

## كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الإجتماعي

دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الإجتماعي بمحافظة أسوان

### إعداد

دكتور / التهامي البكري أحمد عبد الكريم  
مدرس تنظيم المجتمع  
كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة أسوان



أولاً: مشكلة الدراسة:

تهتم مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال العمل مع المؤسسات الاجتماعية بالمعارف والمهارات والاتجاهات والقيم التي تتناسب في مجال العمل بها ، كما ترتبط بالدراسة والتشخيص والعلاج وهذا لا يتوقف على العوامل النفسية والاجتماعية والبيئية التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر عليهم بل تعتمد على الكفاءة المهنية للأخصائي الاجتماعي. ويعتبر الأداء المهني هو الشكل النهائي لكافة ممارسات الاخصائي الاجتماعي في المواقف المهنية التي يتعامل معها ، لذلك تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية في الأخذ بأساليب التحديث وصولاً الى الجوده العاليه في نوعيه الاداء المهني للأخصائي الاجتماعي.

فإن عملية قياس التنمية المهنية والأداء المهني من الأهمية بمكان في الخدمة الاجتماعية عموماً وطريقة تنظيم المجتمع خصوصاً، ولذلك تمثل عملية قياس الأداء المهني اهتمام المهتمين بطريقة تنظيم المجتمع وذلك للوقوف علي مستوى الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي وتزويده بالمهارات الجديدة التي تتماشى مع المتغيرات المهنية والعالمية وذلك للعاملين بإدارات الضمان الإجتماعي بمحافظة أسوان .

ثانياً: مفاهيم الدراسة: -

(أ) الكفاءة. (ب) الأداء. (ج) الضمان الإجتماعي.

ثالثاً: الإجراءات المنهجية للدراسة: -

تتتمي هذه الدراسة وفقاً لأهدافها إلى نمط الدراسات التقييمية التي تهدف إلي تقييم كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في إدارات الضمان الاجتماعي ، ووفقاً لنمط الدراسة فقد استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعي بمحافظة أسوان. وقد تمثلت الأداة في استمارة استبيان كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعي، وتمثل المجال المكاني في ٦ إدارات الضمان الاجتماعي بمحافظة أسوان ( أسوان- دراو- كفر النوبة- كوم أمبو - إدفو - السباعية ) ، وتمثل المجال البشري في جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعي بمحافظة أسوان وعددهم ٤٧٠

رابعاً: نتائج الدراسة:

- أ- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع.
- ب- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الصعوبات التي تواجه كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع.
- ج- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى مقترحات زيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع.

**Firstly: Study problem:**

The social work profession is interested in working with social institutions with knowledge, skills, attitudes and values that are appropriate in the field of work. It is also related to study, diagnosis and treatment. This does not depend on psychological, social and environmental factors that directly or indirectly affect them, but depends on the professional competence of the social worker.

The professional performance is the final form of all the practices of the social worker in the professional positions he deals with, so the social work profession seeks to adopt modernization methods to reach the high quality in the quality of the professional performance of the social worker.

The process of measuring professional development and professional performance is of great importance in the social service in general and the way of organizing the community in particular. Therefore, the process of measuring professional performance represents the interest of those interested in the community organization method in order to find out at the level of professional performance of the social worker and provide him with new skills that are in line with the professional and global variables Social Security in Aswan Governorate.

**Secondly: The study concepts:**

(A) Efficiency.

(B) Performance.

(C) Social security.

**Thirdly: Methodological procedures:**

According to its objectives, this study belongs to the pattern of evaluation studies. It aims to evaluate the professional performance of social workers working in the social security departments. According to the study pattern, the researcher used the comprehensive social survey method for all social workers working in the social security departments in Aswan Governorate. The tool consisted of a questionnaire on the professional performance questionnaire of social workers working in the social security departments. The spatial domain was represented in 6 social security departments in Aswan Governorate (Aswan - Daraw - Kafr El Nouba - Kom Ombo - Edfu - Sabaa). The human field was represented in all 47 social workers working in the Social Security Departments in Aswan Governorate.

**Fourthly: Study Results:**

- a) The results of the study found that the level of efficiency of the professional performance of social workers working in the social solidarity departments in Aswan governorate as determined by social workers is high.
- b) The results of the study found that the level of difficulties facing the professional performance of the social workers working in the social solidarity departments in Aswan governorate as determined by the social workers is high.
- c) The results of the study found that the level of proposals to increase the efficiency of the professional performance of social workers working in the social solidarity departments in Aswan governorate as determined by social workers is high.

## أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:

تمثل التنمية الهدف الأساسي لكل دول العالم الغنية والفقيرة بالتنمية عملية ديناميكية مستمرة تحتاج إلى حشد كافة الموارد والإمكانات المتاحة وفي مقدمتها العنصر البشري الذي يعتبر من أهم العناصر في إحداث التنمية وذلك من خلال الإستثمار في الإنسان حيث يتم تكوين رأس المال البشري (السماطوي، ٢٠٠٧، صفحة ٥٩)

كما أن العمل مع المجتمعات المحلية بقصد مساعدتها على تحقيق هدفها الرئيس والمتمثل في تحسين مستوى معيشة مواطنيها والذي هو في ذات الوقت هدف أصيل للخدمة الاجتماعية التنموية ، وهذا أمراً ليس سهلاً وإنما يحتاج إلى جهد شاق وممارسة تتسق مع هذا الهدف وهذا يتطلب ممارس لديه القدرة على القيام بهذا الجهد كما أنه يتحمل مسؤولية الممارسة المهنية في الإطار الذي يخدم هذا الهدف (رضا، ١٩٩١، صفحة ٧٠) كما تؤدي الخدمة الاجتماعية دوراً فاعلاً في حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات وتعني بإحراز الكثير من الأهداف مستخدمة في ذلك مناهج ومداخل عديدة وفق مجموعة من المتغيرات تحددها سواء كانت علاجية أم تنموية أو وقائية، الأمر الذي يستلزم أن تعدد ممارسيها أعداداً علمياً ونظرياً يواكب الحاضر والمستقبل علي حد سواء (عامر، ٢٠٠٨).

كما ان للخدمة الاجتماعية مبادئ اخلاقية مهنية متفق عليها دولياً مرتبطه بالقيم والمثل الانسانيه والتدخل لمواجهة المشكلات الاجتماعية العالميه ومراعاة الظروف المحلية بالمجتمع ،معتمده في ذلك على المهارات والخبرات المهنية (عمر، ٢٠١٢، صفحة ١٦٨٧)

ويتوقف نجاح ممارسه الخدمة الاجتماعية كمهنه في اى مجال من مجالات الممارسه على عده عناصر اهمهاالاخصائى الاجتماعى والذي يمثل حجر الزاويه فى الممارسه وبقدر مايتوافر له من معارف علميه ومهارات وقيم مهنيه ودافعيه للعمل بقدر ماتصبح ممارسته فعاله ويصبح اكثر تاثيرا على العملاء الذين يتعامل معهم .

ومن هنا فان كفاءه اى منظمه تعمل فى مجالات النشاط الانسانى يتوقف نجاحها ايضا فى تحقيق اهدافها على مدى قدره الممارسين والعاملين بها على ادائهم لوظائفهم وادوارهم المختلفه (عبدالعال، ٢٠١٥، صفحة ١٣٣٤)

وتشير خبرة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية عامة ولطريقة تنظيم المجتمع خاصة إلي ضرورة أن تبصر المهنة إلي الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة المختلفة علي اعتبار أن الأداء يحقق الأهداف والأمال والطموحات المهنية (أحمد، ١٩٩٧).

ويعتبر الأخصائي الاجتماعي هو المهني المسئول عن ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة والأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها من خلال الالتزام بفلسفة الخدمة الاجتماعية ومبادئها وأساليبها العلمية وبالتالي يساهم الأخصائي الاجتماعي مع غيره من المهن في تحقيق التنمية المرغوبة في

المجتمع، ولعل تنمية قدرات وإمكانيات الأخصائي الاجتماعي كأحد العاملين في مجالات التنمية تأخذ بعدا مهما من حيث الحاجة إلى الاهتمام بها (سويدان، ٢٠١٤).

**حيث أشارت دراسة (Coulshed, 2006)** أن القصور الذي يواجه الأخصائيين الاجتماعيين يعود بشكل أساسي علي عدم الإلمام بالنواحي الإدارية والمعرفية وأوصت بضرورة معالجة نواحي القصور في الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في إطار التركيز علي تطوير الأداء بالشكل المتوقع.

وهذا لا يتأتى إلا من خلال التطوير في المعارف والمهارات التي يمتلكها الأخصائيين الاجتماعيين من خلال إعدادهم المهني وهذا ما أكدت عليه دراسة (عبدالنواب، ٢٠٠٢) والتي خلصت إلى أهمية اهتمام بحوث ودراسات الخدمة الاجتماعية بتطوير أداء الممارسين للخدمة الاجتماعية وتصميم برامج تدريبية لتطوير الأداء وأن تعتمد هذه البرامج في محتواها علي النماذج الواقعية والخبرات العلمية.

**كذلك دراسة (عبدالحميد، ٢٠٠٣)** والتي اشارت إلى أن الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في حاجة إلى تطوير مستمر خاصا في ظل المتغيرات السريعة والمستمرة في المعارف الإنسانية الأمر الذي يستلزم ضرورة إعداد وتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ومواجهة هذه المتغيرات واستيعابها.

وتهتم مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال العمل مع المؤسسات الاجتماعية بالمعارف والمهارات والاتجاهات والقيم التي تتناسب في مجال العمل بها، كما ترتبط بالدراسة والتشخيص والعلاج وهذا لا يتوقف على العوامل النفسية والاجتماعية والبيئية التي تؤثر بشكل مباشر او غير مباشر عليهم بل يعتمد على الكفاءة المهنية للأخصائي الاجتماعي سواء كانت المهارات المعرفية او التقدم الوظيفي او التدريب على كيفية ربط النظرية بالتطبيق وهذا لا يتأتى الا بمرور الوقت واكتساب الخبرة والتدريب المستمر (Sheafor & Horejsi, 2014, pp. 254-257)

ويعتبر الاداء المهني هو الشكل النهائي لكافة ممارسات الاخصائي الاجتماعي في المواقف المهنية التي يتعامل معها ،لذلك تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية في الاخذ في باساليب التحديث وذلك وصولا الى الجوده العاليه في نوعيه الاداء المهني للاخصائي الاجتماعي وذلك لايتأتى الا من خلال التدريب وبرامج التعليم المستمر

**وهذا ما اتفقت عليه دراسة (deanaglia & maryio, 2012)** والتي حددت متطلبات الاعتماد المهني للأخصائيين الاجتماعيين أهمها الانتظام في برامج التعليم المستمر علي اعتبار أن هذه البرامج أصبحت وسيلة هامة لتحسين طرق وأساليب الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لمساعدتهم في تحويل المعارف العلمية إلى سلوك مهني يمكنهم من تحسين ممارستهم وتدخلاتهم العلاجية مع المستفيدين.

**أيضا دراسة (صادق، ١٩٩٨)** والتي أكدت علي ضرورة وجود برامج مستمرة للتنمية المهنية تساهم في إعداد الأخصائي الاجتماعي وأكدت أيضا ضرورة تقييم الدور المهني للأخصائيين الاجتماعيين بصفة مستمرة.

بينما دراسة (مبروك، ٢٠٠١) إلى ضرورة وجود تدريب مستمر لرفع كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين وذلك من خلال تطوير عملية تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ومتابعة ما تم إنجازه من خلال عملية التقويم.

لذلك يحتاج الممارسين من وقت لآخر إلى تنمية معارفهم ومهاراتهم والإطلاع على كل ما هو جديد في تخصصهم ومجال عملهم ومزيد من أنشطة التنمية المهنية المستمرة بتنظيم البرامج التدريبية التي تعد وسيلة من وسائل تزويد الممارسين بالمعارف والمعلومات المتخصصة التي تتعلق بأدوارهم ومسؤولياتهم المهنية بما يمكنهم من استثمار تلك البرامج في أداء أدوارهم ومسؤولياتهم (طلعت، ٢٠٠٣، صفحة ١٠٣).

وتظهر اهمية المهاره المهنيه من خلال الانشطه التي يؤديها الاخصائى الاجتماعى ويتم اكتساب وتحسين المهارات من خلال عده وسائل منها التعليم والتعلم والدورات التدريبيه وخبرات العمل (أبوالنصر، ٢٠٠٩، الصفحات ١٣٨-١٣٩)

والمهاره ركيزه اساسيه لمهنه الخدمه الاجتماعيه تعتمد اساسا على تأثير الاخصائى الاجتماعى على العميل سواء كان فرد او جماعه او مجتمع تأثيرا هادفا وهذه المهاره لكى تنمو لابد من توافر الاستعداد والتعليم والتدريب (منقريوس، ٢٠٠٤، صفحة ١٨٧)

ولعل تنميه قدرات وامكانيات الاخصائى الاجتماعى كاحد المهنيين العاملين فى مجالات تنميه المجتمع تاخذ بعدا هاما من حيث الحاجه الى الاهتمام بها تتمثل فى ان مهنه الخدمه الاجتماعيه مازالت تعتمد فى ممارستها على الاخصائى الاجتماعى من امكانيات وقدرات شخصيه حيث تلعب شخصيه الاخصائى الاجتماعى دورا هاما فى ادائه لعمله المهني لان الخدمه الاجتماعيه مازالت تتسم بالطابع المهارى الذى يعتمد فى ادائه على شخصيه الاخصائى الاجتماعى نفسه، فتظهر من ناحيه اخرى حاجه الاخصائى الاجتماعى المستمره الى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يصقل شخصيته المهنيه بحيث يكون اكثر قدره على اداء مسؤولياته والاسهام بدور اكثر فعاليه فى تحقيق التنميه فى المجتمع من خلال تحسين ممارسته المهنيه وتجويد الخدمه المهنيه التى يقدمها للمستفيدين سواء كانوا افراد او جماعات او اسر او منظمات او مجتمعات محليه (حبيب، ١٩٩٧، صفحة ١٤٩)

وهذا ما أكدت عليه دراسة (أبوالنصر، ١٩٩٣) والتي خلصت إلى ضرورة التركيز علي البرامج التدريبية التى تساهم فى مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين علي توظيف الأساليب المهنية للخدمة الاجتماعية وزيادة مهاراتهم وكفاءتهم المهنية وبالتالي تطوير أدائهم المهني.

كذلك دراسة (ابراهيم، ٢٠١١)

والتي ركزت علي الأعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين ورفع مستوي مهاراتهم وذلك من خلال صياغة برامج تدريبية لتحسين جودة الأداء المهني وكذلك تحسين المهارات المهنية لكسب ثقة وتقدير أفراد المجتمع للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

ويعتبر الأداء المهني هو الشكل النهائي لكافة الممارسات للأخصائي الاجتماعي في المواقف المهنية التي يتعامل معها لذلك تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية إلى الخذ بأساليب التحديث وذلك للوصول إلى الجودة العالية في نوعية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين (National Association of Social Workers, 1990).

كما ان اساليب التقييم المهني للوظيفة بصفه دوريه يساعد على متابعه النمو المهني ،وينبغي ان يتضمن التقييم مقياس لقياس مستوى الاداء سواء من جوده خدمه المقدمه او قياس مستوى رضاء العملاء (bulgaria, 2005, pp. 30-32)

ويعد الاداء المهني هو المعيار الذي من خلاله يمكن الحكم على مستوى العامل في كافه المؤسسات التي يعمل بها ومن ثم يجب التدريب المستمر بوصف التدريب احد الوسائل التي تؤدي الى زياده الاداء المهني للعاملين وصقل مهاراتهم واكسابهم الخبرات العلميه التي تدعم ادائهم بشكل اكثر فعاليه (الشنواني، ٢٠٠٤، صفحة ١٤٣)

اذ يساعد نظام العمل على الاداء على جلب العديد من المزايا للموسسه وفريق العمل بها ،فيعمل الاداء المهني المتميز على زياده خبره والمعرفه والرضا الوظيفي مما يساهم في تحقيق اهداف الموسسه ،كما تحقق نتائج متميزه للموسسه تتمثل في تحسين وزياده عائد الممارسه (عبدالغنى، ٢٠٠٨، صفحة ١٥٦)

ولتقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيه أهميه حيويه فمن خلاله يتم تحسين الأداء للأخصائي الاجتماعي وتطويره وكذلك المؤسسة بجانب إمكانية التنبؤ بمستوي العمل الذي يمكن أن يؤديه الأخصائي الاجتماعي في المستقبل وإعادة توزيع للمسئوليات والسلطات على العاملين بإدارة الضمان الاجتماعي (خزام، ٢٠١٣، صفحة ١٩٩).

إن فعاليه الاداء المهني للاخصائي الاجتماعي تتطلب توافقه مع اساليب العمل واحتياجاته وعلاقته مع زملائه والظروف البيئيه المحيطه ومدى توافر المناخ النفسى والاجتماعى والمادى المناسب الذى يحفز الهمم ويبعث الرغبه فى العمل الفردى والجماعى وكذلك وجهه نظر رؤسائه والمشرفين عليه وحساسيته لمركزه فى البناء الوظيفى لمهنته ووجهه نظره فى الظروف المهنيه ومدى توافقه مع متطلبات المهنة (خيرى، ٢٠٠٧، صفحة ٧١٧)

وادرار الضمان الاجتماعى تعتبر أحد الأجهزة الحكومية التى يعمل معها الأخصائي الاجتماعي والتي نالت اهتمام العديد من الدراسات.

**فنجذ دراسة (عطاش، ٢٠٠٨)** والتي تناولت أهم الصعوبات التى تواجه الوحدات والإدارات الاجتماعية والتي خلصت نتائجها إلى أن أهم تلك الصعوبات هي القصور فى الجهاز الوظيفي وكذلك القصور فى الموارد والإمكانات المادية البشرية والمتطلبات التنظيمية بجانب عدم الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات الاجتماعية.

كذلك دراسة (رشوان، ٢٠١٢) والتي ركزت علي متطلبات تطوير الممارسة المهنية بالوحدات الاجتماعية والتي خلصت نتائجها إلي أن أهم تلك المتطلبات هي تنمية العاملين بها من خلال عقد دورات تدريبية وتعزيز تلك الوحدات بالعدد الكافي من الأخصائيين الاجتماعيين مع التركيز علي الاحتياجات الحقيقية للأخصائيين الاجتماعيين والتشجيع علي استخدام العاملين بتلك الوحدات للأساليب المهنية الحديثة في أدائهم المهني.

بينما خلصت دراسة (شورى، ٢٠٠٥) إلي أن دور الأخصائي الاجتماعي في الوحدات الاجتماعية يقتصر علي تسهيل الأعمال داخل الوحدة والاشتراك في الأبحاث الاجتماعية. ويرى (محمود، ١٩٨٦) أن الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين يعمل رئيس وحدة غير كاف للقيام بمسئولياتهم المهنية فضلا عن عدم كفاية الإعداد المهني لكافة المستويات الإدارية داخل الوحدة وأوصت الدراسة بتدعيم العلاقات الرأسية بين الوحدة والجهات الإشرافية العليا والعلاقات الأفقية بينها وبين المتطلبات المجتمعية.

#### ثانياً: صياغة مشكلة الدراسة:

كفاءة أي منظمة تعمل في مجالات النشاط الإنساني يتوقف نجاحها علي مدي قدرة العاملين والممارسين بها في أداء عملهم. كذلك فإن عملية قياس التنمية المهنية والأداء المهني من الأهمية بمكانة الخدمة الاجتماعية عموماً وطريقة تنظيم المجتمع خصوصاً، ولذلك تمثل عملية قياس الأداء المهني اهتمام المهتمين بطريقة تنظيم المجتمع وذلك للوقوف علي مستوي الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي وتزويده بالمهارات الجديدة التي تتماشى مع المتغيرات المهنية والعالمية. وفي ضوء ذلك تحددت مشكلة الدراسة في:

" كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعي".

#### ثالثاً: أهمية الدراسة:

- ١- الأخصائي الاجتماعي أحد أهم المقومات الرئيسية والفعالة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية داخل إدارات الضمان الاجتماعي.
- ٢- تعد إدارات الضمان الاجتماعي أحد الأجهزة التي تعمل بها الخدمة الاجتماعية لذا فإن هذه الدراسة تهتم بإلقاء الضوء علي كافة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بتلك الإدارات في محاولة للوقوف علي نقاط القوة والضعف وتحسين مستوي الأداء المهني بتلك الإدارات.
- ٣- ما تؤديه إدارات الضمان الاجتماعي من مهام ومسؤوليات لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية وكذلك الرعاية الاجتماعية لقطاعات مختلفة من المجتمع.

٤- اهتمام طريقة تنظيم المجتمع بدراسة المنظمات سواء الأهلية أو الحكومية وتعتبر إدارات الضمان الاجتماعي من أجهزة التنمية المحلية التي تتعامل مباشرة مع المجتمع المحلي.

٥- أهمية الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي في مجال الخدمة الاجتماعية التنموية من خلال إدارات الضمان الاجتماعي في إطار المهام والمستويات والمسئوليات التنظيمية.

رابعاً: أهداف الدراسة:

(٧) تحديد مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان.

(٨) تحديد الصعوبات التي تواجه كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان.

(٩) تحديد مقترحات زيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان.

(١٠) وضع رؤية مستقبلية مقترحة من منظور طريقة تنظيم المجتمع لزيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان.

خامساً: فروض الدراسة:

(١) الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان مرتفعاً ":

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

١. التعاون بين أنساق العمل.

٢. الاستثمار الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة.

٣. استخدام المهارات المهنية.

٤. العمل الفريقي.

(٢) الفرض الثاني: " توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم لمستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان ":

سادساً: الموجهات النظرية:

(١) نظرية الدور:

حيث استخدم الباحث نظرية الدور والتي تشير إلى عدة حقائق أساسية أهمها: الدور المتوقع (ولقد حددت وزارة التضامن الاجتماعي دور الأخصائي الاجتماعي داخل الإدارات الاجتماعية) وهو الذي يتكون من نسق من التوقعات التي توجد في البيئة الاجتماعية، وهذه التوقعات تتعلق بسلوك الشخص تجاه الآخرين الذين

يشغلون مراكز أخرى، الدور الذاتي يتكون من توقعات معينة يفهمها الشخص على أنها ملائمة للسلوك الذي ينتهجه عندما يتفاعل مع مراكز أخرى، الدور الممارس وهو الذي يتكون من أنماط سلوكية يسلكها الشخص شاغل المركز عندما يتفاعل مع شاغلي مراكز أخرى، فمفهوم الدور يشير إلى مجموعة من المسؤوليات المهنية التي تحدد للأخصائي الاجتماعي أثناء عمله على أن يلتزم بمبادئ المهنة عند قيامه بذلك، ويزيد من معدل كفاءة الأخصائي الاجتماعي عند تحمله هذه المسؤوليات، كلما ضاقت الفجوة بين دوره الفعلي والمتوقع منه ، كما استخدم أيضا الإشارة إلى كيفية قيام الأخصائي الاجتماعي بمسؤولياته المهنية مع الأفراد والجماعات والمجتمعات (من خلال إدارات الضمان الإجتماعي) لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية من خلال إعداد المهني والالتزام بمبادئها ومتطلبات الممارسة المهنية.

## (٢) نموذج الكفاءة:

تعتمد الدراسة علي متغيرات قياس الكفاءة بنموذج ريثوياني من خلال محكات محددة إجرائيا:

### ١- معدلات أداء العاملين:

وتشير إلي درجة تحقيق وإتمام المهام للأخصائيين الاجتماعيين من خلال التركيز علي مدي كفاءته في أداء عمله ومسؤولياته الوظيفية وكذلك مستوى أداء العمل.

### ٢- استخدام الموارد والإمكانيات المتاحة وتتضمن:

الموارد البشرية- الموارد التنظيمية- توفير الموارد والإمكانيات المطلوبة.

### ٣- استخدام المهارات المهنية:

من خلال الإعداد الأكاديمي وكذلك البرامج التدريبية التي حصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين.

### ٤- العمل الفريقي:

من خلال روح التماسك والتضامن والتعاون بين فريق العمل والتأكيد علي علاقة كل وظيفة للوظائف الأخرى.

## سابعاً: مفاهيم الدراسة:

### مفهوم الكفاءة:

لغويًا تعني القدرة علي العمل وحسن تصريفه (مذكور، ٢٠٠٠).

### وتعرف أيضا بأنها:

تحقيق النتائج بأقل وقت وجهد والوصول إلي أعلى حد ممكن (بدوى، ١٩٧٩، صفحة ٣٨).

### وتعرف أيضا:

بأنها مدي نجاح الإدارة في استثمار الموارد والإمكانيات المتاحة في تحقيق الأهداف (عبدالوهاب،

١٩٩٤، صفحة ٢١٠).

### ويعرفها آخر بأنها:

تحليل العلاقة بين النتائج والأهداف التي يمكن تحقيقها وبين الجهود المبذولة من أجل تحقيق ذلك (mschiver, 2004, p. 433).

أما الخدمة الاجتماعية فتعرفها علي أنها: القدرة علي مساعدة العميل في تحقيق أهدافه في فترة زمنية محددة (barker, 1999).

كما عرفها ريتشارد إدورد بأنها العملية التي يمكن من خلالها تحقيق نتائج أفضل بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة من خلال توفير جودة الاتصالات الداخلية بالمنظمة (Edward, 1995).

ويمكن أن تعرف الكفاءة إجرائيا وفقاً لمتغيرات الكفاءة في الآتي:

١- معدل أداء العاملين.

٢- القدرة علي استخدام الموارد والإمكانات المتاحة.

٣- القدرة علي استخدام المهارات المهنية.

٤- القدرة علي العمل الفريقي.

### (٣) مفهوم الأداء:

يشير مفهوم الأداء في اللغة إلي عمل أو إنجاز أو تنفيذ وهو الفعل الممارس أو النشاط المنجز (مجمع اللغة العربية، ١٩٧٣، صفحة ٥٢٦).

ويعرف أيضا بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مستويات وواجبات وفقا للمعدل المطلوب من العامل الكفاء المدرب (بدوى، ١٩٩٧، صفحة ٣٤٦).

ويعرف الأداء أيضا بأنه القدرة علي القيام بالعمل بكفاءة وكذلك الكيفية التي يتم بها هذا العمل (Webster, 2003).

كما يعرف علي أنه: قدرة وسلوك مهني للأخصائي الاجتماعي يقوم به طبقا لمحددات وظيفته ومهنته طبقا للمجال الذي يعمل به وتتحدد درجة هذا الأداء طبقا لكفاءته التي يتمتع بها (حسان و محمود، ٢٠١٥).

كما يعرفه عبد العزيز مختار بأنه : أحد العمليات المستمرة والمرتبطة بممارسة النشاط الاجتماعي حيث تستلزم مراجعة ما تم تحقيقه إلى ما كان مستهدف من جملة هذا النشاط (مختار، ١٩٩٠، صفحة ١٦٢)

ويمكن أن يعرف الأداء المهني إجرائيا على النحو التالي :

١- مجموعة الجهود المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وذلك في إطار مسؤولياته المهنية والوظيفية في إطار المؤسسة التي يعمل بها.

٢- يعتمد في ذلك علي معارف الخدمة الاجتماعية والمهارات والقيم والاتجاهات المهنية التي تم اكتسابها من خلال الإعداد المهني.

٣- لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية بإدارة الضمان الاجتماعي التي يعمل بها بما يساعدهم من القيام بمهامهم الوظيفية.

## (٤) مفهوم الضمان الاجتماعي:

يعرف الضمان الاجتماعي في قاموس الخدمة الاجتماعية بأنه دعم الدخل للمواطنين الذين فقدوا القدرة بسبب مواجهة المخاطر المحددة قانوناً مثل الشيخوخة والمرض والشباب العاطل عن العمل والأطفال بدون والديهم (barker, 1999, p. 218).

ويعرف أيضاً بأنه النظام الذي يعمل على مواجهة المخاطر الاجتماعية (عطية، ٢٠٠١، صفحة ١٩٣).

ويعرف بأنه ذلك النظام الذي يتضمن مجموعة من القواعد والإجراءات التي تستهدف توفير مستوى معيشة مناسب للأفراد الخاضعين لهذا النظام مع توفير أوجه الرعاية الصحية وكفاءة حياة كريمة للأفراد الذين لا يتاح لهم مستوى معيشة ملائم بسبب انقطاع الدخل (الحوات، ١٩٩٠).

ويمكن أن نعرف الضمان الاجتماعي إجرائياً في هذه الدراسة في الآتي:

- ١- خدمات وضعتها الدولة للفئات الفقيرة.
- ٢- تمارس من خلال إدارات الضمان الاجتماعي ووحداته التابعة لوزارة الضمان الاجتماعي.
- ٣- تؤدي تلك الخدمات أخصائيين اجتماعيين يقومون بتطبيق قواعد وأساليب وأحكام قانون الضمان الاجتماعي لضمان وصول الخدمات لمستحقيها.
- ٤- مستخدمين في ذلك مجموعة المهارات والمعارف المهنية التي تم اكتسابها من مرحلة الإعداد الأكاديمي.

أولاً : فلسفة الضمان الاجتماعي

تتضمن فلسفة الضمان الاجتماعي ثلاثة اتجاهات وهي (أبوزيد، ٢٠٠٠، صفحة ٦١):

## أ- الفلسفة الاجتماعية وتقوم على :

- (١) أن الفرد هو جزء من المجتمع .
- (٢) أن المجتمع السليم يجب أن يهيئ لأفراده الحماية الكاملة .
- (٣) أن المجتمع مسئول عن ضمان المعيشة لأفراده.
- (٤) المحافظة على كرامة المنتفعين بالضمان الاجتماعي .
- (٥) أن المساعدات التي تدفع للمنتفعين منهم حق وليس منحة

## ب- الفلسفة الاقتصادية وتقوم على :

- (١) أنه يعيد توزيع جانب كبير من الدخل القومي ليستفيد منه أكبر عدد ممكن من الأفراد .
- (٢) أنه وسيلة من وسائل دعم الإقتصاد القومي.
- (٣) أن الضمان الاجتماعي يساعد على تنمية الموارد البشرية .

**ج- الفلسفة السياسية وتقوم على :**

- (١) أن الدولة هي المسؤولة عن أفرادها .
- (٢) الدولة هي من تتوب عن المجتمع في تقديم الخدمات المختلفة لأفراده.
- (٣) من واجب الدولة التدخل لحماية الفرد إذا عجز عن القيام بحماية نفسه.
- (٤) أن هدف الدولة تنشئة مواطنين صالحين والضمان الإجتماعى يساعد في هذا الهدف

**ثانياً : أهداف الضمان الإجتماعى (رمضان، ٢٠٠٢، صفحة ١٤١)****أ- هدف وقائي يقوم على :**

- (١) تهيئة العمل للأفراد القادرين عليه .
- (٢) تدريب العجزة وتأهيلهم مهنيًا على أعمال مناسبة لقدراتهم المتبقية وإحالتهم لأعمال مناسبة .
- (٣) حماية الأفراد من الوقوع في الفقر والمرض والجهل

**ب- هدف علاجي يقوم على :**

- (١) تقديم المساعدات للأفراد التي تواجههم طوارئ الحياة .
- (٢) تقديم الخدمات العلاجية المختلفة كالعلاج المجانى والتغذية للمرضى وتلاميذ المدارس

**ثالثاً : ركائز الأداء المهني**

يمثل تحديد الاحتياجات التدريبية محور الارتكاز التي يبني حولها خطط التدريب ومن ثم توجيه الانشطة التدريبية نحو مناحى القصور فى اداء العاملين (حربى، ٢٠٠٤، صفحة ٨)

وتعتمد مهنة الخدمة الاجتماعيه فى ممارستها على مالى الاخصائى الاجتماعى من مهارات مهنيه ولذلك فان الخدمة الاجتماعيه مازالت تتسم بطابع فنى مهارى يعتمد على شخصيه الممارس نفسه كما تتاثر الخدمة الاجتماعيه تاثيرا شديدا بثقافه المجتمع الذى تمارس فيه (عبداللطيف، ٢٠٠١، صفحة ١٠)

**ولقد تحدت عناصر الاداء المهني بالمؤسسات الى ثلاثة عناصر هي**

١\_ الموظف وما يمتلكه من معرفه ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع

٢\_ الوظيفة وما تنصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص

٣\_ الموقف ويقصد به البيئه التنظيميه وما يتضمنه من مناخ العمل والاشراف ووفره الانظمه الاداريه والهيكل التنظيمي (شوقي، ٢٠٠٥)

### رابعاً: معايير الاداء المهني للأخصائي الاجتماعي

- ١\_ الايمان والقناعة التامة برسالة الاصلاح الاجتماعي التي تتصدى لها الخدمة الاجتماعية وذلك من قبل الممارسين المهنيين للمهنة على كافة المستويات داخل المجتمع المحلي ومؤسساته المختلفة
- ٢\_ التحديد الدقيق لاهداف الممارسه المهنيه فى ضوء مايلى
  - \_امكانيات المؤسسة التى يتم العمل من خلالها
  - \_المدى الزمنى المطلوب فيه انجاز تلك الاهداف
  - \_امكانيات وقدرات الاخصائى الاجتماعى
  - \_القيم واللوائح والقيم السائدة فى المجتمع
- ٣\_ ضروره الالتزام بخطوات عمليه تحسين الاداء من خلال تحليل الاداء الذى يرتبط ببيئته العمل وهى الوضع المرغوب والوضع الحالى (عفيفى و محمد، ٢٠١٢، الصفحات ٢١٨-٢١٩)

### خامساً : العوامل المؤثرة في كفاءة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي (عبدالرازق، ٢٠٠٤، صفحة ٢٦٩٩)

- (١) العوامل الشخصية والاجتماعية للأخصائي الاجتماعي ومنها السن والجنس والحالة الاجتماعية ونوع المؤهل الحاصل عليه ومدة العمل .
- (٢) العوامل المهنية ومنها الإعداد المهني نظرياً والتدريب الميداني وطبيعة المناهج واتجاهه نحو المهنة .
- (٣) العوامل المرتبطة بمجال الممارسة ومنها التدريب على المجال قبل العمل وأثناءه ومشكلات العمل والرضا الوظيفي.
- (٤) العوامل المجتمعية ومنها صورة الخدمة الاجتماعية في المجتمع ومدى تعاون المؤسسات الأخرى مع الأخصائي الاجتماعي .

كما يرى البعض أن هناك عوامل أخرى تؤثر على عملية الأداء المهني وهذه العوامل هي : (على، ٢٠٠٧، صفحة ٧١٥)

- (١) الفرد ذاته ويعتبر أكثر العوامل صعوبة في التغيير وذلك لأن تحسين أو عدم تحسين الأداء يتوقف على ما يملكه الفرد من معارف ومهارات وإهتمام وقيم واتجاهات لذلك حينما نحاول تحسين الأداء لهذا العنصر فإن الأمر يتطلب التركيز على المرغوب لديه على إعتبار أ، ما يرغبه الفرد يؤديه بإمتياز.
- (٢) الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل .
- (٣) الموقف ما تتصف به البيئة التنظيمية للمؤسسة وما تقوم به من وظائف والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي .

سادساً : دور الأخصائي الاجتماعي بإدارات الضمان الاجتماعي (رشوان، ٢٠١٢، صفحة ٣٠٧٠)

- (١) إكتشاف القيادات الأهلية والعمل معها من خلال جمعيات التنمية .
- (٢) دراسة البيئة المحلية وتحديد إحتياجاتها .
- (٣) إجراء الدراسة الميدانية لبعض الظواهر الاجتماعية في المجتمع المحلي .
- (٤) المساهمة في أنشطة الجمعيات ومدها بالمعونة العينية .
- (٥) الإشراف على أنشطة الرائدات الريفيات .
- (٦) ربط خدمات جمعيات التنمية والإدارات والوحدات الاجتماعية وصولاً للتكامل بين مجهوداتهم .
- (٧) جمع البيانات والإحصاءات عن البيئة والتعرف على مواردها وإمكاناتها وإحتياجاتها .
- (٨) إقتراح المشروعات الاجتماعية التي تحتاجها المجتمعات المحلية .

ثامناً: الإجراءات المنهجية:

أولاً: نوع الدراسة:

تتتمي هذه الدراسة إلى الدراسات التقييمية التي تهدف إلى تقييم كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في إدارات الضمان الاجتماعي.

المنهج المستخدم:

تستخدم الدراسة منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعي بمحافظة أسوان.

ثانياً: أدوات الدراسة:

يستخدم الباحث استمارة قياس كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعي.

ثالثاً: مجالات الدراسة:

(١)المجال البشري:

حصر شامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعي بمحافظة أسوان وعددهم ٤٧ أخصائي اجتماعي.

## (٢) المجال المكاني:

تحدد المجال المكاني للدراسة في جميع إدارات الضمان الاجتماعي بمحافظة أسوان وعددهم ٦ إدارات مقسمين كالتالي:

م	اسم الإدارة	العدد
١	إدارة أسوان	١٣
٢	إدارة دراو	٥
٣	إدارة كفر النوبة	٦
٤	إدارة كوم أمبو	١١
٥	إدارة ادفو	٧
٦	إدارة السباعية	٥
	المجموع	٤٧

## (٣) المجال الزمني:

تم إجراء الدراسة في الفترة من ٢٠١٩/٤/٢١ إلى ٢٣ / ٥ / ٢٠١٩ فترة جمع البيانات من الميدان.

## أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين حول كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان:

قام الباحث بتصميم استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين، وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والدراسات السابقة المتصلة، إلى جانب الاستفادة من بعض المقاييس واستمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة. وقد أجرى الباحث الصدق الظاهري للأداة بعد عرضها علي عدد (٤) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسوان، وقد تم الاعتماد علي نسبة اتفاق لا تقل عن (٧٥%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض. وبناءً علي ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية. كما أجرى الباحث ثبات إحصائي لعينة قوامها (١٠) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام معادلة سبيرمان - براون Brown - Spearman للتجزئة النصفية Split - half، وبلغ معامل الثبات (٠,٨٢)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

- تحديد مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان:

للحكم على مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا

والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3 - 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ( $0,67 = 3/2$ ) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول (١) مستويات المتوسطات الحسابية

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى أقل من ١,٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٥
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢,٣٥ إلى ٣

#### ■ أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل ارتباط كا<sup>٢</sup>، ومعامل ارتباط جاما.

#### ■ نتائج الدراسة الميدانية:

### المحور الأول: وصف الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة:

جدول (٢) وصف الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة

(ن=٤٧)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٥٠	٧
٢	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	١٧	٥
م	النوع	ك	%
١	ذكر	١٢	٢٥,٥
٢	أنثى	٣٥	٧٤,٥
	المجموع	٤٧	١٠٠
م	المؤهل العلمي	ك	%
١	مؤهل متوسط في الخدمة الاجتماعية	٥	١٠,٦
٢	بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية	٣٨	٨٠,٩
٣	ماجستير في الخدمة الاجتماعية	٤	٨,٥
	المجموع	٤٧	١٠٠

## يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن الأخصائيين الاجتماعيين (٥٠) سنة، وبنحرف معياري (٧) سنوات تقريباً، ومتوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (١٧) سنوات، وبنحرف معياري (٥) سنوات تقريباً، وقد يوضح ذلك ارتفاع مستوى خبرة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي مما يساهم في رفع مستوى أدائهم المهني.
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين إناث بنسبة (٧٤,٥%)، بينما الذكور بنسبة (٢٥,٥%). وقد يرجع ذلك لطبيعة عمل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي.
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين حاصلين علي بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية بنسبة (٨٠,٩%)، ثم مؤهل متوسط في الخدمة الاجتماعية بنسبة (١٠,٦%)، وأخيراً ماجستير في الخدمة الاجتماعية بنسبة (٨,٥%)، وقد يعكس ذلك ارتفاع المستوى العلمي للأخصائيين الاجتماعيين مما يساهم في رفع مستوى أدائهم المهني.

### المحور الثاني: أبعاد كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان:

#### (٦) التعاون بين أنساق العمل:

#### جدول (٣) التعاون بين أنساق العمل

(ن=٤٧)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	يوجد تنسيق بين العاملين لتحقيق الأهداف	٣١	٦٦	١٥	٣١,٩	١	٢,١	٢,٦٤	٠,٥٣	٤
٢	أستطيع التنسيق بين الخدمات المقدمة	٨	١٧	٢٢	٤٦,٨	١٧	٣٦,٢	١,٨١	٠,٧١	١١
٣	أهتم بالتعاون مع زملائي بالإدارة لمساعدته الوحدات على تحقيق أهدافها	٤٠	٨٥,١	٧	١٤,٩	—	—	٢,٨٥	٠,٣٦	١
٤	أهتم بتحقيق التعاون بين الوحدات الموجودة	٣٥	٧٤,٥	١١	٢٣,٤	١	٢,١	٢,٧٢	٠,٥	٢
٥	أعمل على استفادة الوحدات من بعضها البعض	٣٦	٧٦,٦	٩	١٩,١	٢	٤,٣	٢,٧٢	٠,٥٤	٣
٦	أضع خطة لإيجاد علاقة تعاونيه بين الوحدات	١٣	٢٧,٧	٢٨	٥٩,٦	٦	١٢,٨	٢,١٥	٠,٦٢	٩
٧	هناك تنسيق جيد عند تنفيذ المهام والواجبات	٢٣	٤٨,٩	٢٢	٤٦,٨	٢	٤,٣	٢,٤٥	٠,٥٨	٧
٨	يبدل العاملين الجهد الكافي لأداء الأعمال في الوقت المحدد	٢٧	٥٧,٤	١٧	٣٦,٢	٣	٦,٤	٢,٥١	٠,٦٢	٦
٩	أعمل على تشكيل لجان داخل الإدارة لإنجاز المهام	١٨	٣٨,٣	١٦	٣٤	١٣	٢٧,٧	٢,١١	٠,٨١	١٠
١٠	يوجد تواصل مستمر بين العاملين لمناقشة أي مشكلات تواجه سير العمل	٢٤	٥١,١	١٨	٣٨,٣	٥	١٠,٦	٢,٤	٠,٦٨	٨

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١١	القيادات دائماً على استعداد لقبول المقترحات والأفكار الجديدة	٣٠	٦٣,٨	١٣	٢٧,٧	٤	٨,٥	٢,٥٥	٠,٦٥	٥
	البعد ككل							٢,٤٥	٠,٣٣	م. مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى التعاون بين أنساق العمل كما يحدده الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول أهتم بالتعاون مع زملائي بالإدارة لمساعدته الوحدات على تحقيق أهدافها بمتوسط حسابي (٢,٨٥)، ثم جاء بالترتيب الثاني أهتم بتحقيق التعاون بين الوحدات الموجودة بمتوسط حسابي (٢,٧٢)، وأخيراً أستطيع التنسيق بين الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي (١,٨١)، وقد يعكس ذلك أهمية التعاون بين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي لتحقيق الأهداف المنشودة وتنفيذ المهام والواجبات وتخطي أي مشكلات تواجه سير عمل الوحدات وبذل العاملين الجهد الكافي لأداء الأعمال في الوقت المحدد للتنسيق بين الخدمات المقدمة لزيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة يوسف عبد الحميد التي توصلت إلى أن الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في حاجة إلى تطوير مستمر خاصاً في ظل المتغيرات السريعة والمستمرة في المعارف الإنسانية الأمر الذي يستلزم ضرورة إعداد وتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ومواجهة هذه المتغيرات واستيعابها.

(٧) الاستثمار الأمثل الموارد والإمكانيات المتاحة:

جدول (٤) الاستثمار الأمثل الموارد والإمكانيات المتاحة

(ن=٤٧)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	هناك التزام من جانب الأخصائيين الاجتماعيين بلوائح العمل	٣٩	٨٣	٨	١٧	-	-	٢,٨٣	٠,٣٨	١
٢	يوجد تحديد لمسئوليات واختصاص كل مسئول من فريق العمل	٣٤	٧٢,٣	١١	٢٣,٤	٢	٤,٣	٢,٦٨	٠,٥٦	٤
٣	لوائح الإدارة تشجع الأخصائيين على أداء أعمالهم	٢٢	٤٦,٨	٢٠	٤٢,٦	٥	١٠,٦	٢,٣٦	٠,٦٧	٩
٤	أهتم بالابتكار والتجديد في أداء العمل	٢٧	٥٧,٤	١٢	٢٥,٥	٨	١٧	٢,٤	٠,٧٧	٨
٥	يوجد تقسيم واضح للعمل بالإدارات	٣٩	٨٣	٧	١٤,٩	١	٢,١	٢,٨١	٠,٤٥	٢
٦	هناك مرونة واضحة في استخدام اللوائح والقوانين	٢٨	٥٩,٦	١٦	٣٤	٣	٦,٤	٢,٥٣	٠,٦٢	٧
٧	تتسم العلاقات بين الرؤساء والمروّسين بالود في إطار الرسمية	٣٥	٧٤,٥	١٠	٢١,٣	٢	٤,٣	٢,٧	٠,٥٥	٣

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
٨	أقوم باستخدام الأدوات والسجلات التي تسمح بمتابعه الأنشطة وتقييمها	٣١	٦٦	١١	٢٣,٤	٥	١٠,٦	٢,٥٥	٠,٦٩	٦
٩	تتوافر الموارد المالية التي تسمح بتقديم الخدمات	١٥	٣١,٩	١٧	٣٦,٢	١٥	٣١,٩	٢	٠,٨١	١٠
١٠	تتوافر لدى الإدارة المعلومات الكافية عن عمل الوحدات	٣٥	٧٤,٥	٩	١٩,١	٣	٦,٤	٢,٦٨	٠,٥٩	٥
البعد ككل								٢,٥٦	٠,٣٨	م. مرتفع

## يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الاستثمار الأمثل الموارد والإمكانيات المتاحة كما يحدده الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول هناك التزام من جانب الأخصائيين الاجتماعيين بلوائح العمل بمتوسط حسابي (٢,٨٣)، ثم جاء بالترتيب الثاني يوجد تقسيم واضح للعمل بالإدارات بمتوسط حسابي (٢,٨١)، وأخيراً تتوافر الموارد المالية التي تسمح بتقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢)، وقد يعكس ذلك ضرورة التزام العاملين باللوائح المنظمة للعمل ومرونة ووضوح تلك اللوائح وتحديد مسؤوليات واختصاصات كل مسئول من فريق العمل لتشجيعهم علي أداء عملهم في ظل التجديد والابتكار في أداء عملهم والود المتبادل بين جميع العاملين بإدارات ووحدات التضامن الاجتماعي، وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة أحمد رشوان التي توصلت إلي أن متطلبات تطوير الممارسة المهنية بالوحدات الاجتماعية والتي خلصت نتائجها إلي أن أهم تلك المتطلبات هي تنمية العاملين بها من خلال عقد دورات تدريبية وتعزيز تلك الوحدات بالعدد الكافي من الأخصائيين الاجتماعيين مع التركيز علي الاحتياجات الحقيقية للأخصائيين الاجتماعيين والتشجيع علي استخدام العاملين بتلك الوحدات للأساليب المهنية الحديثة في أدائهم المهني.

## (٨) استخدام المهارات المهنية:

## جدول (٥) استخدام المهارات المهنية

(ن=٤٧)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	أستطيع استخدام أكثر من وسيلة للتسجيل في العمل	٣٨	٨٠,٩	٩	١٩,١	-	-	٢,٨١	٠,٤	٢
٢	أهتم بكتابه تقارير تحليله في عملي	٣٨	٨٠,٩	٨	١٧	١	٢,١	٢,٧٩	٠,٤٦	٣
٣	أهتم باستخدام التكنولوجيا الحديثة في أداء العمل	٢٢	٤٦,٨	٢١	٤٤,٧	٤	٨,٥	٢,٣٨	٠,٦٤	١٠
٤	أستفيد من المهارات المهنية في ممارسه عملي المهني	٤١	٨٧,٢	٤	٨,٥	٢	٤,٣	٢,٨٣	٠,٤٨	١
٥	إتاحة الفرصة للوحدات في المشاركة في إعداد الخطط	٢٤	٥١,١	٢٠	٤٢,٦	٣	٦,٤	٢,٤٥	٠,٦٢	٩
٦	أحصل على المعلومات اللازمة لأداء مهام الوظيفة بسهولة	٣٥	٧٤,٥	١٠	٢١,٣	٢	٤,٣	٢,٧	٠,٥٥	٤
٧	إمكانية الاتصال السريع بالأقسام الأخرى	٣٤	٧٢,٣	١٠	٢١,٣	٣	٦,٤	٢,٦٦	٠,٦	٥
٨	أضع نظام لمتابعة العاملين	٣١	٦٦	١٠	٢١,٣	٦	١٢,٨	٢,٥٣	٠,٧٢	٨
٩	أستطيع وضع خطط العمل	٣٦	٧٦,٦	٤	٨,٥	٧	١٤,٩	٢,٦٢	٠,٧٤	٧
١٠	أعمل على إعداد قاعدة بيانات للعمل	٣٤	٧٢,٣	٩	١٩,١	٤	٨,٥	٢,٦٤	٠,٦٤	٦
البعد ككل								٢,٦٤	٠,٣٦	م. مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى استخدام المهارات المهنية كما يحدده الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول أستفيد من المهارات المهنية في ممارسه عملي المهني بمتوسط حسابي (٢,٨٣)، ثم جاء بالترتيب الثاني أستطيع استخدام أكثر من وسيلة للتسجيل في العمل بمتوسط حسابي (٢,٨١)، وأخيراً أهتم باستخدام التكنولوجيا الحديثة في أداء العمل بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، وقد يرجع ذلك إلى أهمية استخدام الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات لمهاراتهم المهنية في ممارسة عملهم وإعداد قواعد للبيانات والمعلومات لمتابعة سير العمل والاتصال السريع بين أقسام الوحدات في ظل الاهتمام باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة لأداء المهام الوظيفية بسهولة وسرعة، وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة قصي عبد الله إبراهيم التي توصلت إلى أن الأعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين ورفع مستوي مهاراتهم وذلك من خلال صياغة برامج تدريبية لتحسين جودة الأداء المهني وكذلك تحسين المهارات المهنية لكسب ثقة وتقدير أفراد المجتمع للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وأيضاً نتائج دراسة مدحت أبو النصر والتي توصلت إلى ضرورة التركيز على البرامج التدريبية التي تساهم في مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على توظيف الأساليب المهنية للخدمة الاجتماعية وزيادة مهاراتهم وكفاءتهم المهنية وبالتالي تطوير أدائهم المهني.

## (٩) العمل الفرقي:

## جدول (٦) العمل الفرقي

(ن=٤٧)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
١	٠,٣٤	٢,٨٧	—	—	١٢,٨	٦	٨٧,٢	٤١	أتعاون مع أعضاء فريق العمل بالإدارة	١
٤	٠,٥٣	٢,٧٤	٤,٣	٢	١٧	٨	٧٨,٧	٣٧	لدي القدرة على الاتصال الفعال بفريق العمل	٢
٢	٠,٤٥	٢,٨١	٢,١	١	١٤,٩	٧	٨٣	٣٩	أستطيع إقامة علاقة جيدة مع فريق العمل	٣
٧	٠,٥٣	٢,٦٤	٢,١	١	٣١,٩	١٥	٦٦	٣١	أستطيع مساعدة فريق العمل على التقييم الذاتي	٤
٥	٠,٤٧	٢,٦٨	—	—	٣١,٩	١٥	٦٨,١	٣٢	أشارك في دعم العلاقات بين أعضاء فريق العمل بالإدارة	٥
٣	٠,٤٨	٢,٧٧	٢,١	١	١٩,١	٩	٧٨,٧	٣٧	أحرص على تشجيع فريق العمل لإنجاز أعماله	٦
٦	٠,٥٦	٢,٦٦	٤,٣	٢	٢٥,٥	١٢	٧٠,٢	٣٣	أساهم في التنسيق بين أعضاء فريق العمل بالإدارة	٧
١٠	٠,٥٨	٢,٥٣	٤,٣	٢	٣٨,٣	١٨	٥٧,٤	٢٧	أشارك في تحقيق التكامل بين جهود الأعضاء في فريق العمل	٨
٨	٠,٥٧	٢,٦٢	٤,٣	٢	٢٩,٨	١٤	٦٦	٣١	أشارك في تحديد أدوار الأعضاء داخل فريق العمل	٩
٩	٠,٦٥	٢,٥٧	٨,٥	٤	٢٥,٥	١٢	٦٦	٣١	أشارك في التغلب على الصعوبات التي تواجه فريق العمل	١٠
١١	٠,٧١	٢,٤	١٢,٨	٦	٣٤	١٦	٥٣,٢	٢٥	لدي القدرة على التقييم الدوري لفريق العمل بالإدارة	١١
م. مرتفع			البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى العمل الفرقي كما يحدده الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول أتعاون مع أعضاء فريق العمل بالإدارة بمتوسط حسابي (٢,٨٧)، ثم جاء بالترتيب الثاني أستطيع إقامة علاقة جيدة مع فريق العمل بمتوسط حسابي (٢,٨١)، وأخيراً لدي القدرة على التقييم الدوري لفريق العمل بالإدارة بمتوسط حسابي (٢,٤)، وقد يوضح ذلك أن التعاون والعمل الفرقي بين العاملين بالوحدات وإقامة علاقات جيدة بين أعضاء الفريق لتشجيعهم علي إنجاز أعمالهم لزيادة القدرة علي الاتصال الفعال والعلاقات الجيدة بين أعضاء فريق العمل وتكامل الجهود فيما بينهم للتغلب علي الصعوبات والمشكلات التي قد تواجههم لتحقيق الكفاءة في أدائهم المهني، وقد يتفق ذلك مع نتائج محمد محمود التي توصلت إلي أن الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين يعمل رئيس وحدة غير كاف للقيام بمسئولياتهم المهنية فضلاً عن عدم كفاية الإعداد المهني لكافة المستويات الإدارية داخل الوحدة وأوصت الدراسة بتدعيم العلاقات الرأسية بين الوحدة والجهات الإشرافية العليا والعلاقات الأفقية بينها وبين المتطلبات المجتمعية.

### المحور الثالث: الصعوبات التي تواجه كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان:

جدول (٧) الصعوبات التي تواجه كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان

(ن=٧٤)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	نقص أعداد الأخصائيين الاجتماعيين بالإدارات	٣٩	٨٣	٤	٨,٥	٤	٨,٥	٢,٧٤	٠,٦١	٤
٢	روتينية العمل بالنظم واللوائح المنظمة للعمل	٢٥	٥٣,٢	١٦	٣٤	٦	١٢,٨	٢,٤	٠,٧١	٨
٣	عدم توافر قنوات اتصال مع الجهات الإدارية العليا	٢٤	٥١,١	١٥	٣١,٩	٨	١٧	٢,٣٤	٠,٧٦	١١
٤	نقص الموارد المادية	٣٥	٧٤,٥	١١	٢٣,٤	١	٢,١	٢,٧٢	٠,٥	٥
٥	نقص الإمكانيات المخصصة للخدمات والبرامج المقدمة	٤٠	٨٥,١	٦	١٢,٨	١	٢,١	٢,٨٣	٠,٤٣	١
٦	زيادة أعباء العمل الإدارية	٣١	٦٦	١٠	٢١,٣	٦	١٢,٨	٢,٥٣	٠,٧٢	٧
٧	حاجة الأخصائيين الاجتماعيين إلى دورات تدريبية لزيادة مهاراتهم المهنية	٣٨	٨٠,٩	٧	١٤,٩	٢	٤,٣	٢,٧٧	٠,٥٢	٢
٨	عدم توافر وسائل الاتصال السريعة	٢٥	٥٣,٢	١٤	٢٩,٨	٨	١٧	٢,٣٦	٠,٧٦	١٠
٩	تعدد القرارات التي تصدر من الإدارة	٢٥	٥٣,٢	١٢	٢٥,٥	١٠	٢١,٣	٢,٣٢	٠,٨١	١٢
١٠	عدم اهتمام الإدارة بالاحتياجات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين	٢٥	٥٣,٢	١٤	٢٩,٨	٨	١٧	٢,٣٦	٠,٧٦	١٠
١١	نقص خبره بعض الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالإدارات	٢٧	٥٧,٤	١٢	٢٥,٥	٨	١٧	٢,٤	٠,٧٧	٩
١٢	عدم تدريب بعض العاملين من الأخصائيين الاجتماعيين قبل الالتحاق بالعمل	٣٨	٨٠,٩	٦	١٢,٨	٣	٦,٤	٢,٧٤	٠,٥٧	٣
١٣	قلة عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالإدارات	٣٢	٦٨,١	١٠	٢١,٣	٥	١٠,٦	٢,٥٧	٠,٦٨	٦
البعد ككل								٢,٥٥	٠,٣٦	م. مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الصعوبات التي تواجه كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول نقص الإمكانيات المخصصة للخدمات والبرامج المقدمة بمتوسط حسابي (٢,٨٣)، ثم جاء بالترتيب الثاني حاجة الأخصائيين الاجتماعيين إلى دورات تدريبية لزيادة مهاراتهم المهنية بمتوسط حسابي (٢,٧٧)، وأخيراً تعدد القرارات التي تصدر من الإدارة

بمتوسط حسابي (٢,٣٢)، وقد يوضح ذلك أنه لتحقيق كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لابد من الاهتمام بتقديم دورات تدريبية لهم لتنمية مهاراتهم المهنية والاهتمام بزيادة الموارد والإمكانيات المادية لتقديم برامج وخدمات متميزة وتوفير وسائل الاتصال السريعة بين العاملين لفتح قنوات اتصال مع الجهات الإدارية العليا للتخفيف من حدة أعباء العمل وروتينية النظم واللوائح المنظمة للعمل مما يقلل من كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي، وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة إيمان عطا الله التي توصلت إلي أن أهم الصعوبات التي تواجه الوحدات والإدارات الاجتماعية والتي خلصت نتائجها إلي أن أهم تلك الصعوبات هي القصور في الجهاز الوظيفي وكذلك القصور في الموارد والإمكانيات المادية البشرية والمتطلبات التنظيمية بجانب عدم الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات الاجتماعية، وأيضاً نتائج دراسة أحمد شوري التي توصلت إلي أن دور الأخصائي الاجتماعي في الوحدات الاجتماعية يقتصر علي تسهيل الأعمال داخل الوحدة والاشتراك في الأبحاث الاجتماعية.

#### المحور الرابع: مقترحات زيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان:

جدول (٨) مقترحات زيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان

(ن=٤٧)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	زيادة أعداد الأخصائيين الاجتماعيين بالإدارات	٣٢	٦٨,١	٧	١٤,٩	٨	١٧	٢,٥١	٠,٧٨	١١
٢	المرونة في استخدام اللوائح والقوانين	٣٣	٧٠,٢	١٢	٢٥,٥	٢	٤,٣	٢,٦٦	٠,٥٦	٨
٣	فتح قنوات اتصال مع الجهات الإدارية العليا	٣٧	٧٨,٧	٧	١٤,٩	٣	٦,٤	٢,٧٢	٠,٥٨	٦
٤	زيادة الإمكانيات المخصصة للخدمات والبرامج	٣٤	٧٢,٣	٧	١٤,٩	٦	١٢,٨	٢,٦	٠,٧١	١٠
٥	عقد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين	٣٨	٨٠,٩	٧	١٤,٩	٢	٤,٣	٢,٧٧	٠,٥٢	٣
٦	الاهتمام بالاحتياجات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين	٣٩	٨٣	٥	١٠,٦	٣	٦,٤	٢,٧٧	٠,٥٦	٤
٧	وجود قاعدة بيانات حديثة تساعد الأخصائيين في عملهم	٣٧	٧٨,٧	٦	١٢,٨	٤	٨,٥	٢,٧	٠,٦٢	٧
٨	زيادة معارف الأخصائيين بالأساليب العلمية الحديثة في عملهم	٣٩	٨٣	٤	٨,٥	٤	٨,٥	٢,٧٤	٠,٦١	٥
٩	رفع قدره الأخصائيين الاجتماعيين على الاستثمار الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة	٣٥	٧٤,٥	٦	١٢,٨	٦	١٢,٨	٢,٦٢	٠,٧١	٩
١٠	وجود تكامل في العمل بين وحدات وأقسام الإدارة	٤١	٨٧,٢	٥	١٠,٦	١	٢,١	٢,٨٥	٠,٤٢	١

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١١	التدريب على الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة	٣٨	٨٠,٩	٧	١٤,٩	٢	٤,٣	٢,٧٧	٠,٥٢	٣
١٢	دعم الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين	٣٨	٨٠,٩	٨	١٧	١	٢,١	٢,٧٩	٠,٤٦	٢
البعد ككل								٢,٧١	٠,٤٧	م. مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى مقترحات زيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول وجود تكامل في العمل بين وحدات وأقسام الإدارة بمتوسط حسابي (٢,٨٥)، ثم جاء بالترتيب الثاني دعم الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين بمتوسط حسابي (٢,٧٩)، وأخيراً زيادة أعداد الأخصائيين الاجتماعيين بالإدارات بمتوسط حسابي (٢,٥١)، وقد يعكس ذلك أن التكامل بين الوحدات والإدارات الاجتماعية في العمل يزيد من كفاءة أداء العاملين بالاتصال والتعاون المتبادل فيما بينهم ووجود قاعدة بيانات حديثة تساعدهم في عملهم وتوفير التدريب لتنمية مهاراتهم واستغلال الموارد والإمكانيات المتاحة بالوحدات وزيادة الإمكانيات المخصصة للبرامج والخدمات المقدمة لزيادة معارف الأخصائيين الاجتماعيين بالأساليب العلمية الحديثة في عملهم لزيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي، وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة Veronica Couched التي توصلت إلى أن القصور الذي يواجه الأخصائيين الاجتماعيين يعود بشكل أساسي على عدم الإلمام بالنواحي الإدارية والمعرفية وأوصت بضرورة معالجة نواحي القصور في الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في إطار التركيز على تطوير الأداء بالشكل المتوقع، وأيضاً نتائج دراسة نبيل صادق والتي أكدت على ضرورة وجود برامج مستمرة للتنمية المهنية تساهم في إعداد الأخصائي الاجتماعي وأكدت أيضاً ضرورة تقييم الدور المهني للأخصائيين الاجتماعيين بصفة مستمرة.

## المحور الخامس: اختبار فروض الدراسة:

(٥-١) اختبار الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان مرتفعاً ":

جدول (٩) أبعاد كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان

(ن=٧٤)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	التعاون بين أنساق العمل	٢,٤٥	٠,٣٣	مرتفع	٤
٢	الاستثمار الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة	٢,٥٦	٠,٣٨	مرتفع	٣
٣	استخدام المهارات المهنية	٢,٦٤	٠,٣٦	مرتفع	٢
٤	العمل الفريقي	٢,٦٦	٠,٣٦	مرتفع	١
	أبعاد الكفاءة ككل	٢,٥٨	٠,٣	م. مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى أبعاد كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول العمل الفريقي بمتوسط حسابي (٢,٦٦)، ثم جاء بالترتيب الثاني استخدام المهارات المهنية بمتوسط حسابي (٢,٦٤)، يلها الترتيب الثالث الاستثمار الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، وأخيراً التعاون بين أنساق العمل بمتوسط حسابي (٢,٤٥). وقد يعكس ذلك أن الاهتمام بالعمل الفريقي بين جميع العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي والتعاون فيما بينهم لتنمية مهاراتهم المهنية في ظل الاستغلال الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة لدى وحدات وإدارات التضامن الاجتماعي لتحقيق كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة سحر فتحي التي توصلت إلى ضرورة وجود تدريب مستمر لرفع كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين وذلك من خلال تطوير عملية تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ومتابعة ما تم إنجازه من خلال عملية التقويم. مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان مرتفعاً ".

(٥-٢) اختبار الفرض الثاني للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية

لأخصائيين الاجتماعيين وتحديد لهم لمستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان ":

جدول (١٠) العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم لمستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان (ن=٤٧)

م	المتغيرات الديموجرافية	أبعاد الكفاءة ككل	
		المعامل المستخدم	قيمتة ودلالته
١	النوع	كا <sup>٢</sup>	٣٩,١١١ (د.ح=٤٠)
٢	السن	بيرسون	٠,١٤٥
٣	المؤهل العلمي	جاما	٠,٠٤٩
٤	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	بيرسون	٠,٠٨٩

\* معنوي عند (٠,٠٥)

\*\* معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

لا توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم لمستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان، وهذا يعني أن مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان لا تختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين (النوع، والسن، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في مجال العمل). وقد يعكس ذلك ارتباط كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بطبيعة عملهم وطبيعة الدور الذي يقومون به بإدارات التضامن الاجتماعي. مما يجعلنا نرفض الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم لمستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان ".

### المحور السادس: النتائج العامة للدراسة:

#### (١-٦) نتائج الدراسة في ضوء أهداف الدراسة:

(١) فيما يتعلق بالهدف الأول للدراسة: " تحديد مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان ":

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع، وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:

- العمل الفرقي.
- استخدام المهارات المهنية.
- الاستثمار الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة.

- التعاون بين أنساق العمل.

(٢) فيما يتعلق بالهدف الثاني للدراسة: " تحديد الصعوبات التي تواجه كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان ":

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الصعوبات التي تواجه كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع، وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:

- نقص الإمكانيات المخصصة للخدمات والبرامج المقدمة.
- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين إلى دورات تدريبية لزيادة مهاراتهم المهنية.
- عدم تدريب بعض العاملين من الأخصائيين الاجتماعيين قبل الالتحاق بالعمل.
- نقص أعداد الأخصائيين الاجتماعيين بالإدارات.

(٣) فيما يتعلق بالهدف الثالث للدراسة: " تحديد مقترحات زيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان ":

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى مقترحات زيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع، وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:

- وجود تكامل في العمل بين وحدات وأقسام الإدارة.
- دعم الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.
- التدريب على الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة، وعقد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين.
- الاهتمام بالاحتياجات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين.

(٤) فيما يتعلق بالهدف الرابع للدراسة: " وضع رؤية مستقبلية مقترحة من منظور طريقة تنظيم المجتمع لزيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان ":

سيتم تناول الرؤية المستقبلية المقترحة من منظور طريقة تنظيم المجتمع لزيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان تفصيلاً في المحور السابع.

(٢-٦) نتائج الدراسة في ضوء فروض الدراسة:

(١) اختبار الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان مرتفعاً ":

أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان مرتفعاً "، حيث أن مستوى أبعاد كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون بلغ (٢,٥٨) وهو معدل مرتفع.

(٢) اختبار الفرض الثاني للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم لمستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان ":

أثبتت نتائج الدراسة عدم صحة الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم لمستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان "، حيث أنه لا توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين (النوع، والسن، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في مجال العمل) وتحديدهم لمستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان.

**المحور السابع: التصور المقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لزيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان:**

تصور مقترح لكفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي

مقترحات التفعيل	أهداف التصور
<p>أ- الهدف الرئيسي الذي تسعى اليه الدراسة</p> <p>ب- التراث النظرى للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة المتصلة بموضوع الدراسة.</p> <p>ج- الإطار النظرى للدراسة.</p> <p>د- الدراسات السابقة.</p> <p>هـ- نتائج الدراسة.</p>	<p>أولاً: الأسس التى يقوم عليها التصور المقترح</p>
<p>١- الأهداف التخطيطية وتشمل:</p> <p>- المساهمة فى وضع سياسته عامه لعمل الاخصائي الاجتماعى بإدارات التضامن</p>	<p>ثانياً: الأهداف التى يستند عليها التصور المقترح</p>

مقترحات التفعيل	أهداف التصور
<ul style="list-style-type: none"> <li>- جمع معلومات دقيقة وحديثة عن المستفيدين من خدمات ادارات التضامن الاجتماعى والتي يكون المعنى بتقديمها الاخصائى الاجتماعى</li> <li>- خلق رأى عام مستنير عن دور الاخصائى الاجتماعى بادارات التضامن الاجتماعى .</li> </ul> <p>٢- أهداف تنسيقية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تنسيق الجهود بين الادارات ووحدات الضمان الاجتماعى فى تقديم الخدمات</li> <li>- التعاون بين الاخصائى الاجتماعى وباقى فريق العمل داخل الادارات</li> <li>- التعرف على القيادات الشعبية والرسمية وكذلك المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات وتكامل الجهود فيما بينهم .</li> </ul> <p>٣- أهداف تدعيمية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تثقيف الجماهير وزيادة وعيهم بدور الاخصائى الاجتماعى داخل ادارات التضامن الاجتماعى</li> <li>- عقد دورات تدريبية وورش عمل للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بادارات التضامن الاجتماعى</li> <li>- الاهتمام بتنمية المهارات التكنولوجية لدى الاخصائيين العاملين بادارات التضامن الاجتماعى</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نظرية الأنساق.</li> <li>- نظرية الدور.</li> </ul>	ثالثاً: الموجهات النظرية:
<ul style="list-style-type: none"> <li>١- استراتيجية الإقناع.</li> <li>٢- استراتيجية المطالبة.</li> <li>٣- استراتيجية المواجهة.</li> <li>٤- استراتيجية بناء القوة.</li> <li>٥- استراتيجية التمكين</li> </ul>	رابعاً : الاستراتيجيات:
١_تشجيع العاملين بالمشاركة فى برامج تحسين الاداء المهني	خامساً: الأليات

مقترحات التفعيل	أهداف التصور
<p>٢- تحسين برامج الممارسه المهنيه وتطويرها وفق الظروف المجتمعيه المحيطه وتطلعات العصر الحالى</p> <p>٣- توافر المناخ الاجتماعى المناسب داخل فريق العمل</p> <p>٤- وضع التشريعات المنظمه للعمل</p> <p>٥- الاعتماد على معايير المتابعه والتقييم للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بادارات الضمان الاجتماعى</p> <p>٦- ضروره مشاركته القطاع الاهلى فى تقديم بعض الخدمات الاجتماعيه بالتعاون والتنسيق مع القطاع الرسمى</p>	
<p>١- مهارة المشورة.</p> <p>٢- مهارة التشبيك.</p> <p>٣- مهارة العمل الفريقي.</p> <p>٤- مهارة الاتصال.</p> <p>٥- مهارة كتابة التقارير.</p>	سادساً: المهارات المستخدمة
<p>١- دور الممكن.</p> <p>٢- دور المحلل.</p> <p>٣- دور المدافع.</p> <p>٤- دور الوسيط.</p> <p>٥- دور الخبير.</p>	سابعاً: الأدوار
<p>١- المقابلة.</p> <p>٢- الاتصالات الموسعة.</p> <p>٣- الزيارات.</p> <p>٤- اللجان.</p>	ثامناً : الأدوات التى يستند عليها التصور المقترح

## المراجع المستخدمة

## المراجع العربية

- ابراهيم مدكور. (٢٠٠٠). المعجم الوجيز. القاهرة: مجمع اللغة العربية.
- أحمد حسين عبدالرازق. (٢٠٠٤). الحاجات الإشرافية لتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي. المؤتمر العلمي السابع عشر. القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.
- أحمد حمدي شوري. (٢٠٠٥). دراسة تقويمية لدور الأخصائي الاجتماعي في مجال تنمية المجتمع. رسالة دكتوراه. غير منشورة. الفيوم: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة الفيوم.
- أحمد زكي بدوي. (١٩٧٩). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت: مكتبة بيروت.
- أحمد زكي بدوي. (١٩٩٧). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت: مكتبة لبنان.
- أحمد صادق رشوان. (٢٠١٢). متطلبات الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالوحدات الاجتماعية للقيام بمهامها التنظيمية. المؤتمر العلمي الخامس والعشرون (صفحة ٣٠٧٠). القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.
- أحمد صادق رشوان. (٢٠١٢). متطلبات الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالوحدات الاجتماعية للقيام بمهامهم التنظيمية. بحث منشور. المؤتمر العلمي الخامس والعشرون. حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- إقبال الأمير السمالوطي. (٢٠٠٧). التنمية الاجتماعية مفاهيم وقضايا. القاهرة: المطبعة الإسلامية الحديثة.
- السيد رمضان. (٢٠٠٢). الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والسكان. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- السيد عبد الحميد عطية. (٢٠٠١). التشريعات ومجالات الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- إيمان محمد عطالله. (٢٠٠٨). معوقات تحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات الاجتماعية. بحث منشور. المؤتمر العلمي الحادي والعشرون. حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- جمال شحاته حبيب. (١٩٩٧). العلاقة بين تطبيق برنامج تطبيقي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- حسن عبدالغنى. (٢٠٠٨). موسوعة تنمية الموارد البشرية إدارة الجودة الشاملة ومقياس الاداء. القاهرة: مركز تطوير الإدارة والتنمية.
- حسن محمد حربى. (٢٠٠٤). المحاكاه فى التدريب المهني والاداري. القاهرة: المنظمه العربيه للتنميه والاداره.
- رأفت محمد أحمد. (١٩٩٧). التقدير للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- رشاد أحمد عبداللطيف. (٢٠٠١). التدريب على مهارات العمل الاجتماعي معارف وخبرات تطبيقية. القاهرة: مكتب نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
- سحر فتحى مبروك. (٢٠٠١). تصور مقترح لتطوير عملية تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- سهيير محمد خيرى. (٢٠٠٧). الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمدارج دمج المعاقين ذهنيا. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- سهيير محمد خيرى على. (٢٠٠٧). الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمدارس دمج المعاقين. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ٧١٥.

- صلاح الشنواني. (٢٠٠٤). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل الأهداف. الأسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- عبد الحليم رضا. (١٩٩١). تنظيم المجتمع النظرية والتطبيق. القاهرة: دار الحكيم للطباعة والنشر.
- عبد العزيز مختار. (١٩٩٠). بحوث الخدمة الاجتماعية. القاهرة: دار الحكيم للطباعة والنشر.
- عبد الخالق عفيفي، و عبدالعزيز حسين محمد. (٢٠١٢). تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية تكنولوجيا التدخل في اطار الاجهزه والاتجاهات الحديثه. القاهرة.
- عبدالعال. (٢٠١٥). فعالية البرامج التدريبية في تحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب المراقبة الاجتماعية بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. جامعة حلوان، ١٣٣٤.
- على الحوات. (١٩٩٠). الضمان الاجتماعي ودوره الاقتصادي والاجتماعي. ليبيا: الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلان.
- على محمد عبد الوهاب. (١٩٩٤). العنصر الإنساني في إدارة الإنتاج. القاهرة: مطبعة عين شمس.
- قصي عبدالله ابراهيم. (٢٠١١). تحديد مستوى جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين. بحث منشور. مجلة أم القرى للعلوم الاجتماعية. السعودية.
- مجمع اللغة العربية. (١٩٧٣). المعجم الوسيط. القاهرة: دار المعارف المصرية.
- محمد السيد عامر. (٢٠٠٨). دراسة تقويمية للممارسة بعض المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان، ٤ (٢٥).
- محمد شوقي. (٢٠٠٥). الاداره العامه . القاهرة: دار النهضة العربية .
- محمد عبد الحميد سويدان. (٢٠١٤). برنامج مقترح للتدخل المهني من منظور العمل مع الجماعات لتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة البحيرة. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- محمد محمد أبو زيد. (٢٠٠٠). قانون التأمين الاجتماعي. القاهرة: مطبعة الإيمان.
- محمد محمد حسان، و فاطمة محمود. (٢٠١٥). برنامج تدريبي لرفع كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين للحد من التسرب الدراسي. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- محمد محمود. (١٩٨٦). الصعوبات التي تواجه الوحدة الاجتماعية الريفية في تادية وظائفها التنموية. رسالة ماجستير. غير منشورة. حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- مدحت أبو النصر. (١٩٩٣). تعظيم عائد التدريب أثناء الخدمة في المهن المساعدة. بحث منشور. مؤتمر التدريب والمستقبل. الكويت: هيئة التعليم التطبيقي.
- مدحت أبو النصر. (٢٠٠٩). فن ممارسة الخدمة الاجتماعية. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- منال طلعت. (٢٠٠٣). أساسيات في علم الإدارة. الأسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- منى عطية خزام. (٢٠١٣). إدارة المؤسسات الاجتماعية بيئة متغيرة. الأسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- ميادة منصور عمر. (٢٠١٢). متطلبات جودة الاداء المهني للمنظم الغجتماعي للعمل بالمنظمات الدولية. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية.
- ناصر عويس عبد التواب. (٢٠٠٢). الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب. المؤتمر العلمي الخامس عشر. حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- نبيل صادق. (١٩٩٨). دراسة حول المتغيرات المؤثرة في ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدوره المهني. بحث منشور. المؤتمر العلمي الثاني. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

نصيف فهمي منقريوس. (٢٠٠٤). *أسس ومجالات العمل مع الجماعات*. القاهرة: مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي بجامعة حلوان.

يوسف عبدالحميد. (٢٠٠٣). العلاقة بين استخدام برنامج تدريبي وتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية. بحث منشور بالمؤتمر العلمي السادس عشر. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

### المراجع الأجنبية

- barker, r. (1999). *the social work dictionary*. washington: N.A.S.W press.
- bulgaria, a. (2005). *Measuring job satisfaction in surveys-comparative analytical report*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Condition.
- Coulshed, V. (2006). *management in social work*. new york: Palgrave Macmillan.
- deanaglia, d., & maryio, m. (2012). *social work profession development*. new york: N.A.S.W.
- Edward, R. (1995). *organizational effectiveness in encyclopedia of social work*. washington: N.A.S.W press.
- mschiver, j. (2004). *human behavior and environment*. new york: person education press.
- National Association of Social Workers. (1990). *standards for social work personal practice*. Washington: N.A.S.W press.
- Sheafor, B., & Horejsi, C. (2014). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. new york: Pearson press.
- Webster, M. (2003). *Webster Dictionary*. new york: library of congress.