عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

الاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية وعلاقتها بكفاءة الأداء الوظيفي

دراسة حالة لمديريات (نابلس، اريحا، رام الله)

سهـــــير محي الدين لبـادة

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1441هـ / 2020 م

الاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية وعلاقتها بمستوىالأداء الوظيفي

إعداد الطالب:

سهـــــير محي الدين لبـادة

بكالوريوس لغة انجليزية – جامعة النجاح الوطنية – فلسطين

إشراف: د. سعدي الكرنز

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير من برنامج الدراسات العليا في التنمية المستدامة – بناء مؤسسات وتنمية الموارد البشرية – جامعة القدس

1441 هـ / 2020

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

الاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي
دراسة حالة لمديريات (نابلس، رام الله، أريحا)

اسم الطالب: سهير محي الدين لبادة
الرقم الجامعي: 21610614
إشراف: د. سعدي الكرنز

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 6 / 6 /2020 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسمائهم وتواقيعهم:

رئيس لجنة المناقشة: د. سعدي الكرنز التوقيع:.....

ممتحن أول (داخلي): د. ثمين هيجاوي التوقيع:.....

ممتحن ثاني (خارجي): د. عمر رحال التوقيع:.....

القدس - فلسطين

1441 هـ / 2020 م

الإهداء

الى معلم البشرية ...إلى سيد الأولين والآخرين...

"سيدنا محمد صلَّ الله عليه وسلم"

الى روح أبي وحبيبي رحمه الله.....وفاءً وتقديراً

إلىأمي الحبيبة التي لاتمل من الدعاء لي ....أطال الله في عمرها و أمدها بالصحة والعافية

إلى رفيق دربي وحبيبي زوجي.....

إلى فلذة كبدي أولادي أحبائي.....

إلى من أحببتهم وأحبوني إخوتي وأخواتي.....

إلى أساتذتي الكرام.....، من تلقيت منهم العلم

إلى الزملاء والزميلات في وزارة التنمية الاجتماعية، الذين لم يدَّخروا جهدًا في مدِّي بالمعلومات والبيانات.

إلى كل من ساهم ولو بشطر كلمة او معلومة في سبيل إتمام هذه الدراسة وإخراجها في أبهى صورة

إليكم أهدي هذه الرسالة

سهير محي الدين لبادة

إقرار

أقر أنا معدة هذه الرسالة – سهير محي الدين لبادة – بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وان هذه الرسالة ، أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة او معهد آخر.

التوقيع:.....

الاسم: سهير محي الدين لبادة

التاريخ:2020/6/6م

شكر وعرفان

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، أشكره وأحمده الذي مكنني من إنجاز هذه الدراسة،

في البداية أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور الفاضل سعـــدي الكرنزلتكرمه بالموافقة على إشرافه على هذه الدراسة، وعلى تقديم النصح والإرشاد والتوجيه طيلة فترة انجازي هذه الدراسة، واسأل الله أن يبارك له في علمه وصحته ووقته.

و أتقدم ايضاً بخالص الشكروالامتنان لأعضاء لجنة المناقشة للأساتذة الأفاضل المحكمين الدكتور ثمين هيجاوي الممتحن الداخلي، والدكتور عمر رحال الممتحن الخارجيلتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة ،،،،،

كما أتقدم بعظيم الشكر والامتنان إلىكل من أسهم في إنجاح هذه الدراسة وأتوجه بالشكر إلى جامعة القدس متمثلة بأعضاء هيئتها الأكاديمية والعاملين فيها، كما واشكر الأستاذة المحكمين الذين قاموا بتحكيم الاستبانة.

وأواصل شكري لجميع موظفي وزارة التنمية الاجتماعية لما بذلوه من جهود في تقديم المساعدة والتسهيلات لإجراء هذه الدراسة، والشكر والجزيل الى المرشدين/ات في وزارة التنمية الاجتماعية والذين قاموا بتعبئة أداة الدراسة بكل أمانة وموضوعية.

وشكري العظيم لأمي الحبيبةوزوجي الغالي وأولادي وإخوتي وأخواتي لمساندتي ودعمهم المستمر في أثناء دراسة درجة الماجستير.

والله ولي التوفيق،،،،،

سهير محي الدين لبادة

فهرس المحتويات

الرقم	البيان	رقم الصفحة
	اجازة الرسالة	أ
	الإهداء	ب
	إقرار	ج
	شكر وعرفان	د
	فهرس المحتويات	هـ
	فهرس الجداول	و
	فهرس الأشكال	ك
	مصطلحات الدراسة	ل
	ملخص الدراسة باللغة العربية	م
	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	ن
الفصل الأول (الإطار العام للدراسة)		
1.1	المقدمة	1
2.1	مشكلة الدراسة	2
3.1	اسئلة الدراسة	3
4.1	مبررات الدراسة	3
5.1	أهمية الدراسة	4
6.1	أهداف الدراسة	5
7.1	فرضيات الدراسة	6
8.1	متغيرات الدراسة	6
9.1	حدود الدراسة	8
10.1	هيكلية الدراسة	9
الفصل الثاني (الإطار النظري والدراسات السابقة)		
1.2	**المبحث الأول : الاحتياجات التدريبية**	

1.1.2	تمهيد	10
2.1.2	التدريب	11
3.1.2	علاقة التدريب بكفاءة الأداء	15
4.1.2	مفهوم الاحتياجات التدريبية	13
5.1.2	عناصر تحديد الاحتياجات التدريبية	16
6.1.2	مصادر تحديد الاحتياجات التدريبية	17
7.1.2	منافع تحديد الاحتياجات التدريبية	19
8.1.2	أهم المعوقات التي تواجه العملية التدريبية	21
2.2	**المبحث الثاني : الأداء الوظيفي**	
1.2.2	مفهوم الأداء الوظيفي	22
2.2.2	أهمية الأداء الوظيفي	23
3.2.2	محددات الأداء الوظيفي	24
3.2	**المبحث الثالث: تقييم الأداء**	
1.3.2	تقييم الأداء	25
2.3.2	أساليب وطرق قياس الأداء	25
3.3.2	أهداف عملية تقييم الأداء	26
4.2	**المبحث الرابع: العملية الإرشادية**	
1.4.2	الباحث الاجتماعي، المرشدين/ات الاجتماعي	28
2.4.2	أهداف العمليـة الإرشادية	29
3.4.2	وزارة التنمية الاجتماعية	30
4.4.2	رؤية الوزارة	31
5.4.2	رسالة الوزارة	32
6.4.2	أهداف الوزارة	29
7.4.2	الخدمات المقدمة من قبل وزارة التنمية الاجتماعية	31
5.2	**المبحث الرابع : الدراسات السابقة**	
1.5.2	الدراسات العربية	33
2.5.2	الدراسات الأجنبية	35

3.5.2	التعقيب على الدراسات السابقة	41
الفصل الثالث		
منهجية الدراسة وإجراءاتها		
1.3	منهج الدراسة	43
2.3	طرق جمع البيانات	44
3.3	مجتمع الدراسة	45
4.3	أداة الدراسة	46
5.3	صدق أداة الدراسة	47
6.3	ثبات أداة الدراسة	50
7.3	اختبار التوزيع الطبيعي	54
8.3	أساليب المعالجة الإحصائية	56
الفصل الرابع		
نتائج الدراسة		
	مقدمة	60
1.4	تحليل فرضيات وأسئلة الدراسة	62
2.4	اختبار أسئلة الدراسة	67
3.4	اختبار فرضيات الدراسة	74
5.4	المقابلات والاجابات	87
الفصل الخامس		
الاستنتاجات والتوصيات		
	تمهيد	90
1.5	النتائج	91
2.5	التوصيات	92
3.5	التوصيات لدراسات مستقبلية	93
المصادر والمراجع		
أولا	المصادر العربية	91
ثانيا	المراجع الأجنبية	92

فهرس الجداول

الرقم	البيان	رقم الصفحة
جدول (1.2)	تقديرات مختلفة للموظفين	18
جدول (2.2)	مثال على اسئلة قائمة المراجع	20
جدول (1.3)	توزيع مفردات الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية	42
جدول (2.3)	الأقسام الرئيسة لأداة الدراسة	45
جدول (3.3)	قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات لأبعاد متغير الاحتياجات التدريبية والدرجة الكلية للبعد الوارد فيه	51
جدول (4.3)	قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات لأبعاد متغير كفاءة الأداءالمرشدين/ات الاجتماعيين والدرجة الكلية للبعد الواردة فيه	50
جدول (5.3)	نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على أبعاد مقياس الدراسة	53
جدول (7.3)	جدول (7.3) اختبار التوزيع الطبيعي(1-Sample K-S)	54
جدول (1.4)	تقديرات مقياس ليكرت الخماسي	55
جدول (2.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية التقديرية لأبعاد تحديد الاحتياجات التدريبية	56
جدول (3.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية والنسبة المئوية لمستوى حاجات التدريب بالجانب المعرفي	57
جدول (4.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لبعد المتطلبات الاخلاقية.	59
جدول (5.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لبعد المهارات المهنية.	60
جدول (6.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لبعد مستوى كفاءة اداء المرشدين/ات الاجتماعيين.	63
جدول (7.4)	نتائج اختبار (T) حول كفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين	67

	وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية	
جدول (8.4)	نتائج اختبار تحليل التباينالأحادي(One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس	68
جدول (9.4)	نتائج اختبار تحليل التباينالأحادي(One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة	69
جدول (10.4)	نتائج اختبار تحليل التباينالأحادي(One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي	70
جدول (11.4)	نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير عدد المشاركات في دورات تدريبية	71
جدول (12.4)	نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير مكان العمل	72
جدول (13.4)	نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس	74
جدول (14.4)	نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية حول الاحتياجات التدريبية تبعا لمتغير سنوات الخبرة.	76
جدول (15.4)	نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	77
جدول (16.4)	نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير عدد الدورات التدريبية	78
جدول (17.4)	نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير مكان العمل:	80

قائمة الأشكال

الرقم	البيان	رقم الصفحة
شكل (2.2)	**شكل (1.3): توزيع مفردات الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية**	56

فهرس الملاحق

الرقم	الملحق	رقم الصفحة
الملحق رقم (1)	قائمة بأسماء المحكمين الذين حكموا أداة الدراسة	102
الملحق رقم (2)	نموذج الاستبانة	103
الملحق رقم (3)	كتاب تسهيل المهمة	108

مصطلحات الدراسة:

الحاجات التدريبية: مجموعة التغيرات والتطورات المطلوب إحداثها في ومعلومات ومهارات واتجاهات الافراد العاملين في المنظمة لتعدل أو تطوير سلوكهم أو استحداثالسلوك المرغوب صدوره عنهم الذي يمكن أن يحقق وصولهم إلى الكفاءة الإنتاجية في إداءهم، والقضاء على نواحي القصور والعجز في هذا الأداء، وبالتالي زيادة فاعليتهم في العمل. (الحديدي ودهمش، 2013، ص672)

كفاءة الأداء: القدرة على تحقيق النتائج المطلوبة من قبل العاملين في المنظمة بفاعلية وبكفاءة واقل قدر من المدخلات للوصول الى افضل مستويات الأداء. (الحلبي، 2009، ص7)

احتياجات تدريبية في المجال المعرفي: تتعلق باكتساب المعرفة النظرية وفهمها والتفكير في كيفية تطبيقها، وتشمل الأسس المرتبطة بالإرشاد الاجتماعي وتتعلق بشكل رئيسي بالعملية التي تسبق بدء عملية الإرشاد الاجتماعي.

الاحتياجات التدريبية في مجال المتطلبات الأخلاقية: الجوانب الأخلاقية والسلوكية المنظمة لعملية الإرشاد الاجتماعي والتي تتعلق بكل المبادئ الأخلاقية والتي يجب مراعاتها من قبل المرشدين/ات الاجتماعيين أثناء العملية الإرشادية وبعدها.

الاحتياجات التدريبية في مجال المهارات المهنية: المهارات والقدرات التي يجب أن تتوفر لدى المرشد الاجتماعي قبل العملية الإرشادية وأثناءها وبعدها وهي تتعلق بدرجة توفر المهارات المهنية.

التدريب: عملية تبادلية لتعليم وتعلم مجموعة من المعارف والأساليب المتعلقة بالحياة العملية وهو نشاط لنقل المعرفة إلىالأفراد والجماعات الذين يعتقد أنهم يستفيدون منها فالتدريب باختصار هو نقل المعرفة وتطوير للمهارات. (نعمان، 2008، ص11)

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد واقع الاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية ودراسة علاقتها بكفاءة الأداء لديهم،استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في دراستها، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين/ات الاجتماعيين في المديريات (رام الله، اريحا، نابلس) التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية والبالغ عددهم (51) في العام 2020 – 2019 حيث تم استخدام أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة والمكونة من (51) مرشد/ة ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتطوير أداة الدراسة بما يتلائم مع البيئة الفلسطينية والمكونة من 56 فقرة ،كما وتم إجراء مقابلات مع مدير عام الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية بالإضافة الى مدير دائرة الإشراف المهني في الوزارة، لتعزيز النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الإستبانة.

قامت الباحثة بتوزيعالاستبانه على جميع أفراد المجتمع والبالغ عددهم (51) موظف وموظفة في المديريات الثلاث، وتم استرجاع (51) استبانه استبعد منها (1) إستبانة لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: تبين ان المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية قد بلغت درجة توجهاتهم حولاحتياجاتهم التدريبية في الجوانب الثلاثة (الجانب المعرفي، الاخلاقي، والمهاري) درجة متوسطة، بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.03 – 3.36) ونسب مئوية تراوحت ما بين(60.6 – 67.2)، بينما حققت كفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين درجة كبيرة جداً بمتوسط حسابي بلغ (3.88)، كما أظهرت النتائج وجود توافق عالي دال إحصائيا لدى عينة الدراسة اتجاه الاثر الايجابي لتحديد الاحتياجات التدريبية حول كفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، كما تبين وجود فروق دالة احصائياً تعزىلسنوات الخبرة حيث كانت الفروق لصالح سنوات الخبرة الاعلى وكما اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية طردية بين الدرجة الكلية لتحديد الاحتياجات التدريبية وبين كفاءة الأداء حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.29).

وفي ضوء هذه النتائج اوصت هذه الدراسة :بإلحاق المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية بدورات تدريبية بالجانب المعرفي في مجال المعرفةبمصادرالدعمالمجتمعيةللأسر ، و بالمتطلبات الاخلاقية في مجال التعامل مع وسائل الإعلام بمهارة في المواقف التي تتطلب ذلك، وبالمهارات المهنية في المجالات التالية: المهارة في استخدام الحاسوب وتطبيقاته في مجال العم لمثل

الأرشفة الإلكترونية، المهارة في التعام لمع حالات انفعال الحالة وغضبها،المهارة والقدرة على التخلص من المشاعر السلبية. كما أوصت الدراسة بربط عملية تحديد الاحتياجات التدريبية وفق مسح احتياجات المرشدين/ات الاجتماعيين بشكل مستمر وتطوير نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية المستخدم في وزارة التنمية الاجتماعية.

كلمات مفتاحيه: الاحتياجات التدريبية، كفاءة الأداء، التدريب.

Training Needs and its Relation to job Performance of Social Workers in the Ministry of Social Development.
A case study on the directorate (Nablus, Ramallah, Jerico)

Prepared by : Saheer "Mohie Al deen" Lubaddeh

Supervised by: Dr. Saadi Al- Krounz

Abstract

This study aimed at identifying the training needs and its relation to the job performance of the social workers at the Ministry of Social Development, In her study the researcher used the descriptive method, with a study population that is consisted of 51 social workers who are currently working in Nablus, Ramallah and Jerico Directorates, for the academic year 2019 and 2020.

The researcher used the comprehensive survey method for the whole study population, In order to achieve the objectives of the study, the researcher developed a study tool which is the (Questionnaire) to suit the Palestinian environment consisting of 56 items, as well as conducting Interviews with the general manger of HR and the manger of supervision department in the ministry to enhance the results obtained.

The researcher distributed questionnaires to all members of the study population numbered (51) in the three directorates, (51) questionnaires were collected and one survey was excludedو as it was not valid for statistical analysis.

The study led to set of results, the most important ones were: According to the responses came from the social workers in the Ministry of Social

Development regarding their training needs, the level of their awareness towards the three aspects of training (cognitive, ethical, and skill) came as average, with mathematical averages.

The efficiency of performance has achieved a mean average of (3.88)as it also showed a higher statistical significant agreement towards the positive influence to identifying the training needs about the job performance.
There are also, statistical significant differences that are related to years of experiences, the differences were in favor of those with higher years of experiences, and the result showed that there is statistically significant correlation reached (0.29) .

In light of these findings, the study recommended: To enroll the social workers in the ministry of social development in a cognitive aspect training courses in the recourses of family society support, as for the ethical aspect, the professional skills in dealing with the media, and finally for the skill aspect, the computer skills.

The study also recommended to connect the process of identifying the needs with surveying the social workers needs in a continued manner as well as developing a model for specifying these needs.

Key Words: Training needs, Performance Efficiency, Training.

الفصل الأول

خلفية الدراسة والدراسات السابقة

1.1 المقدمة

تعتبر وظيفة التدريب والتطوير داخل المنظمات عملية مستمرة تهدف إلى تحسين أداء الموظفين الحالي والمستقبلي، ولذلك بات لزاماً على المنظمات متابعة المسار الوظيفي للعاملين فيها من خلالتحديد الاحتياجات التدريبية لتوفير المهارات والمعلومات المرتبطة بالوظائف، والتي تنعكس بشكل مباشر على الرضا الوظيفي وبالتالي تمكن العاملين فيها من تقديم أداء أفضل، وذلك وفق منهجيةتستهدف تعزيز وتغيير سلوك الموظفين في اتجاه تحقيق أهداف المنظمة. (Amin et al, 2013, p1273-1274) حيث ان التطورات والتغيرات المتلاحقة في بيئة الأعمال في العصر الحالي، أدتإلى وضع عملية التدريب وبناء القدرات علىأولويات قيادة المؤسسات العامة والخاصة والتي تم برمجتها من خلال السعي الحثيث لبناء قدراتوكفاءات الكادر البشري لمواجهة التحديات والمساهمة الفاعلة في تحقيق الأهداف.

والتدريب الفاعل هو الذي يواكب الاحتياجات التدريبية الفعلية ويوفر بيئة شاملة للتنمية والتطوير يعد أداة ضرورية للمنظمة لتحسين أداء الموظفين من اجل النمو التنظيمي والنجاح، حيث ينعكس بشكل ايجابي على الإدارة العليا والموظفين في المنظمة، ويؤدي التدريب إلى موظف أكثر كفاءة وإنتاجية إذ تم تدريبه وإعداده بشكل جيد، والتدريب ضرورة ملحة وليس فقط وسيلة لزيادة الإنتاجية ولكن أيضاً لتحفيز وإلهام العاملين عن طريق توفير البيئة التي تجعلهم قادرين على أدراك مدى أهمية وظائفهم وإعطائهم كل المعلومات التي يحتاجونها لأداء تلك الوظائف.(Elnaga and Imran, 2013, p140)

يعّد تحديد الاحتياجات التدريبية أساس نجاح العملية التدريبية، ولذلك من الضروري دراسة كفاءة الموارد البشرية في المنظمة وتحديد مستوى أدائهم الفعلي بهدف تحديد نقاط القصور في مستوى الكفاءة، ووضع البرامج التدريبية المناسبة لهم، وأن تحديد واقع الاحتياجات التدريبية يعد العملية الأساسية لرفع كفاءة ومنفعة العملية التدريبية، كما أن التدريب ضروري وخاصة في ظل

التطـــورات العلميـــة المتســـارعة، واســـتخدام تقنيـــات أكثـــر تطـــوراً فـــي التـــدريب. (العلي، 2016، ص1400)

بالإضافة الى ما سبق تعتبر وظيفة التدريب في المنظمات من أهم مقومات التنمية التي تعتمدها هذه المنظمات في بناء موارد بشرية قادرة في الحاضر والمستقبل على مواجهة الضغوطات والتحديات المختلفة، ويتوقف ذلك على كفاءة كافة هذه الموارد ومن ثم كفاءة الأداء التنظيمي في مواجهة جميع التغيرات المؤثرة على هذا الأداء. (أبو سليمة، 2007، ص2)

ويتضـح ممـا تـم ذكـره أنفـاأن تحليـل واقـع الاحتياجـات التدريبيـة للوصـول إلـى تـدريب هـادف وفعـال وبشـكل منهجـي، يسـهم فـي رفـد المهـارات المهنيـة والخبـرات التطبيقيـة للمرشـدين الاجتمـاعيين فـي وزارة التنميـة الاجتماعيـة، ويـؤدي الـى رفـع مسـتوى كفـاءة الأداء المهنـي للمرشـدين الاجتمـاعيين فـي قيـامهم بمهـامهم المتنوعـة والتـي تتطلـب مهـارات متنوعـة مـن حيـث مهـارات التحليـل النفسـي ومهـارة فـن التعامـل مـع المـواطنين وادارة الأولويـات بمـا ينسـجم مـع خطـة وزارة التنميـة الاجتماعيـة التـي تهـدف لتقـديم الخـدمات الاجتماعيـة للفئـات الضعيفة والهشة بكفاءة عالية.

2.1 مشكلة الدراسة

يلعب التدريب دورا مهما في تطوير المنظمات والمؤسسات وتحقيق أهدافها، حيث يمثل تحديد الاحتياجات التدريبيةالأداة الفاعلة والتي تسهم في رسم معالم الإجراءات والمتطلبات اللازمة لدى المرشدين/ات الاجتماعيين، ونظراً لأهمية تحليل هذاالواقع كجزء هام من ضمان نجاعة العملية التدريبية ودور ذلك في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي وتحقيق الوزارة لأهدافها**ومن هذا المنطلق فان مشكلة الدراسة تكمن في الإجابة على السؤال الأتي:**

ما هي الاحتياجات التدريبية للمرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية وعلاقتها بكفاءة الأداء الوظيفي؟

3.1 أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي الآتي:

ما هي الاحتياجات التدريبية للمرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية وعلاقتها بكفاءة الأداء الوظيفي؟

وينبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية :

السؤال الأولى: ما هو واقعالاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية؟

السؤال الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعييننفي وزارة التنمية الاجتماعية؟

السؤال الثالث: هل يوجد تباين لدى عينة الدراسةفي مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفي واقع الاحتياجات التدريبية لديهم في وزارة التنمية الاجتماعية؟

السؤال الرابع: هل يوجد فروق ذات دلالة في واقع الاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات الاجتماعين تعزى لمتغيرات البحث (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، هل شاركت سابقاً بدورات تدريبية، عدد المشاركات في دورات تدريبية)؟

السؤال الخامس: هل يوجد فروق ذات دلالة في مستوى كفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعين تعزى لمتغيرات البحث(الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، هل شاركت سابقاً بدورات تدريبية، عدد المشاركات في دورات تدريبية)؟

4.1 مبررات الدراسة

تكمن مبررات الدراسة في النقاط التالية:

- موضوع الدراسة يثير انتباه الباحثة حيث لديها الرغبة والاهتمام لدراسة موضوع الدراسة نظراً لكونها تعمل في وزارة التنمية الاجتماعية وتسعى الى دراسة العلاقة بين تحديد الاحتياجات

الوظيفية والأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين والذين يشكلون حجر الاساس للعمل الميداني ودراسة حالة الأسر وتقييم احتياجاتهم.

- نظراً لقلة الدراسات التي تبحث في موضوعات مشابهة تتطرق الى هذه الفئة الهامة المتمثلة بالمرشدين/ات الاجتماعيين، وتسعى الدراسة لتكون بما سوف تقدمه مرجعاً مهماً للمهتمين والباحثين من خلال دراسة موضوعات الدراسة ووفق المنهجية العلمية وتقديم إطار نظري وموضوعي ونتائج الدراسة لمتخذي القرار في وزارة التنمية الاجتماعية.

5.1 أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من ناحيتين هما:

أولاً: الأهمية التطبيقية:

يعتبرموضوع الاحتياجات التدريبية والأداء الوظيفي محل اهتمام المختصين في إدارةعملية التدريب، حيث يمكن أن تسهم هذه الدراسة في تقديم معلومات لمتخذي القرار في وزارة التنمية الاجتماعية لاستجلاء الغموض في العملية التدريبية والكشف عن نقاط الضعف في الأداء، وذلك شأنه تعزيز الدور الفاعل للمرشدين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، والتي تسعى لتقديم الخدمات الاجتماعية بكفاءة عالية وفق أسس علمية.

كما تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول مؤسسة حكومية له الدور الفاعل في تقديم خدمات وبرامج اجتماعية لشريحة كبيرة من المواطنين وخاصة تلك الطبقة الفقيرة والمهمشة، والتي تحتاج لكادر بشري مدرب وفعال حتى يتمكن من تحليل احتياجاتهم بما يتلاءم مع برامج الوزارة، حيث أن تدريب وتطوير مهارات المرشدين/ات الاجتماعيين سوف ينعكس بشكل ايجابي وبطريقة مباشرة على متلقي الخدمات.

ثانياً: الاهمية العلمية:

تمكن أهمية الدراسة في أنها تتناول فئة هامة في المجتمع وهم المرشدين/ات الاجتماعيين، حيث للمرشد/ة الاجتماعي الدور المحوري والبارز في المجتمع من خلال التأثير على المستويات الاجتماعية والتنموية،إضافةإلى ما يقدمه للباحثين والممارسين على حد سواء، وما تقدمه هذه

الدراسة من إضافة للبحث العلمي في مجال التدريب والاحتياجات التدريبية والأداء الوظيفي وهي من المواضيع الهامة في جميع المؤسسات الحكومية، وأيضا ما توفره هذه الدراسة من معلومات وإحصائيات للجهات المعنية.

6.1أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

الهدف الرئيسي من الدراسة: التعرف الى الاحتياجات التدريبية وعلاقتها بكفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعين في وزارة التنمية الاجتماعية.

ويتفرع منه عدة أهداف وهي:

1. التعرف الى واقع الاحتياجات التدريب لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية والمساهمة في بناء نموذج مقترح لمستويات الاحتياجات الوظيفية لهم.
2. التعرفالى مستوى كفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية.
3. التعرف على العلاقة بين الاحتياجات التدريبية وكفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية.
4. التعرف الى التباينات في واقع الاحتياجات التدريبية وعلاقته بكفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعين في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغيرات الدراسة الديمغرافية، التالية: (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، عدد المشاركات في دورات تدريبية، مكان العمل)

7.1 فرضيات الدراسة

تهدف الدراسة لفحص الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول كفاءةالأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية.

الفرضية الرئيسية الثانية:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$)حول واقع الاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات الاجتماعين تعزى للمتغيرات التالية: (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، عدد المشاركات في دورات تدريبية، مكان العمل).

الفرضية الرئيسة الثالثة:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$)حول مستوى كفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعين تعزى للمتغيرات التالية: (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، عدد المشاركات في دورات تدريبية، مكان العمل).

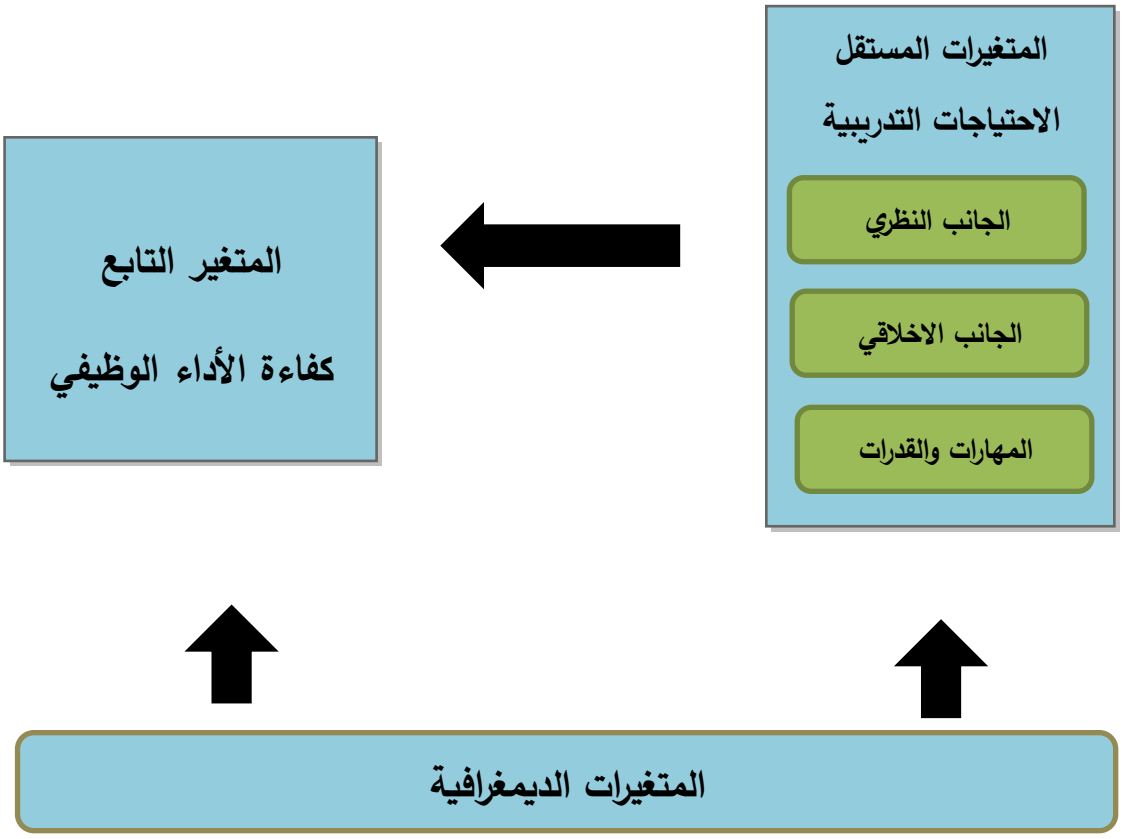
الفرضية الرئيسة الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تحديد الاحتياجات التدريبية وكفاءة الأداء الوظيفي في وزارة التنمية الاجتماعية.

8.1 متغيرات الدراسة

تشمل الدراسة الحالية عدة متغيرات, وهي كتالي:

1) المتغيرات المستقلة: الأبعاد الخاصة وأبعادالاحتياجات التدريبية وتشمل:
   - أ- الاحتياجات التدريبية في المجال المعرفي
   - ب- الاحتياجات التدريبيةفي المجال المتطلبات الأخلاقية
   - ت- الاحتياجات التدريبيةفي مجال المهني المهاري
2) المتغير التابع: مستوى كفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعين.
3) المتغيرات الديمغرافية: (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، عدد المشاركات في دورات تدريبية، مكان العمل)

شكل (1.1): نموذج متغيرات الدراسة



المصدر: تطوير الباحثة بالاستفادة من الدراسات السابقة

9.1 حــدود الدراســة

تحكم الدراسة حدود مكانية, زمانية وأخرى تتعلق بعينة وأشخاص الدراسة, لهذه الدراسة في حدودها خصوصية وأهمية كبيرة تتلخص هذه الحدود فيما يلي:

- **الحدود المكانية :**

استهدفت الدراسة المرشدين/ات الاجتماعيين في المديريات الرئيسية التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية في المحافظات التالية وهي: (مديرية نابلس, مديريةأريحا, مديرية رام الله).

- **الحدود الزمانية :**

تقتصر هذه الدراسة على الفترة الزمنية التي يجري تطبيق الدراسة فيها للعام 2020/2019م.

- **الحدود البشرية:**

وقد تمثل مجتمع البحث من المرشدين/ات الاجتماعيين العاملين في مديريات (رام الله، نابلس، اريحا) في وزارة التنمية الاجتماعية.

- **الحدود الموضوعية:**

وقد تمثلت الحدود الموضوعية بالمتغير المستقل وهمستويات الاحتياجات التدريبية بأبعاده الثلاثة والمتغيرالتابعيتمثل بكفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية.

10.1 هيكلية الدراسة

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسةويشمل: المقدمة، مشكلة الدراسة، مبررات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسئلة الدراسة، فرضيات الدراسة، حدود الدراسة، متغيرات الدراسة، هيكلية الدراسة.

الفصل الثاني:

الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثالث:

الطريقة والإجراءات ويشمل:- مجتمع الدراسة وعينتها، تصميم أداة الدراسة، صدق الدراسة، أداة الدراسة وثباتها، إجراءات تنفيذ الدراسة، المعالجة الإحصائية.

الفصل الرابع:

نتائج تحليل بيانات الدراسة ومناقشتها.

الفصل الخامس:

استنتاجات وتوصيات الدراسة المراجع والملاحق.

الفصل الثاني

الإطار العام للدارسة

يتناول ها الفصل مفهوم التدريب من حيث مفهوم التدريب وأهميته وأهدافه بالإضافة إلى العملية التدريبية ومفهوم الاحتياجات التدريبية.

المبحث الاول: الاحتياجات التدريبية

1.1.2 تمهيد:

مما لا شك فيه بان العنصر البشري يعتبر المحدد الرئيسي للإنتاجية في جميع الأنشطة والنشاطات المتعلقة بالمنظمة، فالإنسان هو الذي يخطط، وينظم، ويتخذ القرارات وينفذ ويتابع سير العمل من اجل تحقيق أهداف معينة تسعى لها المنظمة من خلال نشاطها سواء كان اقتصادي او خدماتي وبالتالي أداء هذا المورد البشري هو الذي يعطي للمنظمة مكانتها في عالم المنظمات وبالتالي تبرز أهميةالأداء الوظيفي للعاملين من خلال نتائجها، فان كان أدائها جيد فعال، يسهم بشكل رئيسي في منح المنظمة ميزة تنافسية في البيئة الخدماتية التي تعمل بها وتضمن لها التميز والاستمرارية في نشاطه والبيئة التي تعمل بها. (داود وحرز الله، 2017، ص47)

2.1.2 التدريب:

تعتمد المنظمات الناجحة في تحقيق أهدافها على كفاءة أداء القوى العاملة فيها ومدى قدراتهم الانتاجية في الجانب الفكري او الجسدي ومدى سرعة التكيف مع مستويات التقنية المستخدمة، ولذا يعتبر الاعداد والتأهيل الجيد للقوى العاملة الطريق لتحقيق أهداف المنظمة وغاياتها. حيث يعتبر التدريب للقوى العاملة في المؤسسة في عصر التقنيات الحديثة والظروف المتغيرة والمتلاحقة من الحاجات الملحة بالإضافة لكونه من أهم الوظائف التي تسهم في تأهيل وتطوير القوى العاملة بما يتفق مع احتياجات المنظمات لمواكبة التدفق الهائل في المعارف والمعلومات، إذ يلعب التدريب دورا أساسيا في التأثير على زيادة فاعلية وكفاءة المنظمات، حيث أصبح

التدريب من النشاطات الأساسية المستندة لإدارة الموارد البشرية، كنتيجة لإدراك أرباب العمل لحقيقة اعتبار التدريب للعاملين فيها من المؤشرات التي تحكم على المنظمة بأنها ستنجح أم ستفشل. (أبو سليمة، 2007، ص13)

كما أنالتدريبيحتل مكانة مميزة في البلدان المتقدمة اقتصاديا كوسيلة فعالة لزيادة إنتاجية العمل. وركزت البحوث على العملية التدريبية وانعكاساتها على المورد البشري، وفي السياق لا يمكن ان يتقدم أي مجتمع من المجتمعات بدون استغلال إمكانيات المجتمع المادية والتقنية والتي تعتمد بالدرجة الاولى على المورد البشري، وان حركة التغير المستمر في التقنيات في جميع القطاعات يلزم توفير التدريب المستمر كوسيلة لإعداد العنصر البشري وزيادة قدراته على مواجهة مسؤوليته، وتظهر أهمية التدريب واضحة من خلال سعي المنظمات الى التدريب وفق التوجهات العلمية من خلال الربط بين البرامج التدريبية والأهداف الإستراتيجية للمنظمة وهذا المفهوم يركز على نموذج التصميم الهيكلي لتأمين نوعية عالية من التدريب والأهدافالإستراتيجية للمنظمة وهذا المفهوم يركز على أنموذج التصميم الهيكلي لتامين نوعية عالية من التدريب الفاعل. (احمد وحسين، 2018، ص 190)

مفهوم التدريب

هو عملية تبادلية لتعليم وتعلم مجموعة من المعارف والأساليب المتعلقة بالحياة العملية وهو نشاط لنقل المعرفة إلىالأفراد والجماعات الذين يعتقد انهم يستفيدون منها فالتدريب باختصار هو نقل المعرفة وتطوير للمهارات، ويرى (WILSON) ان عملية التدريب هي عملية منظمة تهدف لإكساب قدرات ومهارات على مستوى المجتمع والمنظمة والفرد حيث ان أنشطة التدريب في تنمية الموارد البشرية تتجسد أهميتها من حيث انعكاس هذه الأنشطة بالإيجاب لصالح المجتمع والمنظمة والعاملين. : (نعمان، 2008، ص11)

والتدريب هو عملية تعلم يكتسب فيها الأفراد مهارات ومعارف تساعدهمعلى بلوغ الهدف، كما يعرف بأنه النشاط الفعلي الي يسهم في زيادة الموارد البشرية في أداءأعمالهم لتنفيذ خطط وبرامج العمل المحلية والمستقبلية وذلك على أسس علمية وعمليةيهدف رفع كفاءة المؤسسة وفعاليتها.

(ربايعة ، 2003، ص53)

والتدريب كما يعرفه الطعاني هو الجهود المنظمة والمخطط لها لتزويد المتدربين بمهارات ومعارف، وخبرات متجددة وتستهدف إحداثتغييرات ايجابية مستمرة في خبراتهم واتجاهاتهم وسلوكهم من اجل تطوير كفاية أدائهم. (الطعاني، 2002 ، ص14)

ويعرفه الشامي بأنه نشاط مخطط يهدف إلىإحداث تغييرات في المتدربين من ناحية معلوماتهم ومعارفهم، ادائهم ومهاراته وسلوكياتهم واتجاهاتهم بما يجعلهم لائقين لأداءأعمالهم بكفاءة وإنتاجية عالية. (الشامي، 1427 ص127)

أجمعتالتعريفات التي تناولت مفهوم التدريب ومضموناته ولكنه جميعها أجمعت حول تنمية وتطوير العنصر البشري لتحقيق أهداف المنظمة في تجديد أهدافهاالإستراتيجية، ومنها ما عرف التدريب على انه أحد أنشطة إدارة الموارد البشرية يهدف إلى إكساب العاملين مهارات (Skills)، وقدرات أو معارف (Knowledge) وسلوكيات أو اتجاهات (Attitude) جديدة أو تعديل سلوكيات قائمة لجعلها تلائم ومتطلبات التطور الوظيفي، وايضا تعتبر العملية التدريبية على انها الجهد المخطط لتسهيل تعلم المهارات المعرفية والسلوكية للموظف والتي لها علاقة بالعمل.(علي وداود، 2017، ص388)

لقد أصبح التدريب القضية والشغل الشاغل لكثير من المنظمات في كافة القطاعات وذلك نتيجة لتغير معايير الأداء في هذه المنظمات والتي لم تعد قاصرة على مجرد تقديم الخدمة أو المنتج بل تعدته بالحرص على توفير الجودة التي تلبي حاجة العميل ورغباته ولذلك أصبح للتدريب أهمية كبيرة ومحور اهتمام الكثير من الباحثين والمختصين في مجال الإدارة الحديثة. وتتناول هذه الدراسة توضيحاً للمفاهيم المتعلقة بإستراتيجية التدريب حيث يوضح مفهوم التدريب ومفهوم إستراتيجية التدريب وخطوات إعدادها وفاعلية البرامج التدريبية وأهمية التدريب وفوائده وأهدافه وطرقه وأساليبه ومعوقات تطبيق إستراتيجية التدريب، كما تتناول مراحل العملية التدريبية وأهمية تقييم البرامج التدريبية وأنواع التدريب ومشكلاته(العتيبي، 2015، ص252)

نلاحظ مما سبق أن التدريب كنشاط ووظيفة رئيسية من وظائف المنظمات المعاصرة يسعى إلى تحسين أداء العاملين في المنظمة وإكساب العاملين المهارات اللازمة التي تمكنهم من مواجهة التغيرات المختلفة في البيئة الداخلية والخارجية بحيث يجب أن تركز استراتيجية التدريب على تحليل نقاط القوة والضعف في أداء وسلوك العاملين الحالي وتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة ومن ثم وضع البرامج التدريبية الفعالة من أجل الوصول إلى سلوك وأداء متوقع يساهم في تحسين أداء العاملين لأعمالهم بأفضل كفاءة وفاعلية وهذا بالتالي يؤدي إلى إدخال تغييرات تكنولوجية على طرق وأساليب العمل وارتفاع كفاءة العاملين في أداء أعمالهم نتيجة امتلاكهم لمهارات فنية وعلمية جديدة تتناسب مع التغيرات المختلفة والتطور في البيئة الخارجية للمنظمة. (العتيبي، 2015، ص252)

ويتضح من الآنف ذكره أن التدريب هو: الأنشطة والجهودالتي يتم التخطيط لها وتنظيمها لإكساب المتدربين المهارات والمعارف من اجل رفع سرعة التكيف والاستجابة لأداء العمل وزيادة الإنتاجية في ظل تدفق المعارف والمهارات الهائل والتقنيات الحديثة.

أهمية التدريب:

يعد التدريب له دور كبير في تنمية وتطوير وتحسين اداء العاملين وتحسين إنتاجيتهم وفعاليتهم في المؤسسات ومواكبة كل ما هو جديد في المجالات المعرفية والتكنولوجية،وهناك العديد من الأسباب التي تجعل التدريب مهما وضروريا يمكن إيجازها بالاتي:

أهمية التدريب للعاملين وأهميته للمنظمة:

أهمية التدريب للعاملين:

1. يساعد التدريب العاملين على زيادة الرضا الوظيفي لديهم.
2. يساعد التدريب على تحسين وتطوير أداء العاملين.
3. يساعد التدريب على دعم المركز الوظيفي للعاملين.
4. يساعد التدريب العاملين على اكتساب مهارات ومعارف جديدة.

أهمية التدريب للمنظمة:

1. يساعد التدريب المنظمة على تحقيق أهدافها.
2. يساعد على تحسين أداء المنظمة ككل.
3. يساهم التدريب في التقليل من معدلات الغياب.
4. يساهم التدريب في التقليل من معدلات الدوران الوظيفي. (عقل. 2018)

أهداف التدريب:

تعتبر أهداف التدريب هي الغاية التي يسعى التدريب إلى تحقيقها في نهاية البرنامج التدريبي وقد قام الباحثين بتقسيم أهداف التدريب إلى عدة أقسام والوصولإلىأهداف رئيسية محددة وواضحة.

ويقسم (الطعاني 2002) أهداف التدريب إلى ثلاثة وهي :

- أهداف تقليدية: وتتضمن الأهداف التقليدية كتدريب العاملين الجدد وتعريفهم بالمنظمة وتزويد العاملين بالمعلومات والمهارات عند إحداث تغييرات في أساليب العمل وفي الأنظمة والقوانين.
- أهداف حل المشكلات: وتكون هذه الأهداف من اجل إيجاد حل للمشكلات التي تعاني منها المنظمة وعن طريق التدريب وإعداد العاملين يتم التعامل مع المشكلات.
- أهدافإبداعية: والتي تهدف إلى تحقيق مستويات عالية من الإنتاجيةوالأداء ويتطلب تحقيقها استخدام أساليب علمية متطورة وعناصر متميزة.**(الطعاني 2002)**

مجالات الأهداف التدريبية:

مجال المعرفة: هي الأهداف التعليمية التي تتعلق بالتعامل العقلي مع المعارف وتشمل (التذكر/ الفهم، التطبيق ، التحليل، التركيب، التقويم)

المجال ألاتجاهيأو الوجداني الانفعالي: تتضمن الأهداف التعليمية التي ترتبط بالعادات والعقائد والتقاليد والمشاعر والاتجاهات والميول والانفعالات.

مجال المهارات الأدائية (الحركية) ويتضمن الأهداف التعليمية التي تتعلق بالمهارات الأدائية الحركية (أي التوافق بين الإحساس العصبي والاستجابات الحركية كالقص والتلوين والرسم والإشغال اليدوية.(معمار، 2010،ص67)

3.1.2 العلاقة التدريبية بكفاءة العمل:

تعرف كفاءة العمل بأنها القدرة على إنتاج كميات مضاعفة من الانجاز دون التأثير على النوعية، ويعتبر التدريب واللبنة الأساسية للتدريب والمتمثلة بتحديد الاحتياجات التدريبية احد أهم العوامل المؤثرة في كفاءة العمل، ويسهم التدريب في تحقيق المنافع التالية: (ياس، 2013، ص8)

1. زيادة الإنتاجية: يمُكن التدريب العاملين على زيادة مهاراتهم في أداء واجباتهم بسرعة أكثر وبشكل أدق وبالتالي يؤدي ذلك إلى رفع إنتاجية العمل.
2. الاقتصاد في الوقت: ويتم ذلك من خلال التدرب على عمل معين يساعد على تثبيت العامل على العمل به بدلاً من الانتقال من مكان لآخر إثناء العملية الإنتاجية مما يوفر الوقت والجهد.
3. الرضا: عندما يكون العمل مناسب للعامل وقدراته المهنية وسماته الشخصية فأنه يشعر بالرضا التام عليه.
4. زيادة الإنتاج: يساعد التدريب على التخصص وتقسيم العمل مما يساعد على زيادة على الإنتاج وانخفاض التكاليف.
5. الاستغلال الأمثل لرأس المال: أن التخصص والمهارات العالية للعاملين تكفل ان يتم تشغيل اجهزة المؤسسة وإمكانياتها من اجل زيادة الإنتاجية وتقليل من الأعمال المرهقة والاعمال عديمة الجدوى.

العملية التدريبية:

تعتبر العملية التدريبية كغيرها من العمليات الإداريةالأخرى يجب التخطيط لها بعناية وفق خطوات علمية مدروسة ، فتحقيق الهدف من هذه العملية يتوقف على مدى التخطيط والإعداد الجيد لها ، وبناء على هذا فان العملية التدريبية تمر بالمراحل الآتية.

مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية

مرحلة تصميم البرامج التدريبية

مرحلة تنفيذ البرامج التدريبية

مرحلة تقويم البرامج التدريبية

أولا : مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية

4.1.2 مفهوم الاحتياجات التدريبية:

مفهوم الاحتياجات التدريبية: تعبر الاحتياجات التدريبية عن احتياجات الأفراد المطلوبة تدريبهم لمواجهة أي من المواقف التي تشير إلى احتمال حدوثها، وتمثل عملية تحديد الاحتياجات التدريبية الأساس في صناعة التدريب، وتقوم عليها جميع دعائم العملية التدريبية وتنمية الموارد البشرية، وعرفها آخرون على أنها مجموعة التغيرات الواجب إحداثها في الفرد والمتعلقة بمعلوماته وخبراته وسلوكه واتجاهاته. (ميا وآخرون، 2009، ص163)

كما عرفت الحاجات التدريبية على أنها مجموعة التغيرات والتطورات المطلوب إحداثها في ومعلومات ومهارات واتجاهات الأفراد العاملين في المنظمة لتعدل أو تطوير سلوكهم أو استحداث السلوك المرغوب صدوره عنهم الذي يمكن أن يحقق وصولهم إلى الكفاءة الإنتاجية في لأدائهم، والقضاء على نواحي القصور والعجز في هذا الأداء، وبالتالي زيادة فاعليتهم في العمل. (الحديدي ودهمش، 2013، ص672)

كما يمثل تحديد الاحتياجات التدريبية العنصر الرئيسي في هيكلة التدريب حيث تقوم عليه جميع العمليات التدريبية وتنمية الكادر البشري، وإن أي خلل يحدث يؤثر على الجهود التي تبذلها المنظمة من أجل الارتقاء بمستوى مهارات وكفاءة العاملين بها، ويقصد بالاحتياجات التدريبية هو مجموع التحسينات التغيرات الكمية والنوعية المطلوب أحداثها من مهارات وسلوكيات ومعارف للعاملين وذلك لبلوغ مستويات الأداء المرغوب فيها، أي أن الاحتياجات التدريبية تعنى مقدار الاختلاف بين مستوى الأداء الفعلي والحالي. (إنداره، 2010، ص233)

5.1.2 عناصر تحديد الاحتياجات التدريبية:

يعتبر تحديد الاحتياجات التدريبية من اهم أركان العملية التدريبية ونشير إلىأهم النقاط المكونة لعناصر عملية تحديد الاحتياجات التدريبية، تتمثل بالنقاط التالية: (زنبيل، 2016، ص88)

1. المعلومات: إكساب المستهدفين معارف ومهارات لا يملكونها حالياً، هو ما تحتاجه المنظمات لكي يكون هناك تطوير جذري في أعمالها باتجاه تحقيق أهدافها الإستراتيجية، ولكي يتمكن العاملين من أداء متطلبات وظائفهم وفي معارف جديدة.
2. الاتجاهات للسلوك بشكل معين: اكتساب الفرد سلوكيات وتصرفات جديدة، وهذا يتطلب إلغاء القيم والاتجاهات القديمة وتثبيت اتجاهات جديدة تحقق بالعملية التدريبية المبينة على المشاركة الايجابية.
3. المهارات: يتطلب اكتساب خبراتهم ومهارات جديدة، تصميم برنامج تدريبي فعال وليس مجرد تزويدهم بمعلومات ومعارف، وهذا مطلب التدريب التطبيقي.

كما تشير أدبيات تحديد الاحتياجات التدريبية إلى العدد من المصادر الأخرى التي يتم استخدامها من اجل تحديد الاحتياجات التدريبية، فيرى (هلال، 2013) أن مصادر تحديد الاحتياجات التدريبية تشمل بالدرجة الأولى رأي الرئيس المباشر في أداء مرؤوسيه، والوصف الوظيفي، وتصنيف الوظائف، كما مقارنة بين مؤهلات شعل الوظيفي وبين متطلبات شعل الوظيفة، حيث تستند الى معارف أو ومهارات وقدرات الشخص الذي يحتاج إلى تدريب. كما

ان رأي الموظفين من خلال مقابلاتهم الشخصية يعتبر من المصادر الهامة.(الطراونة، 2011، ص14)

وبعد استعراض ما ذكر فإنواقع عملية تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في مختلف المؤسسات يجب ان تراعي خصوصية الحالة محل الدراسة، حيث ان دراسة (الحديدي ودهمش، 2013) والتي هدفت بالدرجة الأولىإلى تناول متغيرات في عدة مجالات متعلقة بطبيعة دراسته، مثل: الجانب المعرفي والجانب المهاري والفني والنمو المهني وأساليب التدريب وإدارة الموقف الصفي وحفظ النظام وتقويم الطلبة بينما دراسة (البقيمي، 2007) استخدمت الجوانب الفنية والإنسانية والإدارية في عملية تحديد واقع الاحتياجات التدريبية للقيادات الإدارية بجوازات منطقة مكة المكرمة.

وللتعرف الى الجانب المعرفي قد نحتاج للعودة الى جذر كلمة المعرفة اصطلاحاً: وهي تعبر عن كل عملية يتمكن الفرد بها من معرفة شيء ما أو الحصول على معلومات معينة عنه. (احمد ويوسف، 2019، ص321). كما يعرُف انه لكل مهارة أساسها النظري، ولا بد من دراستها نظرياً لتتعمق في عقله ووجدانه، لأنه يمارس المهارة بناء على معرفة وتركيبة وجدانية. (الغامدي، 2011).

ويعرف اليونسف المهارات على أنها المهارات النفسية والاجتماعية والشخصية والمهارات التبادلية والمهارات العلمية والمهنية التي يحتاج إليها الفرد في تسهيل سبل الاتصال بالآخرين والتفاوض معهم بالشكل المناسب ومهارات التفكير الناقد وحل المشكلات. (بن دربان، 2019، ص32)

كما أشار (الغامدي، 2011) الى ان الجانب المهاري يتمثل بالتدريب من اجل اكتساب المهارات بناء على المنطق العلمي الصحيح، والتدريب الفني الجاد، وهو ما يقوم الى سرعة تعلم المهارات مع الاقتصاد في المجهود العقلي والبدني.

وبناء على ما سبق ترى الباحثة بان العناصر الأساسية المكونة لعملية تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في المنظمات تنطلق من طبيعة المهام والمسؤوليات المناطة بهم، فالمرشد الاجتماعي يحتاج إلى سلسة من القدرات والمهارات والسلوكيات والتي تمكنه من تحقيق أهدافالإرشاد الاجتماعي.

كما يمكن تحديد ثلاث انواع من الاحتياجات التدريبية، وهي كالأتي: (إنداره، 2010، ص234)

1. احتياجات اعتيادية ومنظمة، تتعلق بتدريب العاملين الجدد، وتدريب العاملين الحاليين لأغراض الترقية او النقل لوظائف أخرى.
2. احتياجات لمواجهة وحل مشاكل العمل المتعلقة بقدرات العاملين او معلوماتهم او اتجاهاتهم.
3. احتياجات تطويرية وإبداعية وهي تتعلق بنمو وفعالية الفرد في المنظمة من ناحية ونمو وفعالية المنظمة ذاتها من ناحية ثانية، فالحاجات التطويرية تسعى الى تلبية حاجات الفرد المتعلقة بحاجات المنظمة المتعلقة بالنمو والتطوير تلبي سعي المنظمة الى النمو التطور ومواكبة متطلبات ومتغيرات البيئة.

6.1.2 مصادر تحديد الاحتياجات التدريبية:

يمكن لجهة واحدة او أكثر من الجهات التالية الإسهام في تحديد الاحتياجات التدريبية، ومنها المحاور التالية : (السماني وابو سن، 2014، ص66)

1. المتدرب لأنه الشخص الذي يستطيع ان يحدد جوانب القصور لديه أكثر من غيره.
2. الرئيس المباشر المسؤول بشكل مباشر على المتدرب المراد تحديد احتياجاته التدريبية.
3. اختصاصي التدريب وهو الشخص المتفرغ لشؤون التدريب الفنية والذي يقع على عاتقه مسئولية تحديد الاحتياجات التدريبية.
4. الخبير المختص او المستشار وهو الشخص الذي يتبع مركز تدريبي استشاري متخصص.
5. مراكز التدريب المتخصصة وهي التي تمثل الخبرة التخصيصية في تحديد الاحتياجات التدريبية وفق الأسس الموضوعية والعلمية.

ولا بد من الاشارة هنا الى ضرورة ان المتدرب هو الطرف المباشر المعني بتحديد الاحتياجات التدريبية وذلك حسب اشارة جون مارشال وسارة كادويل، الى ان مشاركة المتدربين في تحديد احتياجاتهم التدريبية يؤدي الى احتياجهم لحضور الدورات التدريبية وإشراكهم في تحديد

احتياجاتهم التدريبية يساهم بالفعل في القضاء على السلبيات التي ممكن ان تنشا بسبب عدم الأخذ بوجهة نظرهم.

كما يوجد العديد من الأساليب المستخدمة في تحديد الاحتياجات التدريبية ومنها: (سويدان، ب.ت، ص63)

6. الشخص تحليل المنظمة: يستند الى تحليل الأهدافالإستراتيجية والتشغيلية وما تسعى المنظمة لتقدمه كمنفعة للمستفيدين.
1. تحليل المهام: ما يتعلق بطبيعة أداء الفرد من مهام مخطط لها.
2. تحليل الفرد: عملية التفسير والتحليل للمهارات والسلوكيات والفجوة ما يجب ان يكون وما هو كان.

وتستخدم الاستبانة بالاستناد الى الطرق الثالثة لتقديم اسئلة مغلقة او مفتوحة وبتحليلها نصل الى الفجوة التي يستلزم إغلاقها بالبرامج التدريبية المخطط لها.

7.1.2 منافع تحديد الاحتياجات التدريبية:

كما وتعرف الاحتياجات التدريبية بوصفها مجموعة التغيرات الايجابية المطلوبة إحداثها في معارف وخبرات المتدرب ووجدانه ومهاراته وسلوكه من خلال التدريب، وهذا المفهوم شامل للاحتياجات التدريبية للمنظمات وأفراد المجتمع عامة او فئة من فئاته، كما ان عملية تحديد الاحتياجات التدريبية حاسمة من اجل فعالية البرامج التدريبية، وذلك للأسباب الآتية: (سويدان، ب. ت، ص63)

1. ان تحديد الاحتياجات التدريبية هو الأساس لكل عناصر العملية التدريبية وأهمها عملية تحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم محتوى البرنامج التدريبي ونشاطاته، وتقييم البرنامج التدريبي، فتحديد الاحتياجات التدريبية يعد مؤشراً يوجه التدريب توجيهاً صحيحاً في تلك العمليات الفرعية.
2. يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية في التركيز على الأداء الحسن، والهدف الأساسي من التدريب.

3. يوضح تحديد الاحتياجات التدريبية الأفراد المطلوب تدريبهم، ونوع التدريب المطلوب، والنتائج المتوقعة منهم.

8.1.2 أهم المعوقات التي تواجه العملية التدريبية:

تتمثل اهم المعوقات التي تواجه العملية التدريبية، بالنقاط التالية: (نعمان، 2008، ص41)

1. عدم وجود معايير مناسبة في تحديد الاحتياجات التدريبية التي يتم استخلاصها بالدرجة الاولى من الأهداف التدريبية مما يوثر على آلية تنفيذ وتقييم البرامج التدريبية.
2. عدم الالتزام بتحديد معايير للاحتياجات التدريبية قد يفضي الى قيام المنظمة أو المراكز التدريبية التي يعتمد عليها في القيام بتنفيذ برامج تدريبية لا حاجة إليها أصلا في كل أو جزء من محتويات هذه البرامج التدريبية وهذا مما يزيد في تعميق الفجوة فيما بين محتوى البرامج التدريبية وأهداف العملية التدريبية للجامعة.

أشارتدراسات أخرى الى وجود الأسباب والمعيقات التالية (السراج،2010، ص53)

1. عدم تحديد الاحتياجات التدريبية بالشكل العلمي.
2. عدم وعي إدارات المنظمات بأهمية تحديد الاحتياجات التدريبية.
3. السرعة في تنفيذ البرامج التدريبية وبالتالي عدم إعطاء الوقت الكافي لتحديد الاحتياجات.
4. .الاهتمام بالكم دون الكيف في البرامج التدريبية.
5. عدم دعم إدارة المنظمة عملية تحديد الاحتياجات التدريبية ماديا.
6. إسناد عملية تحديد الاحتياجات التدريبية لغير المتخصصين أو عديمي الخبرة.
7. عدم شمول عملية تحديد الاحتياجات التدريبية لكل العاملين على كل مستويات بناء التنظيم الإداري للمنظمة.
8. .عدم وجود خطط و سياسات واضحة للعملية التدريبية ككل ولتحديد الاحتياجات التدريبية، تستهدف الوصول إلى تحقيق أهداف محددة ومتفق عليها.

ويتضح من الآنف ان معوقات تحديد الاحتياجات التدريبية هو يتمثل في عدم إدراك المنظمة او المؤسسة لأهمية تحديد الاحتياجات التدريبيةبالإضافة الى عدم وجود خطط وسياسات واضحة للعملية التدريبية، وهذا يؤدي بالمؤسسة الى تصميم برامج تدريبية بطريقة عشوائية غير مدروسة ولا تعبر عن حاجة المتدربين وحاجة المؤسسة.

المبحث الثاني:

1.2.2 الأداء الوظيفي:

عُرف الأداء حسب A.Khaerakem: يعبر عن تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بنشاطات ومهام تؤدي الى تحقيق الغايات والأهداف المرسومة من الإدارة، بينما يعرف الأداء حسب قاموس الموسوعة العالميةعلى انه انجاز الأعمال كما يجب أن تنجز، أي ان إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة مرتبط بدرجة تحقيق وإلمام مهام الوظيفة. (رزيقة، 2019، ص83)

كما ورد في أدبيات الإدارة تعريفات عديدة للأداء يمكن عرض أهمها على النحو التالي: (إنداره، 2010، ص238)

- قيام الموظف بالأنشطة والمهام المختلفة المنوطة منه بموجب عمله.
- السلوك الإنساني في مواقع العمل، أي انه الانجاز الذي يتحقق نتيجة ما يبذله الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني.
- إنجاز الفرد لأعمال وفقا لما ينبغي له أن يؤديها في ظل التكاليف والجهود الموضوعة لها مسبقاً.
- درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة، بحيث يمكن للفرد أن يشبع متطلبات هذه الوظيفة.

ويعرف الأداء الوظيفي الى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة. (أحمد وسالمية، 2019، ص34)

ويعرف وانجر جوهان (Wangner John)، الأداء الوظيفي "حصيلة تفاعل عاملي القدرة والدافعية معا حيث ان العلاقة بينهما واضحة فالفرد قد يمتلك قدرة على أداء عمل معين ولكنه لن تكون قادر على انجازه بكفاءة وفاعلية ان لم تكن لديه الدافعية الكافية للأداء والعكس صحيح فيمكن للفرد ان تتوفر لديه الدافعية اللازمة لكنه لا يؤدي العمل بالشكل السليم والمطلوب لعدم توفر القدرة على ذلك".(وردة، 2017، ص26)

بينما تم تعريف كفاءة الأداء على انه القدرة على تحقيق النتائج المطلوبة من قبل العاملين في المنظمة بكفاءة واقل قدر من المدخلات للوصول إلىأفضل مستويات الأداء. (الحنيطة، 2003) كما ورد في (الحلبي، 2009، ص7)

وبناء على ما سبق يتضح بان الأداء الوظيفييتمحور حول تحقيق الأهداف قصيرة المدى وطويلة المدى للمنظمة حيث ان مجموعة الأداء الفردي للموظفين في منظمة ما عندما يتم جمعه يشكلأداء المنظمة ككل وبالتالي فان الأداء من المواضيع الهامة والتي لها علاقة مباشرة بتحقيق أهداف المنظمة، حيث ان المنظمات التي لا تولي موضوع الأداء الوظيفي أهمية من خلال تعزيزه بكافة الوسائل الممكنة من خلال التدريب والتحفيز وكافة الأدوات الإدارية سيؤدي بها إلى التقصير في تحقيق أهدافهاالإستراتيجية، وبالتالي ستعاني على المدى القصير وسوف تقصر في تحقيق أهدافهاالإستراتيجية على المدى الطويل، لذا أدركت المنظمات أهميةالأداء الوظيفي تحليله وقياسه واستجلاء نقاط الضعف والعمل على معالجتها بكافة الطرق الممكنة حتى تتلافى ما قد يعيق تحقيق هذه الأهداف كما وتمكين نقاط القوة واستغلالها لتحقيق قفزات نوعية في أداء الموظفين في المنظمة من اجل المساهمة في رفع الكفاءة في أداءالأعمالبأقل وقت وبأقل جهد وبأقل تكلفة بما يوفر على المؤسسات التكاليف ويرفع الإيراداتإذا كانت منظمات هادفة الى الربح، او تحقيق أهداف المنظمات الغير الهادفة للربح والتي تتمحور حول تحقيق رضا المستفيدين من خدماتها بكافة الطرق الممكنة.

2.2.2أهمية الأداء الوظيفي:

تكمن أهميةالأداء الوظيفي فيما يلي: (أحمد وسالمية، 2019، ص56)

1. يعد الأداء الوظيفي مقياس لقدرة الفرد على اداء عمله في الوقت الحاضر واعمال اخرى في المستقبل وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.
2. يوجد علاقة ارتباط بين الحصول على حوافز والأداء الوظيفي.
3. يوجد علاقة طردية بين الاستقرار الوظيفي والأداء لدى العاملين، اي انه كلما ارتفع الأداء الوظيفي يكون الموظف مستقر وظيفياً أكثر.

ويتضح بناء على ما سبق بان تحقيق منافع الأداء الوظيفي يستلزم قياسه بشكل مستمر، من اجل التحقق بان الأداء الوظيفي للموارد البشرية العاملة في المؤسسة، تقوم بتحقيق أهداف المؤسسة الإستراتيجية.

3.2.2 محددات قياس أداء العاملين:

يعتبر مفهومالأداء الوظيفي الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام الذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، كما ينظر إليه باعتباره تفاعل جهد وقدرات الموظف في المنظمة، ويمكن قياس أداء العاملين من خلال الاتي: (فراونة وآخرون، 2016، ص118)

1. كمية الجهد المبذول من طرف الفرد ويشير الى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد للأداء مهمته، او وظيفته وذلك للوصول الى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.
2. نوعية الجهد المبذول والذي يشير الى مستوى الجودة في انجاز العمل، ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات معينة، فبعض الأعمال لا ترتكز على كمية الأداء او السرعة بل تركز على خلو الأداء من الأخطاء.
3. نمط الأداء والذي يمثل الطريقة التي تتم بها تأدية أنشطة العمل، فمثلا يمكن من خلال نمط الأداء وقياس الطريقة المؤدية للوصول من خلالها الى حل.
4. معدلات الأداء والتي تقوم من خلال زيادة إنتاجية الموظف لمعرفة مدى كفاءة الموظف في اداء العمل من حيث الجودة والكمية خلال فترة زمنية محددة، ويتم ذلك بمقارنة العمل المنجز للموظف مع المعدل المحدد.

المحث الثالث: تقييم الاداء

1.3.2 تقييم الأداء:

تعد عملية تقييم الأداء أحد وظائف إدارة الموارد البشرية، وترتبط عملية تقييم اداء الموظفين بعلاقة تكاملية واعتمادية مع باقي وظائف ادارة الموارد البشرية، مثل: التخطيط للكادر البشري، وتكوين الموارد البشري من خلال الاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب وبناء نظام التعويضات المالية وعملية النقل الوظيفي والترقية وبناء خطط الإحلال الوظيفي، وصيانة الموارد البشرية وتطوير العلاقات المرتبطة بهذا الموارد الاساس للمنظمة، إضافة الى تحديد الفائض أو النقص من الموارد البشري، وتحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية المطلوبة كماً ونوعاً، وترتبط بالخطة الإستراتيجية التي تضعها المنظمة. (عطاري، 2018، ص25)

كما تتمثل عملية تقييم الأداء بتقدير مستوى الأداء للإفراد داخل المنظمات بشكل عام، حيث تهدف ادارة الموارد البشرية في اغلب المنظمات الى تحديد نوعية وكمية أداء العاملين فيها، حيث تستخدم هذا التقدير للأداء في تحديد مواطن القوة والضعف من اجل إعداد برامج تدريبية تنهض بمستوى الأداء وتسهم في تحقيق أهدافهاالإستراتيجية في النهاية، وبقصد بتقييم الأداء دراسة وتحليل أداء العاملين وتقدير وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم اثناء قيامهم بالعمل وذلك للحكم على نجاحهم وكفاءتهم في القيام بإعمالهم. (إنداره، 2010، ص242)

2.3.2 أساليب وطرق قياس الأداء:

تقسم أساليب تقييم الأداء الى مجموعتين: كما ورد في (شاهين، 2010، ص11- 18)

1. أساليب القياس الموضوعية للأداء

أ- معدلات الأداء الكمية:

يمكن الحصول على مقياس موضوعي لكمية ناتج الأداء، ان أمكن، وتحديد ناتج الأداء وتحديد وحدة قياس لقياس الأداء، وعلى سبيل المثال: عدد الوحدات التي تم انجازها او قيمة وثائق التامين المباعة او عدد الصفحات المطبوعة باليوم. ويعاب على كمية الناتج كقياس الأداء انه يتأثر بعوامل خارجية لا تخضع للتدقيق، فالقيم التي يعتبر عنها المقياس رغم الموضوعية

الظاهر، لا تعكس في الكثير درجة ونوعية الجهد الذي بذله الفرد في ادائه للعمل، وبالتالي قد لا يعبر عن قدراته على الأداء أو عن دافعيته لها. (زوليف، 2003، ص197).

ب- معدلات النوعية:

يتحدد مستوى جودة الوحدة المنتجة او الخدمة المنتجة والتي يعمل الموظف على إنتاجها، وكذلك بنسبة التالف (0.5%) او الإنتاج الغير مطابق للمواصفات. (نصرالله، 2002، ص182)

ج- مزيج من المعايير الكمية والنوعية

يحدد بموجب هذه المعايير عدد الوحدات المنتجة او مستوى الجودة والفترة الزمنية اللازمة من اجل إنتاجها، كالقيام بتحديد كمية الإنتاج ونسبة التالف والأخطاء المسموح بها. وبنسبة لكيفية احتيار العناصر والمتطلبات في قياس الأداء فلا بد من الاستناد الى الوصف الوظيفي ومواصفات شغل الوظائف بالإضافة الى الواجبات والمسؤوليات المنظمة لهذه الوظائف. (نصرالله، 2002، ص183)

2. أساليب القياس التقديرية:

تستخدم أساليب القياس التقديرية عندما يتعذر قياس مساهمة وأداء الفرد بشكل مباشرة عبر أداة موضوعية وبالتالي يتم اللجوء الى تقديرات وأحكامالآخرين، وتقسم المقاييس التقديرية للأداء الى ثلاث مجموعات رئيسية: (زويلف، 2001، ص185)

3.3.2 أهداف عملية تقييم الأداء:

ان عملية تحديد أهداف تقييم الأداء يختلف باختلاف النظرة والمفهوم الذي تتبناه المنظمة اتجاه عملية تقييم الأداء، من اجل ذلك عملية تقييم الأداء مرتبط بأهداف متعددة منها ما يلي: (عطاري، 2018، ص27 - 28)

1. مصدر للمعلومات من اجل الاستفادة من نتائج التقييم في تدريب الموارد البشرية، في مجالات النقص بمستويات الأداء المطلوبة منها في الحاضر، إضافة الى كون عملية تقييم الأداء مصدر معلومات لاحتياجات التخطيط للموارد البشرية، وعمليات الرقابة المطلوبة وأهداف التطوير المرجوة.

2. تصويب الانحرافات، إذا كانت عملية تقييم الأداء اقل من المطلوب او أكثر من المطلوب او بنفس المستوى المطلوب، حيث لكل نتيجة من النتائج السابقة تسهم في تحديد التوجه الذي تنتهجه المنظمة في الاستفادة من هذه النتائج، فاذا وجدت عملية تقييم الأداء انحرافات سلبية عن الأداء المتوقع فعلى المنظمة ان تبحث في أسباب هذه الانحرافات، وتعمل على تصويبها، فقد تكون عوائق لوجستية غير مرتبطة بقدرات الموارد البشرية لديها، بالتالي فان اي تدخل يجب ان يكون يستند على تحليل نتائج تقييم الأداء، ذلك أن أي تدخل يصحبه تكلفة وجهد واستنزاف للموارد المكلفة للمنظمة والتي اذا كانت في غير موضوعها، وقعت المنظمة في الإخلال بين الكفاءة والفاعلية في الإدارة.
3. زيادة الكفاءة والفاعلية والإنتاجية: تفيد عملية تقييم الأداء في تحسين مستويات الكفاءة للمنظمة التي تقضي بالاستخدام الأمثل للموارد الموجودة لديها، وتعمل على تطوير فاعلية الأهداف والمخرجات التي تستهدفها المنظمة من خلال تحسين مستويات القياس للأداء الفعلي لديها، وتزويد الإنتاجية خصوصا عندما يتم ربط تقييم الأداء بالحوافز والترقيات للموارد البشرية.
4. تحقيق العدالة والموضوعية في الحوافز والترفيع الوظيفي وأيضا ما يتعلق بإيقاع العقوبات، ذلك ان تقييم الأداء يقدم لمتخذي القرار مستوى الأداء الفعلي لكل موظف، الأمر الذي يستدعي قرارات من الإدارة العليا ترتبط بتقديم المكافاة المالية والعينية والمعنوية لكل موظف اعتمادا على الموضوعية والحيادية، وتطبيقا للعدالة في المنظمة والتي تشكل جزءاً اساسيا من ثقافة المنظمة، وزيادة في جودة القرارات المعتمدة، الأمر الذي يزيد من الرضى الوظيفي والولاء والانتماء للمنظمة من قبل الموارد البشرية لديها.
5. من أهداف تقييم الأداء تجنب المخاطر، ذلك من الكشف المبكر عن اي تقصير في الأداء يسهم في تصويب الانحرافات المهنية بما يدعم تحقيق أهداف المنظمة، لكي تحافظ المنظمة على ميزتها التنافسية او قدراتها على تحقيق المنفعة للمواطنين بما يزيد في فرص استمراريتها وتقدمها.

6. كما تعتبر عملية تقييم الأداء فرصة لزيادة المهارات لدى الموارد البشرية من خلالها يتم الكشف عن جوانب القصور والضعف، وجوانب القوة والتميز، وفي كلتا الحالتين على المنظمة ان تطور برامجها للاستفادة من مواطن القوة والتميز لدى موظفيها، وتطور برامجها التنموية والتدريبية للتخلص من مواطن الضعف خصوصا فيما يتعلق بالمهارات التي بحاجة اليها المورد البشري للقيام بعمله على اكمل وجه.

كما مما لا شك فيه بان عملية تقييم الأداء تعكس العديد من المنافع على المستويات الاتية: (وردة، 2017، ص32)

1. المنظمة: عن طريق إيجاد مناخ ملائم تسوده الثقة والسلوكيات الأخلاقية المتبادلة، ورفع مستوى الأفراد واستثمار القدرات والإمكانيات ومن جهة مساعدة المنظمة على وضع معدلات تقييم معيارية للقوى ذات المهارات والقدرات المميزة.
2. المديرين: يسهم في تطوير العلاقات بين العاملين والتقرب إليهم والتعرف على المشكلات التي تواجههم في العمل وكذا تنمية مهارات المديرين وإمكانية الفكرية حتى تمكنهم من التوصل لتقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.
3. الفرد العامل: يخلق حالة من الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم باعتبار الجهود التي يبذلنها في سبيل تحقيق أهداف المنظمة وهنا تدخل عملية التقييم اما يجعلهم في اقتراح مجموعة من الوسائل والطرق لتطوير سلوك الموظفين وبيئتهم الوظيفية وبأساليب علمية، وبصورة مستمرة.

المبحث الرابع: العملية الارشادية

1.4.2 الباحث الاجتماعي، المرشد الاجتماعي:

عرفه (الدباغ، 2013، ص327) الباحث الاجتماعي على انه هو المسؤول المهني عن عمليات خدمة الفرد وعليه إحداث عمليات التغير الاجتماعي المطلوبة في العميل أو البنية الاجتماعية. كما ويعرف بانه الشخص المؤهل عملياً وعلمياً من خلال ان يكون خريج المعاهد أو الكليات

المتعلقة بالعلوم الاجتماعية او العلوم التربوية والنفسية، وان تتوفر فيه سمات شخصية مطلوبة لعلاج المشاكل الاجتماعية والنفسية التي يعاني منها المستفيد داخل المؤسسات التعليمية والاجتماعية.

أو على الأقل التقليل منها وبناء على ذلك لا بد من ان تتوفر لدى الباحث الاجتماعي عنصرين هامين، هما:

- الإعداد المهني: ويتطلب أن يكون لديه خلفية وقاعدة علمية من العلوم الإنسانية أو الاجتماعية، وان يكون مؤهل علمياً في مجال الخدمة الاجتماعية او من خلال تدريب ميداني مرتبط بالجانب التطبيقي.
- الاستعداد الشخصي، ويشمل بعض الصفات الشخصية مثل مظهره الخارجي والقدرات الجسمية والعقلية والصحية ومهاراته في ضبط نفسه والتحكم والاستماع الى المشكلة دون تذمر أو انزعاج.

وبناء على ما سبق، وترى الباحثة ان المرشد الاجتماعي يجب ان يكون ملم بثلاث جوانب اساسية، وهما(المعرفي، والاخلاقي، المهني) وان يكون يحمل درجات علمية في مجال الخدمة الاجتماعية والتي تراعي الجانب الميداني وخصوصية التعامل معه.

اما الشخص المستفيد فيعرف بأنهالشخص أو الجهة طالبة المساعدة والعون في المجالات الاجتماعية والمحتاج للخدمة الاجتماعية كخدمة الفرد. (الدباغ، 2013، ص328)

2.4.2 أهداف العمليــة الإرشادية:

تتمثل اهم الاهداف المنبثقة عن عملية الإرشادالاجتماعي او الأسريفيما يلي: (العشيوي، 2018، ص129)

1. يتيح فرصة لمساعدة جمهور المواطنين في التعبير عن عواطفهم العميقة واكتساب الوعي الذاتي، من اجل النهوض بالأسرة بشكل ايجابي، كما يوفر الإرشاد فرصة لمساعدة العملاء في التعبير عن العواطف العميقة واكساب الوعي الذاتي، من اجل النهوض

بالأسرة بشكل إيجابي، كما يعمل على تحقيق التكيف النفسي والاجتماعي والارتقاء بالصحة النفسية للأسرة.

2. تقييم الإشكاليات التي تتعرض لها الأسرة والقيام بتحليلها عند وقوعها.
3. الكشف عن درجة المشكلة والتعرف على نقاط القوة والضعف لدى الأسرة.
4. تحسين جودة حياة الأفراد والأسرة من خلال مساندتهم من اجل إحداث تغييرات ايجابية في حياتهم وتمكينهم من اتخاذ القرارات الفعالة.
5. إحداث تغيرات ايجابية في كافة المعتقدات وطريقة التفكير التي تستخدمها الأسرة.
6. تنمية التواصل والتفاعل الايجابي بين أعضاءالأسرة وتحقيق التكيف الاجتماعي للأسرة ككل.
7. تعريف الأسرة بوظائفها ودورها في إشباع احتياجات أفرادها.

وترى الباحثة بناء على ما سبق بان للمرشد الاجتماعي الدور الحيوي في إجراء التغير الايجابي في سلوكيات أفراد المجتمع والأسرة بشكل عام نحو تبني أفكار من شانها تعزيز الجانب النفسي والاقتصادي للآسرة، حيث ان المرشد الاجتماعي تحمل طبيعة عمله جانبين احدهم اجتماعي نفسي من خلال التوجيه والتأثير المعنوي والاخر يتعلق بشكل غير مباشر من خلال التشبيك مع الجهات كافة لتوفير مستلزمات الأسرة ومساندتها بالرجوع الى الجهات الحكومية او أهلية او غيرها.

3.4.2 وزارة التنمية الاجتماعية:

نتناول القسم المتعلق بوزارة التنمية الاجتماعية كما ورد في الموقع الالكتروني (وزارة التنمية الاجتماعية، 2019)

إضاءة: تعتبر إحدى المؤسسات الحكومية الوزارية والتي تتبع لمجلس الوزراء الفلسطيني، وتهدف الى تقديم خدمات بما يعظم المنفعة للمواطن الفلسطيني وتلبية حاجاته بما يدعم التنمية الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني.

4.4.2 الرؤية: مجتمع فلسطيني متماسك ومتضامن يوفر الأمان الاجتماعي والحياة الكريمة لكل أفراده على اسس العدالة والمساواة وبدون تمييز

5.4.2 الرسالة: تسعى وزارة التنمية الاجتماعية إلى توفير حماية اجتماعية من خلال برامجها المختلفة المستندة إلى النهج المبني على الحقوق بما يضمن الشفافية والعدالة لتدعيم صمود المواطنين.

6.4.2 الأهداف:

5. مكافحة الفقر.
6. تقديم المساعدات والخدمات للفئات الضعيفة والمهمشة.
7. تعزيز وتوسيع نطاق نظام الضمان الاجتماعي.
8. تطوير كفاءة الكادر البشري.

7.4.2 الخدمات المقدمة من قبل وزارة التنمية الاجتماعية: (وزارة التنمية الاجتماعية، 2019)

1. الأسر الفقيرة:

أ. المساعدات النقدية:

معلومات عن الخدمة :يستهدف البرنامج الأسر الفلسطينية في الضفة وغزة التي تقع تحت خط الفقر الشديد (ما نسبته 80% من الأسر المستفيدة) وكذلك الأسر التي تقع بين خطي الفقر الوطني والشديد (20% من الأسر المستفيدة) وعلى وجه التحديد الأسر التي تضم أشخاصاً من ذوي إعاقة، أو مسنين، أو أيتام، أو أصحاب الأمراض المزمنة أو أسراً ترأسها نساء والمُدخلة في قاعدة بيانات الوزارة.

عدد المستفيدين :ما يقارب (119) الف أسرة، منها (74.596) أسرة في قطاع غزة، وأكثر من (44) ألف أسرة في الضفة الغربية. تبلغ الميزانية الكلية 135 :مليون شيكل تصرف كل 3 شهور

- الجهات الممولة :
  - ✓ الحكومة الفلسطينية بنسبة 53%
  - ✓ الاتحاد الأوروبي بنسبة 44%

✓ البنك الدولي بنسبة بنسبة 3%

- الهدف من الخدمة :التقليل من تأثير حدة الفقر وتحسين الظروف المعيشية للعائلات الفلسطينية الفقيرة.

❖ الاستهداف:

تستهدف الأسر من خلال نموذج خاص بالاستهداف، يحتوي على مجموعة من المتغيرات التي تأخذ بعين الاعتبار خصائص الأسر الفقيرة في الأراضي الفلسطينية.

ب. المساعدات العينية؛

ج. تمكين اقتصادي للأسر الفقيرة؛

2. ذوي الاعاقة:

أ. أدوات مساندة؛

ب. إعفاء جمركي؛

ج. إيواء؛

د. تأهيل مهني؛

هـ. قروض؛

3. الطفولة:

أ. احتضان طفل:

ب. ترخيص دور الحضانة؛

ج. الأحداث

د. حماية الطفل.

4. الايتام:

أ. رعاية الطفل؛

ب. كفالة يتيم؛

5. المراة:

أ. إيواء

ب. حماية المرأةالمعنفه

6. المسنين:

أ. إيواء

ب. رعاية مسنين.

5.2الدراسات السابقة:

دراسة الشرفا والمشهراوي (2016) بعنوان العملية التدريبيةوأثرها في تخطيط المسار الوظيفي دراسة تطبيقية في مصارف قطاع غزة .

تهدف الدراسة إلى بيان وتحليل العملية التدريبية وتأثيرها على المسار الوظيفي للمتدربين في المصارف العاملة في قطاع غزه والبالغ عددهم 767 موظف وتمثلت أهم نتائج الدراسة في ان هناك علاقة قوية ما بين تخطيط العمليات التدريبية بأبعادهاالأربعة (تحديد الاحتياجات وتصميمالبرامج والمواد التدريبية وتنفيذ وتقييم البرامج التدريبية) والمسار الوظيفي داخل المصارف في قطاع غزه، أي أنإدارة هذه المصارف تع في الحسبان المسار الوظيفي عند تخطيط العملية التدريبية، كما يلعب التدريب دورا مهما في تطوير مهارات الموظفين العاملين في المصارف في قطاع غزة، وتولي بع المصارف الرائدة اهتماما كبيرا للعملية التدريبية وتركز على نتائج التدريب ومدى الاستفادة منها، في حين تعتبرها بع المصارف الأخرى كنشاط روتيني وشكلي داخل المصرف. وتقوم إدارات التدريب في المصارف بوع خطط البرامج التدريبية دون الرجوع للموظفين غالبا، ويساعد محتوى العملية التدريبية في تحسين أداء العاملين في المصارف بشكل كبير.

وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام ادارة المصارف بتوفير مزيد من الاهتمام والدعم لتبني استراتيجيات واضحة للتدريب منبثقة من الإستراتيجية العامة للمصرف، وقيام جهة التدريب بتنويع في اساليبها التدريبية التي تقدمها للموظفين لديها، والتركيز بشكل اكبر على تحديد الاحتياجات التدريبية.

دراسة ميا واخرون (2009) بعنوان تحديد الاحتياجات التدريبية وأثرها على تطوير الأداء دراسة ميدانية على الكليات التعليمية الخاصة بسلطة عمان.

هدفت الدراسة الى التعرف على الاحتياجات التدريبية وأثرها على تطوير الأداء في الكليات التعليمية الخاصة بسلطنة عمان، واستخدمت الدراسة المنهجين الوصفي التحليل في القسم النظري والأسلوب المسح الإحصائي فيما يتعلق بالقسم الميداني، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع البحث من المؤسسات التعليمية الجامعية الخاصة بسلطة عمان والمتمثلة في كليات العلوم التطبيقية والكلية الحديثة للتجارة والعلوم، وتمثلت عينة البحث في عينة ممثلة للعاملين الادريين في تلك الكليات والتي بلغت 42 مبحوثاً، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ذو دلالة معنوية بين فاعلية نظام الحوافز والولاء الوظيفي بالإضافة الى وجود علاقة بين نظام الحوافز ومعدلات الإنتاج.

دراسة السراج (2010) بعنوان واقع عملية تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة من وجهة نظر المدراء التنفيذيين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث أسلوبين لجمع البيانات، حيث تم توزيع (179) استبانة على المدراء التنفيذيين لهذه المنظمات بالإجابة عليها،تم استرجاع (156) بنسبة 87.15% وكذلك قام الباحث بأجراء 17 مقابلة مع المدراء التنفيذيين للمنظمات غير الحكومية. وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:دعم الإدارة العليا للمنظمات غير الحكومية لعملية تحديد الاحتياجات التدريبية بنسبة 70.26%، واظهرت وجود نظام لتحديد الاحتياجات التدريبية في هذ المنظمات بنسبة 70.26%، وتبين هناك معوقات لعملية تحديد الاحتياجات اهمها عدم وجود خطط واضحة لتحديد الاحتياجات التدريبية، وعدم وجود نظام بشكل منتظم لتحديد الاحتياجات التدريبية، وتوصلت الى مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة وجود خطة مكتوبة ومنتظمة ومتكاملة لتحديد الاحتياجات التدريبية، وضرورة إعطاء عملية تحديد الاحتياجات التدريبية الوقت الكافي والتمويل

الــلازم لهــا تــتم علــى أكمــل وجــه، وتوعيــة العــاملين بأهميــة عمليــة تحديــد الاحتياجــات التدريبية لهم.

دراسة عباس (ب.ت) بعنوان أثر الاحتياجات التدريبية ومحتوى التدريب ومدته في أداء العاملين دراسة حالة "الجامعة السورية الخاصة"

هدفت الدراسة الى معرفة أثر تحديد الاحتياجات التدريبية ومدة ومحتوى التدريب في اداء العاملين في الجامعة السورية الخاصة، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم اعتماد الاستبانة أداة للحصول على معلومات بخصوص الدراسة، اتبعت الدراسة طريقة الحصر الشامل حيث وزعت الاستبانة على كل العاملين الاداريين في الجامعة والبالغ عددهم (85) عاملاً، تم استعادة 73 بما نسبته (85.88%)، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وأظهرت النتائج بوجود أثر ايجابي وعلاقة طردية قوية بين تدريب العاملين وادائهم، كما وجدت علاقة طردية ايجابية بين تحديد احتياجات التدريب وفترة التدريب والمحتوى التدريبي واداء العاملين في الجامعة، وكما أظهرت النتائج غياب خطة وإستراتيجية وتدريب واضحة، وعدم استخدام المعايير العلمية لتقييم نتائج التدريب، وأوصت الدراسة بضرورة وضع خطة تدريبية تراعي الخطوات العملية والعلمية المعمول بها في المنظمات تعتمد على تحديد الاحتياجات التدريبية.

دراسة أصرف. (2017) بعنوان تأثير البرامج التدريبية على الإبداعالإداري لدى الموظفين في الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بدولة الإمارات العربية.

حيث هدفت هذه الدراسة الى بحث تأثير البرامج التدريبية على الإبداعالإداري من وجهة نظر العاملين وتقديم رؤية مقترحة لتطوير البرامج التدريبية، توصلت الدراسة الى أهم النتائج الى وجود مستوى مرتفع من اداء العمل والعمل الجماعي والمعارف المكتسبة ورضا الموظفين ، بأوزان نسبية تزيد عن (76%) وبوجود مستوى مرتفع من الإبداعالإداري بوزن نسبي (82%) لدى العاملين.

كما أظهرت ان هناك تأثير متوسط بمستوى منخفض للبرامج التدريبية التي تقدمها على الإبداع الاداري لدى العاملين في الهيئة، وأوصت الدراسة بإعادة النظر في عملية إدارة البرامج التدريبية وتنظيمها وتصميمها وتطويرها بما يتلاءم مع احتياجات العمل وتوجهات العاملين لتحقيق

مستويات مرتفعة من الإبداعالإداري وذلك من خلال استحداث وابتكار برامج تدريبية اكثر كفاءة وفاعلية.

دراسة الحولي. (2016) بعنوان الاحتياجات المدرسية لمدير المدارس الحكومية في محافظات غزة في ضوء مجالات تنمية الموارد البشرية .

هدفت هذه الدراسة الى معرفة طبيعة ودرجة الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الحكومية في محافظات غزة في ضوء مجالات تنمية الموارد البشرية، تبعا لمتغير (الجنس ، سنوات الخدمة في الإدارة، المؤهل العلمي، مرحلة المدرسة) وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المقابلة والاستبانة كأداتين لجمع البيانات الأزمة، وقد تضمنت الاستبانة (53) فقرة موزعة على أربعة مجالات هيالإداري ، الفني، العلاقات الإنسانية ، التقني)، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

1. ان افراد العينة ابدوا موافقة بدرجة كبيرة بوزن نسبي(82.4 %) على الاحتياجات التدريبية الأزمة لمديري المدارس الحكومية .
2. وجود فروق في تقديرات أفراد العينة حول الاحتياجات التدريبية تعزى لمتغير الجنس لصالح المديرات، وتعزى لمتغير سنوات خدمتهم اقل من 5 سنوات ، وتعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الدراسات العليا، في مجال العلاقات الإنسانية، في حين لا توجد فروق في باقي المجالات (الاداري، الفني ، التقني)
3. عدم وجود فروق في تقديرات افراد العينة حول الاحتياجات التدريبية تعزى لمتغير مرحلة المدرسة.

وقد اوصى الباحث بما يلي: توظيف التكنولوجيا للارتقاء بأداء مديري المدارس في ضوء مجالات التنمية البشرية، والعمل على تنظيم برامج تدريبية تهدف لمواكبة التطور في المجال الاداري لمديري المدارس، وانشاء مركز معلومات يلبي الاحتياجات التدريبية لمدير المدارس، والاهتمام بتدريب مديري المدارس وفق الاحتياجات الفعلية لهم.

دراسة طراونة. (2011) بعنوان تحديد الاحتياجات التدريبية كأساس لعملية التخطيط للتدريب في الأجهزة الأمنية.

هدفت الدراسة الى التعرف على ماهية ومفهوم تحديد الاحتياجات التدريبية والتعرف على اهمية وفوائد تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الفرد والادارات المختلفة والمنظمة بشكل عام ، والتعرف على مصادر تحديد الاحتياجات التدريبية وعلى مناهج تحديد الاحتياجات التدريبية / وطرق جمع المعلومات لتحديد الاحتياجات التدريبية والمعوقات التي تواجه تحديد الاحتياجات التدريبية .

وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج وأهمها: يعتبر تحديد الاحتياجات التدريبية خطوة مهمة في عملية التخطيط للتدريب الامني، ويسهم في ترشيد صناعة القرارات التدريبية ، ويحقق رفع مستوى الكفاءة للفرد ومساعدته على معالجة القصور أدائه وتزويده بالمعرفة والمهارات الأزمة للعمل ، ويساعد الرؤساء والمشرفين على معرفة مستوى أداء العاملين لديهم وتحديد الفجوة الأدائية ومعالجتها بطريقة علمية ، وان من اهمم مصادر تحديد الاحتياجات التدريبية رأي الموظف ورأي الرئيس المباشر، وتحليل الأداء، وتحليل الوظيفة ، وتحليل المنظمة، والملاحظة والتقارير والشكاوي ، ونسبة الدوران والغياب، وعدم الرضا الوظيفي وغيرها.

وتوصي الدراسة بضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية واعتبارها الأساس في التخطيط والتدريب الأمني للارتجال او العشوائية في طرح البرامج التدريبية واستخدام الأساليب الحديثة في تحديد الاحتياجات التدريبية مثل أساليب تحليل بيئة المنظمة سواتSWOT والتحديد الذاتي وتحليل الوثائق وتحليل مشاكل الجماعات وغيرها، والاطلاع على نماذج تحديد الاحتياجات التدريبية المختلفة ما يناسب ظروف المنظمة المعنية من هذه النماذج.

دراسة كومارAlnidawy. (2015): اثر تحديد الاحتياجات التدريبية على فاعلية التدريبوتحسين الأداء التنظيمي للإفراد: دراسة تطبيقية في قطاع الصحة الأردن.

هدفت الدراسة الى تحديد الاحتياجات التدريبية وبيان أثرها على فاعلية عملية التدريب وتحسين الأداء التنظيمي للأفراد في قطاع الصحة الأردني، و استخدم البحث المنهج الوصفي واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة، الاستبانة ضمت 60 سؤال، يبلغ العاملين في القطاع الصحي الأردني (2640 موظف)، بينما تكونت عينة البحث من (100) فرد الذين شاركوا في الدورات التدريبية التي أجرتها وزارة الصحة.

أظهرت النتائج ان تحديد الاحتياجات التدريبية كان لها تأثير كبير على البرامج التدريبية ويمكن ان يحسن الأداء الفردي والتنظيمي في القطاع الصحي الأردني، وتبين نجاح البرامج التدريبية التي تنفذها المنظمة، وتحديد الجهود التدريبية بوضوح، وتبين ان أكثر العوامل فاعلية لنجاح العملية التدريبية هي رفع كفاءة المتدربين من قبل المدربين من خلال إجراء الندوات والدورات التدريبية، وتبين اهم المشكلات التي تواجه المدربين عي النقص في التطبيق العملي للمهارات التي اكتسبها المتدرب.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة توصيات اهمها: ضرورة الاستفادة من نتائج تخطيط الموارد البشرية، والاستفادة من نتائج تحليل العمل، والاستفادة من التوسعات التي تسعى اليها المؤسسة لتحديد الاحتياجات التدريبية.

دراسة بالي Bella (2007) بعنوان تقييمالتدريبالعاليفيتايوانوالشركاتذاتالعلاماتالتجارية.

حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى خبرات العاملين وتقييم تأثير التدريب على العاملين في سبق شركات تايوانية، والكشف وفهم طرق تقييم التدريب المستخدمة من قبل شركة بنش مارك – ذات العلامة التجارية – التايوانية البالغة (7) شركات وبلغت عينة الدراسة (395) مبحوثاً، وتوصلت الى عدة نتائج كان أهمها:

1. تميز فروع الشركة بدقة تحديد الاحتياجات التدريبية مقارنة بالمؤسسات التايوانية الأخرى.
2. التميز الثقافي ذو النظرة المستقبلين للشركات التايوانية.

كما أظهرت النتائج أيضا ان التعمق في فهم طرق تقييم التدريب في الشركة وفروعها أدى الى ارتفاع درجة تقييم التدريب في الشركة.(الخرشة، 2011)

دراســـة أغيلار Aguilar (2004) بعنـــوان المعلمين واحتياجـــات التـــدريب والمـــــهنيين.

هدفت الدراسة الى التعرف على الاحتياجات التدريبية للمعلين وأنشطة النمو المهني المقترحة لتطويرهم وقد استخدمت الدراسة استبانة احتوت على مجالات تخطيط المادة التدريسية وتنفيذها واعداد الوسائل التعليمية واستخدامها ومجال النمو المهني، بلغت عينة الدراسة (213) معلم ومعلمة، وقد تبين من نتائج الدراسة ان تقدير المعلمين لأنفسهم في مجال تخطيط الدرس وتنفيذه "جيد جدا" وتبين ان اعداد الوسائل التعليمية واستخدامها كان بدرجة متوسطة وبذلك لا يعتبر هذان المجالات احتياج تدريبي لكن تقديرات المعلمين جاءت متدنية في مجال التقويم (اعداد جداول مواصفات، احتساب العلامات، تحليل فقرات الاختبار) وبالتالي جاء الاحتياء التدريبي لديه عاليا، ولم تظهر النتائج تباين وفروق في تقدير المعلمين لاحتياجاتهم التدريبية والمشاركة في انشطة النمو المهني حسب المؤهل العلمي سنوات الخدمة في التدريس. (ابو زينة، 2017)

دراسة سافري و لاكس Savery and luks (2004) بعنوان "هل يؤثر التدريب عل ىنتائج المنظمات؟ بعض الأدلة الأسترالية"

هدفت الدراسة الى قياس تأثير التدريب على نتائج الأداء التنظيمي في الشركات الاسترالية. حيث عمد الباحثين الى جمع البيانات من (3867)شركة استرالية، واظهرت الدراسة الى ان الشركات التي تعتمد العملية التدريبية وفق مدخل استراتيجي يستند الى الترابط مع نتائج عملية التقييم تبين انه لديها معدلات الأداء افضل في الانتاجية والربحية والقدرة على المنافسة. أما الشركات التي تستخدم التدريب من مدخل تقليدي ومحدود لديها معدلات أداء اقل في المجالات السابقة.(الخرشة، 2011)

دراسة دنيليز Daniles (2003) بعنوان تدريب الموظفين: نهج استراتيجي نحو الافضل، العائد على الاستثمار.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العوائد التي تضيفها عملية التدريب للأفراد العاملين في البنوك البريطانية، حيث تكونت عينة الدراسة من موظفي خمسة عشر (15) مصرف بريطاني،

ولتحقيق هدف الدراسة تمت الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليل، وبذلك تم تطوير استبيان لهذا الغرض، وتوصلت أبرز النتائج أن التدريب يسهم وبشكل كبير في تطوير مهارات وتعليم الافراد العاملين، وبناء فرق العمل الفاعلة، وتحقيق مستويات جودة عالية، وخلق ثقافة تنظيمية داعمة لأهداف واستراتيجيات المنظمات، اذ جاء مستوى التدريب لدى البنوك البريطانية مرتفعاً، بالإضافة الى ارتفاع، بالإضافة الى ارتفاع مستوى التنمية الاقتصادية، وهذا بدوره يسهم في تحقيق عائد جيد على الاستثمار في التدريب وبالتالي تؤدي الى دفع عجلة النهوض الاقتصادي للمجتمعات. (ابو زينة، 2017)

دراسة شانديليا وكومار,Sandilya, S; Kumar. (2015) بعنوانتحديد الاحتياجات التدريبية: دراسة اجريت في شركة الالبان، غازي اباد.

تهدف هذه الدراسة الى تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي الألبان الصناعية في شركة عمريتباناسباتي المحدودة ، تم اخذ عينة عشوائية بسيطة قدرها (94) من موظفين، نسبة 5.32% كانوا من موظفين الإدارات العليا، اما المستوى المتوسط كانوا بنسبة 15.96%، أما المستوى المبتدئ 78.72%، وتم تحديد المهارات والتي تمثل متطلبات لدى العاملين من اجل أداء مهامهم وعددها26 مهارة تم وضعها على مقياس مكون من 1 الى 7 كلما ارتفع يعكس درجة الأهمية للمهارة، واظهرت النتائج بان حاجات التدريبية للموظفين لم تكن معقدة التحديد، كما ان المهارات السبعة الاولى لم تكن مرتبطة في الغالب بالجوانب التكنولوجية والتشغيلية لصناعة الالبان، فقد تصدرت القائمة كل من احتياجا التدريب في الصحة والسلامة المهنية والمهارات السلوكية وتنمية الشخصية ومهارات التواصل، بينما اظهرت النتائج بان مهارات الحاسوب حصلت على 280 نقطة من حيث درجة الحاجة، ومهارات القيادة 175 نقطة من حيث درجة الحاجة، بينما اقل البنود في درجة الحاجة التدريبية كان منها، مهارة التوجيه 28 نقطة، رسم خرائط الكفاءة 42 نقطة، مهارات العمل 70 نقطة. ونستنتج بان المهارات الفنية والتشغيلية تحتاج الى دعم كاف، كما ان خطط التدريب في صناعة الالبان يجب ان تكون مصممة لتناسب متطلبات الموظفين على مستويات مختلفة.

التعقيب على الدراسات السابقة :

بعد قيام الباحثة باستعراض الدراسات السابقة والتي تناولت عدة محاور متعلقة بموضوع الدراسة وقد اختلفت وتعددت باختلاف البيئات والمتغيرات التي تناولتها والاهداف التي سعت الى تحقيقها، ومن هنا ستعمل الباحثة على استعراض أوجه الاستفادة من هذه الدراسات بالإضافةإلى التعقيب عليها.

وقد استفادت الباحثة من اطلاعها على الدراسات السابقة ما يلي:

- ❖ المساعدة في الاطلاع المراجع والكتب التي استخدمتها الدراسات السابقة.
- ❖ المساعدة في اغناء الإطار النظري والاستفادة منه
- ❖ المساعدة في اختيار المنهج المناسب وبناء اداة الدراسة .

التعقيب على الدراسات السابقة:

في البداية استخدمت معظم الدراسات المنهج الوصفي او الوصفي التحليل لوصف الدراسة بجميع ابعادها وذلك المنهج الذي يفي بأغراض الدراسة ويسهم في تحقيق اهدافها.

لقد تناولت الدراسات السابقة متغيرات متنوعة لتحديد الاحتياجات التدريبية ففي دراسة شانديلياوكومار لقد استخدم مقياس سباعي لتحديد درجة الحاجة للمهارات البالغة 26 مهارة منها (مهارة القيادة، الصحة والسلامة المهنية، العنف في مكان العمل، مهارات العرض، كتابة تقييم الأداء، مهارات الاتصال، مهارات خدمة العملاء، مهارات مبتكرة، مهارات تحليلية، مهارات ادارية، مهارات توجيه، مهارات استشارية، مهارات التفاوض)، اما دراسة استخدم الحولي (2016) والتي تناولت الاحتياجات المدرسية لمدير المدارس الحكومية في محافظة غزة فقد استخدم المجالات التالية كمتغيرات للاحتياجات التدريبة وهي كالآتي: (الاداري، الفني ، التقني)

وتتميز هذه الدراسة بانها استهدفت المرشدين/ات الاجتماعيين هذه الطبقة والتي تسهم في دراسة وتقييم الاحتياجات الاسرية على الصعيد المالي والاجتماعي والنفسي لآلاف الأسر الفلسطينية، حيث ان هذه الفئة وتحديد الاحتياجات التدريبية لهم يسهم في تحسين أداءهم بما ينعكس على

نتائج ايجابية في الإسهام بتقييم ودراسة فاعلة للاحتياجات المالية والاجتماعية والنفسية للأسر المستهدفة من قبل الوزارة.

كما تناولت الدراسة متغيرات لها علاقة مباشرة بطبيعة الفرد العامل في قطاع الارشاد الاجتماعي حيث تتمثل متغيرات الدراسة بما يلي: (المعرفي، الاخلاقي، والفني) كمتغيرات مستقلة وايضا المتغير التابع الأداء الوظيفي.

وتتوافق نتيجة الدراسة من حيث اهمية الاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات الاجتماعيين مع نتائج دراسة محمد، هـ. (2014). وايضاً تتوافق هذه الدراسة مع نتائج ودراسة الخرشة، م. (2011)من حيث وجود ارتباط ايجابي دال إحصائيا بين تحديد الاحتياجات التدريبية وكفاءة الأداء.

ومما لا شك فيه ان الهدف العام للدراسة والمتعلق بتحديد الاحتياجات التدريبية من واقع طبيعة المهام التي يقوم بها العاملين ومن خلال استقصاء آراءهم حولها، ويمكن من خلال ذلك استنباط مجموعة دورات تدريبية عملية ونظرية ذات تأثير ايجابي تسهم رفع مستوى كفاءة وأداءالمرشدين/ات الاجتماعيين فان تأدية المهام الحساسة التي يقومون بها نتيجة تعاملهم مع الأسر المحتاجة ومما ينعكس على قيامهم بواجباتهم بطريقة أكثر كفاءة وتأثيراً في حياة الأسر المستهدفة، وكنتيجة طبيعية يسهم ما سبق في تحقيق الرضا لدى المواطن وتحقيق أهداف وزارة التنمية الاجتماعية بتلبية احتياجات المواطنين النفسية والاجتماعية والمادية وفق الأولويات المرصودة وبما يسهم في تلبية متطلبات المواطنين المستقبلية.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات الدراسة المستخدمة، كما يتضمن هذا الفصل نموذج الدراسة ووصفاً للإجراءات التي قامت بهاالباحثة في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيراً الأساليب الإحصائية التي اعتمدت الباحثة عليها في تحليل النتائج التي توصلت لهاالدراسة، وفيما يلي وصفاً للعناصر السابقة:

1.3: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها والتعرف على واقع الاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات الاجتماعيين دراسة حالة (مديريات رام الله، نابلس، اريحا) والحصول على معلومات حقيقية وواقعية باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وكذلك لفحص العلاقة بين الاحتياجات التدريبية وعلاقتها بالأداء.

2.3: طرق جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وهو منهج قائم على الإجراءات البحثية التي تعتمد جمع البيانات اللازمة من مجموعة المستجوبين المرتبطين بالظاهرة محل الدراسة، كما اعتمدت أسلوب الدراسة الميدانية، ولجمع البيانات اللازمة لتحقيق غرض الدراسة اعتمدت الدراسة على مصدرين:

اولاً: المصادر الثانوية

وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وكان الهدف منها تغطية الجانب النظري للدراسة.

ثانياً: المصادر الأولية

تم الاعتماد على الاستبانة المطورة كأداة رئيسة للدراسة لمعالجة الجانب التحليلي لموضوع الدراسة حيث اشتملت على عدد من العبارات التي تعكس أهداف الدراسة وأسئلتها وتخدم فرضياتها وقد روعي فيها الدقة والوضوح والتجانس وكانت الاستجابة للمفحوصين بحسب مقياس ليكرت الخماسي الأبعاد حسب التدرج الآتي:كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً.

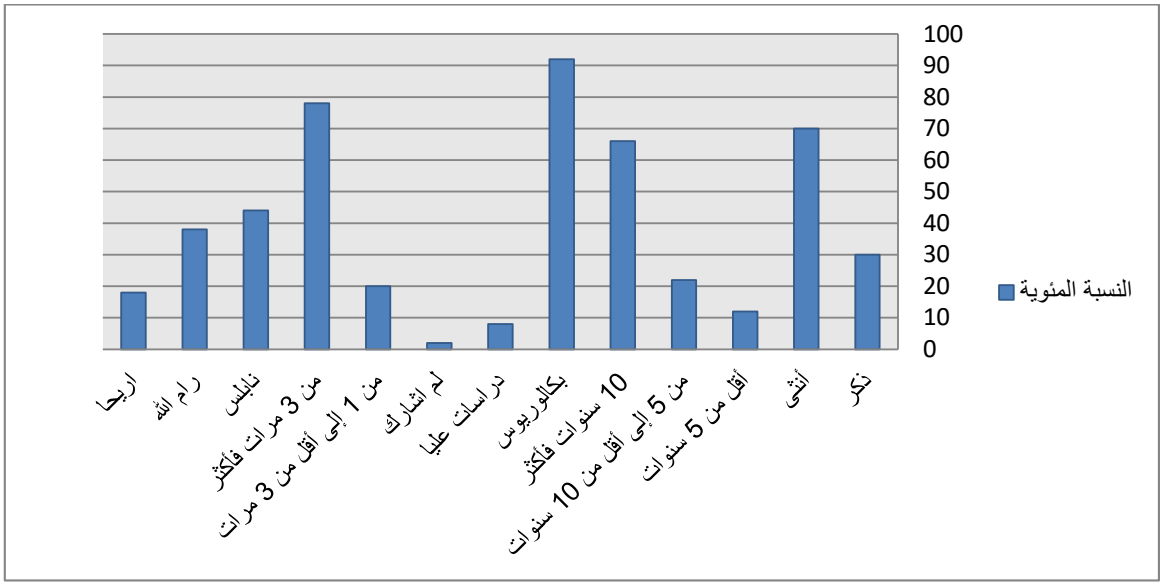
3.3: مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميعالمرشدين/ات الاجتماعيين والذين يعملون في وزارة التنمية الاجتماعية في الثلاثة مديريات (نابلس، رام الله ، اريحا) كدراسة حالة حيث اختارتهم الباحثة بصورة قصدية ومن ثم جرى توزيع الاستبانة على جميع افراد مجتمع الدراسة في الثلاثة محافظات والبالغ عددهم (51) موظف وموظفة، قامت بالباحثة باعتماد جميع افراد المجتمع للإجابة عن أسئلة الدراسة سعياً للوصول لمعلومات دقيقة تفضي إلى نتائج واقعية في التشخيص والتحليل والتفسير وصياغة التوصيات، وبذلك استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل لجميع المجتمع في الثلاثة محافظات (رام الله، اريحا، نابلس) التابعة لوزارة التنمية المجتمعية في المحافظات الشمالية، وقد قامت الباحثة بتوزيع (51) استبانة على المبحوثين،وبعد إتمام عملية جمع البيانات وصلت حصيلة الجمع (51) استبانة استبعد منها (1) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي. والجدول الوارد، يبين توزيع أفراد الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية:

جدول (1.3): توزيع مفردات الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	15	30
	أنثى	35	70
عدد سنوات الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	6	12
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	11	22
	10 سنوات فأكثر	33	66
المؤهل العلمي	بكالوريوس	46	92
	دراسات عليا	4	8
عدد المشاركات في دورات تدريبية	لم اشارك	1	2
	من 1 إلى أقل من 3 مرات	10	20
	من 3 مرات فأكثر	39	78
مكان العمل	نابلس	22	44
	رام الله	19	38
	اريحا	9	18
المجموع		50	100 %

شكل (1.3): توزيع مفردات الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية



يتبين من الجدول **(1.3) والشكل التوضيحي (1.3)** الآتي:

- **الجنس:** تشير النتائج بان نسبةالذكور من المرشدين/ات الاجتماعيين قد بلغت ما نسبته (30 %) أما نسبة الاناث من المرشدين/ات الاجتماعيين قد بلغت ما نسبته (70%)، يستدل بالنتائج السابقة على تفوق عدد الإناث العاملات في سلك الإرشاد الاجتماعي في وزارة التنمية الاجتماعية.
- **سنوات الخبرة العملية:** تشير النتائج بآن نسبة الإفراد التي تبلغ سنوات الخبرة لديهم أقل من 5 سنة بلغت (12%) أما نسبة الإفراد التي تبلغ سنوات الخبرة لديهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات بلغت (22%) بينما نسبة الإفراد التي تبلغ سنوات الخبرة لديهم 10 سنوات فأكثر بلغت (66%)، يستدل بالنتائج السابقة على الخبرات الكبيرة الموجودة في وزارة التنمية الاجتماعية حيث النسبة الأكبر لديهم خبرة عالية، كما تشير النتائج الى النسبة المتدنية للعاملين حديثاً في وزارة التنمية الاجتماعية حيث اقتصرت نسبتهم على 12%.
- **المؤهل العلمي:**أظهرت النتائج بان نسبة الإفراد التي يحملون شهادة البكالوريوس بلغت ما نسبته (92%) أما نسبة الإفراد التي يحملون الدراسات العليا بلغت ما نسبته (8%)، بينما بلغ حملت شهادة الدبلوم صفر، ويستدل يذلك على أن غالبية

المرشدين/اتالاجتماعيين من حملت الشهادات العلمية، ويعكس مؤشراً على أن العاملين في مؤهلين بدرجات علمية جيدة تمكنهم من العمل بكفاءة.

- **المشاركات في دورات تدريبية:** أظهرت النتائج بآن نسبة الإفراد الذين لم يشاركوا في دورات تدريبية بلغ (2)% فقط، بينما نسبة الإفراد الذين بلغت مشاركاتهم في دورات تدريبية من 1 إلى أقل من 3 مرات بلغت (20%)، بينما نسبة الإفراد الذين بلغت مشاركاتهم في فرق العمل من 3 دورات فأكثر بلغت (78 %)، يستدل من النتيجة اهتمام وزارة التنمية المجتمعية بتأهيل كادرها الوظيفي من خلال كثافة الدورات التدريبية للغالبية العظمى من الموظفين بكافة الفروع.
- **مكان العمل:**أظهرت النتائج بآن نسبةالمرشدين/ات الاجتماعيين العاملين في مدينة نابلس، بلغت (44%)، من عينة الدراسة نسبةالمرشدين/ات الاجتماعيين العاملين في مدينة رام الله، بلغت (38%)، بينما بلغت نسبةالمرشدين/ات الاجتماعيين العاملين في مدينة اريحا (18%)، يستدل بذلك بان النسبة الأكبر من العاملين في السلك الإرشاد يعملون في مدينة نابلس وفي المرتبة الثانية مدينة رام الله وفي المرتبة الثالثة مدينة اريحا وذلك يتوافق مع التوزيع السكاني على الجغرافية الفلسطينية، وذلك ما يستدل به مراعاة وزارة التنمية الاجتماعية العلاقة ما بين عدد المرشدين/ات لكل مجموعة معينة من السكان في منطقة جغرافية معينة.

4.3: أداة الدراسة:

استفادت الباحثة في إعدادها لهذه الدراسة من ما تم استخدامه في الدراسات السابقة من أدوات ومقاييس تناولت فيها متغيرات مثل المتغيرات المستقل/ متغيرات تحديد الاحتياجات التدريبية والمتغير التابع كفاءة الأداء الوظيفي، ومنها دراسات محمد، هـ. (2014)، العشيوي، م. (2018)، دراسة كومار Alnidawy. (2015) ودراسة الخرشة، م. (2011)، حيث استفادت الباحثة من هذه الدراسات وأدواتها في صياغة فقرات والتعديل والتكييف لفقرات أخرى واضافة فقرات متعلقة بطبيعة الدراسة والبحث في الإطار النظري المتعلق بمتغيرات الدراسة لبناء بقية فقرات الاداة بما ينسجم مع طبيعة الحالة محل الدراسة،وقد تكونت الاستبانة من ثلاثة أقسام كما هو موضح في الجدول (2.3).

جدول (2.3): الأقسام الرئيسة لأداة الدراسة

رقم المحور	عنوان القسم	عدد الفقرات
الأول	**البيانات الشخصية والوظيفية (الديمغرافية)**	**5**
الثاني	**الاحتياجات التدريبية**	**41**
الثالث	**الأداء الوظيفي وفق تحديد الاحتياجات**	**15**

القسم الأول: وقد تضمن بعض الخصائص الشخصية والوظيفية الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، حيث اشتمل هذا القسم على خمسة فقرات هي: (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، عدد المشاركات في دورات تدريبية، مكان العمل).

القسم الثاني: وتضمن الفقرات التي تقيس أبعاد المتغير المستقل (الاحتياجات التدريبية)، وقد اشتمل هذا القسم على (41) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد، وهي كما يلي:

- **البعد الأول: احتياجات تدريبية في المجال المعرفي:** تتعلق باكتساب المعرفة النظرية وفهمها والتفكير في كيفية تطبيقها، وتشمل الأسس المرتبطة بالإرشاد الاجتماعي وتتعلق بشكل رئيسي بالعملية التي تسبق بدء عملية الإرشاد الاجتماعي، ويتكون من (11) فقرة.
- **البعد الثاني: الاحتياجات التدريبية في مجال المتطلبات الأخلاقية:** الجوانب الأخلاقية والسلوكية المنظمة لعملية الإرشاد الاجتماعي والتي تتعلق بكل المبادئ الأخلاقية والتي يجب مراعاتها من قبل المرشدين/ات الاجتماعيين أثناء العملية الإرشادية وبعدها، ويتكون من (9) فقرات.
- **البعد الثالث: الاحتياجات التدريبية في مجال المهارات المهنية:** المهارات والقدرات التي يجب أن تتوفر لدى المرشد الاجتماعي قبل العملية الإرشادية واثناءها وبعدها وهي تتعلق بدرجة توفر المهارات المهنية ، ويتكون من (20) فقرة.

القسم الثالث: وتضمن الفقرات التي تقيس المتغير التابع (كفاءة الأداء الوظيفي): وقد اشتمل هذا القسم على (15) فقرة.

وقد تمت صياغة فقرات الاستبانة لتكون الاستجابة للمبحوثين وطريقة التصحيح بحسب مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي الأبعاد، حيث تكون استجابة المبحوث على الفقرات بالموافقة حسب التدرج الآتي:

كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
5	4	3	2	1

وقد تم اتباع الخطوات الآتية لبناء أداة الدراسة:

1. اطلعت الباحثةعلى عدد من الادبياتوالسابقة والمناهج والأدوات المستخدمة فيها، والنتائج والتوصيات التي تم التوصل اليها.
2. قامت الباحثة باستشارة المختصين في موضوع الاحتياجات التدريبية والأداء الوظيفي من أساتذة الجامعات ومن الممارسين لموضوع الدراسة في الواقع العملي، وعلى أحد المختصين في التحليل الإحصائي، وذلك لتحديد مجالات الاستبانة وأبعادها.
3. تم اعداد الأداة (الاستبانة) بصورتهما الأولية، وعرضها على المشرف، من اجل اختبار مدى ملاءمتها لموضوع الدراسة، وتم تعديلها وفقا لملاحظاته.
4. تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمختصين في الموضوع، وبلغ عددهم (8) محكمين، والملحق رقم (1) يبين قائمة المحكمين.
5. في ضوء أراء المحكمين تم تعديل بعض الفقرات من حيث الحذف أو الإضافة أو نقلها إلى مجال اخر، لتستقر الاستبانة بصورتها النهائية، حيث تضمنت (56) فقرة موزعة على مجالات الاستبانة كما هو مبين في الملحق رقم (2).
6. تم عرض الاستبانة بشكلها النهائي على مدقق لغوي للتأكد من سلامتها لغوياً.

7. استخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي، يبدأ باستجابة " كبيرة جداً " وتُعطى (5) درجات، ثم "كبيرة" وتُعطى (4) درجات، ثم " متوسطة " وتُعطى (3) درجات، ثم " قليلة " وتُعطى درجتين، وينتهي ب " ضعيفة جدا " وتعطى درجة واحدة فقط.
8. كما تم استخدام استمارة مقابلة وهي عبارة عن أسئلة استنتاجيه موجها لمدير الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية ومدير دائرة الإشراف المهني.

5.3: صدق الأداة:

يقصد بصدق الأداة شمولها لكل العناصر التي يجب توفرها لإجراء عملية التحليل الإحصائي، وكذلك وضوح فقراتها، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وبهدف التحقق من صحة أداة الدراسة وتوخي الدقة في تحصيل البيانات فقد تم إخضاعالأداة إلى مجموع من الاختبارات القبلية لقياس مدى صدقها وثباتها حيث قامت الباحثة بإجراء اختبارات الصدق التالية:

اولاً: صدق المحكمين "الصدق الظاهري"

للتحقق من صدق الأداة تم استخدام طريقة الصدق الظاهري بأسلوب صدق المحكمين حيث وزع المقياس في صورته المبدئية على (8) من المحكمين المتخصصين في مجالات العلوم الاجتماعية والعلوم التربوية، ومناهج البحث العلمي والموضحة أسمائهم في الملحق رقم (1)، بهدف التأكد من مناسبة الاستبانة لما أعدت له، وسلامة صياغة الفقرات وانتماء كل منها للبعد الذي وضعت فيه، وقد بلغت نسبة الاتفاق بين المحكمين على عبارات الاستبانة 85% وهو ما يشير الى أن الاستبانة تتمتع بصدق مقبول حسب مناهج البحث، وقد حرصت الباحثة على أن تقوم بتوزيع الاستبانة بنفسها وبحضورها للرد على استفسارات المبحوثين وتوضيحها، مما زاد في الاطمئنان لصحة النتائج التي تم التوصل إليها. وقد تم تعديل بعض الفقرات قبل أن توضع في شكلها النهائي.

وقد شملت التعديلات ما يلي:

- حذف بعض العبارات التي اتصفت بالتكرار.
- إعادة صياغة بعض العبارات لتصبح أكثر وضوحاً.

وبناء على ماسبق فقد استقر الرأي على المقياس بعد إجراء التعديل في فقراته بما يتضمن الاضافة والحذف وإعادة الصياغة، الملحق رقم(2).

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي

حيث تم استخدام عينة استطلاعية عشوائية مكونة من 20 مفرده، وتم احتساب معامل بيرسون (Pearson Correlation) بين متوسطات كل فقرة من الفقرات مع البعد الواردة فيه،لإظهار مدى اتساق الفقرات في قياس البعد الذي تنتمي إليه، بمعنى أن كل فقرة تهدف إلى قياس المفهوم نفسه الذي تقيسه الفقرات الأخرى في نفس البعد، حيث تعكس معاملات الارتباط صدق التكوين للبعد، وتم تطبيق قاعدة الحذف باستثناء الفقرة التي تزيد معامل ارتباطها عن 0.30،وتم حساب معامل ارتباط بيرسون وفيما يلي توضيح ذلك:

❖ **أولا: صدق الاتساق الداخلي/ الاحتياجات التدريبية:**

جدول (3.3): قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات لأبعاد متغير الاحتياجات التدريبية والدرجة الكلية للبعد الوارد فيه.

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig.
البعد الأول: الجانب المعرفي			
➢	المعرفة بالقوانين والأنظمة الخاصة بعمل الأخصائي في وزارة التنمية الاجتماعية	.440**	**0.00**
➢	المعرفة بالمدارس النظرية الخاصة بالخدمة الاجتماعية	.698**	**0.00**
➢	المعرفة الكافية لبناء علاقة مهنية على أسس سليمة	.868**	**0.00**
➢	المعرفة بطرق استقبال الحالات	.874**	**0.00**
➢	المعرفة بمصادر جمع المعلومات	.835**	**0.00**
➢	المعرفة بأساليب إدارة الجلسات الخاصة بالعمل الاجتماعي	.632**	**0.00**
➢	المعرفة بمصادر الدعم المجتمعية للأسر	.306*	**0.03**
➢	المعرفة بأساليب تقييم التدخل المهني في العمل الاجتماعي	.631**	**0.00**
➢	المعرفة بأساليب إنهاء عملية الإرشاد الاجتماعي	0.3	**0.04**
➢	المعرفة بدور المؤسسات الداعمة وكيفية التشبيك معها	.755**	**0.00**
➢	المعرفة بنظريات التدخل المختلفة	.690**	**0.00**

البعد الثاني: المتطلبات الاخلاقية			
➢	المعرفة بالميثاق الأخلاقي الذي يمثل القيمة الأخلاقية في العمل الاجتماعي	.922**	**0.00**
➢	المعرفة والإلمام بمدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة	.843**	**0.00**
➢	المعرفة بتقديم خدمة الإرشاد بشكل مهني	.927**	**0.00**
➢	تحديد أولويات التدخل للحالات بصورة موضوعية	.958**	**0.00**
➢	مراعاة الفروق الفردية المختلفة بين الحالات	.927**	**0.00**
➢	التعامل مع وسائل الإعلام بمهارة في المواقف التي تتطلب ذلك	0.37	**0.04**
➢	مراعاة حقوق الحالة واحترام خصوصياتها (الحفاظ على سرية)	.935**	**0.00**
➢	فهم ومراعاة الثقافة وتأثيرها على سلوك الحالة	.398**	**0.00**
➢	الحياد والموضوعية بالتعامل مع الحالات دون تمييز	.928**	**0.00**
البعد الثالث: جانب المهارات المهنية			
➢	المهارة في تحديد احتياجات الأسرة وأولوياتها	.874**	**0.00**
➢	مهارات استقبال الحالات	.897**	**0.00**
➢	المهارة في توجيه الأسئلة وطلب المعلومات	.814**	**0.00**
➢	مهارات بناء الثقة في العلاقة مع الحالة	.647**	**0.00**
➢	مهارات الملاحظة و الاستماع للحالة	.820**	**0.00**
➢	مهارة العمل ضمن فريق	.821**	**0.00**
➢	مهارة التواصل الفعال	.888**	**0.00**
➢	مهارة الإقناع والإرشاد	.822**	**0.00**
➢	المهارة في التعامل مع الأسئلة الشخصية الموجه للأخصائيين	.864**	**0.00**
➢	المهارة في إدارة المقابلة مع الحالة	.791**	**0.00**
➢	المهارة في إنهاء العملية الإرشادية	.789**	**0.00**

➢	المهارة في المتابعة المستمرة للحالات	.502**	**0.00**
➢	المهارة في تحويل الحالات إلى الجهات المعنية	.644**	**0.00**
➢	المهارة في استخدام الحاسوب وتطبيقاته في مجال العمل مثل الأرشفة الإلكترونية	.350*	**0.01**
➢	المهارة في التعامل مع حالات انفعال الحالة وغضبها	.317*	**0.02**
➢	المهارة في تطبيق التكتيكات العلاجية المختلفة	.704**	**0.00**
➢	المهارة والقدرة على التخلص من المشاعر السلبية	.350*	**0.01**
➢	المهارة في حل المشكلات وإيجاد البدائل	.809**	**0.00**
➢	المهارة في التنسيق والتشبيك مع المؤسسات ذات العلاقة	.353*	**0.01**
➢	المهارة باستخدام أساليب البحث وجمع البيانات عن الحالة	.564**	**0.00**
➢	**المهارة في استخدام لغة أخرى**	**.827****	**0.00**

*** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)**

تشير نتائج الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط لفقرات كل بعد من أبعاد المتغير المستقل (تحديد الاحتياجات التدريبية) كان مرتفعا ومناسبا لقياس الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية، حيث أشارت النتائج إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات الجانب المعرفي والمتطلبات الاخلاقية وجانب المهارات المهنية مع كل من الدرجة الكلية للبعد الوارد فيه تراوحت ما بين (0.95-0.37) وبدلالة إحصائية (0.04 – 0.00)،مما يشير إلى مناسبة هذه الفقرات لقياس وضوح الاحتياجات التدريبية، حيث أن جميع فقرات تحديد الاحتياجات التدريبيةعلى جميع الأبعاد تتمتع بدرجات صدق عاملي مناسبة عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث كانت معاملات ارتباط بيرسون لجميع الفقرات اقل من 0.05 عند مستوى الدلالة، ولم يكن هناك معاملات ارتباط اقل من 0.30، وهذا دليل على صدق الفقرات وقدرتها على قياس ما هدفت لقياسه

❖ **ثانيا:صدق الاتساق الداخلي/ كفاءة الأداءالمرشدين/ات الاجتماعيين:**

جدول (4.3): قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات لأبعاد متغير كفاءة الأداءالمرشدين/ات الاجتماعيين والدرجة الكلية للبعد الواردة فيه

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig.
كفاءة الأداءالمرشدين/ات الاجتماعيين			
.1	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية الى قيام المرشدين/ات الاجتماعيين بأداء المهام الموكلة إليهم بدقة ووضوح.	.637**	**0.00**
.2	يسهم تحديد الاحتياجات التدريبية في تحقيق أهداف العملية الإرشادية للمستفيدين من برامج التنمية الاجتماعية.	.359*	**0.01**
.3	يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية المرشدين/ات الاجتماعيين على تحقيق جودة عالية في إدارة الحالة.	.352*	**0.01**
.4	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية الى رفع نسبة المعاملات المنجزة في وزارة التنمية الاجتماعية ضمن الوقت المحدد له.	.613**	**0.00**
.5	يسهم تحديد الاحتياجات التدريبية في رفع القدرة لدى المرشدين/ات الاجتماعيين على حل المشاكل التي تواجههم.	.557**	**0.00**
.6	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية الى اكتساب المرشدين/ات الاجتماعيين قدرات التعامل مع الأزمات	.608**	**0.00**
.7	يسهم تحديد الاحتياجات التدريبية في تطور أداء المرشدين/ات الاجتماعيين تحسين مهاراتهم.	.333*	**0.02**
.8	يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية على تقليل نسبة الخطأ في العمل لدى المرشدين/ات الاجتماعيين.	.352*	**0.01**
.9	يسهم تحديد الاحتياجات التدريبية في تقليل تكلفة العمل في وزارة التنمية الاجتماعية.	.613**	**0.00**
.10	يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية المرشدين/ات الاجتماعيين	.654**	0.00

	على تطوير بدائل وطرق مختلفة لإنجاز الأعمال.		
11.	يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية المرشدين/ات الاجتماعيين على تجنب تأخر المعاملات	0.35	0.04
12.	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية المرشدين/ات الاجتماعيين الى القيام بالأعمال بالاعتماد على الحوسبة الكاملة في العمل.	.557**	0.00
13.	تؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية الى تمكين المرشدين/ات الاجتماعيين من مواكبة التطورات في بيئة العمل.	.392**	0.00
14.	يسهم تحديد الاحتياجات التدريبية الى تحسين الاستعداد والرغبة للقيام بمهام تطوعية.	.673**	0.00
15.	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية الى توليد أفكار تعمل على تطوير العمل.	.772**	0.00

*** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)**

تشير نتائج الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط لفقرات كل بعد من أبعاد المتغير التابع (كفاءة اداء المرشدين/ات الاجتماعيين) كان مرتفعا ومناسبا لقياس الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية، حيث أشارت النتائج إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات كفاءة اداء المرشدين/ات الاجتماعيين مع كل من الدرجة الكلية للبعد الوارد فيه تراوحت ما بين (0.77-0.35) وبدلالة إحصائية (0.00)،مما يشير إلى مناسبة هذه الفقرات لقياس وضوح المتغير التابع، حيث أن جميع الفقرات على جميع الأبعاد تتمتع بدرجات صدق عاملي مناسبة عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث كانت معاملات ارتباط بيرسون لجميع الفقرات اقل من 0.05 عند مستوى الدلالة، ولم يكن هناك معاملات ارتباط اقل من 0.30، وهذا دليل على صدق الفقرات وقدرتها على قياس ما هدفت لقياسه.

3.6:ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن تعطي قراءات متقاربة عند كل مرة تستخدم فيها وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على المستجوبين عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، لأن الأداة المتذبذبة لا يمكن الاعتماد عليها والأخذ بنتائجها، وبالتالي ستكون نتائج الدراسة غير مطمئنة ومضللة. وقد تحققت الباحثة من ثبات استبانة الدراسة باستخدام عدة طرق على النحو الآتي:

أولا: الثبات بطريقة الاتساق الداخلي(Consistency):

وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة وذلك باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) ويعتمد هذا الأسلوب على مدى توافر الاتساق في أداء الأفراد من فقرة إلى أخرى وإلى جميع فقرات الاستبانة، ونتائج الجدول (5.3) توضح ذلك:

جدول (5.3):نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على أبعاد مقياس الدراسة

البعد	عدد الفقرات	قيمة الفا كروبناخ
الجانب المعرفي	11	**0.86**
المتطلبات الاخلاقية	9	**0.93**
جانب المهارات المهنية	21	**0.94**
الدرجة الكلية للثبات	41	**0.90**
كفاءة الأداء للمرشدين الاجتماعيين	**15**	**0.80**

يتضح منالنتائجالموضحةفي الجدول اعلاه، أنقيمةمعاملكرونباخألفاكانتمرتفعة على جميع أبعاد مقياس الدراسة وتراوحت ما بين (0.80-0.94) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات، فقد أشار (Sekaran and Bougie, 2010,184) بأن قيمة معامل كرونباخألفا تعد مقبولة من الناحية التطبيقية في البحوث المتعلقة بالعلوم الإدارية والإنسانية إذا كانت (0.60 ≤ Alpha).وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

7.3:اختبار التوزيع الطبيعي(اختبار كولمجروف – سمرنوف) (1-Sample K-S)

يستخدم اختبار كولمجروف – سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعي، ويوضح جدول رقم (7.3) نتائج اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ، وذلك لتحديد الاختبارات الإحصائية المناسبة لكل حالة (اختبارات معلمية- $sig. > 0.05$ اختبارات لامعلمية) حيث يتبين أن قيمة مستوى المعنوية لكل من أبعاد الدراسة اكبر من 0.05 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول (7.3):اختبار التوزيع الطبيعي(1-Sample K-S)

المقياس	البعد	عنوان المجال	قيمة الاختبار Z	مستوى المعنوية	النتيجة
الاحتياجات التدريبية	الأول	الجانب المعرفي	0.777	0.581	يتبع التوزيع الطبيعي
	الثاني	المتطلبات الاخلاقية	1.396	0.074	يتبع التوزيع الطبيعي
	الثالث	جانب المهارات المهنية	1.058	0.317	يتبع التوزيع الطبيعي
كفاءة اداء المرشدين/ات الاجتماعيين			**1.106**	**0.173**	يتبع التوزيع الطبيعي

8.3 :المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها، وبعد جمع الاستبانات والتأكد من صلاحيتها للتحليل الاحصائي، تم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، وتحليل البيانات وفقا لأسئلة الدراسة وفرضياتها، وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجاباتالمبحوثين على فقرات أداة الدراسة، وتم استخدام اختبار t لمتوسط عينة واحدة (One Sample T test)، لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي (3)، ومعامل ارتباط بيرسون للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة، ومعادلة كرونباخ – ألفا (Cronbach's Alpha)، من اجل قياس الثبات من خلال حساب الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة، واختبار كولوم جروف–سمرنوف(1–Sample K–S) لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات. وتحليل التباين الاحادي.

نتائج الدراسة

1.4 تمهيد

تضمن هذا الفصل عرضا لنتائج الدراسة، التي توصلت اليها الباحثة حول موضوع تحديد الاحتياجات التدريبية وعلاقتها في كفاءة اداء المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية" وبيان علاقة كل من المتغيرات من خلال استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة، ومن اجل ذلك قام الباحثة بإجراء المعالجات الإحصائية للبيانات التي تم جمعها من خلال استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة، وحتى يتم تحديد درجة متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة تم اعتماد الدرجات التالية:

جدول (1.4) تقديرات مقياس ليكرت الخماسي

مقياس ليكرت الخماسي		المتوسطات الحسابية	الأوزان النسبية
1	ضعيفة جداً	1 – 1.8	20 – 36
2	ضعيفة	أكثر من 1.8 – 2.6	أكثر من 36– 52
3	متوسطة	أكثر من 2.6 – 3.4	أكثر من 52– 68
4	كبيرة	أكثر من 3.4 – 4.2	أكثر من 68– 84
5	كبيرة جداً	أكثر من 4.2 – 5	أكثر من 84– 100

وتم أيضاً استخدام اختبار T لعينة واحدة (One Sample T Test) لتحليل فقرات الاستبانة واختبار الفرضيات، وتعتبر الفقرة إيجابية اذا كان المستجوبين يوافقون على محتواها، وكانت قيمة t المحسوبة أعلى من قيمة t الجدولية، والتي تساوي 1.96 (أو القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 3)، وتعتبر الفقرة سلبية اذا كانت قيمة t المحسوبة اقل من قيمة tالجدولية، والتي تساوي –1.96 (أو القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والوزن النسبي اقل من 3)، وتكون اراء العينة في الفقرة محايدة اذا كانت القيمة الاحتمالية لها أكبر من (0.05).

2.4: نتائج أسئلة الدراسة:

1.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الاول:

ما هي الاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية؟

جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية التقديرية لأبعاد تحديد الاحتياجات التدريبية.

الترتيب	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	الجانب المعرفي	3.03	0.69	60.6	**متوسطة**
2	المتطلبات الاخلاقية	3.36	0.92	67.2	**متوسطة**
3	جانب المهارات المهنية	3.2	0.55	63.2	**متوسطة**
4	**الاحتياجات التدريبية**	**3.18**	**0.47**	**63.6**	**متوسطة**

يتضح من خلال الجدول اعلاه، ما يلي:

أظهرت النتائج بأن المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية قد اجابوا على درجة احتياجاتهم للتدريب في الجوانب الثلاثة بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.2 – 3.36) ونسبة مئوية (60.6 – 67.2) بدرجة متوسطة، وكانت الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية بمتوسط حسابي 3.18 بدرجة متوسطة، وهو ما يفسر الدرجات المتوسطة من الاحتياجات التدريبية وهو ما يعكس وجود حاجة للتدريب في كافة الجوانب لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، ويؤكد ذلك على اهمية التدريب في اداء المهام الوظيفية لدى المرشدين/ات الاجتماعيين والتي تحتاج الى تطوير مستمر في قدرات ومهارات العاملين نظراً للتطور المستمر في السلوك الإنساني والتغيرات السريعة بالظروف البيئة والسكانيةوتتوافق هذه النتيجة من حيث أهمية الاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات مع نتائج دراسة محمد، هـ. (2014)، وأيضا ما قد يفسر من جانب آخر بان طريقة تحديد الاحتياجات التدريبية الحالي في

وزارة التنمية الاجتماعية قد لا يكون مناسباً لتحديد الاحتياجات التدريبية الحقيقية في وزارة التنمية المجتمعية.

أولا: ما هي الاحتياجات التدريبية في الجانب المعرفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية؟

من أجلالإجابة عن السؤال اعلاه،فقد تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة وأهميتها النسبية، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (3.4):المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية والنسبة المئوية لمستوى حاجات التدريب بالجانب المعرفي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة الكلية
7	المعرفة بمصادر الدعم المجتمعية للأسر	4.00	0.86	80.0	كبيرة
8	المعرفة بأساليب تقييم التدخل المهني في العمل الاجتماعي	3.36	0.72	67.2	متوسطة
9	المعرفة بأساليب إنهاء عملية الإرشاد الاجتماعي	3.32	0.79	66.4	متوسطة
6	المعرفة بأساليب إدارة الجلسات الخاصة بالعمل الاجتماعي	3.06	1.13	61.2	متوسطة
10	المعرفة بدور المؤسسات الداعمة وكيفية التشبيك معها	3.04	0.90	60.8	متوسطة
1	المعرفة بالقوانين والأنظمة الخاصة بعمل الأخصائي في وزارة التنمية الاجتماعية	2.84	0.96	56.8	متوسطة
5	المعرفة بمصادر جمع المعلومات	2.78	1.25	55.6	متوسطة
4	المعرفة بطرق استقبال الحالات	2.78	1.36	55.6	متوسطة
3	المعرفة الكافية لبناء علاقة مهنية على	2.76	1.33	55.2	متوسطة

	أسس سليمة				
11	المعرفة بنظريات التدخل المختلفة	2.74	1.14	54.8	**متوسطة**
2	المعرفة بالمدارس النظرية الخاصة بالخدمة الاجتماعية	2.66	0.98	53.2	**متوسطة**
	احتياجات تدريبية في المجال المعرفي	**3.03**	**0.69**	**60.6**	**متوسطة**

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق، أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد الجانب المعرفي كإحدى جوانب الاحتياجات التدريبية للمرشدين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، قد تراوحت ما بين (2.66– 4) على مقياس ليكرت الخماسي.

وهذا يشير إلى مستويات تتراوح بين متوسطة وكبيرة للجانب المعرفي، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (7) ونصها "المعرفة بمصادر الدعم المجتمعية للأسر " بمتوسط حسابي بلغ (4) ونسبة مئوية بلغت 80% بدرجة كبيرة وانحراف معياري بلغ (0.86) ، فيما حصلت الفقرة رقم (2) ونصها "المعرفة بالمدارس النظرية الخاصة بالخدمة الاجتماعية " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.66) ونسبة مئوية بلغت 53 % بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (0.98).

ويلاحظ من خلال نتائج الجدول (3.4) أن التشتت منخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الجانب المعرفي، وهو ما يعكس مدى التقارب في وجهات نظر افراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة ببعد الجانب المعرفي، وبشكل عام يتبين أن مستوى الحاجة الى الجانب المعرفي في وزارة التنمية الاجتماعية كانت متوسطة بنسبة مئوية بلغت 60.6% وبمتوسط حسابي عام (3.03) وانحراف معياري عام بلغ (0.69).

ثانياً: ما هي الاحتياجات التدريبية في جانب المتطلبات الأخلاقيةلدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية؟

من أجلالإجابة عن السؤال اعلاه،فقد تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة وأهميتها النسبية، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4.4):المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لبعد المتطلبات الاخلاقية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة الكلية
17	التعامل مع وسائل الإعلام بمهارة في المواقف التي تتطلب ذلك	3.98	0.74	79.6	**كبيرة**
18	مراعاة حقوق الحالة واحترام خصوصياتها (الحفاظ على سرية)	3.4	1.25	68	**متوسطة**
14	المعرفة بتقديم خدمة الإرشاد بشكل مهني	3.38	1.10	67.6	**متوسطة**
16	مراعاة الفروق الفردية المختلفة بين الحالات	3.38	1.10	67.6	**متوسطة**
20	الحياد والموضوعية بالتعامل مع الحالات دون تمييز	3.32	1.15	66.4	**متوسطة**
12	المعرفة بالميثاق الأخلاقي الذي يمثل القيمة الأخلاقية في العمل الاجتماعي	3.24	1.44	64.8	**متوسطة**
13	المعرفة والإلمام بمدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة	3.24	0.98	64.8	**متوسطة**
15	تحديد أولويات التدخل للحالات بصورة موضوعية	3.18	1.41	63.6	**متوسطة**
19	فهم ومراعاة الثقافة وتأثيرها على سلوك الحالة	3.12	0.90	62.4	**متوسطة**

	الاحتياجات التدريبية في مجال المتطلبات الأخلاقية	3.36	0.92	67.2	متوسطة

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق، أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد المتطلبات الاخلاقية كإحدى جوانب الاحتياجات التدريبية للمرشدين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، قد تراوحت ما بين (3.12– 3.98) على مقياس ليكرت الخماسي.

وهذا يشير إلى مستويات تتراوح بين متوسطة وكبيرة لبعد المتطلبات الاخلاقية ، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (17) ونصها "التعامل مع وسائل الإعلام بمهارة في المواقف التي تتطلب ذلك " بمتوسط حسابي بلغ (3.98) ونسبة مئوية بلغت 79% بدرجة كبيرة وانحراف معياري بلغ (0.74) ، فيما حصلت الفقرة رقم (19) ونصها "فهم ومراعاة الثقافة وتأثيرها على سلوك الحالة " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.12) ونسبة مئوية بلغت 62.4% بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (0.90).

ويلاحظ من خلال نتائج الجدول (4.4) أن التشتت منخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى جانب المتطلبات الأخلاقية، وهو ما يعكس مدى التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة ببعد المتطلبات الأخلاقية، وبشكل عام يتبين أن مستوى الحاجة الى جانب المتطلبات الأخلاقية في وزارة التنمية الاجتماعية كانت متوسطة بنسبة مئوية بلغت 67.2% وبمتوسط حسابي عام (3.36) وانحراف معياري عام بلغ (0.92).

ثالثاً: ما هي الاحتياجات التدريبية في جانب المهارات المهنية لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية؟

من أجل الإجابة عن السؤال اعلاه،فقد تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة وأهميتها النسبية، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (5.4):المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لبعد المهارات المهنية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة الكلية
34	المهارة في استخدام الحاسوب وتطبيقاته في مجال العمل مثل الأرشفة الإلكترونية	4.16	0.55	83.2	**كبيرة**
35	المهارة في التعامل مع حالات انفعال الحالة وغضبها	4.14	0.53	82.8	**كبيرة**
39	المهارة في التنسيق والتشبيك مع المؤسسات ذات العلاقة	4.12	0.56	82.4	**كبيرة**
37	المهارة والقدرة على التخلص من المشاعر السلبية	4.1	0.54	82	**كبيرة**
40	المهارة باستخدام أساليب البحث وجمع البيانات عن الحالة	3.5	0.86	70	**كبيرة**
26	مهارة العمل ضمن فريق	3.28	0.76	65.6	**متوسطة**
38	المهارة في حل المشكلات وإيجاد البدائل	3.24	0.69	64.8	**متوسطة**
36	المهارة في تطبيق التكتيكات العلاجية المختلفة	3.2	0.57	64	**متوسطة**
30	المهارة في إدارة المقابلة مع الحالة	3.18	0.56	63.6	**متوسطة**
31	المهارة في إنهاء العملية الإرشادية	3.18	0.60	63.6	**متوسطة**
24	مهارات بناء الثقة في العلاقة مع الحالة	3.06	0.74	61.2	متوسطة
32	المهارة في المتابعة المستمرة للحالات	3.02	0.55	60.4	متوسطة
28	مهارة الإقناع والإرشاد	2.92	0.94	58.4	متوسطة
23	المهارة في توجيه الأسئلة وطلب المعلومات	2.9	0.99	58	متوسطة
29	المهارة في التعامل مع الأسئلة الشخصية	2.72	0.90	54.4	متوسطة

	الموجه للأخصائيين				
25	مهارات الملاحظة و الاستماع للحالة	2.7	0.95	54	متوسطة
27	مهارة التواصل الفعال	2.68	1.06	53.6	متوسطة
22	مهارات استقبال الحالات	2.66	1.00	53.2	متوسطة
21	المهارة في تحديد احتياجات الأسرة وأولوياتها	2.56	0.97	51.2	ضعيفة
41	المهارة في استخدام لغة أخرى	2.56	0.97	51.2	ضعيفة
33	المهارة في تحويل الحالات إلى الجهات المعنية	2.5	0.71	50	ضعيفة
	الاحتياجات التدريبية في مجال المهارات المهنية	**3.2**	**0.55**	**63.2**	**متوسطة**

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق، أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد المهارات المهنية كإحدى جوانب الاحتياجات التدريبية للمرشدين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية، قد تراوحت ما بين (2.5–4.16) على مقياس ليكرت الخماسي.

وهذا يشير إلى مستويات تتراوح بين متوسطة وكبيرة لبعد المهارات المهنية، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (34) ونصها "المهارة في استخدام الحاسوب وتطبيقاته في مجال العمل مثل الأرشفة الإلكترونية " بمتوسط حسابي بلغ (4.16) ونسبة مئوية بلغت 83.2% بدرجة كبيرة وانحراف معياري بلغ (0.55) ، فيما حصلت الفقرة رقم (33) ونصها "المهارة في تحويل الحالات إلى الجهات المعنية " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.5) ونسبة مئوية بلغت 50% بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (0.71).

ويلاحظ من خلال نتائج الجدول (5.4) أن التشتت منخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى المهارات المهنية، وهو ما يعكس مدى التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة ببعد المهارات المهنية، وبشكل عام يتبين أن مستوى الحاجة الى المهارات

المهنية في وزارة التنمية الاجتماعية كانت متوسطة بنسبة مئوية بلغت 63.2% وبمتوسط حسابي عام (3.2) وانحراف معياري عام بلغ (0.55).

2.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية؟

جدول (6.4):المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لبعد مستوى كفاءة اداء المرشدين/ات الاجتماعيين.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة الكلية
3	يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية المرشدين/ات الاجتماعيين على تحقيق جودة عالية في إدارة الحالة.	4.14	0.61	82.8	كبيرة
8	يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية على تقليل نسبة الخطأ في العمل لدى المرشدين/ات الاجتماعيين.	4.14	0.61	82.8	كبيرة
1	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية الى قيام المرشدين/ات الاجتماعيين بأداء المهام الموكلة إليهم بدقة ووضوح.	4.08	0.49	81.6	كبيرة
2	يسهم تحديد الاحتياجات التدريبية في تحقيق أهداف العملية الإرشادية للمستفيدين من برامج التنمية الاجتماعية.	4.06	0.65	81.2	كبيرة
5	يسهم تحديد الاحتياجات التدريبية في رفع	4.04	0.53	80.8	كبيرة

	القدرة لدى المرشدين/ات الاجتماعيين على حل المشاكل التي تواجههم.				
6	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية الى اكتساب المرشدين/ات الاجتماعيين قدرات التعامل مع الأزمات	4.02	0.68	80.4	**كبيرة**
10	يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية المرشدين/ات الاجتماعيين على تطوير بدائل وطرق مختلفة لإنجاز الأعمال.	4	0.49	80	**كبيرة**
4	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية الى رفع نسبة المعاملات المنجزة في وزارة التنمية الاجتماعية ضمن الوقت المحدد له.	3.94	0.62	78.8	**كبيرة**
9	يسهم تحديد الاحتياجات التدريبية في تقليل تكلفة العمل في وزارة التنمية الاجتماعية.	3.94	0.62	78.8	**كبيرة**
7	يسهم تحديد الاحتياجات التدريبية في تطور أداء المرشدين/ات الاجتماعيين تحسين مهاراتهم.	3.92	0.67	78.4	**كبيرة**
11	يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية المرشدين/ات الاجتماعيين على تجنب تأخر المعاملات	3.9	0.54	78	**كبيرة**
12	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية المرشدين/ات الاجتماعيين الى القيام بالأعمال بالاعتماد على الحوسبة الكاملة في العمل.	3.8	0.99	76	**كبيرة**
15	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية الى توليد أفكار تعمل على تطوير العمل.	3.72	0.73	74.4	**كبيرة**
14	يسهم تحديد الاحتياجات التدريبية الى تحسين الاستعداد والرغبة للقيام بمهام	3.42	0.97	68.4	**كبيرة**

	تطوعية.				
13	تؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية الى تمكين المرشدين/ات الاجتماعيين من مواكبة التطورات في بيئة العمل.	2.98	0.87	59.6	**متوسطة**
	كفـــاءة أداءالمرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية	**3.884**	**0.33**	**77.68**	**كبيرة**

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق، أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية، قد تراوحت ما بين (2.98–4.14) على مقياس ليكرت الخماسي.

وهذا يشير إلى مستويات تتراوح بين متوسطة وكبيرة لكفاءة أداءالمرشدين/ات الاجتماعي في وزارة التنمية الاجتماعية، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (3) ونصها "يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية المرشدين/ات الاجتماعيين على تحقيق جودة عالية في إدارة الحالة " بمتوسط حسابي بلغ (4.14) ونسبة مئوية بلغت 82.8% بدرجة كبيرة وانحراف معياري بلغ (0.61)، فيما حصلت الفقرة رقم (13) ونصها "تؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية الى تمكين المرشدين/ات الاجتماعيين من مواكبة التطورات في بيئة العمل." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.98) ونسبة مئوية بلغت 59.6 % بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (0.87).

ويلاحظ من خلال نتائج الجدول (6.4) أن التشتت منخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى كفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية ، وهو ما يعكس مدى التقارب في وجهات نظر افراد عينة الدراسة حول فقرات المحور، وبشكل عام يتبين أن مستوى كفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية كانت متوسطة بنسبة مئوية بلغت 77.68% وبمتوسط حسابي عام (3.884) وانحراف معياري عام بلغ (0.33).

3.2.4 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

وبعد التأكد مسبقا من صلاحية نموذج الدراسة للتحليل الإحصائي وعدم وجود تداخل خطي بين أبعاد المتغير المستقل، وأن بيانات متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي تم اختبار فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

1.3.2.4: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

الفرضية الرئيسية الأولى تنص على: لا يوجد توافق لدى عينة الدراسة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول كفاءةالأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية.

استخدمت الباحثة اختبار (T) لفحص وجود فرق اتجاه مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية وبين المستوى الطبيعي لواقع كفاءة الأداء وهو الرقم (3) حسب سلم درجات الإجابة لنموذج ليكرت الخماسي.

جدول (7.4) نتائج اختبار (T) حول كفاءةالأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية:

العامل	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.*	نتيجة الفرضية
واقع الاحتياجات التدريبية وكفاءة الأداء	**50**	**3.88**	**0.33**	**18.8**	**.000**	**رفض الصفرية وقبول البديلة**

تظهر النتائج في الجدول السابق بأن متوسط واقع تحديد الاحتياجات التدريبية لإجابة أفراد العينة قد بلغ (3.88) وهو اعلى من المستوى الطبيعي لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية وانعكاسه على كفاءة الأداء وبانحراف معياري بلغ (0.33)، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (18.8) وهي قيمة مقبولة عند مستوى معنوية اقل او يساوي 5%، وبالتالي فأننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل

الفرضية البديلة والتي تنص على توافق دال احصائياً لدى عينة الدراسة حول الاثر الايجابي لتحديد الاحتياجات التدريبية على كفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية.

ويفسر الباحثة وجود ارتباط ايجابي دال إحصائيا بين تحديد الاحتياجات التدريبية وكفاءة الأداء بان عملية تحديد الاحتياجات التدريبية من واقع طبيعة المهام التي يقوم بها العاملين ومن خلال استقصاء اراءهم حولها، يمكن ان يستل منه مجموعة من الدورات التدريبية الالكترونية والميدانية وذات التأثير الايجابي والتي تسهم في رفع مستوى كفاءة وأداء الموظفين والمرشدين/ات الاجتماعيين لتأدية المهام الحساسة التي يقومون بها بطريقة اكثر كفاءة واثر في حياة المواطن بما يسهم في رفع نسبة الرضا وبالتالي تسهم بشكل رئيسي في تحقيق أهداف وزارة التنمية الاجتماعية بتلبية احتياجات المواطنين النفسية والمادية وفق الأولويات المرصودة وبما يسهم في تلبية متطلبات المواطنين المستقبلية.وتتوافق هذه الدراسة مع نتائج ودراسة الخرشة، م. (2011).

2.3.2.4: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

وتنص هذه الفرضية" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغيرات الدراسة الديمغرافية، وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعيةالأولى Ho – 1:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس.

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدم الباحثة اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (8.4) نتائج اختبار تحليل التباينالاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس:

المحور	مصدر التباين	مجموعالمربعات	درجاتالحرية	متوسطالمربعات	قيمةف	مستوى الدلالة *Sig.
الجانب المعرفي	بين المجموعات	.152	1	.152	.313	.579
	داخل المجموعات	23.346	48	.486		
	المجموع	23.498	49			
المتطلبات الاخلاقية	بين المجموعات	1.159	1	1.159	1.381	.246
	داخل المجموعات	40.287	48	.839		
	المجموع	41.446	49			
جانب المهارات المهنية	بين المجموعات	.002	1	.002	.008	.931
	داخل المجموعات	14.904	48	.311		
	المجموع	14.907	49			

*دالإحصائياعندمستودلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة حول واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن رؤية العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية حول تحديد الاحتياجات التدريبية لا تتباين وفق متغير الجنس، ويعود ذلك الى التقارب النسبي بين افراد العينة من حيث المؤهلات الدراسية وسنوات الخبرة وعدد المشاركات في البرامج التدريبية.

الفرضية الفرعيةالثانية2- Ho:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الباحثة اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (9.4) نتائج اختبار تحليل التباينالاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة:

المحور	مصدر التباين	مجموعالمربعات	درجاتالحرية	متوسطالمربعات	قيمةف	مستوى الدلالة Sig.*
الجانب المعرفي	بين المجموعات	.697	2	.348	.718	.493
	داخل المجموعات	22.801	47	.485		
	المجموع	23.498	49			
المتطلبات الاخلاقية	بين المجموعات	2.173	2	1.087	1.300	.282
	داخل المجموعات	39.273	47	.836		
	المجموع	41.446	49			
جانب المهارات المهنية	بين المجموعات	.526	2	.263	.859	.430
	داخل المجموعات	14.381	47	.306		
	المجموع	14.907	49			

*دالإحصائياعندمستودلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة حول واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن رؤية العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية حول تحديد الاحتياجات التدريبية لا تتباين وفق المتغير المذكور اعلاه، ويعود ذلك الى التقارب النسبي بين افراد العينة من حيث المؤهلات الدراسية وسنوات الخبرة وعدد المشاركات في البرامج التدريبية وارتفاع مستوى الوعي لدى افراد العينة بمحاور الدراسة.

الفرضية الفرعيةالثالثة3- Ho:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الباحثة اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (10.4) نتائج اختبار تحليل التباينالاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي:

المحور	مصدر التباين	مجموعالمربعات	درجاتالحرية	متوسطالمربعات	قيمةف	مستوى الدلالة Sig.*
الجانب المعرفي	بين المجموعات	.866	1	.866	1.837	.182
	داخل المجموعات	22.631	48	.471		
	المجموع	23.498	49			
المتطلبات الاخلاقية	بين المجموعات	.213	1	.213	.247	.621
	داخل المجموعات	41.233	48	.859		
	المجموع	41.446	49			
جانب المهارات المهنية	بين المجموعات	.034	1	.034	.111	.740
	داخل المجموعات	14.872	48	.310		
	المجموع	14.907	49			

*دالإحصائياعندمستودلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة حول واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن رؤية العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية حول تحديد الاحتياجات التدريبية لا تتباين وفق المتغير المذكور اعلاه، ويعود ذلك الى التقارب النسبي بين افراد العينة من حيث المؤهلات الدراسية وسنوات الخبرة وعدد المشاركات في البرامج التدريبية وارتفاع مستوى الوعي لدى افراد العينة بمحاور الدراسة.

الفرضية الفرعيةالرابعة4- Ho:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير عدد المشاركات في دورات تدريبية.

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الباحثة اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (11.4) نتائج اختبار تحليل التباينالاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير عدد المشاركات في دورات تدريبية:

المحور	مصدر التباين	مجموعالمربعات	درجاتالحرية	متوسطالمربعات	قيمةف	مستوى الدلالة *Sig.
الجانب المعرفي	بين المجموعات	.600	2	.300	.616	.544
	داخل المجموعات	22.897	47	.487		
	المجموع	23.498	49			
المتطلبات الاخلاقية	بين المجموعات	1.756	2	.878	1.040	.361
	داخل المجموعات	39.690	47	.844		
	المجموع	41.446	49			
جانب المهارات المهنية	بين المجموعات	.447	2	.224	.727	.489
	داخل المجموعات	14.459	47	.308		
	المجموع	14.907	49			

*دالإحصائياعندمستودلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة حول واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير عدد المشاركات في دورات تدريبية، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن رؤية العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية حول تحديد الاحتياجات التدريبية لا تتباين وفق المتغير المذكور اعلاه، ويعود ذلك الى التقارب النسبي بين افراد العينة من حيث المؤهلات الدراسية وسنوات الخبرة وعدد المشاركات في البرامج التدريبية وارتفاع مستوى الوعي لدى افراد العينة بمحاور الدراسة.

الفرضية الفرعيةالخامسة5- Ho:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير مكان العمل.

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الباحثة اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (12.4) نتائج اختبار تحليل التباينالاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير مكان العمل:

المحور	مصدر التباين	مجموعالمربعات	درجاتالحرية	متوسطالمربعات	قيمةف	مستوى الدلالة Sig.*
الجانب المعرفي	بين المجموعات	.443	2	.221	.451	.640
	داخل المجموعات	23.055	47	.491		
	المجموع	23.498	49			
المتطلبات الاخلاقية	بين المجموعات	2.231	2	1.116	1.337	.272
	داخل المجموعات	39.215	47	.834		
	المجموع	41.446	49			
جانب المهارات المهنية	بين المجموعات	.398	2	.199	.644	.530
	داخل المجموعات	14.509	47	.309		
	المجموع	14.907	49			

*دالإحصائياعندمستودلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة حول واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً مكان العمل، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن رؤية العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية حول تحديد الاحتياجات التدريبية لا تتباين وفق المتغير المذكور اعلاه، ويعود ذلك الى التقارب النسبي بين افراد

العينة من حيث المؤهلات الدراسية وسنوات الخبرة وعدد المشاركات في البرامج التدريبية وارتفاع مستوى الوعي لدى افراد العينة بمحاور الدراسة.

3.3.2.4: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

وتنص هذه الفرضية" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغيرات الدراسة الديمغرافية، وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعيةالأولى Ho- 1:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الباحثة اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (13.4) نتائج اختبار تحليل التباينالاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس:

المحور	مصدر التباين	مجموعالمربعات	درجاتالحرية	متوسطالمربعات	قيمةف	مستوى الدلالة Sig.*
كفاءة الأداء	بين المجموعات	.002	1	.002	.014	.908
	داخل المجموعات	5.410	48	.113		
	المجموع	5.412	49			

*دال إحصائياعندمستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة حول كفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية تبعاً لمتغير الجنس، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن رؤية العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية حول تحديد الاحتياجات التدريبية لا تتباين وفق متغير الجنس، ويعود ذلك الى التقارب النسبي بين افراد العينة من حيث المؤهلات الدراسية وسنوات الخبرة وعدد المشاركات في البرامج التدريبية.

الفرضية الفرعيةالثانية2- Ho:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الباحثة اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (12.4) نتائج اختبار تحليل التباينالاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة:

المحور	مصدر التباين	مجموعالمربعات	درجاتالحرية	متوسطالمربعات	قيمةف	مستوى الدلالة Sig.*
كفاءة الأداء	بين المجموعات	1.311	2	.655	7.513	.001
	داخل المجموعات	4.101	47	.087		
	المجموع	5.412	49			

*دال إحصائياعندمستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة حول كفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.
- ولتحديد مصدر الاختلاف في دور تحديد الاحتياجات التدريبية على كفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين نقوم تبعا لمتغير سنوات الخبرة، تم استخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية، ونتائج الجدول **(11.4)** توضح ذلك:
-

جدول (14.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية حول اتجاهات عينة الدراسة حول دور تحديد كفاءة اداء المرشدين/ات في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة:

(I) سنوات الخبرة	(J) سنوات الخبرة	الفرق في المتوسط (I - J)	مستوى الدلالة *.Sig
أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	-.55051-*	.001
	10 سنوات فأكثر	-.46566-*	.001
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	.55051*	.001
	10 سنوات فأكثر	.08485	.413
10 سنوات فأكثر	أقل من 5 سنوات	.46566*	.001
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	-.08485	.413

يظهر من الجدول رقم **(11.4)** أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة الدارسة حول دور تحديد الاحتياجات التدريبية على كفاءة اداء المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تبعا لمتغير سنوات الخبرة، وهي كما يلي:

- كانت الفروق بين المرشدين/ات الذين لديهم سنوات خبرة (اقل من 5 سنوات) والمرشدين/ات الذين لديهم سنوات خبرة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) حيث بلغت قيمة

الفروق (*-55051.-) وهي دالة إحصائيا لصالح الفئة الثانية وهي (من 5 إلى أقل من 10 سنوات).

- كانت الفروق بين المرشدين/ات الذين لديهم سنوات خبرة (اقل من 5 سنوات) والمرشدين/ات الذين لديهم سنوات خبرة (10 سنوات فأكثر) حيث بلغت قيمة الفروق (*-46566.) وهي دالة احصائياً لصالح الفئة الثانية وهي (10 سنوات فأكثر).
- بينما لم تكن هناك أي فروق دالة احصائياً بين ممن لديهم سنوات خبرة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) وبين المرشدين/ات الذين لديهم سنوات خبرة (10 سنوات فأكثر).

ترى الباحثة بان النتيجة طبيعية حيث المرشدين/ات الاجتماعيين الأكثر سنوات خبرة لديهم وعي وإدراك اكبر ممن لديهم سنوات خبرات اقل من حيث مستوى التأثير الايجابي لتحديد الاحتياجات التدريبية ودورها في تحسين كفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين.

الفرضية الفرعيةالثالثة3- Ho:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الباحثة

اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (15.4) نتائج اختبار تحليل التباينالاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي:

المحور	مصدر التباين	مجموعالمربعات	درجاتالحرية	متوسطالمربعات	قيمةف	مستوى الدلالة Sig.*
كفاءة الأداء	بين المجموعات	.077	1	.077	.688	.411
	داخل المجموعات	5.335	48	.111		
	المجموع	5.412	49			

*دالإحصائياعندمستودلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة حول كفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن رؤية العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية حول تحديد الاحتياجات التدريبية لا تتباين وفق متغير الجنس، ويعود ذلك الى التقارب النسبي بين افراد العينة من حيث المؤهلات الدراسية وسنوات الخبرة وعدد المشاركات في البرامج التدريبية.

الفرضية الفرعيةالرابعة4- Ho:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير عدد المشاركات في دورات تدريبية.

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الباحثة اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (16.4) نتائج اختبار تحليل التباينالاحادي (One-Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير عدد الدورات التدريبية:

المحور	مصدر التباين	مجموعالمربعات	درجاتالحرية	متوسطالمربعات	قيمةف	مستوى الدلالة Sig.*
كفاءة الأداء	بين المجموعات	.469	2	.234	2.229	.119
	داخل المجموعات	4.943	47	.105		
	المجموع	5.412	49			

*دال إحصائياعند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة حول كفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية تبعاً

لمتغير عدد الدورات التدريبية، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن رؤية العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية حول تحديد الاحتياجات التدريبية لا تتباين وفق متغير الجنس، ويعود ذلك الى التقارب النسبي بين افراد العينة من حيث المؤهلات الدراسية وسنوات الخبرة وعدد المشاركات في البرامج التدريبية.

–

الفرضية الفرعيةالخامسة Ho – 5:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير مكان العمل

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الباحثة اختبار التباين الأحادي (One–Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (17.4) نتائج اختبار تحليل التباينالاحادي (One–Way ANOVA)لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير مكان العمل:

المحور	مصدر التباين	مجموعالمربعات	درجاتالحرية	متوسطالمربعات	قيمةف	مستوى الدلالة Sig.*
كفاءة الأداء	بين المجموعات	.089	2	.045	.395	.676
	داخل المجموعات	5.322	47	.113		
	المجموع	5.412	49			

*دالإحصائياعندمستودلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة حول كفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية تبعاً لمتغير مكان العمل، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن رؤية العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية حول تحديد الاحتياجات التدريبية لا تتباين وفق متغير الجنس، ويعود ذلك

الى التقارب النسبي بين افراد العينة من حيث المؤهلات الدراسية وسنوات الخبرة وعدد المشاركات في البرامج التدريبية.

4.3.2.4: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة:

وتنص هذه الفرضية" لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)بين تحديد الاحتياجات التدريبية وكفاءة الأداء الوظيفي في وزارة التنمية الاجتماعية.

وبعد التأكد مسبقا من صلاحية نموذج الدراسة للتحليل الإحصائي وعدم وجود تداخل خطي بين أبعاد المتغير المستقل، وأن بيانات متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي تم اختبار فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

جدول (18.4) مصفوفة الارتباط بين تحديد الاحتياجات التدريبية وكفاءة الأداء:

المتغيرات	الإحصاءات	المجال المعرفي	المتطلبات الأخلاقية	المهارات المهنية	الاحتياجات التدريبية	كفاءة الأداء
المجال المعرفي	معامل الارتباط	1	.295*	.090	.713**	.142
	مستوى الدلالة		.038	.536	.000	.326
المتطلبات الأخلاقية	معامل الارتباط	.295*	1	-.054	.770**	.045
	مستوى الدلالة	.038		.712	.000	.754
المهارات المهنية	معامل الارتباط	.090	-.054	1	.397**	.504**
	مستوى الدلالة	.536	.712		.004	.000
الاحتياجات التدريبية	معامل الارتباط	.713**	.770**	.397**	1	.294*
	مستوى الدلالة	.000	.000	.004		.038
كفاءة الأداء	معامل الارتباط	.142	.045	.504**	.294*	1
	مستوى الدلالة	.326	.754	.000	.038	

* يكون الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

* * يكون الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من خلال نتائج مصفوفة الارتباط في الجدول رقم **(18.4)**وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية طردية بين الدرجة الكلية لتحديد الاحتياجات التدريبية وبين كفاءة الأداء حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.29) وهي دالة احصائياً عند مستوى دلالة 0.05، كما اظهرت النتائج

وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المهارات المهنية وكفاءة الأداء حيث بلغ معامل الارتباط (0.50) وهي دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01، بينما لم تكن هناك أي علاقات دالة احصائياً بين بعدي المجال المعرفي و المتطلبات الاخلاقية كأحدي ابعاد تحديد الاحتياجات التدريبية وبين كفاءة الأداء، والمهارات حيث بلغ معامل الارتباك لبعد المجال المعرفي (0.14)ولبعد المتطلبات الأخلاقية (0.04) والبعدين غير دالين احصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، وتتوافق هذه النتيجة من حيث اهمية الاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات الاجتماعيين مع نتائج دراسة محمد، هـ. (2014). وكما تتوافق هذه الدراسة مع نتائج ودراسة الخرشة، م. (2011) بوجود ارتباط ايجابي دال إحصائيا بين تحديد الاحتياجات التدريبية وكفاءة الأداء، بان عملية تحديد الاحتياجات التدريبية من واقع طبيعة المهام التي يقوم بها العاملين ومن خلال استقصاء آراءهم حولها، يمكن ان يستل منه مجموعة من الدورات التدريبية الالكترونية والميدانية وذات التأثير الايجابي والتي تسهم في رفع مستوى كفاءة وأداء الموظفين والمرشدين/ات الاجتماعيين لتأدية المهام الحساسة التي يقومون بها بطريقة أكثر كفاءة واثر في حياة المواطن بما يسهم في رفع نسبة الرضا وبالتالي تسهم بشكل رئيسي في تحقيق أهداف وزارة التنمية الاجتماعية بتلبية احتياجات المواطنين النفسية والمادية وفق الأولويات المرصودة وبما يسهم في تلبية متطلبات المواطنين المستقبلية.

وتفسر الباحثة عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين بعدي المجال المعرفي والمتطلبات الأخلاقية وبعد كفاءة الأداء وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية بالنتيجة الطبيعية حيث ان المرشدين/ات الاجتماعيين والذين لديهم 10 سنوات خبرة فأكثر بلغت (66%)، يستدل بالنتائج السابقة على عدد الخبرات الكبيرة الموجودة في وزارة التنمية الاجتماعية حيث النسبة الأكبر لديهم خبرة عالية، كما تشير النتائج الى النسبة المتدنية للعاملين حديثاً في وزارة التنمية الاجتماعية حيث اقتصرت نسبتهم على 12%، حيث يعد مؤشرا بان الجانبين قد تم تحقيقهم من قبل المرشدين/ات بدرجة كبيرة، نظراً لخبرتهم في المجال الإرشادي قد ساهمت بوجود درجة عالية من المعرفة النظرية ومراعاة الاعتبارات الاخلاقية مقارنة بالمهارات المهنية والتي تحتاج مواظبة وتدريب مستمر نظراً

للتطـور فـي السـلوك الإنسـاني وفـي بيئـة وظـروف العمـل والتطـور المسـتمر فـي الحالـة الاقتصادية للبلد، وفي الإمكانيات المتوفرة لدعم الأسر نفسيا واجتماعيا واقتصادياً.

5.4 أسئلة المقابلات والإجابات:

مدير عام الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية في وزارة التنمية الاجتماعية

- **هل تقوم وزارة التنمية الاجتماعية بتحديد الاحتياجات التدريبية للمرشدين بشكل مدروس وبناء على خطة ؟**

تقوم وزارة التنمية الاجتماعية بوضع خطة للتدريب بشكل عام وتعتمد الوزارة على تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين من خلال عقد مجموعات بؤرية لمدراء المديريات او من خلال التقييمات التي يتم إجراؤها بعد كل تدريب، وتتصف الخطط التي تضعها الوزارة بالمرونة بالاضافة الى القابلية الى إدخال اية تعديلات والاستجابة السريعة لاية متغيرات او طوارىء.

- **هل هناك آلية واضحة لفحص الاحتياجات التدريبية ؟**

تعمل الوزارة على فحص الاحتياج من خلال نموذج خاص او من خلال اخذ رأيالإدارات العامة بهذا الموضوع وكما أسلفنا من خلال عقد المجموعات البؤرية والتقييمات بعد كل تدريب، تدرك الوزارة أهمية فحص الاحتياجات التدريبية للموظفين بشكل عام والمرشدين الاجتماعيين بشكل خاص، وعلى هذا الأساس أدخلت الوزارة برامج تطويرية مستحدثة، وذلك من اجل تحسين وتطوير أداء المرشدين الاجتماعيين.

- **برأيك ماهي درجة احتياج المرشدين الاجتماعيين في الجوانب النظرية والمعرفية ؟**

ان أساس أي مهارة هو المعرفة النظرية لها ، اذ ان التعمق بالمعرفة النظرية يساعد المرشد الاجتماعي إتقان المهارة وتحسين أداء العمل وبرايي يحتاجون الى ذلك بنسبة متوسطة الى جيدة.

- **برايك ماهي درجة احتياج المرشدين الاجتماعيين في الجوانب الاخلاقية؟**

يمكن القول ان المرشدين الاجتماعيين وحاجتهم الى المعرفة بمتطلبات الممارسات المهنية الأخلاقية قد تكون الحاجة اليها بدرجة متوسطة.

- **برايك ماهي درجة احتياج المرشدين الاجتماعيين في الجوانب العملية المهارية ؟**

نظرا للتطور المستمر في عصرنا اليوم فهناك حاجة ضرورية لأهمية مواكبة ماهو جديد واكتساب المهارات العملية اللازمة لتطوير مهارات المرشدين/ ات الاجتماعيين في الوزارة.

- **برايك هل يساهم تحديد الاحتياجات التدريبية بتحسين كفاءة الأداء للمرشدين الاجتماعيين؟**

يساهم تحديد الاحتياجات التدريبية بنسبة عالية في تحسين كفاءة الأداء لان عملية تحديد الاحتياجات التدريبية كجزء من عملية التدريب تنعكس على جوانب الأداء المتعلقين بالموظفين.

- **ماهي معيقات التي تواجه تحديد الاحتياجات التدريبية للمرشدين الاجتماعيين؟**

1. عدم فحص احتياجات المرشدين بشكل دوري.
2. ويتم إجراء فحص الاحتياج من خلال المدراء والإدارات العامة.
3. بعض التدريبات التي يتم تنظيمها لا تشمل جميع المرشدين.
4. عدم وعي المرشدين باهمية دراسة احتياجهم واهمية التدريب.
5. قلة عدد الكادر النوعي الذي يقوم على العملية التدريبية والتي أهمها تحديد الاحتياجات التدريبية.
6. البيروقراطية وإجراءات تنفيذ الخطط البرامجية والتي تأخذ وقت طويل لتنفيذها.

مدير دائرة الإشراف المهني في وزارة التنمية الاجتماعية

- هل تقوم وزارة التنمية الاجتماعية بتحديد الاحتياجات التدريبية للمرشدين بشكل مدروس وبناء على خطة ؟

ان وزارة التنمية الاجتماعية تقوم بفحص الاحتياجات التدريبية من خلال الخطة الاستراتيجي وقد تحقق الأهداف وبالتنسيق مع تحديد الاحتياجات من خلال المسؤولين المباشرين او من خلال التغذية الراجعة للعملية مدراء التي يتم إجراؤها بعد كل تدريب.

- **هل هناك الية واضحة لفحص الاحتياجات التدريبية ؟**

قد تكون العملية ممنهجة من خلال الخطة الاستراتيجية وبالاستناد الى نماذج معينة ولكن تعتمد ذلك ليس على التقييم والنماذج بقدر الاعتماد على الأسلوب والطريقة المتبعة.

- **برايك ماهي درجة احتياج المرشدين الاجتماعيين في الجوانب النظرية والمعرفية ؟**

هناك احتياجات دائمة لجانب المعرفي نظراُ للتطور العملي والميداني في المجال وتعتمد الحاجة الى شخص الموظف وسنوات الخدمة والعديد من العوامل الاخرى .

- **برايك ماهي درجة احتياج المرشدين الاجتماعيين في الجوانب الاخلاقية؟**

الجوانب الاخلاقية تعتبر موضوع هام للغاية والحاجة اليه مستمرة وتتعلق بكل نشاط يتم ممارسته من قبل المرشدين/ ات .

- برايك ماهي درجة احتياج المرشدين الاجتماعيين في الجوانب العملية ؟

الجانب العملي يتعلق بالممارسة المهنية والمستجدات والعلوم والمشاريع ومدى إلمام الموظف بما هو جديد في المجال، لذا التدريب عليها يحتاج الى مواظبة لفهم الطرق والأساليب والتقنيات المستخدمة في المجال الميداني.

- **برايك هل يساهم تحديد الاحتياجات التدريبية بتحسين كفاءة الاداء للمرشدين الاجتماعيين؟**

مما لا شك فيه ان يتحقق ذلك اذا كانت عملية تحديد الاحتياجات التدريبية من حيث النماذج والاسلوب والطريقة المتبعة ناجعة فذلك سوف ينعكس على الاداء، اما العكس من ذلك فان عملية تحديد وتطبيق الاحتياجات التدريبية بشكل غير فعال من حيث التدريبات الطارئة او التي لا تبنى على الاحتياج قد تعيق الاداء وتنعكس سلبا على الموظف من خلال شعوره النفسي بالا معيارية اي عدم الجدوى من النشاطات والتكاليف التي يتم بذلها في سبيل تحسين الاداء بالاتجاه الخاطىء.

- **ماهي معيقات التي تواجه تدريب المرشدين الاجتماعيين؟**

هناك العديد من المعيقات والتي تتمحور حول الفحص الاحادي الجانب لعملية تحديد الاحتياجات التدريبية حيث ان تحديد الاحتياجات التدريبية يتم في اغلب الاوقات ليس بناء من وجهة نظر الموظف ومن خلال النقاش معه مما يخلق فجوة تتراكم مع الزمن تنعكس على الاداء سلباً، كما بعض التدريبات التي يتم تنظيمها لا تشمل جميع المرشدين، وهناك عدم تعاون ما بين بعض الادارات بهذا الخصوص.

الاستنتاجات والتوصيات

تمهيد

تستعرض الباحثة في هذا الفصل اهم استنتاجات الدراسة التي توصلت إليها كإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في الفصل الأول من هذه الدراسة، والتي مثلت مشكلتها وبنيت عليها، وعلى ضوء نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها في الدراسة قدمتالدراسةعدداً من الاستنتاجات والتوصيات، ويمكن تلخيص أهم الاستنتاجات وفق ما تم التوصل إليه من خلال إجابات عينة الدراسة في الاستبانة بما يلي:

1.5 الاستنتاجات

تتمثل أهم استنتاجات الدراسة فيما يلي:

1. تدني عدد المرشدين/ات الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية من الذكور حيث اقتصرت نسبتهم على (30%) فقط.
2. غالبية المرشدين/ات العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية من حيث سنوات الخبرة العملية لديهم عدد سنوات خبرات 10 سنوات فأكثر حيث بلغت نسبتهم المئوية (66%).
3. غالبية المرشدين/ات الاجتماعيين من حملت الشهادات العلميةويعكس مؤشراً على أن العاملين مؤهلين بدرجات علمية جيدة.
4. غالبية المرشدين/ات الاجتماعيين قد شاركوا في دورات تدريبية 3 مرات فأكثر حيث بلغت نسبتهم (78 %)
5. احتياجات المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية بدرجة متوسطة بكافة الأبعاد المعرفية والمهارية والمتطلبات الأخلاقية، وذلك ما قد يفسر على أهمية التدريب في أداء المهام حيث ان هناك حاجة الى تطوير مستمر في قدرات ومهارات العاملين نظراً لتطور المستمر في السلوك الإنساني والتغيرات السريعة بالظروف البيئة والسكانية.

6. يحتاج المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية الى التدريب في المواضيع التالية الذكر بدرجة كبيرة أهمها: (التعرف على مصادر الدعم المجتمعية للأسر، مهارات التعامل مع وسائل الإعلام، المهارة في استخدام الحاسوب وتطبيقاته في مجال العمل مثل الأرشفة الإلكترونية)
7. عملية تحديد الاحتياجات التدريبية تسهم بشكل فاعل في تحقيق جودة عالية في ادارة الحالة من قبل المرشدين/ات في وزارة التنمية الاجتماعية .
8. يعكس التوافق لدى افراد عينة الدراسة حول دور تحديد الاحتياجات التدريبية فيالأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين مدى إسهام عملية أهمية الدور الذي تلعبه عملية تحديد الاحتياجات في العملية التدريبية وبما ينعكس ايجاباً على اداء المرشدين/ات وبالتالي أهداف الوزارة ورؤيتها.
9. أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغيرات الدراسة الديمغرافية (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، مكان العمل)، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن رؤية العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية حول تحديد الاحتياجات التدريبية لا تتباين وفق هذه المتغيرات ، ويعود ذلك الى التقارب النسبي بين افراد العينة من حيث المؤهلات الدراسية وسنوات الخبرة وعدد المشاركات في البرامج التدريبية.
10. اظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) اتجاه كفاءة الأداء الوظيفي لدى المرشدين/ات الاجتماعيين وفق واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغيرات الدراسة الديمغرافية(الجنس، المؤهل العلمي، مكان العمل). وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن رؤية العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية حول تحديد الاحتياجات التدريبية لا تتباين وفق هذه المتغيرات ، ويعود ذلك الى التقارب النسبي بين افراد العينة من حيث المؤهلات الدراسية وسنوات الخبرة وعدد المشاركات في البرامج التدريبية.
11. المرشدين/ات الاجتماعيين الاكثر سنوات خبرة في العمل لديهم وعي وإدراك اكبر لمستوى التأثير الايجابي لتحديد الاحتياجات التدريبية ودورها في تحسين كفاءة الأداء لدى المرشدين/ات الاجتماعيين.

12. ان قد ساهمت عدد سنوات الخبرات العاليةلدى المرشدين/ات الاجتماعيين والذين لديهم 10 سنوات خبرة فأكثر والتي بلغت (66%)، يستدل بها الى ان خبرتهم في العمل بمجال البحوث ودراسة الحالة الاسرية الى وجود درجة عالية من المعرفة النظرية ومراعاة الاعتبارات الأخلاقية بشكل كبير حيث هذه الابعاد السابقة تعتمد على التجربة والعمل بمقارنة بالمهارات المهنية والتي تحتاج الى مواظبة وتدريب مستمر نظراً للتطور في السلوك الإنساني وفي بيئة وظروف العمل والتطور المستمر في الحالة الاقتصادية، وفي الامكانيات المتوفرة لدعم الأسر نفسيا واجتماعيا واقتصادياً.

2.5 التوصيات:

بناء على الاستنتاجات السابقة القائمة على نتائج الدراسة، يمكن تقديم عدد من التوصيات والتي يمكن من خلال تطبيقها رفع كفاءة اداء المرشدين/ات/ت العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية، ما يلي:

1. ربط عملية تحديد الاحتياجات التدريبية وفق مسح احتياجات المرشدين/ات الاجتماعيين بشكل مستمر وتطوير نموذج تحديد الاحتياجات التدريبيةالمستخدم في وزارة التنمية الاجتماعية من قبل ادارة الموارد البشرية، نظراً للعلاقة الايجابية لعملية تحديد الاحتياجات التدريبية في تحسين كفاءة الأداء وخصوصا بالجوانب الآتية:
    - جودة عالية في إدارةالحالة.
    - تحقيق جودة عالية في إدارةالحالة.
    - تقليل نسبة الخطأ في العمل لدى المرشدين الاجتماعيين.
    - أداءالمهام الموكلة إليهم بدقة ووضوح.
    - تحقيق أهداف العملية الإرشادية للمستفيدين من برامج التنمية الاجتماعية.
    - رفع القدرة لدى المرشدين الاجتماعيين على حل المشاكل التي تواجههم.
    - اكتساب المرشدين الاجتماعيين قدرات التعامل مع الأزمات.
    - تطوير بدائ لوطرق مختلفة لإنجاز الأعمال.
    - رفع نسبة المعاملات المنجزة في وزارة التنمية الاجتماعية ضمن الوقت المحدد له.

- تقليل تكلفة العمل في وزارة التنمية الاجتماعية.
- تطوير أداء المرشدين الاجتماعيين وتحسين مهاراتهم.
- تجنب تأخر المعاملات
- القيام بالأعمال بالاعتمادعلى الحوسبة الكاملة في العمل.
- توليد أفكارتعمل على تطوير العمل.

2. ضرورة مراعاة خطة التعيين في الوزارة للموازنة في الفئة العمرية بين الفئة العمرية الشابة والمتوسطة والكبيرة للاستفادة من تبادل الخبرات لدى الفئة ذات الخبرة العالية وبين القدرات والابتكار لدى الفئات الشابة.
3. ضرورة مراعة خطة التعيين في الوزارة للموازنةبين الجنسين في الوظيفة الإرشادية من خلال ان يكون توازن نسبي بين الإناث والذكور في العمل ضمن سلك الإرشاد الاجتماعي والنفسي بوزارة التنمية الاجتماعية.
4. ان تعمل ادارة التدريب في الوزارة على ادراج وإلحاق المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية بدورات تدريبية بالجانب المعرفي في مجال المعرفةبالمصادر المتنوعة للدعم المجتمعي للأسر المستهدفة.
5. ان تعمل ادارة التدريب في الوزارة على ادراج وإلحق المرشدين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية بدورات تدريبية بالمتطلبات الاخلاقية في مجال التعامل مع وسائل الإعلام بمهارة في المواقف التي تتطلب ذلك.
6. ان تقوم ادارة التدريب في الوزارة على ادراج وإلحق المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية بدورات تدريبية بالمهارات المهنية في المجالات التالية:
   - المهارة في استخدام الحاسوب وتطبيقاته في مجال العمل مثل الأرشفة الإلكترونية.
   - المهارة في التعامل مع حالات انفعال الحالة وغضبها.
   - المهارة في التنسيق والتشبيك مع المؤسسات ذات العلاقة.
   - المهارة والقدرةعلى التخلص من المشاعر السلبية.

- المهارة باستخدام أساليب البحث وجمع البيانات عن الحالة.

4.5 توصيات الباحثة لدراسات مستقبلية

1. اجراء تقييم بعدي لنتائج عملية تطبيق نتائج الدراسة بما يتعلق بتنفيذ برامج التدريب على المرشدين/ات في وزارة التنمية الاجتماعية،
2. إجراء دراسات حول تحديد الاحتياجات التدريبية للمرشدين الاجتماعيين بشكل مستمر.
3. دراسة كفاءة الأداء كمتغير مستقل وواقع تحديد الاحتياجات التدريبية كمتغير تابع.

مراجع الدراسة:

- الحلبي، ن. (2009): دور الحوافز في رفع كفاءة الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الاداريين في جامعة القدس، رسالة ماجستير، معهد التنمية المستدامة، جامعة القدس.
- ربايعة،ع. (2003) :إدارة الموارد البشرية، عمان، دار صفاء، ص53.
- الطعاني،ح.(2002) التدريب مفهومه وفعالية بناء البرامج التدريبية وتقييمها، دار الشروق،عمان، الاردن.
- الشامي، ر.(1427) موسوعة العلم والفن في التعليم والتدريب منهج نظري لدليل عملي، دار قرطبة،الرياض.
- عقل، ع. (2018) " اثر تقييم العائد على الاستثمار في التدريب على الأداءالوظيفي"رسائل ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية– غزة.
- معمار،ص. (2010) التدريب الأسس والمبادئ، داريبونو للنشر والتوزيع– عمان، الأردن.
- الطراونة، ن. (2011): تحديد الاحتياجات التدريبية كأساس لعملية التخطيط للتدريب في الاجهزة الامنية، ندوة الأساليب الحديثة في التخطيط والتدريب(على الصعيد النظري والعملي) في الاجهزة الامنية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
- الشرفا، ي؛ المشهراوي، ي. (2016): العملية التدريبية وأثرها في تخطيط المسار الوظيفي دراسة تطبيقية في مصارف قطاع غزة، مجلة الجامعة الاسلامية للعلوم الادارية والاقتصادية، مجلد 24 (3).
- الحولي، ع. (2016): الاحتياجات المدرسية لمدير المدارس الحكومية في محافظات غزة في ضوء مجالات تنمية الموارد البشرية، رسال ماجستير، كلية التربية، الجامعة الاسلامية– غزة.

- أصرف، ح. (2017): تأثير البرامج التدريبية على الابداع الاداري لدى الموظفين في الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بدولة الامارات العربية، مجلة الفكر، المجلد 26 (106)، 253-199.
- السماني، خ؛ ابو سن، أ. (2014): دور مخرجات التدريب والمشاركة الوظيفية في رفع كفاءة اداء العاملين بشركة البترول بالسودان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- نعمان، ع. (2008): علاقة التدريب بأداء الافراد العاملي في الادارة الوسطة دراسة حالة جامعة تعز – الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا.
- فراونة، ح؛ الديب، س؛ مرابط؛ س. (2016). ""أثر دور الحوافز المادية والمعنوية في تحسين اداء العاملين في شركة الكهرباء – محافظة غزة، مجلة كلية فلسطين التقنية، دير البلح، غزة، فلسطين.
- السراج، ر، (2010): واقع عملية تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الازهر – قطاع غزة.
- داود، خ؛ حرزالله، ج. (2017): ضعوط العمل واثرها على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع وتنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور الجفلة.
- وردة، ل. (2017): الاخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر، دراسة ميدانية لمديرية الشؤون الدينية والاوقاف لولاية سطيف، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد بوضياف –المسيلة–.
- شاهين، م. (2010). مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم اداء العاملين في الجامعات الفلسطينية واثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية، رسالة ماجستير، قسم ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية.

- العلي، ي. (2016). الاحتياجات التدريبية الازمة لمعلمي الطلبة الموهوبين في المملكة الأردنية الهاشمية، دراسات، العلوم التربوية، جامعة البقاء التطبيقية، المجلّد 43 (3)، 1379-1414.
- أبو سليمة، ب. (2007). مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية في مكتب الأونروا الإقليمي بغزة، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، كلية التجارة، فلسطين.
- ميا، ع؛ ديب، ك؛ القاسمي؛ ص. (2009). تحديد الاحتياجات التدريبية وأثرها على تطوير الأداء، دراسة ميدانية على الكليات التعليمية الخاصة بسلطة عمان، مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد31 (2)، 157- 171.
- سويدان، ر. (ب. ت): درجة الاحتياجات التدريبية لمعملي العلوم في مديرية التربية والتعليم في محافظة نابلس في فلسطين في ضوء مجتمع المعرفة.
- احمد، د؛ حسين، ي. (2018)، التدريب وأثره في مستوى الأداء الفندقي دراسة ميدانية في فنادق الدرجة الممتازة والاولى، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السابع والخمسون.
- الخرشة، م. (2011)، أثر طرق تحديد الاحتياجات التدريبية في أداء الموظفين في دائرة الجمارك الاردنية، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، فلسطين.
- عطاري، م. (2018). الابداع الاداري واثره على كفاءة وفاعلية الأداء الوظيفي في الجامعات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة القدس.
- أبو زينة، س. (2017) واقع الاحتياجات التدريبية لدى معلمي محافظة أريحا والاغوار وعلاقتها بانتمائهم الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
- أحمد، س؛ سالمية، ح. (2019). دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية" مديرية توزيع الكهرباء والغاز"، رسالة ماجستير، قسم العلوم الانسانية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد باديس.

- رزيقة، ص. (2019). الاتصال ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، قسم العلوم السياسية والعلاقات السياسية، جامعة محمد بوضياف – المسيلة.
- علي، أ. داود، ف. (2017)، دور استراتيجية التدريب في تحقيق الأداء الريادي/ دراسة إستطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية – معمل المحركات – بغداد، مجلة جامعة الانبار للعوم الاقتصادية والادارية، المجلد 9 (19)، ص408–379.
- ياس، أ. (2013)، اهمية التدريب ودوره في زيادة كفاءة العمل دراسة حالة في مكتب الخدمات العلمية والاستشارية، مجلة دنانير، المجلد 4 (2).
- الطراونة، ت. (2011)، تحديد الاحتياجات التدريبية كأساس لعملية التخطيط للتدريب في الأجهزة الأمنية، ندوة الأساليب الحديثة في التخطيط والتدريب (على الصعيدين النظري والعملي) في الأجهزة الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- زنيبل, ع. (2016)، أثر تحديد الاحتياجات التدريبية في أداء العاملين بالمنظمات: دراسة حالة محطة تحليه المياه بالزاوية – ليبيا، مجلة البحوث العلمية، جامعة أفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية، مجلد 1 (1)، ص 106 – 81. ابعاد الأداء. وتعريف الأداء.، والتدريب
- الحديدي، م؛ دهمش، و. (2013)، الحاجات التدريبة لمعلمات التربية الرياضية في المدارس الأساسية العليا الاردنية من وجهة نظرهن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، المجلد 27 (3).
- الدباغ، هـ. (2013). دور الباحث الاجتماعي في المؤسسات التربوية والتعليمية والرعاية الاجتماعية: دراسة اجتماعية تحليلية وصفية، مجلة آدب الرافدين، جامعة الموصل، العدد (67)، 346–319.
- العشيوي، م. (2018)، الاحتياجات التدريبية للمرشد الأسري وتصور مقترح لبرنامج تدريبي في ضوء نظرية العلاج الاسري، دراسة وصفية مطبقة على مراكز الارشاد الاسري بمدينة الرياض، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 45 (2). الجانب المهاري والفني والمعرفي على النت

- إندراه، ي. (2010). التدريب وأثره على الأداء، المؤتمر العربي الثاني: تنمية الموارد البشرية وتعزيز الاقتصاد الوطني، المنظمة العربية للتنمية الادارية، 250-225.
- البقيمي، م. (2007)، الاحتياجات التدريبية للقيادات الإدارية (دراسة تطبيقية على ضباط جوازات منطقة مكة المكرمة)، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- احمد، ع؛يوسف، ل. (2019). توظيف الوسائط المتعددة في تصاميم المواقع الإلكترونية التعليمية ودورها في تعزيز الجانب المعرفي للمتعلم .مجلة الاكاديمي-319 ,(93) , 338.
- بن دربان، ن. (2019)، مستوى المهارات الحياتية – دراسة على عينة من تلاميذ السنة الثالثة ثانوي-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس.
- عباس، م. (ب،ت). أثر الاحتياجات التدريبية ومحتوى التدريب ومدته في أداء العاملين دراسة حالة "الجامعة السورية الخاصة".
- محمد، هـ. (2014)، الاحتياجات التدريبية لممارسي الارشاد الأسري: دراسة وصفية مطبقة على مراكز الارشاد الاسري بالرياض، بحوث ومقالات، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مجلة الخدمة الاجتماعية، المجلد (52).
- الغامدي، م. (2011)، المهارات الحياتية في المجال التربوي،"https://www.alukah.net/social/0/31771/".
- العتيبي، ض. (2015): اثر استراتيجيات التدريبة على اداء الموظفين بمصرف الراجحي – ابها، مجلة العلوم الادارية والاقتصادية، العدد (16) المجلد (15).
- معمار، ص.(2010): "التدريب الاسس والمبادىء" ديبونو للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

- Amin, A., Saeed, R., Lodhi, R. N., Mizna, S., Iqbal, A., &Tehreem, R. (2013). The impact of employees training on the job

performance in education sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, *17*(9), 1273-1278

- Elnaga, A., & Imran, A. (2013). The effect of training on employee performance. *European Journal of Business and Management*, *5*(4), 137-147
- Alnidawy, A. A. B. (2015). The Effect of Identifying Training Needs on the Effectiveness of the Training Process and Improving the Individual and Organizational Performance: Applied Study in the Jordanian Health Sector. *International Journal of Business Administration*, *6*(4), 48.
- Sandilya, S; Kumar, A. (2015): TRANING NEEDS IDENTIFICATION: A STUDY CONDUCTED AT DAIRY INDUSTRY WITH REFERNCE TO AMRIT TO AMRIT FOOD, GHAZIABAD, INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT RESEARCH& REVIEW, Volume 5, Issue 9, 686-694.
- Sekaran, U; Bougie, R. (2010), Research methods for business: A skill building approach (5th ed.). West Sussex, UK: John Wiley & Sons Ltd.

المواقع الالكترونية:

1. الموقع الالكتروني، وزارة التنمية الاجتماعية:

(http://www.mosa.pna.ps/ar, 29.9.2019)

الملاحق

ملحق رقم (1) : قائمة بأسماء المحكمين الذين حكموا أداة الدراسة :

الرقم	اسم المحكم	الوظيفة
.1	د. عزمي الاطرش	كلية التنمية المستدامة / جامعة القدس
.2	د. عماد اشتية	كلية العلوم التربوية – جامعة القدس المفتوحة
.3	د. عامر علاونة	كلية العلوم التربوية – جامعة القدس المفتوحة
.4	د. يحيى ندى	كلية العلوم التربوية – جامعة القدس المفتوحة
.5	د. احمد السيد	كلية العلوم التربوية – جامعة القدس المفتوحة
.6	د. بهيج مناصرة	كلية العلوم الاجتماعية – جامعة النجاح الوطنية
.7	أ. سليم عودة	مدير مركز حماية الطفولة – وزارة التنمية الاجتماعية
.8	أ سميرة علوي	أ سميرة علوي – رئيس قسم التقييم والتشخيص في مركز الشيخ خليفة للتاهيل المهني – وزارة التنمية الاجتماعية

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

برنامج الماجستير في بناء المؤسسات والتنمية المستدامة

أخي الكريم / أختي الكريمة ....

تحية طيبة وبعد ,,,

تقوم الطالبة بإجراء دراسة بعنوان "**الاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية وعلاقتها بكفاءةالأداء الوظيفي**"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات والتنمية المستدامة، وقد وقع عليك الاختيار لتكون ضمن عينة الدراسة، لذا أرجو منك التعاون بتعبئة هذه الاستبانة بما يتوافق مع وجهة نظرك، علماً بأن بيانات الدّراسة هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم الحفاظ على سريتها، ولا يطلب كتابة اسمك أو ما يشير إليك.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

بإشراف الدكـــــــــتور: ســـــعدي الكرنـز

الطـــــالـــــبة: ســـــهير لبـــــــادة

القسم الأول: المعلومات التعـريفية (الشخصية)

الرجاء وضع دائرة حول رمز الإجابة التي تنطبق عليك:

1. الجنس: أ. ذكر ب. أنثى

2. سنوات الخبرة في مجال العمل كأخصائي اجتماعي:

أ. اقل من 5 سنوات ب. 5–10 سنوات جـ.أكثر من 10 سنوات

3. المؤهل الدراسي:

أ. دبلوم فأقل ب. بكالوريوس

جـ.دراسات عليا

4. عدد المشاركات في دورات تدريبية.

أ. لم أشارك ب. أقل من 3 جــ. 3 فأكثر

5. مكان العمل.

أ. مديرية نابلس ب. مديرية أريحا جــ. مديرية رام الله

القسم الثاني: الاحتياجات التدريبية لدى المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية:

الرجاء وضع إشارة (✓) في المربع الذي تراه مناسباً من وجهة نظرك:

المحور الأول: احتياجات تدريبية في المجال المعرفي: تتعلق باكتساب المعرفة النظرية وفهمها والتفكير في كيفية تطبيقها، وتشمل بالأسس المرتبطة بالإرشاد الاجتماعي وتتعلق بشكل رئيسي بالعملية التي تسبق بدء عملية الإرشاد الاجتماعي.						
الرقم	**الفقرة**	**درجة الحاجة**				
		كبيرة جدا	**كبيرة**	**متوسطة**	**قليلة**	**قليلة جداً**
.1	المعرفة بالقوانين والأنظمة الخاصة بعمل الأخصائي في وزارة التنمية الاجتماعية.					
.2	المعرفة بالمدارس النظرية الخاصة بالخدمة الاجتماعية					
.3	المعرفة الكافية لبناء علاقة مهنية على أسس سليمة.					
.4	المعرفة بطرق استقبال الحالات .					
.5	المعرفة بمصادر جمع المعلومات.					
.6	المعرفة بأساليب إدارة الجلسات الخاصة بالعمل الاجتماعي.					
.7	المعرفة بمصادر الدعم المجتمعية للأسر.					
.8	المعرفة بأساليب تقييم التدخل المهني في العمل الاجتماعي.					
.9	المعرفة بأساليب إنهاء عملية الإرشاد الاجتماعي.					
.10	المعرفة بدور المؤسسات الداعمة وكيفية التشبيك معها.					
.11	المعرفة بنظريات التدخل المختلفة.					
المحور الثاني: الاحتياجات التدريبية في مجال المتطلبات الأخلاقية: الجوانب الأخلاقية والسلوكية المنظمة لعملية الإرشاد الاجتماعي والتي تتعلق بكل المبادئ الأخلاقية والتي يجب مراعاتها من قبل المرشدين/ات الاجتماعيين أثناء العملية الإرشادية وبعدها.						

.12	المعرفة بالميثاق الأخلاقي الذي يمثل القيمة الأخلاقية في العمل الإجتماعي.					
.13	المعرفة والإلمام بمدونة السلوكوأخلاقيات الوظيفة العامة.					
.14	المعرفة بتقديم خدمة الإرشاد بشكل مهني.					
.15	تحديد أولويات التدخل للحالات بصورة موضوعية.					
.16	مراعاة الفروق الفردية المختلفة بين الحالات.					
.17	التعامل مع وسائل الإعلام بمهارة في المواقف التي تتطلب ذلك.					
.18	مراعاة حقوق الحالة واحترام خصوصياتها (الحفاظ على سرية).					
.19	فهم ومراعاة الثقافة وتأثيرها على سلوك الحالة.					
.20	الحياد والموضوعية بالتعامل مع الحالات دون تمييز.					
المحور الثالث: الاحتياجات التدريبية في مجال المهارات المهنية: المهارات والقدرات التي يجب أن تتوفر لدى المرشد الاجتماعي قبل العملية الإرشادية واثناءها وبعدها وهي تتعلق بدرجة توفر المهارات المهنية.						
.21	المهارة في تحديد احتياجات الأسرة وأولوياتها.					
.22	مهارات استقبال الحالات.					
.23	المهارة في توجيه الأسئلة وطلب المعلومات.					
.24	مهارات بناء الثقة في العلاقة مع الحالة.					
.25	مهارات الملاحظة و الاستماع للحالة.					
.26	مهارة العمل ضمن فريق.					
.27	مهارة التواصل الفعال.					
.28	مهارة الإقناع والإرشاد.					
.29	المهارة في التعامل مع الأسئلة الشخصية الموجه للأخصائيين.					
.30	المهارة في إدارة المقابلة مع الحالة.					
.31	المهارة في إنهاء العملية الإرشادية.					
.32	المهارة في المتابعة المستمرة للحالات.					

.33	المهارة في تحويل الحالات إلى الجهات المعنية					
.34	المهارة في استخدام الحاسوب وتطبيقاته في مجال العمل مثل الأرشفة الإلكترونية.					
.35	المهارة في التعامل مع حالات انفعال الحالة وغضبها.					
.36	المهارة في تطبيق التكتيكات العلاجية المختلفة.					
.37	المهارة والقدرة على التخلص من المشاعر السلبية.					
.38	المهارة في حل المشكلات وإيجاد البدائل.					
.39	المهارة في التنسيق والتشبيك مع المؤسسات ذات العلاقة.					
.40	المهارة باستخدام أساليب البحث وجمع البيانات عن الحالة.					
.41	المهارة في استخدام لغة أخرى					

القسم الثالث: كفاءة اداء المرشدين/ات الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية:

الرجاء وضع إشارة (✓) في المربع الذي تراه مناسباً من وجهة نظرك:

الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
.1	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية الى قيام المرشدين/اتالاجتماعيين بأداء المهام الموكلة إليهم بدقة ووضوح.					
.2	يسهم تحديد الاحتياجات التدريبية في تحقيق أهداف العملية الإرشادية للمستفيدين من برامج التنمية الاجتماعية.					
.3	يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية المرشدين/اتالاجتماعيين على تحقيق جودة عالية في إدارة الحالة.					
.4	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية الى رفع نسبة المعاملات المنجزة في وزارة التنمية الاجتماعية ضمن الوقت المحدد له.					
.5	يسهم تحديد الاحتياجات التدريبية في رفع القدرة					

	لـــــدى المرشـــــدين/اتالاجتماعيين علـــــى حـــــل المشاكل التي تواجههم.					
.6	يـــؤدي تحديـــد الاحتياجـــات التدريبيـــة الـــى اكتســـاب المرشـــــدين/اتالاجتماعيين قـــــدرات التعامـــــل مـــــع الازمات					
.7	يســـهم تحديـــد الاحتياجـــات التدريبيـــةفي تطـــورأداء المرشدين/اتالاجتماعيين تحسين مهاراتهم.					
.8	يســـاعد تحديـــد الاحتياجـــات التدريبيـــةعلى تقليـــل نســـــبة الخطـــــأ فـــــي العمـــــل لـــــدى المرشدين/اتالاجتماعيين.					
.9	يســـهم تحديـــد الاحتياجـــات التدريبيـــةفي تقليـــل تكلفة العمل في وزارة التنمية الاجتماعية.					
.10	يســـاعد تحديـــد الاحتياجـــات التدريبيةالمرشـــدين/ات الاجتمـــاعيين علـــى تطـــوير بـــدائل وطـــرق مختلفـــة لإنجاز الأعمال.					
.11	يســـاعد تحديـــد الاحتياجـــات التدريبيةالمرشـــدين/ات الاجتماعيين على تجنب تأخر المعاملات					
.12	يـــؤدي تحديـــد الاحتياجـــات التدريبيةالمرشـــدين/ات الاجتمـــاعيين الـــى القيـــام بالأعمـــال بالاعتمـــاد على الحوسبة الكاملة في العمل.					
.13	تـــؤدي تحديـــد الاحتياجـــات التدريبيـــة الـــى تمكـــين المرشـــــدين/ات الاجتمـــــاعيين مـــــن مواكبـــــة التطورات في بيئة العمل.					
.14	يســـهم تحديـــد الاحتياجـــات التدريبيـــة الـــى تحســـين الاستعداد والرغبة للقيام بمهام تطوعية.					
.15	يـــؤدي تحديـــد الاحتياجـــات التدريبيـــة الـــى توليـــد أفكار تعمل على تطوير العمل.					

شكرا لتعاونكم ،،،،

بسم الله الرحمن الرحيم

معهد التنمية المستدامة

Institute of Sustainable Development

2019/11/19

معالي الدكتور أحمد مجدلاني المحترم،،،

وزير التنمية الإجتماعيه

رام الله

الموضوع: تسهيل مهمه بحثيه

تحية طيبة وبعد،،

يفيد برنامج بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية – جامعة القدس بأن **الطالبة سهير محي الدين لبادة**، هي إحدى طلبة معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس وتقوم حالياً بإعداد دراسة بحثية بعنوان:

"الإحتياجات التدريبية لدى الأخصائيين الإجتماعيين في وزارة التنمية الإجتماعية وعلاقتها بالآداء الوظيفي"

وعليه يرجى مساعدتها بالحصول على المعلومات اللازمة لهذه الدراسة بما تسمح أنظمتكم به، حيث أن المعلومات والبيانات التي تحصل عليها الطالبه تعامل بسرية تامه ولأغراض البحث العلمي فقط، علماً أن الطالبه موظفه في وزارتكم الموقره، وقد أعطيت هذه الشهادة بناء على طلبها.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير،،،

د. أحمد حرزالله

مدير المعهد

Jerusalem – Abu Deis
Tel / Fax: 009722790345
P.O.Box: 51000, 20002
email: Info@srd.alquds.edu

القدس- أبوديس
تلفاكس 009722790345
ص.ب: 51000 او 20002
البريد الالكتروني: Info@srd.alquds.edu