بإيجابية مع المتدربين خاصة في المؤسسات التعليمية المباشرة وكذلك ممارسة وتطبيق تلك المعلومات من خلال التدريب على المهارات مثل (المسؤولية الاجتماعية - الاتصال - العمل الفريقي) بالإضافة إلى تحمل المسؤولية الاجتماعية وكذلك التعرف على معوقات ممارسة تلك المهارات وكيفية مواجهتها.

٣-استراتيجية تغيير السلوك:

وتهدف الاستراتيجية إلى تغيير بعض الأنماط السلوكية لدى العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية حول التعامل مع المتدربين بسلبية ولا مبالاة وعدم تحمل المسؤولية أو ضعف الانتماء والرغبة في العمل وخاصة في المؤسسات التربوية حيث يعد مركز تنمية القدرات مؤسسة حكومية تقدم التدريب مباشرة لأعضاء هيئة التدريس مما يستزم تعديل سلوكيات العاملين وإكسابهم اتجاهات إيجابية نحو متدربي المركز تتسم بالاحترام والثقة المتبادلة.

ثالثاً: أساليب وأدوات التدخل المهني:

١-الاجتماعات والمقابلات وذلك مع المسؤولين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية وتضمن ذلك المقابلة مع:

-نائب رئيس جامعة كفرالشيخ لشئون الدراسات العليا والبحوث.

-مدير المركز.

-المشرفون والمنسقون ومراقبوا النظام بالمركز.

-نواب المركز ومديري المشروعات.

لعرض فكرة البرنامج وأهدافه وكيفية تطبيقه، وكذلك المقابلات والاجتماعات مع العاملين بالمركز لتقييم العمل وتحديد الإيجابيات والسلبيات وتحديد المتطلبات لتنمية المهارات وتقييم الموضوعات التي دارت حولها الندوات والمحاضرات.

٢-الندوات والمحاضرات والتي تضمنت إمداد العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس بالمعارف والمعلومات حول المهارات اللازمة لتنمية الأداء وتحسين العمل بالمركز مما ينعكس على رضا المتدربين عن دور العاملين والمركز بصفة عامة بالإضافة إلى أهمية الالتزام بتحمل المسؤولية الاجتماعية تجاه العمل والمركز والمتدربين والمجتمع ككل.

٣-التدريب والممارسة: من خلال عقد ورش العمل وتقسيم العاملين إلى مجموعات وإعطاء المواقف ومناقشة كيفية تطبيق المهارات في تلك المواقف من خلال الاستعانة بالخبراء من المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفرالشيخ ومركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس لتنمية مهارات التعامل مع المتدربين بشكل يحسن من الأداء التدريبي الخدمي للمركز.

رابعاً: المهارات المستخدمة في البرنامج:

- ١-مهارة العلاقة: وهي من أهم المهارات لبداية العمل المهني فقد قام الباحث بعد عدة مقابلات بالمركز مع العاملين والمسؤولين بالمركز من تكوين علاقة مهنية ناجحة معهم مما أدى إلى تسهيل المشاركة الإيجابية في برنامج التدخل المهني مع الرغبة والتحمس لإجراء التجربة بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس.
- ٢-مهارة التعامل مع العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس وذلك لتعدد الثقافات والمستويات التعليمية للعاملين بالمركز استلزم ضرورة كسب تأييد وثقة جميع العاملين وبالتالي التعامل بما يتناسب مع مستويات تفكيرهم واحترام رغباتهم وإتاحة الفرصة للتعبير عن آرائهم ومتطلباتهم ومحاولة توفيرها بما يتمشى مع أهداف العمل بالمركز.
- ٣-مهارة الاتصال: وذلك من خلال الاتصال والتنسيق مع المسؤولين بالمركز وإقناعهم بإنجاز برنامج التدخل وتوفير المكان المناسب والوقت لإنجاز البرنامج بالإضافة إلى إجراء الاتصال بالخبراء والمتخصصين والاتفاق على موضوعات البرنامج والحصول على الموافقات اللازمة من قبل المسؤولين بالمركز والإدارات المعنية بجامعة كفرالشيخ.

خامساً: الأدوار المهنية المناسبة للتدخل:

- استخدم البحث مجموعة من الأدوار تتمثل في:
- دور المرشد - دور المساعد - دور المنمي.
- دور الممكن - دور المعالج - دور المخطط.
- دور الخبير - دور المستشير - دور المنسق.

سادساً: مراحل التدخل المهني:

- ١-المرحلة التمهيديّة: وتضمنت تلك المرحلة مجموعة خطوات:
- عقد مقابلات مبدئية لدراسة نسق الهدف من العاملين بمركز تنمية القدرات لخدمة المتدربين وجمع المعلومات.
- الاتفاق المبدئي على خطة التدخل المهني وعمل دراسة تقدير الموقف.
- استخلاص نتائج دراسة تقدير الموقف وعرضها على العاملين والمسؤولين بالمركز والوقوف على المتطلبات والاحتياجات التدريبية وكيفية إشباعها من خلال برنامج التدخل المهني مما أدى إلى الاقتناع والتأييد لبرنامج التدخل.
- الاتفاق النهائي على خطة العمل وتحدي موعد ومكان ثابت لممارسة البرنامج.

-إجراء القياس القبلي للتدخل المهني على عينة الدراسة من العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

٢-المرحلة التخطيطية وتضمنت عدة خطوات:

-استخلاص نتائج الدراسة القبلية وعرضها على العاملين والمسؤولين مركز تنمية القدرات.

-وضع خطة زمنية لبداية العمل تتفق مع نتائج الدراسة القبلية وآراء العاملين والمسؤولين من حيث نقطة البداية (ترتيب المهارات وفقاً للأولوية) وحصر الموارد المادية والبشرية التي يمكن أن تسهم في إنجاز برنامج التدخل.

-توزيع الأدوار والمسؤوليات وتحديد متغيرات برنامج التدخل من استراتيجيات ومبادئ وأدوات وأهداف ... مع وضع البرنامج في صورته النهائية وتحديد موعد بداية تطبيق برنامج التدخل.

٣-المرحلة التنفيذية وتضمنت عدة خطوات:

-بداية برنامج التدخل بعقد مجموعة اجتماعات تضم العاملين والمسؤولين بمركز تنمية القدرات يرأسها نائب جامعة كفرالشيخ لشئون الدراسات العليا والبحوث وذلك لإجراء المناقشات الجماعية حول المعارف المرتبطة بتحمل المسؤولية الاجتماعية وكيفية ممارستها داخل مركز تنمية القدرات وقد كانت بداية موفقة لتنمية الوعي والانتماء وإشعال الحماس لاستكمال باقي خطوات البرنامج.

-عقد ندوات ومحاضرات تضمنت الاستعانة بالخبراء والأكاديميين بمركز تنمية القدرات والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفرالشيخ مع العاملين بالمركز لاستكمال برنامج التدخل وممارسة التدريب على المهارات من خلال ورش العمل ولعب الأدوار للمهارات المحددة وهي (المسؤولية الاجتماعية - الاتصال - العمل الفرقي).

٤-المرحلة التقويمية:

وتضمنت تلك المرحلة قياس عائد التدخل المهني على تنمية مهارات العاملين بمركز تنمية القدرات وذلك من خلال تطبيق مقياس تنمية مهارات العاملين وعمل القياس البعدي للتأكد من مدى تحقيق أهداف البرنامج في ضوء المعالجات الإحصائية المستخدمة.

الجدول رقم (١) يوضح خطة العمل التفصيلية لبرنامج التدخل المهني لتنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع مع العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية

مهارة تنظيم المجتمع	استراتيجية تنظيم المجتمع	تكنيكات تنظيم المجتمع	أدوار المنظم الاجتماعي	المشاركة في البرنامج	الإدارة المستخدمة في البرنامج	مدة البرنامج	عدد ساعات البرنامج	عائد التدخل المهني للبرنامج
تنمية مهارة	-التثقيف -التعليم	-الشرح -والتحليل	-المساعد -الموجه	-الباحث -مدير	-ندوة -محاضرة	أسبوعان	٤	تنمية مهارة المسؤولية

المسئولية الاجتماعية	-الإقناع -تغيير السلوك -التضامن	-المناقشات الفردية والجماعية	المركز -أعضاء هيئة التدريس -المتدربين	-ورش عمل			الاجتماعية للإحساس بالمسئولية لدى العاملين بالمركز لتقديم أفضل الخدمات والمشاريع والدورات التدريبية للمتدربين
تنمية مهارة الاتصال	-التعليم -التثقيف -التضامن -الإقناع	-المشاركة -المناقشات -حل المشكلة -الشرح	-مساعد ممكن -مقتع -مرشد	-الباحث -المسئولون بالمركز -أكاديميون -قيادات من الجامعة	-ندوة -مناقشة جماعية -ورش عمل - الاجتماعات	أسبوعان	زيادة المعرفة والمعلومات وتنمية استخدام أساليب ووسائل الاتصال المختلفة وفق التكنولوجيا الحديثة لضمان الاتصال الجيد بالمتدربين والمسئولين والعاملين بالمركز
تنمية مهارة العمل الفرقي	-تغيير السلوك -التدريب التربوي -التثقيف -التدعيم	-المساندة -التبصير -التوضيح -الشرح	-معلم -مهارات -خبير -معالج -ممكن	-أكاديميون -الباحث -مدير المركز -منسقين	-محاضرة -ورش عمل -مناقشة جماعية -لعبة الدور	أسبوعان	زيادة روح التعاون والعمل الفرقي لدى العاملين مما ينعكس على تكامل ومستوى الخدمة التدريبية للمتدربين مع اكتساب مهارة العاملين لأساليب الإقناع والتفاوض

ثامناً:- الإجراءات المنهجية للدراسة:

١-نوع الدراسة: الدراسة الحالية من الدراسات التجريبية لاختبار فعالية برنامج التدخل المهني لتنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لتدريب أعضاء هيئة التدريس ومراكز البحوث العلمية لمساعدتهم على تحقيق أهداف المركز.

٢-المنهج المستخدم: المنهج التجريبي باستخدام نموذج القياس القبلي والبعدي للمبحوثين من العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

٣-أداة الدراسة: تم استخدام مقياس تنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية وتضمن المقياس الأبعاد التالية:

أ-مهارة المسؤولية الاجتماعية.

ب-مهارة الاتصال.

ج-مهارة العمل الفريقي.

إجراءات إعداد أداة الدراسة :

أ-الإطلاع على التراث النظري المرتبط بالمهارات المهنية لطريقة تنظيم المجتمع لتقديم البرامج والمشروعات والدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس ومراكز البحوث العلمية.

ب-تحديد أبعاد الأداة في (٣) مهارات أساسية وهي: المسؤولية الاجتماعية - الاتصال - العمل الفريقي، والاستجابة ثلاثية الأبعاد: موافق - إلى حد ما - غير موافق.

ج-إعداد الأداة في الصورة الأولى وعرضها على عدد (٣) محكمين من أساتذة كلية الخدمة الاجتماعية وعدد (٣) من أساتذة المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفرالشيخ وعدد (٣) من الخبراء في مجال الدورات التدريبية وبرامج ومشروعات المرتبطة بأعضاء هيئة التدريس بجامعة كفرالشيخ.

د-حذف العبارات التي لم تصل نسبة الاتفاق حولها (٨٥%).

هـ-إعداد الصيغة النهائية للأداة وكانت كالتالي:

-الأداة الأولى: مقياس تنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع:

*بلغ عدد عبارات البعد الأول لمهارة المسؤولية الاجتماعية (١٥) عبارة ودرجته القصوى (٤٥) درجة.

*بلغ عدد عبارات البعد الثاني لمهارة الاتصال (١٥) عبارة ودرجته القصوى (٤٥) درجة.

*بلغ عدد عبارات البعد الثالث لمهارة العمل الفريقي (١٥) عبارة ودرجته القصوى (٤٥) درجة.

وبذلك بلغت عدد عبارات الأداة (٤٥) عبارة وبلغت الدرجة الكلية (١٣٥) درجة وتم تطبيق الأداة على عينة من العاملين بلغت (١٠) مفردة من العاملين بفاصل زمني قدره (١٥) يوم وتم إعادة الاختيار وكان معامل الارتباط (٠.٧٣) وهو معامل يمكن الوثوق به كمعامل ثبات.

الأداة الثانية: مقياس رضا المتدربين من أعضاء هيئة التدريس:

بلغ عدد عباراتها (١٥) عبارة وكانت الاستجابات ثلاثية الأبعاد: راض تماماً - راض إلى حد ما - غير راض، وبلغت الدرجة القصوى للأداة ١٥ عبارة $3 \times 36 = 36$ درجة، وقد تم التطبيق على عينة من (٢٠) من المتدربين وتم إجراء الثبات بطريقة التجزئة النصفية، وكان معامل الارتباط (٠.٧١) وهي درجة يمكن الوثوق بها.

مجالات الدراسة :

- ١-المجال المكاني: مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية بجامعة كفر الشيخ.
- ٢-المجال البشري: يمثل إطار المعاينة جميع العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية والبالغ عددهم (٥٧) من العاملين بالمركز، وتم إجراء الثبات على عينة منهم بلغت (١١) مفردة من العاملين، واعتذر عدد (٦) لظروف خاصة لتصبح عينة الدراسة التي تم تطبيق برنامج التدخل المهني معهم (٤٠) مفردة.
- مثلت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس المستفيدين (٧) مفردة وهي نسبة تمثل (٢٥%) من عدد المترددين يومياً على المركز للاستفادة من برامج ومشاريع ودورات المركز وتم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة للقياس القبلي أو البعدي.
- ٣-المجال الزمني: استغرق إجراء الدراسة ستة أشهر تقريباً من ٢٠٢٢/٤/٦ م حتى ٢٠٢٢/٥/١٧ م.

تاسعاً :-خصائص عينة المبحوثين:

- ١-بلغ عدد المبحوثين من الذكور (٣٤) مفردة بنسبة (٨٥%) ومن الإناث (٦) مفردات بنسبة (١٥%).
- ٢-بلغ متوسط سن العينة (٤١.٢) عاماً.
- ٣-من حيث المؤهل (١) بدرجة أستاذ وعدد (٢) بدرجة أستاذ مساعد، وعدد (٥) مدرس، وعدد (١٣) بكالوريوس خدمة اجتماعية، وعدد (٣) بكالوريوس تجارة، والمؤهل المتوسط جميعهم تجاري و عددهم (١٦) مفردة.
- ٤-بالنسبة لسنوات الخبرة بلغ متوسط سنوات الخبرة (١٢.٧) سنة.
- ٥-جميع مفردات المبحوثين حصلوا على دورات تدريبية مرتبطة بطبيعة عمل مركز تنمية القدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية ودورات مرتبطة بالحاسب الآلي وتطبيق التكنولوجيا نظراً لطبيعة العمل بالمركز لخدمة المتدربين من أعضاء هيئة التدريس ومراكز البحوث العلمية.

عاشراً :-تحليل وتفسير نتائج الدراسة :

١-اختبار فروض الدراسة :

الفرض الرئيسي الأول: توجد فروق إحصائية دالة معنوياً بين القياسين القبلي والبعدي للمبحوثين على مقياس تنمية المهارات لصالح القياس البعدي.

جدول رقم (٢) يوضح الفرق بين القياسين القبلي والبعدي لمهارات العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية

م	المهارة	متوسط الدرجة قبل	النسبة المئوية	متوسط الدرجة بعد	النسبة المئوية	نسبة التحسن	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
---	---------	------------------	----------------	------------------	----------------	-------------	----------	---------------

		%	%	التدخل المهني	%	التدخل المهني	
١	مهارة المسؤولية الاجتماعي	٢٧.٢	٦٨	٣٦.٤١	٩١.٠٢	٢٣.٠٢	٢٤.٣٠٢ دال عند ٠.٠١
٢	مهارة الاتصال	٢٨.٩١	٧٢.٢٧	٣٧.٦٥	٩٤.١٢	٢١.٨٥	٢٦.٢٨١ دال عند ٠.٠١
٣	مهارة العمل الفرقي	٢٤.٥٦	٦١.٤	٣٣.٩٨	٨٤.٩٥	٢٣.٥٥	٢٤.٦١٢ دال عند ٠.٠١
	المجموع	٨٠.٦٧	٦٧.٢٢	١٠٨.٠٤	٩٠.٠٣	٢٢.٨١	٤٣.٧٠٨ دال عند ٠.٠١

يتضح من الجدول السابق حة الفرض الرئيسي للدراسة وأن هناك فروق إحصائية دالة معنوياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ وبدرجة ثقة ٩٨% بين القياسين القبلي والبعدي لمهارات العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس لصالح القياس البعدي مما يعني فعالية برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية مهارات العاملين بشكل عام حيث بلغ متوسط درجة العاملين ٨٠.٦٧ درجة قبل التدخل المهني وبنسبة ٦٧.٢٢%، في حين كانت بعد التدخل المهني ١٠٨.٠٤ درجة بنسبة ٩٠.٠٣% وقد بلغت نسبة التحسن في مهارات العاملين ٢٢.٨١% وكانت قيمة ت المحسوبة ٤٣.٧٠٨ مما يعني أن الفروق دالة معنوياً عند مستوى ٠.٠١ وكانت هذه النتيجة مرتبطة بالتغييرات التي حدثت نتيجة التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تنمية المهارات المختلفة حيث بلغت نسبة التحسن على مهارة المسؤولية الاجتماعية ٢٣.٠٢% وكانت الفرق أيضاً دالة عند مستوى معنوية ٠.٠١، أما على بعد مهارة الاتصال فكانت نسبة التحسن ٢١.٨٥% وهي أيضاً دالة عند نفس مستوى الدلالة المعنوية، وكانت الفروق دالة أيضاً على بعد مهارة العمل الفرقي الذي بلغ متوسط التحسن ٢٣.٥٥% وكانت الفروق دالة إحصائياً عند مستوى معنوياً ٠.٠١ أيضاً.

وكانت أعلى نسبة تحسن على بعد مهارة العمل الفرقي وقد يفسر ذلك في ضوء طبيعة البرامج والدورات التدريبية والمشاريع المقدمة من مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية والتي تستلزم عمليات التعاون والتنسيق وتكامل تقديم البرامج والدورات التدريبية إضافة إلى الاستعداد لدى العاملين لتحسين صورة المركز أمام المتدربين وشعورهم بالمسؤولية الاجتماعية تلاها التحسن على مهارة المسؤولية الاجتماعية وهذا يدل على حرص العاملين بالمركز على تحمل مسؤولية العمل بالمركز أمام المتدربين، وبشكل عام فإن برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع أدى إلى تنمية وزيادة مهارات طريقة تنظيم المجتمع للعاملين بمركز تنمية القدرات لأعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية مما يمكن الاستفادة من تجربة التدخل المهني مع مراكز تنمية القدرات المشابهة وتحسين البرامج والمشروعات المقدمة للمتدربين.

٢- اختبار فرض الدراسة الفرعي الأول:

توجد فروق إحصائية دالة معنوياً بين القياس القبلي والبعدي لعينة الدراسة على بعد مهارة المسؤولية الاجتماعية لصالح القياس البعدي.

الجدول رقم (٣) يوضح متوسط الدرجة قبل وبعد التدخل المهني

على بعد المسؤولية الاجتماعية ومستوى الدلالة الإحصائية

الدرجة	المتغير
٢٧.٢	متوسط الدرجة قبل التدخل المهني والانحراف المعياري
٣٦.٤١	متوسط الدرجة بعد التدخل المهني والانحراف المعياري
%٢٣.٠٢	نسبة التغيير
٢٤.٣٠٢	قيمة (ت) لفرق القياسين
٠.٠١	مستوى الدلالة

يتضح من الجدول السابق صحة الفرض الفرعي الأول للدراسة وأن هناك فروق إحصائية دالة معنوياً عند مستوى ٠.٠١ وبين القياسين القبلي والبعدي لعينة الدراسة من العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لصالح القياس البعدي حيث بلغ متوسط درجة العاملين قبل التدخل المهني ٢٧.٢ درجة في حين أصبحت ٣٦.٤١ بعد التدخل المهني مما يعني فعالية برنامج التدخل المهني في تنمية الشعور والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية وذلك من خلال تنمية الانتماء للمجتمع وللعمل بالمركز وتدعيم المشاركة الإيجابية في المواقف المختلفة لدى العاملين بالمركز.

الجدول رقم (٤) يوضح نسبة التغيير قبل وبعد التدخل المهني لمؤشرات مهارة المسؤولية الاجتماعية

م	مؤشرات مهارة المسؤولية الاجتماعية	موافق		إلى حد ما		غير موافق		الوزن المرجح		فرق التغيير	ترتيب التغيير
		قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد		
١	المسؤولية الاجتماعية مرتبطة الأداء المهني للعمل بالمركز	١٧	٢٨	٩	١٤	١٤	٢	٨٣	١١٤	٣١	١
٢	أنفذ كافة الأعمال المكلفة لي من قبل المسؤولين	١٤	٢١	١١	١٢	١٥	٧	٧٩	٨٢	٣	١١
٣	أحرص على تقديم كافة الخدمات للمتدربين	١٢	١٨	١٣	٩	١٥	١٣	٧٧	٨٥	٨	١٠
٤	أقدم مقترحات إيجابية لتحسين خدمات المركز	١٨	٢٤	٧	٨	١٥	٨	٨٣	٩٦	١٣	٧

٣	٢٣	١٠٠	٧٧	٣	١٩	١٤	٥	٢٣	١٦	ابتعد عن السلبية أثناء عملي بالمركز
٥	١٧	٩٣	٧٦	١٠	١٨	٧	٨	٢٣	١٤	أقدم المساعدة دائماً للمستفيدين من المركز
٦	١٤	١٠٦	٩٢	٦	١٣	٢	٢	٣٢	٢٥	لا علاقة بأعمالي الشخصية وأعمال المركز
١١	٣	١٠٠	٩٧	٨	٢٢	٤	٣	٢٨	٢٣	أساعد زملائي دائماً على حل مشكلاتهم في العمل
٤	٢٢	١٠٤	٨٢	٥	٥	٦	١٤	٢٩	٢١	أشعر بالسعادة حين أنجز الأعمال التي أكلف بها
٨	١٠	١١٤	١٠٤	٢	١٥	٢	١	٣٦	٢٩	أقدم بمسئولياتي الصعبة مع زملائي في العمل
٦	١٤	١٠٨	٩٤	٤	١٠	٤	٦	٣٢	٢٤	اهتم بمعرفة حقوقي وواجباتي في العمل
٢	٢٤	١٠٧	٨٣	٦	١٦	١	٥	٣٣	١٩	أشارك زملائي في العمل بكافة المواقف المختلفة
٩	٩	١٠٥	٩٦	٦	٨	٣	٨	٣١	٢٤	أشعر بانتمائي لعملي لخدمة المترددين على المركز
٩	٩	١٠٠	٩١	٩	٩	٢	١١	٢٩	٢٠	أقدم مقترحات تسهم في تطوير العمل بالمركز
٤	٢٢	١٠٠	٧٨	٧	٨	٦	١٣	٢٧	١٩	أقوم بدوري على أكمل وجه تجاه المترددين على المركز

في ضوء بيانات الجدول السابق تبين أن التغيير الناتج من برنامج التدخل المهني لتنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لخدمة البرامج التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات ومراكز البحوث العلمية على بعد المسؤولية الاجتماعية قد تناول العديد من المؤشرات المرتبطة بهذا البعد، حيث جاء في المراتب المس الأولى المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بالأداء المهني للعمل بالمركز، أرك زملائي في العمل بكافة المواقف المختلفة، ابتعد عن السلبية أثناء عملي بالمركز وبفارق تغيير يصل متوسطة إلى ٢٧.٨% تقريباً، في حين جاء في المراتب الخمس الوسطى لا علاقة بأعمالي الشخصية وأعمال المركز واهتم بمعرفة حقوقي وواجباتي في العمل وأقدم مقترحات إيجابية لتحسين خدمات المركز بفارق تغيير يصل متوسطه إلى ١٣.٨% تقريباً، وجاء في المراتب الخمس الأخيرة أقدم مقترحات إيجابية لتحسين خدمات المركز، أقوم بمسئولياتي الصعبة مع زملائي في العمل، أنفذ كافة الأعمال المكلفة لي من قبل المسؤولين، أحرص على تقديم كافة الخدمات للمتدربين بفارق تغيير يصل متوسطه إلى ٧%، مما يعني أن برنامج التدخل المهني قد أثر على شعور العاملين بالمسؤولية الاجتماعية بزيادتها سواء كانت تلك المسؤولية تجاه المركز ذاته أو تجاه المتدربين من برامجها ومشروعاتها أو تجاه الزملاء والعاملين بها وحين يزداد الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية فمن المتوقع زيادة الرغبة في أداء العمل بإنقار والعمل على إزالة معوقات تقديم البرامج والأنشطة مما ينعكس على إنجازها وتحقيق المركز لأهدافه.

٣- اختبار الفرض الفرعي الثاني:

توجد فروق إحصائية دالة معنوياً بين القياسين القبلي والبعدي للمبحوثين على بعد الاتصال لصالح القياس البعدي.

الجدول رقم (٥) يوضح متوسط الدرجة قبل وبعد التدخل المهني على بعد مهارة الاتصال ومستوى الدلالة الإحصائية

الدرجة	المتغير
٢٨.٩١	متوسط الدرجة قبل التدخل المهني والانحراف المعياري
٣٧.٦٥	متوسط الدرجة بعد التدخل المهني والانحراف المعياري
٢١.٨٥	نسبة التغيير
٢٦.٢٨١	قيمة (ت) لفرق القياسين
٠.٠١	مستوى الدلالة

يشير الجدول السابق إلى صحة فرض الدراسة الفرعي الثاني وأن هناك فروق إحصائية دالة معنوياً عند مستوى ٠.٠١ وبين القياسين القبلي والبعدي لدى المبحوثين من العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية لصالح القياس البعدي وأن برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع أدى إلى تنمية مهارات الاتصال لدى العاملين حيث بلغت نسبة التحسن ٢١.٨٥% وكان متوسط درجة القياس القبلي ٢٨.٩١ درجة وأصبحت ٣٧.٦٥ درجة مما يؤكد فعالية برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية مهارة الاتصال لدى المبحوثين.

الجدول رقم (٦) يوضح نسبة التغيير قبل وبعد التدخل المهني لمهارة الاتصال

م	مؤشرات مهارة المسؤولية الاجتماعية	موافق		إلى حد ما		غير موافق		الوزن المرجح		فرق التغيير	ترتيب التغيير
		قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد		
١	الحرص في اختيار الوقت المناسب للتواصل مع الآخرين	٧	٢٠	١٥	١٢	١٨	٨	٦٩	٩٢	٢٣	٢
٢	الاتصال يسهم في تقييم التفاهم لصالح العمل	١٩	٣٢	٧	٨	٤	-	١٠٥	١١٢	٧	١١
٣	أقوم بشرح أهداف وأهمية المركز للمتريدين	٨	٢٠	٢١	١٨	١١	٢	٧٧	٩٨	٢١	٤
٤	أحرص على تنمية علاقاتي مع الآخرين بشكل دوري	٢٠	٣٠	١٠	٥	١٠	٥	٩٠	١٠٥	١٥	٩
٥	للاتصال مع الآخرين أهمية فعالة مع المتريدين	٨	٢٥	١٢	١٠	٢٠	٥	٦٨	٩٠	٢٢	٣
٦	أحقق أهدافي المهنية في العمل من خلال علاقاتي بالآخرين	٢١	٣٠	٩	٧	١٠	٢	٩١	١١٢	٢١	٤

٦	١٨	١٠٠	٨٢	٥	١٥	١٠	٨	٢٠	١٧	أحرص على تبادل الآراء والمناقشات مع الآخرين
٢	٢٣	١٠٨	٨٥	٣	١٥	٦	٥	٣١	٢٠	أؤخر الوسائل الاتصالية الملائمة للاتصال مع الآخرين
٣	٢٢	١٠٩	٨٧	—	١٣	١١	٧	٢٩	٢٠	أوظف التقنية الحديثة في التواصل مع المترددين والزملاء بالعمل
٧	١٧	١٠٧	٩٠	٣	١١	٧	٨	٣٠	٢١	أقدم معلومات واضحة وكافية للمترددين على المركز
١٠	١٢	١٠٧	٩٥	٣	١٠	٧	٥	٣٠	٢٥	أحرص على تقييم تصرفاتي مع الآخرين باستمرار
١	٣٣	١٠٠	٦٧	٥	١٩	١٥	١٥	٢٠	٦	دائم التواصل مع القيادات والمسؤولين عن المركز
٥	١٩	١٠٥	٨٦	٥	١٢	٥	١٠	٣٠	١٨	أحرص على أن تكون رسالتي واضحة للآخرين دون غموض
٨	١٦	١٠٢	٨٦	٢	١٦	١٠	٨	٢٨	١٨	دائم الاتصال بالزملاء لتحديث طبيعة العمل بالمركز
٧	١٧	١٠٩	٩٢	١	١٠	٩	٨	٣٠	٢٢	أحرص على التفاهم المشترك والمتبادل مع الآخرين

يتضح من الجدول السابق فعالية برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية مهارات الاتصال لدى العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية وأن التغيير في المؤشرات التي احتلت المراتب الخمس الأولى تشمل أحرص على تقييم تصرفاتي مع الآخرين باستمرار، أؤخر الوسائل الاتصالية الملائمة للاتصال مع الآخرين، أوظف التقنية الحديثة في التواصل مع المترددين والزملاء بالعمل، للاتصال مع الآخرين أهمية فعالة مع المترددين، وذلك بمتوسط بلغ ١١% تقريباً، وجاء في المراتب الخمس الوسطى أحقق أهدافي المهنية في العمل من خلال علاقاتي بالآخرين، أحرص على أن تكون رسالتي واضحة للآخرين دون غموض، أحرص على تبادل الآراء والمناقشات مع الآخرين، أقدم معلومات واضحة وكافية للمترددين على المركز وبمتوسط بلغ ١٨.٤%، وجاء في المراتب الخمس الأخيرة أحرص على التفاهم المشترك والمتبادل مع الآخرين، دائم الاتصال بالزملاء لتحديث طبيعة العمل بالمركز، أحرص على تنمية علاقاتي مع الآخرين بشكل دوري، دائم التواصل مع القيادات والمسؤولين عن المركز وذلك بمتوسط بلغ ١٣.٤%، مما يعني فعالية برنامج التدخل المهني بطريقة تنظيم المجتمع في تنمية مهارة الاتصال للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية من حيث توقيت الاتصال وأدواته ووسائله ونوعية الرسالة وطرق الاستجابة والتغذية العكسية مما ينعكس على رضا المترددين المستفيدين من برامج وأنشطة مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

٤- اختبار الفرض الفرعي الثالث:

توجد فروض إحصائية دالة معنوياً بين القياسين القبلي والبعدي للمبحوثين على بعد مهارة العمل الفرقي لصالح القياس البعدي .

الجدول رقم (٧) يوضح متوسط الدرجة قبل وبعد التدخل المهني على بعد مهارة العمل الفرقي ومستوى دلالاته الإحصائية

الدرجة	المتغير
٢٤.٥٦	متوسط الدرجة قبل التدخل المهني والانحراف المعياري
٣٣.٩٨	متوسط الدرجة بعد التدخل المهني والانحراف المعياري
٢٣.٥٥	نسبة التغيير
٢٤.٦١٢	قيمة (ت) لفرق القياسين
٠.٠١	مستوى الدلالة

يتضح من الجدول السابق صحة فرض الدراسة الفرعي الثالث وأن هناك فروق إحصائية دالة معنوياً عند مستوى ٠.٠١ وبين القياسين القبلي والبعدي لدى المبحوثين على بعد مهارة العمل الفرقي لصالح القياس البعدي مما يعني فعالية برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لزيادة مهارة العمل الفرقي لدى العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية و بلغت نسبة التحسن ٢٣.٥٥% وكان متوسط الدرجة قبل التدخل المهني ٢٤.٥٦ درجة حتى بلغت ٣٣.٩٨ درجة بعد التدخل المهني مما يؤكد فعالية برنامج التدخل المهني لتنمية مهارة العمل الفرقي لدى المبحوثين.

الجدول رقم (٨) يوضح نسبة التغيير قبل وبعد التدخل المهني لمهارة العمل الفرقي

م	مؤشرات مهارة المسؤولية الاجتماعية	موافق		إلى حد ما		غير موافق		الوزن المرجح		فرق التغيير	ترتيب التغيير
		بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل		
١	أقبل التوجيه والإرشاد من زملائي مادام هذا التقبل لصالح العمل	٣٠	١٨	٥	١٠	٥	١٢	١٠.٥	٨٦	١٩	٥
٢	أبادل الخبرات في مجال العمل مع زملائي	٣٠	٢١	٧	٧	٣	١٢	١٠.٧	٨٩	١٨	٦
٣	أهتم بإنجاز المهام المشتركة مع زملائي بالعمل	٢٥	١٧	٨	١٠	٥	١٥	١٠.٠	٨٢	١٨	٦
٤	أقوم بأعمال زملائي في مجال غيابهم	٣٠	٢١	٩	٧	٢	١٠	١١.٢	٩١	٢١	٤
٥	أحرص على احترام آراء الآخرين في العمل	٣١	١٨	١٠	١٢	٩	١٠	١٢.٢	٨٨	٣٤	١
٦	أشجع العمل الفرقي مع زملائي بالعمل	٢٥	٢٠	١٠	١٢	٣	١٠	١٠.٢	٩٠	١٢	٩

٧	لا أدخل علاقاتي الشخصية في العمل	٧	٢٠	١٥	١٢	١٨	٨	٦٩	٩٢	٢٣	٢
٨	أستشير زملائي في مواقف العمل المختلفة	٨	٢٥	١٢	١٠	٢٠	٥	٦٨	٩٠	٢٢	٣
٩	العمل الفريقي دليل على نجاح المركز	٢١	٣٠	٩	٧	١٠	٢	٩١	١١٢	٢٣	٢
١٠	أساهم بمقترحاتي لتحسين الخدمات بالمركز	٢٠	٢٩	٧	١١	١٢	-	٨٧	١٠٩	٢٢	٣
١١	تقديم الخدمات المتكاملة للمتريدين على المركز	١٨	٢٨	٨	١٠	١٦	٢	٨٦	١٠٥	١٦	٧
١٢	أسعي لتكوين علاقات ناجحة في العمل	٢٠	٣٠	١٠	٥	١٠	٥	٩٠	١٠٥	١٥	٨
١٣	أنسق دوري وأدواري زملائي في العمل	٢١	٣٠	٧	٧	١١	٣	٨٩	١٠٧	١٨	٦
١٤	أقبل التوجيه من زملائي لصالح العمل	٢٢	٣٠	٧	٧	١٢	٣	٩٠	١٠٢	١٢	٩
١٥	استخدام أساليب تناسب ثقافة فريق العمل	٢١	٣٠	٩	٧	١٠	٢	٩١	١١٢	٢١	٤

يتضح من الجدول السابق أن برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع أدى إلى تنمية مهارة العمل الفريقي لدى العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية مما أدى إلى تحقيق أهدافه حيث احتلت المراتب الخمس الأولى للتغير مؤشرات تتعلق بالحرص على احترام آراء الآخرين في العمل، لا أدخل علاقاتي الشخصية في العمل، العمل الفريقي دليل على نجاح المركز، أساهم بمقترحاتي لتحسين الخدمات بالمركز، استخدم أساليب تناسب ثقافة فريق العمل وبلغت نسبة التحسن ما يقرب من ٢٩%، وجاءت التغيرات في المراتب الخمس الوسطى متضمنة مؤشرات أقوم بأعمال زملائي في حال غيابهم، أفضل التوجيه والإرشاد من زملائي، أتبادل الخبرات في مجال العمل مع زملائي، أسعى لتكوين علاقات ناجحة في العمل، أحرص على تقديم الخدمات المتكاملة للمتريدين على المركز وبلغت نسبة التحسن ما يقرب من ٢٥.٤%، وجاءت التغيرات في المراتب الأخيرة متضمنة مؤشرات أسعى لتكوين علاقات ناجحة في العمل، أشجع العمل الفريقي مع زملائي بالعمل، أقبل التوجيه من زملائي لصالح العمل، وبلغت نسبة التحسن ٢٤.٢%، مما يعني فعالية برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتحسين قدرات العاملين وزيادة مهارة العمل الفريقي مما انعكس على ارتفاع مستوى رضا المتدربين المستفيدين من خدمات المركز.

٥- اختبار صحة فرض الدراسة الثاني ومؤداه:

-يؤدي برنامج التدخل المهني مع العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية إلى تحسين مهاراتهم مما يؤدي ذلك إلى زيادة رضا المتدربين المستفيدين من برامج وأنشطة المركز.

الجدول رقم (٩) يوضح متوسط درجة رضا المتدربين المستفيدين من برامج المركز قبل وبعد التدخل المهني

المتغير	المتوسط	النسبة المئوية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
---------	---------	----------------	----------	---------------

٠.٠١	دال عند ٠.٠١	٢٢.٢٤٣	١٧.٦٢	متوسط درجة رضا المتدربين المستفيدين من برامج المركز قبل التدخل المهني
			٢٤.١٨	متوسط درجة رضا المتدربين المستفيدين من برامج المركز بعد التدخل المهني
			%٥١.١٢	
			%٦٨.٤٥	

يتضح من الجدول السابق صحة فرض الدراسة الثاني وأن هناك فروق إحصائية دالة معنوية عند مستوى معنوياً ٠.٠١ بين متوسط درجات رضا المتدربين المستفيدين من برامج وأنشطة المركز قبل وبعد تطبيق برنامج التدخل المهني على العاملين لصالح القياس البعدي مما يعني أن برنامج التدخل المهني لزيادة مهارات العاملين قد أدى إلى تحسين في تقديم البرامج والأنشطة شعر بها المتدربين المستفيدين، وقد كان متوسط درجة رضا المتدربين المستفيدين عن البرامج قبل التدخل المهني ١٧.٦٢ درجة، أصبحت ٢٤.١٨ درجة بعد التدخل المهني وذلك بنسبة تحسن بلغت ١٧.٣٣% وبالتالي تؤكد الدراسة أن زيادة مهارات العاملين تؤدي إلى تحسين طرق وأساليب تقديم البرامج والأنشطة مما يؤدي إلى زيادة إحساس المتدربين المستفيدين من المركز بهذا التغيير والتحسين، حيث أن رضا المتدربين المستفيدين يعتبر مؤشراً هاماً لنجاح برنامج التدخل المهني مع العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

الجدول رقم (١٠) يوضح بعض المتغيرات المرتبطة برضا المتدربين والمستفيدين من برامج وأنشطة المركز قبل وبعد التدخل المهني وفرق التغيير

م	مؤشرات مهارة المسؤولية الاجتماعية	موافق		إلى حد ما		غير موافق		الوزن المرجح		فرق التغيير	ترتيب التغيير
		قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد		
١	لدى العاملين بالمركز صلاحيات لإنجاز المهام	٥	١٢	٢٥	٢٨	٢٠	١٠	٨٥	١٠٢	١٧	٩
٢	يوجد تسهيل من العاملين في توقيت إتمام الإجراءات	٤	١١	١٩	١٩	٢٧	٢٠	٧٧	٩١	١٤	١٠
٣	إجراءات تقديم المستندات ميسرة	٤	١٠	١٨	٢٠	٢٨	٢٠	٧٦	٩٠	١٤	١٠
٤	يستجاب العاملين بالمركز لكافة طلباتنا	٥	١٥	١٥	٢٠	٣٠	١٥	٧٥	٨٠	٢٥	٥
٥	يتابع العاملين بالمركز إجراءات تنفيذ المهام	٤	١٤	١٦	٢٦	٣٠	١٠	٧٤	١٠٤	٣٠	٣
٦	يستخدم العاملين بالمركز التقنية الحديثة في إنهاء الإجراءات	٦	١٤	٢٤	٢٠	٢٠	١٦	٨٦	٩٨	١٢	١١
٧	يهتم العاملين بإنهاء الإجراءات بأسرع ما يمكن	٤	١٢	٢١	٢٨	٢٥	١٠	٧٩	١٠٢	٢٣	٦
٨	معاملة العاملين بالمركز تمتاز المورنة في قبول	٤	١٢	١٦	٣٢	٣٠	٦	٧٤	١٠٦	٣٢	٢

										الطلبات	
٥	٢٥	٩٩	٧٤	١١	٣٢	٢٩	١٢	١٠	٦	٩	يتمتع العاملین بالمركز بمهارة الإقناع عند التعامل معنا
٥	٢٥	٩٥	٧٠	١٥	٣٥	٢٥	١٠	١٠	٥	١٠	يتحمل العاملین المسؤولية في إنهاء إجراءات القبول
٩	١٧	٩٥	٧٨	١٥	٢٦	٢٥	٢٠	١٠	٤	١١	يتمتع العاملین بمهارة التواصل عبر التكنولوجيا الحديثة
٤	٢٦	٩٩	٧٣	١٢	٣٠	٢٧	١٧	١١	٣	١٢	مدى رضاك عن خدمات وبرامج وأنشطة المركز
٨	١٨	١٠٠	٨٢	٥	١٥	١٠	٨	٢٥	١٧	١٣	يوجد تيسير في أسلوب تقديم البرامج والخدمات
٧	٢١	١١٢	٩١	٢	١٠	٧	٩	٣٠	٢١	١٤	يحرص العاملین بالمركز على توضيح البرامج والأنشطة بالمركز بشكل ميسر
١	٣٤	١٢٢	٨٨	٩	١٠	١٠	١٢	٣١	١٨	١٥	يستجاب العاملین بالمركز لكافة الاستفسارات الغامضة التي نريد أن نستفسر عنها

يتضح من الجدول السابق أن برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية مهارات العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية قد أدى إلى زيادة تلك المهارات وفقاً لما أوضحت نتائج الدراسة وقد أدى ذلك إلى زيادة نسبة رضا المترددين المستفيدين من برامج وأنشطة المركز حيث احتلت المراتب الخمس الأولى لمؤشرات تغيير درجات الرضا عن برامج وأنشطة المركز من حيث يستجاب العاملین بالمركز لكافة الاستفسارات الغامضة التي نريد أن نستفسر عنها، معاملة العاملین بالمركز تمتاز بالمرونة في قبول الطلبات، يتابع العاملین بالمركز إجراءات تنفيذ المهام، مدى رضاك عن خدمات وبرامج وأنشطة المركز وذلك بنسبة بلغت ٢٩.٤% تقريباً، وجاءت مؤشرات تغيير المراتب الخمس الوسطى وهي يتمتع العاملین بالمركز بمهارة الإقناع عند التعامل معنا، يستجاب العاملین بالمركز لكافة طلباتنا، يهتم العاملین بإنهاء الإجراءات بأسرع ما يمكن، يحرص العاملین بالمركز على توضيح البرامج والأنشطة بالمركز بشكل ميسر، يوجد تيسير في أسلوب تقديم البرامج والخدمات وذلك بنسبة بلغت ٢٢.٤% تقريباً وجاءت مؤشرات المراتب الخمس الأخيرة وهي يتمتع العاملین بمهارة التواصل عبر التكنولوجيا الحديثة، لدى العاملین بالمركز صلاحيات لإنجاز المهام، يوجد تسهيل من العاملین في توقيت إتمام الإجراءات، إجراءات تقديم المستندات ميسرة، يستخدم العاملین بالمركز التقنية الحديثة في إنهاء الإجراءات وذلك بنسبة بلغت ١٨.٢% تقريباً، مما يعني أن برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع أدى إلى تنمية مهارات العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية مما أدى إلى تحسن أدائهم في التعامل مع المترددين المستفيدين من المركز وانعكس ذلك مباشرة على مدى رضا هؤلاء المترددين عن برامج وأنشطة المركز وتوقيت تقديم الخدمة وتقديم الخدمة وأسلوب تعامل العاملین معهم وبالتالي مستوى الرضا العام عن المركز.

الحادي عشر:-النتائج العامة للدراسة :

أشارت نتائج الدراسة إلى صحة فروض الدراسة الرئيسة والفرعية على النحو التالي:

أولاً: صحة فرض الدراسة الرئيسي الأول وفروضه الفرعية :

وأن هناك فروق إحصائية دالة معنوياً عند مستوى ٠.٠١ وبدرجة ثقة ٩٩% بين القياسين القبلي والبعدي لمهارات طريقة تنظيم المجتمع بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية علمقياس المهارات ككل وكانت النسبة المئوية لمتوسط الدرجة قبل التدخل المهني ٦٧.٢٢% في حين بلغت ٩٠.٠٣% بعد التدخل المهني بفارق تحسن بلغ نسبته ٢٢.٨١% ويتفق ذلك مع نتائج الدراسات السابقة التي أشارت إلى أنه من المتوقع أن يؤدي التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع إلى زيادة مهارات العاملين (عبد التواب، ٢٠٠٢م)، (Hockey, 2005)، (Gillette, 2005)، ويرتبط ذلك بأهمية إعداد الموارد البشرية بصفتها مدخلاً أساسياً لعملية تحقيق المنظمات لأهدافها (أبو النصر، ٢٠٠٩م)، (عبد الحميد، ٢٠١١م)، (خزام، ٢٠١١م).

١- صحة الفرض الفرعي الأول :

وأن هناك فروق إحصائية دالة معنوياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ وبدرجة ثقة ٩٩% بين القياسين القبلي والبعدي للمسئولية الاجتماعية، وكانت النسبة المئوية لمتوسط الدرجة القبالية ٦٨% والبعدية ٩١.٠٢% بفارق تحسن ٢٣.٠٢%، ويفسر ذلك في ضوء الإحساس بالمسئولية الاجتماعية تجاه المركز والمتدربين ارتباطاً بطبيعة البرامج والأنشطة التي يقدمها المركز وتوعية المتدربين المستفيدين وخبرات العاملين إضافة إلى تميز إدارة المركز في هذه الناحية، ويؤكد ذلك دراسات (Grenwelge, 2020)، (فرج، ٢٠٠٦م)، (Armand, 2009).

٣- صحة الفرض الفرعي الثاني:

أشارت الدراسة إلى صحة الفرض الفرعي الثاني، وأن هناك فروق إحصائية دالة معنوياً عند مستوى ٠.٠١ بدرجة ثقة ٩٩% بين القياسين القبلي والبعدي للمبحوثين من العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية على بعد مهارة الاتصال وكانت النسبة المئوية لمتوسط الدرجة القبالية ٧٢.٢٧% والدرجة البعدية ٩٤.١٢% وبفارق تحسن بلغ ٢١.٨٥% ويتوافق ذلك مع نتائج الدراسات التي أشارت إلى أهمية مهارات الاتصال في التعامل مع المتدربين المستفيدين بل وللتعامل مع الزملاء والرؤساء وأن مهارة الاتصال من أهم المهارات الواجب توافرها في الذين يتعاملون مباشرة مع المتدربين المستفيدين من برامج وأنشطة المركز ويؤيد ذلك (أحمد، ٢٠٠٢م)، (إبراهيم، ٢٠١٠م)، (Hardness, 2010)، (Grenwelge, 2020).

٣- صحة الفرض الفرعي الثالث:

تشير نتائج الدراسة إلى صحة الفرض الفرعي الثالث وأن هناك فروق إحصائية دالة معنوياً عند مستوى ٠.٠١ وبدرجة ثقة ٩٩% بين القياسين القبلي والبعدي على بعد مهارة العمل الفريقي حيث بلغ متوسط النسبة المئوية للقياس القبلي ٦١.٤% والقياس البعدي ٨٤.٩٥% وبفارق تحسن بلغ نسبته ٢٣.٥٥% مما يعني فعالية برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات

الجامعية، وأن تنمية المهارات تؤدي إلى زيادة التجانس والتعاون والتنسيق بين فريق العمل والزملاء مما يعود بالفائدة على المتدربين المستفيدين من برامج وأنشطة المركز، كما أكد ذلك (Strick.L, 2003)، (بركات، ٢٠٠٨م)، (مصطفى، ٢٠١٩م).

ثانياً: صحة فرض الدراسة الرئيس الثاني:

أوضحت نتائج الدراسة صحة فرض الدراسة الرئيس الثاني، حيث أدى تطبيق برنامج التدخل المهني لتنمية مهارات العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية إلى تحسين مهاراتهم وقد أدى ذلك إلى زيادة رضا المتدربين المستفيدين من برامج وأنشطة المركز، حيث بلغ متوسط رضا المتدربين المستفيدين قبل تطبيق برنامج التدخل المهني على العاملين ٥١.١٧% ارتفعت إلى ٦٨.٤٥% في القياس البعدي وأن هذا الفرق دال معنوياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ وبدرجة ثقة ٩٩%، وقد بلغت نسبة التحسن ١٧.٣٣% مما يؤكد أن تنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية تؤدي إلى زيادة قدراتهم في إنجاز الأعمال وتحسين آليات وأساليب تقديم البرامج والأنشطة بكافة خدمات المركز واستقبال المتدربين وتقديم البدائل والحلول المناسبة واختصار الوقت والجهد المبذول في تقديم الخدمات من برامج وأنشطة، وينعكس ذلك مباشرة على نوعية هذه البرامج التي تقدم للمتدربين المستفيدين وإجراءاتها، مما يؤكد على أهمية الدراسة الراهنة في تحقيق أهداف المركز.

الثاني عشر:- رؤية مستقبلية لتنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية :-

أولاً:- الإطار العام للرؤية المستقبلية:-

١-الرؤية: هي الصورة التي يجب أن تكون عليها مراكز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية وذلك من أجل استغلال وتطوير وتنمية مهارات القوى البشرية في ضوء طريقة تنظيم المجتمع مما يكون له أثر كبير في تحقيق أهداف المراكز على مستوى الجمهورية.

٢-الرسالة: تعزيز متطلبات بناء القدرات المؤسسية وتنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

٣-المهمة: هو العمل على استغلال وتطوير العنصر البشري وتقديم الخدمات بشكل أفضل للمتدربين والتأكيد على ضرورة تحقيق بناء القدرات المالية والبشرية والتنظيمية كمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية من خلال التدريب وغيره من المداخل المختلفة.

٤-القيم الجوهرية: التدريب وتنمية الموارد البشري، التنسيق، الاتصال، التفاعل الإيجابي.

٥-المبادئ الأساسية لتفعيل بناء القدرات المؤسسية وتنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات المجتمعية.

أ-التنسيق والتعاون بين مركز تنمية القدرات وكليات الجامعة ومراكز البحوث العلمية.

ب-تنمية مهارات الموارد البشرية والتخطيط لها في ضوء طريقة تنظيم المجتمع.

ج- التخطيط الاستراتيجي المستمر للمركز لتنمية مهارات العاملين به.

د- التوعية المستمرة بالقيم الأخلاقية المهنية في العمل داخل مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

هـ- وجود خطط ومعايير عمل في إطار تنظيمي داخل مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

ثانياً: مداخل الرؤية المستقبلية:

١- مدخل التقويم الإداري: وذلك من خلال الاعتماد على التقويم بمؤشرات علمية وموضوعية ومتابعة مدى تحقيق مركز

تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية.

٢- مدخل التنسيق والاتصالات: لعدم ازدواج أو تكرار الخدمات وللاستفادة من الخبرات والمعلومات عن طريق التبادل.

٣- مدخل التوعية الإعلامية.

٤- وذلك من خلال البرامج الإعلامية المختلفة ووسائل الإعلان العديدة التي عن طريقها نستطيع نشر فكر ضرورة تنمية

مهارات طريقة تنظيم المجتمع وإيجاد أنظمة مهارية ذات شفافية عالية داخل مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس

في إطار سيادة القانون.

ثالثاً: أهداف طريقة تنظيم المجتمع لتنمية مهارات العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات

الجامعية:

١- أهداف تخطيطية:

وذلك من خلال: وجود خطط مشتركة بين مركز تنمية القدرات لتقديم الخدمات بشكل أفضل لأعضاء هيئة التدريس

والمتدربين، وضع خطة عمل داخل المركز والإعلان عنها عن طريق المطبوعات أو الاجتماعات لتكون أساس عمل داخل

المركز، التخطيط بشكل مستمر لبرامج التنمية المهارية لتحسين المستوى المهاري والمعرفي للقيادات وللعاملين والمسؤولين.

٢- أهداف تنموية:

وضع وتنفيذ برامج تدريبية للمسؤولين داخل مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات المجتمعية لصفا

مهاراتهم وخبرتهم في ضوء طريقة تنظيم المجتمع.

٣- أهداف مرتبطة بنشر الوعي المجتمعي:

إقامة الندوات وامؤتمرات المختلفة على جميع مستويات الدولة تناقش قضايا ومشكلات مراكز تنمية القدرات المعنية

بمختلف الفئات وكيفية تنمية الموارد البشرية، وجود قيادات بشرية تستطيع مخاطبة الشعب من خلال وسائل الإعلام

المختلفة بمنتهى الشفافية عن ما يحدث من تطورات في الوضع الاجتماعي والسياسي داخل الدولة وما تعانيه مراكز تنمية

القدرات لأعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية وضرورة تنمية مهارات العاملين بها على مختلف المستويات لتقديم

الخدمات بشكل أفضل، تبادل الخبرات والقيادات بين المراكز في دورات تنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع.

رابعاً: النظريات والاستراتيجيات العلمية المرتبطة بطريقة تنظيم المجتمع:

والتي يمكن ان يستخدمها المنظم الاجتماعي في تنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية: (نظرية شيرارد، نظرية المنظمات، مدخل العمل مع المنظمات، نظرية الاتصال).

خامساً: الأدوار التي يمكن أن يستخدمها المنظم الاجتماعي في تفعيل تنمية مهارات العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية:

(دور المخطط، دور المرشد، دور الممكن، دور الخبير، دور المستشار، دور الوسيط، دور المدافع، دور المطالب).

سادساً: الأدوات التي يمكن أن يستخدمها المنظم الاجتماعي في تفعيل تنمية مهارات العاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية:

(الدورات التدريبية، الدراسات والبحوث، المؤتمرات، المناقشات، الندوات).

سابعاً: تصور مستقبلي لتنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع للعاملين بمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية:

١- بناء القدرات المهنية للعاملين بالمركز:

أ- توفير المعلومات الدقيقة على الاحتياجات المادية والمالية للمركز .

ب- الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تنمية موارد المركز .

ج- الاهتمام بعمليات الرقابة والمراجعة والتقييم حول الموارد المالية والاهتمام بالمشروعات والعملات الدورية لتنمية مهارات طريقة تنظيم المجتمع للعاملين بمركز تنمية القدرات .

د-توظيف جزء من الموارد المالية في برامج ومشروعات ذات عائد اقتصادي لتمويل المراكز ذاتياً .

هـ-تعبئة الموارد وكتابة المقترحات التمويلية للحصول على دعم مادي لمركز تنمية القدرات .

٢- بناء المهارات والقدرات للعاملين بمركز تنمية القدرات كأهم القوى البشرية:

أ-الاستعانة بالخبراء والمتخصصين والمؤسسات الأكاديمية في وضع وتصميم البرامج التدريبية بالمركز .

ب-إعداد العديد من الدورات اللازمة لبناء قدرات ومهارات العاملين بالمركز وتتمثل هذه الدورات في التخطيط الاستراتيجي، كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات، كيفية إدارة المشروعات .. إلخ .

ج-إنشاء إدارة داخلية للتدريب بالمركز، والتقييم الدوري للدورات التدريبية لمعرفة نقاط القوة والضعف فيها .

٣- بناء القدرات التنظيمية للمركز (المتثلة في التخطيط - الاستراتيجي - القدرات الاتصالية والمعلوماتية):

أ-توفير المعلومات والبيانات والإحصاءات الدقيقة عن المركز عند وضع الخطة .

ب-الاستعانة بالخبراء عند وضع وتصميم الخطة الإستراتيجية وتوفير رؤية مستقبلية عن أهداف مشروعات المركز .

د-الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات عند وضع وتصميم الخطة الاستراتيجية وإنشاء قاعدة بيانات ومعلومات عن المركز

و-استخدام وسائل الإعلام الحديث في تعريف المجتمع بأنشطة المركز .

- ز-إنشاء وحدة داخلية تكون مسئولة عن تنظيم عمليات الاتصال بالمجتمع.
ط-توفير العناصر البشرية المدربة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
ي-الاستعانة بالخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية :

١. إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود (٢٠١١م): برنامج تدريبي للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتنمية المهارات القيادية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثلاثون، الجزء الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٢. إبراهيم، نيفين عبد المنعم محمد (٢٠١٠م): التعليم المستمر للأخصائي الاجتماعي للقيام بدور المرشد في المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثالث والعشرين للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٣. أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٩م): تنمية الموارد البشرية، الروابط العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة.
٤. أحمد، سهام على (٢٠٠٢م): تصور مقترح لإكساب طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات الممارسة العامة، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثاني عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٥. أحمد، هناء محمد أحمد (٢٠٠٦م): التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية مهارات الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين للعاملين في مواجهة مشكلة عمالة الأطفال، بحث منشور في المؤتمر العلمي التاسع عشر.
٦. بركات، وجدي محمد (٢٠٠٨م): تنمية المهارات التنظيمية للعاملين في المنظمات التطوعية - ورشة عمل مقدمة في اليوم العالمي للتطوع "التطوع مسئولية اجتماعية يد واحدة لا تصفق"، مملكة البحرين.
٧. بركات، وجدي محمد (٢٠١٨م): تنمية المهارات التنظيمية للعاملين في المنظمات التطوعية، ورشة عمل مقدمة في اليوم العالمي للتطوع، مملكة البحرين.
٨. تومادر مصطفى صادق: المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي المنظم في أجهزة رعاية الشباب بكليات جامعة حلوان، الفيوم، بحث منشور في المؤتمر العلمي الحادي عشر، لكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، إبريل، ٢٠٠٠م.
٩. خزم، منى عطية (٢٠١١م): تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
١٠. زهران، هيام حمدي (٢٠٠٢م): التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتفعيل دور القيادات النسائية لمساعدة الجمعيات الأهلية على تحقيق أهدافها، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
١١. زهران، هيام حمدي (٢٠١١م): التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية المعارف والقيم والمهارات المهنية لطلاب الخدمة الاجتماعية المتدربين بمركز الشباب، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الحادي والثلاثون، الجزء الثامن، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

١٢. سليمان، هدى توفيق محمد (٢٠٠٠م): تفعيل دور المنظمات الأهلية في ظل العولمة، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثامن، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
١٣. سويدان، ماجدي صابر (٢٠٠٣م): محددات تحسين الأداء الاجتماعي للشباب الجامعي بالمشروعات التطوعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٣م، ص ٤٥١.
١٤. صادق، نبيل محمد (٢٠٠٦م) وآخرون: تنظيم المجتمع (نظريات - مهارات - ممارسات)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
١٥. عبد التواب، ناصر (٢٠٠٤م): الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس عشر، المجلد الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
١٦. عبد الحميد، هناء محمد السيد (٢٠١٢م): متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الطبية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثالث والعشرين، الجزء الثاني.
١٧. عبد الحميد، يسري شعبان (٢٠١١م): رؤية مستقبلية لتطوير مهارات الممارسة المهنية في تنظيم المجتمع، بحث مقدم للجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
١٨. عبد اللطيف، رشاد أحمد (١٩٩٩م): نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع، مدخل متكامل، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
١٩. عفيفي، عبد الخالق محمد (٢٠١٥م): الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع، مهارات نظرية وتطبيقات عملية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة.
٢٠. على، ماهر أبو المعاطي (٢٠١٠م): مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية أسس نظرية - حالات تطبيقية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعية، جامعة حلوان، ٢٠١٠م، ص ٥٨.
٢١. فتحي، مديحة مصطفى (٢٠٠٠م): مهارات الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع في مجال الإعاقة الذهنية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثالث عشر لكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٢٢. فتوح، مدحت فؤاد (١٩٨٧م): نظريات المدافعة في العمل الاجتماعي، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٢٣. فرج، سامية بارح (٢٠٠٦م): التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية قيم المواطنة عند الشباب، بحث منشور في المؤتمر العلمي التاسع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٢٤. كشك، محمد بهجت (٢٠٠٨م): تنظيم المجتمع من المساعدة إلى الدفاع، إسكندرية، دار الفتح للطباعة والتجليد.
٢٥. محمد، عبد الحكيم أحمد (٢٠١٠م): التدخل المهني للخدمة الاجتماعية وتنمية المهارات الاجتماعية للشباب، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثالث والعشرين للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٢٦. محمود، منال طلعت (٢٠٠٢م): تصور مقترح لدور طريقة تنظيم المجتمع في تنمية المهارات كمدخل للتنمية البشرية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٢٧. مرسي، يوسف (٢٠٠٢م): ممارسة طريقة تنظيم المجتمع للتغلب على معوقات مشاركة القيادات الشعبية في المجتمع الريفي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.

٢٨. مصطفى، أحمد سيد (٢٠١٩م): المدير ومهاراته السلوكية، القاهرة.

ثانياً: المراجع الأجنبية :

1. Amanda Smith Barusch: Foundation of Social Policy, Thomson Printed in the united states of American, 2016.
2. Armand Morales & Bread For driv sheafor: Social Work a profession of Many Faces, Sydney, Toronto, London, 2009, p. 17.
3. Barbara J. Daley: Learning & professional practice A study offour professions Adult Education Quarerly, V.25 mN. 1, N.Y, 2018.
4. Bateman Neil: 'Welfare rights practice, edited by Martine Davies, The Blackwell companion to social work, U.S.A, Blackwell, 2020.
5. Biklemp Doujtas: Community Organization Theory and practice, Hillink, U.S.A, 2008, p. 25.
6. Boulden Waither: Youth Leader Shipracism inter group dialogue, us Haworth press, Journal of ethical, Cultural diversity in Social Work Vol.15 2007.
7. Buck R. Temperament (2019): Social skills and communication of Emoloin a development interaction, New York, Plenum press.
8. Elizabethe. J. Clark: Social Work Profession, washington, 2017.
9. Gillette Charlie: Improving baseness performance through E, Learning, 2005.
10. Gren Welge, C. : the effect of the texas State Wide youth Leader Ship fourm training event on the Self- advocacy abilities of high School Student disanilities, Lexas A&M, University, 2020.
11. Hardness E, performance Standard for Social Workers, Journal articles Social Work Vol,33, no, 4, 2010.
12. Hockey.J: Developing Leader Ship Code for the 21st century, Case Study of Management Development, in the new civil Service, International Review of Administrative Scinces, 2005.
13. Howe Meller: educational approach poor preparing Social Work Student inter disciplinary Team Work, U.A.S, P.H.D, dissertation Arizona, North central University, 2003.
14. Kurpius J. Duane Brown: Intervention for advocacy & out Research Hand Book of consultion, Association of council Education& Supervision, 2018.
15. Paula Allen- Meares & Charles Garvin: Social Work Direct practice, Empowerment-Oriented practice from practice value to practice Model, Sage publications, Inc, international Education and professional publisher, thousand oaks New Delhi, London, 2019.
16. Reber A.S (2015): Dictionary of psychology, Penguin Books Harmonds worth middles, England.
17. Shelly. M: Social capitaJ& Leadership development building stronger leadership through enhanced relational skills, Leader ship organization development journal, VoI (30), 2019.

18. Spencer. Lyle M. & Singe M.: *Cometence at Work Models For Superior performance*, Joan Wiley. New York, 2013.
19. Strick Land Carol: *Skills you Have to Lead your Self First, Young peoples perspectives on their tearningn & personal growth in an urban Leadership development program*, ed D Harvard university, 2003.
20. Susanne Schech& Jane Haggis: *Empowerment& Advocacy, Development, a cultural Studies Reader*, 2020.
21. Whelan - James: *Learning to save the world, observations of training for effective advocacy in the Australian, environmental movement*, Journal articles, Theme environmental adult education Australia, *Convergence*, v.33, 2019.